

VŠĮ LAZDIJŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRAS

EQUASS KOKYBĖS SISTEMOS 2022 METŲ REZULTATŲ ANALIZĖ



Lazdijai, 2022 m.

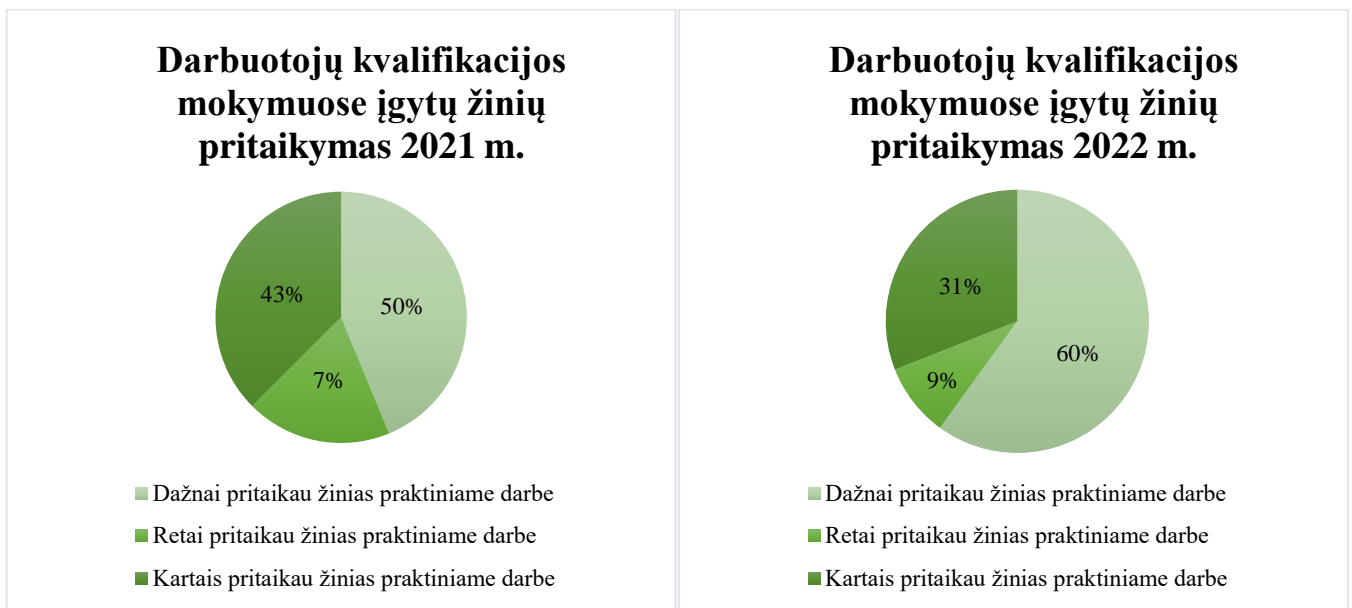
REZULTATŲ TURINYS

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.....	20
9. REZULTATAI, KURIE PARODO PASLAUGŲ NAUDĄ PASLAUGŲ GAVĖJAMS.....	22
10. REZULTATAI, KURIE RODO PASLAUGŲ GAVĖJŲ IR KITŲ SVARBIŲ SUINTERESUOTŲJŲ ŠALIŲ PASITENKINIMĄ.....	27
11. REZULTATAI, KURIE RODO KAIP PASLAUGOS GAVĖJAI, PERSONALAS SUPRANTA VEIKLOS REZULTATUS.....	31
12. REZULTATAI, KURIE PARODO VEIKLOS EFEKTYVUMO, POŽIŪRIŲ, REZULTATŲ IR VEIKLOS LYGINIMĄ	34

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 koku lygiu 2022 metais pritaikė kvalifikacijos mokymuose įgytas žinias procentinis pasiskirstymas.



Šaltinis

Darbuotojų anketinė apklausa.

Rezultatų paaiškinimas

Vertinimas vyko 2022 m. gruodžio mėnesį. Duomenys paimti iš anketinės apklausos. Visi 15 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 60 % darbuotojų, retai pritaiko 9 % darbuotojų, kartais pritaiko 31 % darbuotojų.

