

VILNIAUS MIESTO
SOCIALINĖS
PARAMOS CENTRO
2020 M. VEIKLOS
ATASKAITA

TURINYS

1.	VILNIAUS MIESTO SOCIALINĖS PARAMOS CENTRO FUNKCIJOS	2
2.	BENDROSIOS SOCIALINĖS PASLAUGOS	4
3.	SOCIALINIO DARBO VYKDYMAS	13
4.	SOCIALINĖS PASLAUGOS NAMUOSE.....	22
5.	DIENOS CENTRAI.....	26
6.	KITA VEIKLA.....	33
7.	PINIGINĖ PARAMA	41
8.	PROJEK TINĖ VEIKLA	45
9.	SOCIALINIŲ DARBUOTOJŲ PROFESINĖS KOMPETENCIJOS TOBULINIMAS	49
10.	SOCIALINIŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS KONTROLĖ	50
11.	ŽMOGIŠKIEJI IŠTEKLIAI.....	76
12.	FINANSINIAI IŠTEKLIAI	79

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 (šeimoms) 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;
 - sociokultūrines;
 - 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 asmenims namuose;
- teisės aktų nustatyta tvarka mokėti vienkartinės, tikslinės, sąlyginės ir periodinės pašalpas iš Vilniaus miesto savivaldybės biudžeto lėšų;
- vykdyti paramos mokinių 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 asmenis, kurių teismo prašoma pripažinti neveiksniu tam tikroje srityje ar ribotai veiksnium 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.

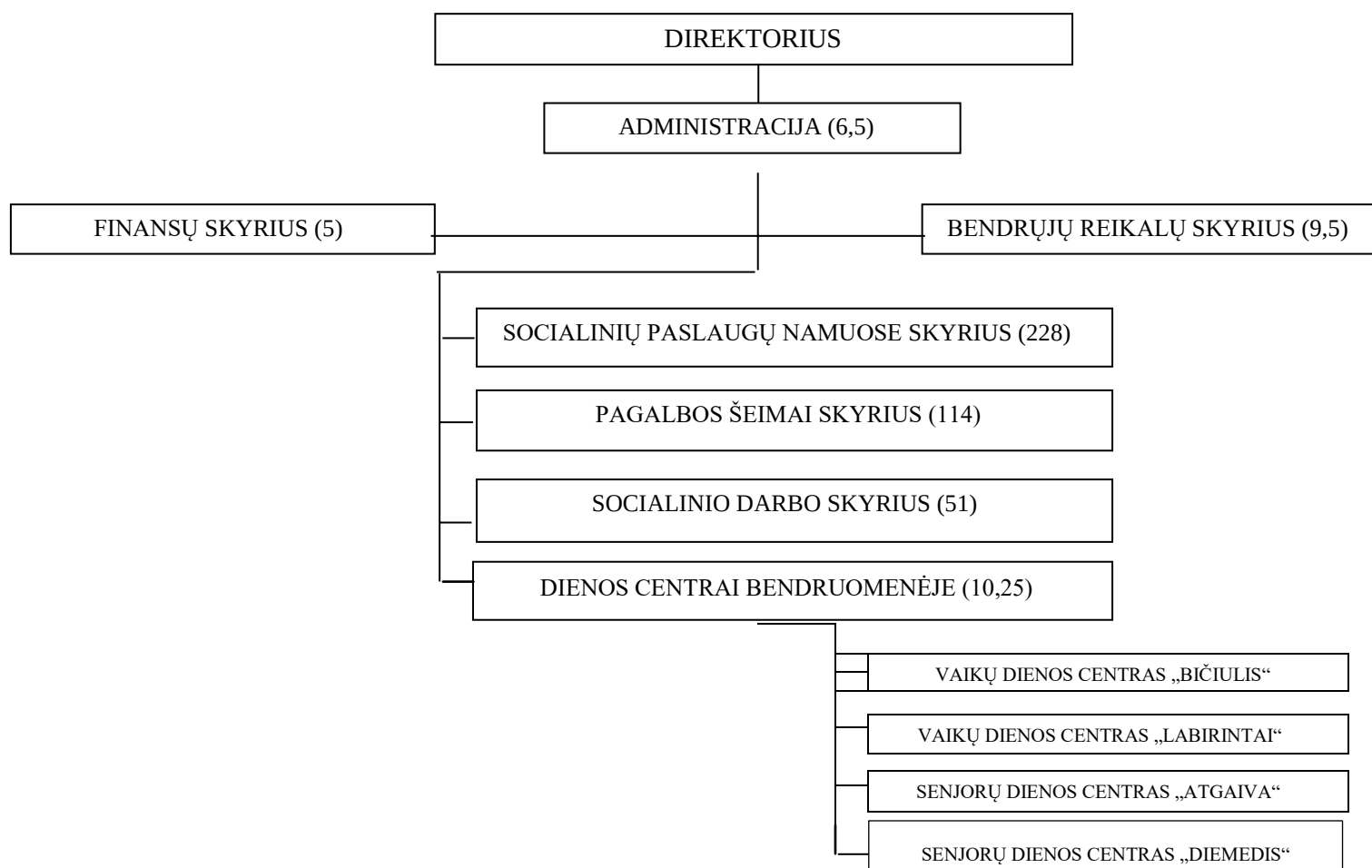
❖ Atsakingumas – esame atsakingi paslaugų gavėjui už išsamios, paslaugų gavėjui suprantama kalba ir būdais informacijos teikimą, savo sprendimus, įsipareigojimų vykdymą, grįsdami visa tai socialinio darbo žiniomis, įgūdžiais ir vertybėmis. Dirbame pareigingai, esame pasirengę naujiems iššūkiams, užduotims, 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 kompleksumą 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 200 vilniečių. Neretai asmeniui (šeimai) reikalinga didesnė pagalba, todėl konsultavimo paslaugų – pagalbos, kuria kartu su asmeniu analizuojama asmens (šeimų) 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, socialinę paramą mokiniams, paramą maisto produktais, išvadų dėl asmens gebėjimo pasirūpinti savimi ir priimti kasdienius 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

	2018 metai		2019 metai		2020 metai	
	Inform.	Konsultav.	Inform.	Konsultav.	Inform.	Konsultav.
Socialinio darbo skyrius	53908	28539	49301	26676	53867	28049
Socialinių paslaugų namuose skyrius	8977	22989	10814	22997	11234	26472

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 2020 metus Socialinio darbo skyriuje suteiktos 7334 tarpininkavimo ir atstovavimo paslaugos (2018 m. – 8362 paslaugos, 2019 m. – 6178 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, Valstybine 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 2020 metais 2098 asmenims suteikė 5211 tarpininkavimo ir atstovavimo paslaugų (2019 m. – 1538 asmenims suteikė 3505 paslaugas, 2018 m. – 1802 asmenims suteikė 3171 paslaugą), sprendžiant socialinių paslaugų namuose gavėjų (šeimų) klausimus dėl aprūpinimo techninės pagalbos priemonėmis, būsto ir aplinkos pritaikymo, piniginės 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, nevyriausybėmis organizacijomis (Maltos ordinu, Vilniaus arkivyskupijos „Caritas“, Lietuvos Raudonojo Kryžiaus draugija ir kt.), savanoriais ir kitais bendruomenės nariais.

2.1.1. Konsultavimas priklausomybių klausimais

Teikiant socialinę pagalbą socialinę riziką patiriančioms šeimoms, išlieka aktuali alkoholio vartojimo problema – tai yra tėvų piktnaudžiavimas ir priklausomybė nuo alkoholio, narkotikų ir kitų psichoaktyvių medžiagų, kas dažnai nulemia kitų problemų atsiradimą: vaikų nepriežiūra, konfliktus ir fizinį bei psichologinį smurtą šeimoje, emocinio bendravimo nebuvimą, darbo praradimą, išsiskolinimus, vaikų neigiamus elgesio pokyčius, ugdymo įstaigų nelankymą, išitraukimą į nusikalstamą veiką ir kt. Atsižvelgiant į tai, didelis dėmesys skiriamas šeimos motyvavimui spręsti šią problemą. Pagalbos šeimai skyriuje priklausomybių klausimais 2020 m. konsultavo du socialiniai darbuotojai-konsultantai ir trys psichologai.

Besikreipiantiems asmenims rekomenduojamos tiek individualios konsultacijos, tiek ir užsiėmimai grupėse, jie gali būti konsultuojami ir kartu su kitais šeimos nariais, taip pat konsultavimo paslaugos teikiamos ir priklausomų asmenų artimiesiems.

Individualių konsultacijų metu psichologai ir socialiniai darbuotojai-konsultantai priklausomybių klausimais, asmenims suteikia žinių apie priklausomybę kaip ligą, jos eigą, gydymo būdus, 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.

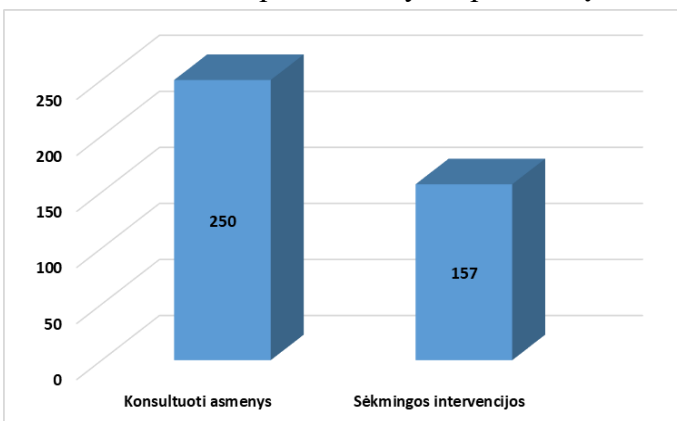
Lietuvos Respublikos Vyriausybė atsižvelgdama į nepalankią epideminę COVID-19 (koronavirusinės infekcijos) situaciją nuo 2020 m. kovo 16 d. iki birželio 16 d. ir nuo 2020 m. lapkričio 7 d. visoje Lietuvos Respublikos teritorijoje paskelbė karantiną. Tuo laikotarpiu psichologai ir socialiniai darbuotojai-konsultantai priklausomybių klausimais paslaugas teikė nuotoliniu būdu – telefonu, bendraujant su asmenimis įvairiomis internetinėmis programų platformomis – „Skype“, „Zoom“, „Teams“, „Viber“ ir kt.

2020 metais buvo suteiktos 1649 individualios socialinių darbuotojų ir psichologų konsultacijos 250 asmenims, priklausomų nuo alkoholio/narkotikų, ir jų šeimos nariams (2019 metais 1610 konsultacijų suteikta 197 asmenims, 2018 metais 785 konsultacijos 174 asmenims).

2020 metais iš 250 priklausomybės problemą turinčių asmenų 157 ją sprendė sėkmingai (63 proc.), 2019 metais iš 197 priklausomybės problemą turinčių asmenų – 125 ją sprendė sėkmingai (63 proc.), tai yra toks pats procentas paslaugų gavėjų (63 proc.) sėkmingai sprendė priklausomybės problemas. Pastebima, kad 2020 metais buvo konsultuota ženkliai daugiau asmenų (250 asmenų) nei 2019 metais (197 asmenys) ir 2018 metais (174 asmenys). Taip pat svarbu pažymėti, kad 2020 metai buvo suteikta daugiau konsultacijų (1649) nei 2019 metais (1610 konsultacijos) ir 2018 metais (785 konsultacijos).

konsultacijos).

Atsižvelgiant į tai, kad šalyje didžiąją 2020 metų dalį buvo paskelbtas karantinas ir apribotos



žmonių galimybės gyvai bendrauti ir judėti, Pagalbos šeimai skyriaus paslaugų gavėjams nebuvo poreikio naudoti vienkartinį viešojo transporto bilietų, kad dėl savo ribotų finansinių galimybių vyktų į specialistų konsultacijas. Tačiau, laikotarpiu kai nebuvo paskelbtas karantinas, 2020 metais 8 paslaugų gavėjai, dėl ribotų savo finansinių išteklių, pasinaudojo nauja galimybe – naudotis elektroniniu bilietu „Vilniečio kortelė“. Su šiuo bilietu paslaugų gavėjai galėjo laisvai vykti į specialistų konsultacijas, savipagalbos grupes ir pan. 2019 metais 125 Pagalbos šeimai skyriaus paslaugų gavėjams, kurie buvo įpareigoti spręsti priklausomybių problemas ir turėjo labai ribotas finansines galimybes atvykti į specialisto konsultacijas, buvo išduoti vienkartiniai viešojo transporto bilietai (2018 m. 236 asmenims, 2017 metais 316 asmenims). Tokiu būdu buvo sudarytos didesnės galimybės spręsti priklausomybės problemas – nuvykti į specialistų konsultacijas, užsiėmimus grupėse, savitarpio pagalbos grupių susirinkimus ir kt.

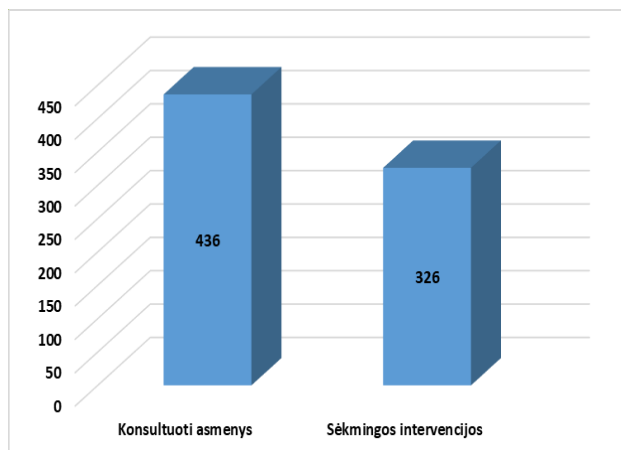
2020 metais Socialinės paramos centro socialiniai darbuotojai kartu su psichologais vedė užsiėmimus grupėse asmenims, priklausomiems nuo alkoholio/narkotikų. Per metus buvo organizuoti 42 užsiėmimai 13 moterų (Moterų grupė), tuo tarpu 2019 metais įvyko 52 užsiėmimai, kuriuose dalyvavo 38 moterys. Taip pat 2020 metais buvo organizuoti 109 užsiėmimai 31 vyrams ir moterims (Mišri grupė), o 2019 metais įvyko 54 užsiėmimai, juose dalyvavo 28 paslaugų gavėjai. Šių užsiėmimų metu dalyviai buvo nuolat motyvuojami nevartoti alkoholio ar narkotikų, parodant jiems teigiamas blaivaus gyvenimo puses, atkreipiant dėmesį į daromą žalą sveikatai, savo ir vaikų gerovei. Nuolatinis grupės lankymas duoda daugiau pasitikėjimo, atvirumo, bendrumo jausmą. Grupėje žmonės gauna padrąšinimą, įgyja stiprybės bei suvokimą, kad ligos, kaip priklausomybės, pripažinimas, duoda jėgų keisti gyvenimo būdą ir prisiimti atsakomybę už savo tolimesnį blaivų gyvenimą.

Siekiant išmokyti paslaugų gavėjus turiningai leisti laisvalaikį, buvo organizuojami įvairūs sociokultūriniai renginiai. 2020 metais buvo suorganizuoti 5 renginiai, kuriuose dalyvavo 70 dalyvių (2019 metais buvo suorganizuoti 6 renginiai, kuriuose dalyvavo 200 dalyvių). Keičiantis gyvenimo būdui, žmonės noriai dalyvavo sociokultūriniuose renginiuose ir pagal galimybes, esant pandeminei situacijai šalyje, prasmingai leido laiką kartu su savo šeimomis, atsirado daugiau smalsumo, noro džiaugtis ir būti kultūringa visuomeninės dalimi.

Taip pat siekiant gerinti socialinių paslaugų kokybę, teikiant paslaugas priklausomybių turintiems asmenims ir jų artimiesiems, 2020 metais buvo suorganizuoti ir praversti 2-eji socialinių darbuotojų profesinės kompetencijos mokymai „Socialinis darbas su priklausomais asmenimis ir jų šeimos nariais“, kuriuose dėl karantino apribojimų, iš viso dalyvavo 20 dalyvių.

2.1.2. Psichologinis konsultavimas

2020 metais Pagalbos šeimai skyriuje dirbantys trys psichologai asmenis konsultavo ne tik priklausomybių klausimais, bet ir teikė individualias suaugusių ir vaikų konsultacijas kitų psichologinių problemų klausimais (vaikų auklėjimo sunkumų, sudėtingų tarpusavio santykių šeimoje, savo emocijų supratimo bei valdymo, bendravimo, pasitikėjimo savimi, o taip pat išgyvenantiems krizę, skyrybas, netektį, gyvenamosios vietos ar mokyklos pakeitimą ir kt.).



2020 metais 436 asmenims buvo suteiktos 2066 psichologų konsultacijos psichologinių problemų sprendimo klausimais, iš jų 326 asmenys (75 proc.) pasiekė teigiamus pokyčius (2019 metais buvo suteiktos 755 konsultacijos 245 asmenims, iš jų 155 asmenys (63 proc.) pasiekė teigiamus pokyčius). Atsižvelgiant į esamą epidemiologinę situaciją, 2020 m. vyko ir tiesioginės, ir nuotolinės konsultacijos, naudojantis „Messenger“, „Skype“, „Zoom“.

„WhatsApp“, „Viber“ programomis. Taip pat nuotolinės konsultacijos buvo teikiamos ir telefonu.

Psichologai vedė socialinių įgūdžių bei emocinio raštingumo užsiėmimus vaikų dienos centruose „Bičiulis“ ir „Labirintai“, 2019 m. pradėtos vesti dvi vaikų-paauglių grupės (7-12 m.; 13-16 m.). Užsiėmimų metu buvo ugdomi vaikų bendravimo, klausymosi, bendradarbiavimo įgūdžiai, lavinamas gebėjimas atpažinti ir išreikšti jausmus. Metodikose pateiktų užduočių pagalba vaikai mokėsi atpažinti ir reguliuoti savo emocijas, nusiraminti ir atsipalaiduoti, išsakyti savo poreikius, valdyti konfliktines situacijas, įžvelgti savo elgesio pasekmes ir numatyti jas – priežasties ryšį. Užsiėmimų metu vaikai buvo skatinami pasitikėti savimi, išreikšti savo nuomonę. Didelis dėmesys buvo skiriamas kūrybiškumo ugdymui, vaizduotės raiškai piešimo, rašymo ar žaidimo formomis, specialių užduočių pagalba buvo lavinamas vaikų dėmesingumas ir trumpalaikė atmintis. Mokantis sutelkti dėmesį ir išbūti dabartyje, vaikams buvo taikomos įvairios metodikos. 2020 metais iš viso buvo pravesta 13 užsiėmimų, kuriuose dalyvavo 20 vaikų (2019 metais vyko 17 užsiėmimų, juose dalyvavo 42 vaikai).

Siekiant socialiniams darbuotojams suteikti daugiau žinių apie priklausomybės problematiką ir pagalbą šeimoms taikant atvejo vadybą, 2020 metais buvo organizuota 13 intervizių su psichologais ir socialiniais darbuotojais-konsultantais priklausomybių klausimais, kuriose dalyvavo 56 dalyviai (2019 metais buvo organizuota 15 intervizių, kuriose dalyvavo 40 darbuotojų). Organizuoti 5 socialinių darbuotojų profesinės kompetencijos tobulinimo mokymai pagal programą „Darbo su vaikais, augančiais socialinę riziką patiriančiose šeimose ypatumai“ ir „Bendravimo su paslaugų gavėjais iššūkiai socialiniame darbe“, kuriuose dalyvavo 37 dalyviai. Siekiant užtikrinti darbo su paslaugų gavėjais optimizavimo procesą, individualiai buvo konsultuojami socialiniai darbuotojai ir atvejo vadybininkai. Su darbuotojais buvo derinama darbo su šeima eiga, tikslai ir uždaviniai, teikiama informacija apie darbo su paslaugų gavėjais eigą, progresą, klientų motyvaciją.

2.1.3. Tėvystės įgūdžių ugdymo užsiėmimai

Siekiant padėti šeimoms, kurioms dėl įvairių priežasčių yra taikomas atvejo vadybos procesas, Pagalbos šeimai skyriuje organizuojami Pozityvios tėvystės įgūdžių ugdymo užsiėmimai. Užsiėmimai vedami vadovaujantis Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos parengtomis Pozityviosios tėvystės įgūdžių ugdymo metodinėmis rekomendacijomis bei Paramos vaikams centro paruošta Efektyvios tėvystės įgūdžių mokymo programa. 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, nutrūkusio ryšio atkūrimas); 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 gavo savitarpio pagalbą – jautėsi ne vieni su savo problemomis, patyrė bendrumo jausmą, gilino turimas žinias. Tėvai dalinosi savo patirtimi, analizavo įvairias situacijas, išskylančias kasdieniame gyvenime bendraujant su vaikais. Atliko praktines užduotis užsiėmimų metu ir išbandė teorines žinias namuose.

Atsižvelgiant į individualias šeimų situacijas ir siekiant užtikrinti socialinių paslaugų prieinamumą nuo 2018 metų yra teikiamos ir individualios konsultacijos tėvystės klausimais. 2020 metais buvo suteiktos 370 konsultacijos 126 asmenims. Palyginimui, 2019 metais buvo suteiktos 168 konsultacijos 68 asmenims, o 2018 m. buvo suteiktos 138 konsultacijos 36 asmenims. Skaičiai rodo vis didėjančią tokio pobūdžio konsultacijų poreikį, jos bus tęsiamos ir 2021 metais.

Konsultuojant kitataučius, rusakalbius paslaugų gavėjus, atkreiptas dėmesys į didžiulį Pozityvios tėvystės įgūdžių ugdymo poreikį, bei žinių trūkumą, tad buvo pateikta iniciatyva, dėl Pozityvios tėvystės įgūdžių ugdymo mokymų rusų kalba. Nuo 2020-11-05 pradėti mokymai kitataučiams tėvams, rusų kalba. Šiuose mokymuose dalyvavo 10 paslaugų gavėjų.

2020 metais karantino laikotarpiu Pagalbos šeimai skyriaus psichologai ir socialiniai darbuotojai-konsultantai Pozityvios tėvystės įgūdžių ugdymo užsiėmimus organizavo nuotoliniu

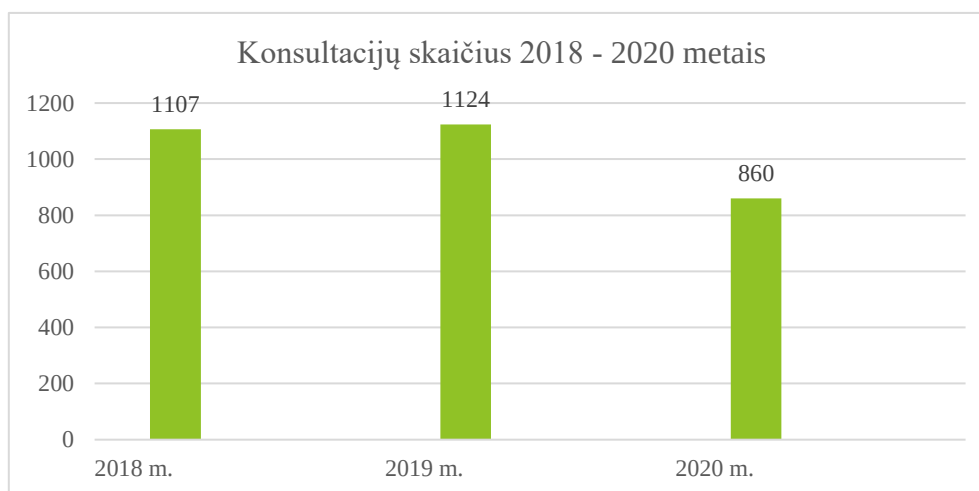
būdu. Specialistams reikėjo paruošti užsiėmimų medžiagą, pritaikytą nuotoliniam jų vedimui ir dalyvavimui. Galimai dėl minėtos priežasties 2020 m. vyko mažiau užsiėmimų nei 2019 metais. 2020 metais įvyko 116 užsiėmimų, kuriuose dalyvavo 112 asmenų. 2019 metais įvyko 127 užsiėmimai kuriuose dalyvavo 120 asmenų. Tačiau 2020 metais stebimas didesnis dalyvių sąmoningumas ir motyvacija. 2020 metais sėkmingai Pozityvios tėvystės užsiėmimų ciklą baigė net 99 asmenys iš 120. Tai sudaro 88 proc. visų dalyvių. Palyginimui 2019 metais sėkmingai užsiėmimų ciklą baigė tik 58 proc.

Išliekant dideliame užsiėmimų poreikiui, Pozityvios tėvystės įgūdžių ugdymo užsiėmimai bus organizuojami ir 2021 metais. Prisitaikant prie pakitusios padėties bus siekiama užsiėmimus vesti tiek nuotoliu, tiek kontaktiniu būdu, priklausomai nuo situacijos šalyje ir užtikrinti užsiėmimų nepertraukiamą tęstinumą.

2.1.4. Konsultavimas dėl vienkartinio išmokų įsikurti panaudojimo

Lietuvos Respublikos išmokų vaikams įstatymas numato vienkartinio 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 – 39 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).

Dėl vienkartinio išmokų įsikurti (toliau – išmoka) panaudojimo 2020 metais buvo suteikta 860 konsultacijų, išmoką naudojo 164 asmenys (2019 metais – 1124 konsultacijos, 208 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, būstui remontuoti arba rekonstruoti, baldams, buitinei, vaizdo ir garso technikai, namų apyvokos reikmenims, vienam asmeniui 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 asmeniui kompiuteriui ir mobiliojo ryšio telefonui įsigyti, labai dažnai išmoka buvo naudojama buitinei (šaldytuvai, orkaitės, 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, tapetai, grindų dangos). Aktyviau išmoka buvo naudojama studijoms apmokėti bei neformaliajam švietimui (dažniausiai vairavimo kursams). Išmoką būstui (gyvenamosioms patalpoms) pirkti, sumokėti daliai paskolos būstui statyti arba pirkti, 2020 metais

šia galimybe pasinaudojo 2 asmenys – apmokėjo dalį paskolos būstui įsigyti (2019 m. išmoka nenaudota).

Išmoką būsto nuomai apmokėti naudojo 4 asmenys (2019 m. už būsto nuomą apmokėta 5 asmenims). Automobiliui įsigyti išmoką panaudojo 3 asmenys (2019 m. galimybe pasinaudojo tik vienas asmuo). Išmoka visiškai nenaudota žemės sklypui įsigyti.

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.

2020 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“ 2020 metais kasdien nemokamus pietus teikė vidutiniškai 550 asmenų, labdaros ir paramos fondas „Harė Krišna maistas kūnui ir sielai“ vidutiniškai per dieną pamaitino nuo 60 iki 125 asmenų, o Vilniaus arkivyskupijos „Caritas“ valgykloje „Betanija“ per dieną buvo pamaitinama apie 150 asmenų. Viso labdaros valgyklos 2020 metais ekstremalios situacijos ir paskelbto karantino laikotarpiu teikė paramą maistu, skiriant maisto paketus išsinešti.

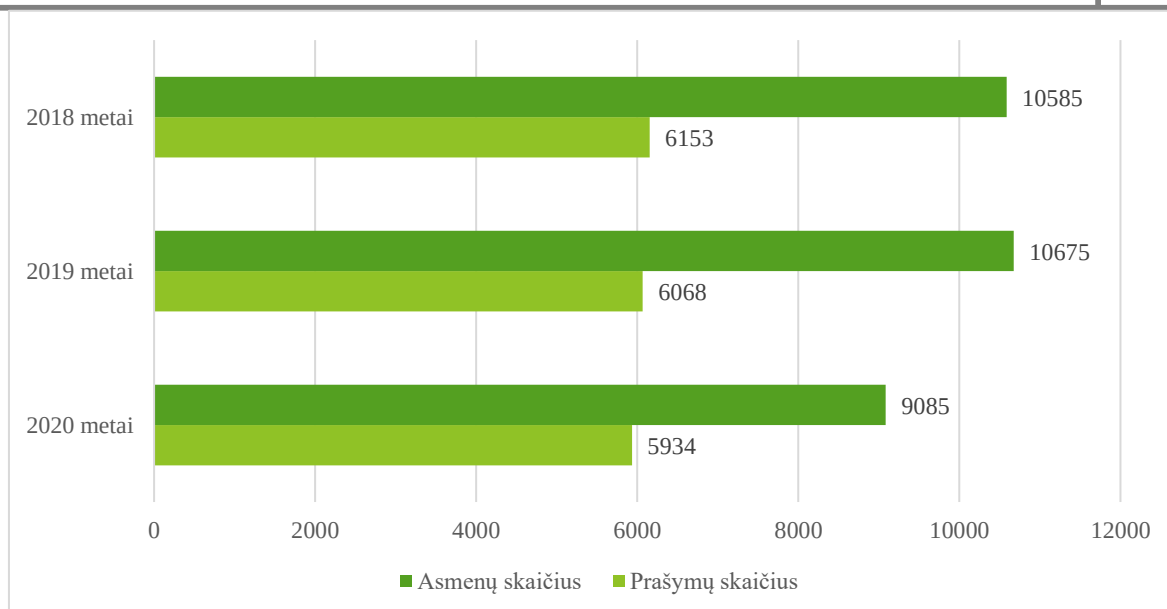
Socialinio darbo skyrius, vadovaudamasis Vilniaus miesto savivaldybės administracijos direktoriaus 2019 m. liepos 9 d. įsakymu Nr. 30-1716/19 „Dėl paramos teikimo iš Europos pagalbos labiausiai skurstantiems asmenims fondo tvarkos aprašo patvirtinimo“, 2020 metais iš nepasiturinčių asmenų priėmė prašymus, vertino jų pajamas ir nustatė teisę į paramą iš Europos pagalbos labiausiai skurstantiems asmenims fondo (parama maistu ir higienos reikmenimis). 2020 metais buvo priimti 5934 prašymai dėl paramos teikimo 9085 asmenims.

Lyginant su 2019 metais, 2020 metais besikreipiančių dėl šios paramos skaičius kito nežymiai. Pateiktų prašymų skaičius sumažėjo 2,2 proc., taip pat apie 15 proc. sumažėjo asmenų, turinčių teisę į šią paramą, skaičius.

Maisto produktai asmenims buvo dalinami 6 kartus, maisto rinkinius sudarė: avižiniai sausainiai, cukrus, greito paruošimo avižų košė, griekiai, konservuota daržovių sriuba, konservuotos pupelės, makaronai, mėsos konservai, aliejus, konservuoti žirneliai, ryžių kruopos, pienas, saldintas sutirštintas pienas, sausi pusryčiai, miltai, miltų mišinys keksui, razinų ir riešutų mišinys (kiekvieną kartą dalinami maisto produktai keitėsi). 2020 metais birželio, spalio ir gruodžio mėnesiais paramos gavėjai papildomai gavo asmens higienos priemonės: dantų pastą, muilą, skalbiklį, dantų šepetėlį bei šampūną.

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 1387 asmenims (2019 metais – 2358 asmenims), kassavaitinės paramos rinkinius, į kuriuos įeina ir paskutinės galiojimo dienos produktai, gavo 462 asmenys (2019 metais – 488 asmenys). Maisto rinkinius sudarė: aliejus, arbata, cukrus, daržovių konservai, kruopos, makaronai, margarinas arba vaisių konservai ir uogienės, mėsos arba žuvies konservai, miltai, ryžiai, pieno, mėsos produktai, duonos gaminiai, daržovių ir vaisių miškas. 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“. 2020 metais tokią labdarą gavo 292 asmenys.

*Paramos gavėjų skaičiaus kitimo tendencijos
(iš Europos pagalbos labiausiai skurstantiems asmenims fondo) 2018-2020 m.*



2.3. Asmeninės higienos ir priežiūros paslaugų organizavimas

Asmeninės higienos ir priežiūros paslauga teikiama nepasiturintiems vilniečiams, gyvenantiems butuose be patogumų arba neturintiems gyvenamosios vietos, siekiant užtikrinti minimalių asmeninės higienos poreikių tenkinimą.

2020 metais asmeninės higienos ir priežiūros paslaugoms gauti Z. Stupenko firmos pirtyje buvo skirta 14160 paslaugų, per metus buvo 472 gavėjai, vidutiniškai per mėnesį buvo 39 asmenys, (2019 metais asmeninės higienos ir priežiūros paslaugoms gauti buvo išduoti 19587 pirties talonai, 2018 metais – 24757 pirties talonai). 2020 m. esant ekstremaliai situacijai Lietuvoje dėl COVID-19, mažiau asmenų kreipėsi dėl asmeninės higienos ir priežiūros paslaugų. Taipogi 2020 metais pirtis nedirbo ir neteikė paslaugų dėl paskelbto karantino nuo 2020-03-16 iki 2020-06-16 ir lapkričio mėnesį.

Nuo 2020 metų birželio mėnesio pirties talonai asmenims neišduodami, o sudaromi sąrašai, kurie siunčiami paslaugos teikėjui.

Vienam asmeniui per mėnesį galėjo būti skirta iki 3 pirties talonų. Asmeniui, negalinčiam savarankiškai nuvykti į pirtį ir pasinaudoti jos paslaugomis (pvz., nustatytas 0-25 proc. darbingumo lygis, didelių specialiųjų poreikių lygis, turinčiam regėjimo negalią ir kt.), pirties talonas galėjo būti skiriamas ir jį lydinčiam asmeniui.

Socialiniai darbuotojai taip pat nukreipia asmenis asmeninės higienos paslaugoms gauti ir į nevyriausybines organizacijas – Vilniaus arkivyskupijos „Caritas“ socialinį 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, kurias teikiamos važiuoti į (iš) sveikatos priežiūros ir rehabilitacijos 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.



2020 metais transporto paslaugos buvo teikiamos 5 transporto priemonėmis, 2 iš jų – pritaikytos judėjimo negalią turintiems asmenims, kuriose 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.

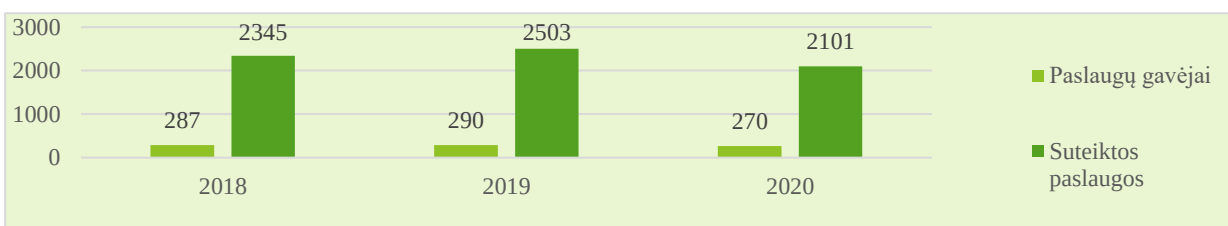
2020 metais 270 vilniečių, turinčių judėjimo negalią, suteiktos 2101 vienkartinio pobūdžio transporto paslaugos (2019 metais – 290 asmenims suteiktos 2503 transporto paslaugos, 2018 metais – 287 asmenims suteiktos 2345 transporto paslaugos). Atsižvelgiant į tai, kad Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimu nuo 2020 m. kovo 16 d. Lietuvoje įvedus karantiną, buvo atidėtos planinės hospitalizacijos, medicininės reabilitacijos, odontologijos paslaugų teikimas, bei ambulatorinių asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimas vyko

nuotoliniu būdu, sumažėjo transporto paslaugos poreikis.

Karantino metu, siekiant kuo saugiau suteikti socialines paslaugas ir sumažinti rizikas darbuotojams vykstant viešuoju transportu, perorganizuotas tarnybinis transportas, kuris karantino laikotarpiu buvo naudojamas centralizuotai pristatyti užsakytus maisto produktus ir medikamentus, nuperkant ir nugabenant didesnius jų kiekius vieno apsilankymo asmens namuose metu. Suteiktos 2542 maisto produktų ir medikamentų pristatymo paslaugos. Taip pat karantino metu, siekiant kuo saugiau suteikti socialines paslaugas ir užtikrinti paslaugų gavėjų būtinuosius poreikius, organizuotas centralizuotas karšto maisto į namus pristatymas tarnybiniu transportu. Suteiktos 454 karšto maisto pristatymo į namus paslaugos. Transporto paslaugos pristatant maistą teiktos nemokamai.

2020 m. stebimas nepatenkintų transporto paslaugų užsakymų mažėjimas, 2018 m. nepatenkintų transporto paslaugų užsakymų buvo ~ 8 %, 2019 m. ~ 12 %, 2020 m. ~ 6 %. Mažėjimą lėmė, dėl karantino situacijos įvesti sveikatos priežiūros įstaigų teikiamų paslaugų apribojimai bei 2019 m. pabaigoje įgytu automobiliu (kuris buvo pritaikytas judėjimo negalią turintiems asmenims) pradėtos teikti transporto paslaugos. Dažniausiai buvo nepatenkinti transporto paslaugų užsakymai, kuomet asmenys kreipdavosi tą pačią dieną, sutapdavo transporto paslaugų teikimo laikas arba esant automobilio gedimui. Asmenims, kuriems nebuvo galimybės suteikti paslaugos, suteiktos informavimo paslaugos, nukreipiant ir tarpininkaujant pasirinkti kitus transporto paslaugų teikėjus (Socialinis taksi, Maltos ordino pagalbos tarnyba ir kt.) arba pasiūlytas kitas paslaugos suteikimo laikas.

Transporto paslaugų gavėjų ir suteiktų paslaugų skaičiaus dinamika 2018-2020m.



Transporto paslaugų įkainiai 2020 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.

2020 metais 15 transporto paslaugų gavėjų nuvežti už Vilniaus miesto ribų, iš viso 26 kelionės: 10 kartų važiuota į sanatorijas Druskininkų mieste, 8 kartus – į sanatorijas Birštono mieste, 5 išvykos į Abromiškių reabilitacijos ligoninę ir po vieną išvyką į Palangą, Šiaulius bei Juodšilių palaikomojo gydymo ir slaugos ligoninę, Vilniaus rajone.



Vadovaujantis Vilniaus miesto savivaldybės administracijos Socialinių reikalų ir sveikatos departamento direktoriaus 2014 m. rugpjūčio 1 d. įsakymu Nr. A15-1539/14(2.1.4- SR) patvirtintu Transporto paslaugų teikimo tvarkos aprašu, Socialinių paslaugų namuose skyriaus socialiniai darbuotojai 2020 metais atliko 10 transporto paslaugų poreikio vertinimų dėl periodinių transporto paslaugų skyrimo (2019 m. – 31, 2018 m. – 32 vertinimus). Šias paslaugas 2020 metais teikė VšĮ

„Menava“ 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

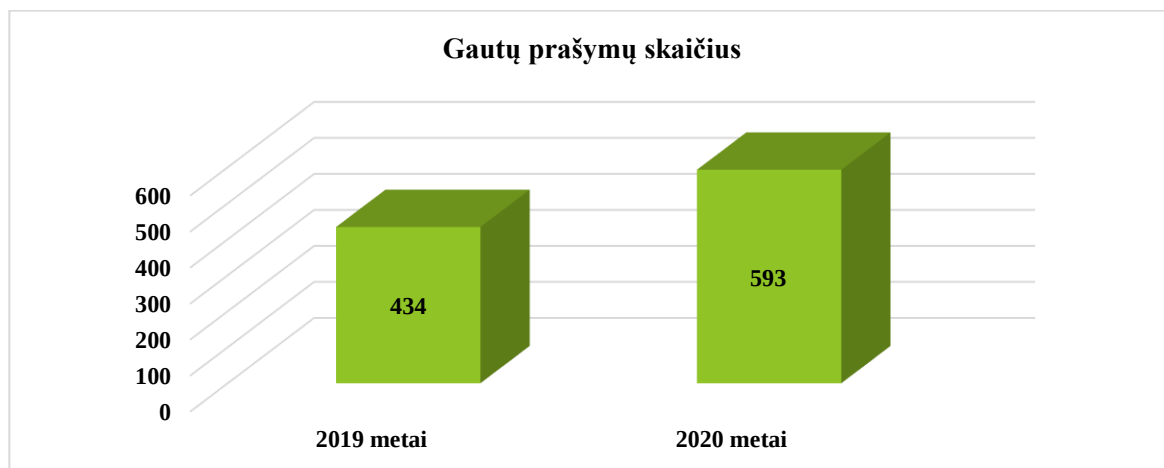
Socialinės paramos centro Pagalbos šeimai skyriaus darbuotojai teikia socialinių įgūdžių ugdymo, palaikymo ir (ar) atkūrimo paslaugas (toliau – paslaugos) bei taiko atvejo vadybą šeimoms, patiriančioms socialinę riziką. Atvejo vadybininko pareigybė įsteigta nuo 2018 m. liepos 1 d. Vilniaus miesto socialinės paramos centro (toliau – Socialinės paramos centras) 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. Taip užtikrinama prevencinė ir visapusiška pagalba. Atvejo vadybininkas koordinuoja visą atvejo vadybos procesą. 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.

