



## **VILNIAUS MIESTO SAVIVALDYBĖS KONTROLĖS IR AUDITO TARNYBA**

### **IŠANKSTINIO TYRIMO ATASKAITA PAGALBOS Į NAMUS PASLAUGOS TEIKIMO ORGANIZAVIMAS**

2023-10-26 Nr. R-05-7  
Vilnius

Vilniaus miesto savivaldybės kontrolės ir audito tarnybos pagrindinė funkcija – prižiūrėti, ar teisėtai ir efektyviai valdomi ir naudojami savivaldybės finansai ir kitas turtas bei kaip vykdomas savivaldybės biudžetas. Kontrolės ir audito tarnyba, teikdama audito pastebėjimus ir rekomendacijas, skatina teigiamą ir veiksmingą auditų poveikį savivaldybės finansų valdymo ir kontrolės sistemai, siekia didinti kuriamą naudą visuomenei, padedant Vilniaus miesto savivaldybei išmintingai valdyti finansus ir turtą. Daugiau apie Vilniaus miesto savivaldybės kontrolės ir audito tarnybos veiklą ir auditų rezultatus – interneto svetainėje [www.vilniuskontrolė.lt](http://www.vilniuskontrolė.lt)

Auditą atliko: vyriausioji patarėja Birutė Žilėnienė.

Audito ataskaita pateikta: Vilniaus miesto savivaldybės merui, Vilniaus miesto savivaldybės tarybos kontrolės komitetui, Vilniaus miesto savivaldybės administracijos direktoriui, BĮ „Vilniaus miesto socialinių paslaugų centras“ direktoriui.

**TURINYS**

PAGRINDINIAI IŠANKSTINIO TYRIMO REZULTATAI	3
PRIEDAI	8
1 priedas. Santrumpos ir sąvokos	8
2 priedas. Pagalbos į namus paslaugos teikėjai Vilniaus miesto savivaldybėje	9
3 priedas. Taikyti duomenų rinkimo ir vertinimo metodai	10

## PAGRINDINIAI IŠANKSTINIO TYRIMO REZULTATAI

### Audito svarba

Vilniaus mieste daugėja senyvo amžiaus asmenų, didėja ir asmenų su negalia skaičius. Pensinio amžiaus gyventojai 2023 m. pradžioje sudarė 16,5 proc. nuolatinių gyventojų, 2022 m. pradžioje – 16,4 proc., 2021 m. pradžioje – 16,1 proc.<sup>1</sup> Asmenų su negalia 2021 metų pabaigoje buvo 27 892, o 2022 metų pabaigoje – 28 202<sup>2</sup>.

Asmeniui (šeimai) dėl amžiaus, neįgalumo, socialinės rizikos, socialinių problemų iš dalies ar visiškai neturinčiam, neįgijusiam arba praradusiam gebėjimus ar galimybes savarankiškai rūpintis asmeniniu (šeimoms) gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime, reikalinga pagalba – socialinės paslaugos. Socialinių paslaugų tikslas – sudaryti sąlygas asmeniui (šeimai) ugdyti ar stiprinti gebėjimus ir galimybes savarankiškai spręsti savo socialines problemas, palaikyti socialinius ryšius su visuomene, taip pat padėti įveikti socialinę atskirtį.

Pagalbos į namus paslauga – tai viena iš prioritetinių socialinių paslaugų rūšių, nes ši paslauga suteikia galimybę pagerinti asmens gyvenimo kokybę. Asmenys gali sulaukti reikiamos pagalbos ir psichologinio palaikymo būdami savo namuose.

Savivaldybė atsako už socialinių paslaugų teikimo savo teritorijos gyventojams užtikrinimą planuodama ir organizuodama socialines paslaugas, kontroliuodama bendrųjų socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros kokybę<sup>3</sup>.

Siekiant įvertinti, ar Vilniaus mieste užtikrinamas pagalbos į namus paslaugos prieinamumas, Vilniaus miesto savivaldybės kontrolės ir audito tarnyba, vykdydama 2023 m. veiklos planą, atliko<sup>4</sup> veiklos auditą „Pagalbos į namus paslaugos teikimo organizavimas“.