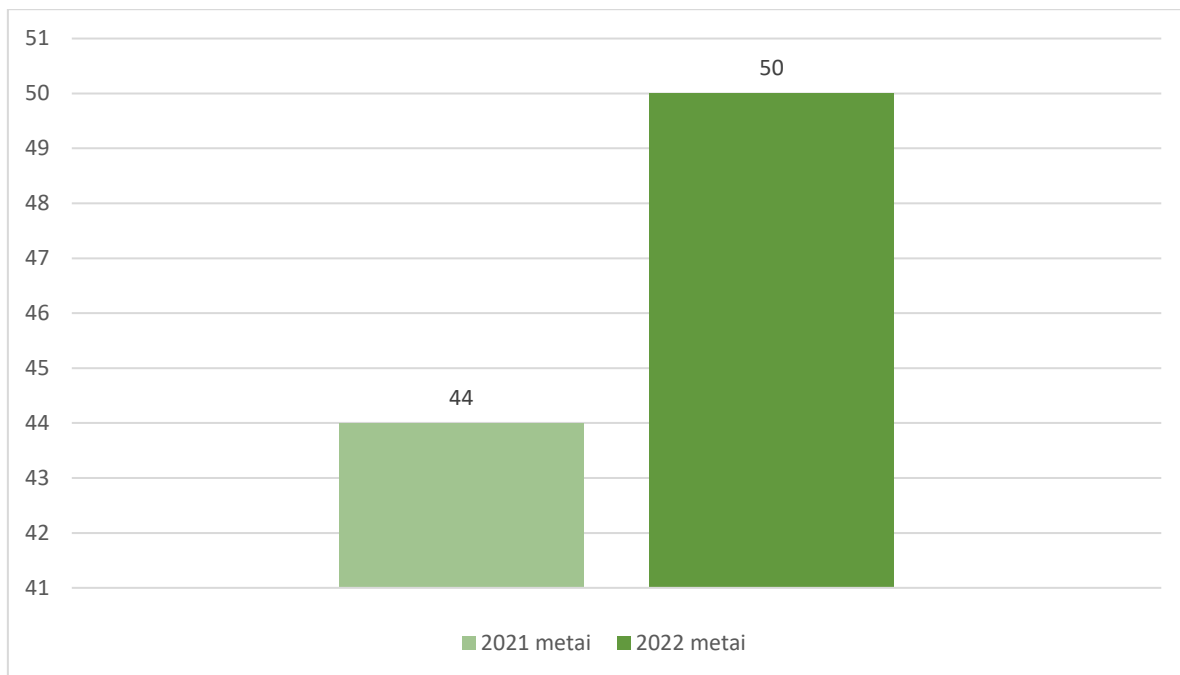
Apklausos rezultatai rodo, kad didžiąją dalimi darbuotojai taikliai rinkosi kvalifikacijos tobulinimo mokymus bei kvalifikacijos tobulinimo planas buvo sudarytas, atsižvelgiant į teikiamų paslaugų specifiką ir praktikoje buvo naudingas.

Tobulinimas

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

- 2023 metais prioritetą teikti ne tik žinioms, bet ir praktiniams metodams. Į 2023 metų kvalifikacijos tobulinimo planą įtraukti ne mažiau nei tris “gerosios patirties” renginius.

Rodiklis Nr. 2. Darbuotojų pritaikymo kvalifikacijos tobulinimo mokymuose įgytas žinias praktikoje 2021m. ir 2022 m. rezultatų palyginimas (proc.).