Socialinės paramos centre dirba 23 atvejo vadybininkai. Visi darbuotojai einantys atvejo vadybininko pareigas, turi socialinio darbo su socialine riziką turinčiomis šeimomis patirtį.

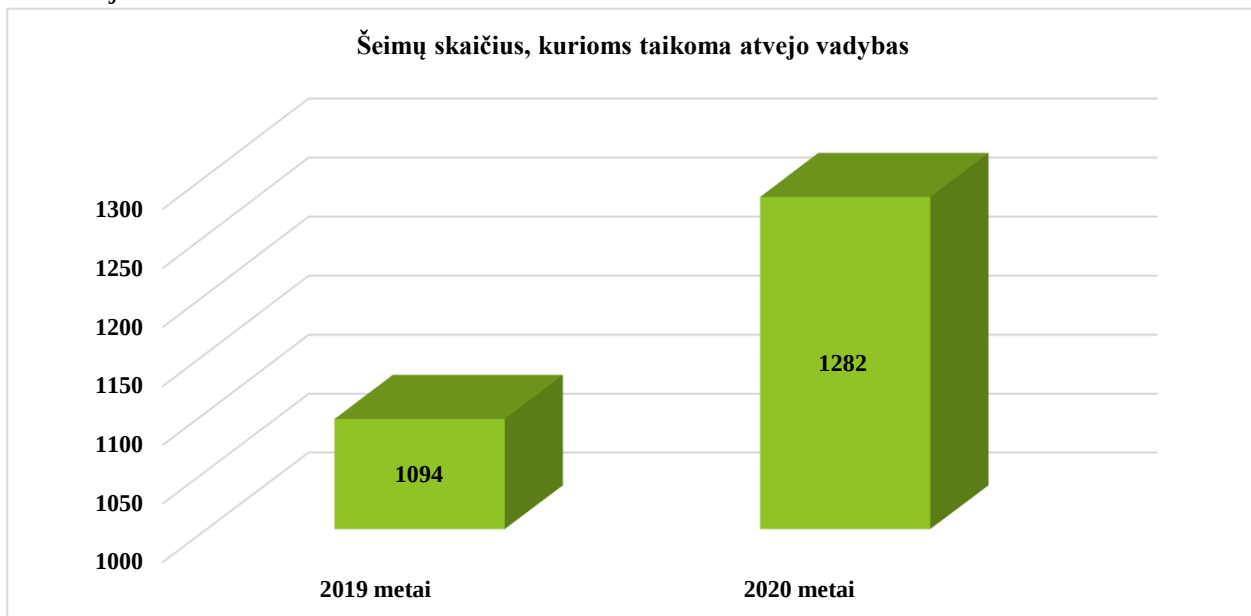
Vadovaujantis Atvejo vadybos tvarkos aprašo, patvirtinto Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2019 m. gruodžio 30 d. įsakymu Nr. A1-802 „Dėl Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2018 m. kovo 29 d. įsakymo Nr. A1-141 „Dėl Atvejo vadybos tvarkos aprašo patvirtinimo“ pakeitimo“ (toliau – Tvarkos aprašas) atvejo vadybą inicijuoja Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybos 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 2020 m. gavo 593 prašymus taikyti atvejo vadybą, tuo tarpu 2019 m. gavo 434 prašymus.



Atkreiptinas dėmesys, kad lyginant gautų prašymų pasiskirstymą pagal seniūnijas pastebėta,

kad 2019 m. daugiausia prašymų gauta Naujininkų, Verkių, Žirmūnų ir Naujosios Vilnios seniūnijose. Nepaisant to, kad Žirmūnų seniūnijos teritorija nėra didelė, tačiau gautų prašymų skaičius buvo didelis. Tuo tarpu 2020 metais ryškus gautų prašymų padidėjimas stebimas ne tik Naujininkų ir Naujosios Vilnios seniūnijose, kas lemia didelis teritorinis išsidėstymas, bet ir Pašilaičių ir Pilaitės seniūnijose. Pažymėtina, kad Pašilaičių seniūnijoje prašymų skaičius išaugo trigubai, o Pilaitės seniūnijoje dvigubai, darytina prielaida, jog tokią tendenciją lėmė minėtų seniūnijų sparčiai augančios teritorijos, kurias pasirenka naujai besikuriančios šeimos.

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



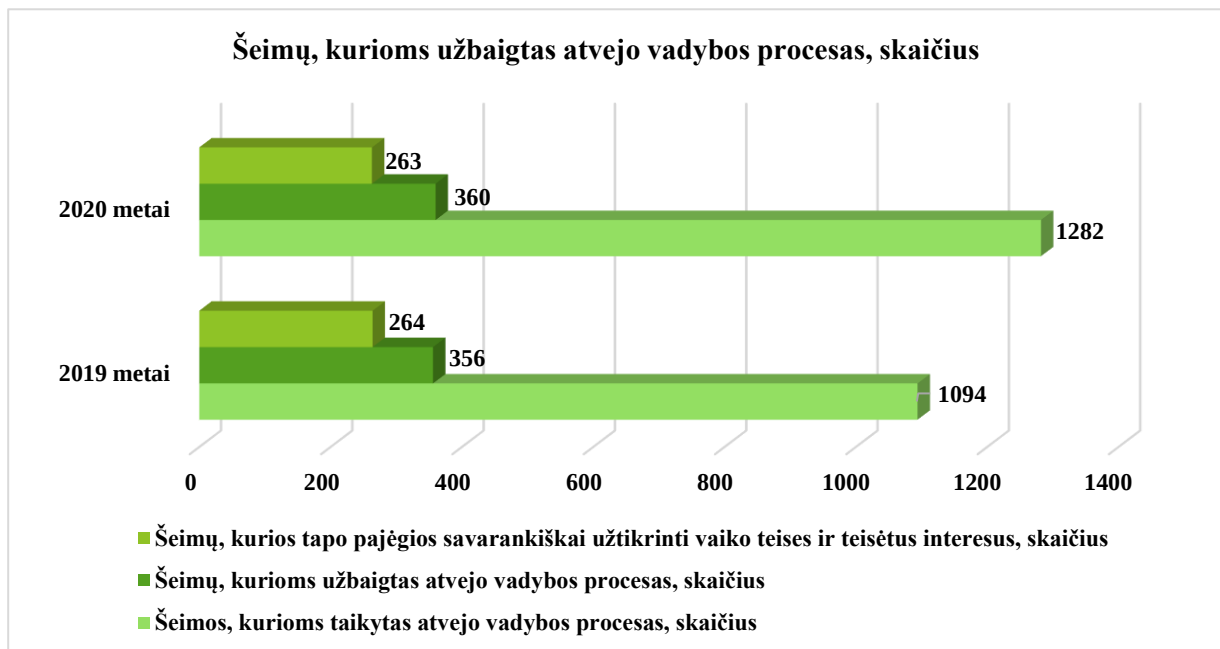
Vadovaujantis Tvarkos aprašo reikalavimais, atvejo vadybininkas renka visą atvejo vadybos procesui reikalingą informaciją apie vaiką ir jo šeimą ar kitus svarbius vaikui asmenis, pareikalaudamas jos iš švietimo, socialines paslaugas teikiančių įstaigų, teisėsaugos institucijų, vietos bendruomenės ir nevyriausybinių organizacijų, esant tarnybiniam būtinumui – iš sveikatos priežiūros įstaigų. 2020 metais renkant informaciją apie šeimas, atvejo vadybininkai parengė ir pateikė 2185 užklausas kitoms institucijoms. Atvejo vadybininkas gautą informaciją sistemina, analizuoja, vertina pagalbos poreikį bei organizuoja atvejo nagrinėjimo posėdį. Atvejo vadybos posėdžio metu yra sudaromas Pagalbos planas. Pagalbos planas sudaromas atsižvelgiant į esamas problemas, jame numatomi šeimos išsipareigojimai ir jų vykdymo terminai bei posėdyje dalyvaujančių specialistų atsakomybės. 2019 m. įvyko 2246 posėdžiai, sudaryti 386 pagalbos planai, atliktos 1621 peržiūra, 2020 m. įvyko 2333 posėdžiai, sudaryti 518 pagalbos planai bei atlikta 1547 pagalbos plano peržiūrų.

2019 m. atvejo vadyba buvo taikyta 1094 šeimoms, iš jų 356 (32 proc.) šeimoms atvejo vadybos procesas užbaigtas (iš jų 264 (74 proc.) šeimų atvejo vadybos procesas užbaigtas, kadangi nustatyta, kad šeimos pajėgios savarankiškai užtikrinti vaiko teises ir teisėtus interesus). Tuo tarpu 2020 metais atvejo vadyba taikyta 1282 šeimoms, iš jų 360 (28 proc.) šeimoms atvejo vadyba užbaigta (iš jų 263 (73 proc.) šeimos tapo pajėgios savarankiškai užtikrinti vaiko teises ir teisėtus interesus). Atkreiptinas dėmesys, kad 2019 m. ir 2020 m. atvejo vadybos užbaigimo rodiklis dėl teigimų pokyčių beveik nepasikeitė.

Pažymėtina, kad 2020 m. Pagalbos šeimai skyrius gavo 593 prašymus taikyti atvejo vadybą, tuo tarpu atvejo vadybos procesas per tą patį laikotarpį užbaigtas 360 šeimoms. Analizuojant nurodytus skaičius nustatyta, kad Pagalbos šeimai skyrius vidutiniškai per mėnesį gauna 49 prašymus taikyti atvejo vadybą, o užbaigiami vidutiniškai 30 atvejai – matyti, kad kiekvieną mėnesį šeimų skaičius didėja devyniolikai šeimų. Atsižvelgiant į tai, sparčiai didėja atvejo vadybininkų

darbo krūvis. Taip pat palyginus aukščiau nurodytus duomenis manytina, kad padidėjusį prašymų taikyti atvejo vadybą skaičių lėmė patobulinta informavimo/reagavimo apie galimus vaiko teisių pažeidimus tvarka.

Atsižvelgiant į tai, kad paslaugų gavėjų skaičius didėja ir gaunamų prašymų pasiskirstymas



pagal seniūnijas nevienodas bei siekiant optimizuoti atvejo vadybininkų krūvius ir suvienodinti šeimų skaičių tenkančiam vienas darbuotojui, atvejo vadybininkai atvejo vadybos procesus koordinuoja keliose seniūnijose.

2020 metais Pagalbos šeimai skyriuje dirbo 58 socialiniai darbuotojai, kurie teikė socialinių įgūdžių ugdymo, palaikymo ir (ar) atkūrimo paslaugas 1397 šeimoms, iš jų 431 šeimai (31 proc.) paslaugos nutrauktos. 2019 m. paslaugos buvo teikiamos 1188 šeimoms, iš jų 389 (33 proc.) šeimoms paslaugos nutrauktos.

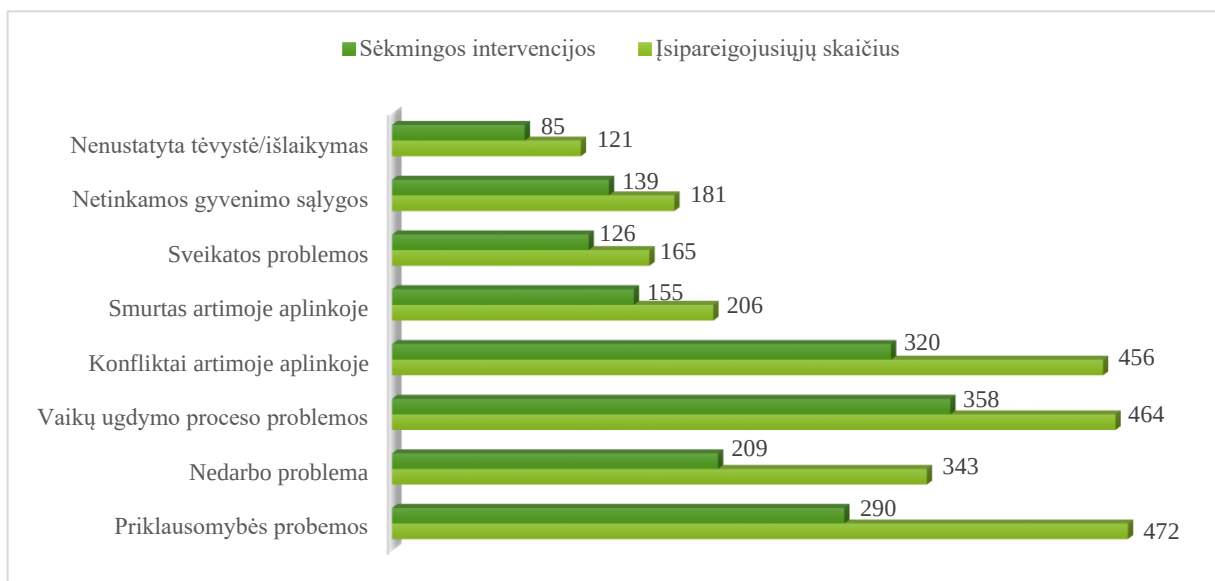
Socialiniai darbuotojai, vadovaudamiesi atvejo nagrinėjimo posėdžio metu sudarytu Pagalbos planu, teikia pagalbą šeimoms jų socialinėje aplinkoje – lankosi šeimos namuose, tarpininkauja, atstovauja asmenis kitose įstaigose, informuoja, konsultuoja darbo vietoje bei telefonu, padeda šeimoms spręsti kylančius sunkumus. Socialinis darbuotojas su šeima susitinka ne rečiau kaip 3 kartus per mėnesį ir nuolat su šeima palaiko ryšį. 2020 m. socialiniai darbuotojai apsilankė 22315 kartų šeimų namuose (2019 m. apsilankymų skaičius siekė 26961). Sumažėjusi apsilankymų skaičių lėmė 2020 m. šalyje paskelbti karantinai, kurių metu socialiniai darbuotojai mažino tiesioginį kontaktą su paslaugų gavėjais, dažniau lankėsi padidintos rizikos šeimose.

Siekiant įvertinti socialinių darbuotojų teikiamų paslaugų kokybę, 2020 m. buvo vertinami socialinių paslaugų teikimo kokybiniai rodikliai – sėkmingų intervencijų, sprendžiant priklausomybės problemas, skaičius; įsidarbinusių asmenų skaičius; lankiusių psichologų ar kitų specialistų konsultacijas dėl konfliktų skaičius; šeimų, pagerinusių buitines gyvenimo sąlygas, skaičius; šeimų, kuriose vaikų mokyklos lankomumas pagerėjo ir tėvai daugiau domėjosi vaikų ugdymo procesu, skaičius ir kt.:

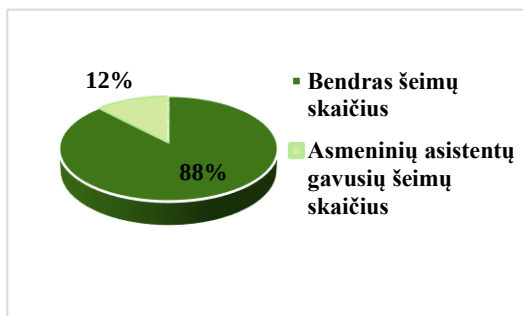
- ✓ 472 asmenys, iš šeimų, kurioms buvo ar yra taikoma atvejo vadyba, buvo įsipareigoję spręsti priklausomybės alkoholiui / narkotikams problemą, iš jų 290 (61 proc.) įsipareigojimą įvykdė ir yra sveikimo procese.
- ✓ 343 asmenys buvo įsipareigoję spręsti nedarbo problemą, iš jų 209 (61 proc.) įsipareigojimą įvykdė;
- ✓ 165 asmenų buvo įsipareigoję kreiptis į sveikatos priežiūros specialistus (ypatingai psichikos sutrikimų atvejais) ir laikytis jų nurodymų, iš jų 126 (76 proc.) asmenys įsipareigojimą įvykdė.
- ✓ 456 šeimos buvo įpareigosios spręsti kylančius konfliktus šeimoje, iš jų 320 (70 proc.) lankė specialistų konsultacijas ir pastebėti teigiami pokyčiai šeimoje;

- ✓ 209 asmenys buvo įpareigoti spręsti smurto problemą šeimoje (lankyti specialistų konsultacijas dėl fizinio, psichologinio bei seksualinio smurto), iš jų 155 vykdė šį įpareigojimą (75 proc.);
- ✓ 464 šeimos buvo įsipareigojusios labiau domėtis vaiko ugdymo procesu bei mokyklos lankomumu, iš jų 358 (77 proc.) šeimų šį įsipareigojimą įvykdė, 351 nepilnamečių vaikų pagerėjo mokymosi pasiekimai, pamokų lankomumas (taip pat ir nuotoliniu būdu).
- ✓ 181 šeima buvo įpareigota gerinti šeimos buities sąlygas ir vaiko aplinką, iš jų 139 (77 proc.) šeimos įsipareigojimą sėkmingai įvykdė;
- ✓ 121 šeima buvo įpareigota nustatyti vaiko tėvystę ir prisiteisti išlaikymą, iš jų su socialinių darbuotojų pagalba 85 (70 proc.) atvejis buvo išspręstas arba šiuo metu yra sprendimo procese.

Pagrindinių socialinių paslaugų teikimo kokybinių rodiklių pasiskirstymas pateikiamas žemiau esančioje diagramoje:



Ypatingai didelę įtaką darbui su šeimomis turėjo Lietuvos Respublikoje paskelbtas karantinas, kurio metu socialiniai darbuotojai rečiau lankėsi šeimose, paslaugų gavėjai neturėjo galimybės gauti reikiamų paslaugų arba jas gaudavo nuotoliniu būdu, neteko darbo arba nebuvo galimybių jo susirasti, padaugėjo smurto protrūkių. Pažymėtina, kad taip pat pasikeitė paslaugų gavėjų problematikos spektras – daugėja skyrybų, konfliktų atvejų ir tėvų nesutarimų dėl bendravimo su vaikais tvarkos, mažėja paslaugų gavėjų su skurdo, bedarbystės, priklausomybių problemomis. Vis dažniau pasitaiko atvejų, kad paslaugų gavėjai išreiškia norą įtraukti į atvejo vadybos procesą advokatus, kurie atstovautų juos institucijose, įstaigose ir organizacijose, rengtų, pasirašytų ir pateiktų įvairius dokumentus, prašymus, atliktų kitus veiksmus, kurių reikia jų interesų ir teisių įgyvendinimui bei gynimui. Atkreiptinas dėmesys, kad dėl Covid-19 daug socialinių darbuotojų buvo saviizoliacijoje, todėl tuo metu dirbantiems Pagalbos šeimai skyriaus socialiniams darbuotojams, pavaduojantiems sergančius ar saviizoliacijoje esančius kolegas, buvo didelis darbo krūvis.



2020 m. Pagalbos šeimai skyriuje dirbo 13 asmeninių asistentų, kurie teikė paslaugas 194 (14 proc.) šeimoms iš 1397 šeimų, kurioms intensyviai teikė socialinių įgūdžių ugdymo, palaikymo ir (ar) atkūrimo paslaugas. Iš minėtų 194 šeimų 50 vienas iš šeimos narių arba abu turėjo psichikos ar intelekto sutrikimų.

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.

2020 m. vienas asmeninis asistentas vidutiniškai dirbo su 14 šeimų, apsilankydamas šeimoje 2-3 kartus per savaitę. Šeimoms teikė šias paslaugas: kasdienio gyvenimo įgūdžių ugdymo ir palaikymo asmeniniai asistentai suteikė 88 šeimoms, iš jų 58 pasiektas teigiamas pokytis, 2019 m. minėtos paslaugos teiktos 110 šeimų, teigiamas pokytis pasiektas 81 šeimoje; higienos įgūdžių ugdymo paslauga suteikta 45 šeimoms, iš jų teigiamas pokytis stebimas 34 šeimose, 2019 m. higienos įgūdžių ugdymo paslauga suteikta 69 šeimoms, iš jų teigiamas pokytis buvo stebimas 52 šeimose; 2020 m. asmeniniai asistentai 37 šeimoms suteikė būsto nuomos paiešką, iš kurių 16 šeimų padėjo susirasti būstą nuomai, 2019 m. būsto nuomos paieška vykdyta 48 šeimoms, iš kurių 21 šeimai padėta susirasti būstą nuomai; 2020 m. asmeniniai asistentai žadino 47 vaikus ir lydėjo į ugdymo įstaigą, 32 vaikų ugdymo įstaigos lankomumas pagerėjo, 2019 m. minėta paslauga teikta 56 vaikams, iš jų 31 vaiko ugdymo įstaigos lankomumas pagerėjo; pagalba ieškant darbo suteikta 31 asmeniui, iš jų 18 asmenų integravosi į darbo rinką, 2019 m. darbo paieškos paslauga suteikta 35 asmenims, iš kurių 22 integravosi į darbo rinką; biudžeto planavimo bei mokesčių mokėjimo / priežiūros paslauga suteikta 26 šeimoms, iš kurių 20 įvyko teigiamas pokytis, 2019 m. minėta paslauga suteikta 38 šeimoms, iš kurių 33 įvyko teigiamas pokytis; 2020 m. dirbta su 35 įsiskolinimų turinčiomis šeimomis, iš kurių 34 šeimose įvyko teigiamas pokytis, 2019 m. dirbta su 48 įsiskolinimų turinčiomis šeimomis, iš jų 43 įvyko teigiamas pokytis.

Be ilgalaikio darbo su priskirtomis šeimomis, asmeniniai asistentai 317 šeimų taikė vienkartinės intervencijas, tokias kaip: palydėjimą į Užimtumo tarnybą, Registrų centrą, notarų biurus, Vilniaus miesto savivaldybės administracijos Socialinių išmokų skyrių, ugdymo įstaigas, Valstybinę mokesčių inspekciją; Vilniaus pedagoginę psichologinę tarnybą; Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybą; tarpininkavo su advokatais, sveikatos priežiūros specialistais, policijos pareigūnais, socialinio būsto specialistais; vykdė vaikų palydėjimą į / iš vasaros dienos stovyklas, dienos centrus, sociokultūrinius renginius; atsiimant Europos pagalbos labiausiai skurstantiems asmenims fondo paramą; vaikų priežiūrą; pagalbą tvarkant dokumentus; ugdant namų ruošos ir asmeninės higienos įgūdžius; planuojant šeimos biudžetą; vaikų popamokinės veiklos organizavimą; nuomojamo būsto paiešką ir kt.



Pagalbos šeimai skyriaus socialiniai darbuotojai su asmeniniais asistentais 2020 m. vykdė edukacinę veiklą – suorganizuoti 59 renginiai, kuriuose dalyvavo 171 asmuo iš socialinę riziką patiriančių šeimų. Asmeniniai asistentai prisidėjo organizuojant išvykas į Pelėdų parką, Liepkalnio pramogų parką, Vilniaus universiteto Botanikos sodą, Pavilnio mini zoologijos sodą, Žaislų muziejų, VšĮ MO muziejų, ADI Keramikos studiją, čiuožyklą Lukiškių aikštėje, laisvalaikio ir pramogų centro „Moon play“ riedučių parką, Vilniaus televizijos bokštą, Vilniaus universiteto planetariumą, Lietuvos zoologijos sodą, Lietuvos banko pinigų muziejų, Vilniaus kontaktinį zoologijos sodą „Zoopark“,

Lietuvos geležinkelių muziejų, fantazijų ir kūrybos namus „Fėjų slėnis“.

Palyginus su 2019 m. asmeninių asistentų veiklos intensyvumas 2020 m. yra sumažėjęs, o vykdomų veiklų, teikiamų paslaugų bei pasiektų teigiamų rezultatų skaičius 2020 m. yra mažesnis nei 2019 m. dėl ribotos galimybės kontaktuoti su paslaugų gavėjais, kadangi 2020 m. šalyje paskelbtas karantinas dėl pandemijos.

Pažymėtina, kad 2020 m. dėl COVID-19 pandemijos Lietuvos Respublikoje buvo paskelbti du



karantino režimai, kurių metu Pagalbos šeimai skyriaus atvejo vadybininkai dirbo karantino sąlygomis. Prioritetas buvo paslaugų teikimui nuotoliniu būdu, tačiau ne visos paslaugos galėjo būti teikiamos nuotoliniu būdu, dalis jų yra būtinosios paslaugos, privalomos teikti tiesiogiai kontaktuojant su asmeniu, viena iš jų – atvejo vadyba ir socialinių įgūdžių ugdymas, palaikymas ir (ar) atkūrimas šeimoms, patiriančioms socialinę riziką. Atvejo vadybininkai esant poreikiui kartu su socialiniais darbuotojais lankėsi padidintos rizikos šeimų namuose. 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 vadybos posėdžiai organizuoti nuotoliniu būdu (naudojantis Zoom, SKYPE ir kt.), atsižvelgiant į šeimos galimybes, pagalbos šeimai/vaikui poreikių vertinimas esant poreikiui/pagal situaciją buvo atliekami lankantis namuose.

Svarbu paminėti, kad dėl paskelbtos pandemijos atvejo vadybos procesų taikymas karantino sąlygomis sukėlė daug klausimų ir diskusijų. Atvejo vadybininkai organizavo darbą atsižvelgdami į pateiktų rekomendacijų aspektus.

3.2. Darbas gatvėje su benamiais ir elgetaujančiais asmenimis

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

Per 2020 metus socialiniams darbuotojams pavyko užmegzti kontaktą su 72 asmenimis (2019 m. – su 81 asmeniu, 2018 m. – su 98 asmenimis), 51 asmuo atsisakė bendrauti (2019 m. – 45 asmenys), įvyko 138 susitikimai gatvėje, 93 – socialinių darbuotojų darbo vietoje, 102 asmenims suteiktos 238 informavimo paslaugos, 54 asmenims suteiktos 113 konsultavimo paslaugos (iš jų dėl priklausomybių suteiktos 12 konsultavimo paslaugos), 29 asmenims suteikta 70 tarpininkavimo paslaugų, 3 asmenims skirtos maitinimo paslaugos, 15 asmenų 65 asmeninės higienos ir priežiūros paslaugos, 3 asmenims skirtos tikslinės pašalpos, 2 asmenims apmokėtas asmens dokumento pagaminimas, 5 asmenys, tarpininkaujant socialiniams darbuotojams, apsigyveno nakvynės namuose, 9 asmenys susirado kitą gyvenamąją vietą, 4 asmenys užsiregistravo Užimtumo tarnyboje, 1 asmuo, tarpininkaujant socialiniams darbuotojams, paguldytas į slaugos ligoninę.

2020 metais daugiausiai darbo su benamiais atvejų turėjo Senamiesčio ir Naujamiesčio bei Verkių seniūnijų gyventojus aptarnaujantys socialiniai darbuotojai.

2020 metų pabaigoje Benamų 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 apie 3269 asmenims suteiktas socialines paslaugas, iš jų 485 asmenys, socialines paslaugas gavę per paskutinius 6 mėnesius (2019 metų pabaigoje šioje duomenų bazėje

buvo susisteminta informacija apie 3145 asmenims suteiktas socialines paslaugas, 2018 metais – apie 2920 asmenų suteiktas paslaugas). Duomenis šiai bazei be Socialinės paramos centro darbuotojų, kaip ir ankstesniais metais, 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	3	Pilaitė	3
Fabijoniškės	4	Rasos	-
Grigiškės	-	Senamiestis	14
Justiniškės	-	Šeškinė	3
Karoliniškės	-	Šnipiškės	3
Lazdynai	5	Verkiemis	12
Naujamiestis	14	Vilkipėdė	5
Naujininkai	-	Viršuliškės	-
Naujoji Vilnia	-	Žirmūnai	4
Paneriai	-	Žvėrynas	2
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 elgetaujantiais 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 esančių sąlygų (kambaryje dažnai gyvena ne po vieną), nenori laikytis nustatytų taisyklių. Neretas atvejis, kuomet asmuo, apsigyvenęs nakvynės namuose, iš jų išėina 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, žinią 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 mokestį, 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 2020 metais dirbo su 55 (25 proc. mažiau atvejų, lyginant su 2019 m.) kompleksinės pagalbos atvejais (iš jų 11 atvejų buvo nauji):

- 13 atvejai (24 proc.) buvo sėkmingai baigti, t. y. juose pasiekti teigiami pokyčiai;
- 17 atvejais (31 proc.) vyksta teigiami pokyčiai, tačiau reikia įdėti dar daug pastangų, norint galutinai išspręsti susidariusią situaciją;
- 25 atveju (45 proc.) jokių teigiamų pokyčių pasiekti nepavyko.

Kaip ir ankstesniais metais, 2020 metais kompleksinė pagalba dažniausiai buvo reikalinga vienišiesiems 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 priimti 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 radikalai (pvz., asmenį iškraustytų 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.

2020 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 2018-2020 m.

	2018 m.	2019 m.	2020 m.
Atvejų skaičius	77	73	55
Sėkmingi ir užbaigti atvejai	28	24	13
Sprendžiami atvejai (kuriuose vyksta pokyčiai)	31	28	17
Atvejai be teigiamų pokyčių	18	21	25

3.4. Romų socialinė integracija

Socialinio darbo skyrius 2020 m. teikė pagalbą ir paslaugas 17 romų šeimų (2019 m. – 13 šeimų), išsikeliantiems iš taboro teritorijos bei išsikėlusioms iš taboro, 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. Iškilus problemoms, patys romai atvykdavo pas socialinius darbuotojus. 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. 5 romų šeimoms buvo skirtos tikslinės pašalpos būtiniausių baldų, buitinės technikos, namų apyvokos daiktų įsigijimui bei įsiskolinimų už komunalines paslaugas padengimui, 15 romų šeimų skirta Europos pagalbos labiausiai skurstantiems asmenims fondo parama. Taip pat 2 romų šeimoms, gyvenančioms būstuose be patogumų, buvo teikiamos asmeninės higienos ir priežiūros paslaugos.

Pagalba romų šeimoms pradedama teikti dar iki joms išsikeliant 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.

4. SOCIALINĖS PASLAUGOS NAMUOSE

4.1. Pagalba į namus

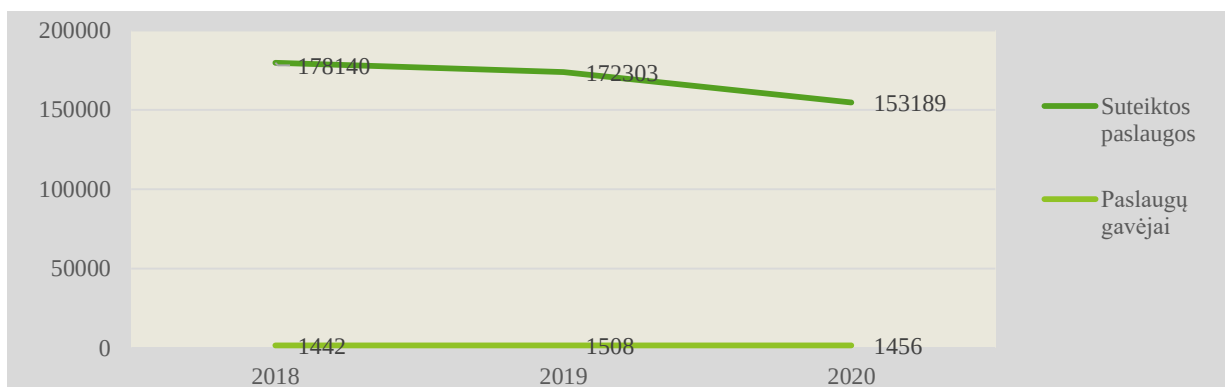
Pagalba į namus – tai asmens namuose teikiamos paslaugos, padedančios asmeniui (šeimai) tvarkytis buityje ir dalyvauti visuomenės gyvenime. Šios paslaugos suteikia asmenims (šeimoms) galimybes kuo ilgiau gyventi savo namuose ir išlikti savarankiškesniems, taip pat mažina socialinę atskirtį.

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.

2020 metais 1456 asmenims (iš jų 256 – nauji paslaugų gavėjai) buvo suteiktos 153189 įvairios pagalbos į namus paslaugos. Pagalbos į namus gavėjų skaičiaus dinamika Vilniaus mieste 2020 metais, lyginant su 2019 ir 2018 metais, pasikeitė nežymiai, sumažėjo naujai besikreipiančių paslaugų gavėjų (įtakos mažėjimui turėjo Lietuvoje paskelbtas karantinas dėl COVID - 19 situacijos) – 2019 metais pagalba į namus buvo suteikta 1508 asmenims (iš jų 385 – nauji paslaugų gavėjai), 2018 metais pagalba į namus buvo suteikta 1442 asmenims (iš jų 309 – nauji pagalbos į namus gavėjai).



Pagalbos į namus gavėjų ir suteiktų pagalbos į namus paslaugų skaičiaus dinamika 2018 – 2020 metais

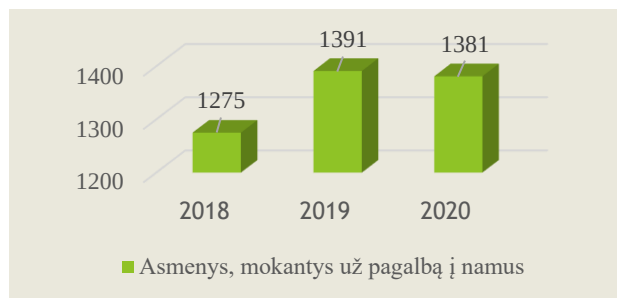


Pagal amžiaus grupes didžiąją dalį pagalbos į namus gavėjų sudarė senyvo (pensinio) amžiaus asmenys – 1334 (91 proc.), didžioji dalis visų paslaugų gavėjų buvo moterys – 1173 (81 proc.).

Pagalbos į namus teikimo srityje keletą metų buvo stebima tendencija – tai pagalbos į namus gavėjų, kurių vaikai emigravę, skaičiaus didėjimas, tačiau, analizuojant 2020, 2019 ir 2018 metų duomenis, pastebima, kad situacija stabilizavosi, 2020 metais buvo 232 gavėjai, kurių suaugę vaikai emigravę ir gyvena užsienyje, arba 16 proc. visų pagalbos į namus gavėjų, 2019 metais iš 1508 gavėjų – 249 gavėjų arba 16,5 proc., 2018 metais iš 1442 gavėjų – 230 gavėjų arba 16 proc.

Daugiau nei pusė pagalbos į namus gavėjų 2020 metais buvo vieniši (neturintys artimųjų Vilniaus mieste) asmenys (887 asmenys, arba 61 proc. visų paslaugų gavėjų).

Socialinės paramos centro direktoriaus 2020 m. kovo 30 d. įsakymu Nr. 1-348 „Dėl pagalbos į namus vienos valandos kainos tvirtinimo“ patvirtinta pagalbos į namus valandos kaina yra 7,28 Eur (2019 metais pagalbos į namus valandos kaina – 6,93 Eur). Nuo 2020 m. liepos 1 d., pasibaigus paskelbto karantino Lietuvos Respublikos teritorijoje laikotarpiui, pasikeitė pagalbos į namus paslaugų įkainiai, kurie 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. 2020 metais už pagalbą į namus mokėjo 1381 asmuo arba 94,8 proc. visų paslaugų gavėjų (2019 metais – 1391 asmuo, 92,2 proc., 2018 metais – 1275 asmenys, 88,4 proc.). Paslaugos nemokamai teiktos paslaugų gavėjams, kurių pajamos mažesnės nei valstybės remiamų pajamų (VRP) dvigubas dydis (2020 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.

2020 metais 1456 asmenims sudarytos sąlygos kuo ilgiau gyventi savo namuose. 11 pagalbos į namus gavėjų parengti dokumentai dėl ilgalaikės socialinės globos institucijoje skyrimo, 22 – dėl dienos socialinės globos asmens namuose. 28 pagalbos į namus gavėjai apgyvendinti ilgalaikės socialinės globos įstaigose, 141 asmeniui paslaugos nutrauktos dėl mirties. 211 asmenų atlikti pagalbos į namus poreikių vertinimai ir 875 pagalbos į namus gavėjams, pasikeitus jų socialinei situacijai ir fiziniam savarankiškumui, atliktas individualius poreikius atitinkantis pagalbos į namus pervertinimas.

2020 metais 79 pagalbos į namus gavėjams pagerintos jų buities sąlygos, tarpininkauta dėl buities sąlygų gerinimo, organizuojant stambios ir smulkios buitinės technikos (dujinių/elektrinių viryklių, skalbimo mašinų, šaldytuvų), patalynės, baldų ir kt. būčiai skirtų daiktų įsigijimą.

Siekiant tobulinti pagalbos į namus paslaugų kokybę, 2020 metais apsilankant paslaugų gavėjų namuose užpildyti 1292 kokybės aktai.

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

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 (anūakai) 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 perversinimą 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). 2020 m., atsižvelgiant į didėjančius paslaugų gavėjų poreikius bei laukiančių šių paslaugų asmenų eilę, siekiant efektyviau organizuoti ir teikti dienos socialinę globą, POTV komandas papildė lankomosios priežiūros darbuotojai, teikiantys pagalbą namuose.

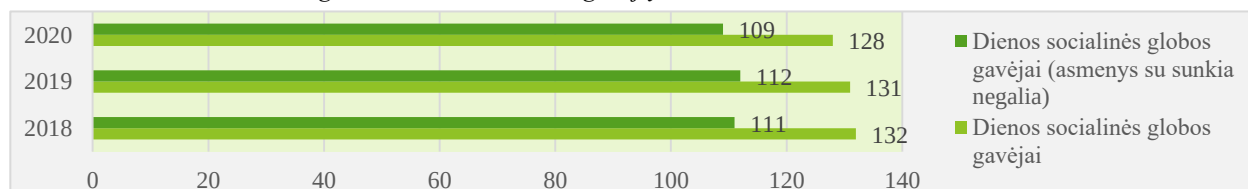


Dienos socialinės globos asmens namuose paslaugas 2020 metais gavo 128 asmuo (iš jų 109 asmenų su sunkia negalia) (2019 m. dienos globa buvo teikta 131 asmeniui, 112 iš jų buvo su sunkia negalia). 2019 m. paslaugos iš viso teiktos 70948 val. (1 gavėjui – vidut. 542 val.); 2020 m. – 69238,21 val. (1 gavėjui vidut. 540,92 val.), t. y., 2019 m. ir 2020 m. 1 gavėjui paslaugų valandomis skaičius suteiktas panašus.