### Išankstinio tyrimo tikslas ir apimtis

Išankstinio tyrimo tikslas<sup>5</sup> – išanalizuoti pagalbos į namus paslaugos teikimo sistemą, nustatyti problemas, susijusias su pagalbos į namus paslaugos organizavimu.

---

<sup>1</sup> Vilniaus miesto savivaldybės socialinių paslaugų planas, patvirtintas savivaldybės tarybos 2023-03-30 sprendimu Nr. 1-1837.

<sup>2</sup> socmin.lrv.lt/veiklos-sritys/socialine-integracija/asmenu-su-negalia-itrauktis/statistika.

<sup>3</sup> Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas, 2006-01-19 Nr. X-493 (2021-12-23 įstatymo Nr. XIV-877 redakcija) 13 str. 1 d.

<sup>4</sup> Savivaldybės kontrolieriaus 2023-07-18 pavedimas Nr. B-02-5 „Dėl veiklos audito „Pagalbos į namus paslaugos teikimo organizavimas“ atlikimo“.

<sup>5</sup> Surinkti ir įvertinti informaciją apie nagrinėjamą veiklos sritį, nustatyti problemas (rizikas) ir, nusprendus, kad tikslinga atlikti pagrindinį tyrimą, parengti audito planą. Išankstinio tyrimo atveju rekomendacijos nėra teikiamos.

Išankstinio tyrimo subjektai – Vilniaus miesto savivaldybės administracija, BĮ „Vilniaus miesto socialinių paslaugų centras“ .

Vertintas laikotarpis – 2022 metai ir 2023 m. I pusmetis. Siekiant įvertinti pokyčius ir palyginti duomenis, kai kuriais atvejais naudojome ir ankstesnių metų duomenis.

Išankstinio tyrimo metu duomenys buvo renkami nagrinėjant:

- teisės aktus, susijusius su pagalbos į namus paslaugos teikimo organizavimu;
- Vilniaus miesto savivaldybės 2022 m. ir 2023 m socialinių paslaugų planus;
- BĮ „Vilniaus miesto socialinių paslaugų centras“ 2021 metų ir 2022 metų veiklos ataskaitas;
- Vilniaus miesto savivaldybės ir BĮ „Vilniaus miesto socialinių paslaugų centras“ interneto puslapiuose pateiktą informaciją;
- BĮ „Vilniaus miesto socialinių paslaugų centras“ struktūrą, darbuotojų, dalyvaujančių pagalbos į namus paslaugos organizavime, funkcijas;
- Asmeniui (šeimai) teikiamų socialinių paslaugų išlaidų finansavimo sutartis sudarytas 2022 metais ir 2023 metais;
- pagalbos į namus gavėjų ir jų artimųjų anketinės apklausos duomenis dėl paslaugos kokybės;
- Vilniaus miesto savivaldybės ir BĮ „Vilniaus miesto socialinių paslaugų centras“ vidaus kontrolės aplinką, kontrolės procedūras, susijusias su pagalbos į namus paslaugos organizavimu: patvirtintas tvarkas ir taisykles, struktūrinių padalinių nuostatus, darbuotojų pareigybių aprašymus, paslaugos įgyvendinimo stebėsenos vykdymą.

Savivaldybė biudžeto lėšas pagalbos į namus paslaugos teikėjams skiria už faktiškai suteiktas paslaugas: 2022 metais paslaugos teikėjams skirta 2 029 461,09 Eur, o 2023 metų pirmą pusmetį – 1 358 198,54 Eur. BĮ „Vilniaus socialinių paslaugų centras“ 2022 metais skirta 2 025 863,20 Eur, 2023 metų pirmą pusmetį – 1 342 806,39 Eur, NVO 2022 metais skirta 3 597,89 Eur, 2023 metų pirmą pusmetį – 15 392,15 Eur savivaldybės biudžeto lėšų.

Auditas atliktas pagal tarptautinius aukščiausiųjų audito institucijų standartus. Išankstinio tyrimo metu taikyti duomenų rinkimo ir vertinimo metodai išsamiau aprašyti 3 priede „Audito apimtis ir metodai“ (10 psl.).