Šaltinis

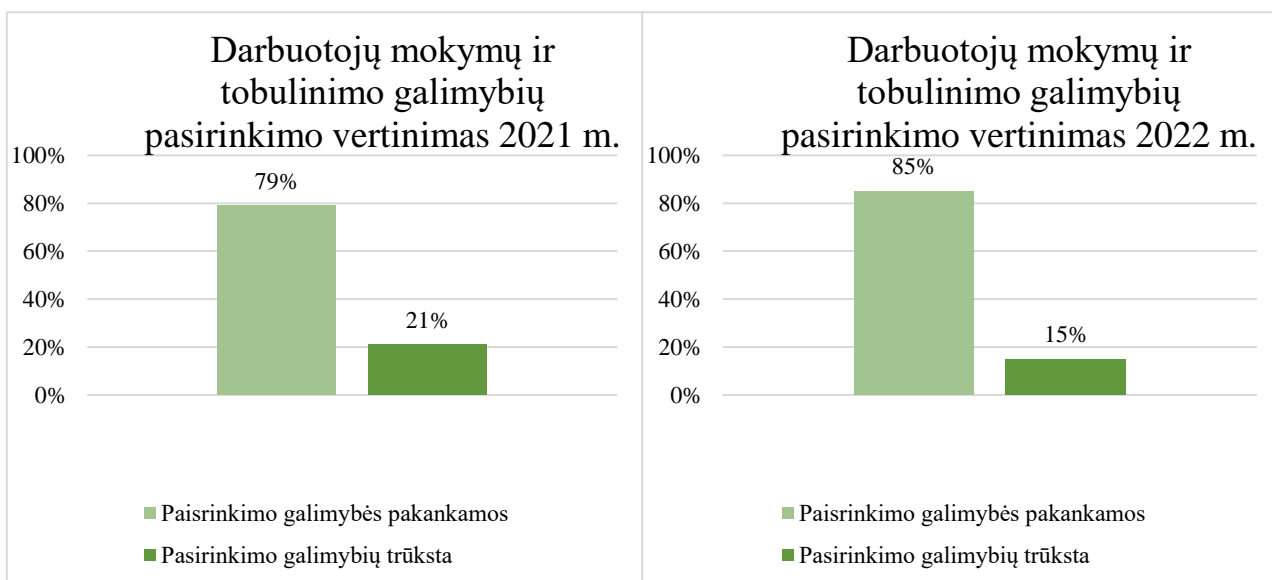
Darbuotojų anketinė apklausa.

Rezultatų paaiškinimas

2021 metais į anketos klausimus atsakė 14 darbuotojų, iš kurių 50 proc. teigė, kad praktikoje pritaikė kvalifikacijos tobulinimo mokymuose įgytas žinias. 2021 metais į anketos klausimus atsakė 15 darbuotojų, iš kurių 60 proc. teigė, kad praktikoje įgytas žinias dažnai pritaikė.

Lyginant 2021 m. ir 2022 m. rezultatus galima daryti išvadą, kad mokymuose įgytas žinias darbinėje veikloje dažnai pritaiko 60 % darbuotojų, o tai 10 % daugiau negu 2021 metais. Šie pozityvūs pokyčiai rodo, kad 2022 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 2022 metais palyginimas (proc.).



Šaltinis

Darbuotojų anketinė apklausa.

Rezultatų paaiškinimas

Diagrama parodo, kad 2022 metais darbuotojai teikiantys socialinių įgūdžių ugdymo, palaikymo ir (ar) atkūrimo paslaugą skirtų mokymų ir kvalifikacijos tobulinimo renginių pasirinkimo galimybės vertina teigiamai, 85 % atsakė, kad renginių pasirinkimo galimybės pakankamos, tačiau 15% darbuotojų mano, kad mokymų ir kitų kvalifikacijos kėlimo renginių pasirinkimo galimybių trūksta. Lyginant 2021 m. ir 2022 m. rezultatus galima daryti išvadą, kad 2022 m. mokymų ir tobulinimo galimybių pasirinkimas tenkina 6 % darbuotojų daugiau nei 2021 m. Šie pokyčiai rodo, kad 2022 metų kvalifikacijos tobulinimo planas buvo sudarytas atsižvelgiant į kiekvieno darbuotojo darbo specifiką.