Tokiems rodikliams įtakos turėjo padidėjęs gavėjų poreikis dienos globai: dėl amžiaus ar progresuojančių ligų pablogėjusi asmens sveikatos būklė (daliai paslaugų gavėjų paslaugos teikiamos daugiau kaip 4 metus: 13 asmenų dienos socialinė globa teikiama virš 4 metų, 12 – virš 5 metų, 8 – virš 6 metų, 6 – virš 7 metų ir 1 – virš 8 metų ir 1 – virš 9 metų), sudėtinga socialinė situacija šeimoje.

2020 metais iš 128 paslaugų gavėjų 102 buvo senyvo (pensinio) amžiaus asmenys, tai sudarė 79,7 proc. (2019 metais iš 131 dienos socialinės globos gavėjo 105 buvo senyvo amžiaus asmenys, 80,2 proc.). Didelę grupę 2020 metais, kaip ir 2019 metais, sudarė asmenys, sulaukę 85 metų ir vyresni, – 46,1 proc. visų gavėjų skaičiaus (2019 metais – 53,47 proc. nuo visų gavėjų skaičiaus). 2020 metais iš 128 paslaugų gavėjo 97 buvo moterys (75,78 proc.), vyrų buvo 31 (24,22 proc.) (2019 metais iš 131 paslaugų gavėjo 97 buvo moterys (74,05 proc.), 2018 metais iš 132 gavėjų 97 buvo moterys (73,48 proc.)).

Dienos socialinės globos asmens namuose gavėjų skaičiaus dinamika 2018–2020 metais



2020 metais dienos socialinės globos asmens namuose valandos kaina 6,39 Eur (2019 m. – 7,28 Eur, 2019-10-01 m. – 6,35 Eur), nauja kaina įsigaliojo nuo 2020-07-01, pasibaigus paskelbto karantino Lietuvos Respublikos teritorijoje laikotarpiui.

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 (šeimų) 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 (2020 metais 1 VRP – 125 Eur) (375 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 (375 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: 2020 metais tik 2 paslaugų gavėjai buvo apgyvendinti ilgalaikės socialinės globos įstaigoje (1,56 proc.), 23 paslaugų gavėjams (17,97 proc.) paslaugos nutrauktos dėl mirties (2019 metais 1 paslaugų gavėjas apgyvendinti ilgalaikės socialinės globos įstaigoje (0,76 proc.), 21 gavėjams (16,03 proc.) paslaugos nutrauktos dėl mirties).

Lietuvos visuomenei senstant, poreikis dienos socialinei globai asmens namuose išlieka: 2020 m. 77 asmenų atliktas ir nustatytas dienos socialinės globos poreikis (2019 m. – 110 asmenims, 2018 – 93 asmenims). Didėjant poreikiui ir trūkstant žmogiškųjų išteklių (Socialinės paramos centro tinklapyje nuolat patalpinti darbo skelbimai individualios priežiūros personalo pareigoms užimti).

Nuo 2020 m. birželio mėn. Vilniaus miesto savivaldybėje dienos socialinę globą asmens namuose teikia du 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. 2019 m. gruodžio 31 d. eilėje buvo 102 asmenys, 2018 m. eilėje buvo – 74 asmenys, 2017 m. – 40. 2019 metais informacija apie laukiančiųjų eilę pradėta skelbti Socialinės paramos centro tinklapyje.

2020 metais, siekiant aktyvinti socialinį darbą su dienos socialinės globos gavėjo socialine aplinka, nuolat buvo užmezgami ir palaikomi reguliarūs ryšiai bei teikiama pagalba tarpininkaujant (505 kartus) su artimaisiais, socialiniais partneriais (101 kartus), techninės pagalbos neįgaliesiems centru (63 kartus), Maisto banku (51 kartus), sveikatos priežiūros įstaigomis (107 kartus), nevyriausybėmis organizacijomis (115 kartų).

Siekiant stiprinti individualų socialinį darbą su dienos socialinės globos gavėju, ištirti paslaugų gavėjo situaciją ir gerinti paslaugų kokybę, apsilankymų paslaugų gavėjų namuose metu 2020 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, dailės (rankdarbių), mezgimo, nėrimo vašeliu, siuvimo, siuvinėjimo, informacinių technologijų pradmenų individualūs užsiėmimai, anglų kalbos kursai, lankytojų dailės darbų, rankdarbių parodos, skaityklos (bibliotekos) paslaugos, įvairios paskaitos, apskrito stalo diskusijos, šventiniai renginiai, vakaronės, teminiai susitikimai, filmų peržiūros, edukacinės išvykos, apsilankymai koncertuose, teatre, parodose, mankšta, kulinarinės popietės; asmeninės higienos ir priežiūros paslaugų organizavimo – skalbimo paslaugos.
- **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 Vilniaus miesto sveikatos biuru, Centro optika, kelionių agentūromis, Šeškinės bendruomenės pareigūnais ir kitomis įstaigomis bei individualiais asmenimis, dienos centre vyko paskaitos, užsiėmimai ir kiti teminiai susitikimai.
- Dalyvauta projekte „Vilniaus miesto senjorų fizinio ir socialinio aktyvumo skatinimas“, kurio metu vyko sveikatingumo specialistės mankštos, taip pat senjorai savanoriavo „Danske Bank Vilnius“ maratono vandens stotelėse, kur dalino vandenį ištroškusiems bėgikams.

Renginių senjorų dienos centruose akimirkos



- Dienos centre buvo švenčiamos metinės šventės: Vasario 16-oji, Kovo 11-oji, Tarptautinė pagyvenusių žmonių diena, kurių metu savo pasirodymus dovanojo l/d auklėtiniai, meninių kolektyvų atstovai. Valstybės atkūrimo dienos proga Senjorų dienos centro ansamblis „Atgaiva“ dovanojo savo koncertines programas l/d „Paslaptis“ bei Lietuvos sutrikusios žmonių globos bendrijoje.
- Dienos centro paslaugų gavėjai lankėsi Litexpo parodoje ADVENTUR 2020, Litexpo Knygų mugėje 2020, dalyvavo pilietiniame renginyje „Laisvės kelias“, apsilankė Tuskulėnų rimties parko memorialiniame komplekse, Grigiškių Šventosios Dvasios bažnyčioje, dalyvavo ekskursijoje po Vilniaus miesto apylinkes, poezijos skaitymuose ir diskusijose apie augalus ir aplinkos kūrimą MO Muziejaus terasoje bei skulptūrų sode.
- Karantino laikotarpiu pakeistas veiklos formatas ir visa dienos centro veikla sėkmingai perkelta į virtualią erdvę bei palaipsniui į ją išmokyti įsitraukti dienos centro lankytojai ir savanoriai, turintys prieigą prie interneto. Į socialinius tinklus ir nuotolineis vaizdo konferencijų ir pokalbių platformas (*Facebook, Messenger, Messenger Rooms*) perkelti dienos centro būrelių užsiėmimai, organizuotos partnerių ir kitų individualių asmenų teminės paskaitos, mankštos, renginiai ir pritaikytas kitas užimtumas senjorams.
- Nuotoliniu būdu senjorai aktyviai dalyvavo sveikatingumo užsiėmimuose, mankštose, teminėse popietėse, paskaitose, kurias vedė kineziterapeutai, sveikatos specialistai, psichologai. Taip pat nuotoliniu būdu vyko renginiai, konkursai, viktorinos, proto mūšiai, meniniai užsiėmimai, filmų/knygų aptarimai ir kiti teminiai susitikimai.
- Šiais metais Senjorų dienos centras „Atgaiva“ dalyvavo renginio „Savanorystės spalvos. Vakar. Šiandien. Rytoj“ nominacijoje „Vyresnio amžiaus žmonių savanorystė“, taip pat dienos centro paslaugų gavėja dalyvavo „Metų senjoro rinkimuose 2020“.
- Senjorai prisijungė prie vykstančios socialinės akcijos: labdaros ir paramos fondo „Vilties liepsna“ socialinei mezgimo akcijai „Sušildykim vieni kitus“ numegzti mezginiai, kurie padovanoti šeimose globojamiems ir sunkiai gyvenančių šeimų vaikams.
- Šiais metais, atsižvelgiant į ekstremalią situaciją šalyje, dienos centre buvo naudojami du socialinių paslaugų teikimo būdai: tiesioginis bei nuotolinis. Džiugu, kad didelė dalis paslaugų gavėjų prisitaikė prie aplinkybių ir sugebėjo aktyviai dalyvauti tiek tiesioginėje, tiek nuotolinėje dienos centro veikloje.



Senjorų dienos centras „Diemedis“

- 2020 m. vasario 11 d. senjorų dienos centras „Diemedis“ paminėjo 20-ies metų sukaktį. Dienos centro lankytojai parengė nuotaikingą kūrybinę programą, skambėjo dainos, senjorų deklamuojami eilėraščiai. 1999-uosius metus Jungtinių Tautų organizacija bei Lietuvos

Respublikos Seimas buvo paskelbė Tarptautiniais pagyvenusių žmonių metais, įgyvendinant Tarptautinių pagyvenusių žmonių metų Vilniaus mieste veiksmų programą, 2000 m. vasario 11 d. buvo atidarytas senjorų dienos centras „Diemedis“. Per 20 metų dienos centras išaugo, tapo labiau žinomas Pilaitės bendruomenėje ir Vilniaus mieste.

- Senjorų dienos centro „Diemedis“ lankytojai 2020 m. rugpjūčio 21 d. dalyvavo Europos Parlamento biuro ir Europos Komisijos atstovybės Lietuvoje Europos informacijos centro paskaitoje aktualia tema „Dezinformacija apie koronavirusą“. Paskaitos metu senjorai buvo supažindinti su dezinformacijos pavyzdžiais. Jau devynerius metus dienos centro lankytojai aktyviai dalyvauja Europos informacijos centro interaktyviose paskaitose, diskusijose apie Europos Sąjungą ir jos aktualijas.
- Bendradarbiaujant su Vilniaus miesto savivaldybės visuomenės sveikatos biuru, senjorų dienos centras „Diemedis“ dalyvavo projekte „Socialinis receptas“. „Socialinis receptas“ – tai leidinys, skirtas Vilniuje gyvenantiems vyresnio amžiaus žmonėms apie užimtumo galimybes Vilniaus mieste.
- Susidarius pandeminei COVID-19 situacijai, siekiant nenutraukti socialinių paslaugų teikimo, karantino laikotarpiu, socialinės paslaugos senjorų dienos centro „Diemedis“ lankytojams buvo teikiamos nuotoliniu būdu.



Senjorų dienos centrų lankytojų skaičiaus dinamika 2018-2020 m.

Dienos centro pavadinimas	Paslaugų gavėjų skaičius		
	2018 m.	2019 m.	2020 m.
Senjorų dienos centras „Atgaiva“	382 (iš jų 16 naujų lankytojų) vid. 24 lankytojai per dieną	366 (iš jų 12 naujų lankytojų) vid. 25 lankytojai per dieną	249 (iš jų 3 nauji lankytojai) vid. 10 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
<i>Senjorų dienos centrų teikiamų socialinių paslaugų efektyvumo vertinimo rodikliai</i>	<i>Rezultatai Senjorų dienos centro „Atgaiva“</i>		<i>Rezultatai Senjorų dienos centro „Diemedis“</i>
Asmenų, kuriems dienos centro paslaugų dėka mažėjo socialinė atskirtis, skaičius	249 asmenims (100 proc.)		89 asmenims (100 proc.)
Asmenų, kuriems patenkinti priklausymo grupei, kultūriniai, psichologiniai bei mokymosi visą gyvenimą poreikiai, skaičius	249 asmenims (100 proc.)		89 asmenims (100 proc.)
Asmenų, kuriems buvo sustiprinti socialiniai ryšiai, bendravimo įgūdžiai, skaičius	221 asmenims (88,8 proc.)		84 asmenims (94 proc.)

Asmenų, kuriems padėta prisitaikyti prie senyvo amžiaus tarpsnyje būdingų pokyčių, konstruktyviai spręsti adaptacijos, komunikavimo grupėje problemas, skaičius	237 asmenims (95,2 proc.)	89 asmenims (100 proc.)
--	---------------------------	-------------------------

2020 m. senjorų dienos centrai tęsė bendradarbiavimą su socialiniais partneriais, mezgė naujus ryšius bei plėtė paramos davėjų ratą. 2020 m. senjorų dienos centras „Atgaiva“ gavo paramą iš UAB „Crustums“, Lietuvos nacionalinio dramos teatro (15 bilietų), Litexpo (10 kvietimų) į tarptautinę turizmo parodą ADVENTUR 2020 ir į Knygų mugę (15 kvietimų), iš individualių asmenų, kartu su senjorų dienos centru „Diemedis“ bendradarbiauta su VĮ Lietuvos automobilių kelių direkcija.

5.2. Vaikų dienos centrai

Vaikų dienos centruose organizuojamos ir teikiamos socialinės paslaugos mokyklinio amžiaus vaikams, patiriantiems socialinę riziką, vaikams, augantiems šeimose, patiriančiose socialinę riziką, vaikams, kuriuos lankyti dienos centrą nukreipia švietimo įstaigos, socialiniai darbuotojai ar kt. institucijos, ir jų šeimų nariams, siekiant ugdyti jų socialinius įgūdžius, padėti realizuoti gebėjimus, mažinti jų socialinę atskirtį, išvengti socialinių problemų (prevenciniais tikslais).

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.

2020 metais vaikų dienos centrai, įgyvendindami bendrus projektus, aktyviai bendradarbiavo su kitomis įstaigomis, nevyriausybėmis organizacijomis.

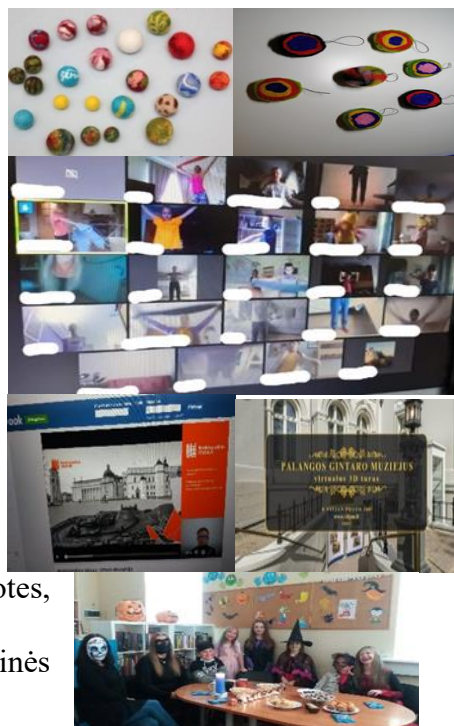
Vaikų dienos centras „Labirintai“

Renginių senjorų dienos centruose akimirkos

- bendradarbiaujant su UAB „Beta Media“, surengta Naujametinė apdovanojimų šventė – „Metų šaunuoliai“, lankytojams įteikti diplomai ir prizai už visų metų pasiekimus;
- bendradarbiaujant su Antakalniečių bendruomene organizuoti vilnos vėlimo užsiėmimai;



- karantino metu socialinių įgūdžių ugdymo ir sociokultūriniai užsiėmimai buvo organizuojami nuotoliniu būdu per programėlę ZOOM;
- bendradarbiaujant su UAB „Beta Media“ ir UAB „Deeper“, suorganizuotos 2 dienos stovyklos; bendradarbiaujant su Antakalniečių bendruomene, „Vilniaus Tech Parkas“ edukaciniu centru „Miesto laboratorija“, Vilniaus dizaino mokymo centru, UAB „Deeper“, dalyvauta kūrybinėse dirbtuvėse, parodų rengimuose, šventėse ir kt. socialinėse iniciatyvose;
- dienos centro lankytojams suorganizuotos virtualios edukacinės ekskursijos;
- bendradarbiaujant su UAB „Visus Bonus“ vaikų dienos centro lankytojams surengta „Mokslo metų pradžios šventė“;
- bendradarbiaujant su „Vilnius social club“, dienos centro lankytojai turi galimybę nemokamai lankyti futbolo treniruotes, sprendžiamos jų emocinės ir elgesio problemos; bendradarbiaujant su Gerosios Naujienos centru gautos kalėdinės dovanėlės, skirtos visiems dienos centro lankytojams.



Vaikų dienos centras „Bičiulis“

- bendradarbiaujant su „Vilnius Social Club“, dienos centru lankytojai turėjo galimybę nemokamai lankyti futbolo treniruotes;
- bendradarbiaujant su Ozo kino centru „Multikino“ vaikams suorganizuotos dvi išvykos į kino teatrą;
- bendradarbiaujant su Pagalbos šeimai skyriaus socialinėmis darbuotojomis dienos centre vyko Užgavėnių šventė, kurios metu vaikai darė Užgavėnių kaukes, vyko Talentų šou;
- bendradarbiaujant su aktore Indre Storpirstiene, dienos centre vyko Objektų teatro kūrybinės dirbtuvės „Liūdesėlių gelbėjimo misija“, kurias remia Lietuvos kultūros taryba;
- bendradarbiauta su Telia Lietuva, AB – dienos centre vyko renginys kartu su dienos centro lankytojų tėvais, renginio metu dviem būsimiems pirmokams įteiktos naujos kuprinės su kanceliarinėmis prekėmis;
- bendradarbiaujant su VšĮ „Gerosios Naujienos centras“, dienos centro lankytojams bekontakčiu būdu buvo įteiktos dovanos, vaikai turėjo galimybę nuotoliniu būdu dalyvauti interaktyvioje šventėje „Eskimų šventė“;
- dirbant nuotoliniu būdu vaikams suorganizuotos virtualios ekskursijos po Lietuvos muziejus;
- dienos centro lankytojams nuotoliniu būdu vyko kino, žaidimų bei užsiėmimų-diskusijų vakarai pasitelkiant išmaniąsias programas – „Messenger“ bei „ZOOM“; dėl bendrų renginių nuotoliniu būdu bendradarbiauta su „Lietuvos Sakaliukų sąjungos“ vaikų dienos centru „Padėk pritapti“.



Vaikų dienos centrų paslaugų gavėjų skaičiaus dinamika 2018-2020 m.

Dienos centras	Paslaugų gavėjų skaičius		
	2018 m.	2019 m.	2020 m.
Vaikų dienos centras „Bičiulis“	39 vaikai 32 šeimos nariai (iš jų 8 nauji lankytojai)	47 vaikai 36 šeimos nariai (iš jų 10 naujų lankytojų)	39 vaikai 32 šeimos nariai (iš jų 7 nauji lankytojai)
	vid. 10 vaikų per dieną	vid. 13 vaikų per dieną	vid. 7 vaikai per dieną*
Vaikų dienos centras „Labirintai“	67 vaikai 88 šeimos nariai (iš jų 16 naujų lankytojų)	74 vaikai 91 šeimos narys (iš jų 21 naujas lankytojas)	45 vaikai 58 šeimos nariai (iš jų 5 nauji lankytojai)
	vid. 12 vaikų per dieną	vid. 10 vaikų per dieną	vid. 10 vaikų per dieną (per karantiną – 5)*

*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 (2020 m. vaikų dienos centre „Bičiulis“ socialinės paslaugos buvo suteiktos vaikams)	Rezultatai (2020 m. vaikų dienos centre „Labirintai“ socialinės paslaugos buvo suteiktos 45 vaikams)
Sėkmingų intervencijų, sprendžiant mokymosi sunkumus, mokyklos nelankymo problemą, vertinimas	82,3 proc. sėkmingų intervencijų, sprendžiant mokymosi sunkumus, mokyklos nelankymo problemą	85 proc. sėkmingų intervencijų, sprendžiant mokymosi sunkumus, mokyklos nelankymo problemą
Vaikų tolerancijos, empatijos, streso įveikimo, konfliktų sprendimo įgūdžių, siekiant mažinti patyčių apraiškas, vertinimas	82,3 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	88,2 proc. vaikų pagerėjo buities ir higienos įgūdžiai	95 proc. vaikų pagerėjo buities ir higienos įgūdžiai
Vaikų bendravimo ir bendradarbiavimo įgūdžių vertinimas	88,2 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 kultūriniame gyvenime, dalyvaujant sveikatinimo ir kituose socialiniuose projektuose	94,1 proc. vaikų socialinė atskirtis sumažėjo, vaikams dalyvaujant sociokultūrinėse veiklose – bendruomenės kultūriniame gyvenime, dalyvaujant sveikatinimo ir kituose socialiniuose projektuose	95 proc. vaikų socialinė atskirtis sumažėjo, vaikams dalyvaujant sociokultūrinėse veiklose – bendruomenės kultūriniame gyvenime, dalyvaujant sveikatinimo ir kituose socialiniuose projektuose

Vaikų dienos centrų darbuotojai nuolat ieško rėmėjų, kurių pagalba galėtų pajvairinti vaikų dienos centrų veiklą. 2020 metais vaikų dienos centras „Labirintai“ bendradarbiavo su: UAB „Beta Media“ ir UAB „Deeper“ suorganizavo dienos stovyklas, parėmė stalo žaidimais, dovanėlėmis; bendradarbiaujant su Antakalniečių bendruomene buvo suorganizuoti bendri renginiai ir socialinės iniciatyvos; Gerosios Naujienos centras pakvietė dienos centrų lankytojus sudalyvauti akcijoje „Kalėdų džiaugsmas“: vaikai galėjo internete pažiūrėti Kalėdinį spektaklį ir jiems buvo skirtos Kalėdinės dovanėlės; fiziniai asmenys parėmė žaislais, kanceliarinėmis prekėmis, stalo žaidimais.

Vaikų dienos centrui „Bičiulis“ bendradarbiavo su: kino teatru „Multikino“, kuris padovanojo bilietus į kino filmo seansus; AB Telia Lietuva dovanojo pirmokams naujas kuprines bei kanceliarines priemones, skirtas mokyklai; VšĮ „Duku“ parėmė ilgo laiko galiojimo maisto produktais; AB Swedbank padovanojo futbolo stalą; „Pilaitės šeimų turgelis“ parėmė dienos centro lankytojus drabužiais, avalyne, stalo žaidimais, meno priemonėmis; Vilniaus Žolyno vaikų socialinės globos namai parėmė rūbais ir sportiniu inventoriu; fiziniai asmenys padovanojo dienos centrui riedučius, knygas, kanceliarines prekes, knygų lentyną; UAB „Girteka Logistics“ dienos centrą parėmė sėdmaišiais ir kitu inventoriu; VšĮ „Žmonės žmonėms“ padovanojo stalo žaidimų vaikams; VšĮ „Gerosios Naujienos centras“ parėmė vaikus kalėdinėmis dovanomis.

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 neįgalųjų 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, sukačę 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: neįgalųjų 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, paaugštintas tualetų sėdynes); prausimosi, maudymosi vonioje ir duše priemonės (vonios ir dušo kėdės, vonios lentos, vonios); 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.

Esant specialioms asmenų poreikiams/pageidavimams, 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 priemones (neįgaliojo vežimėlius), pragulų profilaktikai parenkant priemones, o taip pat išduoda regos, klausos priemones, elektrinius ir aktyvaus tipo vežimėlius bei techninės pagalbos priemones, skirtas vaikams, kurių neišduoda Socialinės paramos centras.

2020 metais buvo priimti 1683 prašymai techninės pagalbos priemonėms gauti, išduota 1609 vnt. techninės pagalbos priemonių 1794 asmenims (2019 metais priimtas 2561 prašymas, 2716 vnt. priemonių išduota 2413 asmenų; 2018 metais priimti 2552 prašymai, 2647 vnt. priemonių išduota 2377 asmenims).

Palyginus su 2019 metais tiek besikreipiančių asmenų skaičius, tiek išduotų techninės pagalbos priemonių kiekis sumažėjo. Mažėjančius besikreipiančiųjų dėl techninės pagalbos priemonių skaičius lėmė tai, kad dėl pandemijos šalyje ir paskelbto karantino, asmenys vengė rizikos ir tiesioginių kontaktų, daugiausia leido laiką namų aplinkoje, dėl ko nebuvo būtinos kai kurios techninės pagalbos priemonės ir pan.

Kreiptis ir pateikti prašymą dėl techninės pagalbos priemonių gavimo galima ir elektroniniu būdu, naudojantis Socialinės paramos šeimai informacine sistema (www.spis.lt). 2020 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.

2020 metais Socialinės paramos centro darbuotojai atliko ir NDNT perdavė 3178 užpildyti klausimynai.

6.3. Socialinės globos ir apgyvendinimo savarankiško gyvenimo namuose poreikio vertinimas

Vadovaujantis Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2007-03-13 įsakymu Nr. A1-67 patvirtintu Asmens (šeimos) socialinių paslaugų poreikio nustatymo ir skyrimo tvarkos aprašu, 2006-04-05 įsakymu Nr. A1-94 patvirtinta Senyvo amžiaus asmens bei suaugusio asmens su negalia socialinės globos poreikio nustatymo metodika, 2006-09-09 įsakymu Nr. A1-255 patvirtinta Socialinės globos poreikio vaikui su negalia nustatymo metodika ir Vilniaus miesto savivaldybės administracijos direktoriaus įsakymu patvirtintu Asmens (šeimos) socialinių 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.

Socialinės paramos centrui pavesta vertinti asmenų, kuriems nustatytas socialinės priežiūros ar socialinės globos paslaugų poreikis, finansines galimybes mokėti už socialines paslaugas.

2020 metais atlikti 659 finansinių galimybių mokėti už socialines paslaugas vertinimai (2019 metais – 928). Lyginant su 2019 metais, finansinių galimybių mokėti už socialines paslaugas vertinimų skaičius sumažėjo atitinkamai 28,98 proc.

2020 metais atlikti 199 socialinės globos ar socialinės priežiūros poreikio vertinimai (2019 metais – 334). Lyginant su 2019 metais, socialinės globos ar socialinės priežiūros poreikio vertinimų skaičius sumažėjo atitinkamai 40,4 proc.

2020 m. esant ekstremaliai situacijai Lietuvoje dėl COVID-19, mažiau asmenų kreipėsi dėl socialinės globos ar socialinės priežiūros paslaugų skyrimo, todėl sumažėjo atliktų socialinės globos ar socialinės priežiūros poreikio vertinimų ir atitinkamai finansinių galimybių mokėti už socialines paslaugas vertinimų.

2018-2020 m. prašymų skaičiaus dinamika (vnt.)

	2018 m.	2019 m.	2020 m.
Socialinės globos ar socialinės priežiūros savarankiško gyvenimo namuose poreikio vertinimas	290	334	199
Finansinių galimybių mokėti už socialines paslaugas vertinimas	885	928	659

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

Vadovaujantis Lietuvos Respublikos Civiliniu kodeksu ir Vilniaus miesto savivaldybės administracijos direktoriaus 2019-11-04 įsakymu Nr. 30-2830/19 patvirtintu Asmens pripažinimo neveiksniu ar ribotai veiksniu 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.

2020 metais 5 globėjų bei 1 rūpintojo pareigų vykdymas įvertintas patenkinamai. Siekiant padėti išspręsti nustatytas problemas, asmenims buvo teiktos konsultacijos bei kitos reikalingos socialinės paslaugos, situacija buvo tikrinama kartotinai ir informacija perduota Vilniaus miesto savivaldybės administracijos Socialinių paslaugų skyriui.

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 kasdienius sprendimus tvarkos aprašu, Socialinio darbo skyriaus darbuotojai 2020 metais toliau rengė ir teikė išvadas apie asmenų, kuriuos prašoma pripažinti neveiksniais arba ribotai veiksniais tam tikroje srityje, gebėjimą pasirūpinti savimi ar priimti kasdienius 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 2020 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 kasdienius sprendimus konkrečiose srityse ir kt.

	2018 m.	2019 m.	2020 m.
<i>Sudaryti buities tyrimo aktai dėl globos (rūpybos) nustatymo</i>	297	255	168
<i>Atliktas globėjų (rūpintojų) pareigų atlikimo tikrinimas</i>	815	932	914
<i>iš jų globėjų (rūpintojų) pareigų atlikimas įvertintas patenkinamai</i>	5	5	6
<i>Parengtos ir pateiktos išvados dėl asmens gebėjimo pasirūpinti savimi ir priimti kasdienius sprendimus</i>	287	284	184
<i>Parengti tarnybiniai pranešimai Komisijai dėl informacijos pateikimo apie neveiksnių asmenų sveikatos būklės peržiūrėjimą</i>	424	622	727

6.5. Būsto pritaikymas neįgaliesiems

Būsto pritaikymo neįgaliesiems programos vykdymą reglamentuoja 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;
- specialusis techninės pagalbos priemonių – bet kurio tipo neįgaliojo vežimėlio – poreikis;
- specialusis techninės pagalbos priemonių – kitų, nei nurodyta 2 punkte, judėjimo techninės pagalbos priemonių (vaikštynių, ramentų ir pan.) – poreikis;
- specialusis nuolatinės priežiūros (pagalbos) pirmojo lygio poreikis dėl psichikos ar proto negalios (Tarptautinės ligų klasifikacijos 10 versijos Australijos modifikacijos sistemos F kodas).

Yra sudaromos dvi būsto pritaikymo eilės:

- ✓ pirmoji būsto pritaikymo eilė – asmenys, kuriems nustatytas specialusis nuolatinės slaugos poreikis, asmenys, kuriems nustatytas bet kurio tipo neįgaliojo vežimėlio poreikis, ir asmenys, kuriems nustatytas specialusis nuolatinės priežiūros (pagalbos) pirmojo lygio poreikis dėl psichikos ar proto negalios;
- ✓ antroji būsto pritaikymo eilė – asmenys, kuriems nustatytas kitų judėjimo techninės pagalbos priemonių (vaikštynių, ramentų ir pan.) poreikis.

Būsto pritaikymo neįgaliesiems vaikams su sunkia negalia programos vykdymą reglamentuoja 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 neįgaliesiems vaikams su sunkia negalia ir yra sudaroma atskira eilė.

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, kurio kompensuojamos valstybės biudžeto lėšomis.

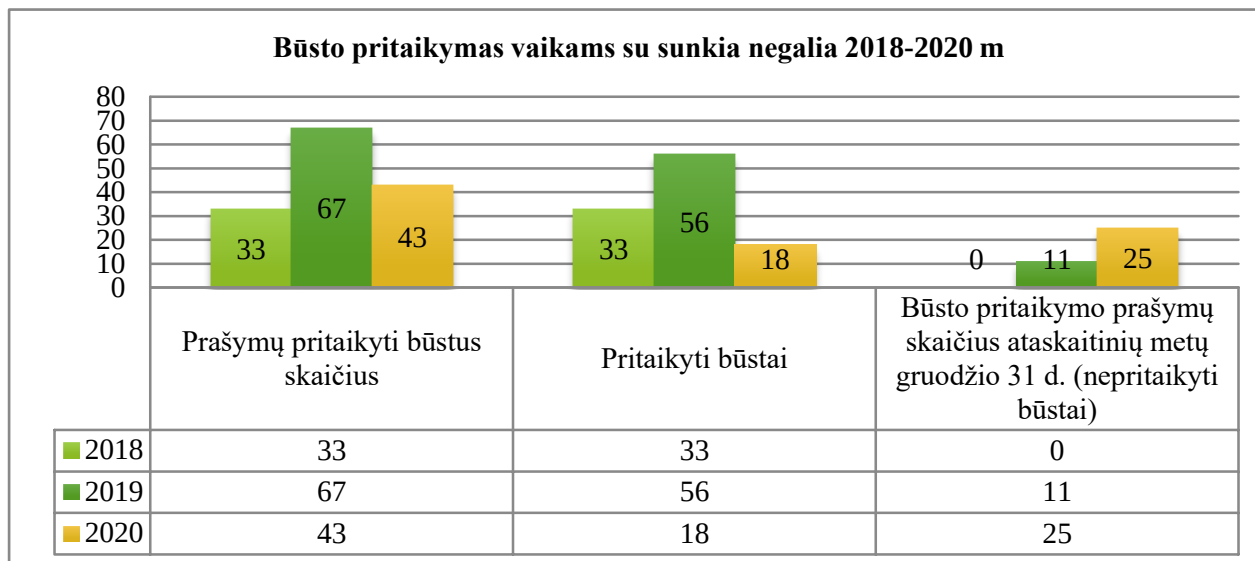
Būsto pritaikymo poreikį vertina Vilniaus miesto savivaldybės paskirti atsakingi specialistai. Specialistai įvertina būsto pritaikymo poreikį – kiek ir kokių darbų reikia atlikti (būsto įėjimo pritaikymas, keltuvų įrengimas, sanitarinių mazgų pritaikymas, vidinių durų platinimas, vandentiekio ir kanalizacijos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

Būsto pritaikymo neįgaliesiems vaikams su sunkia negalia programa:



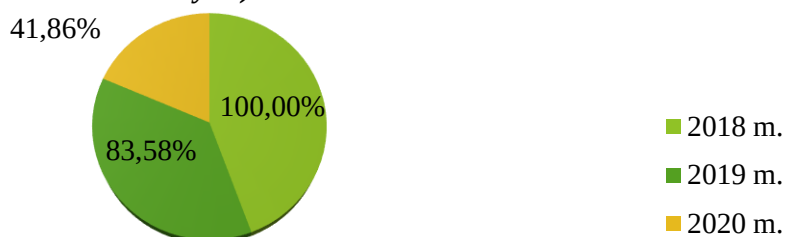
Būsto pritaikymo vaikams su sunkia negalia programa 2018 m. buvo vykdoma vadovaujantis Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2018 m. liepos 11 d. įsakymu Nr. A1-360 patvirtintu šeimų, auginančių vaikus su sunkia negalia, socialinio saugumo stiprinimo pritaikant būstą ir gyvenamąją aplinką 2018 metais tvarkos aprašu. Iš viso 2018 metais buvo gauti 33 prašymai. 2018 metais buvo patenkinti visi, pagal Būsto pritaikymo vaikams su sunkia negalia programą, pateikti prašymai. 2018 m. programa buvo vienkartinė ir skirta tik 2018 m. įgyvendinti.

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 – keliama į kitus metus įrašant į laukiančiųjų būsto pritaikymo vaikams su sunkia negalia eilę). Iš viso 2019 metais buvo gauti 68 prašymai, iš jų 1 prašymas pritaikyti būstą buvo atmestas dėl pareiškėjo neįsigytų būsto pritaikymo neįgaliesiems komisijos paskirtų techninės pagalbos priemonių iki pareiškėjui nurodyto termino (2019 m. pateikti 67 aktyvūs prašymai). 2019-12-31 duomenis, eilėje yra 10 prašymų pritaikyti būstą ir 1 prašymas įrašytas į 2020 m. pritaikomų būstų sąrašą (atsižvelgiant, kad programa prasidėjo tik nuo 2019 m. birželio 27 d., o nustatyti būsto pritaikymo darbai sudėtingi – 2019 m. šiame būste nespėta atlikti pilnos apimties projektavimo ir rangos darbų bendro naudojimo patalpose, todėl pritaikymo procedūros tęsiamos 2020 m.).

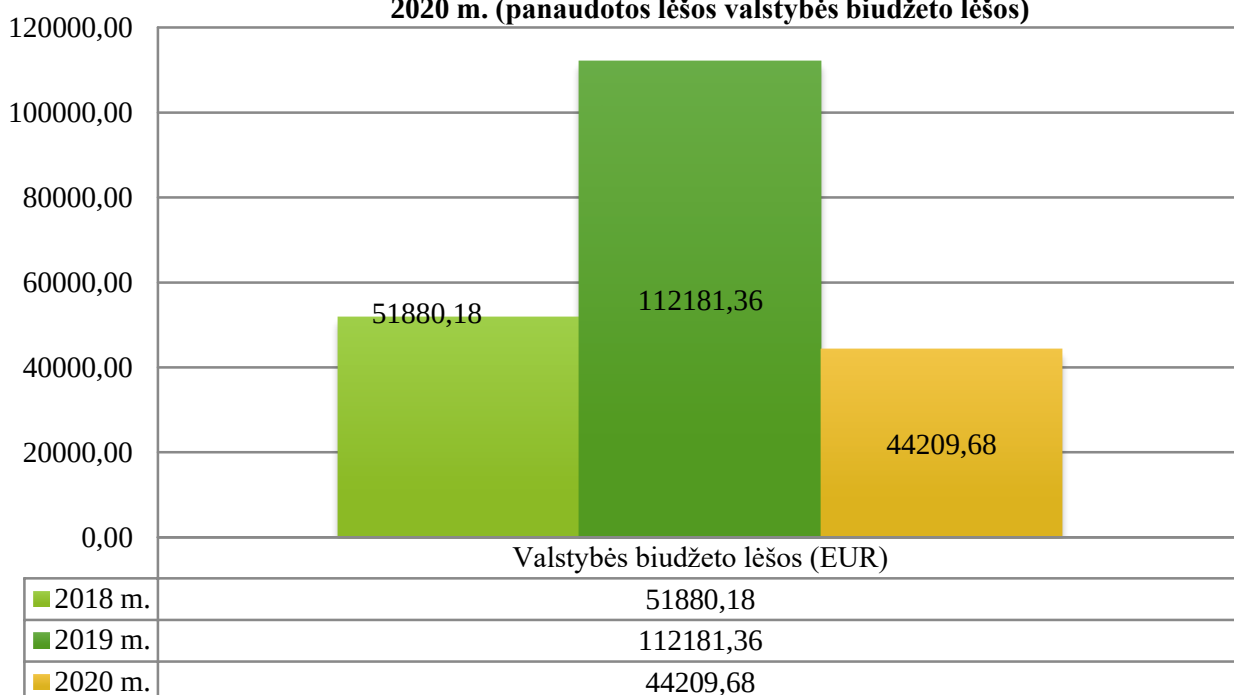
Iš viso 2020 metais buvo 43 prašymai. 2020-12-31 duomenis, eilėje yra 20 prašymų pritaikyti būstą ir 5 prašymai įrašyti į 2021 m. pritaikomų būstų sąrašą (atsižvelgiant, kad Lietuvos Respublikoje 2020 metais buvo Visuotinio karantino laikotarpiai ir, kad nustatyti būsto pritaikymo darbai sudėtingi – 2020 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 2021 m.).