### Išankstinio tyrimo rezultatai

Pagalba į namus – tai asmens namuose teikiamos paslaugos, padedančios asmeniui (šeimai) tvarkytis buityje, rūpintis asmeniniu gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime. Šios paslaugos gavėjai yra suaugę asmenys su negalia ir jų šeimos, senyvo amžiaus asmenys ir jų šeimos, socialinę riziką patiriančios šeimos, vaikai su negalia ir jų šeimos, kiti asmenys ir jų šeimos (laikiniai dėl ligos ar kitų priežasčių savarankiškumo netekę asmenys). Pagalba į namus gali būti teikiama iki 10 val. per savaitę<sup>6</sup>. Paslaugos sudėtis – bendravimas, maitinimo organizavimas (jei maistą pristato kitos tarnybos) arba maisto produktų nupirkimas, pristatymas ir pagalba ruošiant maistą, pagalba buityje ir namų ruošoje (skalbant, tvarkant namus, apsiperkant ir kt.), palydėjimas į įvairias įstaigas, kasdienių asmens higienos įgūdžių palaikymas, laisvalaikio ar užimtumo paslaugų organizavimas, kitos pagalbos organizavimas ligos paūmėjimo ar krizių atvejais, kitos paslaugos, reikalingos siekiant asmeniui sudaryti galimybes gyventi savo namuose<sup>7</sup>.

Vilniaus miesto savivaldybės gyventojams pagalbos į namus paslaugą teikia BĮ „Vilniaus miesto socialinių paslaugų centras“ (toliau – Centras). Centras šią paslaugą 2021 metais teikė 1406 asmenims (1276 senyvo amžiaus asmenims, 120 suaugusių asmenų su negalia, 10 vaikų su negalia), 2022 metais – 1445 asmenims (1316 senyvo amžiaus asmenims, 121 suaugusiam asmeniui su negalia, 8 vaikams su negalia), 2023 m. pirmą pusmetį – 1340 asmenų (1235 senyvo amžiaus asmenims, 96 suaugusiems asmenims su negalia, 9 vaikams su negalia).

Nuo 2022 metų pagalbos į namus paslaugą Vilniaus miesto gyventojams galėjo teiki ir 11 akredituotų nevyriausybinių organizacijų (toliau – NVO), tačiau asmenys ne visada šias organizacijas pasirenka paslaugos teikėjais. Vilniaus mieste 2022 metais paslaugą teikė dvi NVO, o 2023 m. birželio mėn. keturios NVO (žr. 2 priedą). Asmenys paslaugos teikėjais kasmet pasirenka daugiau NVO. Nevyriausybinės organizacijos pagalbos į namus paslaugą 2023 metais teikia didesniai asmenų (šeimų) skaičiui negu 2022 metais (2022 metais paslauga buvo teikiama 9 asmenims, 2023 m. I pusmetį – 29 asmenims) (žr. 2 priedą).

Savivaldybėje pagalbos į namus paslauga teikiama kasmet didesniai asmenų (šeimų) skaičiui: 2021 m. paslaugą gavo 1406 asmenys, 2022 metais – 1454 asmenys, 2023 m. pirmą pusmetį – 1369 asmenys (žr. 2 priedą).

---

<sup>6</sup> Socialinių paslaugų katalogas, patvirtintas Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006-04-05 įsakymu Nr. A1-93 (2022-06-30 įsakymo Nr. A1-451 redakcija), 12 p.

<sup>7</sup> Ten pat.

Nors ir didėja pagalbos į namus paslaugas gaunančių asmenų (šeimų) skaičius, tačiau pagalbos į namus paslaugos senyvo amžiaus asmenims ir suaugusiems asmenims su negalia išvystymo lygis neatitinka Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos patvirtintų normatyvų<sup>8</sup>. Minimaliai 1000 senyvo amžiaus asmenų Savivaldybėje turėtų tekti 25 pagalbos į namus paslaugų gavėjai, faktiškai tenka 13 gavėjų, o minimaliai 1000 darbingo amžiaus asmenų su negalia turėtų tekti 10 pagalbos į namus paslaugos gavėjų, faktiškai tenka 5 gavėjai. Savivaldybėje 2022 m. pagalbos į namus paslauga buvo teikiama mažesne apimtimi negu Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos numatyti normatyvai, tačiau paslaugos gavėjų poreikiai buvo patenkinti ir nebuvo susidariusi eilė paslaugai gauti.

