

VŠĮ LAZDIJŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRAS

EQUASS KOKYBĖS SISTEMOS 2021 METŲ REZULTATŲ ANALIZĖ



Lazdijai, 2021 m.

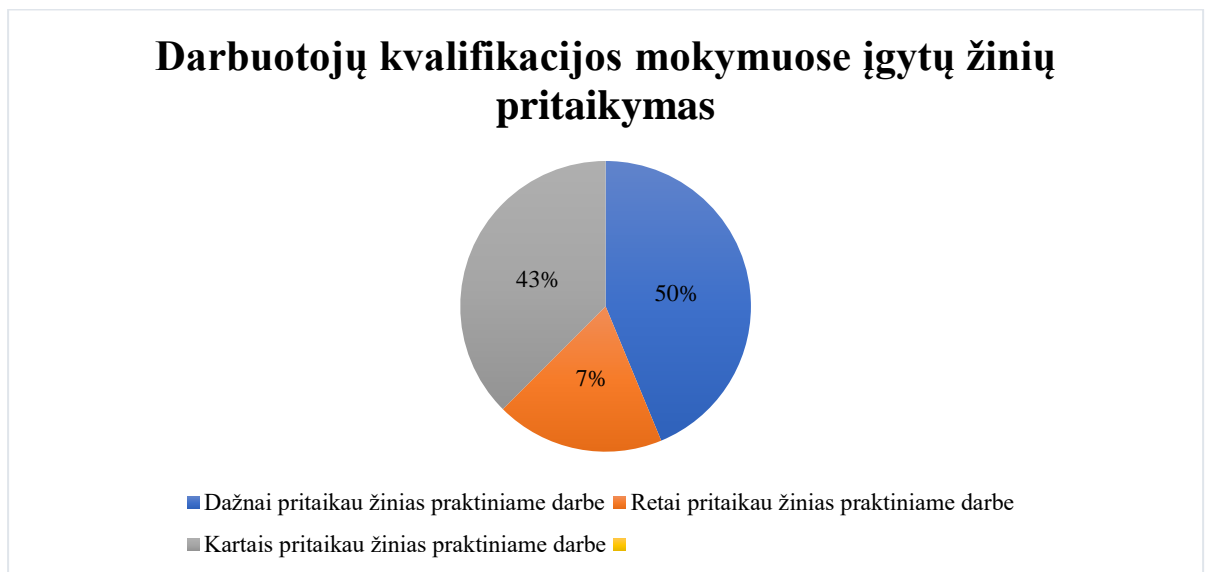
REZULTATŲ TURINYS

1. REZULTATAI, KURIE PARODO DARBUOTOJŲ NUOLATINĮ MOKYMĄSI IR TOBULĖJIMĄ.....	3
2. REZULTATAI, KURIE PARODO PASLAUGOS GAVĖJŲ TEISIŲ SKATINIMĄ IR UŽTIKRINIMĄ KASDIENINIAME DARBE.....	6
3. REZULTATAI, KURIE PARODO PARTNERYSČIŲ TEIKIAMĄ NAUDĄ.....	8
4. REZULTATAI, KURIE PARODO PASLAUGOS GAVĖJŲ ĮTRAUKIMO Į PASLAUGŲ PLANAVIMĄ, TEIKIMĄ IR VERTINIMĄ.....	11
5. REZULTATAI, KURIE PARODO PASLAUGOS GAVĖJŲ ĮGALINIMĄ.....	13
6. REZULTATAI, KURIE PARODO PASLAUGŲ GAVĖJŲ GYVENIMO KOKYBĖS GERINIMĄ 14	
7. REZULTATAS, KURIS PARODO PASLAUGOS GAVĖJŲ ĮTRAUKIMO Į INDIVIDUALIŲ/ĮSIPAREIGOJIMŲ VYKDYMO PLANŲ RENGIMĄ.....	17
8. REZULTATAI, KURIE RODO PASLAUGOS TEIKIMO TĖSTINUMĄ.....	19
9. REZULTATAI, KURIE PARODO PASLAUGŲ NAUDĄ PASLAUGŲ GAVĖJAMS.....	21
10. REZULTATAI, KURIE RODO PASLAUGŲ GAVĖJŲ IR KITŲ SVARBIŲ SUINTERESUOTŲJŲ ŠALIŲ PASITENKINIMĄ.....	25
11. REZULTATAI, KURIE RODO KAIP PASLAUGOS GAVĖJAI, PERSONALAS SUPRANTA VEIKLOS REZULTATUS.....	28
12. REZULTATAI, KURIE PARODO VEIKLOS EFEKTYVUMO, POŽIŪRIŲ, REZULTATŲ IR VEIKLOS LYGINIMĄ.....	30

1. REZULTATAI, KURIE PARODO DARBUOTOJŲ NUOLATINĮ MOKYMĄSI IR TOBULĖJIMĄ

9 KRITERIJUS. Socialinių paslaugų teikėjas taiko personalo kvalifikacijos kėlimo priemones remdamasis asmeniniu ugdymosi, nuolatinio mokymosi ir tobulėjimo planu.

Rodiklis Nr. 1. Darbuotojų, teigiančių kokių lygiu 2021 metais pritaikė kvalifikacijos mokymuose įgytas žinias procentinis pasiskirstymas.



Šaltinis

Darbuotojų anketinė apklausa.

Rezultatų paaiškinimas

Vertinimas vyko 2021m. spalio mėnesi. Duomenys paimti iš anketinės apklausos. Visi 14 darbuotojų atsakė į anketos klausimus. Diagrama rodo darbuotojų procentą, kurie teikdami socialinių įgūdžių ugdymo, palaikymo ir (ar) atkūrimo paslaugą įgyvendina mokymuose įgytas žinias pritaikydami jas darbinėje veikloje.

Remiantis gauta informacija matyti, kad mokymuose įgytas žinias savo darbinėje veikloje dažnai pritaiko 50 % darbuotojų, retai pritaiko 7 % darbuotojų, kartais pritaiko 43 % darbuotojų.

Apklausos rezultatai rodo, kad didžiąją dalimi darbuotojai taikliai rinkosi kvalifikacijos tobulinimo mokymus bei kvalifikacijos tobulinimo planas buvo sudarytas, atsižvelgiant į teikiamų paslaugų specifiką ir praktikoje buvo naudingas.

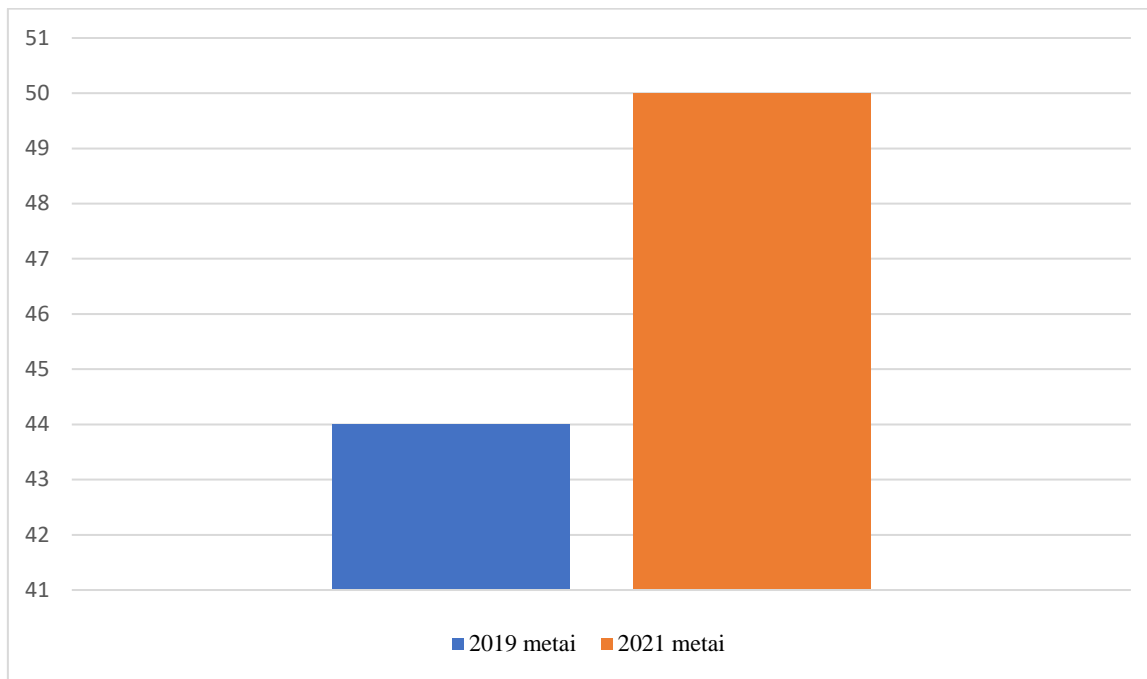
Tobulinimas

Anketų rezultatai aptariami su darbuotojais, kartu numatomi efektyvumo gerinimo veiksmai:

- Sudarant 2022 metų kvalifikacijos tobulinimo planą, darbuotojų susirinkime aptarti svarbiausias kvalifikacijos tobulinimo kryptis ir platesnes partnerių, organizuojančių nemokamus kvalifikacijos tobulinimo renginius, išnaudojimo galimybes;

- 2022 metais prioritetą teikti ne tik žinioms, bet ir praktiniams metodams. Į 2022 metų kvalifikacijos tobulinimo planą įtraukti ne mažiau nei du “gerosios patirties” renginius.

Rodiklis Nr. 2. Darbuotojų pritaikymo kvalifikacijos tobulinimo mokymuose įgytas žinias praktikoje 2019 ir 2021 metų rezultatų palyginimas (proc.).



Šaltinis

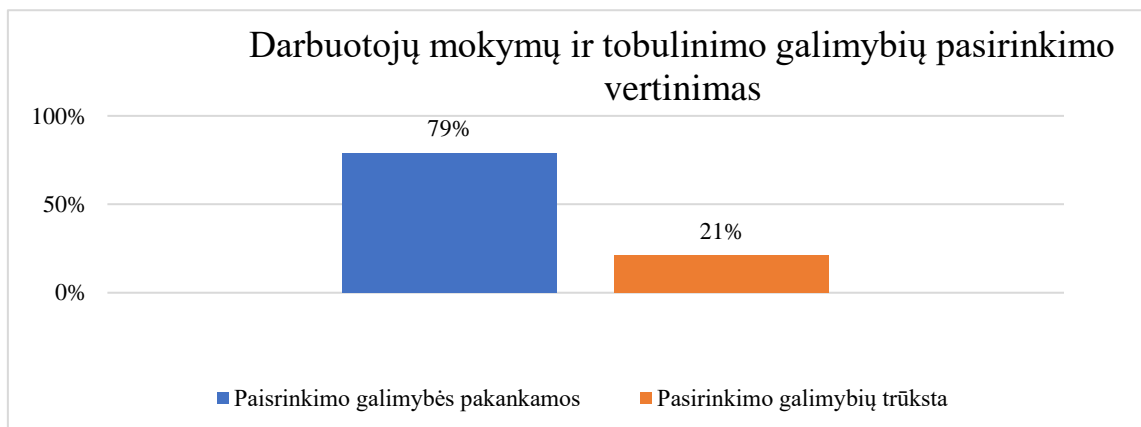
Darbuotojų anketinė apklausa.

Rezultatų paaiškinimas

2019 metais į anketos klausimus atsakė 16 darbuotojų, iš kurių 44 proc. teigė, kad praktikoje pritaikė kvalifikacijos tobulinimo mokymuose įgytas žinias. 2021 metais į anketos klausimus atsakė 14 darbuotojų, iš kurių 50 proc. teigė, kad praktikoje įgytas žinias dažnai pritaikė.

Lyginant 2019 m. ir 2021 m. rezultatus galima daryti išvadą, kad mokymuose įgytas žinias darbinėje veikloje dažnai pritaiko 50 % darbuotojų, o tai 6 % daugiau negu 2019 metais. Šie pozityvūs pokyčiai rodo, kad 2021 metų kvalifikacijos tobulinimo planas buvo sudarytas taikliau, darbuotojai, atsižvelgdami į paslaugų teikimo praktikos specifiką, taip pat taikliau rinkosi mokymus.

Rodiklis Nr. 3. Darbuotojų požiūrio apie kvalifikacijos tobulinimo mokymų pasirinkimo galimybes 2021 metais palyginimas (proc.).



Šaltinis

Darbuotojų anketinė apklausa.

Rezultatų paaiškinimas

Diagrama parodo, kad 2021 metais darbuotojai teikiantys socialinių įgūdžių ugdymo, palaikymo ir (ar) atkūrimo paslaugą skirtų mokymų ir kvalifikacijos tobulinimo renginių pasirinkimo galimybės vertina teigiamai, 79 % atsakė, kad renginių pasirinkimo galimybės pakankamos, tačiau 21% darbuotojų mano, kad mokymų ir kitų kvalifikacijos kėlimo renginių pasirinkimo galimybių trūksta.