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

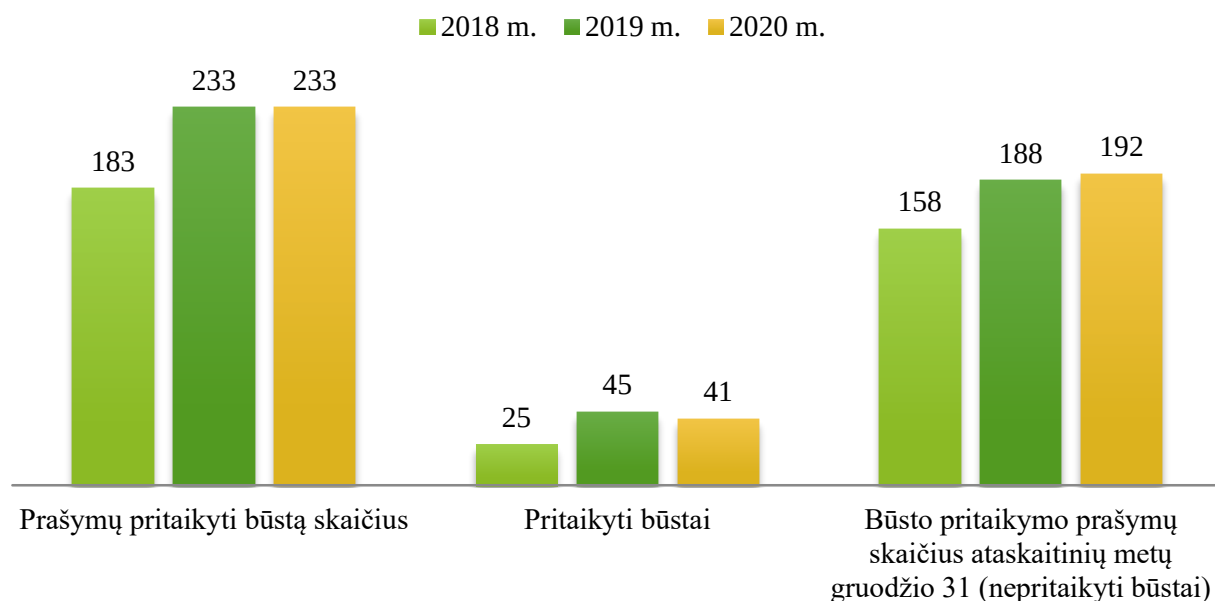
Tenkinamas būsto pritaikymo neįgaliesiems vaikams su sunkia negalia poreikis 2018-2020 m. (Būsto pritaikymo prašymų skaičiaus ir pritaikytų būstų skaičiaus santykis)



Būsto pritaikymo neįgaliesiems vaikams su sunkia negalia finansavimas 2018-2020 m. (panaudotos lėšos valstybės biudžeto lėšos)



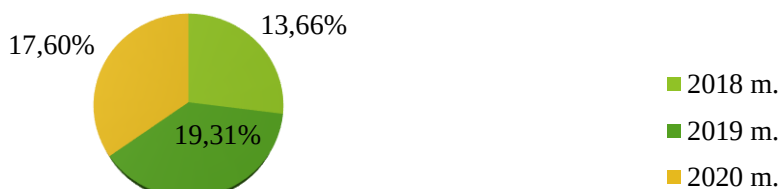
Būsto pritaikymas neįgaliesiems programa



Atkreiptinas dėmesys, kad 2018 m. būsto pritaikymo neįgaliesiems komisijos patvirtintu sąrašu (2018 m. pabaigoje patikslintas sąrašas) buvo numatyta pritaikyti 104 būstus neįgaliesiems, iš jų 2018 m.

pritaikyti 25, likę 79 būstų nebuvo pritaikyti, dėl UAB „Vilniaus vystymo kompanija“ neįvykusių organizuojamų viešųjų pirkimų procedūrų. Likusių 79 nepritaikytų būstų sąrašas perkeltas (tęsimos būsto pritaikymo neįgaliesiems procedūros) į 2019 m. ir šie prašymai pritaikyti būstą į eilę negražinti. 2018 m. pabaigoje buvo 79 prašymai būsto pritaikymo eilėje ir 79 prašymai pritaikyti būstus įrašyti į 2019 m. pritaikomų būstų sąrašą (bendras prašymų pritaikyti būstą skaičius metų pabaigoje – 158).

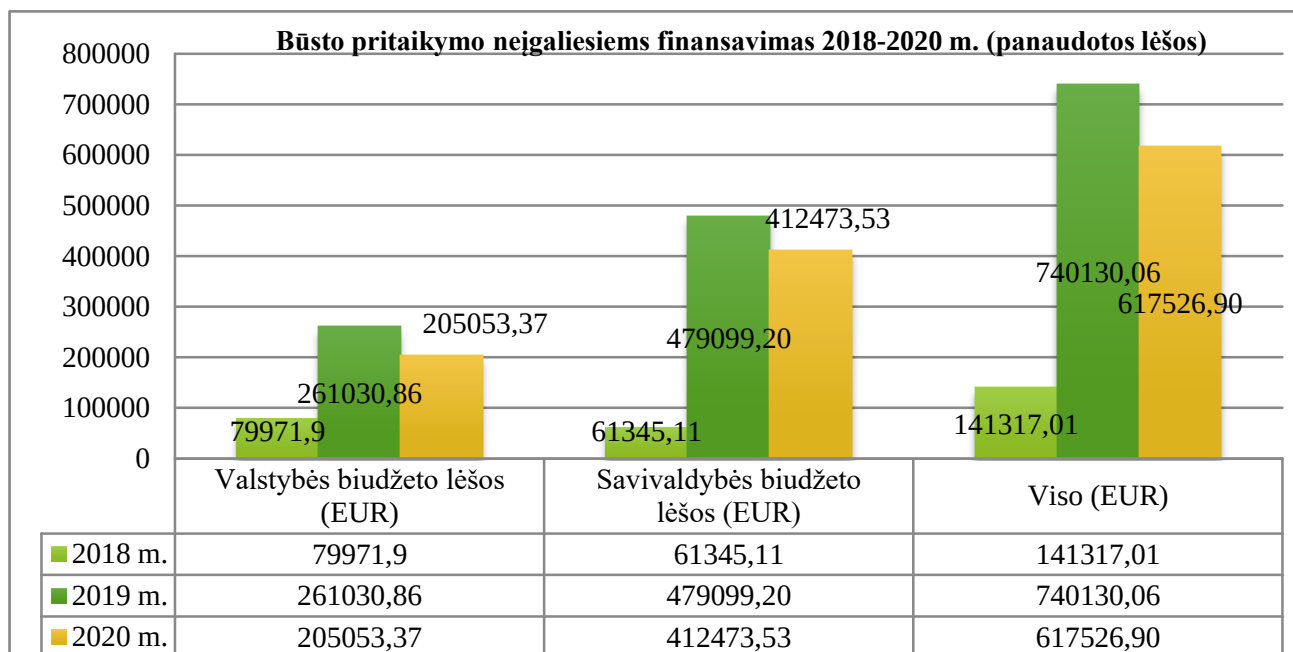
Tenkinamas būsto pritaikymo neįgaliesiems programos poreikis 2018-2020 m. (Būsto pritaikymo prašymų skaičiaus ir pritaikytų būstų skaičiaus santykis)



2019 m. 23 nepritaikytų būstų sąrašas perkeltas (tęsimos būsto pritaikymo neįgaliesiems procedūros, nepavykus pritaikyti 2019 m.) į 2020 m. ir šie prašymai pritaikyti būstą į eilę negražinti. 2019 m. pabaigoje būsto pritaikymo eilėje buvo 165 prašymai pritaikyti būstus ir 23 prašymai pritaikyti būstus įrašyti į 2020 m. pritaikomų būstų sąrašą (bendras prašymų pritaikyti būstą skaičius metų pabaigoje – 188).

2020 m. 66 nepritaikytų būstų sąrašas perkeltas (atsižvelgiant, kad Lietuvos Respublikoje 2020 metais buvo Visuotinio karantino laikotarpiai ir, kad nustatyti būsto pritaikymo darbai sudėtingi – 2020 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 tęsimos 2021 m)) į 2021 m. ir šie prašymai pritaikyti būstą į eilę negražinti. 2020 m. pabaigoje būsto pritaikymo eilėje buvo 126 prašymai pritaikyti būstus ir 66 prašymai pritaikyti būstus įrašyti į 2021 m. pritaikomų būstų sąrašą (bendras prašymų pritaikyti būstą skaičius metų pabaigoje – 192).

Būsto pritaikymo neįgaliesiems finansavimas 2018-2020 m. (panaudotos lėšos)



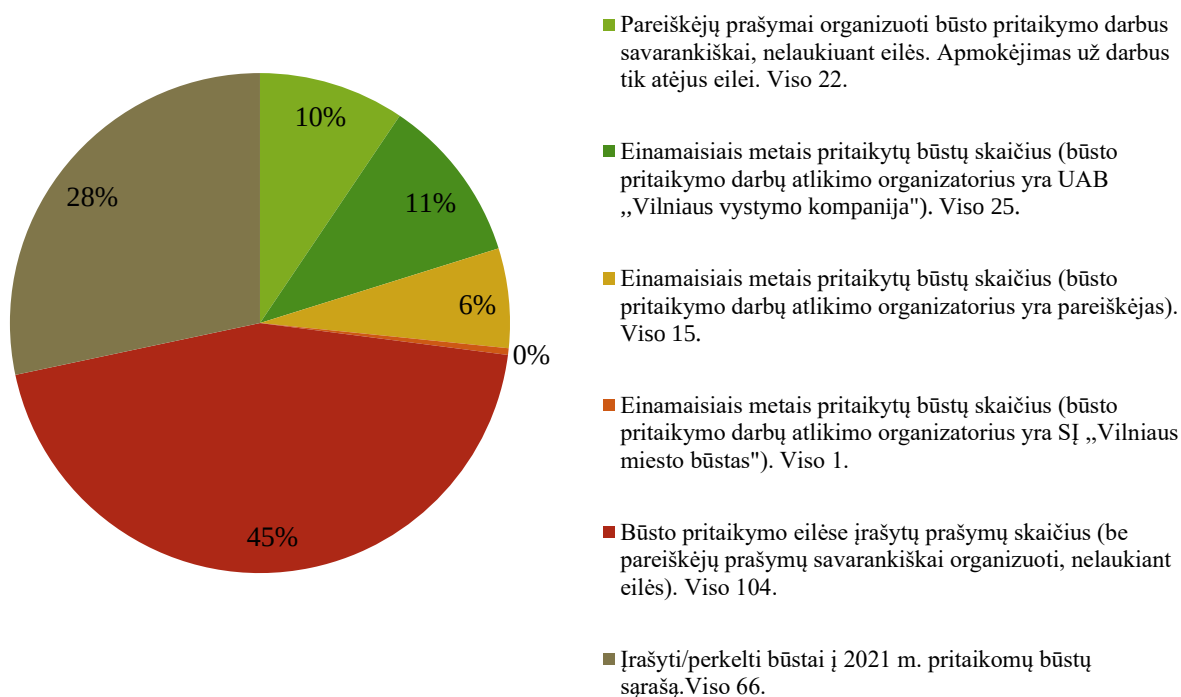
2019 m., įsigaliojus Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2019 m. vasario 19 d. įsakymu Nr. A1-103 patvirtintam Būsto pritaikymo neįgaliesiems tvarkos aprašui, yra galimybė pareiškėjui organizuoti būsto pritaikymo darbus savarankiškai, nelaukiant eilės. Pareiškėjas apie norą pasinaudoti tokia galimybe informuoja raštu, tuomet būsto pritaikymo neįgaliesiems komisija, nustatyta tvarka, vyksta į prašomą pritaikyti būstą įvertinti būsto pritaikymo neįgaliajam poreikį. Įvertinus būsto

pritaikymo poreikį ir būsto pritaikymo neįgaliesiems komisijai priėmus sprendimą dėl būsto pritaikymo darbų – su pareiškėju sudaroma sutartis dėl savarankiško būsto pritaikymo neįgaliajam darbų organizavimo ir išlaidų apmokėjimo (toliau – Sutartis). Sudarius šią Sutartį, pareiškėjas per 12 mėn. turi savarankiškai organizuoti numatytų būsto pritaikymo darbų atlikimą pagal suderintą projektą (jeigu buvo numatyta rengti projektą) ir sąmatą. Užbaigus numatytus darbus, Vilniaus miesto savivaldybės administracija kompensuotų patirtas būsto pritaikymo darbų išlaidas numatytas Sutartyje.

Atkreiptinas dėmesys, kad būsto pritaikymo darbų išlaidų suma, numatyta Sutartyje, būtų išmokama tada, kai būstas, atėjus eilei, būtų įtrauktas į einamaisiais metais pritaikomų būstų sąrašą. Būsto pritaikymo išlaidų suma išmokama tik tuo atveju, jei neįgalusis būsto įtraukimo į einamaisiais metais pritaikomų būstų sąrašą metu jame faktiškai ir pagal deklaraciją gyvena (išskyrus atvejį, kai neįgalusis dėl sveikatos būklės yra persikėlęs gyventi į slaugos ar globos įstaigą). Būsto pritaikymo išlaidų suma neišmokama neįgaliojo būsto paveldėtojams, šiam mirus, taip pat jeigu nutraukiamas būsto pritaikymo neįgaliesiems finansavimas iš valstybės biudžeto lėšų.

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 2020 m.



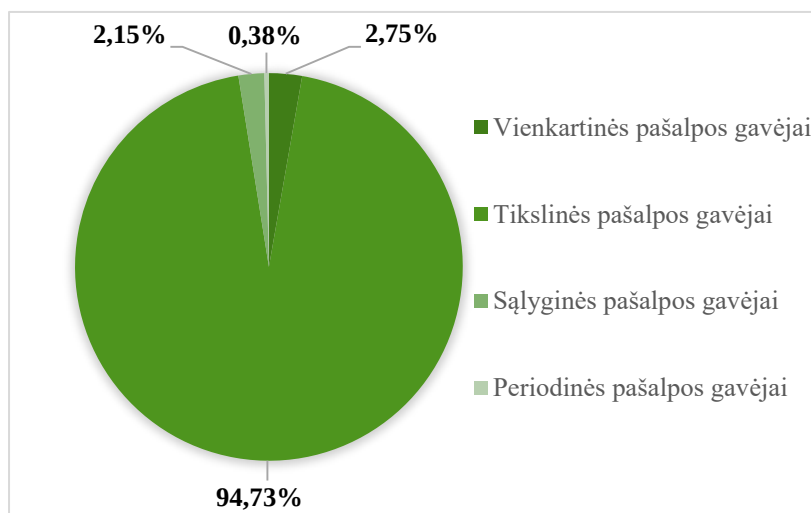
7. PINIGINĖ PARAMA

7.1. Vienkartinės, tikslinės, periodinės ir sąlyginės pašalpos

Vadovaujantis Vilniaus miesto savivaldybės tarybos 2018-05-23 sprendimu Nr. 1-1555 patvirtintu Vienkartinių, tikslinių, sąlyginių ir periodinių pašalpų skyrimo ir mokėjimo tvarkos aprašu (toliau – Tvarkos aprašas), vienkartinės, tikslinės, sąlyginės ir periodinės pašalpos nuo 2020-01-01 iki 2020-08-31 buvo išmokėtos 6619 asmenų už 2 391 389,92 Eur.

Vilniaus miesto savivaldybės administracijos Socialinių išmokų skyrius, 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.

2020 m. didžiąją dalį skiriamų pašalpų sudarė tikslinės pašalpos gavėjai (94,73 proc.):



Vienkartinės pašalpos

Vienkartinė pašalpa – tai vienkartinio pobūdžio išmoka, nuo 2020-01-01 iki 2020-08-31 buvo skiriama nevertinant asmens pajamų:

- 1000 Eur dydžio vienkartinė pašalpa asmeniui sukakus 100 metų;
- 40 BSI (2020 m. 1 BSI – 39 Eur) dydžių (2020 m. – 1560 Eur) pašalpa šeimoje gimus trims ir daugiau vaikų;
- 3 BSI (2020 m. – 117 Eur) dydžių pašalpa asmeniui, atlikusiam ne trumpesnę kaip 6 mėnesių bausmę laisvės atėmimo įstaigoje, jeigu dėl pašalpos asmuo kreipėsi ne vėliau kaip per 2 mėnesius nuo išėjimo iš laisvės atėmimo įstaigos dienos;
- iki 7 BSI (2020 m. – iki 273 Eur) dydžių pašalpa šeimai, patiriančiai socialinę riziką, joje gimus kūdikiui, apmokant kūdikio kraitelio įsigijimo išlaidas.

Nuo 2020-01-01 iki 2020-08-31 vienkartinės pašalpos skirtos 182 asmenims už 31 756,36 Eur:

- ✓ 153 asmenims, atlikusiems ne trumpesnę kaip 6 mėnesių bausmę laisvės atėmimo įstaigoje (už 17 901 Eur);
- ✓ 8 asmenims, sukakus 100 metų (už 8 000 Eur);
- ✓ 1 asmeniui, gimus trims ar daugiau vaikų (1 560 Eur);
- ✓ 20 šeimų, patiriančių socialinę riziką, joje gimus kūdikiui, apmokant kūdikio kraitelio įsigijimo išlaidas (už 4 295,36 Eur).

Tikslinės pašalpos

Tikslinė pašalpa – tai išmoka, nuo 2020-01-01 iki 2020-08-31 buvo skiriama asmeniui, patekusiam į sunkią materialinę padėtį, siekiant suteikti jam tikslinę paramą individualiu atveju.

Tikslinė pašalpa iki 3 BSI (2020 m. – iki 117 Eur) dydžių buvo skiriama, kai vidutinės pajamos per mėnesį vienam iš bendrai gyvenančių asmenų neviršijo 2 VRP (2020 m. 1 VRP – 125 Eur) dydžių

(2020 m. – 250 Eur), vieno gyvenančio asmens – 2,5 VRP dydžių (2020 m. – 312,50 Eur), patekus į sunkią materialinę padėtį, šiais atvejais:

- ✓ įsigyti būtinų vaistų (pagal gydytojų išduotus galiojančius receptus, išskyrus kompensuojamiesiems vaistams) ar apmokėti būtiną mokamą gydymo išlaidas (pagal pateiktus dokumentus);
- ✓ įsigyti kietajam kurui, kai bendrai gyvenantys asmenys ar vienas gyvenantis asmuo dėl objektyvių priežasčių negali gauti kompensacijos kietajam kurui įsigyti Lietuvos Respublikos piniginių socialinės paramos nepasiturintiems gyventojams įstatyme nustatyta tvarka. Priežasčių objektyvumą kiekvienu konkrečiu atveju vertina Savivaldybės administracijos direktoriaus įsakymu sudaryta komisija;
- ✓ asmens tapatybės ar kitiems būtiniams dokumentams pagaminti;
- ✓ būtinų kelionės išlaidoms padengti: nuvykti į savo gyvenamosios vietos savivaldybę, kai bendrai gyvenantys asmenys ar vienas gyvenantis asmuo išvyksta gyventi į kitos savivaldybės teritoriją – deklaruoja gyvenamąją vietą arba įtraukiami į gyvenamosios vietos nedeklaravusių asmenų apskaitą pagal kitą savivaldybę; nuvykti į socialinių paslaugų ar sveikatos priežiūros įstaigą;
- ✓ apmokėti laikino apnakvindinimo paslaugas, apgyvendinimo nakvynės namuose paslaugas;
- ✓ apmokėti už vasaros poilsio stovyklas mokyklinio amžiaus vaikams;
- ✓ apmokėti įsiskolinimus už švietimo įstaigų, vykdančių ikimokyklinio ir priešmokyklinio ugdymo programas, suteiktas paslaugas;
- ✓ apmokėti kontraceptinių priemonių įsigijimą šeimai, patiriančiai socialinę riziką;
- ✓ kitais atvejais, esant socialinio darbuotojo siūlymui.

Tikslinė pašalpa iki 15 BSI (2020 m. – iki 585 Eur) dydžių buvo skiriama, kai vidutinės pajamos per mėnesį vienam iš bendrai gyvenančių asmenų neviršijo 3 VRP dydžių (2020 m. – 375 Eur), vieno gyvenančio asmens – 3,5 VRP dydžių (2020 m. – 437,50 Eur), kai asmenys gyvena skurdžiomis buities sąlygomis, šiais atvejais:

- įsigyti būtinausių baldų, buitinės technikos, namų apyvokos daiktų, kitų daiktų;
- apmokėti būtinausius būsto remonto, krosnių, kaminų remonto, vandentiekio įrengimo, pelėsių naikinimo, dezinfekcijos darbus;
- kitais atvejais, esant socialinio darbuotojo siūlymui.

Tikslinė pašalpa iki 25 BSI (2020 m. – iki 975 Eur) dydžių buvo skiriama, kai vidutinės pajamos per mėnesį vienam iš bendrai gyvenančių asmenų neviršijo 3 VRP dydžių (2020 m. – 375 Eur), vieno gyvenančio asmens – 3,5 VRP dydžių (2020 m. – 437,50 Eur), šiais atvejais:

- įvykus nelaimėi, padariusiai žalą bendrai gyvenančių asmenų ar vieno gyvenančio asmens, trečiojo asmens neapdraustam ar apdraustam, jei pagal draudimo sutartį tai nėra draudžiamasis įvykis, turtui, sveikatai (patekus į sunkią materialinę padėtį dėl ligos, atliktos operacijos, būtinausių odontologinių paslaugų apmokėjimo ir kita);
- įsiskolinimui už būsto komunalines paslaugas ar būsto nuomą padengti ar apmokėti kitas būtinausias paslaugas. Paslaugų pobūdį kiekvienu konkrečiu atveju vertina komisija.

Tikslinė pašalpa iki 132 BSI (2020 m. – iki 5148 Eur) dydžių buvo skiriama, kai vidutinės pajamos per mėnesį vienam iš bendrai gyvenančių asmenų neviršijo 3,5 VRP dydžių (2020 m. – 437,50 Eur), vieno gyvenančio asmens – 4 VRP dydžių (2020 m. – 500 Eur), nukentėjus nuo gaisro ar stichinės nelaimės, padariusios žalą neapdraustam ar apdraustam, jei pagal draudimo sutartį tai nėra draudžiamasis įvykis, turtui, gyvenamajam būstui, kuriame bendrai gyvenantys asmenys ar vienas gyvenantis asmuo deklaruoja gyvenamąją vietą ir jeigu tai yra vienintelis gyvenamasis būstas.

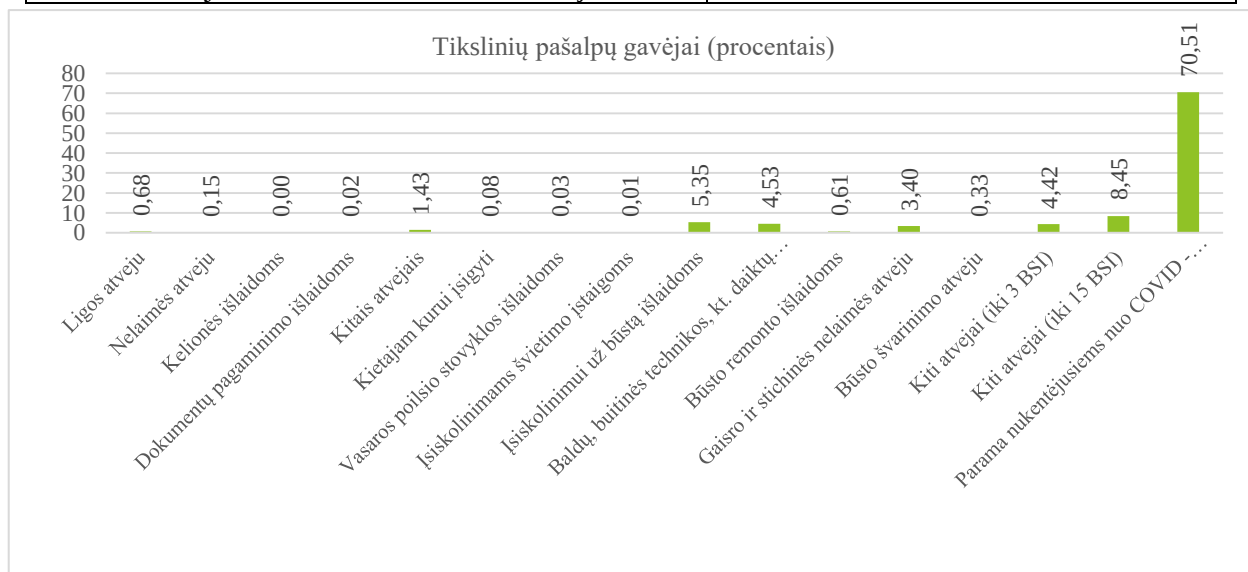
Tikslinė pašalpa iki 14 BSI (2020 m. – iki 546 Eur) dydžių buvo skiriama nevertinant pajamų, apmokėti teisės aktų nustatyta tvarka atliekamo asmens švarinimo, kenkėjų naikinimo ir (ar) sukauptų šiukšlių iš būsto išvežimo paslaugas, jeigu asmens elgesys pažeidžia viešąją tvarką ir bendruomenės interesus, dėl jo neveikimo kyla grėsmė jo ir aplinkinių saugumui, bet asmuo neadekvačiai vertina situaciją ir negali jos savarankiškai spręsti.

Tikslinės pašalpos nuo 2020-01-01 iki 2020-08-31 buvo išmokėtos 6270 asmenų už 2 348 034,56 Eur:

- ✓ iki 3 BSI dydžio buvo išmokėtos 1276 asmenims už 122 982,40 Eur (vidutinis pašalpos dydis – 96,38 Eur);
- ✓ nuo 4 iki 132 BSI dydžių – 4994 asmenims už 2 225 052,16 Eur (vidutinis pašalpos dydis – 445,55

Eur), iš jų: 194 asmenims įsiskolinimui už būsto komunalines paslaugas ar būsto nuomą padengti ar apmokėti kitas būtinausias paslaugas (už 125 680,68 Eur); 324 asmenims įsigyti būtiniausių baldų, buitinės technikos, namų apyvokos daiktų, kitų daiktų (už 106 344,55 Eur), 3710 asmenų, nukentėjusių nuo COVID – 19 infekcijos (už 1 655 507,12 Eur) ir kt.

Tikslinės pašalpos, iš jų:	Iš viso 2 348 034,56 (Eur), iš jų:
Ligos atveju	15 917,00
Nelaimės atveju	3627,00
Kelionės išlaidoms	14,00
Dokumentų pagaminimo išlaidoms	373,40
Kitais atvejais	33 666,33
Kietajam kurui įsigyti	1911,00
Vasaros poilsio stovyklos išlaidoms	702,00
Įsiskolinimams švietimo įstaigoms	234,00
Įsiskolinimui už būstą išlaidoms	125680,68
Baldų, buitinės technikos, kt. daiktų įsigijimui	106344,55
Būsto remonto išlaidoms	14351,49
Gaisro ir stichinės nelaimės atveju	79755,00
Būsto švarinimo atveju	7718,00
Kiti atvejai (iki 3 BSI)	103831,00
Kiti atvejai (iki 15 BSI)	198401,99
Parama nukentėjusiems nuo COVID – 19 infekcijos	1655507,12



Sąlyginės pašalpos

Sąlyginė pašalpa – tai išmoka, skiriama asmeniui, dalyvaujančiam socialinės integracijos programose, psichologinėje socialinėje rehabilitacijoje.

Sąlyginė pašalpa buvo skiriamos siekiant padėti bendrai gyvenantiems asmenims ar vienam gyvenančiam asmeniui, šiais atvejais:

- nevertinant pajamų, apmokėti viešojo transporto bilietus dalyvaujantiems socialinės integracijos programose ir priemonėse šiems asmenims:
 - ✓ atlikusiems ne trumpesnę kaip 6 mėnesių bausmę laisvės atėmimo įstaigoje, jeigu dėl pašalpos asmuo kreipėsi ne vėliau kaip per 2 mėnesius nuo išėjimo iš laisvės atėmimo įstaigos dienos;
 - ✓ besigydančiams nuo priklausomybių (priklausomiems nuo alkoholio, narkotikų ar kitų psichotropinių medžiagų);

- ✓ socialinę riziką patiriančioms šeimoms;
- ✓ romams, išsikeliantiems (išsikėlusiems) iš Vilniaus (Kirtimų) taboro teritorijos;
- ✓ Vilniaus miesto nakvynės namų ir Vilniaus arkivyskupijos Caritas Laikinų namų gyventojams.
- iki 14 BSI (2020 m. – iki 546 Eur) dydžių, kai vidutinės pajamos per mėnesį vienam iš bendrai gyvenančių asmenų neviršijo 2 VRP dydžių (2020 m. – 250 Eur), vieno gyvenančio asmens – 2,5 VRP dydžių (2020 m. – 312,50 Eur), apmokėti priklausomiems nuo psichoaktyvių medžiagų asmenims psichologinę socialinę reabilitaciją.

Sąlyginės pašalpos buvo išmokėtos 142 asmenims už 3 840 Eur.

Periodinės pašalpos

Periodinė pašalpa – tai išmoka, kuri buvo skiriama asmeniui, kurio gaunamos pajamos buvo nepakankamos patenkinti būtiniausius jo poreikius.

Periodinė pašalpa iki 3 BSI (2020 m. – iki 117 Eur) dydžių buvo skiriama siekiant padėti bendrai gyvenantiems asmenims ar vienam gyvenančiam asmeniui, siekiant užtikrinti būtiniausių (maitinimosi, asmeninės higienos, gydymosi ir kt.) poreikių patenkinimą, kai dėl sveikatos būklės ar kitų objektyvių priežasčių jis negali to padaryti savarankiškai ir kreipimosi metu neturi jokio pajamų šaltinio arba vidutinės pajamos per mėnesį yra mažesnės negu 1,25 VRP (2020 m. – 156,25 Eur) dydis vienam asmeniui:

- darbingo amžiaus asmenims;
- asmenims, gaunantiems senatvės ar šalpos neįgaliesiems pensiją ar šalpos senatvės pensiją.

Periodinės pašalpos nuo 2020-01-01 iki 2020-08-31 buvo išmokėtos 25 asmenims už 7 759 Eur (vidutinis pašalpos dydis – 310,36 Eur).

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, numatoma pabaiga – 2021-07-31.

2020 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 2021-07-31 ir padidintas paslaugų gavėjų skaičius iki 142 asmenų.

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



Per projekto vykdymo laikotarpį (22 mėn.) planuojama integralią pagalbą suteikti 142 asmenų (neįgalių darbingo ir senyvo amžiaus asmenų), ją teiks 7 mobiliosios komandos, kurios naudosis technine baze, užtikrinančia profesionalų ir efektyvų integralios pagalbos teikimą. Komandų darbas organizuojamas 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 užtikrins kokybišką integralios pagalbos (socialinės globos, slaugos ir kineziterapijos) teikimą, prisidės 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 pagaminti lankstinukai (padalinti įstaigos darbuotojams), plakatai (iškabinti 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. 2020 m. integrali pagalba suteikta 127 asmenims (nuo projekto pradžios – 131). 2020 m. integralios pagalbos modelis užtikrino 127 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 – organizuoti ir kompleksiskai teikti paslaugas Vilniaus mieste gyvenančioms šeimoms, siekiant įgalinti šeimas įveikti iškilusius sunkumus ir krizes, savarankiškai pasirūpinti savo šeimos gerove, taip užtikrinant



Kompleksinės
paslaugos šeimai

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 teiki 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, slaukančioms 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 patiriančioms 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 pavieniams 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.

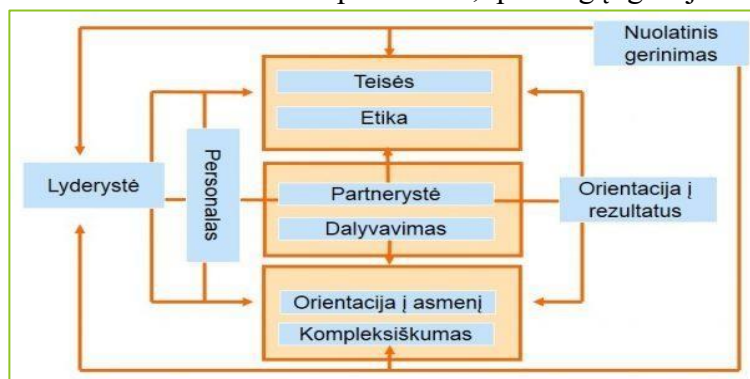
8.3. Projektas „Socialinių paslaugų kokybės gerinimas, taikant EQUASS kokybės sistemą“



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

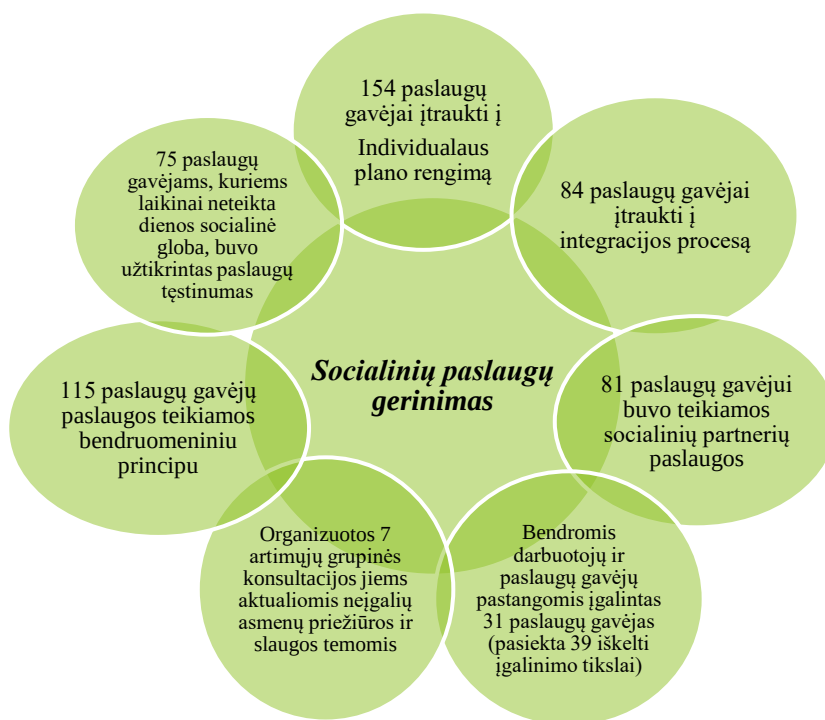
tobulėti, mokytis ir vystytis, dirbti kartu su socialiniais partneriais, siekiant geresnių rezultatų ir procesų tobulinimo. Dienos socialinė globa teikiama vadovaujantis įstaigos misija, vizija, kokybės politikos ir Etikos kodekso principais bei požiūriu, jog paslaugų gavėjai laisvai reiškia savo nuomonę 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. Tęsimas įdiegtos EQUASS priemonės, atsižvelgiant į auditoriaus rekomendacijas, tobulinama paslaugų kokybė:

- Individualios priežiūros personalui suteiktos psichologo konsultacijos emocinio atsparumo tematika (dalyvavo 10 darbuotojų);
- Pradėtas bendradarbiavimas su naujais socialiniais partneriais: „Lietuvos aklųjų biblioteka“ (3 paslaugų gavėjai aprūpinti garsinėmis knygomis); „VĮ Lietuvos automobilių kelių direkcija“ (individualios priežiūros personalas aprūpintas krepšiais su šviesą atspindinčia juosta, paslaugų gavėjai – šviesą atspindinčiomis juostomis);
- Paslaugų gavėjams parengta teisių chartijos atmintinė, kurioje, naudojant alternatyvios komunikacijos ženklus, apibrėžtos paslaugų gavėjų teisės (lietuvių, rusų kalbomis);
- Įstaiga vykdė įsipareigojimą būti socialiai atsakingu: paruošė atliekų rūšiavimo atmintines ir padalino visiems paslaugų gavėjams ir/ar jų artimiesiems, teikė pagalbą rūšiuojant atliekas, organizuojant pasibaigusio galiojimo vaistų naikinimą, darbuotojams suteiktos rekomendacijos, kaip tinkamai ir saugiai tvarkyti atliekas, paskelbto Lietuvos Respublikos teritorijoje karantino laikotarpiu.



Paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės gerinimas

Paslaugų gavėjų anketinės apklausos metu išreikšta nuomonė apie gyvenimo kokybės pokyčius

Galimybė išvykti į lauką

Mažiau streso, problemos tapo lengviau išsprendžiamos dėka darbuotojų

Manimi pasirūpina, būnu švari

Paslaugų gavėjų artimųjų anketinės apklausos metu išreikšta nuomonė apie artimojo gyvenimo kokybės pokyčius

Nesijaučia vieniša

Turi su kuo pasikalbėti ir yra nuolat geros nuotaikos

Tapo linksmesnė

9. SOCIALINIŲ DARBUOTOJŲ PROFESINĖS KOMPETENCIJOS TOBULINIMAS

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 iššūkiai socialiniame darbe;
- Socialinis darbas su priklausomais asmenimis ir jų šeimos nariais;
- Socialinio darbo ypatumai senjorų dienos centre;
- Lankomosios priežiūros darbuotojo, teikiančio socialines paslaugas namuose, įžanginio mokymo programa.

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

- Veiksmingas bendravimas su asmenimis, turinčiais psichikos negalią;
- Socialinių paslaugų namuose teikimas – kūrybiškas žinių, įgūdžių ir vertybių taikymas;
- Vertybių atradimai socialinių paslaugų namuose teikimo kontekste;
- Komandinio darbo, teikiant socialines paslaugas namuose, lavinimas;
- Bendravimo su senyvo amžiaus asmenimis įgūdžių lavinimas;
- Motyvacija, savirealizacija ir pasitenkinimas atliekamu darbu;
- Socialinių paslaugų namuose gavėjų gyvenimo kokybės gerinimas;
- Sveikos gyvensenos svarba žmogaus senėjimo procese.
- Socialinio darbo su vaikais, augančiais socialinę riziką patiriančiose šeimose, ypatumai;
- Asmeninio asistento vaidmuo, dirbant su socialinę riziką patiriančiomis šeimomis.

2020 m. buvo suorganizuota 15 profesinės kompetencijos tobulinimo mokymų:

<i>Mokymų pavadinimas</i>	<i>Mokymų skaičius</i>	<i>Dalyvių skaičius</i>
Komandinio darbo, teikiant socialines paslaugas namuose, lavinimas	1	9
Motyvacija, savirealizacija ir pasitenkinimas atliekamu darbu	2	22
Socialinių paslaugų namuose gavėjų gyvenimo kokybės gerinimas	3	48
Sveikos gyvensenos svarba žmogaus senėjimo procese	3	22
Bendravimo su paslaugų gavėjais iššūkiai 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

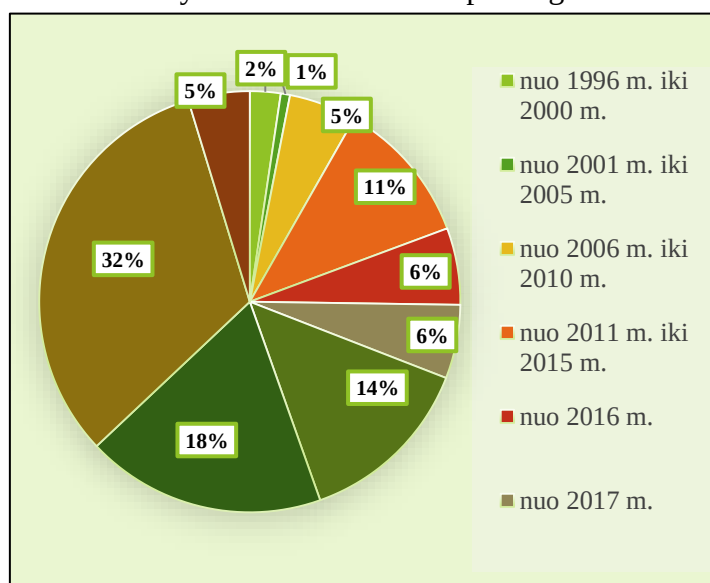
10. SOCIALINIŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS KONTROLĖ

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 ištirti 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.

2020 metais Socialinės paramos centre atliktos socialinių paslaugų gavėjų, jų artimųjų bei Socialinės paramos centro darbuotojų apklausos. Apklausa atlikta 2020 m. rugsėjo – lapkričio mėn., apklausti paslaugų gavėjai, jų artimieji, darbuotojai bei atliktos patikros socialinių paslaugų teikimo vietose.