Savivaldybėje vertinamas ir analizuojamas gyventojų pagalbos į namus paslaugos poreikis, pagal gyventojų poreikius prognozuojamas ir nustatomas paslaugos teikimo mastas. Socialinių paslaugų teikimo mastui ir rūšims pagal gyventojų poreikius nustatyti kasmet sudaromas ir tvirtinamas socialinių paslaugų planas. Pastebėjome, kad Savivaldybės 2023 metų socialinių paslaugų plane<sup>9</sup> nurodytas 9 asmenimis mažesnis 2022 metais pagalbos į namus paslaugą gavusių asmenų skaičius, tačiau šis neatitikimas reikšmingos įtakos, vertinant patvirtintų normatyvų pasiekimo lygį, neturėjo.

Savivaldybė atsakinga už socialinių paslaugų teikimo savo teritorijos gyventojams užtikrinimą planuodama ir organizuodama socialines paslaugas, kontroliuodama bendrųjų socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros kokybę<sup>10</sup>. Siekiant numatyti pagalbos į namus teikimo galimybes yra svarbu atlikti paslaugos kokybės tyrimą ir išsiaiškinti paslaugos kokybę įtakojančias prielaidas. Tyrimo rezultatai parodytų, ar paslauga atitinka vartotojo poreikius, ar gerai suderintas paslaugos teikimo procesas, ar sklandžiai veikia paslaugų teikimo sistema.

Savivaldybėje nustatyta, kad socialinių paslaugų gavėjų pasitenkinimo paslaugomis apklausą kiekvienais kalendoriniais metais turi atlikti visi paslaugų subjektai, teikiantys socialines paslaugas ne trumpiau nei 6 mėnesius<sup>11</sup>. Nustatėme, kad pagalbos į namus paslaugas teikiančios NVO

---

<sup>8</sup> Socialinių paslaugų išvystymo normatyvai, patvirtinti Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2016-10-25 d. įsakymu Nr. A1-578 (2022-02-10 įsakymo Nr. A1-99 redakcija).

<sup>9</sup> Vilniaus miesto savivaldybės 2023 metų socialinių paslaugų planas, patvirtintas savivaldybės tarybos 2023-03-30 sprendimu Nr. 1-1837.

<sup>10</sup> Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas, 2006-01-19 Nr. X-493 (2021-12-23 įstatymo Nr. XIV-877 redakcija) 13 str. 1 d.

<sup>11</sup> Bendrųjų socialinių paslaugų ir akredituotos socialinės priežiūros kokybės vertinimo tvarkos aprašas, patvirtintas Vilniaus miesto savivaldybės administracijos direktoriaus 2022-11-04 įsakymu Nr. 3409/22 su vėlesniais pakeitimais, 29 p.

neatlieka asmenų (šeimų) pasitenkinimo paslaugomis apklausos, todėl nėra aišku, ar asmenis (šeimas) tenkina paslaugos kokybė.

Savivaldybės administracijos socialinių paslaugų skyrius 2023 metais gegužės ir birželio mėn. dviejose NVO (Maltos ordino pagalbos tarnyboje ir Grigiškių neįgaliųjų draugijoje) atlikęs pagalbos į namus paslaugos teikimo patikrinimus nustatė, kad šie paslaugų teikėjai neatlieka paslaugų gavėjų pasitenkinimo paslaugomis apklausos.

Įvertinę išankstinio tyrimo metu surinktus faktus, pagrindinio tyrimo neatliksime, nes išankstinio tyrimo metu nenustatėme reikšmingų problemų ar rizikų organizuojant pagalbos į namus paslaugą. Savivaldybė patikrinimo metu NVO nustatytiems pažeidimams pašalinti teikė rekomendacijas, kurių įgyvendinimas yra stebimas.