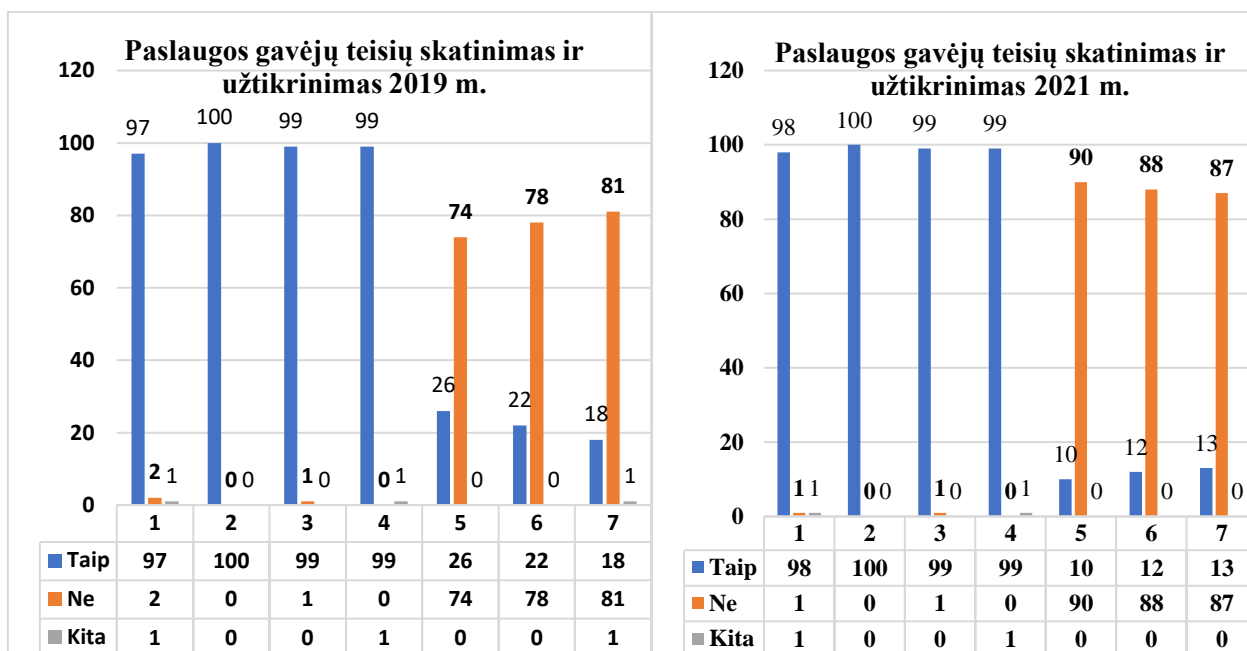
Tobulinimas

- Tikslinga darbuotojų susirinkimo metu apsvastyti pasirinkimo galimybių užtikrinimo klausimus ir visų darbuotojų įtraukimo į kvalifikacijos tobulinimo plano sudarymą.
- Ir toliau palaikyti ir skatinti galimybę darbuotojams teikti siūlymus aktualiomis tobulinimo temomis, kad įgytas žinias efektyviai taikyti darbinėje veikloje.

2. REZULTATAI, KURIE PARODO PASLAUGOS GAVĖJŲ TEISIŲ SKATINIMĄ IR UŽTIKRINIMĄ KASDIENINIAME DARBE

16 KRITERIJUS. Socialinių paslaugų teikėjas vertina savo veiklos efektyvumą pagal tai, kaip skatina ir praktiškai užtikrina paslaugų gavėjų teises visose organizacijos veiklos srityse.

Rodiklis Nr. 1. Paslaugų gavėjų, atsakiusių kaip užtikrinamos jų teisės, 2019 m. ir 2021 m. procentinė išraiška



Šaltinis

Anketinė apklausa, kurioje dalyvavo paslaugų gavėjai. Anketoje pateikti 7 klausimai, kurių rezultatai atsispindi pateiktose diagramose.

1. Ar Jūs turite pakankamai informacijos apie galimybes pasinaudoti savo teisėmis gaunant socialines paslaugas?
2. Ar Jūs žinote kur kreiptis, kam pateikti skundą, jei Jūsų netenkina paslaugų kokybė?
3. Ar Jūs žinote apie įstaigoje teikiamas paslaugas bei galimybes Jums jomis pasinaudoti?
4. Ar Jūs gaunate informaciją apie socialinės pagalbos teikimo eigą, metodus?
5. Ar paslaugų teikimo metu nėra pažeidžiama Jūsų teisė į konfidencialumą?
6. Ar bendraudamas socialinis darbuotojas nepaleidžia Jūsų teisių į garbę ir orumą?
7. Ar nepatiriate diskriminacijos dėl asmens lyties, odos spalvos, tautinės ir socialinės kilmės, genetinių bruožų, kalbos, religinių įsitikinimų, turtinės padėties, seksualinės orientacijos, negalios?

Rezultatų paaiškinimas

Anketinė apklausa vykdoma kartą per du metus. Anketinėje apklausoje 2021 m. dalyvavo 75 paslaugų gavėjai. Anketinės apklausos duomenys rodo, kad:

1. 98 % paslaugų gavėjų **turi informacijos apie galimybę pasinaudoti savo teisėmis;**
2. 100% paslaugų gavėjų **žino savo teisę skųstis dėl netinkamos paslaugų kokybės;**
3. 99% paslaugų gavėjų **žino apie teikiamas paslaugas įstaigoje ir galimybę jomis pasinaudoti;**

4. 99% paslaugų gavėjų **gauna informaciją apie socialinės pagalbos eigą;**
5. 10% paslaugų gavėjų įvardino, kad **pažeidžiama teisė į konfidencialumą**, 90% - įvardino, kad **nepažeidžiama teisė į konfidencialumą;**
6. 12% paslaugų gavėjų įvardino, kad **pažeidžiama teisė į jų garbę ir orumą**, 88% - įvardino, kad **nepažeidžiama teisė į jų garbę ir orumą;**
7. 9% paslaugų gavėjų įvardino, kad jie **diskriminuojami**, 91% - įvardino, kad **jie nediskriminuojami.**

Rezultatų palyginimas

Lyginant 2019 m. ir 2021 m. gautus rezultatus, kurie rodo paslaugų gavėjų teisių skatinimą ir užtikrinimą, galima teigti, kad :

1. 2021 m. 1% daugiau nei 2019 m. paslaugų gavėjų teigia, kad **turi informacijos apie galimybę pasinaudoti savo teisėmis;**
2. 2021 m. kaip ir 2019 m. visi apklausti paslaugų gavėjai **žino savo teisę skųstis** dėl netinkamos paslaugų kokybės;
3. 2021 m. kaip ir 2019 m. 99% paslaugų gavėjų **žino apie teikiamas paslaugas įstaigoje ir galimybę jomis pasinaudoti;**
4. 2021 m. kaip ir 2019 m. 99% paslaugų gavėjų **gauna informaciją apie socialinės pagalbos eigą;**
5. 2021 m. 16% daugiau, nei 2019 m. apklaustų paslaugų gavėjų teigia, jog **nepažeidžiama jų teisė į konfidencialumą.**
6. 2021 m. 10% daugiau, nei 2019 m. apklaustų paslaugų gavėjų teigia, jog **nepažeidžiama jų teisė į orumą.**
7. 2021 m. lyginant su 2019 m., 5% padidėjo dalis apklaustų paslaugų gavėjų, kurie pasisako, jog **nėra diskriminuojami.**

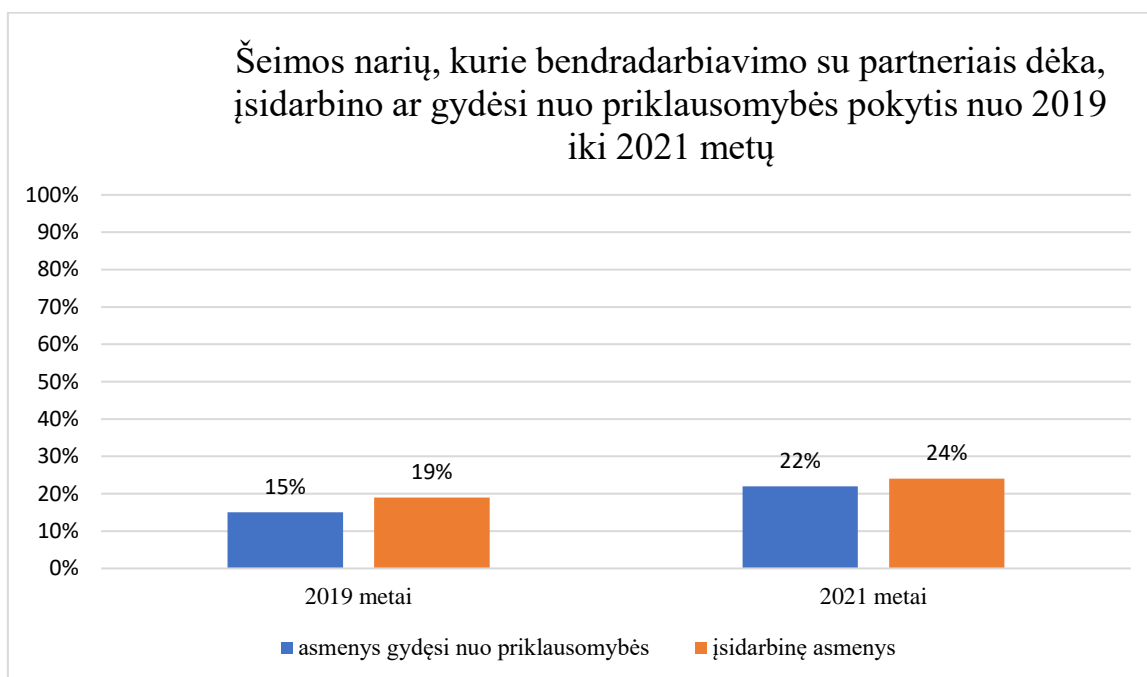
Išvados ir tobulinimas:

- Per 2021 metus negautas nei vienas paslaugų gavėjų skundas. Tikslinga išsiaiškinti ar paslaugų gavėjai žino informaciją kaip pateikti skundą ir ar supranta ir nebijo pasinaudoti šia teise. Išsamiau supažindinti paslaugų gavėjus su jų teisėmis ir dažniau su paslaugų gavėjais jų namuose analizuoti skundų valdymo procedūros aprašą, kuriame yra visa su skundais susijusi informacija.
- Dauguma paslaugų gavėjų žino ir yra informuoti apie socialines paslaugas ir jų eigą, tačiau darbuotojams verta paslaugų gavėjus nuolat apie tai informuoti ir atsiradus naujoms paslaugoms, juos apie tai informuoti, kad paslaugų gavėjai esant galimybei, galėtų jomis pasinaudoti.
- Mažesnė paslaugų gavėjų dalis vis dar mano, kad pažeidžiamos jų teisės į konfidencialumą, teisė į garbę ir orumą. Taip pat, kad yra diskriminuojami, todėl galima daryti prielaidą, kad ne visi paslaugų gavėjai pasitiki darbuotojais, tikslinga aptarti galimybę dėl socialinių darbuotojų, dirbančių su šeimomis, rotacijos nuo 2022 m.

3. REZULTATAI, KURIE PARODO PARTNERYSČIŲ TEIKIAMĄ NAUDĄ

25 KRITERIJUS. Socialinių paslaugų teikėjas įvertina partnerystės rezultatus ir naudą paslaugų gavėjams ir įstaigai.

Rodiklis Nr.1 Šeimos narių, kurie bendradarbiavimo su partneriais dėka, įsidarbino ar gydėsi nuo priklausomybės procentinis pokytis nuo 2019 iki 2021 metų.



Šaltinis

Duomenys paimti iš paslaugų gavėjų elektroninių asmens bylų individualių planų ir šeimų lankymo aprašų, kuriuos pildė socialiniai darbuotojai dirbantys su šeimomis.

Rezultatų paaiškinimas:

Vertinimas vyko 2021 m. spalio mėn.