Socialinio darbo skyrius

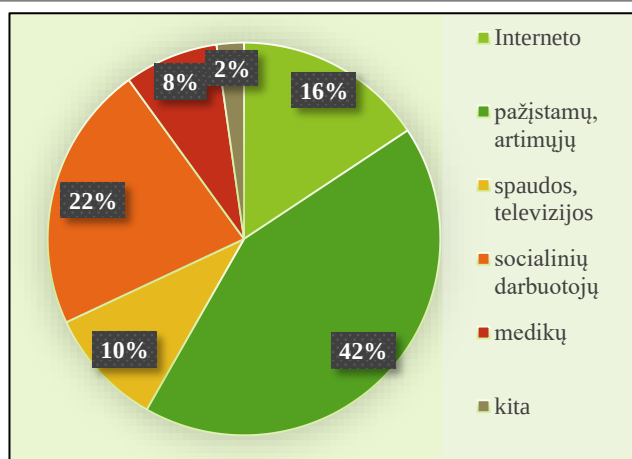
2020 m. rugpjūčio - rugsėjo mėnesį Vilniaus miesto Socialinės paramos centre vyko anoniminė paslaugų gavėjų apklausa, kurios metu siekta ištirti paslaugų gavėjų nuomonę apie teikiamų socialinių paslaugų kokybę bei išsiaiškinti svarbiausius aspektus, kuriuos reikia tobulinti, siekiant efektyviau teikti socialines paslaugas.



Apklausoje dalyvavo 435 paslaugų gavėjai (374 apklausti įprastu anketinės apklausos būdu, 61 – internetinės apklausos būdu), kurie kreipėsi į Socialinio darbo skyrių, iš kurių 32 % paslaugos teikiamos nuo 2020 metų, 18 % - nuo 2019 metų, 14 % - nuo 2018 metų, po 6 % - nuo 2017 metų ir 2016 metų, 11 % paslaugas gaunantys respondentai nuo 2011 metų iki 2015 metų, 5 % - nuo 2006 metų iki 2010 metų ir po 1-2 % pasiskirstė respondentai, paslaugas gaunantys nuo 1996 metų iki 2005 metų. 5 % paslaugų gavėjų nurodė, kad nežino/neatsimena nuo kada jiems teikiamos paslaugos. Apklausoje dalyvavo maždaug trečdalis naujai, paskutinius tris

metus, paslaugas gaunančių, respondentų ir apie ketvirtadalis asmenų, gaunančių paslaugas nuo 4 iki 24 metų.

Apklausa metu siekta išsiaiškinti, iš kur paslaugų gavėjai sužinojo apie socialines paslaugas. Kaip matyti, daugiausia paslaugų gavėjų apie socialines paslaugas sužinojo iš pažįstamų ir artimųjų (42 %) bei socialinių darbuotojų (22 %). Lyginant su 2019 metais, galima teigti, jog vyrauja tendencija apie socialines paslaugas sužinoti iš pažįstamų asmenų bei iš socialinių darbuotojų.

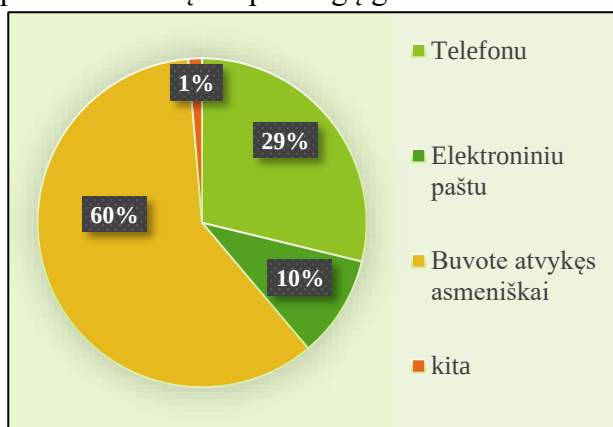


Matosi, kad didėja procentas asmenų, apie socialines paslaugas sužinančių iš interneto – nuo pernai metų padidėjo nuo 8 % iki 16 %, taip pat iš medikų – nuo pernai metų padidėjo nuo 4 % iki 8 %.

Paklausus, ar paslaugų gavėjams pakanka informacijos apie teikiamas paslaugas interneto svetainėje www.spcentras.lt, 55 % atsakė, kad pakanka, 38 % nurodė, kad nesinaudoja internetu ir 7 % atsakė, kad nepakanka. Iš apklausos duomenų galima pastebėti, kad daugiau nei trečdalis paslaugų gavėjų nesinaudoja paslaugomis, kurios teikiamos

internetu.

Apklausos metu domėtasi, koku būdu pirmą kartą respondentai kreipėsi į Socialinės paramos centrą dėl paslaugų gavimo.



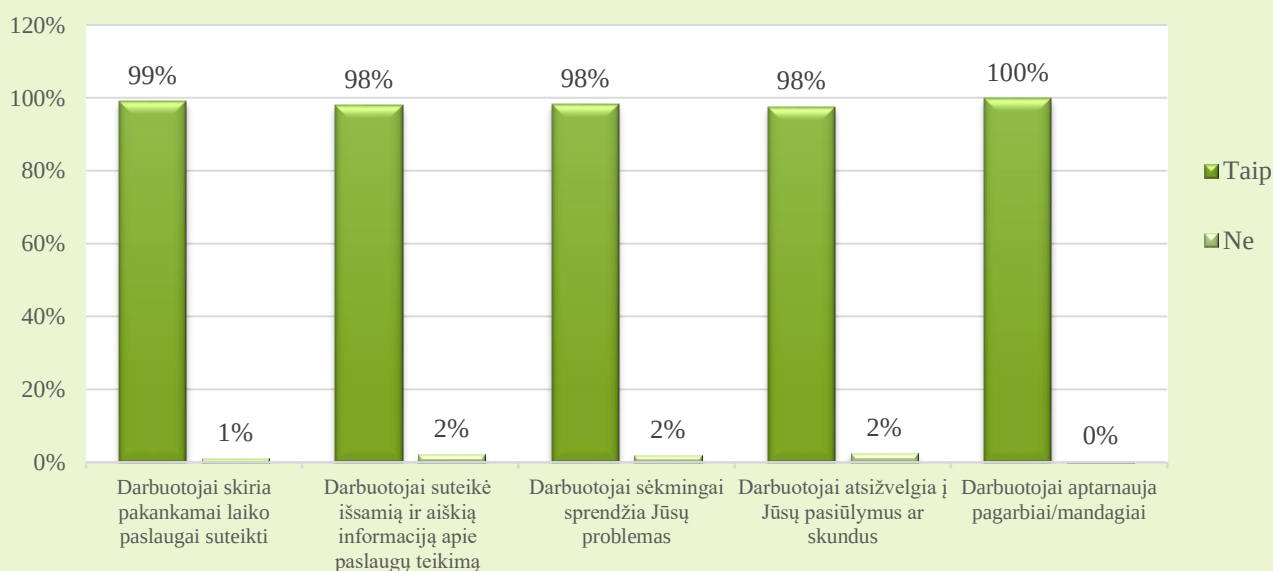
Ar pakanka informacijos apie teikiamas paslaugas interneto svetainėje www.spcentras.lt ?	Atsakymai (%)
Taip	55
Ne	7
Nesinaudoju internetu	38

Didžioji dauguma respondentų atsakė, kad buvo atvykę į Socialinės paramos centrą asmeniškai (60 %), kreipėsi telefonu (29 %), elektroniniu paštu (10 %).

Buvo siekta išsiaiškinti, kaip paslaugų gavėjai vertina socialinių darbuotojų darbą. Beveik visi socialinių paslaugų gavėjai yra patenkinti darbuotojų mandagiu elgesiu ir aptarnavimu, jiems

skiriamu laiku, už suteiktą tikslią ir teisingą informaciją, sėkmingai sprendžiamomis problemomis, atsižvelgiant į pasiūlymus ar skundus (atsakymai atitinkamai pasiskirstė nuo 98 % iki 100 %). Po 2 % apklaustųjų nurodė, jog darbuotojai neatsižvelgia į respondentų pasiūlymus ir skundus, darbuotojai nesėkmingai sprendžia respondentų problemas bei nesuteikia išsamios ir aiškos informacijos apie paslaugos teikimą. 1% nurodė, kad darbuotojai neskiria pakankamai laiko paslaugai suteikti.

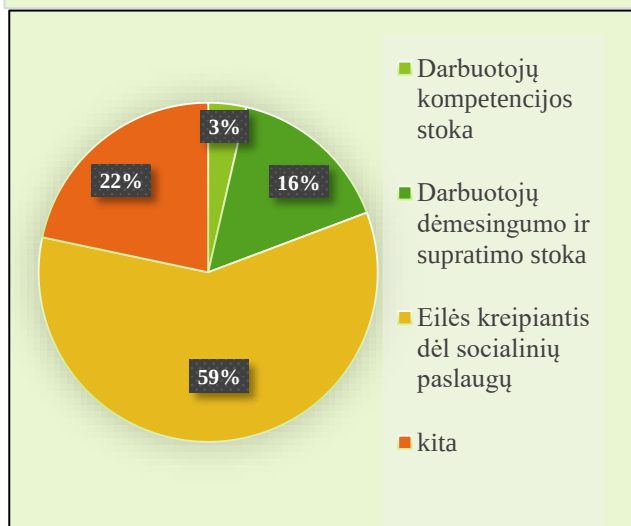
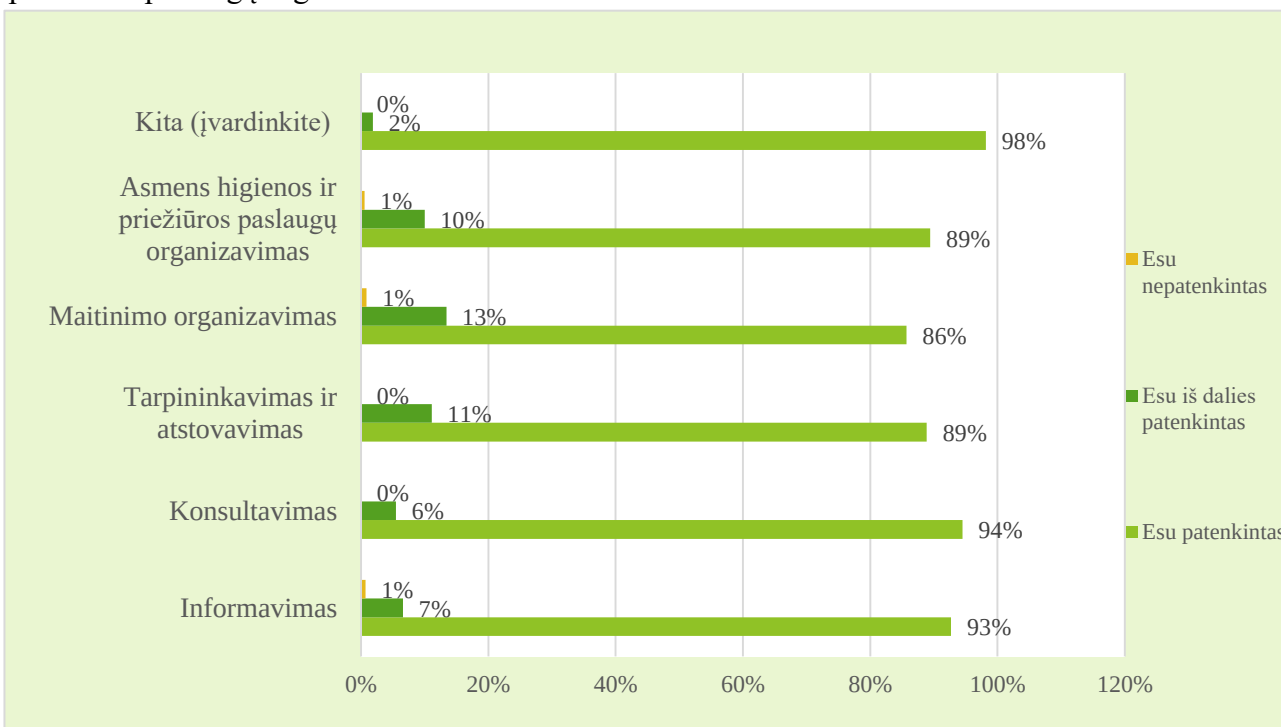
Palyginus 2019 metų atsakymus apie tai, kaip klientai vertina darbuotojų darbą, apklausos dalyvių nuomonė iš esmės nesikeitė. Vyrauja teigiama nuostata apie pagarbiai ir mandagiai



aptarnaujančius darbuotojus (2019 m. – 99 %), suteiktą tikslią ir teisingą informaciją apie paslaugų teikimą (2019 m. – 96 %), skirtą pakankamą laiką paslaugai atlikti (2019 m. – 95 %). Apklausos rezultatai parodė, kad socialinių darbuotojų darbas yra labai gerai vertinamas.

Paslaugų gavėjai vertino, ar pasitiki paslaugas teikiančiais darbuotojais. Net 80 % respondentų nurodė, kad pasitikintys paslaugas teikiančiais darbuotojais ir tik 20 % - iš dalies pasitikintys. Nepasitikinčių darbuotojais nebuvo. 2019 metais pasitikinčių paslaugas teikiančiais darbuotojais buvo 90 %. Galima teigti, kad klientų pasitikėjimas paslaugas teikiančiais darbuotojais išlieka gana aukštas.

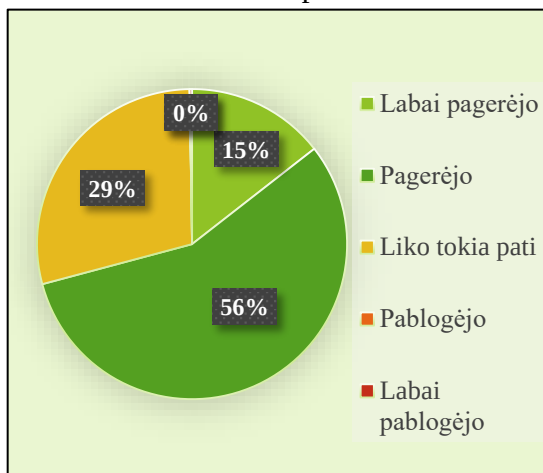
Buvo siekta išsiaiškinti, kaip respondentai vertina teikiamas paslaugas. Galima daryti išvadą, kad didžioji dauguma respondentų jiems teikiamas paslaugas vertina labai teigiamai. Geriausiai įvertintos kitos suteiktos paslaugos – 98 %, taip pat konsultavimo (94 %) ir informavimo (93 %). Tarpininkavimo ir atstovavimo bei asmens higienos ir priežiūros paslaugomis liko patenkinti 89 % respondentų, maitinimo organizavimu - 86 %. Po 1 % liko nepatenkinti informavimo, asmens higienos ir priežiūros bei maitinimo paslaugų organizavimu. Lyginant paslaugų vertinimą su 2019 metais, matosi, kad paslaugų gavėjai labai teigiamai vertina tas pačias paslaugas: informavimo, konsultavimo, tarpininkavimo ir atstovavimo, maitinimo organizavimo bei asmeninės higienos ir priežiūros paslaugų organizavimo.



Respondentų buvo klausiama, kokias socialinių paslaugų teikimo problemas pastebėjo. Daugiau nei pusė respondentų didžiausią problemą įvardijo eilės kreipiantis dėl socialinių paslaugų (59 %). 22 % įvardijo kaip informacijos stoką apie teikiamas paslaugas, nesuprantamai išdėstytus įstatymus ir nutarimus bei pažymėjo, kad nepatogus susisiektis. 16 % įvardijo kaip darbuotojų dėmesingumo ir supratingumo stoką.

Apklausos metu buvo siekiama išsiaiškinti, ar pasikeitė respondentų gyvenimo kokybė paslaugų teikimo metu (8 pav.). Daugiau nei pusė respondentų nurodė, kad gyvenimo kokybė pagerėjo (56 %), trečdalis atsakė, kad liko

tokia pati (29 %). 15 % nurodė, kad labai pagerėjo. Dėl pablogėjusios gyvenimo kokybės atsakymų nenurodė nei vienas respondentas.



Siekiant išsamiau išsiaiškinti apie teikiamų socialinių paslaugų ir aptarnavimo kokybę, apklausos dalyvių buvo prašoma įvardinti, kokių jie turėtų pastabų/pageidavimų dėl teikiamų paslaugų. Apklausos dalyviai nurodė:

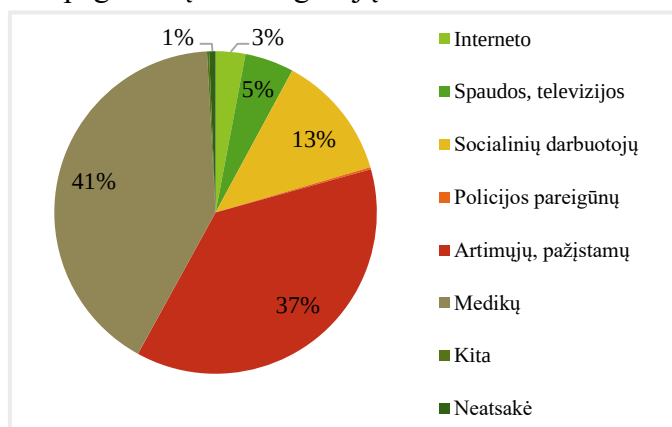
- socialinių paslaugų įvairovės;
- gauti daugiau informacijos apie paslaugas iš socialinių darbuotojų;
- mažiau formalumų gaunant paslaugas;
- didinti pinigines socialinės paramos dydį;
- aiškiai ir suprantamai išdėstyti informaciją internetinėje svetainėje apie teikiamų paslaugų rūšis ir tikslinę grupę.

Apibendrinant apklausos rezultatus galima teigti, kad paslaugų gavėjų požiūris tiek į darbuotojus, kurie teikia paslaugas, tiek į gaunamas paslaugas yra teigiamas, egzistuoja grįžtamasis ryšys tarp darbuotojo ir paslaugų gavėjo, vyrauja klientų pasitikėjimas operatyviai ir mandagiais dirbančiais darbuotojais. Galima teigti, kad 2020 metais gautos paslaugos daugumai respondentų pagerino gyvenimo kokybę. Didžioji dauguma respondentų, teigiančių, kad apie socialines paslaugas sužinojo iš pažįstamų, leidžia daryti išvadą apie stiprius bendruomeninius ryšius bei keitimąsi informacija. Apklausos duomenis lyginant su 2019 metais, paslaugų gavėjų požiūris tiek į socialinius darbuotojus, tiek į gaunamas paslaugas nesikeitė. Nežymi rodiklių raida leidžia teigti, kad socialinių darbuotojų darbas yra vertinamas geriau, paslaugų gavėjai išlieka patenkinti jų pagarbiu ir mandagiu elgesiu bei pakankamai skiriamu dėmesiu iškilusioms problemoms spręsti. Didelis paslaugų gavėjų pasitikėjimo darbuotojais procentas, rodo, jog egzistuoja grįžtamasis ryšys tarp kliento ir darbuotojo. Didžioji dalis respondentų išlieka patenkinti gaunamų paslaugų kokybe.

Socialinio darbo skyriuje 2020 m. buvo atliktos 48 seniūnijų gyventojus aptarnaujančių socialinių darbuotojų patikros. Buvo tikrinama socialinių darbuotojų vedama dokumentacija: atsitiktiniu būdu atrinktos 314 aktyvių paslaugų gavėjų (Asmeninės higienos ir priežiūros paslaugų gavėjų; kompleksinės pagalbos; globotinių/rūpintinių) bylų, prašymų ir registrų žurnalai. Atlikus patikrinimus, su darbuotojais vyko aptarimas, išskiriant pastebėtus teigiamus ir neigiamus aspektus, radus klaidas ir trūkumus, įpareigota atsižvelgti į tikrintojų pastebėjimus. Atliktos patikros leido įvertinti esamą situaciją ir padėjo darbuotojams atkreipti dėmesį į savo klaidas. Tikrintojai pateikė pasiūlymus dėl kokybės gerinimo. Reikšmingų pažeidimų nenustatyta.

Socialinių paslaugų namuose skyrius

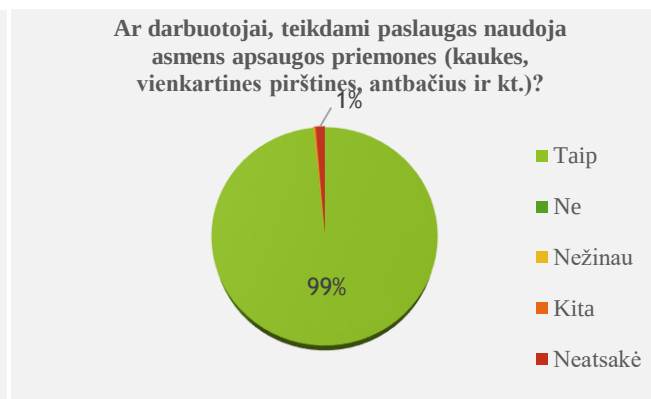
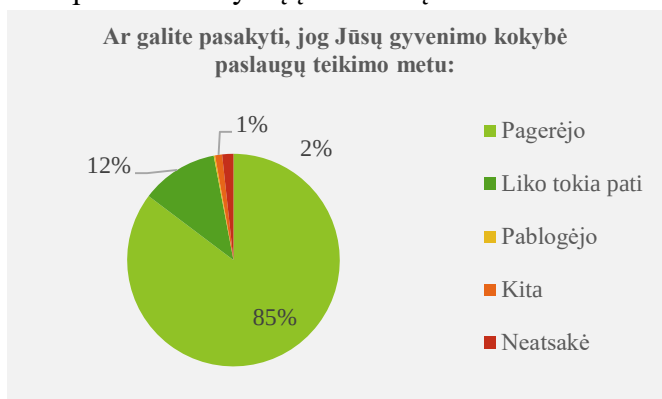
2020 m. rugsėjo mėn. atlikta pagalbos į namus gavėjų anketinė apklausa. Apklausoje dalyvavo 469 pagalbos į namus gavėjų.



Paslaugų gavėjai dalyvavę apklausoje apie socialines paslaugas daugiausiai sužinojo iš medikų, artimųjų, pažįstamų, socialinių darbuotojų. Lyginant 2020 m. ir 2019 m. apklausų rezultatus, tendencija išlieka ta pati, 2019 m. daugiausia paslaugų gavėjai apie socialines paslaugas sužinojo iš medikų (45 %) ir pažįstamų (31 %).

Dauguma paslaugų gavėjų teigė, kad jų gyvenimo kokybė paslaugų teikimo metu pagerėjo, 12% - liko tokia pati. Beveik visi

paslaugų gavėjai teigė, kad darbuotojai teigdami paslaugas naudoja asmens apsaugos priemones, 1 % apklausos dalyvių į klausimą neatsakė.

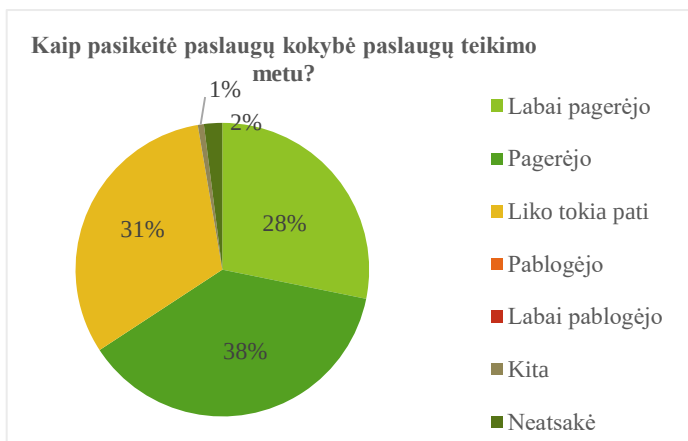


Apklausoje dalyvavo daugiausia moterų – 82 % visų apklaustųjų. Pasiskirstymas pagal amžių, daugiausia respondentų buvo 71-80 metų amžiaus – 52 %, 61-70 metų – 31 %. 94 % paslaugų gavėjų yra patenkinti teikiamomis paslaugomis, 4 % – patenkinti iš dalies, 2 % į klausimą neatsakė. 94 % respondentų teigė, kad darbuotojai skiria pakankamai laiko paslaugai atlikti, 2019 m. 94 % paslaugų gavėjų manė taip pat. 99 % apklausoje dalyvavusių respondentų teigė, kad darbuotojai savo kompetencijos ribose operatyviai sprendžia paslaugų gavėjams rūpimus klausimus. 97 % teigė, kad darbuotojai, vyresnysis socialinio darbo organizatorius atsižvelgia į pasiūlymus (skundus). 2019 m. 93 % respondentų teigė, kad darbuotojai atsižvelgia į Jų pasiūlymus (skundus). 96 % paslaugų gavėjų teigia, kad vyresnysis socialinio organizatorius suteikia tikslią ir suprantamą informaciją. 95 % dalyvavusių apklausoje pagalbos į namus gavėjų teigia, kad vyresnysis socialinio darbo organizatorius savalaikiai informuoja apie paslaugų teikimo tvarkos pasikeitimus.

99 % respondentų teigė, kad darbuotojai aptarnauja pagarbiai/mandagiai. 2019 m. 97 % apklausoje dalyvavusių pagalbos į namus gavėjų teigė, kad darbuotojai pagarbiai/mandagiai aptarnauja. 97 % respondentų teigia, kad darbuotojai atsižvelgia į individualius jų poreikius. 92 % respondentų teigia, kad darbuotojai laikosi konfidencialumo, 5 % pasirinko atsakymo variantą nežinau, 3 % į klausimą neatsakė. 96 % teigia, kad pasitiki paslaugas teikiančiais darbuotojais, 3 % iš dalies pasitiki. 2019 m. 97 % paslaugų gavėjų pasitikėjo paslaugas teikiančiais darbuotojais. 94 % patenkinti teikiamomis pagalbos į namus paslaugomis, 4 % iš dalies patenkinti.

94 % respondentų teigia, kad pasiteisino turėti lūkesčiai kreipiantis dėl paslaugų. 2019 m. 93 % respondentų teigia, kad pasiteisino jų lūkesčiais, kreipiantis dėl paslaugų. 87 % respondentų, kurie atsakė, jog naudojami Socialinės paramos centro paslaugomis, teigė, kad jos yra naudingos.

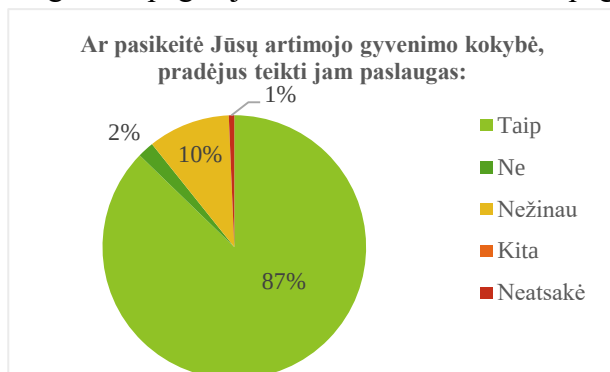
Analizuojant pastabas ir pasiūlymus dėl pagalbos į namus kokybės, pastebima, kad tendencijos išlieka panašios kaip ir 2019 m. paslaugų gavėjai įvardijo, kad norėtų jog nesikeistų darbuotojai, norėtų pasivaikščiojimo paslaugos. Rekomenduojama ir toliau tobulinti darbuotojų žinias, įgūdžius ir kompetencijas, vykdyti individualius pokalbius, kurių metu analizuoti kylančius sunkumus, aptarti komunikaciją su paslaugų gavėjais.



Kartu buvo atlikta pagalbos į namus gavėjų artimųjų, šeimos narių, globėjų, rūpintojų (toliau – artimieji) anketinė apklausa. Apklausoje dalyvavo 149 pagalbos į namus gavėjų artimieji. Apklausos dalyviams buvo suteikta galimybė užpildyti anketas elektroniniu būdu, 21 paslaugų gavėjų artimasis pasinaudojo minėta galimybe.

Paslaugų gavėjų artimieji, dalyvavę apklausoje, apie socialines paslaugas daugiausia sužinojo iš artimųjų, pažįstamų,

medikų. 2019 m. iš pažįstamų - 35%, medikų - 24 %. Daugiau kaip pusė (66 %) paslaugų gavėjų artimųjų teigė, kad paslaugų kokybė paslaugų teikimo metu pagerėjo ir labai pagerėjo, 31 % - liko tokia pati. 2019 m. 46 % paslaugų gavėjų artimųjų teigė, kad paslaugų kokybė liko tokia pati, 32 % teigė, kad pagerėjo, 17 % atsakė, kad labai pagerėjo.

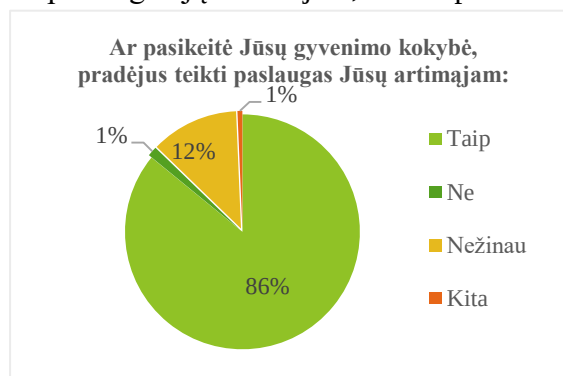


Dauguma (87 %) apklausos dalyvių teigė, kad jų artimųjų gyvenimo kokybė pasikeitė, pradėjus jiems teikti paslaugas, 10 % pasirinko atsakymą „nežinau“ 2% teigė, kad nepasikeitė, 1 % į klausimą neatsakė. 2019 m. 80 % respondentų teigė, kad jų artimųjų gyvenimo kokybė pasikeitė, pradėjus jiems teikti paslaugas, 16 % pasirinko atsakymą „nežinau“ 3% teigė, kad nepasikeitė, 1 % į klausimą neatsakė.

86 % respondentų teigė, kad pasikeitė Jų gyvenimo kokybė, pradėjus teikti paslaugas jų artimajam, 12 % atsakė, kad nežino, 1 % teigė, kad nepasikeitė. 2019 m. 84 % apklausos dalyviai teigė, kad Jų gyvenimo kokybė pasikeitė, pradėjus teikti paslaugas jų artimajam, 10 % pasirinko atsakymą „nežinau“ 2% teigė, kad nepasikeitė.

Apklausoje daugiausia dalyvavo moterys - 68 % apklaustųjų, pagal amžių grupes, daugiausia respondentų t.y. 38 % yra 51-60 m. amžiaus, 20 % - 41-50 metų amžiaus, daugiausia respondentų pažymėjo, kad yra sūnus/duka (58 %).

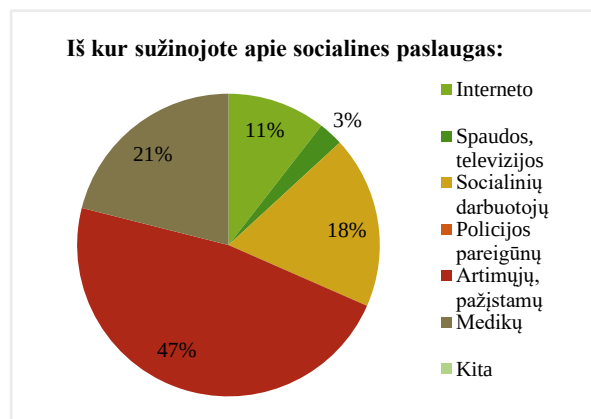
97 % respondentų teigia, kad darbuotojai savo kompetencijos ribose sprendžia jo artimajam rūpimus klausimus. 97 % paslaugų gavėjų artimųjų, dalyvavusių apklausoje, teigia, kad darbuotojai atsižvelgia į jų pasiūlymus (skundus). 2019 m. 92 % apklausoje dalyvavusių paslaugų gavėjų artimųjų teigė, kad darbuotojai atsižvelgia į Jų pasiūlymus (skundus). Šis rodiklis gerėja, lyginant 2018 m. buvo 91 %. 98 % respondentų teigė, kad darbuotojai aptarnauja pagarbiai/mandagiai. 2019 m. šis rodiklis buvo 99 %.



98 % 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, 4 % į klausimą neatsakė. 2019 m. - 96 % respondentų buvo patenkinti teikiamomis paslaugomis.

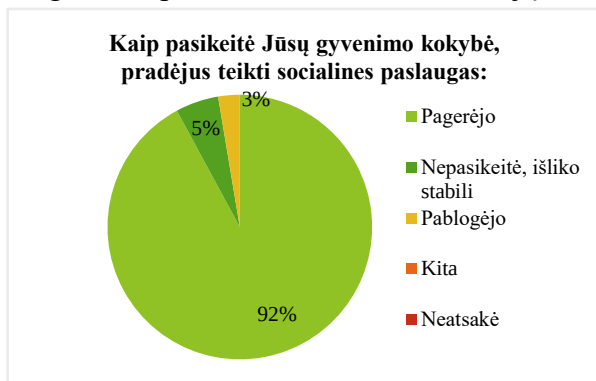
Lyginant 2020 m. ir 2019 m. apklausų rezultatus išlieka panašūs skaičiai apklausoje dalyvavusių paslaugų gavėjų artimųjų, kurie yra patenkinti teikiamomis paslaugomis 2020 m. 95 %, 2019 m. 96 %. Paslaugų gavėjų artimieji, įvardindami, kad pasikeitė jų gyvenimo kokybė teigė, kad gali dirbti, sumažėjo stresas, atsirado galimybė skirti laiko savo poreikiams. Teikdami pastabas ir pasiūlymus įvardijo, kad dėl darbuotojų trūkumo suteikiamos ne visos paslaugos, dėl paslaugų teikimo laiko, galimybės paduoti vaistus. Rekomenduojama daugiau dėmesio skirti bendravimui su paslaugų gavėjų artimaisiais, supažindinti su paslaugų teikimo tvarka, aptarti jų lūkesčius dėl paslaugų teikimo artimajam bei įgyvendinimo galimybes.

Socialinių paslaugų namuose skyriuje 2020 m. rugsėjo mėn. atlikta dienos socialinės globos asmens namuose gavėjų apklausa. Apklausoje dalyvavo 38 dienos globos gavėjai, iš jų 5 dalyvavo elektroninėje apklausoje.

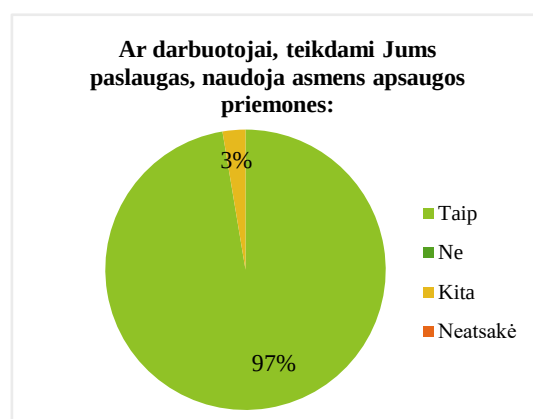


Paslaugų gavėjai dažniausiai sužino apie socialines paslaugas iš artimųjų, pažįstamų, medikų, bei socialinių darbuotojų. Lyginant 2019 m. ir 2020 m. apklausų rezultatus, tendencija išlieka ta pati, daugiausia paslaugų gavėjai apie socialines paslaugas sužinojo iš medikų ir artimųjų pažįstamų.

Dauguma tyrimo dalyvių atsakė, jog jų gyvenimo kokybė pagerėjo gaunant dienos socialinės globos asmens namuose paslaugas, 5 % teigė, kad nepasikeitė. Apklausos dalyviai pasirinkę atsakymą „pagerėjo“, pateikė pastebėjimų, kad gyvenimo kokybė pagerėjo visapusiškai, sudaryta galimybė gyventi vienam savo namuose, išvykti į lauką, jaučiama mažiau streso, problemos tapo lengviau išsprendžiamos dėka darbuotojų.



Dauguma apklausos dalyvių yra patenkinti teikiamomis paslaugomis. Visi respondentai atsakė teigiamai, 97 % patvirtino, kad darbuotojai asmens apsaugos priemones naudoja, 3 % pasirinko atsakymą „kita“ komentuodami, kad darbuotojai yra labai atsargūs, daug kalba apie asmens apsaugos priemonių naudojimą.



Apklausoje daugiausia dalyvavo moterys (76 %), 16 % sudarė vyrai. Daugiausia apklausos dalyvių (32 %) buvo 81 metų ir daugiau, 61-70 metų – 26 %.

Dauguma (92 %) paslaugų gavėjų pasitiki paslaugas teikiančiais darbuotojais. Apklausos dalyviai įvertino (89 %), kad jų turėti lūkesčiai pasiteisino kreipiantis dėl paslaugų, 3 % teigė, jog lūkesčiai nepasiteisino, kadangi jie negauna paslaugų išieginėmis dienomis.

Dauguma respondentų (96,7 %) teigia, kad darbuotojai suteikia teisingą informaciją, pagarbiai/mandagiai aptarnauja, operatyviai ir sėkmingai sprendžia problemas, atsižvelgia į pasiūlymus (skundus). 2019 m. taip manančių buvo 92,5 % Apklausos dalyviai geriausiai įvertino darbuotojų pagarbų/mandagų aptarnavimą (100 %) bei įvertino, jog atsižvelgiama į pasiūlymus (skundus), nebuvo nė vieno neigiamo atsakymo.

Dauguma respondentų (70 %) paminėjo, kad gauna Socialinės paramos centro socialinių partnerių paslaugas. 81 % respondentų įvertino, kad minėtų partnerių paslaugos yra naudingos. Respondentai kaip didžiausią naudą, gaunant socialinių partnerių paslaugas, įvardino suteiktą pagalbą vykstant į gydymo įstaigas ir galimybę gauti nemokamą spaudą. Taip pat, paslaugų gavėjai įvertino, kad gauna maisto produktų, technikos bei kitų daiktų ir šios paramos dėka palengvėjo ir pagerėjo jų buitis.

Analizuojant paslaugų gavėjų pastabas ir pageidavimus dėl teikiamų paslaugų kokybės, rezultatai išlieka panašūs kaip 2019 m. – reikalingos odontologo, kirpėjo, manikiūro/pedikiūro paslaugos, kad paslaugos būtų teikiamos 7 dienas per savaitę, 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 įvertino įvykusius teigiamus pokyčius asmens higienos, bendravimo ir judėjimo srityje. Apklausos rezultatai rodo, kad lyginant su 2019 m. rezultatais, 2020 m. teigiami pokyčiai įvyko daugelyje sričių. 2019 m. finansų tvarkymo ir laisvalaikio praleidimo srityse, buvo pastebima mažiau teigiamų pokyčių, 2020 m. daugiau teigiamų pokyčių. Pastebima, kad paslaugų gavėjai savo gyvenimo kokybės pablogėjimą, gaunant dienos socialinės globos asmens namuose paslaugas, sieja su savo sveikatos būklės blogėjimu. Rekomenduojama ir toliau tobulinti

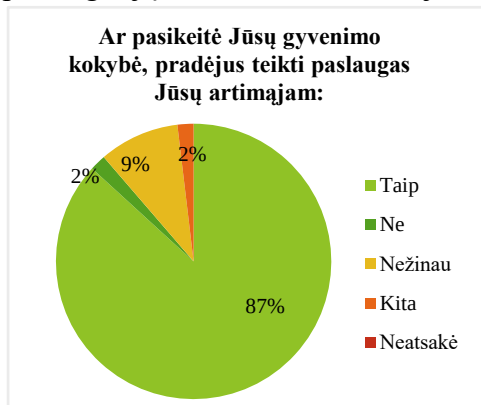
darbuotojų profesines kompetencijas, skatinti pozityvų bendravimą, bendradarbiavimą, įtraukiant paslaugų gavėjus į paslaugų teikimą bei jų planavimą, atkreipti dėmesį į išsakomus lūkesčius. Siekiant gerinti dienos socialinės globos asmens namuose paslaugų kokybę, atkreipti dėmesį ir gerinti paslaugas, kuriomis paslaugų gavėjai 2020 m. yra mažiau patenkinti.