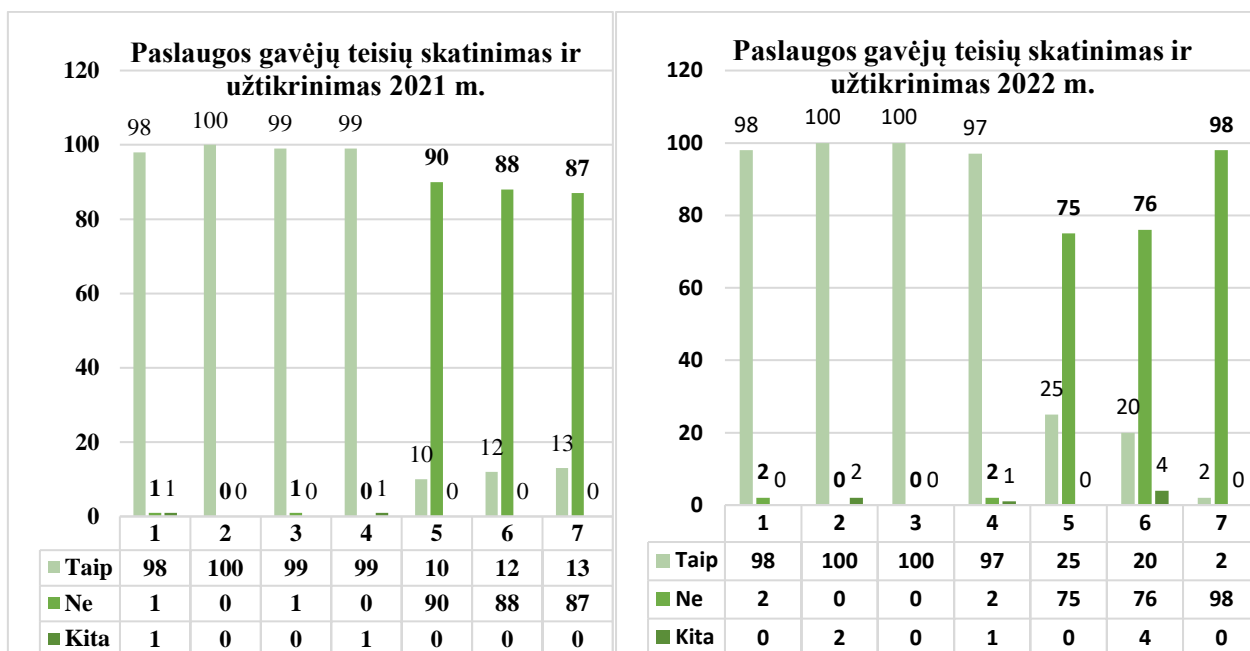
Tobulinimas

- Tikslinga darbuotojų susirinkimo metu apsvarstyti 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, 2021 m. ir 2022 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

Anketinėje apklausoje 2022 m. dalyvavo 83 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. 100% paslaugų gavėjų **žino apie teikiamas paslaugas įstaigoje ir galimybę jomis pasinaudoti;**

4. 97% paslaugų gavėjų **gauna informaciją apie socialinės pagalbos eigą**;
5. 25% paslaugų gavėjų įvardino, kad **pažeidžiama teisė į konfidencialumą**, 75% - įvardino, kad **nepažeidžiama teisė į konfidencialumą**;
6. 20% paslaugų gavėjų įvardino, kad **pažeidžiama teisė į jų garbę ir orumą**, 76% - įvardino, kad **nepažeidžiama teisė į jų garbę ir orumą**;
7. 2% paslaugų gavėjų įvardino, kad jie **diskriminuojami**, 98% - įvardino, kad **jie nediskriminuojami**.

Rezultatų palyginimas

Lyginant 2021 m. ir 2022 m. gautus rezultatus, kurie rodo paslaugų gavėjų teisių skatinimą ir užtikrinimą, galima teigti, kad :

1. 2022 m. kaip ir 2021 m. paslaugų gavėjų teigia, kad **turi informacijos apie galimybę pasinaudoti savo teisėmis**;
2. 2022 m. kaip ir 2021 m. 100 % apklaustų paslaugų gavėjų **žino savo teisę skųstis** dėl netinkamos paslaugų kokybės;
3. 2022 m. 1 % daugiau nei 2021 m. paslaugų gavėjų **žino apie teikiamas paslaugas** įstaigoje **ir galimybę jomis pasinaudoti**;
4. 2022 m. 2 % mažiau nei 2021 m. paslaugų gavėjų **gauna informaciją apie socialinės pagalbos eigą**;
5. 2022 m. 1 % mažiau, nei 2021 m. apklaustų paslaugų gavėjų teigia, jog **nepažeidžiama jų teisė į konfidencialumą**.
6. 2022 m. 8 % daugiau, nei 2021 m. apklaustų paslaugų gavėjų teigia, jog **nepažeidžiama jų teisė į orumą**.
7. 2022 m. lyginant su 2021 m., 11 % padidėjo dalis apklaustų paslaugų gavėjų, kurie pasisako, jog **nėra diskriminuojami**.