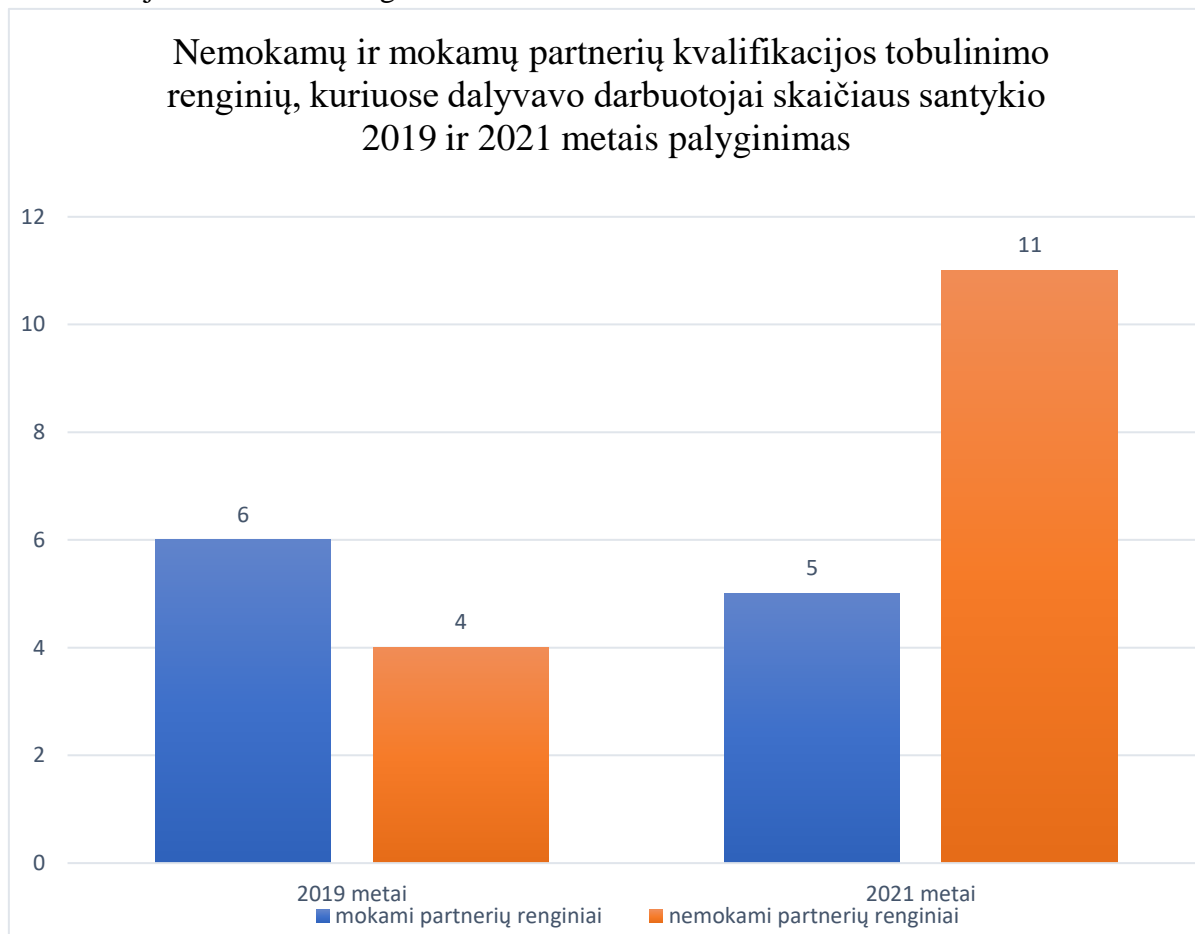
Diagrama rodo, kad iš 136 darbingo amžiaus šeimos narių, įsidarbino 24% , t. y. 31 asmuo. Iš priklausomybę turinčių 105 šeimos narių nuo priklausomybės alkoholiui gydėsi 22%, t. y. 23 asmenys.

Lyginant su 2019 metų rezultatais galima daryti išvadą, kad 2020-2021 metais bendradarbiavimo su Lazdijų rajono savivaldybės visuomenės sveikatos biuru ir Lazdijų bendruomeniniais šeimos namais praktikos patobulinimas padėjo pasiekti pozityvių rezultatų t. y. padidėjo įsidarbinusių šeimos narių ir pradėjusių gydytis nuo priklausomybių procentinė išraiška atitinkamai 5% ir 7% . Pozityvių pokyčių padėjo pasiekti Lazdijų socialinių paslaugų centro ir minėtų partnerių susitarimai, kad pagalba (konsultacijos) šeimoms ar šeimos nariams bus organizuojama asmenims patogiu metu, pasiūlant aktualias temas. Atlikti bendradarbiavimo patobulinimai buvo naudingi ir motyvuojantys teigiamiems pokyčiams.

Tobulinimas

- 2022 metais suplanuoti su partneriais susitikimą, kurio metu aptarti bendradarbiavimo aspektus ir specifiką, siekiant padidinti įsidarbinusių ir besigydančių nuo priklausomybės asmenų rodiklį.

Rodiklis Nr. 2. Įstaigos darbuotojų, 2019 ir 2021 metais nemokamai dalyvavusių, partnerių organizuojamuose kvalifikacijos tobulinimo renginiuose skaičiaus santykis su mokamais kvalifikacijos tobulinimo renginiais.



Rezultatų paaiškinimas

Duomenys gauti atlikus darbuotojų apklausą žodžiu ir suskaičiavus 2019 ir 2021 metais partnerių organizuotus kvalifikacijos tobulinimo mokamus ir nemokamus renginius, kuriuose dalyvavo įstaigos darbuotojai.

Diagrama rodo, kad 2019 m. partnerių - Kolpingo kolegijos, VšĮ "Asmenybės brandos centro", VšĮ "Lazdijų švietimo centro" ir kt., įvyko daugiau mokamų (6) renginių nei nemokamų (4). Supratus, kad bendradarbiavimas su partneriais kvalifikacijos tobulinimo srityje įstaigai duoda įvairiapusę naudą, per 2020 ir 2021 nuosekliai buvo stiprinamas bendradarbiavimas su jau esamais partneriais ir vykdoma naujų partnerių paieška. 2020 metais įstaigos darbuotojai įstojo į Lietuvos socialinių darbuotojų asociacijos (LSDA) narius ir sukūrė Vilniaus skyriaus Lazdijų grupę, per kurią gauna

informaciją apie nemokamus renginius (konferencijas, apskritus stalus, viešąsias konsultacijas ir pan.).

2021 m. partnerių - VšĮ "Lazdijų švietimo centro", LSDA Vilniaus skyriaus, Bendruomeninių šeimos namų ir Kauno apygardos probacijos tarnybos, Lazdijų r. skyriaus, buvo organizuoti 5 mokami ir 11 nemokamų kvalifikacijos tobulinimo renginių, kuriuose dalyvavo įstaigos darbuotojai.

Pokyčio matavimas leidžia daryti išvadą, kad 2021 metais įvyko daugiau partnerių nemokamų kompetencijos tobulinimo renginių (11), nei mokamų (5). Tokie duomenys rodo, kad įstaigos partnerystės stiprinimo pastangos ir naujų partnerių suradimas, 2021 metais leido įstaigai kvalifikacijos tobulinimo išlaidas nukreipti aukštesnės kokybės, tačiau brangesniems mokymams bei supervizijoms, skatinant siekti darbuotojų didesnės profesinės kompetencijos bei tobulinti kompetencijas, padedančias pasiekti geriausių rezultatų dirbant su paslaugų gavėjais.

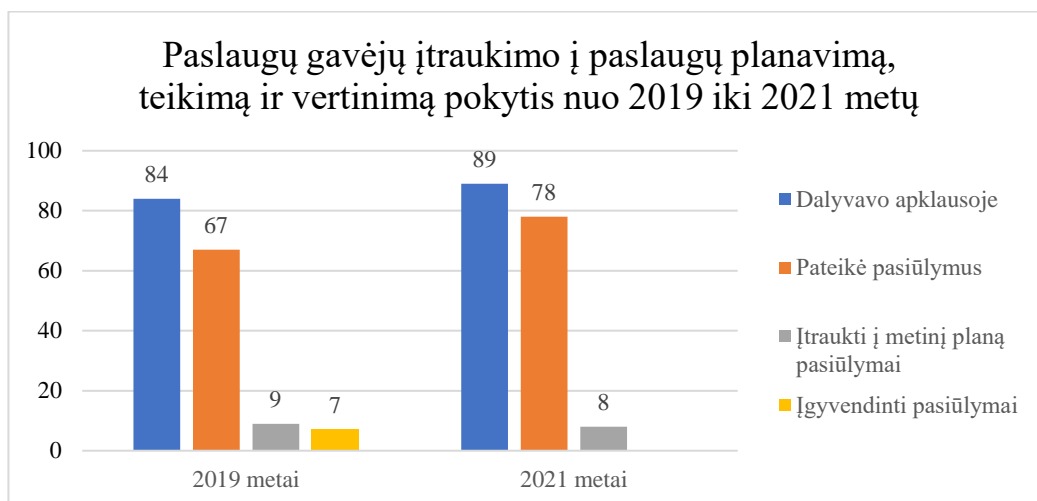
Tobulinimas

- Nemokamų renginių paieškai išnaudoti socialinių tinklų galimybes, informaciją apie renginius (mokamus/nemokamus) skelbti LSDA Lazdijų grupės FB profilyje.
- Sustiprinti „gerosios patirties“ darbuotojų kvalifikacijos tobulinimo sritį ir į 2022 metų darbuotojų kvalifikacijos tobulinimo planą įtraukti ne mažiau du „gerosios patirties“ renginius.
- 2022 metais atlikti partnerių, kurie organizuoja nemokamus renginius, pasitenkinimo bendradarbiavimu apklausą. Šią priemonę įtraukti į 2022 metinį veiklos planą.

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

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

Rodiklis Nr. 1. Paslaugų gavėjų įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą 2019 ir 2021 procentinės išraiškos palyginimas.



Šaltinis

Anketinė paslaugų gavėjų apklausa.

Rezultatų paaiškinimas

2021 m. apklausoje dalyvavo (anketas *Socialinių darbuotojų teikiamų paslaugų nauda ir rezultatai* užpildė) 81 paslaugų gavėjas, kas sudaro 89 proc. visų paslaugų gavėjų. Iš jų pasiūlymus dėl teikiamų paslaugų tobulinimo pateikė 78 proc. (63 paslaugų gavėjai). Pateiktuose pasiūlymuose dėl paslaugų teikimo tobulinimo dažniausiai dominavo šios sritys:

1. Daugiau vaikų dienos centrų
2. Psichologinės pagalbos
3. Krizių centro, asmenims išgyvenantiems krizines situacijas
4. Pagalbos asmenims patiriantiems smurtą
5. Nemokamo transporto paslaugų
6. Paslaugų priklausomybių turintiems asmenims.

Apibendrinti paslaugų gavėjų pasiūlymai buvos apsvaistyti 2021-11-03 darbuotojų susirinkime ir buvo nutarta į 2022 metų veiklos planą įtraukti priemones, gerinančias paslaugų teikimą išvardytose srityse, 8 proc. (6 priemonės).

Atkreiptinas dėmesys, kad buvo atsižvelgta į 2019 metais paslaugų gavėjų pateiktų pasiūlymų svarbą ir įgyvendinta 7 proc. (2 konkretūs pasiūlymai) pateiktų pasiūlymų – pradėta teikti psichologinė pagalba, sustiprintas bendradarbiavimas su dienos centrais. Siekiant užtikrinti išsakytą paslaugų gavėjų poreikį ir paslaugos prieinamumą, psichologinė pagalba 2020 metais pradėta teikti ir **nuotoliniu būdu**. Tačiau 2021 metų apklausa parodė, kad vaikų dienos centrų prieinamumas vis dar problemiškas dėl prasto susisiekiimo.

Lyginant 2019 m. ir 2021 m. įtraukimo rezultatus galima daryti išvadą, kad paslaugų gavėjų įtraukimo rezultatai pagerėjo. Darytina prielaida, kad paslaugų gavėjai įvertino įstaigos pastangas dėl jų pasiūlymų įgyvendinimo ir 2021 metais aktyviau įsitraukė į paslaugų planavimą, vertinimą ir gerinimą bei įvardino kokių konkrečių paslaugų jiems trūksta.

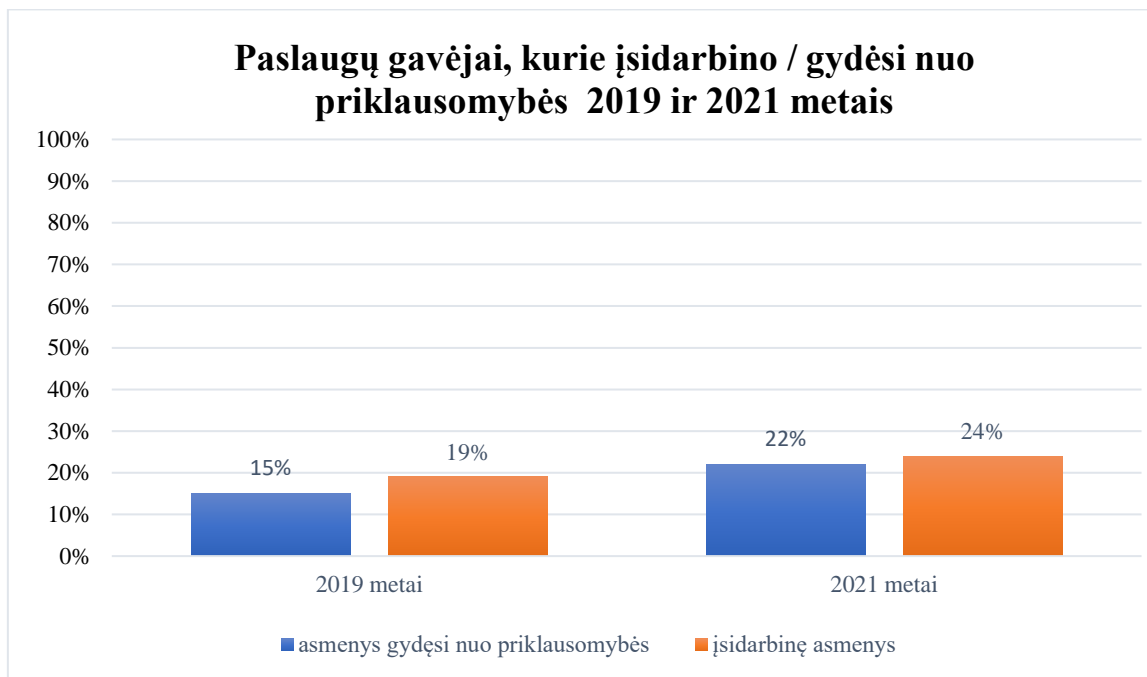
Tobulinimas

- 2022 metais, atliekant metinio veiklos plano peržvalgą, įvertinti paslaugų gavėjų pateiktų pasiūlymų įgyvendinimo eigą ir teikti grįžtamąjį ryšį paslaugų gavėjams.