2020 m. rugsėjo mėn. atlikta dienos globos gavėjų artimųjų, šeimos narių, globėjų, rūpintojų anketinė apklausa. Iš viso apklausoje dalyvavo 53 paslaugų gavėjų artimieji, iš jų 30 dalyvavo elektroninėje apklausoje.

Paslaugų gavėjų artimieji dažniausiai sužino apie socialines paslaugas iš artimųjų, pažįstamų, medikų, bei socialinių darbuotojų. Lyginant 2019 m. ir 2020 m. apklausų rezultatus, tendencija išlieka ta pati, daugiausia paslaugų gavėjų artimųjų apie socialines paslaugas sužinojo iš artimųjų pažįstamų, medikų ir socialinių darbuotojų.

Artimieji atsakydami į klausimą kaip pasikeitė jų artimojo gyvenimo kokybė pradėjus teikti socialines paslaugas, dažniausiai (91 %) atsakė, jog gyvenimo kokybė pagerėjo, 7 % respondentų teigė, kad nepasikeitė, išliko stabili. Apklausos dalyviai pasirinkę atsakymą „pagerėjo“, pateikė pastebėjimų, jog paslaugų gavėja nesijaučia vieniša, atsirado didesnis saugumo jausmas, turi su kuo pabendrauti.

Paslaugų gavėjų artimieji vertindami savo gyvenimo kokybės pokyčius, teikiant socialines paslaugas jų artimiesiems, didžioji dalis (87 %) įvardino pastebėję savo gyvenimo pokyčius (atsirado daugiau laisvo laiko, galėjo vėl pradėti dirbti ir daryti karjerą, pagerėjo jų emocinė būklė, dienos metu buvo ramūs, kad jų artimaisiais bus pasirūpinta, psichologiškai ir fiziškai tapo lengviau, nes atsirado laiko saviems poreikiams, palengvėjo buitis).



Dauguma respondentų (98 %) teikiamomis paslaugomis yra labai patenkinti ir patenkinti. Neigiamai neatsakė nė vienas respondentas.

Dauguma paslaugų gavėjų artimųjų (96 %) nurodė, kad darbuotojai sėkmingai sprendžia artimojo problemas, pagarbiai, mandagiai aptarnauja (100 %) ir iškilus problemoms, operatyviai jas sprendžia (96 %), vienas respondentas atsakė, kad iš dalies. Lyginant su 2019 m. apklausos rezultatais, artimieji geriau įvertino darbuotojų pagarbų, mandagų aptarnavimą (2019 m. – 96 %), sėkmingas problemų sprendimas vertintas panašiai. 87 % apklausoje dalyvavusių artimųjų, teigė, jog darbuotojai suteikia tikslią, teisingą informaciją, 9 % nežino, 2 % respondentų atsakė neigiamai.

Apklausoje daugiausia dalyvavo moterys (77 %), 23 % sudarė vyrai. Daugiausia apklausos dalyvių (34 %) buvo nuo 51-60 metų amžiaus, 21 % – nuo 61-70 m. Artimųjų apklausoje daugiausiai dalyvavo paslaugų gavėjų vaikai (62 %) ir sutuoktiniai (15 %).

Dauguma paslaugų gavėjų artimųjų (96 %) nurodė, kad darbuotojai sėkmingai sprendžia artimojo problemas, pagarbiai, mandagiai aptarnauja (100 %) ir iškilus problemoms, operatyviai jas sprendžia (96 %), vienas respondentas atsakė, kad iš dalies. Lyginant su 2019 m. apklausos rezultatais, artimieji geriau įvertino darbuotojų pagarbų, mandagų aptarnavimą (2019 m. – 96 %), sėkmingas problemų sprendimas vertintas panašiai. 87 % apklausoje dalyvavusių artimųjų, teigė, jog darbuotojai suteikia tikslią, teisingą informaciją. 96 % respondentų teigė, jog paslaugų teikimo metu užtikrinamas privatumas, orumas, informacijos konfidencialumas.

Respondentai daugiausia patenkinti asmeninės higienos paslaugų organizavimu, konsultavimu, bendravimu, pagalba buityje ir namų ruošoje. Mažiausiai patenkinti ūkio darbų paslaugomis. Vertinant asmens sveikatos priežiūros paslaugas, apklausos dalyviai slaugos paslaugomis labiau patenkinti nei kineziterapijos paslaugomis.

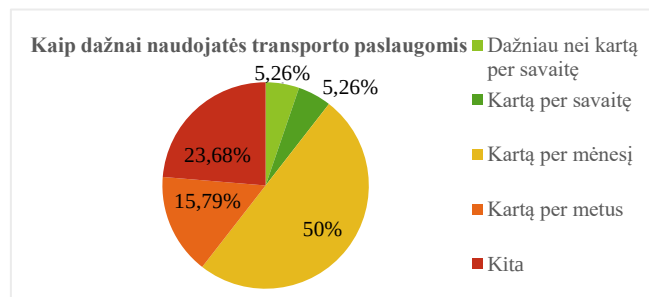
Atsakydami į klausimą apie Socialinės paramos centro socialinių partnerių teikiamas paslaugas, 28 % paminėjo, kad gauna minėtų partnerių paslaugas. Respondentai dažniausiai paminėjo gaunamas transporto paslaugas ir spaudos leidinius. Didesnė pusė (55 %) respondentų išreiškė savo nuomonę apie Socialinės paramos centro partnerių teikiamų paslaugų naudą. Beveik visi (53 %) respondentai nurodė, kad paslaugos jiems naudingos ir labai naudingos.

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, dantų gydytojo, pateikė pasiūlymą, jog pasivaikščiojimo metu galėtų darbuotoja užsukti su paslaugų gavėju į kavinę. 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, konsultavimo, pagalba buityje ir namų ruošoje bei asmeninės higienos paslaugų organizavimo kokybę. Dauguma respondentų (91 %) atsakė, jog pasikeitė jo artimojo gyvenimo kokybė, pradėjus teikti jam paslaugas. Lyginant su 2019 m. duomenimis, gyvenimo kokybės vertinimas išliko panašus (91,1 %). Dauguma apklausos dalyvių 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 periodiška aptarti su artimaisiais Socialinės paramos centro socialinių partnerių teikiamas paslaugas, pagal poreikį, informuoti artimuosius apie galimas psichologinės pagalbos galimybes slaugantiems artimuosius.

2020 m. rugsėjo mėn. atlikta transporto paslaugų gavėjų anketinė apklausa. Iš viso apklausoje dalyvavo 38 paslaugų gavėjai, iš jų 2 dalyvavo elektroninėje apklausoje.

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



Dauguma (94,7 %) paslaugų gavėjų patenkinti aptarnavimo kokybe, užsakant transporto paslaugą. 2019 m. taip manė 92,5 % paslaugų gavėjai, 2020 m. išaugo pasitenkinimas aptarnavimo kokybe. Dauguma (92,11 %) paslaugų gavėjų patenkinti transporto paslaugų kokybe.

Apklausoje dalyvavo 38 transporto paslaugų gavėjai (toliau – gavėjai), iš jų 86,84% moterų ir 13,16% vyrų. Didžioji respondentų dalis (39,47%) yra 71-80 metų amžiaus bei (36,84%) - 81 metų ir vyresni, dalis apklaustųjų priklauso nuo 51 iki 60 metų amžiaus grupei- (10,53%), nuo 61 iki 70 metų amžiaus 7,89% respondentų, ir mažiausiąją procentinę dalį - po 2,63% apklaustųjų sudaro asmenys nuo 41 iki 50 metų ir nuo 30 iki 40 metų amžiaus. 42,11% apklausoje dalyvavusių asmenų nurodė, kad jiems teikiamos transporto paslaugos nuo 5 iki 9 metų; 39,47% - nuo 2 iki 4 metų; 10,53% asmenų nurodė, kad transporto paslaugos teikiamos pirmus metus ir 3 asmenys (7,89%) teigė, kad transporto paslaugomis naudojasi iki 10 metų ir daugiau.

Didžioji dalis apklaustųjų (52,63%) nurodė, kad dėl transporto paslaugų užsakymo kreipiasi ir užregistruoja socialines paslaugas teikiantys darbuotojai, 44,74% respondentų nurodė, kad registruojasi paslaugai telefonu ir 1 asmuo (2,63%) nurodė, kad užregistruoja artimieji. Vertinant darbuotojo, priimančio registraciją, darbą į teiginį ar darbuotojas, priimdamas užsakymą, visada stengiasi išsiaiškinti jų poreikius, 71,05% gavėjų pažymėjo „visiškai sutinku“, 18,42% gavėjų

pažymėjo „sutinku“ ir 10,53% į teiginį neatsakė. Taip pat respondentai įvertino ir teiginį ar darbuotojas suteikia visą reikiamą informaciją - 71,05% gavėjų pažymėjo „visiškai sutinku“, 18,42% gavėjų pažymėjo „sutinku“ ir 10,53% į teiginį neatsakė. 65,79% respondentų pažymėjo „visiškai sutinku“, kad darbuotojas užsakymo metu greitai sprendžia iškilusias problemas, reaguoja į pastabas, 23,68% atsakiusių į minėtą teiginį pažymėjo „sutinku“ ir 10,53% respondentų neatsakė. 5,26% gavėjų nurodė, kad darbuotojas registraciją priima atsainiai ir nesigilina į jų poreikius, 76,32% apklaustųjų į šį teiginį atsakė „nesutinku“ ir 18,42% respondentų į klausimą neatsakė.

Vertinant ar darbuotojas užsakymo metu pagarbiai/mandagiai aptarnauja 76,32% gavėjų artimųjų pažymėjo „visiškai sutinku“, 15,79% „sutinku“ ir 7,89% apklaustųjų į teiginį neatsakė. Paslaugų gavėjams, gaunant transporto paslaugas svarbiausia yra punktualumas (71,05%), darbuotojų paslaugumas (65,79%), mandagus aptarnavimas (57,89%), paslaugų prieinamumas (55,26%), mažiau svarbu (28,95%) – tvarkingi automobiliai.

Į pateiktą atvirą klausimą kokių turėtų pastabų/pageidavimų dėl jiems teikiamų transporto paslaugų, nuomonę išsakė 44,74% apklausos dalyviai (17 asmenų), teigdami, jog norėtų daugiau transporto paslaugų, nes poreikis yra didesnis. Dauguma (89,47%) apklaustųjų nurodė, pasiteisino gavėjų turėti lūkesčiai, kreipiantis dėl transporto paslaugų.

Apibendrinant transporto paslaugų gavėjų apklausos rezultatus, galima teigti, kad dauguma apklausos dalyvių priklauso vyresniųjų amžiaus grupei, nuo 71-80 metų ir didžiąją dalį sudarė moterys. Dauguma paslaugų gavėjų transporto paslaugomis naudojasi nuo 5 iki 9 metų. Pusė apklaustųjų nurodė, kad paslaugomis naudojasi kartą per mėnesį, daugiau nei pusei paslaugų gavėjų transportą užsako socialines paslaugas teikiantys darbuotojai, 44,74% savarankiškai registruojasi telefonu. Apklausos dalyviai teigiamai įvertino aptarnavimo kokybę, kreipiantis dėl transporto paslaugų ir dauguma patenkinti aptarnavimo kokybe bei teikiamų paslaugų kokybe. Teikdami pastabas ir pasiūlymus respondentai nurodė, kad norėtų didesnio transporto paslaugų prieinamumo.

2020 m. rugsėjo mėn. atlikta transporto paslaugų gavėjų artimųjų anketinė apklausa. Iš viso apklausoje dalyvavo 20 paslaugų gavėjų artimųjų, iš jų 4 dalyvavo elektroninėje apklausoje. Tyrimo bendrinė sąvoka „gavėjų artimieji“ bus naudojama šeimos narių, globėjų bei rūpintojų sąvokoms apibendrinti.

Daugiausia (40 %) apklausos dalyvių pasirinkę atsakymą „kita“, nurodė, kad transporto paslaugos teikiamos pagal poreikį, du kartus per metus bei įvairiai. 30 % nurodė, jog kartą per mėnesį.

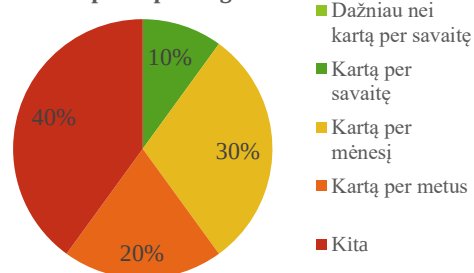
Visi paslaugų gavėjai patenkinti artimajam teikiamų transporto paslaugų kokybe. Lyginant su 2019 m. tendencijos išlieka panašios, visi (100 %) artimieji taip pat buvo patenkinti transporto paslaugų kokybe.

Apklausoje dalyvavo 20 transporto paslaugų gavėjų artimųjų (toliau – gavėjų artimieji), iš jų 65% (13) moterų ir 35% (7) vyrų. Didžioji respondentų dalis, t. y. 30 % yra 51-60 metų amžiaus, 25 % yra 71-80 metų amžiaus asmenys, 20 % apklaustųjų - 81 metų ir daugiau, 15 % priskiriami 61 iki 70 metų asmenų amžiaus grupei ir 10 % respondentų yra nuo 30 iki 40 metų.

35 % apklausos dalyvių nurodė, kad paslaugų gavėjams yra vaikai, 20 % - esantys sutuoktiniai, 10 % respondentų turi globėjo/rūpintojo statusą ir 30% apklausoje dalyvavusių žymėjo „kita“ nurodydami, kad yra paslaugų gavėjui motina (3 respondentės), po vieną respondentą įrašė: marti, kaimynė, šeimos narys. 5% (t. y. 1 asmuo) į pateiktą klausimą neatsakė.

50 % apklausoje dalyvavusių asmenų nurodė, kad jų artimiesiems yra teikiamos transporto paslaugos nuo 2 iki 4 metų; ketvirtadaliui (25%) - nuo 5 iki 9 metų; 4 asmenys (20%) nurodė, kad jų artimiesiems transporto paslaugos teikiamos pirmus metus ir 1 asmuo (5%) teigė, kad jo artimajam transporto paslaugos teikiamos iki 10 metų ir daugiau.

Kaip dažnai Jūsų artimajam teikiamos transporto paslaugos



50 % respondentų nurodė, kad dėl transporto paslaugos artimajam registruojasi telefonu, 45 % (9) apklaustųjų nurodė, kad transporto paslaugai užregistruoja socialines paslaugas teikiantys darbuotojai ir 1 asmuo nurodė, kad artimasis užsiregistruoja pats.

Atsakant į kitą klausimą, „Ar esate patenkinti aptarnavimo kokybe, užsakant transporto paslaugą Jūsų artimajam“ 90 % atsakė, kad yra patenkinti aptarnavimo kokybe. Vertinant darbuotojo, priimančio registraciją, darbą į teiginį ar darbuotojas, priimdamas užsakymą, visada stengiasi išsiaiškinti jų artimųjų poreikius, 85 % gavėjų artimųjų pažymėjo „visiškai sutinku“ ir 15 % apklaustųjų pažymėjo „sutinku“. Ar darbuotojas suteikia visą reikiamą informaciją „visiškai sutinku“ pažymėjo 85 % respondentų, „sutinku“ pažymėjo 10 % apklaustųjų ir 5 % asmenų į teiginį neatsakė. 80 % respondentų pažymėjo „visiškai sutinku“, kad darbuotojas užsakymo metu greitai sprendžia iškilusias problemas, reaguoja į pastabas, 15 % atsakiusių į minėtą teiginį pažymėjo „sutinku“ ir 5 % respondentų neatsakė. 10 % gavėjų artimųjų nurodė, kad darbuotojas registraciją priima atsainiai ir nesigilina į jų artimųjų poreikius, 85 % apklaustųjų į šį teiginį atsakė „nesutinku“ bei 5 % respondentų į klausimą neatsakė. Vertinant ar darbuotojas užsakymo metu pagarbiai/mandagiai aptarnauja, 90 % gavėjų artimųjų pažymėjo „visiškai sutinku“, 5 % „sutinku“ ir 5 % apklaustųjų į teiginį neatsakė.

Į teiginį kas respondentams yra svarbu artimajam gaunant transporto paslaugas 90 % apklaustųjų nurodė, kad jiems „labai svarbu“ yra mandagus aptarnavimas, kita 10 % apklaustųjų dalis pažymėjo „svarbu“; 70 % respondentų nurodė, kad jiems „labai svarbu“ yra punktualumas, likusi apklaustųjų dalis (30%) pažymėjo „svarbu“; 60 % gavėjų artimųjų pažymėjo, kad jiems „labai svarbu“ yra paslaugos prieinamumas bei darbuotojų paslaugumas. Kiti 40 % apklaustųjų pažymėjo „svarbu“. 55 % apklausoje dalyvavusių asmenų pažymėjo, kad jiems „svarbu“ yra tvarkingi automobiliai, o 45 % apklaustųjų tvarkingų automobilių sąvoka yra „labai svarbu“.

Į pateiktą atvirą klausimą kokių turėtų pastabų/pageidavimų dėl teikiamų transporto paslaugų, nuomonę išsakė 35 % respondentų (7), pateikdami atsakymų variantus: „labai svarbu turėti galimybę transporto paslaugas užsakyti daugiausiai prieš savaitę, o ne prieš dvi savaites“; 2 respondentai taip pat išreiškė pageidavimą didesnio paslaugų prieinamumo, galimybių užsakyti ir gauti transportą reikiamu metu; 2 asmenys nurodė, kad neturi jokių pastabų, vieno iš apklaustųjų teigimu, „niekas nepasikeitė“ bei vienas asmuo įrašė, kad „viskas yra gerai, ačiū“.

Apibendrinant tyrimo rezultatus galima teigti, kad apklausoje dalyvavo 20 transporto paslaugos gavėjų artimieji (šeimos nariai, globėjai/rūpintojai bei kaimynai), kurių didžioji dalis yra nuo 51 metų ir daugiau. Apklausoje dalyvavo daugiau moterų nei vyrų. Apklausos dalyviai teigiamai įvertino aptarnavimo kokybę, teikiamas paslaugas. Paslaugų gavėjų artimiesiems svarbiausia yra darbuotojų paslaugumas, mandagus aptarnavimas bei laiku suteikta paslauga. Teikdami pastabas ir pasiūlymus respondentai akcentavo, kad norėtų didesnio transporto paslaugų prieinamumo.

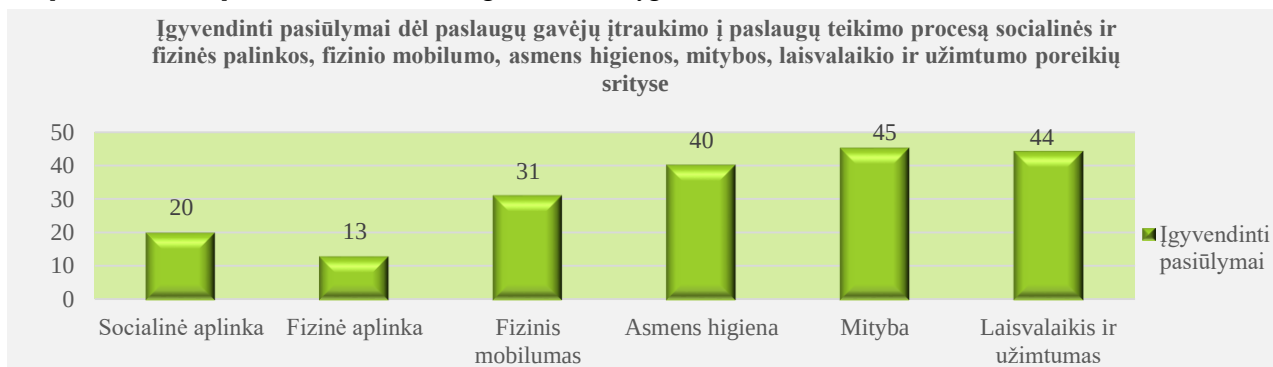
2020 metais užpildyti 1642 kokybės patikros aktai (iš jų: 647 užpildyti nuotoliniu būdu), parengtos 2 Socialinių paslaugų namuose skyriaus veiklos analizės ataskaitos. Atlikti 396 finansinių galimybių mokėti už socialines paslaugas vertinimų patikrinimai.

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 aktyvinimą, įtraukimą į paslaugų teikimo procesą. Darbuotojai žinias pritaikė darbinėje veikloje ir pateikė įgyvendintus 193 pasiūlymus apie paslaugų gavėjų įtraukimą į paslaugų teikimo procesą socialinės ir fizinės aplinkos, fizinio mobilumo, asmens higienos, mitybos, laisvalaikio ir užimtumo poreikių srityse.

- *Darbuotojai, skatindami bendravimą, pasinaudojo žaidimo „Daugiau negu viena istorija“ idėjomis. Paslaugų gavėjai pasakojo apie perskaitytas knygas, matytus filmus, įvairius savo pomėgius, džiaugsmingus gyvenimo įvykius, mokyklos, studijų metus. (Socialinė aplinka).*
- *Paslaugų gavėjai išmoko atlikti nesudėtingus buitines darbus, įjungti automatinę skalbimo mašiną bei kitas naudingas veiklas. (Fizinė aplinka).*

- Darbuotojai paslaugų gavėjus skatino daugiau judėti vaikštytynės, neįgaliojo vežimėlio pagalba, lavino smulkiąją motoriką, padėjo atstatyti dėl ligos prarastus įgūdžius - laikyti pieštuką, rašyti raides, išmokė mankštos pratimus su kamuoliu (fizinis mobilumas) bei motyvavo rūpintis kūno švara (asmens higiena).
- Paslaugų gavėjai išitraukė į maisto gaminimo procesą, išmoko sudaryti pirkinių sąrašą, savarankiškai išsirinkti prekes iš lankstinukų. Darbuotojai paskatino paslaugų gavėjus prisiminti skanių patiekalų receptus ir juos užrašė, susegė į receptų knygą, kuri naudinga, gaminant maistą paslaugų gavėjų namuose. (Mityba).
- Darbuotojai išmokė paslaugų gavėjus žaisti šaškėmis, padėjo mokytis anglų kalbos žodžius, sprendė atmintį lavinančias užduotis iš mokomojo lankstinuko „Atminties pratimų rinkinys“, spalvino suaugusiems skirtus paveikslėlius, iš Jūratės Leikaitės knygų, pasiūlė ir tarpininkavo atnešant garsines knygas. (Laisvalaikis ir užimtumas).

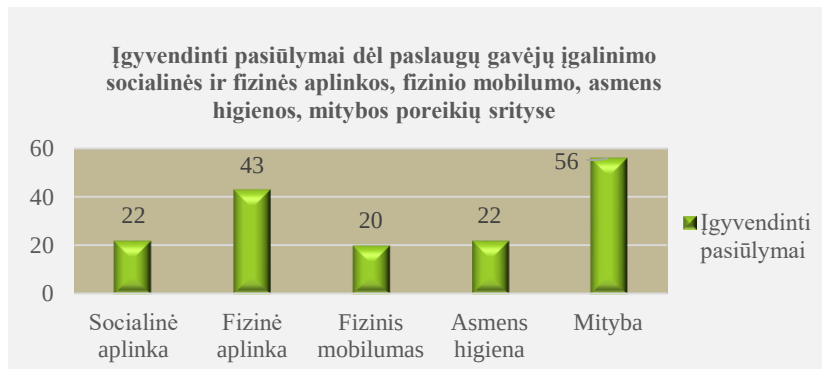


Įsitraukimas į paslaugų teikimo procesą turėjo teigiamos įtakos paslaugų gavėjų fizinei sveikatai, emocinei būklei. Dalyvaujant kasdienėje veikloje, padidėjo paslaugų gavėjų savarankiškumas, komunikacija, pasitikėjimas savimi. Paslaugų gavėjos artimoji išreiškė pasitenkinimą teigdama, jog darbuotojų suteikta pagalba, paskatinimas įtraukti į paslaugų teikimo procesą, padėjo jos artimajai tapti savarankiškesnei. Inicijatyva dėl paslaugų gavėjų įtraukimo į paslaugų teikimo procesą, turėjo teigiamos įtakos gerinant minėtų asmenų gyvenimo kokybę. 2020 m. atliktoje apklausoje, paslaugų gavėjai vertino savo gyvenimo kokybės pokyčius geriau nei 2019 m. atliktoje apklausoje.

Tobulinant dienos socialinės globos asmens namuose paslaugų kokybę, vadovaujantis EQUASS kokybės principais ir kriterijais, sukaupta patirtimi pasidalinta ir įgalinimo koncepcija pritaikyta pagalbos į namus paslaugai.

Darbuotojams, teikiantiems pagalbą į namus, buvo organizuotos konsultacijos paslaugų gavėjų įgalinimo tema. Darbuotojai žinias pritaikė praktinėje veikloje ir pateikė įgyvendintus 163 pasiūlymus apie paslaugų gavėjų įgalinimą socialinės ir fizinės aplinkos, fizinio mobilumo, asmens higienos, mitybos, poreikių srityse.

- Darbuotojai įgalino paslaugų gavėjus naudotis klausos aparatu, mobiliuoju telefonu, savarankiškai komunikuoti su gydytoju, savitarnoje susimokėti už prekes, nuvykti į sveikatos priežiūros įstaigą, vaistinę, biblioteką, parką, padėjo atstatyti dėl ligos prarastus skaitymo, rašymo įgūdžius. (Socialinė aplinka).
- Paslaugų gavėjai išmoko atlikti lengvesnius buitines darbus, tvarkingai sudėti sumokėtų mokesčių sąskaitas į dėžutę, savarankiškai nurašyti skaitiklių rodmenis, rūšiuoti šiukšles. (Fizinė aplinka).
- Darbuotojai įgalino paslaugų gavėjus išeiti į lauką pasivaikščioti, naudotis kojos protezu, daugiau judėti vaikštytynės pagalba. (Fizinis mobilumas).



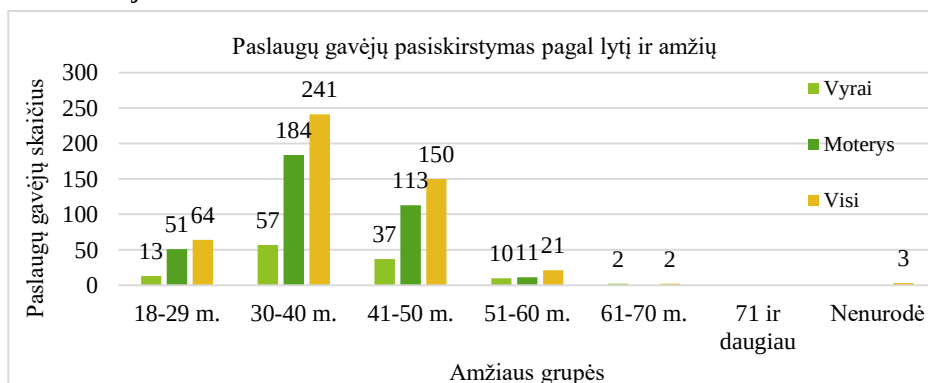
- Paslaugų gavėjai įgijo žinių ir išmoko savarankiškai rūpintis asmens higiena, apsirengti, prieš valgi nusiplauti rankas, rankoms naudoti dezinfekcinį skystį. (Asmens higiena).
- Darbuotojai įgalino paslaugų gavėjus sudaryti produktų sąrašą, pasigaminti lengvesnius patiekalus, pakeisti mitybos įpročius ir valgyti sveiką bei įvairų maistą, užsisakyti maisto produktus iš internetinės parduotuvės „Barbora“. (Mityba).

Paslaugų gavėjams įgalinimas buvo naudingas, išmoktas veiksmas, įgūdis suteikė pasitikėjimo savimi, padidino savarankiškumą judant, rūpinantis asmenine higiena, buitimi, komunikuojant su bendruomene, sumažino vienišumo jausmą. 2020 m. atliktoje anketinėje apklausoje, paslaugų gavėjo artimasis įvardino pastebėjęs teigiamus pokyčius, padidėjusį savo artimojo savarankiškumą: „pradėjo savarankiškiau atlikinėti kasdienius darbus, kadangi iš darbuotojų pusės buvo paskatinimai tą daryti, pagyrimai“.

Pagalbos šeimai skyrius

2020 m. rugsėjo-spalio mėnesiais, Pagalbos šeimai skyriuje atlikta paslaugų gavėjų apklausa. Apklausoje dalyvavo 481 Pagalbos šeimai skyriaus socialinių darbuotojų apklaustų paslaugų gavėjas, iš jų 74% - moterų, 24% - vyrų, 2% - nepažymėjo. Palyginus su 2019 m. apklausa surinkta daugiau anketų (2019 m. 422 anketos), lyčių pasiskirstymas buvo 70% ir 29%.

Dažniausiai nurodyta amžiaus grupė yra 30-40 m. Anketose surinkta demografinė informacija:



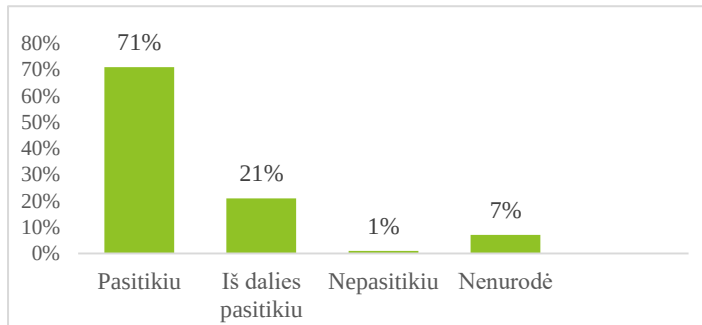
Daugiausia atsiliiepimų surinkta iš tų gavėjų, kurie į socialinės rizikos ir įgūdžių stokojančių šeimų sąrašus įrašyti 2020 metais. Tačiau, nemažai respondentų (28%) nenurodė, nuo kada jiems teikiamos paslaugos.

Remiantis lentele, galima pastebėti, jog paslaugų gavėjai teigiamai vertina socialinių darbuotojų darbą. Daugiausia teigiamų atsakymų sulaukė 1 ir 4 klausimai („Taip“ atsakė 97% ir 98% respondentų), daugiausia neigiamų atsakymų sulaukė 2 ir 3 klausimai. Tai sutampa su 2019 m. apklausos rezultatų tendencijomis. Žymaus skirtumo tarp visų keturių klausimų nėra – dominuoja teigiami atsakymai, išreiškiantys bendrą paslaugų gavėjų pasitenkinimą gaunamų paslaugų kokybe.

		Taip	Ne	Neatsakė
1.	Ar darbuotojai suteikia tikslią ir teisingą informaciją apie paslaugų teikimo tvarką ir jos pasikeitimus?	97%	2%	1%
2.	Ar darbuotojai efektyviai prisideda prie Jūsų problemų sprendimo?	94%	5%	1%
3.	Ar darbuotojai atsižvelgia į Jūsų pageidavimus (skundus)?	95%	4%	1%
4.	Ar darbuotojai pagarbiai/mandagiai bendrauja?	98%	1%	1%

Dauguma paslaugų gavėjų, atsakydami į klausimą: „Ar pasitikite paslaugas teikiančiais darbuotojais?“, nurodė, jog pasitiki (71%) arba iš dalies pasitiki (21%). Tai iš esmės atitinka 2019 m. apklausos rezultatus.

Atsižvelgiant į žemiau pateiktus duomenis, galima visas 7 paslaugų rūšis suskirstyti į tris kategorijas, pagal jų naudingumą: 1) naudingiausias paslaugas nurodė šias: informavimas, konsultavimas, tarpininkavimas ir atstovavimas (77-87% respondentų nurodė atsakymą „Naudinga“); 2) Mažiau naudinga laikoma socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslauga (61% respondentų nurodė atsakymą „Naudinga“); 3) Mažai naudingos įvardintos šios paslaugos: transporto ir maitinimo organizavimas bei sociokultūriniai renginiai (20-38% respondentų nurodė atsakymą „Naudinga“).



	Naudinga	Iš dalies naudinga	Nenaudinga	Neatsakė
Informavimas	87%	10%	1%	2%
Konsultavimas	86%	10%	2%	2%
Tarpininkavimas ir atstovavimas	77%	12%	4%	7%
Transporto organizavimas	20%	8%	26%	46%
Maitinimo organizavimas	29%	9%	41%	21%
Sociokultūriniai renginiai	38%	14%	14%	34%
Socialinių įgūdžių ugdymas ir palaikymas	61%	15%	9%	15%

Dauguma paslaugų gavėjų atsakydami į klausimą: „Ar pasikeitė Jūsų šeimos situacija paslaugų teikimo metu?“, nurodė, jog jų šeimos situacija pagerėjo (70%). 15% respondentų nurodė, jog situacija nepasikeitė, 2% nurodė, jog situacija pablogėjo, 12% nurodė, jog nežino ir 1% nenurodė atsakymo.

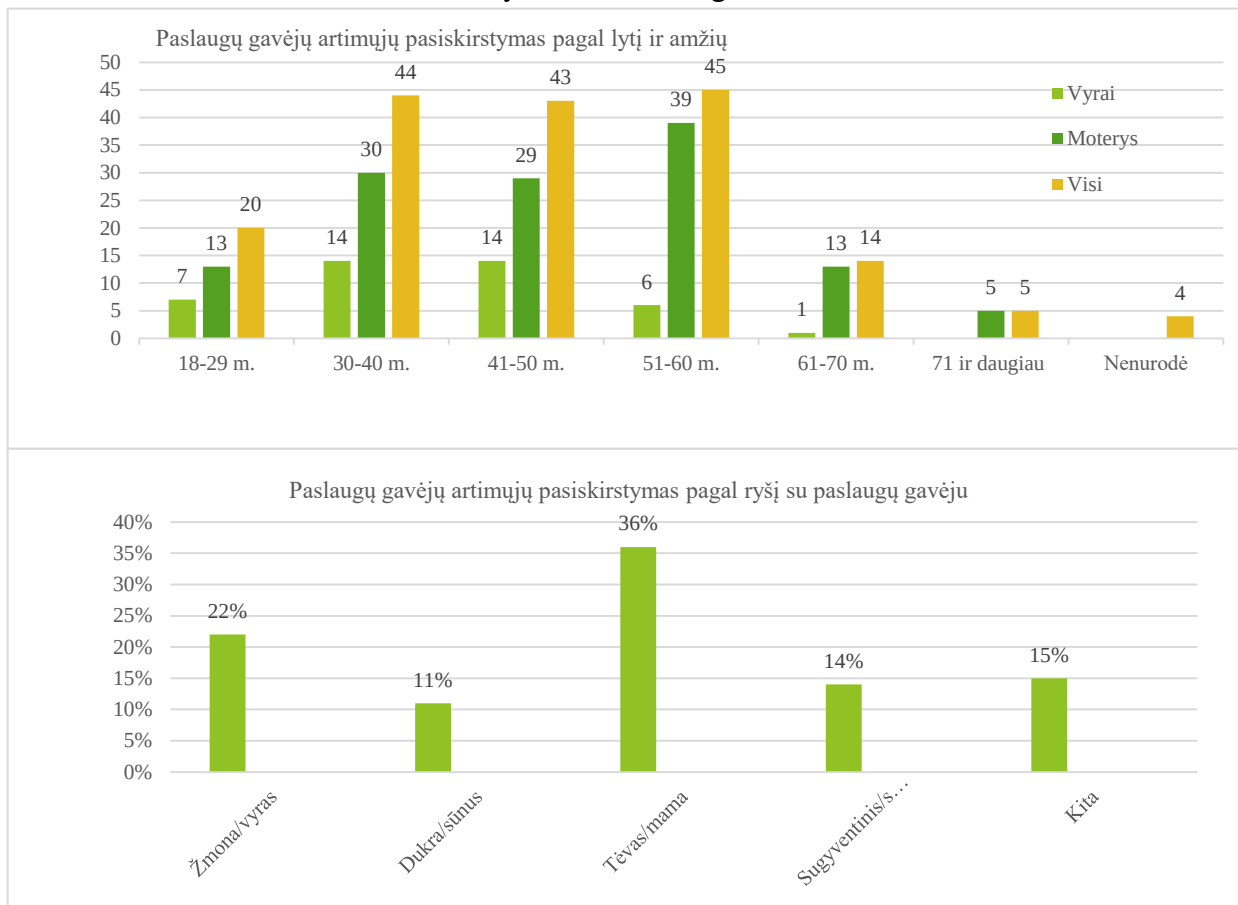
Vertindami paslaugų kokybę, 21% respondentų nurodė, jog labai pagerėjo, 40% respondentų nurodė, jog pagerėjo, 37% respondentų nurodė, jog liko tokia pati, mažiau nei 1% nurodė, jog pablogėjo ir labai pablogėjo. Nenurodė 1% respondentų.



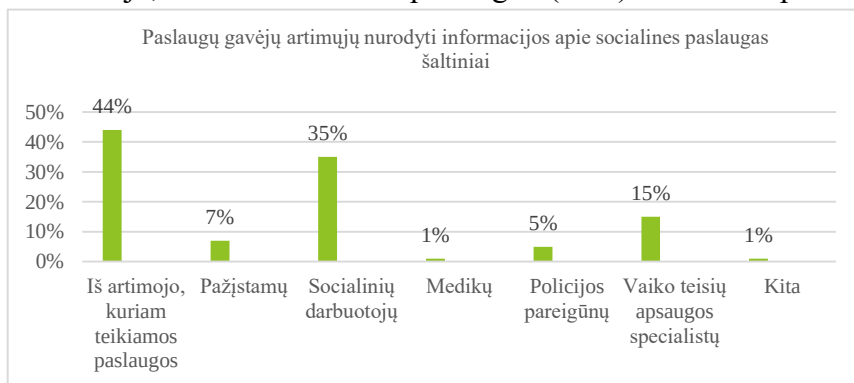
214 paslaugų gavėjų atsakė į klausimą „Jei pagerėjo kas, Jūsų nuomone, tam turėjo įtakos“. Dažniausiai buvo minimi socialiniai darbuotojai, įstatymai, bendravimas ir bendradarbiavimas, tarpininkavimas, parama, informacijos suteikimas. Taip pat, minimi atsakymai susiję su šeimos situacijos pasikeitimu: nustotas vartoti alkoholis, programos ir grupės, skirtos priklausomybių gydymui, specialistų konsultacijos, materialinė pagalba, pašalpa. 52 paslaugų gavėjai atsakė į klausimą „Jei pablogėjo, kas, Jūsų nuomone, tam turėjo įtakos“. Nurodė, jog pablogėjimui įtakos turėjo socialinė darbuotoja, jos lankymasis namuose dažnumas, socialinės darbuotojos „kišimasis“ į privatų gyvenimą, nešališkumas, skyrybos, tačiau dažniausiai minimi atsakymai: „nežinau“, „nepablogėjo“, „viskas gerai“. 273 paslaugų gavėjai atsakė į klausimą „Kokių turėtumėte pastabų/pageidavimų dėl Jums teikiamų paslaugų“. Dalis respondentų įvardijo, jog jokių pastabų ar pageidavimų neturi, jiems viskas tinka. Kita dalis įvardijo, jog reiktų materialinės paramos, kartais daugiau informacijos apie paslaugas, literatūros apie šeimos krizes, išgyvenimus, per dažną ar per retą socialinių darbuotojų lankymąsi, darbuotojų kaitą.

Paslaugų gavėjai labiausiai vertina pagarbų ir mandagų socialinių darbuotojų bendravimą ir tikslios bei teisingos informacijos apie paslaugų teikimo tvarką ir jos pasikeitimus sutekimą, 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 metu pagerėjo situacija šeimoje ir paslaugų kokybė.