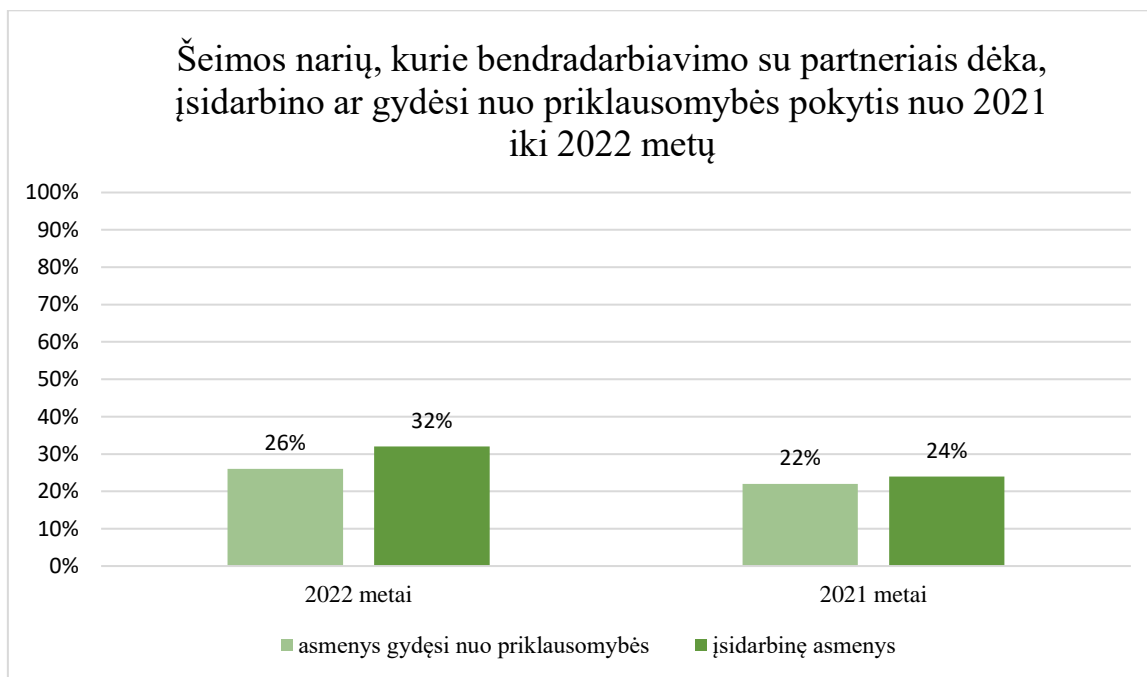
Išvados ir tobulinimas:

- Per 2022 metus negautas nei vienas paslaugų gavėjų skundas. 2022 m. parengtos atmintinės apie paslaugų gavėjų teises, kurios išdalintos paslaugų gavėjams.
- Dauguma paslaugų gavėjų žino ir yra informuoti apie socialines paslaugas ir jų eigą, tačiau atkreipiamas dėmesys į tai kad 2022 m. padidėjo skaičius naujų paslaugų gavėjų, todėl 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. 2022 m. buvo pradėta rotuoti socialinius darbuotojus dirbančius su šeimomis, daroma išvada, kad tai padėjo gerinti apklausų rezultatus, nes mažiau paslaugų gavėjų teigia, kad yra pažeidžiama jų teisė į orumą, konfidencialumą, garbę ir yra mažiau diskriminuojami.

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 2021 iki 2022 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 2022 m. gruodžio mėn.