5. REZULTATAI, KURIE PARODO PASLAUGOS GAVĖJŲ ĮGALINIMĄ

29 KRITERIJUS. Socialinių paslaugų teikėjas įvertina paslaugų gavėjų įgalinimo rezultatus.

Rodiklis Nr. 1. Šeimos narių, kurie įsidarbino ar gydėsi nuo priklausomybės 2019 – 2021 procentinis pokytis .



Šaltinis

Duomenys paimti iš paslaugų gavėjų elektroninių asmens bylose esančių individualių planų, kuriuos pildo socialiniai darbuotojai dirbantys su šeimomis.

Rezultatų paaiškinimas

Diagrama rodo, kad 2021 m. iš 136 nedirbančių darbingo amžiaus šeimos narių įsidarbino 24 proc., t. y. 31 asmuo. Iš priklausomybę turinčių 105 šeimos narių gydėsi 22 %, t. y. 23 asmenys.

Lyginant 2019 ir 2021 metų rodiklius stebima paslaugų gavėjų įgalinimo (asmeninio ir šeimos gyvenimo) 7 proc. gydymosi nuo priklausomybės ir 5 proc. įsidarbinimo pažanga. Darytina išvada, kad šiuos pozityvius pokyčius įtakojo sustiprintas kompleksinis paslaugų teikimas: priklausomybių, psichologo ir socialinio darbuotojo konsultacijos. Šią prielaidą patvirtina 2021 metų teigiami paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės sričių pokyčiai: pagerėję šeimos tarpusavio santykiai (20 proc.) ir padidėjęs savęs vertinimas (23 proc.).

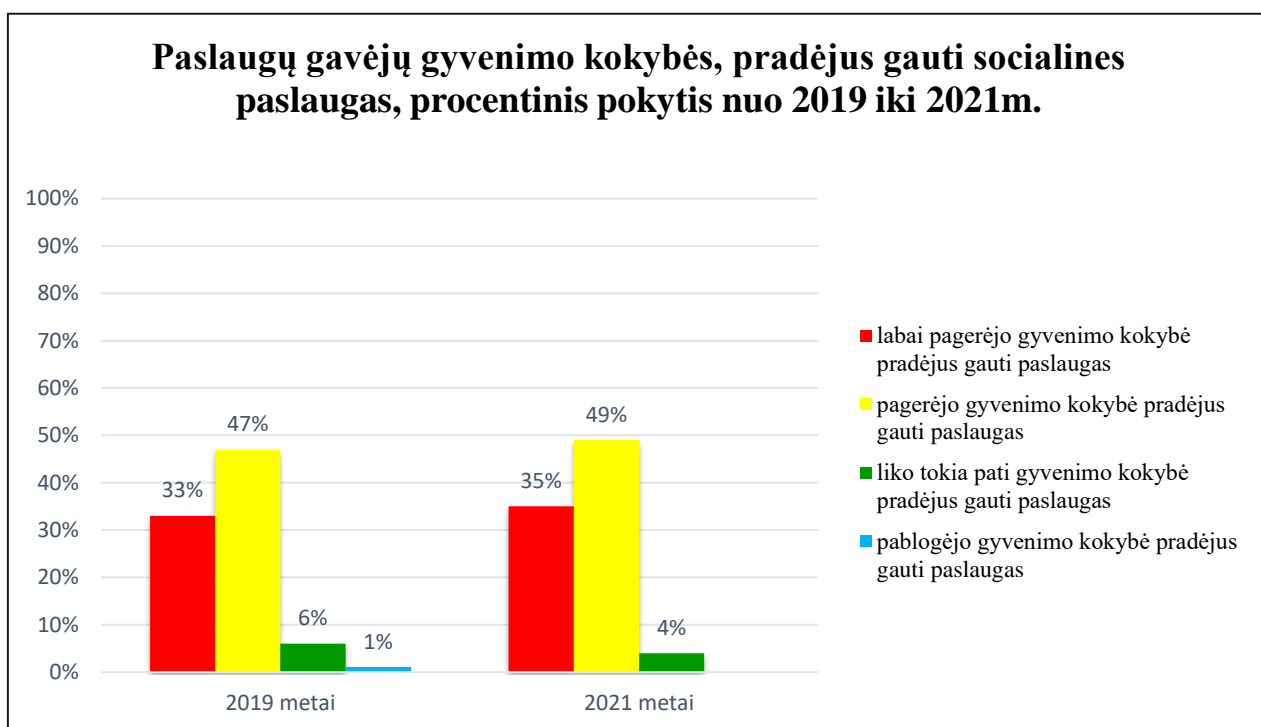
Išvados ir tobulinimas

- 2022 metais tęsti rezultatų kaupimą. Sistemingai matuoti rodiklius ir kas ketvirtį pildyti besigydančių nuo priklausomybės bei įsidarbinusių šeimos narių duomenų lentelę.
- 2022 metai matuoti ir kitus įgalinimo koncepcijoje numatytus rodiklius.
- Su darbuotojų komanda aptarti įgalinimo rezultatus ir numatyti paslaugų gavėjų įgalinimo tobulinimo proceso veiklas, uždavinius, priemones, jas įtraukti į 2022 metų veikos planą.

6. REZULTATAI, KURIE PARODO PASLAUGŲ GAVĖJŲ GYVENIMO KOKYBĖS GERINIMĄ

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

Rodiklis Nr. 1. Paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės, pradėjus gauti socialines paslaugas, procentinis pokytis nuo 2019 iki 2021 m.



Šaltinis

Paslaugų gavėjų anketinė apklausa. Apklausta 82 paslaugų gavėjai, kuriems teikiamos socialinių įgūdžių ugdymo, palaikymo ir (ar) atkūrimo paslaugos.

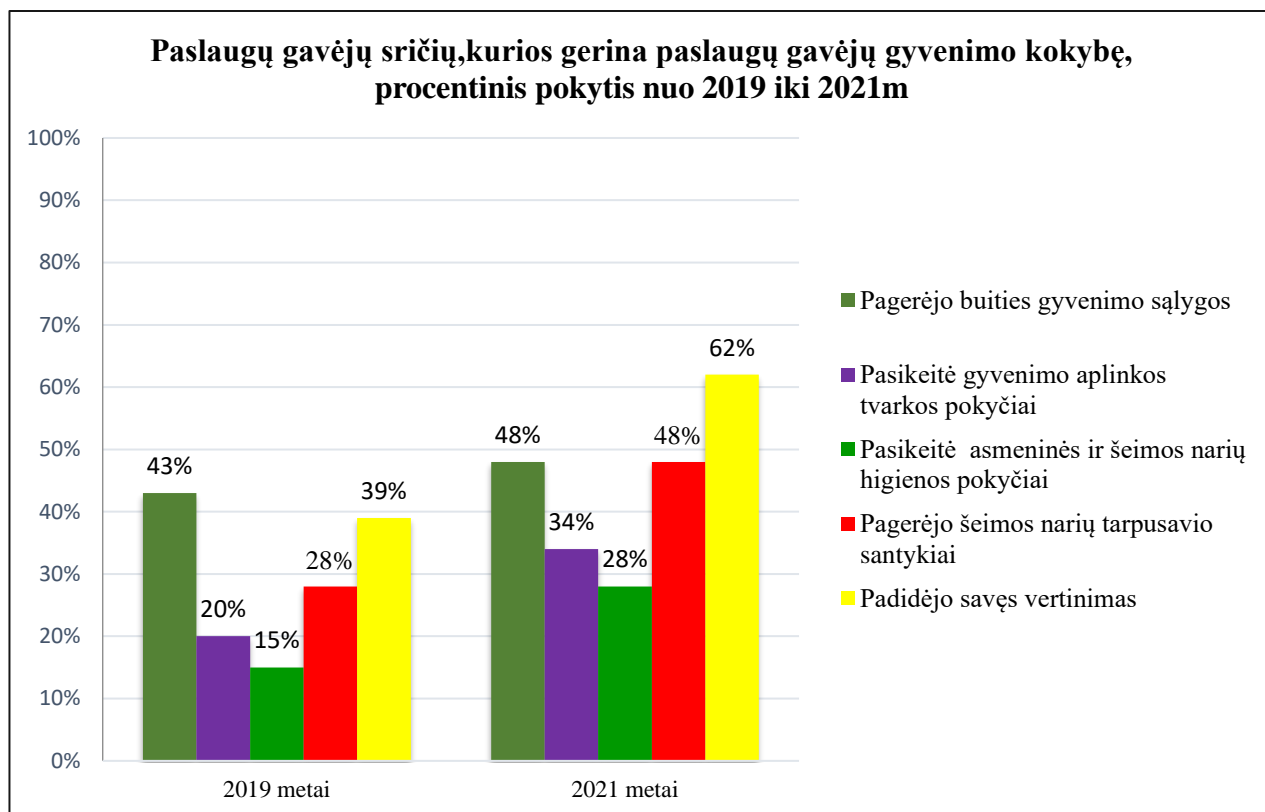
Rezultatų paaiškinimas

Diagrama rodo kaip 2021 m. paslaugų gavėjai vertina savo gyvenimo kokybę. Jų požiūriu gyvenimo kokybė: labai pagerėjo 35 %, pagerėjo 49 % ir 4 % paslaugų gavėjų gyvenimo kokybė liko nepakitusi. Nė vienam paslaugų gavėjui, pradėjus gauti paslaugas, gyvenimo kokybė nepablogėjo. Lyginant su 2019 m. galima daryti išvadą, kad šeimoms 2020-2021 m. teikiamos socialinių įgūdžių ugdymo ir (ar) palaikymo paslaugos buvo naudingos ir davė pozityvių pokyčių: darbuotojai padėjo sumažinti paslaugų gavėjų turimas skolas, suteikė palaikymą dėl gydymosi nuo priklausomybės, atsirado galimybės gauti daugiau psichologinės pagalbos ir pozityvios tėvystės mokymų, įsikūrė daugiau dienos centrų. Šios įstaigos pastangos padarė įtaką paslaugų gavėjų pozityviems gyvenimo kokybės pokyčiams: labai pagerėjo 2 %, pagerėjo 2 %, išliko tokia pati - 2 %, .

Tobulinimas

2022 m. didesnę dėmesį skirti paslaugų gavėjams, kurių gyvenimo kokybę, pradėjus gauti socialinių įgūdžių ugdymo, palaikymo ir (ar) atkūrimo paslaugas, išliko tokia pati.

Rodiklis Nr. 2. paslaugų gavėjų gyvenimo sričių vertinimo procentinis pokytis nuo 2019 iki 2021m.



Šaltinis

Paslaugų gavėjų anketinė apklausa. Apklausta 82 paslaugų gavėjai, kuriems teikiamos socialinių įgūdžių ugdymo, palaikymo ir (ar) atkūrimo paslaugos.

Rezultatų paaiškinimas

2021 m. paslaugų gavėjų, kuriems teikiamos socialinių įgūdžių ugdymo, palaikymo ir (ar) atkūrimo paslaugos, anketų apklausos duomenys. Apklausta 82 paslaugų gavėjai.

Diagrama rodo, paslaugų gavėjų vertinimą, kuriose srityse jiems pagerėjo gyvenimo kokybė. Paslaugų gavėjų teigimu, 2021 m. buities gyvenimo sąlygos pagerėjo 48 %, o tai 5 % daugiau, lyginant su 2019 m. Galima daryti išvadą, kad socialinės paslaugos teikiamos efektyviai padėjo paslaugų gavėjams sumažinti jų turimas skolas, padėjo išgydyti turimas priklausomybes, kas įtakojo ir sudarė sąlygas asmenims stengtis gerinti gyvenimo sąlygas, buitį bei norą gyventi savarankiškai. 34 % paslaugų gavėjų pasikeitė gyvenimo aplinkos tvarkos pokyčiai ir 28 % paslaugų gavėjų pasikeitė asmeniniai ir šeimos narių higienos pokyčiai, lyginant su 2019 m. atitinkamai tai yra 14 % ir 13 % daugiau. Galima daryti išvadą, kad 2020-2021 m. labiau buvo kreipiamas darbuotojų dėmesys į paslaugų gavėjų namų aplinką ir jų šeimos narių asmens higieną.

48 % paslaugų gavėjų teigia, kad pagerėjo tarpusavio santykiai su šeimos nariais, tai 20 % daugiau, lyginant su 2019 m. Išvada, kad paslaugų gavėjams socialinio darbuotojo pagalba: individualios ir

šeimoms bendros konsultacijos, emocinis palaikymas, išklausymas, situacijos vertinimas, šioje srityje turi svarbią reikšmę geresnei jų gyvenimo kokybei.