Savivaldybės kontrolierius

Gintaras Radavičius

Vyriausioji patarėja

Birutė Žilėnienė

## PRIEDAI

Išankstinio tyrimo ataskaitos  
„Pagalbos į namus paslaugos  
teikimo organizavimas“  
1 priedas

### Santrumpos ir sąvokos

**Savivaldybė** – Vilniaus miesto savivaldybė

**Centras** – BĮ „Vilniaus miesto socialinių paslaugų centras“

**NVO** – Nevyriausybinės organizacijos

**Socialinė priežiūra** – visuma paslaugų, kuriomis asmeniui teikiama kompleksinė pagalba, kuriai nereikia nuolatinės specialistų priežiūros<sup>12</sup>. Socialinei priežiūrai priskiriamos pagalbos į namus, socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo bei kitos paslaugos.

**Pagalba į namus** – asmens namuose teikiamos paslaugos, padedančios asmeniui (šeimai) tvarkytis buityje, rūpintis asmeniniu gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime<sup>13</sup>.

**Senyvo amžiaus asmuo** – sukakęs senatvės pensijos amžių asmuo, kuris dėl amžiaus iš dalies ar visiškai yra netekęs gebėjimų savarankiškai rūpintis asmeniniu (šėimos) gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime<sup>14</sup>.

**Suaugęs asmuo su negalia** – asmuo, kuriam Neįgaliųjų socialinės integracijos įstatymo nustatyta tvarka nustatytas 55 procentų ar mažesnis darbingumo lygis arba specialiųjų poreikių lygis ir kuris dėl neįgalumo yra iš dalies ar visiškai netekęs gebėjimų savarankiškai rūpintis asmeniniu (šėimos) gyvenimu, dalyvauti visuomenės gyvenime<sup>15</sup>.

**Vaikas su negalia** – vaikas, kuriam Neįgaliųjų socialinės integracijos įstatymo nustatyta tvarka nustatytas neįgalumo lygis ir kuris dėl neįgalumo yra iš dalies ar visiškai neįgijęs amžių atitinkančio savarankiškumo, ir kurio galimybės ugdytis ir dalyvauti visuomenės gyvenime yra ribotos<sup>16</sup>.

---

<sup>12</sup> Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas, 2006-01-19 Nr. X-493 (su vėlesniais pakeitimais), 8 str. 3 d.

<sup>13</sup> Socialinių paslaugų katalogas, patvirtintas Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006-04-05 įsakymu Nr. A1-93 (2022-06-30 įsakymo Nr. A1-451 redakcija), 12.1 p.

<sup>14</sup> Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas, 2006-01-19 Nr. X-493 (su vėlesniais pakeitimais), 2 str. 5 d.

<sup>15</sup> Ten pat, 2 str. 11 d.

<sup>16</sup> Ten pat, 2 str. 12 d.



Išankstinio tyrimo ataskaitos  
 „Pagalbos į namus paslaugos  
 teikimo organizavimas“  
 2 priedas

**Pagalbos į namus paslaugos teikėjai Vilniaus miesto savivaldybėje**

Paslaugų teikėjo pavadinimas	Paslaugų gavėjų skaičius (vnt.)		Skirtas finansavimas (savivaldybės lėšos) (Eur)		Paslaugos kaina (Eur)	
	2022 m.	2023 m. I pusmetis	2022 m.	2023 m. I pusmetis	2022 m.	2023 m. I pusmetis
BĮ „Vilniaus miesto socialinių paslaugų centras“	1445	1340	2 025 863,20	1 342 806,39	9,21	10,85
VŠĮ „Nacionalinis socialinės integracijos institutas“	7	14	3 242,80	10587,87	9,50	10,50
Maltos ordino pagalbos tarnyba	2	6	355,09	1 406,39	9,35	9,35
VŠĮ „Senior Panevėžys“	-	6	-	2 435,33	x	11,10
Grigiškių neįgaliųjų draugija	-	3	-	962,56	x	10,24
Asociacija sutrikusio intelekto žmonių globos bendrija „Vilniaus viltis“	x	x	x	x	x	x
Lietuvos samariečių bendrijos Vilniaus skyrius	x	x	x	x	x	x
VŠĮ „Informacijos kaupimo ir skaidos centras“	x	x	x	x	x	x
Lietuvos sutrikusio intelekto žmonių globos bendrija „Viltis“	x	x	x	x	x	x
VŠĮ Vilkpėdės bendruomenės socialinių paslaugų centras	x	x	x	x	x	x
VŠĮ „Sveikatos metai“	x	x	x	x	x	x
VŠĮ „Patirties įdarbinimas“	x	x	x	x	x	x
<b>Iš viso</b>	<b>1454</b>	<b>1369</b>	<b>2 029 461,09</b>	<b>1 358 198,54</b>	<b>x</b>	<b>x</b>