Apklausoje dalyvavo 175 artimieji (71% moterų ir 25% vyrų), 48 apklaustaisiais daugiau nei 2019 m. apklausoje. Dažniausios amžiaus kategorijos – 30-40 m., 41-50 m. ir 51-60 m. Remiantis gautais duomenimis, galima teigti, jog didžiąją dalį respondentų sudaro tėvai ir mamos. Tai atitinka ir 2019 m. apklausos rezultatus. Paslaugų gavėjų artimieji, kurie nurodė kita, dažniausiai nurodyti variantai: sesuo, močiutė, senelis, kaimynė, brolis, draugė.



Galima pastebėti, jog dauguma paslaugų gavėjų artimųjų nurodė, kad apie paslaugas sužinojo iš artimojo, kuriam teikiamos paslaugos (44%). Tai sutampa ir su 2019 m. apklausos rezultatais.



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“ (63%). Į šį klausimą atsakė 128 respondentai iš 175 (73%).

Remiantis 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 97% respondentų). Mažiau teigiamai buvo įvertintas klausimas „Ar darbuotojai atsižvelgia į Jūsų pageidavimus (skundus)?“ („Taip“ atsakė 93% respondentų).

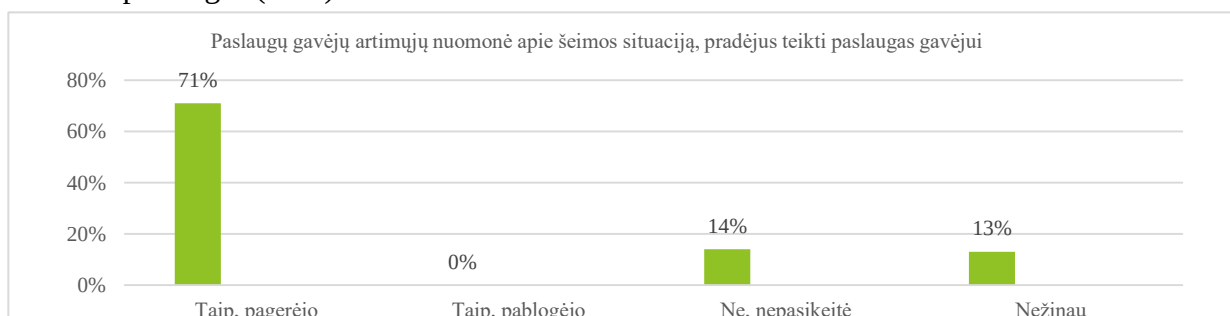
Klausimas	Vertinimas		
	Taip	Ne	Nenurodė
Ar darbuotojai suteikia tikslią ir teisingą informaciją apie paslaugų teikimo tvarką ir jos pasikeitimus?	95%	2%	3%
Ar darbuotojai efektyviai prisideda prie Jūsų artimojo problemų sprendimo?	95%	2%	3%
Ar darbuotojai atsižvelgia į Jūsų pageidavimus (skundus)?	93%	4%	3%
Ar darbuotojai pagarbiai/mandagiai bendrauja?	97%	0%	3%

Dauguma paslaugų gavėjų artimųjų atsakydami į klausimą apie jų ir paslaugas teikiančių darbuotojų bendravimo dažnumą nurodė, jog bendrauja kartą per savaitę (38%). Šis atsakymo variantas išsiskyrė ir 2019 m. apklausoje. 23% respondentai nurodė, jog ryšys palaikomas su darbuotojais, kelis kartus per mėnesį.

Dauguma paslaugų gavėjų artimųjų nurodė, jog paslaugų kokybė paslaugų teikimo metu pagerėjo (49%). 2019 m. apklausoje, paslaugų gavėjai taip pat nurodė, jog paslaugų kokybė paslaugų teikimo metu pagerėjo, tačiau jų atsakymų variantai sudarė (53 proc.). 2019 m. apklausoje 67 respondentai nurodė šį atsakymų variantą, 2019 m. – 86 respondentai.

95 paslaugų gavėjų artimieji atsakė į 6 klausimą: „Jei pagerėjo, kas, Jūsų nuomone, tam turėjo įtakos?“. Atsakymų variantai buvo susiję su įstatymais, socialine darbuotoja, teigiamu jos darbu ir nuoširdžiu bendravimu bei bendradarbiavimu, informacijos suteikimu, motyvavimu, konsultavimu, materialine pagalba. 47 respondentai atsakė į 7 klausimą: „Jei pablogėjo, kas, Jūsų nuomone, tam turėjo įtakos?“. Dažniausi atsakymų variantai: „Nepablogėjo“, „Nežinau“, „Ne“, „Situacija liko tokia pati“.

Dauguma paslaugų gavėjų artimųjų įvardijo, jog artimojo šeimos situacija pagerėjo, pradėjus jam teikti paslaugas (71%).



Dauguma respondentų atsakė, jog yra patenkinti teikiamomis paslaugomis (80%). Tai atitinka ir 2019 m. apklausos rezultatus. 78 respondentai atsakė į klausimą: „Kokių turėtumėte pastabų/pageidavimų dėl teikiamų paslaugų?“. Dauguma atsakymų variantų buvo susiję su socialine darbuotoja, lankymosi dažnumu, noru, jog ji ir toliau lankytųsi, padėtų spręsti problemas, suteiktų informacijos, bendradarbiautų. 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). Didžioji dalis apklausoje dalyvavusių

artimųjų teigė, jog pradėjus teikti paslaugas, situacija šeimoje pagerėjo ir yra patenkinti teikiamomis paslaugomis.

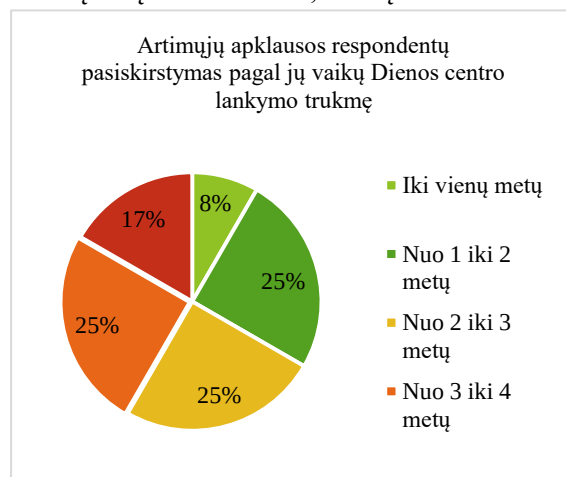
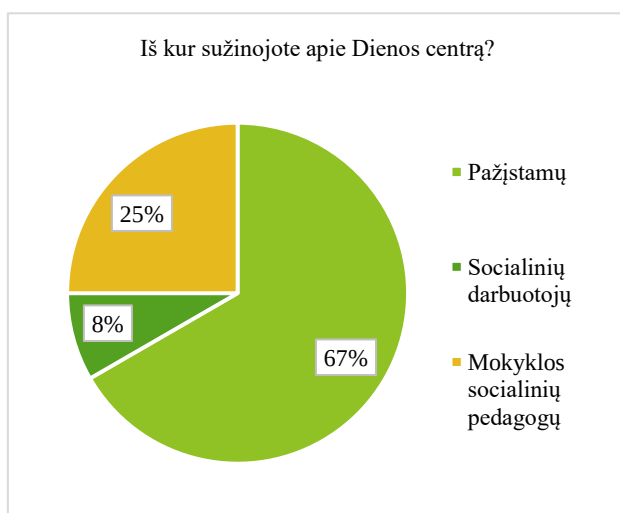
Siekiant užtikrinti kokybišką paslaugų teikimą, 2020 m. vykdytos skyriaus darbuotojų veiklos periodinės patikros – kaip viena iš socialinių paslaugų kokybės kontrolės formų. Iš viso atliktos 158 patikros ir sudaryti 158 patikrinimo aktai, kuriuose pateikti patikrinime dalyvavusių darbuotojų nustatytų / 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 atvejai. Nustačius pažeidimus, darbuotojams buvo išsakytos pastabos, duoti nurodymai laikytis Skyriaus darbo tvarkos reglamento reikalavimų bei paskirtas atitinkamas laikotarpis neatitikimams ištaisyti. Dėl užfiksuotų pažeidimų buvo organizuojami individualūs pokalbiai su darbuotojais, esant poreikiui, organizuojami pasitarimai dėl situacijos išaiškinimo. Periodiškai darbuotojams siunčiami elektroniniai laiški su priminimais dėl darbo drausmės laikymosi reikalavimų, taipogi vidaus darbo drausmės laikymosi taisyklės aptariamos ir Skyriaus susirinkimų metu. 2020 metais atlikta atvejo vadybininkų teikiamų paslaugų efektyvumo analizė.

Vaikų dienos centras „Labirintai“

2020 metais vykdytoje elektroninėje apklausoje dalyvavo 19 vaikų dienos centro „Labirintai“ lankytojų ir 12 jų artimųjų. Atitinkamai, šie respondentai sudarė 44 proc. visų aktyvių dienos centro lankytojų skaičiaus ir 24 proc. visų lankytojų artimųjų skaičiaus.

Didesnę artimųjų apklausoje dalyvavusių respondentų dalį sudarė tėvai, kurių vaikai Dienos centrą lanko ilgiau nei vienerius metus.

Dauguma (67 proc.) apklausoje dalyvavusių artimųjų teigė, kad apie vaikų dienos centrą „Labirintai“ sužinojo iš pažįstamų, kurių vaikai anksčiau jį lankė, kita dalis iš su šeima dirbančių socialinių darbuotojų, ar mokyklos socialinių pedagogų.



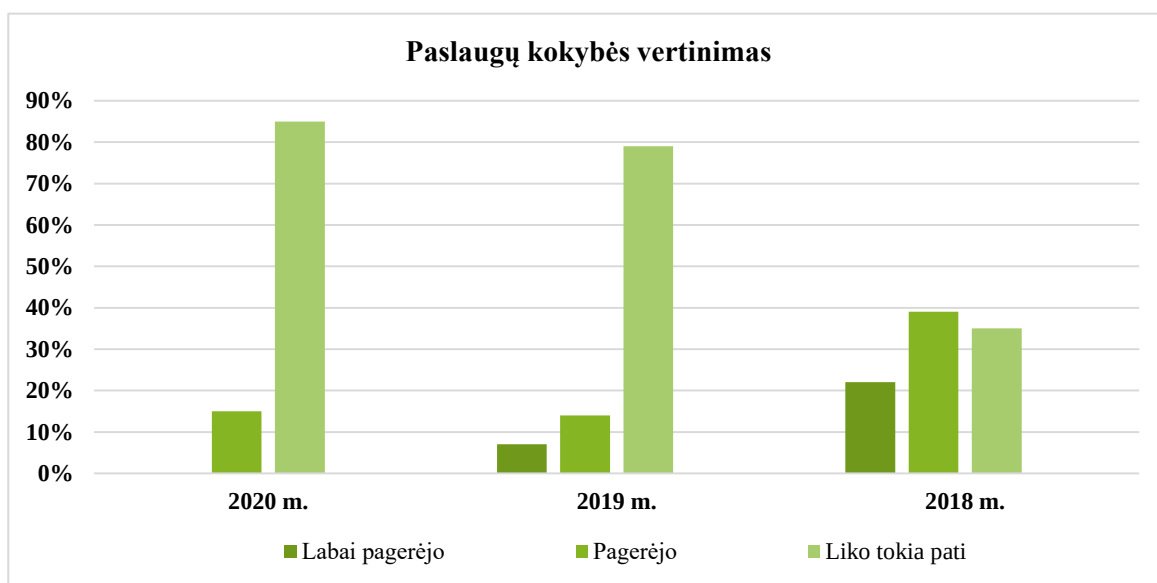
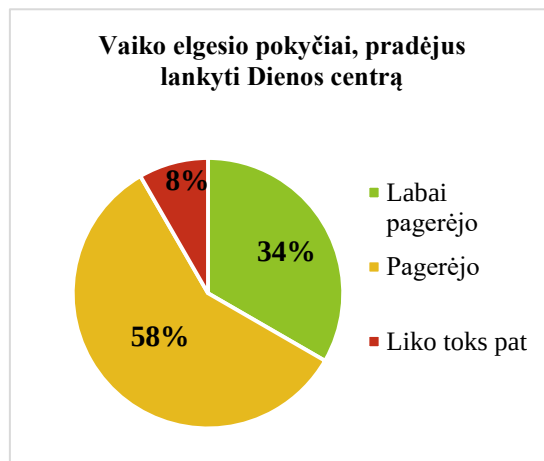
Lyginat 2018-2020 m. apklausų duomenis, pastebima, kad kasmet mažėja artimųjų, kurie apie vaikų dienos centro „Labirintai“ teikiamas paslaugas sužino iš socialinių darbuotojų, dirbančių su šeima, ar mokyklos socialinių pedagogų. 2018 m. šis rodiklis buvo 64 proc., 2019 m. – 50 proc., 2020 m. – 33 proc.

Visi (100 proc.) apklausti artimieji teigiamai vertina vaikų dienos centro „Labirintai“ darbuotojų darbą, nes jie skiria pakankamai laiko/dėmesio jiems, yra paslaugūs, pagarbiai ir mandagiai juos aptarnauja, atsižvelgia į artimųjų nuomonę, pasiūlymus, skundus, sėkmingai sprendžia jų vaikams iškilusias problemas.

Vertindami pasitikėjimą, 67 proc. apklaustų artimųjų nurodo, kad pasitiki, o 33 proc. iš dalies pasitiki, vaikų dienos centro „Labirintai“ darbuotojais. 34 proc. apklaustų artimųjų ryšius su vaikų dienos centro darbuotojais palaiko bent kartą per savaitę, 58 proc. kartą per mėnesį, 8 proc. nurodo, kad su jais bendrauja pagal poreikį.

Panašiai kaip ir ankstesniais metais, 2020 m. apklausoje dalyvavę artimieji nurodo, kad pastebėjo teigiamus vaikų elgesio pokyčius vaikui pradėjus lankyti vaikų dienos centrą.

Vertindami vaikų dienos centro „Labirintai“ paslaugų kokybę, 75 proc. artimųjų mano, kad ji liko tokia pati. 25 proc. respondentų mano, kad paslaugų kokybė pagerėjo. 2018-2020 m. lankytojų artimųjų anketinių apklausų rezultatų palyginimas pateiktas žemiau:



Šiais metais 58 proc. artimųjų apklausos respondentų nurodė, kad yra patenkinti vaikų dienos centre teikiamomis paslaugomis. Kita dalis (42 proc.) yra iš dalies patenkinti.

Kaip labiausiai vaikų dienos centro „Labirintai“ veikloje patinkančius dalykus artimieji įvardijo vaikų saugumą, pagalbą sprendžiant jų asmenines problemas, galimybę paruošti pamokas, vykti į ekskursijas, dalyvauti mėgstamuose užsėmimuose. Jų atsakymų variantai: „*vaikas nebūna po pamokų gatvėje*“, „*dukra prižiūrėta, dalyvauja ekskursijose*“, „*kad vaikai paruošia pamokas, yra prižiūrėti ir būna patikimose rankose*“, „*galima vaikui pabūti saugiai, pabendrauti su kitais vaikais*“, „*dukrai patinka užsiėmimai*“, „*dirbama dėl dukros blogo elgesio ir nervų*“, „*dukra ten susirado draugų*“, „*kad padeda vaikui paruošti pamokas, vaikai gali nemokamai vykti į ekskursijas*“.

Pasisakydami apie tai, ko trūksta, respondentai dažniausiai įvardijo maitinimo, paramos bei asmeninės erdvės jų vaikui Dienos centre trūkumą. Jų atsakymų variantai: „*vaikams trūksta maisto, galbūt didesnės erdvės*“, „*vaikams trūksta asmeninės erdvės, kur ramiau pabūti*“, „*maitinimo, kitos paramos, dovanų*“, „*maitinimo, nemokamo vežimo*“, „*maisto*“, „*maitinimo*“, „*galėtų būti arčiau namų*“, „*nežinau*“, „*nieko*“.

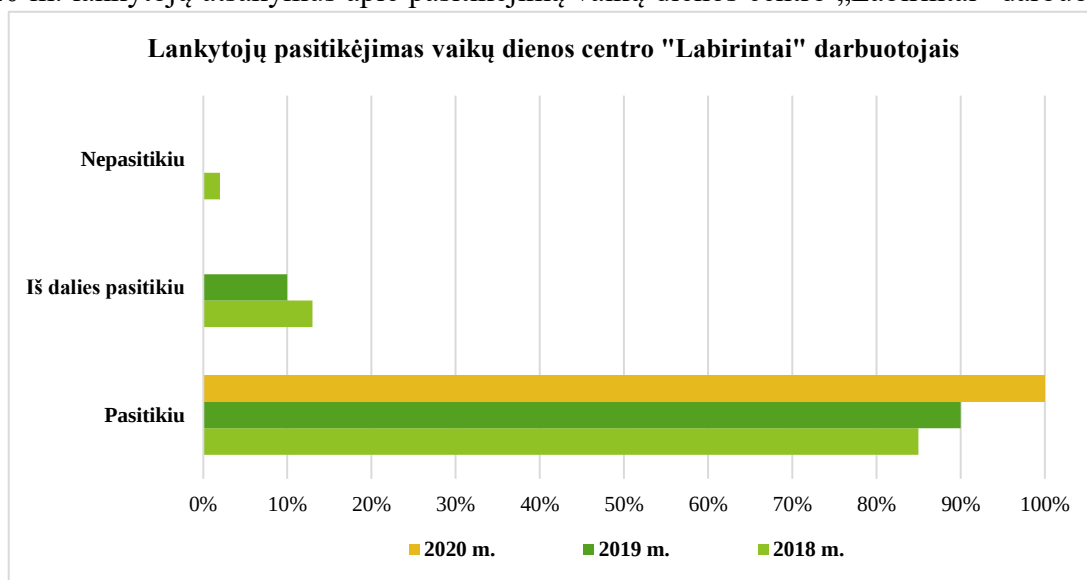
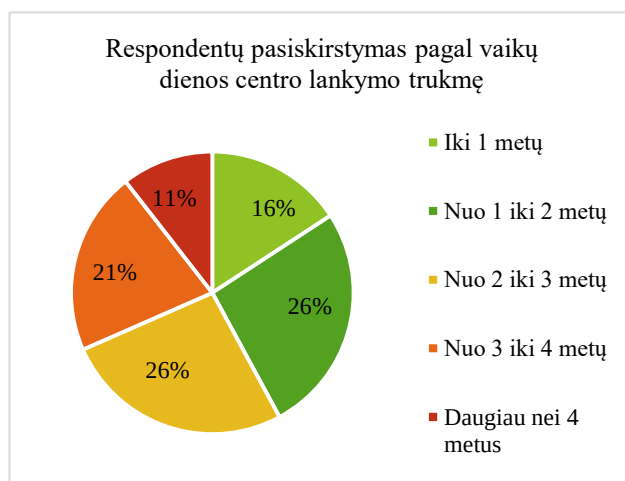
Teikdami savo pasiūlymus dėl paslaugų kokybės, tėvai įvardija, kad „*būtų maitinimas*“, „*kad maži ir dideli vaikai būtų atskirti*“, „*kad vėl veiktų dienos centras Žirmūnuose*“, „*kad dienos centras veiktų patogesnėje vietoje*“, „*kad daugiau dėmesio būtų skiriama pamokoms*“. Nepaisant to, kad yra nemaža dalis iš dalies patenkintų vaikų dienos centre „Labirintai“ teikiamomis paslaugomis, visi (100 proc.) 2020 m. apklausoje dalyvavę respondentai patvirtino, kad jų lūkesčiai dėl vaikų dienos centro „Labirintai“ pasiteisino ir jų vaikams patinka jį lankyti.

2020 m. lankytojų apklausoje dalyvavusių vaikų amžius nuo 8 iki 16 metų. Iš jų 84 proc. sudarė mergaitės, 16 proc. - berniukai. Dauguma respondentų vaikų dienos centrą „Labirintai“ lanko ilgiau nei vienerius metus.

Dauguma apklausoje dalyvavusių lankytojų apie vaikų dienos centro „Labirintai“ teikiamas paslaugas sužinojo iš draugų bei brolių, seserų, kurie jį jau lankė, arba mokyklos socialinių pedagogų.

Lyginat 2018-2020 m. apklausų duomenis, pastebima, kad kasmet mažėja vaikų, kurie apie vaikų dienos centro „Labirintai“ teikiamas paslaugas sužino iš socialinių darbuotojų dirbančių su šeima, ar mokyklos socialinių pedagogų. 2018 m. šis rodiklis buvo 55 proc., 2019 m. - 29 proc.

Visiems (100 proc.) 2020 m. apklausoje dalyvavusiems vaikams patinka lankyti vaikų dienos centrą „Labirintai“, jie teigiamai vertina darbuotojų darbą, nes mano, kad šie skiria pakankamai laiko/dėmesio jiems, išklauso vaikų nuomonės, imasi spręsti jų problemas, darbuotojai atsižvelgia į vaikų pasiūlymus ir skundus, visada mandagiai ir pagarbiai elgiasi, yra paslaugūs. Taip pat, lyginant 2018-2020 m. lankytojų atsakymus apie pasitikėjimą vaikų dienos centro „Labirintai“ darbuotojais,



stebimas pasitikėjimo jais augimas.

94 proc. 2020 m. apklausoje dalyvavusių lankytojų yra patenkinti, likusieji 6 proc. – iš dalies patenkinti, vaikų dienos centre „Labirintai“ teikiamomis sociokultūrinėmis (išvykos, ekskursijos, renginiai, šventės, pamokų ruošia ir kt.) ir socialinių įgūdžių ugdymo bei palaikymo (užsiėmimai grupėje, kompiuterinis raštingumas, meno terapija, buitinių įgūdžių ugdymo užsiėmimai ir kt.) paslaugomis. Be to, visi (100 proc.) apklausoje dalyvavę lankytojai teigė gaunantys tai, ko tikėjosi pradėję lankyti vaikų dienos centrą „Labirintai“.

Šių metų apklausoje dalyvavę lankytojai turėjo įvardyti, kas jiems labiausiai patinka vaikų dienos centro „Labirintai“ veikloje. Jų atsakymai: „galiu susitikti su draugais“, „turiu galimybę paruošti pamokas“, „galiu žaisti“, „galiu piešti ir kurti“, „galiu užsiimti kūryba“, „patinka dalyvauti užsiėmimuose“, „smagu važiuoti į ekskursijas“, „patinka vadovės“, „malonu būti išklaustyti“.

Kaip pagrindinius vaikų dienos centro „Labirintai“ trūkumus lankytojai įvardijo: „neturiu vietos, kur galiu ramiai pabūti“, „trūksta vietos žaisti“, „nėra maisto, užkandžių“, „noriu daugiau

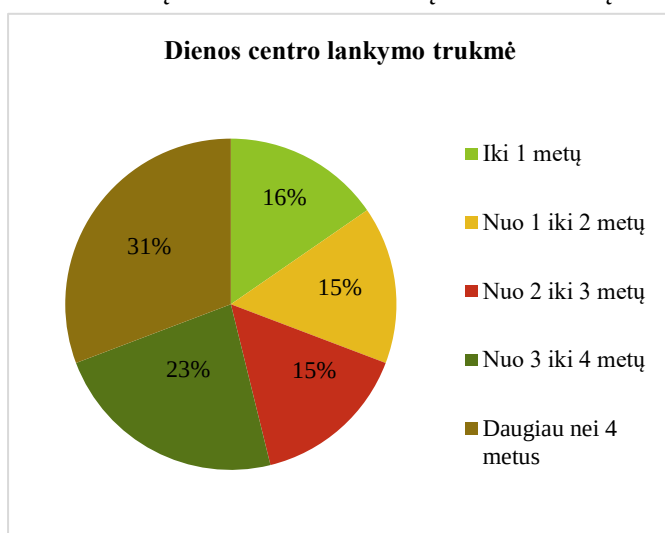
važiuoti į ekskursijas“, „noriu nemokamai keliauti“, „labai trūksta asmeninės erdvės“, „nėra vietos paaugliams“.

Apibendrinant vaikų dienos centro „Labirintai“ paslaugų gavėjų ir jų artimųjų apklausos rezultatus galima teigti, kad kaip ir ankstesniais metais, taip ir 2020 m. dauguma respondentų pasitiki vaikų dienos centre „Labirintai“ socialines paslaugas teikiančiais darbuotojais, teigiamai vertina jų darbą, paslaugumą, mandagumą, yra patenkinti gaunamomis socialinėmis paslaugomis, mano, kad darbuotojai padeda spręsti jų gyvenime kylančias problemas. Apie vaikų dienos centrą „Labirintai“ respondentai dažniausiai sužino iš pažįstamų. Vaikai ir jų artimieji dienos centre gauna tai, ko tikėjosi pradėję jį lankyti. Be to, respondentams suteikiama galimybė konkrečiai įvardyti, kas jiems patinka, ko jiems trūksta vaikų dienos centro „Labirintai“ veikloje. Jie gali ir teikia pasiūlymus dėl socialinių paslaugų kokybės gerinimo.

Vaikų dienos centras „Bičiulis“

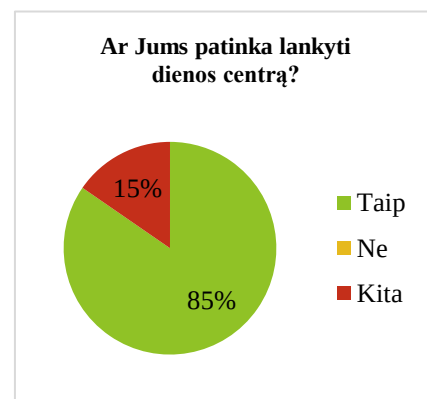
Vaikų dienos centre „Bičiulis“ vykdytoje apklausoje dalyvavo 13 aktyviausių dienos centro lankytojų iš kurių 9 berniukai (69,3%) ir 4 (30,7%) mergaitės bei 7 jų artimieji. Viso buvo apklausti 20 respondentų, atitinkamai, šie respondentai sudarė 57% aktyvių dienos centro lankytojų skaičiaus bei 39% aktyviausių lankytojų artimųjų skaičiaus.

Apklausoje dalyvavusių vaikų amžius svyravo nuo 7 iki 13 m. Didžiąją dalį sudaro vaikai nuo 9 iki 10 metų. Didesnė dalis vaikų dienos centrą lanko daugiau nei 4 metus, tad yra pakankamai gerai



susipažinę su dienos centre teikiamomis paslaugomis.

Lyginant su 2019 m., šiais metais lankytojai (53%) apie vaikų dienos centre teikiamas paslaugas taip pat daugiausiai sužinojo iš socialinių darbuotojų, 15% lankytojų nurodė, kad apie dienos centro teikiamas socialines paslaugas sužinojo iš pažįstamų, 30% nurodė, kad apie paslaugas sužinojo iš brolių, tėvų bei kitų įstaigų specialistų.



84% apklausoje dalyvavusių vaikų atsakė, kad pasitiki paslaugas teikiančiais darbuotojais, likusieji nurodė, jog pasitiki iš dalies. 84% respondentų teigiamai vertina darbuotojų darbą, mandagumą, paslaugumą ir pagarbų elgesį. 100% lankytojų atsakė, kad yra patenkinti vaikų dienos centre „Bičiulis“ teikiamomis sociokultūrinėmis paslaugomis ir socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugomis.

Dauguma vaikų atsakė, kad dienos centrą lankyti patinka (85%), 15% įvardino „kita“ praplėsdami, kad artimieji nurodo lankyti dienos centrą.

100% apklausoje dalyvavusių dienos centro lankytojų teigia, kad darbuotojai sprendžia jų gyvenime kylančias problemas („taip“ atsakė 25% daugiau nei pernai apklausoje dalyvavusių respondentų), skiria pakankamai dėmesio, išklauso jų nuomonės, atsižvelgia į pasiūlymus/skundus ir 76% mano, kad dienos centre jie gauna tai, ko tikėjosi pradėję jį lankyti, 15% pasirinko atsakymą „nežinau“ ir 7% pasirinko atsakymą „kita“, papildydami jį, jog tikėjosi didesnių patalpų. Vis dėlto, net 100% respondentų, dalyvavusių anketinėje apklausoje, turėjo pageidavimų dėl jiems teikiamų socialinių paslaugų dienos centre „Bičiulis“, nurodydami: *didesnių patalpų, sportinio inventoriaus,*

maitinimo, įdomesnių žaidimų, daugiau išvykų, geresnių dovanų, naujų kompiuterių. 88% vaikų, papildė klausimą ir nurodė, kad dienos centro veikloje jiems patinka: *bendrauti su draugais, diskutuoti su vadovėmis, judrūs užsiėmimai, kompiuterinis raštingumas, išvykos, šventės, draugai, kompiuteris, kurio namie neturi.* Apklausoje dalyvavę vaikų tėvai įvardijo, kad jų vaikai dienos centrą lanko nuo 1-erių iki 4-verių metų. 71,4% apklaustųjų nurodė, kad yra patenkinti dienos centre



jų vaikams teikiamomis paslaugomis, 28,6% teigė, kad patenkinti tik iš dalies. 100% respondentų mano, kad jų vaikams patinka lankyti dienos centrą.

Dauguma apklausoje dalyvavusių artimųjų (kaip ir 2019 m.) apie vaikų dienos centre teikiamas paslaugas sužinojo iš su šeima dirbančių socialinių darbuotojų, tik keli respondentai nurodė, kad informaciją sužinojo iš pažįstamų arba iš mokyklos socialinių pedagogų.

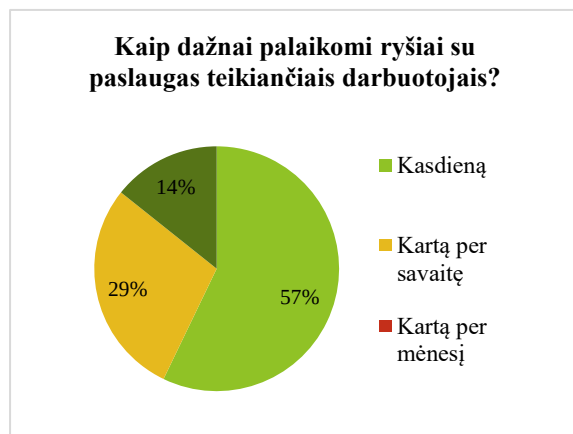
100 % dalyvavusių apklausoje teigiamai vertina vaikų dienos centro „Bičiulis“ darbuotojų darbą, teigdami, kad darbuotojai skiria pakankamai laiko/dėmesio, kai jie kreipiasi dėl įvairių problemų, teigia, kad darbuotojai išklauso jų nuomonės. 82 % apklaustųjų teigia, kad visapusiškai pasitiki darbuotojais, nurodo, kad darbuotojai sprendžia jų vaikams iškilusias problemas bei atsižvelgia į artimųjų pasiūlymus/skundus, mandagiai bei paslaugiai aptarnauja. Maždaug 18 % tėvų nurodo, kad vertina darbuotojų mandagumą, paslaugų elgesį su jais, pasitiki darbuotojais tik iš dalies bei teigia nežinantys ar darbuotojai atsižvelgia į jų pasiūlymus/skundus ir ar sprendžia jų vaikams iškilusias problemas.

Apklausos metu artimieji įvardino, kad ryšius su vaikų dienos centro darbuotojais palaiko kasdien (57%), kiti nurodė, jog bendrauja kartą per savaitę (28%), vienas respondentas (15%) nurodo, kad susisiečia su darbuotojais kelis kartus per savaitę. Galima teigti, kad su dienos centro lankytojų artimaisiais ryšis palaikomas labai dažnai.

Vertinant paslaugų kokybės pokyčius, šiais metais visi 100% respondentų pastebi, kad paslaugų kokybė pagerėjo, praėjusiais metais paslaugų pagerėjimą nurodė tik 73% apklaustųjų.

Respondentai taip pat nurodė, kad vaikų elgesys, pradėjus jiems teikti paslaugas dienos centre pagerėjo. Kai kurie įvardijo, kad vaikų elgesys nepakito. Kaip pagrindinius paslaugų kokybės gerėjimą lemiančius veiksnius, respondentai įvardijo *tinkamą vaikų užimtumą, įvairias veiklas, pagalbą vaikams namų darbų ruošėje*. Pastebime, kad tėvams sunku atsakyti į atviro tipo klausimus apklausose, šiais metais tik keli respondentai teikė pasiūlymus dėl dienos centre teikiamų paslaugų nurodymais, kad dienos centre trūksta maitinimo paslaugų, vienas respondentas įvardijo, kad reikėtų didesnės erdvės vaikui/didesnių patalpų. 71% respondentų teigia, kad jų turėti lūkesčiai, dėl dienos centro veiklos apsiteisino, , kiti 29% negalėjo atsakyti į šį klausimą.

Apibendrinant gautus rezultatus bei lyginant su 2019 m. gautais duomenimis, šiomet taip pat visi 100% respondentų teigia, kad yra patenkinti vaikų dienos centro „Bičiulis“ teikiamomis



paslaugomis. Nepaisant to, 75% respondentų įvardijo norintys *didesnių patalpų, maitinimo paslaugų, naujų žaidimų bei sporto inventoriaus, žaislų, daugiau išvykų*. Artimieji nurodo, kad jų vaikams patinka lankytis dienos centre, teigia, kad vaikų elgesys pagerėjo jiems dalyvaujant dienos centro vykdomose veiklose. Respondentai teigiamai vertina darbuotojų darbą, dažnai palaiko ryšį su darbuotojais bei yra patenkinti gaunamomis socialinėmis paslaugomis.

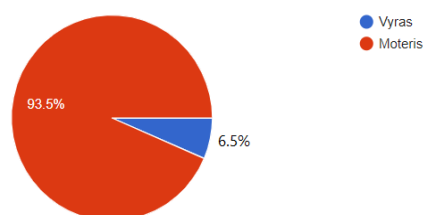
Kaip ir kiekvienais metais, taip ir šiais metais, pažymime, kad apklausos duomenys nėra visiškai tikslūs, kadangi apklausoje dalyvaujantiems asmenims (vaikams ir jų artimiesiems) yra sunku pildyti tokio pobūdžio anketos klausimus. Ne visi respondentai yra pajėgūs perkaityti, suprasti bei įsigilinti į jiems pateiktus klausimus. Respondentai dažnai išreiškia nepasitenkinimą dėl kiekvienais metais vykdomos apklausos, kadangi panašias anketas jie pildo ir kitų skyrių darbuotojų prašymu.

Senjorų dienos centras „Atgaiva“

Apklausoje dalyvavo 50 aktyviausių paslaugų gavėjų. Dalyvavusiems asmenims socialinės paslaugos yra teikiamos skirtingą laikotarpį, priklausomai nuo to kada asmuo kreipėsi į dienos centrą dėl socialinių paslaugų teikimo. Iš pateiktų duomenų matyti, kad didžiajai daliai asmenų – 21, paslaugos teikiamos 16-20 metų. Tai vieni iš pirmųjų dienos centro paslaugų gavėjų, kuriems paslaugos yra teikiamos iki šiol. Nemažai asmenų, kuriems paslaugos teikiamos kiek ilgiau – 6-10 metų, tokių asmenų buvo 15. Panaši dalis – 7 paslaugų gavėjai dienos centro paslaugų gavėjų lanko trumpiau nei 5 metus ir kur kas ilgiau negu 10 metų.

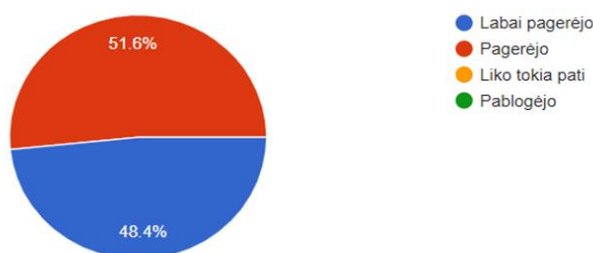
1-5 metai	7 asmenys
6-10 metų	15 asmenų
11-15 metų	7 asmenų
16-20 metų	21 asmuo

Dienos centre socialinės paslaugos yra teikiamos tiek vyrams, tiek moterims. Tačiau didžioji dalis lankytojų – moterys. Tai atsispindi ir vykdytoje apklausoje – 93,5 % apklaustųjų moterys, likę 6,5 % – vyrai. Pastebima, kad į dienos centrą dėl užimtumo, kitų teikiamų bendrųjų socialinių paslaugų, dažniausiai kreipiasi moterys.



Didžioji dalis paslaugų gavėjų dalyvavusių apklausoje, sudaro 71-80 amžiaus kategoriją tai 55 % visų apklaustųjų. Kita amžiaus grupė – 61-70 metų, ją sudaro 32 %, likę 13 % 81 ir daugiau metų asmenys.

Lyginant 2019 m. ir 2020 m. duomenis pastebimos teigiamos tendencijos, kadangi vis didesnis skaičius paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės pasikeitimą vertina kaip labai pagerėjusį. Apžvelgiant kokybės pokyčius, dienos centro paslaugų gavėjai pasidalino beveik lygiomis dalimis ir nurodė, kad jų gyvenimo kokybė lankant dienos centrą pagerėjo (48,4 %) ir labai pagerėjo (51,6 %).



Visi apklausti senjorai mano, kad iškilus problemoms darbuotojai imasi jas spręsti operatyviai bei pažymėjo, kad darbuotojas, dirbantis dienos centre, suteikia tikslią ir teisingą informaciją apie dienos centro veiklą ir teikiamas paslaugas.

Lyginant 2020 m. ir 2019 m. duomenis, pastebima, kad paslaugų gavėjai vis palankiau vertina darbuotojų elgesį iškilus problemoms. 2019 m. 95% apklaustųjų manė, kad socialiniai darbuotojai atsižvelgia į pasiūlymus ir skundus, 3 % apklaustųjų teigė nežinantys, 2 % į klausimą neatsakė. 2020 m. apklausa parodė, kad 96 % apklaustųjų mano, kad darbuotojas atsižvelgia į pasiūlymus ir skundus, o 3,2 % pažymėjo nežinantys. Pagal šiuos duomenis galima daryti prielaidą, kad didžioji dalis mano, jog darbuotojai atsižvelgia į jų siūlymus/skundus, o mažesnė apklaustųjų dalis pasiūlymų/skundų neturi.

Dienos centro paslaugų gavėjų teigimu, darbuotojos pagarbiai/mandagiai aptarnauja, suteikia tikslią ir teisingą informaciją apie teikiamas paslaugas. Tokią nuomonę išreiškė visi apklausoje dalyvavę asmenys. Lyginant 2018 m., 2019 m., 2020 m. pastebima tendencija, kad paslaugų gavėjai pasitiki socialines paslaugas teikiančiais darbuotojais. Manoma, kad paslaugų gavėjų pasitikėjimą darbuotojais lemia sėkmingai sprendžiamos problemos, jų poreikių tenkinimas užsiėmimuose (būrelių veiklose).

2020 m. apklausoje išryškėjo asmenų poreikiai - ansamblio „Atgaiva“ asmenims šiuo metu trūksta susitikimo su kitais ansamblio dalyviais, nes šiuo metu nėra muzikos vadovo, o dėl riboto bendravimo epidemijos metu, norisi dažniau susitikti, išvykti į ekskursijas už miesto. Senjorai taip pat paminėjo, kad darbuotojoms yra per daug žmonių, nėra muzikos vadovo, sunku. Maža dalis asmenų nurodė, kad norėtų profesionalių siuvėjų „patarimų“, maisto iš „Maisto banko“, dušo, skalbimo paslaugų, vyriškos kompanijos, bendrų susitikimų (dabar ribotas skaičius dėl epidemijos). Jeigu būtų lėšų pasikviesti profesionaliems būrelių vadovams, ypač menininkams, būtų labai šaunu, tada tikrai nieko netrūktų.