Didžiausią pokytį net 62 %, tai 23 % daugiau, lyginant su 2019 m. paslaugų gavėjai įvardija kaip padidėjusį savęs vertinimą. Galima daryti išvadą, kad šie paslaugų gavėjai pradėjo labiau pasitikėti savimi, sumažėjo stresas, įtampa, lengviau pradėjo spręsti problemas, pagerėjo santykiai su aplinkiniais, tokį pagerėjimą įtakojo pradėta teikti psichologinė pagalba.

Apibendrinant paslaugų gavėjų rezultatus, galima teigti, kad paslaugų gavėjai yra patenkinti teikiamomis paslaugomis, jaučia gyvenimo kokybės gerėjimą.

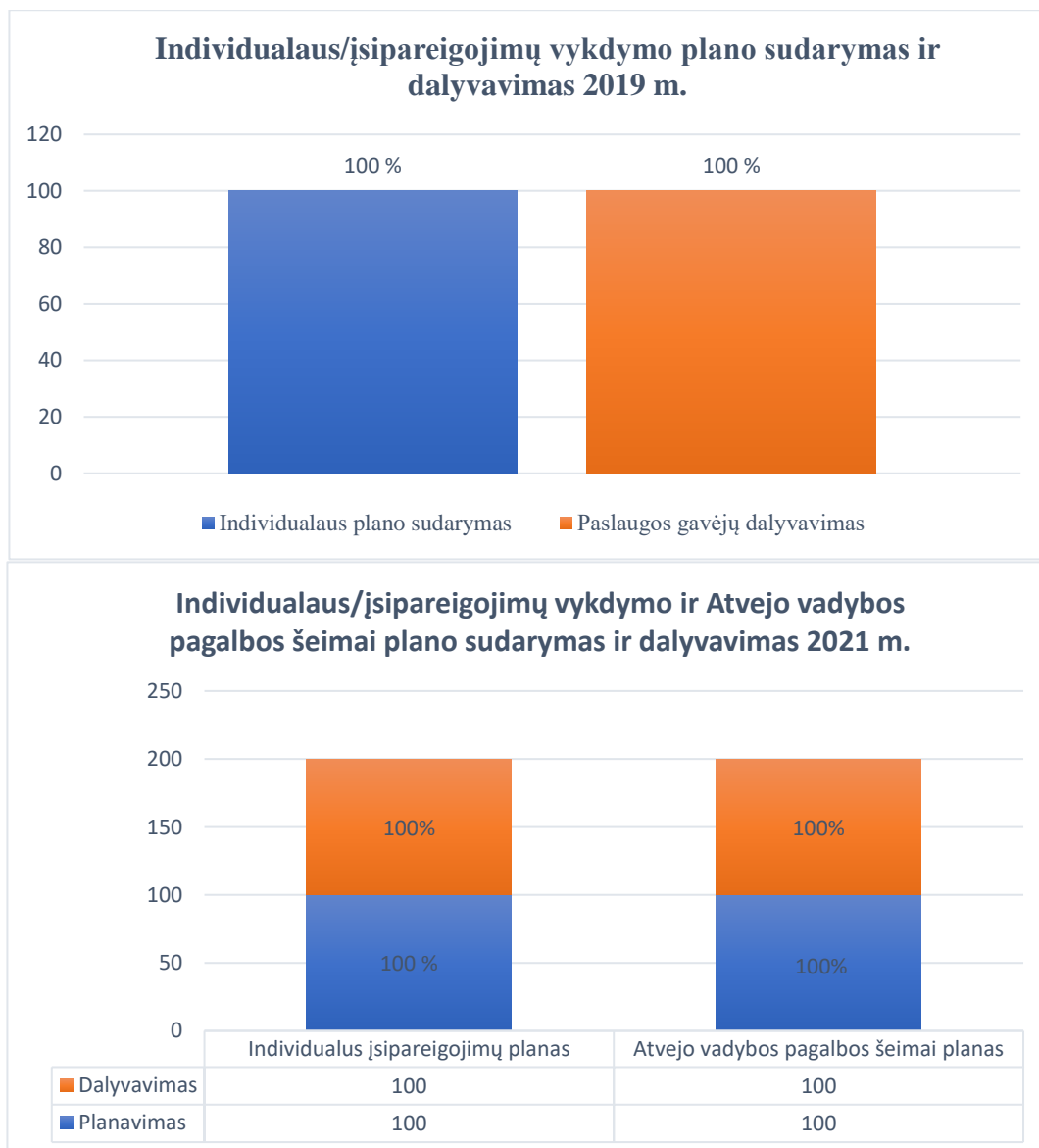
Tobulinimas

- Atkreiptinas dėmesys, kad ir 2019 m., ir 2021 m. paslaugų gavėjai žemiausiai vertino Gyvenimo aplinkos tvarkos ir Asmeninės ir šeimos narių higienos sritis. Tikslinga darbuotojų susirinkime apsvarstyti šias sritis ir numatyti konkrečias šių sričių gerinimo priemones, teikiant paslaugas.

7. REZULTATAS, KURIS PARODO PASLAUGOS GAVĖJŲ ĮTRAUKIMO Į INDIVIDUALIŲ/ĮSIPAREIGOJIMŲ VYKDYMO PLANŲ RENGIMĄ

35 KRITERIJUS. Socialinių paslaugų teikėjas įtraukia paslaugų gavėjus į Individualaus plano rengimą ir peržiūra, kad užtikrintų paslaugų gavėjų asmeninį indėlį į jo/jos Individualų planą.

Rodiklis. Paslaugų gavėjų įtraukimo į individualių/įsipareigojimų vykdymo ir Atvejo vadybos pagalbos šeimai planų rengimą, 2019 m. ir 2021 m. procentinės išraiškos palyginimas



Šaltinis - paslaugų gavėjų atvejo vadybos pagalbos planai ir šeimų dokumentų bylos.

Rezultatų paaiškinimas

2021 m. individualaus/įsipareigojimų vykdymo planas buvo sudarytas 80 paslaugų gavėjų. Šių planų sudaryme dalyvavo visi 80 paslaugų gavėjai. Planas sudaromas 1 mėn. laikotarpiui. Plano sudaryme dalyvauja paslaugų gavėjai ir socialinis darbuotojas. Sudarius planą paslaugų gavėjai pasirašo Individualaus/įsipareigojimo vykdymo plano priede.

Atvejo vadybos pagalbos šeimai planų buvo sudaryta 83 paslaugų gavėjams, sudarant pagalbos šeimai planus taip pat 100% visi paslaugų gavėjai dalyvavo. Atvejo vadybos pagalbos planas sudaromas 4-6 mėn. laikotarpiui. Atvejo vadybos pagalbos plano sudaryme dalyvauja paslaugų gavėjai ir specialistai ir kiti suinteresuoti asmenys, pasirašoma konfidencialumo deklaracija. Su sudarytu pagalbos planu supažindinti paslaugų gavėjai ir atvejo vadybos posėdyje dalyvaujantys specialistai pasirašo atvejo vadybos plano dokumente.

Sudarant abu planus atkreipiamas dėmesys į paslaugų gavėjų ir specialistų, dirbančių su paslaugų gavėjais, nuomones, problemų sprendimo būdus, nustatomas terminas iškeltiems uždaviniams pasiekti.

Rezultatų palyginimas

2019 m. visi 100% paslaugų gavėjai, kuriems teikiamos socialinių įgūdžių ugdymo ir (ar) atkūrimo paslaugos, dalyvauja sudarant Individualius/įsipareigojimų planus. Šiame matavime nėra įtraukti Atvejo vadybos pagalbos planai šeimai.

2021 m. visi 100% paslaugų gavėjai, kuriems teikiamos socialinių įgūdžių ugdymo ir (ar) atkūrimo paslaugos, ar taikomas atvejo vadybos procesas dalyvauja sudarant Individualius/įsipareigojimų ar Atvejo vadybos pagalbos šeimai planus.

Išvados

Sudarant Individualius/įsipareigojimų ar Atvejo vadybos pagalbos šeimai planus, svarbiausia išklausti paslaugų gavėjų poreikius, kad paslaugų gavėjas jaustų, jog jo arba jo šeimos narių poreikiai atliepiami sudaromame plane.

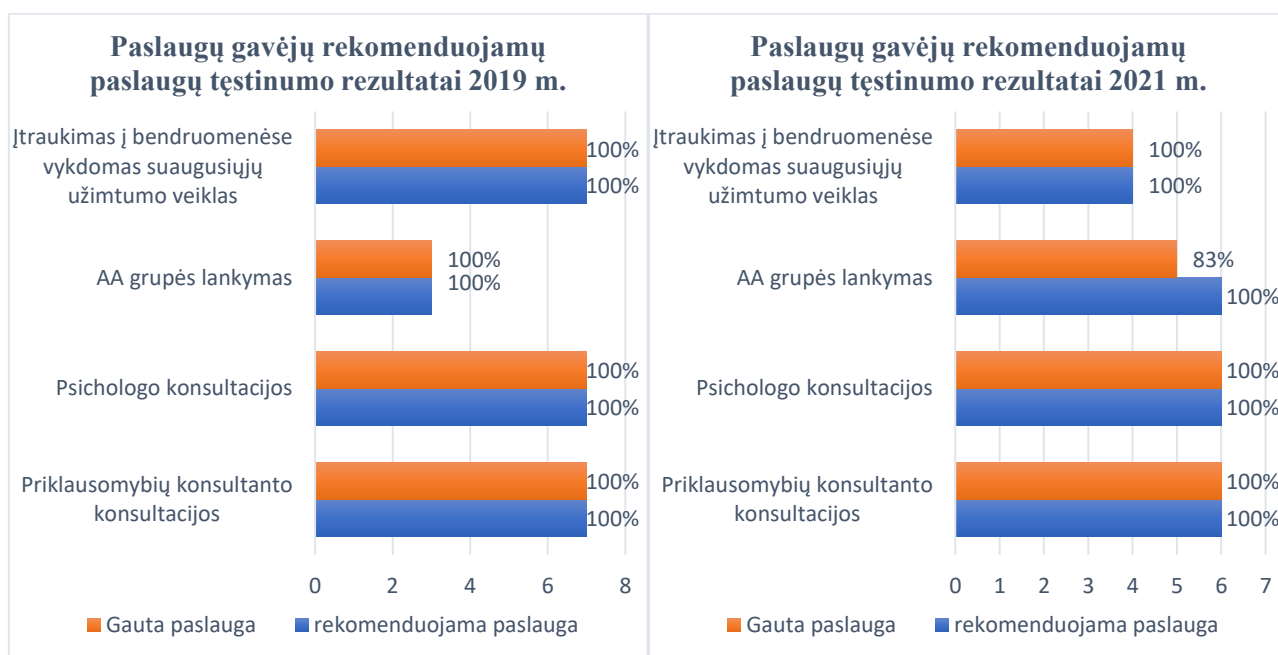
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

- Darbo su paslaugų gavėju planavime svarbiausia yra jo poreikiai, kadangi kartais paslaugų gavėjai savo poreikių neįvardija arba poreikiai yra žalingi, tikslinga pasitelkti kitų specialistų pagalbą ir paslaugų gavėjo poreikius išgryninti, kad paslaugų gavėjai suprastų ir atpažintų savo poreikių naudą sau ir savo šeimai.
- Atsižvelgiant, kad paslaugų gavėjų dalyvavimas IIP sudaryme jau 3 metai iš eilės yra užtikrintas 100 proc., bei siekiant gilesnio paslaugų gavėjų įsitraukimo, tikslinga 2022 metais šiame rezultate nustatyti naują rodiklį – paslaugų gavėjų savo poreikio atpažinimo lygio, sudarant Individualų įsipareigojimų planą, nustatymą.

8. REZULTATAI, KURIE RODO PASLAUGOS TEIKIMO TĚSTINUMĄ

36 KRITERIJUS: Socialinių paslaugų teikėjas užtikrina, kad paslaugų gavėjui būtų prieinamas paslaugų tęstinumas nuo ankstyvosios intervencijos iki paramos ir palaikymo po paslaugos suteikimo priklausomai nuo bėgant laikui besikeičiančių reikalavimų.

Rodiklis Nr. 1. Paslaugų gavėjų skaičius, kuriems 2019 ir 2021 m., po gydymosi priklausomybių ligų centruose, buvo suteiktas palaikymas, gaunant tęstines specialistų rekomenduotas paslaugas bendruomenėje.



Šaltinis – paslaugų gavėjų atvejo vadybos pagalbos planai ir šeimų dokumentų bylos.

Rezultatų paaiškinimas

Per 2021 metus 6 paslaugų gavėjų grįžo iš stacionarių/priklausomybių gydymo įstaigų. Visi 6 grįžę paslaugų gavėjų gavo rekomenduojamas tęstines priklausomybių konsultanto ir psichologo konsultacijas. Buvo vykdomas šių paslaugų gavėjų palaikymas ir motyvavimas dėl pasinaudojimo šiomis tęstinėmis paslaugomis. 5 paslaugų gavėjai lankė rekomenduojamus AA grupės užsiėmimus, 4, atsižvelgiant į rekomendacijas buvo įtraukti į bendruomenėse vykdomas suaugusiųjų užimtumo veiklas.