Išankstinio tyrimo ataskaitos  
„Pagalbos į namus paslaugos  
teikimo organizavimas“  
3 priedas

### **Taikyti duomenų rinkimo ir vertinimo metodai**

Pagrindiniais išankstinio tyrimo klausimais siekėme išsiaiškinti: pagalbos į namus paslaugos teisinį reglamentavimą, planavimo dokumentuose planuojamus rodiklius, jų įgyvendinimą, numatomus pokyčius, pagalbos į namus paslaugos organizavime dalyvaujančius subjektus, jų atliekamas funkcijas, veiksmų koordinavimą, paslaugos kokybės vertinimą, visuomenės informavimą apie pagalbos į namus paslaugų organizavimą Vilniaus mieste.

#### *Dokumentų peržiūra*

Nagrinėjome:

- Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymą, Lietuvos Respublikos Vyriausybės patvirtintą Mokėjimo už socialines paslaugas tvarkos aprašą, Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro patvirtintą Socialinių paslaugų katalogą, Asmens (šeimos) socialinių paslaugų poreikio nustatymo ir skyrimo tvarkos aprašą, Pagalbos į namus paslaugų organizavimo ir teikimo rekomendacijas.
- Vilniaus miesto savivaldybės 2022 metų ir 2023 metų socialinių paslaugų planus;
- Vilniaus miesto savivaldybės administracijos Socialinių paslaugų skyriaus, Socialinės integracijos poskyrio, dalyvaujančio organizuojant pagalbos į namus paslaugas, nuostatus, darbuotojų pareigybių aprašymus.
- Vilniaus miesto savivaldybės ir BĮ „Vilniaus miesto socialinių paslaugų centras“ tvarkas, susijusias su pagalbos į namus organizavimu ir teikimu;
- BĮ „Vilniaus miesto socialinių paslaugų centras“ 2021 metų ir 2022 metų veiklos ataskaitas;
- BĮ „Vilniaus miesto socialinių paslaugų centras“ struktūrą, socialinių darbuotojų, atliekančių pagalbos į namus paslaugos teikimo organizavimą, pareigybių aprašymus.
- Asmeniui (šeimai) teikiamų socialinių paslaugų išlaidų finansavimo sutartis sudarytas 2022 metais ir 2023 metais.

### *Duomenų analizė*

Analizavome Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos, Lietuvos statistikos departamento, Vilniaus miesto savivaldybės, BĮ „Vilniaus miesto socialinių paslaugų centras“ duomenis apie:

- Vilniaus miesto gyventojų, pensinio amžiaus gyventojų, suaugusių asmenų su negalia, vaikų su negalia skaičiaus pokyčius;
- pagalbos į namus gavusių asmenų (šeimų) skaičiaus pokyčius;
- paslaugą teikiančių organizacijų įsitraukimą ir jų darbuotojų skaičiaus pokyčius;
- BĮ „Vilniaus miesto socialinių paslaugų centras“ teikiamos pagalbos į namus paslaugos kokybės įvertinimą;
- pagalbos į namus paslaugos įgyvendinimo stebėsenos vykdymą, renkamus duomenis, jų apdorojimą ir kontrolę.

Analizavome Vilniaus, Kauno, Klaipėdos miestų statistinius duomenis apie gyventojų skaičiaus pokyčius, pokyčius pagalbos į namus paslaugą gaunančių gyventojų grupėse, paslaugą gaunančių asmenų (šeimų) skaičiaus pokyčius.

Duomenis vertinome taikydami palyginamosios analizės metodą.

### *Pokalbis*

Vyko pokalbiai su Vilniaus miesto savivaldybės Socialinių paslaugų skyriaus Socialinės integracijos poskyrio ir BĮ „Vilniaus miesto socialinių paslaugų centras“ Socialinių paslaugų namuose skyriaus atstovais.