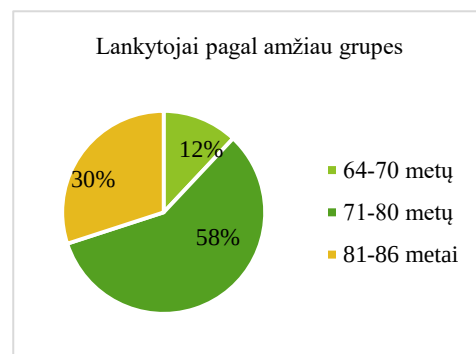
Didelė dalis senjorų įvardijo, kad dienos centro veikloje patinka viskas (nurodė, kad veikla yra įvairiapusiška). Kita dalis senjorų vertino savo lankomų būrelių kokybę (anglų k., rankdarbiai, individualūs informacinių technologijų mokymai), jų veiklą, bendravimą grupėse, turimų įgūdžių lavinimą bei naujas patirtis.

Apibendrinant galima teigti, kad asmenys palankiai vertina dienos centrą, jo darbuotojų darbą bei teikiamas kokybiškas socialines paslaugas. Duomenų analizės metu išryškintos stipriosios ir silpnosios dienos centro pusės. Stipriosios dienos centro pusės – paslaugų gavėjai pasitiki darbuotojais, sieja paslaugų kokybės gerėjimą su darbuotojų kompetencija ir pastangomis organizuojant kuo įvairesnę ir inovatyvesnę veiklą. Paslaugų gavėjų pasitikėjimas ir teigiamas požiūris skatina darbuotojus siekti ir toliau užtikrinti kuo geresnes paslaugų teikimo sąlygas. Silpnosios dienos centro pusės – paslaugų gavėjai pasigenda daugiau edukacinių išvykų už Vilniaus miesto ribų, ansamblis „Atgaiva“ ne visada turi galimybę išvykti pasirodyti į kitas organizacijas. Rekomendacijos – atsižvelgiant į paslaugų gavėjų poreikius dėl išvykų už Vilniaus miesto ribų bei ansamblio „Atgaiva“ pasirodymų kitose organizacijose, ieškoti rėmėjų, partnerių, kurie apmokėtų transporto išlaidas ir stiprinti bendradarbiavimą su kitomis organizacijomis.

Senjorų dienos centras „Diemedis“

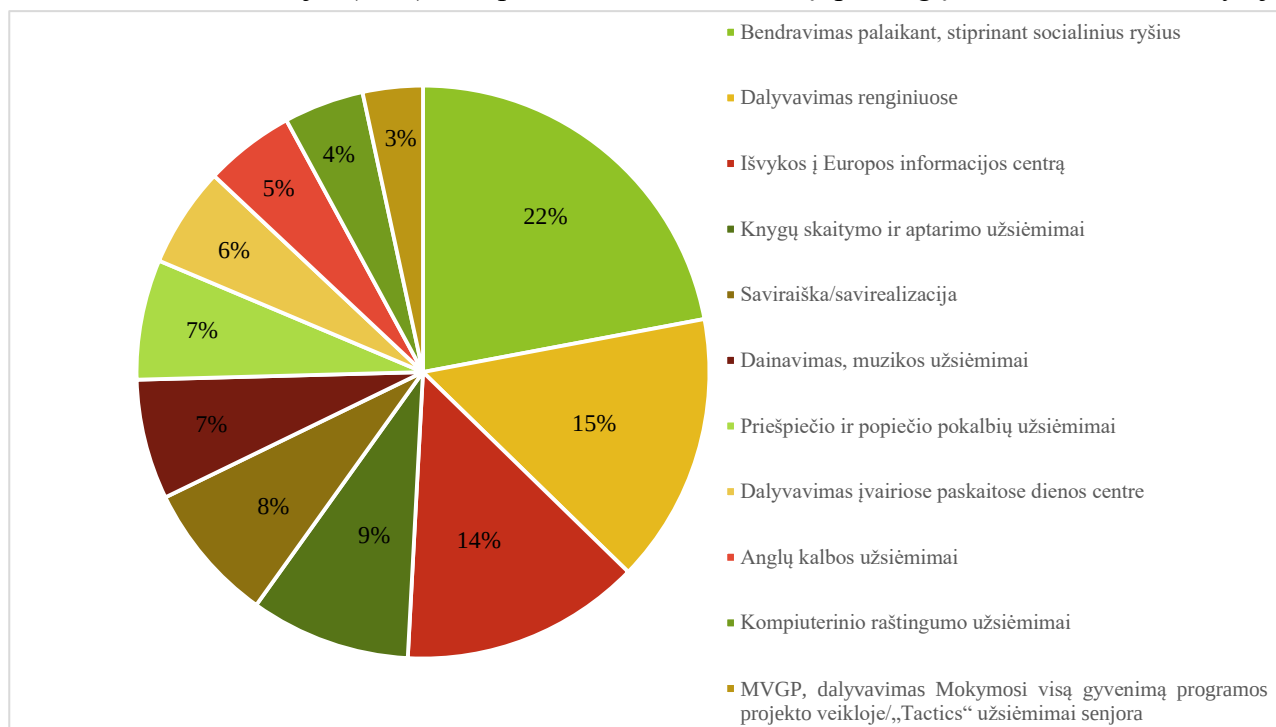
Apklausoje dalyvavo 50 dienos centro „Diemedis“ paslaugų gavėjų: moterų – 39 (78 %), vyrų – 11 (22 %). Didžioji dalis apklaustų lankytojų yra nuo 71 iki 80 m. (58 %). Lankytojų pasiskirstymas pagal tai, nuo kada jiems yra teikiamos socialinės paslaugos:

1-5 metai	19 asmenų
6-10 metų	9 asmenų
11-15 metų	11 asmenų
16-19 metų	11 asmenų



Didžioji dalis paslaugų gavėjų teikiamų paslaugų kokybę įvertino labai gerai (94 %), 6 % atsakė, kad vertina gerai.

Apklausos metu lankytojų buvo teirautasi kas jiems patinka dienos centro veikloje. Iš rezultatų galima matyti, kad didžiausią prioritetą jie teikia bendravimui palaikant ir stiprinant socialinius ryšius (78%), taip pat lankytojai išskyrė tam tikras sociokultūrines paslaugas: išvykos į Europos informacijos centrą, į interaktyvias paskaitas (48 %), knygų skaitymo ir aptarimo užsiėmimai (32%), saviraiška/savirealizacija (28%). Tarp labiausiai trūkstančių paslaugų dienos centre lankytojai



nurodė: kineziterapeuto paslaugų trūkumą.

Į klausimą ar pasikeitė jų gyvenimo kokybė lankant dienos centrą dauguma (84%) atsakė, kad gyvenimo kokybė labai pagerėjo, 16% nurodė, kad pagerėjo. Kaip pagerėjimo priežastys dažniausiai buvo nurodomi: įdomi, įvairi, kūrybinga dienos centro veikla, bendravimas dienos centre, socialinio ryšio palaikymas, bendravimas nuotoliniu būdu, pokalbiai telefonu, karantino metu, nauji užsiėmimai.

Vertindami ar buvo patenkinti jų lūkesčiai dėl dienos centro veiklos, visi lankytojai pažymėjo atsakymą taip. Šis vertinimas susijęs ir su paslaugų teikėjo (vyresn. socialinio darbuotojo) vertinimu. Į klausimus ar darbuotojas suteikia tikslią ir teisingą informaciją apie dienos centro veiklą ir teikiamas paslaugas, ar darbuotojas skiria pakankamai laiko ir dėmesio paslaugų gavėjams, ar darbuotojas atsižvelgia į lankytojų pasiūlymus (skundus) visi respondentai (100%) žymėjo atsakymą taip.

Apibendrinant galima teigti, kad dienos centro lankytojai patenkinti jiems teikiamomis paslaugomis ir vertina jas labai gerai.

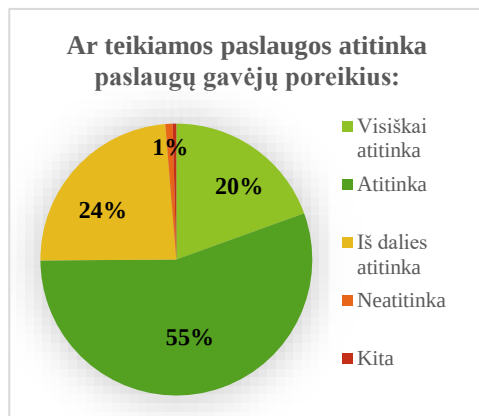
Socialinės paramos centro darbuotojų apklausos rezultatai

2020 m. spalio – lapkričio mėnesiais Socialinės paramos centre vyko darbuotojų apklausa, siekiant išsiaiškinti jų nuomonę apie teikiamų socialinių paslaugų kokybę, darbuotojų darbo aplinkos vertinimą bei darbo organizavimo efektyvumą.

Apklausoje dalyvavo 231 darbuotojas (60 % nuo visų dirbančiųjų) (iš Socialinio darbo, Socialinių paslaugų namuose ir Pagalbos šeimai skyrių ir dienos centrų). Darbuotojų pasiskirstymas pagal pareigybes: 47 % – socialiniai darbuotojai, 43 % – individualios priežiūros personalas, 10 % – kiti (specialistai, psichologai, sveikatos priežiūros specialistai). 35 % apklaustųjų Socialinės paramos centre dirba iki 4 metų, 32% nuo 5 iki 10 metų, 20 % nuo 11 iki 15 metų, 4 % nuo 16 iki 20 ir 9% daugiau nei 21 metus. Didžiąją dalį apklaustųjų darbuotojų sudaro moterys – 98 %, vyrų – 2 %.

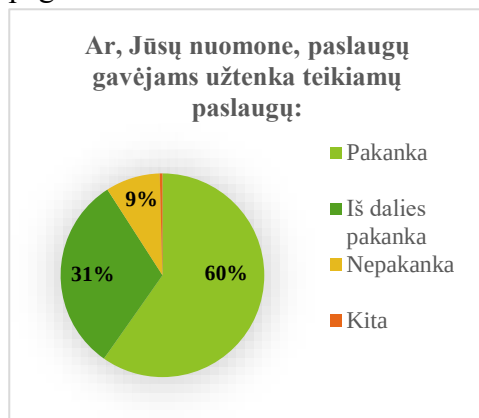
Siekiant išsiaiškinti darbuotojų nuomonę apie teikiamas paslaugas, buvo klausiama kaip jie vertina teikiamų socialinių paslaugų kokybę. 64 % atsakė, kad paslaugų kokybę vertina gerai, 25 %

- vidutiniškai, 11 % - prastai. Pažymėtina, kad darbuotojai, kurie atsakė, kad teikiamų paslaugų kokybę vertina vidutiniškai arba prastai, kaip kokybės trūkumus išskyrė bendradarbiavimo su kitomis institucijomis stoką, specializuotų sričių darbuotojų trūkumą, finansavimo problematiką, sisteminių pokyčių stoką.



gavėjai yra pakankamai įtraukiami į paslaugų planavimo ir vertinimo procesą, 30 % pažymėjo iš dalies pakankamai, kad nepakankamai pažymėjo 3 % darbuotojų. Šį rezultatą galima susieti ir su tuo, kad 3% darbuotojų mano, kad paslaugų gavėjams nėra užtikrinamas paslaugų tęstinumas.

Buvo tiriamas darbuotojų požiūris į paslaugų prieinamumą. 60 % apklaustųjų nurodė, kad paslaugų gavėjams pakanka teikiamų paslaugų, 31% pažymėjo, kad iš dalies pakanka, o 9 % mano, kad paslaugų gavėjams nepakanka. Šiuos rezultatus pagrindžia anksčiau minėtas darbuotojų požiūris į teikiamų paslaugų kokybę.

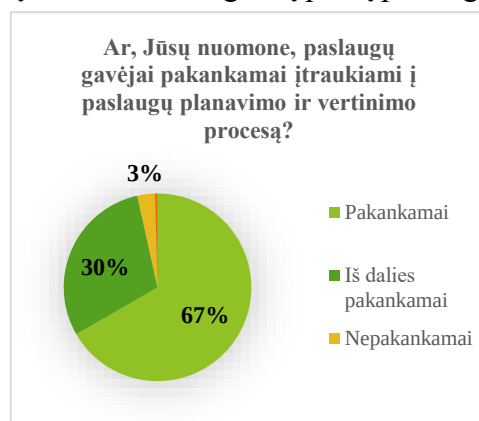


kompetencija yra neatsiejama paslaugų kokybės dalis, todėl buvo aiškinamasi ar jiems yra sudaromos galimybės tobulinti profesinę kompetenciją. 89 % apklaustųjų (2019 m. – 85 %) į šį klausimą atsakė „taip“, 10 % teigia, kad iš dalies.

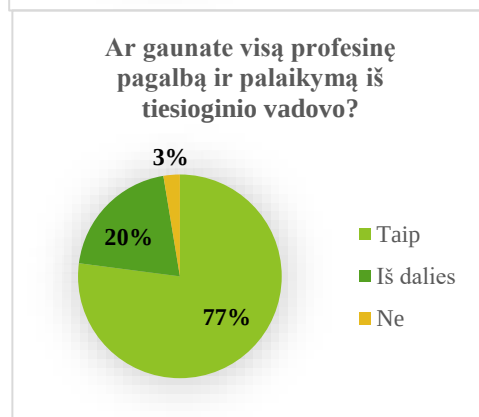
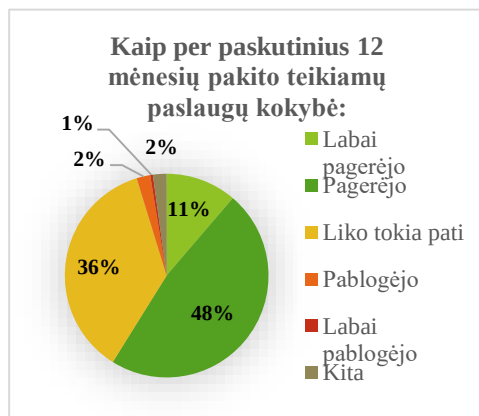
Nagrinėjant darbuotojų požiūrį į darbo organizavimo efektyvumą buvo prašoma įvertinti ar, darbuotojų nuomone, darbas tarp tos pačios specializacijos darbuotojų skirstomas proporcingai. Didžioji dalis darbuotojų (62 %) mano, kad proporcingai, 29 % pažymėjo atsakymą „iš dalies proporcingai“, kad darbas skirstomas neproporcingai mano 8 % apklaustųjų. Į klausimą „Ar gaunate visą profesinę pagalbą ir palaikymą iš tiesioginio vadovo?“ 77 % darbuotojų atsakė, kad sulaukia, 20 % pažymėjo jos sulaukia iš dalies, o 3 % darbuotojų nesulaukia visos pagalbos ir palaikymo.

Atsižvelgiant į tai, kad paslaugų kokybė susijusi su paslaugų gavėjų poreikių tenkinimu, darbuotojų buvo klausiama ar jų nuomone paslaugos atitinka paslaugų gavėjų poreikius. 55 % apklaustųjų mano, kad atitinka, 20 % teigia, kad visiškai atitinka, 24 % pažymėjo, kad atitinka iš dalies.

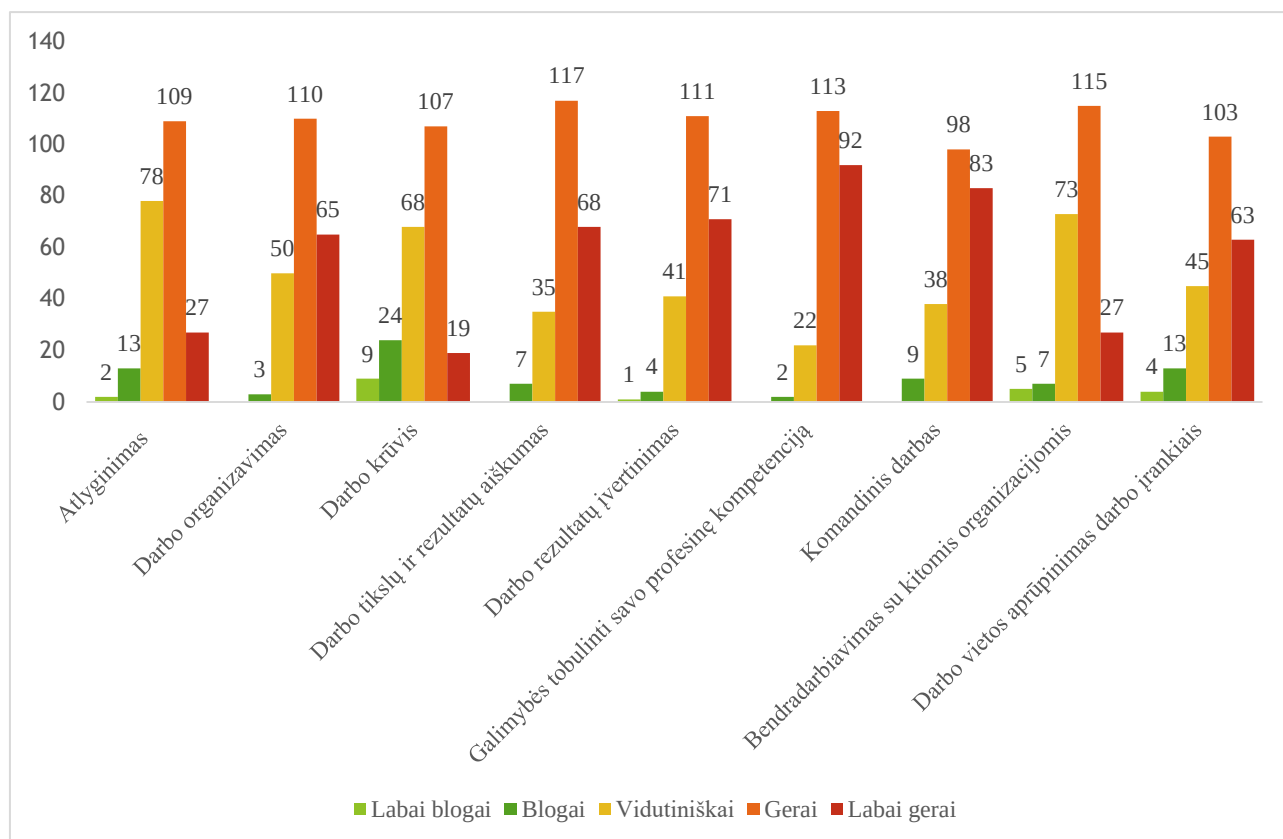
Vertinant kokybę svarbu atsižvelgti ir į pačių paslaugų gavėjų įtraukimą į paslaugų planavimą ir vertinimą. Didžioji dalis apklaustųjų darbuotojų (67 %) mano, kad paslaugų



Siekiant išsiaiškinti paslaugų kokybės pokyčius, darbuotojų buvo klausiama, kaip, jų nuomone, kito teikiamų paslaugų kokybė per pastaruosius 12 mėnesių. Apklausos rezultatai parodė, kad 48 % apklaustųjų įžvelgia pagerėjimą (2019 m. – 41 %), 36 % mano, kad paslaugų kokybė liko tokia pati (2019 m. – 42 %), 11 % teigia, kad labai pagerėjo.



Apklausoje metu darbuotojų buvo prašoma įvertinti jų darbo aplinką. Kiekvieną darbo aplinkos rodiklį jie galėjo vertinti: „labai blogai“, „blogai“, „vidutiniškai“, „gerai“ ir „labai gerai“.



Įvertinus darbuotojų pateiktus atsakymus galima teigti, kad situacija su darbo aplinkos vertinimu jau kelis metus išlieka labai panaši. 2020 m. atlyginimą labai gerai ir gerai įvertinimo 60 % apklaustųjų, vidutiniškai 34 %, o blogai arba labai blogai – 7 %. Palyginimui 2019 m. šie skaičiai buvo pasiskirstę taip: labai gerai ir gerai – 72 %, vidutiniškai – 27 %, blogai arba labai blogai – 1 %.

Darbo aplinkos vertinimas yra susijęs ne tik su darbo užmokesčiu, bet ir su kitais svarbiais aspektais. Apklausoje buvo siekiama išsiaiškinti kaip darbuotojai vertina jiems tenkanti darbo krūvį, keliamų tikslų ir rezultatų aiškumą, darbo rezultatų vertinimo sistemą ir kitus svarbius aspektus.

Šiais metais darbo rezultatų įvertinimą gerai ir labai gerai įvertino 80 % apklaustųjų. 2019 m. tokių įvertinimą pažymėjo 86 %, 2018 m. – 78 %. Šis rezultatas turi tiesiogines sąsajas su darbo tikslų ir rezultatų aiškumo vertinimu. Teigiamai šią sritį įvertino 82 % darbuotojų, kai tuo tarpu blogai arba labai blogai įvertino tik 3 %, likę 15 % įvertino vidutiniškai.

Dar vienas svarbus aplinkos vertinimo aspektas yra susijęs su darbo krūviu. Neigiamai šią sritį įvertino 15 %, 2019 m. tokių buvo 8 % darbuotojų. 30 % darbuotojų savo darbo krūvį įvertino vidutiniškai, tuo tarpu gerai įvertino 47 % (2019 m. – 52 %), o labai gerai 8 % (2019 m. – 12 %). Reikia atkreipti dėmesį, kad 2020 m. atsižvelgiant į pandemiją keitėsi darbuotojų požiūris į tam tikrus darbo aplinkos aspektus. Didėjant darbo krūviui atitinkamai mažėjo ir pasitenkinimas juo, tačiau apžvelgiant 4 metų pasitenkinimo tendencijas matoma, kad jis nuo 2019 m. išlieka stabilus.

Apibendrinant rezultatus galima teigti, kad pastarųjų metų apklausų rezultatai labai panašūs. Kiekvienais metais vis labiau auga darbuotojų pasitenkinimas darbo aplinka, o tai turi tiesioginę įtaką teikiamų paslaugų kokybei, kuri priklauso nuo daugelio veiksnių, susijusių su darbuotojų kompetencija, sudarytomis darbo sąlygomis, valstybės politika ir skiriamu finansavimu. Taip pat labai svarbu ir būtina stiprinti bendradarbiavimą tarp institucijų/organizacijų, taip užtikrinant teikiamų paslaugų kompleksumą.

11. ŽMOGIŠKIEJI IŠTEKLIAI

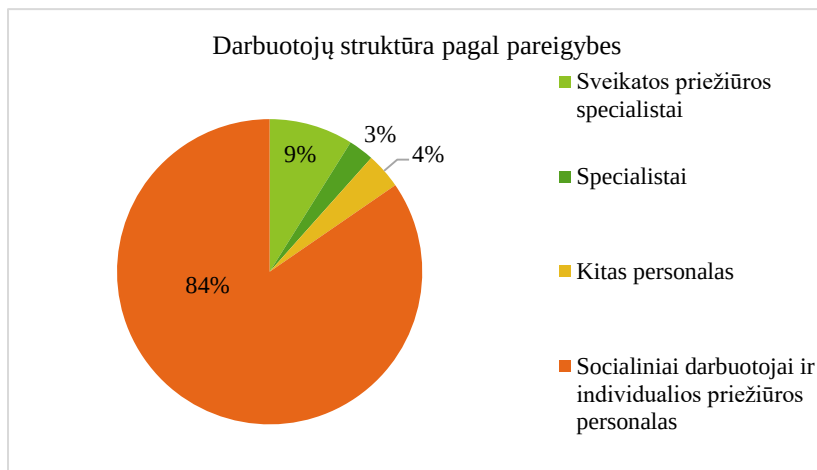
Socialinės paramos centre, suderinus su Vilniaus miesto savivaldybės administracijos Socialinių paslaugų skyriumi, 2020 m. gruodžio 31 d. buvo patvirtintos 424,25 pareigybės (2019 m. gruodžio 31 d. – 414,25 pareigybės).

Nuo 2020 m. sausio 2 d. Socialinių paslaugų namuose skyriaus vyriausiojo socialinio darbuotojo pareigybė perkeliama į Administraciją kokybės kontrolės, paslaugų teikimo efektyvumo vertinimo, priemonių kokybei gerinti diegimo ir panašioms funkcijoms vykdyti. Pagalbos šeimai skyriuje įsteigtos 3 naujos atvejo vadybininkų ir 2 naujos socialinių darbuotojų pareigybės. Nuo 2020 m. liepos 1 d. Pagalbos šeimai skyriuje įsteigtos 2 naujos vyresniojo psichologo pareigybės, siekiant plėtoti paslaugas vaikams ir paaugliams. Bendrųjų reikalų skyriaus darbininko pareigybė pervadinta į vyresniojo specialisto pareigybę. Nuo 2020 m. spalio 1 d. vaikų dienos centre „Bičiulis“ įsteigtos 3 naujos pareigybės – 2 vyresniojo socialinio darbuotojo pareigybės ir 1 vyresniojo psichologo pareigybė, Socialinio darbo skyriuje 1 socialinio darbuotojo pareigybė pervadinta į vyresniojo socialinio darbuotojo, Socialinių paslaugų namuose skyriaus 1 lankomosios priežiūros pareigybė pervadinta į vyriausiojo socialinio darbuotojo pareigybę.

Socialinės paramos centre 2020 m. gruodžio 31 d. dirbo 384 darbuotojai, iš jų 1 darbuotojas dirbo ne visu darbo krūviu, 1 darbuotojas dirbo nepagrindinėse pareigose.

424,25 visų pareigybių sudarė 359 socialinių paslaugų srities darbuotojai (socialiniai darbuotojai ir individualios priežiūros personalas), 11,25 pareigybių – specialistai, 38 pareigybės – sveikatos priežiūros specialistai, 16 pareigybių – administracijos, Bendrųjų reikalų, Finansų ir Pagalbos šeimai skyrių darbuotojai.

2020 m. Socialinės paramos centre 6 darbuotojai studijavo socialinį darbą, 1 darbuotojas tęsia studijas medicinos srityje, 1 darbuotojas studijuoja socialinę pedagogiką, 2 darbuotojai studijuoja teisę ir 1 darbuotojas – vaikų teisių apsaugą. 3 darbuotojams mokslo atostogos buvo suteiktos daugiau nei po keletą kartų.



2020 m. darbo sutartys buvo sudarytos su 31 darbuotoju, iš jų 20 darbuotojų buvo priimti į Socialinių paslaugų namuose skyrių, 11 darbuotojų – į Pagalbos šeimai skyrių. Tuo tarpu 2019 m. buvo sudarytos darbo sutartys su 74 darbuotojais.

2020 m. pasirašyta 1 trišalė mokymo sutartis su Užimtumo tarnyba prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos, kurios pagrindu įdarbinamasis išipareigoja 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.

2020 m. darbo sutartys buvo nutrauktos su 39 darbuotojais – Socialinių paslaugų namuose skyriaus 23 darbuotoju, Pagalbos šeimai skyriaus 6 darbuotojais, Socialinio darbo skyriaus 4 darbuotojais, Administracijos 4 darbuotojais, Bendrųjų reikalų skyriaus 1 darbuotoju, senjorų dienos centras „Atgaiva“ – 1 darbuotoju. 2019 m. buvo nutrauktos darbo sutartys su 48 darbuotojų.

Socialinės paramos centre 2020 m. darbuotojų atrankose pareiškė norą dalyvauti 181 asmenys, tuo tarpu 2019 m. buvo užregistruoti 268 asmenų dokumentai. 2020 m. įvyko trys konkursai – du konkursai Socialinės paramos centro teisininko pareigoms užimti ir Pagalbos šeimai skyriaus vedėjo pareigoms užimti.

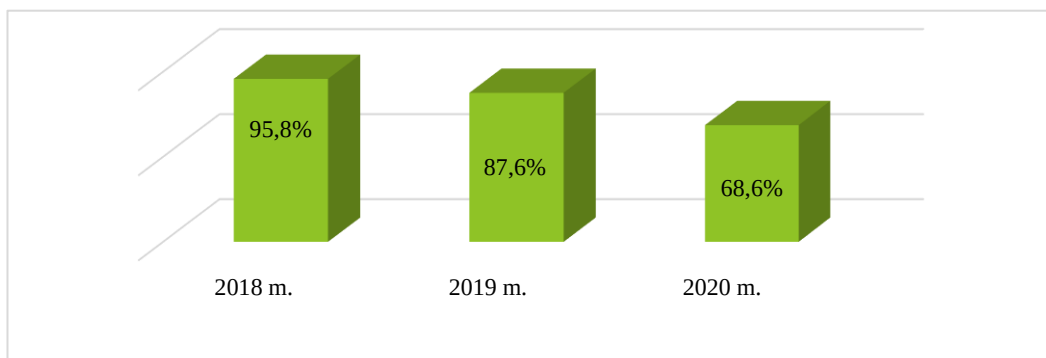
2020 m. Socialinės paramos centre studijų praktiką atliko 34 studentai, studijuojantis Mykolo Romerio ir Vytauto Didžiojo universitetuose, Vilniaus ir Utenos kolegijoje. Studentai praktiką atliko

Socialinių paslaugų namuose, Socialinio darbo, Pagalbos šeimai skyriuose, taip pat vaikų dienos centre „Bičiulis“, 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.

2015 m. spalio 1 d. Socialinės paramos centras su Vilniaus apygardos probacijos tarnyba pasirašė bendradarbiavimo sutartį, kuria įsipareigojo abiejų šalių sutarimu, priimti nuteistuosius atlikti viešųjų darbų bausmę. 2020 m. Socialinės paramos centras nepriėmė nei vieno nuteistojo viešiesiems darbams atlikti (2019 m. – 1 asmuo).

2020 m. Socialinės paramos centro darbuotojai aktyviai tobulino profesinę kompetenciją – dalyvavo supervizijose, įvairiuose mokymuose, seminaruose bei konferencijose. 2019 m. profesinės kompetencijos tobulinimo mokymuose dalyvavo 291 darbuotojai – 127 Socialinių paslaugų namuose skyriaus darbuotojai, 102 Pagalbos šeimai skyriaus darbuotojų, 42 Socialinio darbo skyriaus darbuotojai, senjorų ir vaikų dienos centrų 8 darbuotojai, Finansų skyriaus 4 darbuotojai, Bendrųjų reikalų skyriaus 5 darbuotojai ir administracijos 3 darbuotojai (2019 m. savo profesinę kompetenciją tobulino 363 darbuotojai, 2018 m. – 362 darbuotojai). Dalis darbuotojų profesinę kompetenciją tobulino daugiau nei po keletą kartų.

Darbuotojai, tobulinę profesinę kompetenciją 2018-2020 m. (proc. išraiška nuo viso personalo)



2020 m. supervizijose dalyvavo 94 socialinį darbą dirbantys darbuotojai, Pagalbos šeimai skyriaus 75 darbuotojai, Socialinio darbo skyriaus 19 darbuotojų. 2019 m. supervizijose dalyvavo 87 socialinį darbą dirbančių darbuotojų.

2020 m. Socialinių paslaugų namuose skyriuje didelis dėmesys buvo skirtas individualios priežiūros personalo profesinės kompetencijos tobulinimui - „Komandinio darbo, teikiant socialines paslaugas namuose, lavinimas“ - mokymuose dalyvavo 9 lankomosios priežiūros darbuotojų ir 1 slaugytojo padėjėja, „Motyvacija, savirealizacija ir pasitenkinimas atliekamu darbu“ - 21 lankomosios priežiūros darbuotojų ir 1 slaugytojo padėjėja, „Socialinių paslaugų namuose gavėjų gyvenimo kokybės gerinimas“ - 20 lankomosios priežiūros darbuotojų ir 2 slaugytojo padėjėjai, „Socialinių paslaugų namuose gavėjų gyvenimo kokybės gerinimas“ - 9 lankomosios priežiūros darbuotojai ir 1 slaugytojo padėjėjas, „Sveikos gyvensenos svarba žmogaus senėjimo procese“ – 21 lankomosios priežiūros darbuotojų ir 1 slaugytojo padėjėjas, VŠĮ Kompiuterių programų mokymų centro organizuojamuose nuotoliniuose mokymuose „Kūrybiškumo skatinimas organizacijoje mentorystės pagalba“ dalyvavo 16 darbuotojų, „Stresas darbe ir jo įveikos ypatumai“ -1 slaugytojo padėjėjas.

Pagalbos šeimai skyriaus 38 darbuotojai dalyvavo Vilniaus arkivyskupijos CARITAS priklausomų asmenų bendruomenės „Aš esu“ mokymuose „Efektyvus priklausomos šeimos atvejo valdymas: teoriniai pagrindai ir praktinis taikymas“. MRU organizuojamuose mokymuose „Atvejo valdymas. Tėstiniai mokymai“ dalyvavo 12 darbuotojų. UAB „Noriu darbo“ organizuojamuose nuotoliniuose mokymuose „Asmenybės vystymas, kūrybiškumo ugdymas“ dalyvavo 23 darbuotojai, „Dalykinė komunikacija organizacijoje“ dalyvavo 27 darbuotojai, „Psichologinės įtampos darbe valdymas“ dalyvavo 20 darbuotojų. 2 darbuotojai dalyvavo organizuojamuose suaugusiųjų ir

pagrindinių kompetencijų mokymuose pagal projektą „Suaugusiųjų švietimo sistemos plėtra, suteikiant besimokantiems asmenims bendrąsias ir pagrindines kompetencijas“. Nuotoliniuose mokymuose „Pozityvios tėvystės principų diegimas rizikos šeimų tėvams“ dalyvavo 1 darbuotojas. VŠĮ Kompiuterių programų mokymų centro organizuojamuose nuotoliniuose mokymuose „Kūrybiškumo skatinimas organizacijoje mentorystės pagalba“ dalyvavo administracijos 2 darbuotojai ir senjorų dienos centro „Atgaiva“ 2 darbuotojai.

UAB „Ekonominės konsultacijos ir tyrimai“ pravedė praktinius / teorinius, individualios priežiūros personalui saugos, darbo su agresyviai nusiteikusiais paslaugų gavėjais, mokymus. Šiuose mokymuose dalyvavo 20 darbuotojų – Socialinių paslaugų namuose ir Pagalbos šeimai skyriaus darbuotojai. Mokymų metu buvo skirta laiko aptarti ir praktiškai panaudoti savignyos metodus, sužinant - saugų atstumą, situacijos vertinimą, atsitraukimo kelius ir galimybes; puolimą, sugriebimą už rankų, rūbų, plaukų ir išsilaisvinimą, atsitraukimą; smūgiavimą su lazda, peiliu ir išvengimą, atsitraukimą; strateginį bendravimą, atsitraukimo ir techninių veiksmų planavimą ir vykdymą

2020 m. MB „Veikiančios idėjos“ surengė socialinį darbą dirbantiems darbuotojams mokymus „Tobulintinos kompetencijos, siekiant užtikrinti profesionalų asmenų aptarnavimą“. Šiuose mokymuose dalyvavo 19 darbuotojų - Pagalbos šeimai skyriaus 7 darbuotojai, Socialinių paslaugų namuose skyriaus 8 darbuotojai ir Socialinio darbo skyriaus 4 darbuotojai.

2020 m. Socialinės paramos centro 10 darbuotojų vyko į komandiruotes - Trakų, Švenčionių, Ukmergės, Varėnos, Rokiškio ir Vilniaus rajonus. Lietuvos valstybės tarnautojų, biudžetinių ir viešųjų įstaigų darbuotojų profesinės sąjungos organizuojamajame Lietuvos profesinių sąjungų konfederacijos (LPSK) Tarybos posėdyje dalyvavo 1 darbuotojas ir 1 darbuotojas dalyvavo Lietuvos valstybės tarnautojų, biudžetinių ir viešųjų įstaigų darbuotojų profesinės sąjungos organizuojamuose mokymuose „Darbuotojų teisių apsaugos problemos ekstremalios situacijos metu“.

Socialinės paramos centre 2019 m. darbuotojų profesinės kompetencijos tobulinimui buvo išleista 42 447,78 Eur (2018 m. – 32 635,25 Eur, 2018 m. – 26 362,75 Eur).

Per 2020 m. įvyko ir buvo ištirta 5 nelaimingi atsitikimai - 4 atvejai darbe ir 1 atvejis vykstant į darbą. Visus nelaimingus atsitikimus patyrė – Socialinių paslaugų namuose skyriaus lankomosios priežiūros darbuotojai. Visi ištirti nelaimingi atsitikimai buvo pripažinti draudiminiais įvykiais.

2020 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 bei tymų. 2020 m. pareiškė norą skiepytis nuo gripo 156 darbuotojai.

2020 m. atnaujintas Socialinės paramos centro titulinio bei vidinių tinklapio puslapių dizainas bei įdiegta Dokumentų valdymo sistema, kuri suteiks Administracijai ir darbuotojams galimybę dokumentų teikimo/gavimo procesų efektyvumui užtikrinti.

12. FINANSINIAI IŠTEKLIAI

Eil. Nr.	Finansavimo šaltinis ir paskirtis	Suma (tūkst. Eur)
1.	Savivaldybės biudžeto lėšos:	7890,9
	Įstaigos veiklos administravimas ir išlaikymas	3031,0
	Pagalbos į namus paslaugų teikimas	2404,6
	Vienkartinių, tikslinių, sąlyginių ir periodinių pašalpų mokėjimas	2455,3
2.	Valstybės biudžeto lėšos:	2053,9
	Darbo su šeimomis vykdymas	1557,1
	Socialinė parama mokiniams (parama mokinio reikmenims įsigyti nepinigine forma)	11,0
	Tikslinių kompensacijų administravimas, dalyvavimas vertinant asmens savarankiškumą kasdienėje veikloje	163,7
	Būsto pritaikymo neįgaliesiems administravimas	4,0
	Sensorinių priemonių įsigijimas ir gyvenamosios aplinkos pritaikymas sunkią negalią turintiems vaikams	0,9
	Socialinės globos asmenims su sunkia negalia teikimas	193,4
	Tikslinės lėšos Socialinės paramos centro išlaikymui	34,1
	Tikslinės lėšos Socialinės paramos centro Paslaugų namuose tarnybos išlaikymui	89,2
	Už vadovavimą studentų praktikai	0,5
3.	Už socialines paslaugas (transporto, pagalbos į namus ir dienos socialinės globos asmens namuose) surinktos ir pervestos į savivaldybės biudžetą lėšos	323,7
4.	Europos sąjungos lėšos:	868,2
	Projekto „Socialinės paramos prieinamumo didinimas“ finansavimas	0,4
	Projekto „Kompleksinių paslaugų šeimai teikimas Vilniaus mieste“ (ES struktūrinių fondų lėšos) finansavimas	9,4
	Projekto „Integralios pagalbos teikimas Vilniaus mieste“ (ES struktūrinių fondų lėšos) finansavimas	231,0
	Projekto „Kompleksinių paslaugų šeimai teikimas Vilniaus mieste“ (ES struktūrinių fondų lėšos) finansavimas	54,6
	Projekto „Kompleksinės paslaugos šeimai Vilniaus mieste“ (ES struktūrinių fondų lėšos) – projekto partnerių – NVO finansavimas	572,8
5.	Kitos lėšos:	10,2
	Vilniaus universiteto filosofijos fakultetas už studentų praktiką	0,3
	Parama, gauta maisto produktais, prekėmis	9,6
	2% gyventojų pajamų mokesčio	0,3
VISO:		11146,9