Rezultatų palyginimas

Lyginant 2019 m. ir 2021 m. rezultatus, galima teigti, kad 100% paslaugų tęstinumo poreikis, pateiktose gydymo įstaigų rekomendacijose, atlieptas ties psichologo, priklausomybių konsultanto konsultacijomis, taip pat klientai buvo įtraukti į bendruomenėse vykdomas suaugusiųjų užimtumo veiklas. AA grupių teikiama pagalba 2021 m. buvo suteikta 17% mažiau, nei 2019 m., tačiau daroma prielaida, kad paslauga nebuvo prieinama dėl COVID-19 sukeltos pandemijos ir paskelbto karantino.

Išvada

Paslaugų gavėjams grįžusiems iš stacionarios/priklausomybių gydymo įstaigos pasitelkiant socialinius darbuotojus teikiančius socialinių įgūdžių ugdymo, palaikymo ir (ar) atkūrimo paslaugas buvo užtikrintas 100%, stacionarių/priklausomybių gydymo įstaigų specialistų pateiktų rekomenduojamų paslaugų, paslaugų gavėjams tęstinumas, išskyrus tai, kad vienas klientas pagal pateiktas rekomendacijas negalėjo lankyti AA grupės.

Tęstinumas

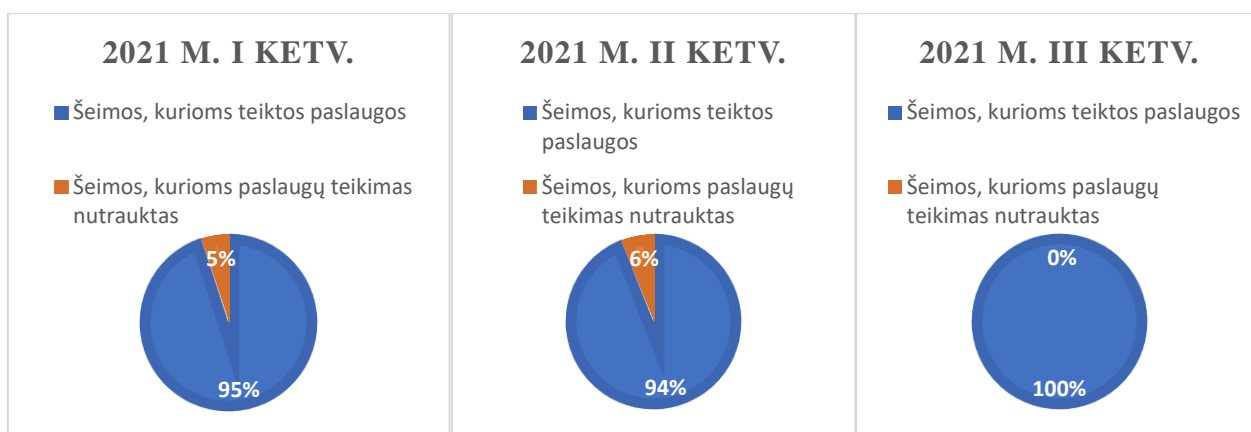
Socialiniai darbuotojai, atvejo vadybininkai ir toliau organizuos paslaugas atsižvelgdami į stacionarių/priklausomybių gydymo įstaigų rekomendacijas. Bendradarbiaus su kitomis įtaigomis ar organizacijomis, kad visos reikiamos paslaugos būtų prieinamos paslaugų gavėjams.

9. REZULTATAI, KURIE PARODO PASLAUGŲ NAUDĄ PASLAUGŲ GAVĖJAMS

43 KRITERIJUS. Socialinių paslaugų teikėjas fiksuoja suteiktų paslaugų rezultatus ir naudą paslaugų gavėjui individualiu ir kolektyviniu požiūriu.

Kolektyvinis matavimas

Rodiklis Nr.1. Paslaugų gavėjų, šeimų, kurioms teikiamos socialinių įgūdžių ugdymo ir (ar) palaikymo paslaugos, skaičiaus pokytis 2021 m. I, II ir III ketv.



Matavimo vienetai – šeimų skaičius, kurioms buvo teikiamos socialinių įgūdžių ugdymo ir (ar) palaikymo paslaugos.

Šaltinis

Microsoft Excel lentelės, kurios pildomos kiekvieną mėnesį visų socialinių darbuotojų, dirbančių su šeimomis ir atvejo vadybininkų. Lentelės darbuotojai pildo jungdamiesi per internetinę nuorodą. Lentelėse galima matyti kiekvieno darbuotojo klientų sąrašą, naujai įtrauktus klientus ir klientus, kuriems nutrauktas paslaugų teikimas.

Rezultatų paaiškinimas

Vertinant šeimų, kurioms buvo teikiamos socialinių įgūdžių ugdymo ir (ar) palaikymo paslaugos, skaičių per tris 2021 m. ketvirčius, galima teigti, kad jis išlieka panašus. Tačiau net 11% šeimų teiktos socialinės paslaugos buvo naudingos, nes joms buvo nutrauktas paslaugų teikimas. Šeimos priėmusios socialinio darbuotojo pagalbą, tapo pajėgios užtikrinti vaikų interesus savarankiškai, todėl galima teigti, kad šeimoms socialinių įgūdžių ugdymo ir (ar) palaikymo paslaugos buvo naudingos. Atlikus analizę pastebėta, kad 2021 m. trečiame ketvirtyje paslaugos nebuvo nutrauktos – 0%. Daroma prielaida, kad vasaros metu socialiniai darbuotojai, dirbantys su šeimomis, atostogavo, o šeimos taip pat turėjo didesnę užimtumą, dalyvavo organizuojamose veiklose, stovyklose, buvo išvykę atostogauti.

Tobulinimas

- planuojama 2022 m. darbuotojams pavaduojantiems kolegas, pagrindinę ir aktualiausią informaciją apie šeimas perduoti raštu, kad problemų sprendimas ir paslaugų teikimas nenutrūktų.

Rodiklis Nr. 2. Atvejo vadybos procese dalyvaujančių šeimų skaičiaus pokytis 2021m. sausio – spalio mėn. laikotarpiu.



Matavimo vienetai – šeimų skaičius, kurioms taikoma atvejo vadyba.

Šaltinis

<https://vidinis.spis.lt>. SPIS sistemoje yra fiksuojamos šeimos, kurioms inicijuoti ir užbaigti atvejo vadybos procesai.

Rezultatų paaiškinimas

Per 2021 m. sausio – spalio mėn. laikotarpį, atvejo vadyba taikyta 83 šeimoms, tačiau metų eigoje net 27 šeimoms atvejo vadybos procesas užbaigtas, nes atliekant atvejo vadybos planų peržiūras ir vertinant pagalbos ir paslaugų poreikius šeimoms, paslaugų poreikio nebeliko, o tai reiškia, kad šeimos priėmė siūlomą specialistų pagalbą ir šeimos tapo pajėgios vaikų interesus užtikrinti savarankiškai. Vertinant pokyčius atvejo vadybos procese, svarbu paminėti, kad 9 šeimoms buvo atnaujinti atvejo vadybos procesai, o 32 šeimos iki atvejo vadybos proceso inicijavimo VšĮ Lazdijų socialinių paslaugų centro darbuotojams nebuvo žinomos. Atsižvelgiant į rezultatus, galima teigti, kad atvejo vadybos procesas yra naudingas didžiajai daliai šeimų, su kuriomis dirbama.

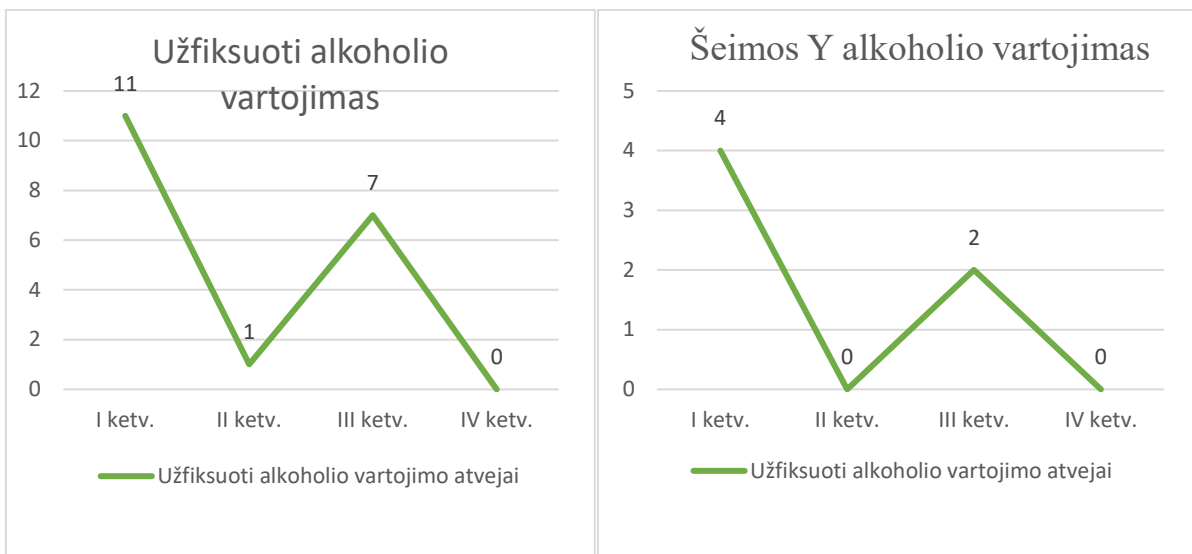
Tobulinimas

- 2022 m. planuojama į paslaugų teikimą įtraukti naujų partnerių, bendradarbiaujant su Lazdijų rajono savivaldybės administracijos tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinatoriumi ir projekto „Kompleksinės paslaugos šeimai Lazdijų rajono savivaldybėje“ koordinatoriumi.

Individualus matavimas

Pasirinktos dvi šeimos (X ir Y), kurioms teikiamos socialinių įgūdžių ugdymo ir (ar) palaikymo paslaugos

Rodiklis Nr. 3. Paslaugų teikimo naudos, padedant paslaugų gavėjui gydytis nuo priklausomybės, dinamika 2021 m. I - III ketv. laikotarpiu.



Matavimo vienetai – užfiksuoti alkoholio vartojimo atvejai šeimoje per einamų metų ketvirtį.

Šaltinis

Paramos šeimai susirinkimų protokolai ir socialinio darbuotojo, dirbančio su šeima, kasdienio darbo su šeima pildomi dokumentai.

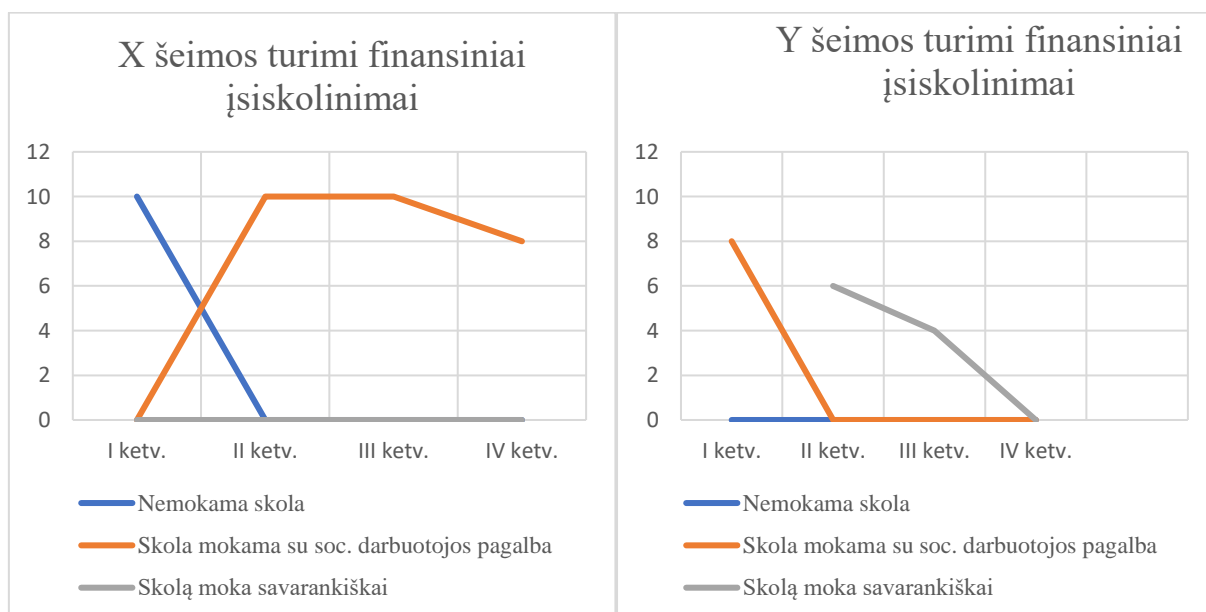
Rezultatų paaiškinimas

Užfiksuotų alkoholio atvejų šeimose sumažėjo, kol kas paskutiniame 2021 m. iki lapkričio 3 d. nėra fiksuota išvis. Atsižvelgiant į tai, kad šeimos priėmė siūlomą socialinių darbuotojų pagalbą, konsultavosi su priklausomybių konsultantu, vėliau vyko į Priklausomybių ligų centrą, kuriame buvo konsultuoti gydytojų psichiatru, taikomas medikamentinis gydymas, t.y. vartoja potraukį alkoholiui slopinančius vaistus, galima teigti, kad matoma socialinių darbuotojų teikiamų paslaugų nauda šeimoms.

Tęstinumas

- Socialiniai darbuotojai planuoja ir toliau motyvuoti šeimas palaikyti blaivybę. Įvykus atkryčiams bus rekomenduojama vykti į ilgalaikės reabilitacijos centrą.

Rodiklis Nr. 4. Paslaugų teikimo nauda padedant išmokėti turimus įsiskolinimus



Matavimo vienetai – Turimos piniginės skolos. 10 – vertinama turimas visas įsiskolinimas.

Šaltinis

Paramos šeimai susirinkimų protokolai ir socialinio darbuotojo, dirbančio su šeima, kasdienio darbo su šeima pildomi dokumentai.

Rezultatų paaiškinimas

Socialinis darbuotojas, dirbantis su X šeima, atstovaudamas ir tarpininkaudamas susitarė su šeimos skolą perėmusiu antstoliu, kad skola būtų išmokama dalimis. Gavus pinigines išmokas kiekvieną mėnesį kartu su šeima aptariamas pinigų paskirstymas, atsižvelgiant į turimus įsipareigojimus ir šeimos narių poreikius. Pradėjus skolą mokėti dalimis, su socialinio darbuotojo pagalba šeima sumažino turimus įsiskolinimus.

Socialinis darbuotojas, dirbantis su Y šeima, taip pat tarpininkavo, susisiekė su šeimos skolą perėmusiu antstoliu ir susitarė dėl skolos mokėjimo dalimis. Vėliau pats vyras įsidarbino ir skolą mokėjo pats, o rugsėjo mėnesį buvo sumokėta paskutinė įmoka, skola išmokėta visiškai.

Apibendrinant pokytį X ir Y šeimose, galima teigti, kad šeimos priimdamos teikiamas socialines paslaugas ir bendradarbiaudamos su socialiniais darbuotojais, pasiekia nusimatytus tikslus, pakeičia gyvenimo būdą, todėl aiškiai matoma teikiamų socialinių paslaugų nauda.

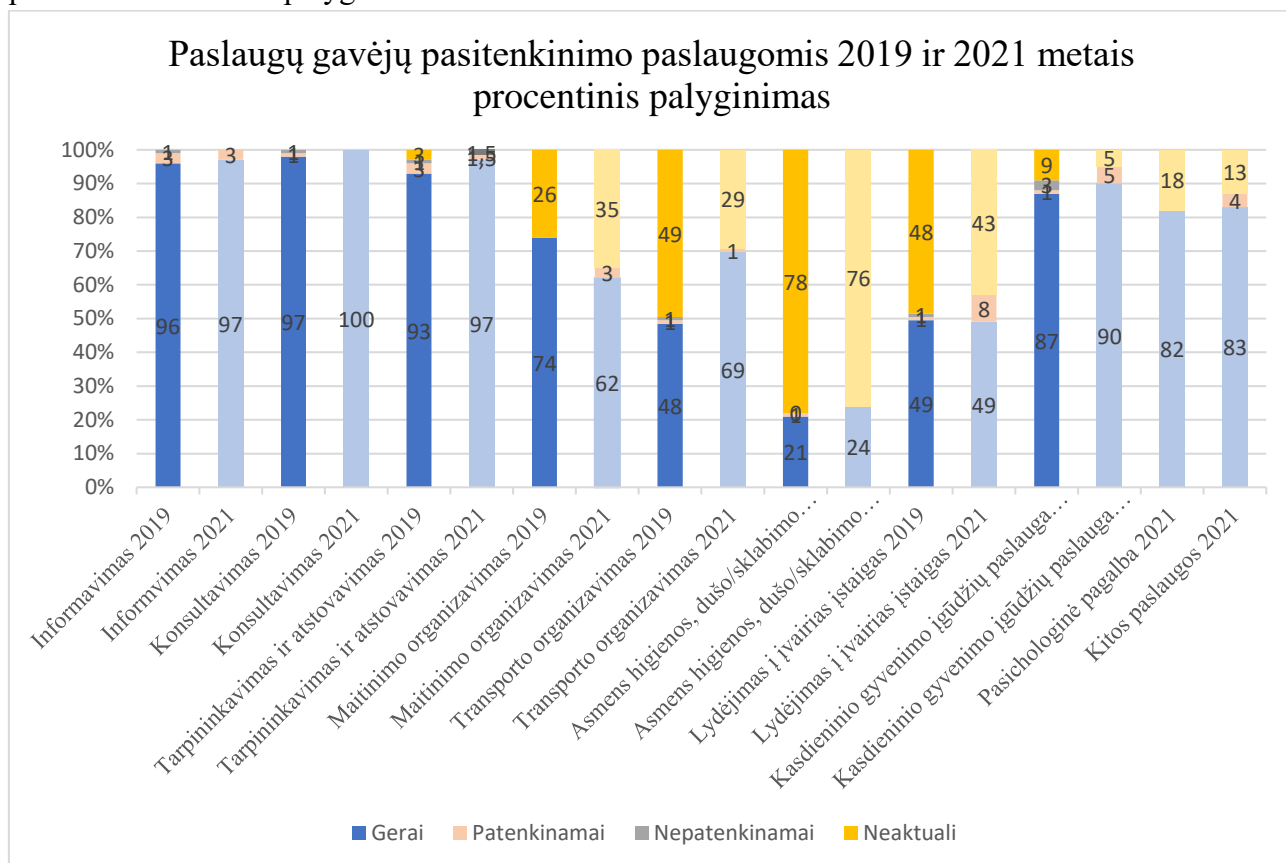
Tęstinumas

- Socialinis darbuotojas planuoja ir toliau padėti šeimai išmokėti turimus įsiskolinimus, ugdyti visų šeimos narių finansinį raštingumą.

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

45 KRITERIJUS. Socialinių paslaugų teikėjas matuoja paslaugų gavėjų ir visų suinteresuotų šalių pasitenkinimą remdamasis vidaus ir išorės vertinimu.

Rodiklis Nr. 1. Paslaugų gavėjų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis 2019 ir 2021 metų procentinės išraiškos palyginimas.



Šaltinis

Paslaugų gavėjų anketinė apklausa, kurioje dalyvavo 75 paslaugų gavėjai.

Rezultatų paaiškinimas

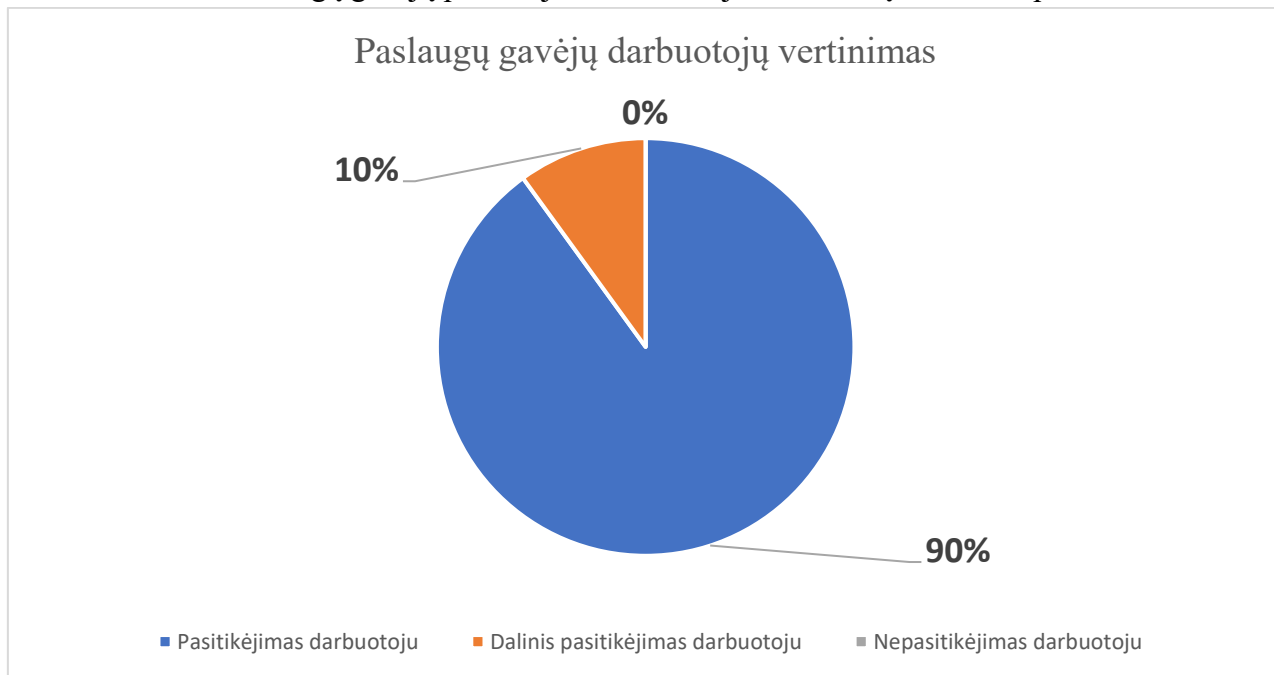
2021 metais pradėtos vertinti dvi papildomos paslaugos: *psichologinė pagalba ir kitos paslaugos*. Anketinės apklausos duomenys rodo, kad dauguma (virš 90 proc.) paslaugų gavėjų yra patenkinti paslaugomis. Gaunamas paslaugas, dauguma paslaugų gavėjų vertina gerai, tai rodo, kad paslaugų gavėjų pasitenkinimas gaunamomis paslaugomis auga.

2021 m. 1 – 4 proc. padidėjo pasitenkinimas konsultavimo paslaugomis, tarpininkavimo ir atstovavimo paslaugomis, 2021 metais 12 proc. mažiau aktuali tapo maitinimo paslauga, tai rodo, kad paslaugų gavėjų gyvenimo sąlygos gerėja, patys geba savarankiškai pasirūpinti maisto produktais, daugiau patys augina daržovių.

2021 m. 21 proc. padidėjo pasitenkinimas transporto paslauga. Tai rodo, kad ši paslauga yra labai svarbi. Asmens higienos, dušo/sklabimo paslaugos ir lydėjimas į įstaigas beveik nepakito, tai rodo,

kad paslaugų gavėjų situacija išliko ta pati, tačiau jiems yra svarbi asmens higiena, nes situacija nepablogėjo. 3 proc. pagerėjo pasitenkinimas kasdienio gyvenimo įgūdžių paslauga. Naujai vertinamą psichologinę pagalbą ir kitas paslaugas dauguma paslaugų gavėjų vertina labai gerai arba gerai, tai rodo, kad paslaugų gavėjai yra patenkinti gaunamomis paslaugomis.

Rodikliai Nr. 2. Paslaugų gavėjų pasitikėjimo darbuotoju 2021 metų vertinimo procentinė išraiška.



Šaltinis

Paslaugų gavėjų anketinė apklausa, kurioje dalyvavo 75 paslaugų gavėjai.

Rezultatų paaiškinimas

Diagrama rodo, kad paslaugų gavėjų (75) skaičius, kurie atsakydami į anketos klausimus išreiškė pasitikėjimą socialiniu darbuotoju, kuris jiems teikia socialinių įgūdžių, palaikymo ir (ar) atkūrimo paslaugą. Paslaugų gavėjų buvo klausiama, ar jie pasitiki paslaugą teikiančiais socialiniais darbuotojais. Apklausos rezultatai patvirtina, kad tarp socialinių darbuotojų ir paslaugų gavėjų užmegztas tarpusavio pasitikėjimo ryšys. 90% paslaugų gavėjų pasitiki socialiniais darbuotojais, o tai ypač svarbu teikiant paslaugų gavėjams paslaugas.

Diagramos rezultatai rodo, kad pasitikėjimas iš paslaugų gavėjų socialiniams darbuotojams teikia pasitenkinimą dirbant socialinį darbą, kadangi jeigu yra užmegztas ryšys tarp paslaugų gavėjo ir socialinio darbuotojo tai paslaugų kokybė tampa efektyvi.

Susirinkimo metu su socialiniais darbuotojais aptariami anketos duomenys ir jie žino, kad yra iš paslaugų gavėjų įgavę pasitikėjimą, užmegztas geras kontaktas, atsiliepimai apie socialinį darbuotoją yra pozityvūs, o tai suteikia socialiniams darbuotojams pasitenkinimą savo darbui. Jeigu socialinis darbuotojas jaučia įvertinimą ir pasitenkinimą savo darbui, galima daryti prielaidą, kad jo teikiamos paslaugos bus kokybiškos.

Išvados

Tarp socialinių darbuotojų ir daugumos paslaugų gavėjų (90 %) vyrauja pasitikėjimo ryšys, kas gali sąlygoti efektyvų paslaugų teikimą. Didelis pasitikinčių socialiniais darbuotojais paslaugų gavėjų skaičius leidžia teigti, kad socialiniai darbuotojai geba užmegzti tinkamus ryšius su paslaugų gavėjais.

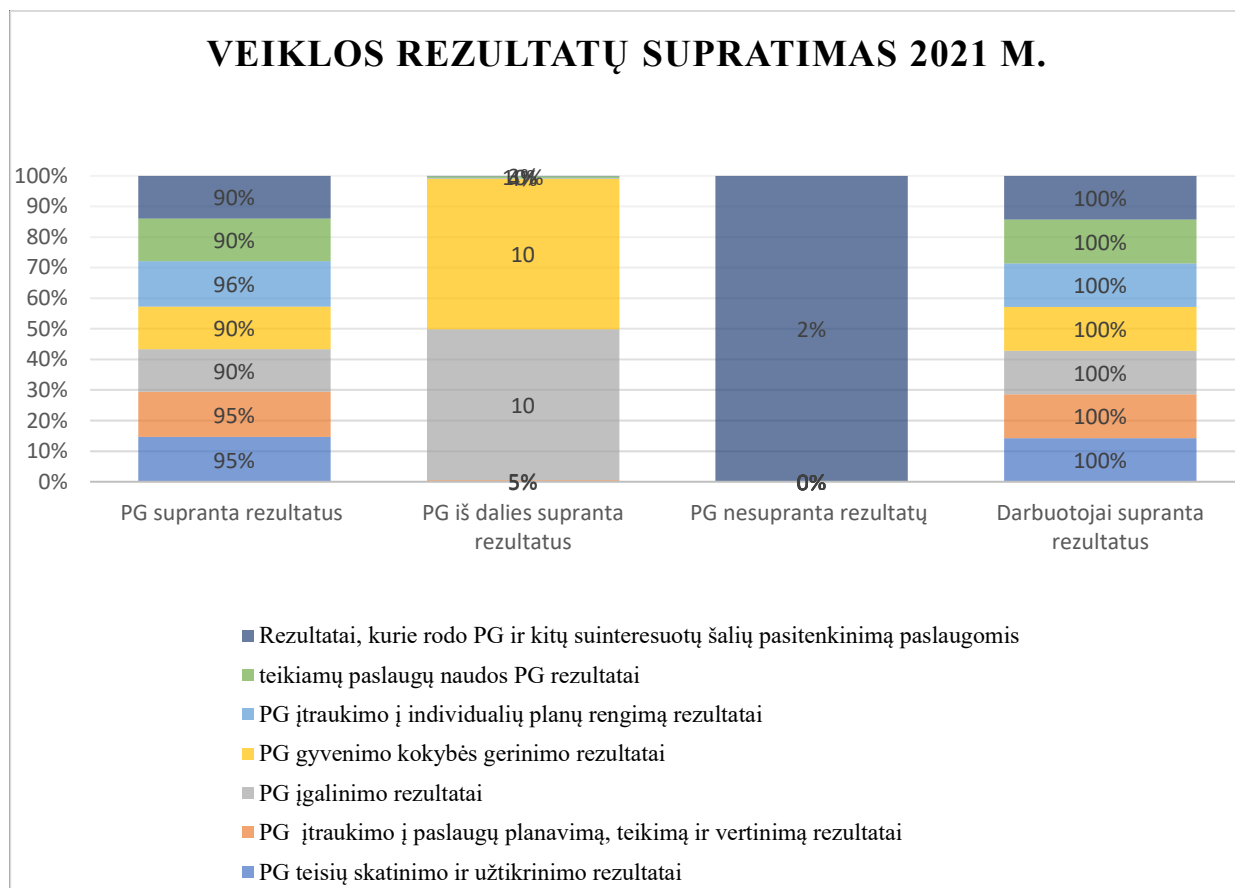
Tobulinimas

- Siekiant giliau išanalizuoti paslaugų gavėjų ir darbuotojų tarpusavio ryšį, tikslinga 2022 metais anketą papildyti klausimais apie darbuotojų etiką. Taip pat darbuotojų susirinkimo metu tikslinga diskutuoti apie dalinio pasitikėjimo (10 proc.) darbuotojais priežastis.

11. REZULTATAI, KURIE RODO KAIP PASLAUGOS GAVĖJAI, PERSONALAS SUPRANTA VEIKLOS REZULTATUS

46 KRITERIJUS: Socialinių paslaugų teikėjas teikia prieinamą, lengvai suprantamą informaciją apie užfiksuotus rezultatus, įskaitant apklausų rezultatus.

Rodiklis Nr. 1. Paslaugų gavėjų ir darbuotojų 2021 m. paslaugų teikimo rezultatų supratimo vertinimas (proc.)



Šaltinis

Paslaugų gavėjų anketinė apklausa, kurioje dalyvavo 75 paslaugų gavėjai.

Rezultatų paaiškinimas

Anketinėse apklausose dalyvavo 75 paslaugų gavėjai ir 14 darbuotojų - iš 14, t.y. 100% darbuotojų. Anketinės apklausos vykdomos vieną kartą metuose. Darbuotojai su rezultatais buvo supažindinti susirinkimo metu. Paslaugų gavėjai supažindinti individualiai, socialiniams darbuotojams lankantis šeimose. Darbuotojai buvo apklausiami susirinkimo metu anketiniu būdu. Anketų duomenys laikomi Anketinių apklausų dokumentų byloje.

Paslaugų gavėjų anketinės apklausos duomenys rodo, kad 95% paslaugų gavėjų supranta rezultatus, kurie rodo paslaugų gavėjų teisų skatinimo ir užtikrinimo rezultatus, 5% iš dalies supranta. Tai rodo, kad paslaugų gavėjams informacija pateikiama vis aiškiau, jiems suprantamu būdu. 95% paslaugų

gavėjų supranta įtraukimo į individualių paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą ir tik 5% iš dalies supranta.

90% paslaugų gavėjų supranta įgalinimo rezultatus ir gyvenimo kokybės gerinimo rezultatus, 10% iš dalies supranta.

96% paslaugų gavėjų supranta įtraukimo į individualių planų rengimą rezultatus, 4% iš dalies supranta.

90% paslaugų gavėjų supranta suinteresuotų šalių pasitenkinimą paslaugomis, 3% iš dalies supranta ir 2% paslaugų gavėjų nesupranta.

Išvados

2021 m. gauti rezultatai aptarti su darbuotojais, padaryta išvada, kad darbuotojai yra įsitraukę į Socialinių paslaugų centro veiklą ir supranta jos rezultatus.

2021 m. paslaugų gavėjai labiau supranta rezultatus, tačiau ne visus.

Tobulinimas

- Gauti rezultatai buvo aptarti su darbuotojais ir nutarta, kad dėl geresnio rezultatų supratimo socialiniams darbuotojams lankantis šeimose aptarti su kiekviena šeima atskirai ir atidžiau paaiškinti ir atsakyti į jiems iškilusius klausimus. Tikėtina, kad paslaugų gavėjams suteiks daugiau aiškumo.

12. REZULTATAI, KURIE PARODO VEIKLOS EFEKTYVUMO, POŽIŪRIŲ, REZULTATŲ IR VEIKLOS LYGINIMĄ

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

Rodiklis Nr. 1. Lazdijų socialinių paslaugų centro ir Vilniaus miesto krizių centro pasilyginimas pagal personalo kvalifikacijos tobulinimo ir orientacijos į asmenį kokybės užtikrinimo 2021 metais principus

Eil. Nr.	VŠĮ Lazdijų socialinių paslaugų centras Paramos šeimai skyrius	Vilniaus miesto krizių centras	Lyginamosios išvados
1.	Orientacija į asmenį		
	<p>Įstaiga turi aiškią paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės koncepciją ir vykdo veiklą, grindžiamą paslaugų gavėjų poreikių vertinimu, siekiant pagerinti jų gyvenimo kokybę. Teikiant paslaugas, paslaugų gavėjai įtraukiami į pagalbos procesą bei yra atsižvelgiama į paslaugų gavėjų poreikius, lūkesčius, jų suvokimą ir gebėjimus bei fizinę ir socialinę aplinką.</p> <p>Paslaugų gavėjams socialinių įgūdžių ugdymo ir (ar) palaikymo paslaugos, dažniausiai teikiamos jų namuose arba socialinio darbuotojo kabinete pagal paslaugų gavėjų gyvenamąją vietą (seniūnijose). Šių paslaugų sudėtis konkrečiam asmeniui, šeimai yra skirtinga, atsižvelgiant į jų poreikius bei tuo metu esančią situaciją ir teikiama individualiai asmeniui arba šeimai. Pasitelkiant kitus specialistus, teikiama kompleksinė pagalba.</p>	<p>Vilniaus miesto krizių centras turi aiškiai ir suprantamai apibrėžtą gyvenimo kokybės koncepciją. Paslaugų gavėjų gyvenimo kokybė vertinama siekiant įtraukti juos į pagalbos procesą, teikti socialines paslaugas atsižvelgiant į jų poreikius, nuomonę ir siekiant gerinti jų gyvenimo kokybę. Centre gyvenantiems asmenims organizuojami ir vedami kasdienių įgūdžių ugdymo užsiėmimai, savipagalbos grupių užsiėmimai, muzikos terapija, prevencinė veikla sveikatos priežiūros klausimais, kalendorinių švenčių organizavimas ir minėjimas.</p> <p>Paslaugų gavėjai yra aktyvūs dalyviai pagalbos procese.</p>	<p>Lyginimosi rezultatai rodo, kad abi įstaigos plačiai orientuotos į asmenį - paslaugos gavėją, taip pat, jog paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės koncepcija orientuota į asmenį, siekiant įtraukti jį į pagalbos procesą, teikti socialines paslaugas atsižvelgiant į jo poreikius, nuomonę ir siekiant gerinti jo gyvenimo kokybę. Lyginimasis su kolegomis padėjo pasitobulinti bei pagilinti žinias apie asmens įgalinimą įtraukiant į įvairias veiklas. Naudinga perimti patirtį organizuojant įstaigoje tokias veiklas, kaip savipagalbos grupių užsiėmimai (tikslinės grupės pagal esamas tuo metu šeimoje problemas), kasdienių įgūdžių ugdymo užsiėmimai grupėse bei prevencinė veikla sveikatos priežiūros klausimais.</p>

	Paslaugų gavėjai yra aktyvūs dalyviai pagalbos procese.		
2.	Personalas		
	<p>Personalo kvalifikacija atitinka Socialinių paslaugų įstatymo keliamus reikalavimus.</p> <p>Darbuotojų asmeninio ugdymosi, nuolatinio mokymosi ir tobulėjimo rezultatai rodo, kad per 2020-2021 m. visi (14) Paramos šeimai skyriaus socialinių paslaugų srities darbuotojų, dalyvavo profesinės kompetencijos tobulinimosi mokymuose, tobulino kvalifikaciją, įgijo naujų žinių ir šias žinias taiko konkrečioje paslaugų teikimo praktikoje. Rezultatai rodo, kad EQUASS kokybės sistemos diegimas padidino darbuotojų motyvaciją keltis kvalifikaciją. 2021 m. vyr. socialinio darbuotojo kvalifikaciją įgijo 8 darbuotojos.</p>	<p>Personalo kvalifikacija atitinka Socialinių paslaugų įstatymo keliamus reikalavimus.</p> <p>Įstaiga skiria didelį dėmesį nuolatiniam veiklos tobulinimui, nuolatiniam mokymuisi bei inovacijų taikymui. Darbuotojai dalyvaujantys išoriniuose mokymuose išmokta nauja medžiaga bei įgytomis žiniomis pasidalija vidiniuose mokymuose.</p> <p>Vyksta metodų aptarimas, intervizijos, supervizijos, partnerių apklausų rezultatai, jų pasiūlymai.</p> <p>Naudojamos visos nuotolinį bendravimą skatinančios programos: Teams, zoom ir pan.</p>	<p>Lyginimosi rezultatai rodo, kad abi įstaigos įrodo įsipareigojimą nuolat mokytis ir dalyvauti profesinės kompetencijos tobulinimosi mokymuose, tai įrodo darbuotojų profesinę brandą, mokymosi motyvaciją ir mokymosi metu įgytų žinių pritaikymą darbo praktikoje.</p> <p>Remiantis kolegų gerąją patirtimi, 2022 m. naudinga organizuoti vidinius mokymus, susirinkimų metu aptarti taikomus darbo metodus, taikyti inovacijas ir naujas technologijas, nuotolinį bendravimą skatinančias programas: Teams, zoom ir pan.</p>

Šaltinis

Pasidalijimas gerąją patirtimi vyko elektroninių priemonių pagalba. Buvo siekiama pasidalinti patirtimi ir pasiūlyti pagal 2 kokybės principus bei numatyti tobulinimosi naudą.

Išvados

Apibendrinant galima teigti, kad pasidalijimas buvo naudingas, atsižvelgiant, kad abi įstaigos siekia tobulėjimo, inovacijų, pagal EQUASS principus, orientuojasi į rezultatus ir individualius paslaugų gavėjų poreikius, siekiant tobulėjimo, gerinant jų gyvenimo kokybę.

Tobulinimas

- Į 2022 metų kvalifikacijos tobulinimo planą tikslinga įtraukti savipagalbos grupių metodo įgyvendinimą ir darbuotojų intervizijos metodo, kaip darbuotojų kvalifikacijos tobulinimo formos, taikymą.