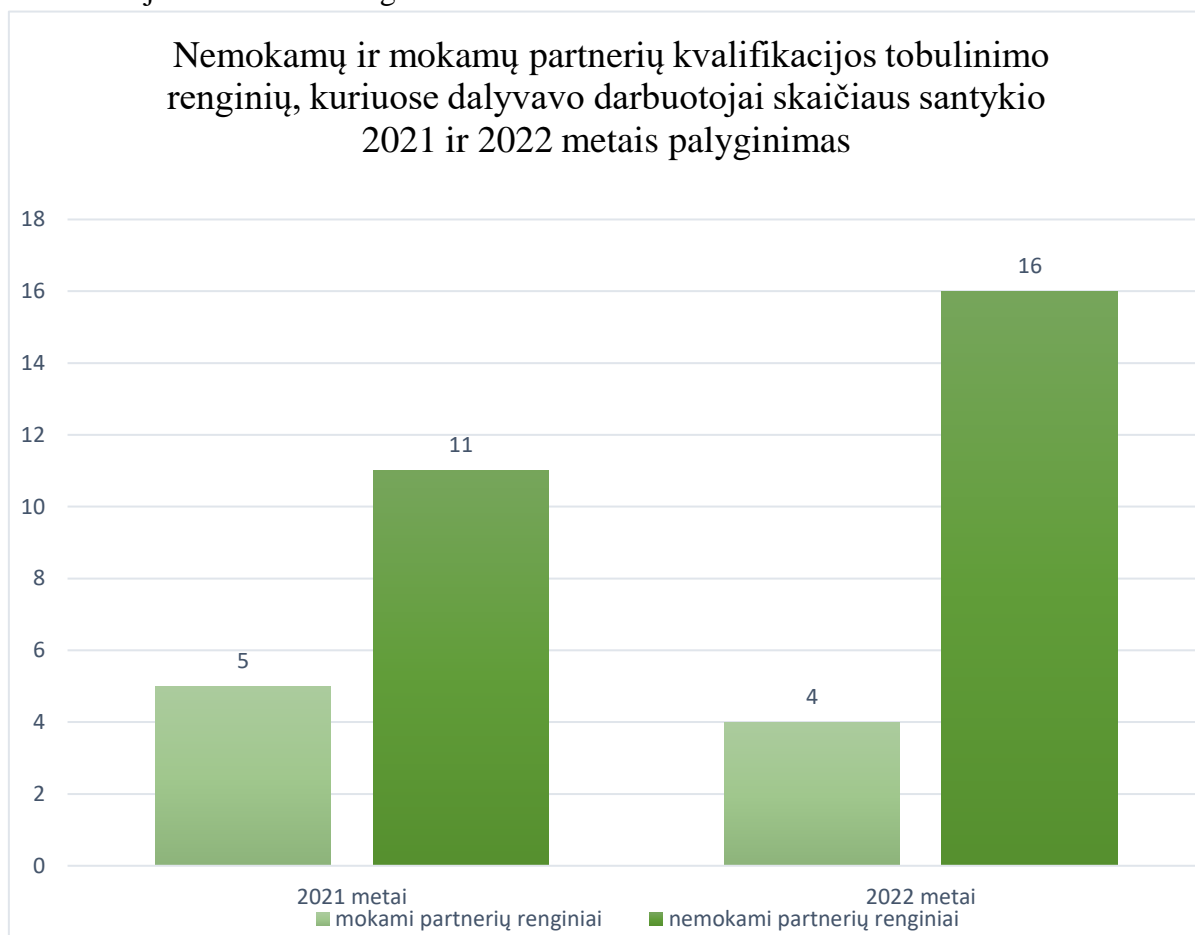
Diagrama rodo, kad iš 142 darbingo amžiaus šeimos narių, įsidarbino 32% , t. y. 45 asmenys. Iš priklausomybę turinčių 112 šeimos narių nuo priklausomybės alkoholiui gydėsi 26%, t. y. 29 asmenys.

Lyginant su 2021 metų rezultatais galima daryti išvadą, kad 2022 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 4% ir 8% . 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 teigiamais pokyčiams.

Tobulinimas

- 2023 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, 2021 ir 2022 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 2021 ir 2022 metais partnerių organizuotus kvalifikacijos tobulinimo mokamus ir nemokamus renginius, kuriuose dalyvavo įstaigos darbuotojai.

Diagrama rodo, kad 2021 m. partnerių – Mykolo Romerio Universiteto, VšĮ "Žmogiškų išteklių stebėsenos ir plėtros", VšĮ "Lazdijų švietimo centro" ir kt., įvyko mažiau mokamų (4) renginių nei nemokamų (5). Supratus, kad bendradarbiavimas su partneriais kvalifikacijos tobulinimo srityje įstaigai duoda įvairiapusę naudą, per 2022 m. nuosekliai buvo stiprinamas bendradarbiavimas su jau esamais partneriais ir vykdoma naujų partnerių paieška. 2022 m. daugiau įstaigos darbuotojų įstojo į Lietuvos socialinių darbuotojų asociaciją (LSDA), per kurią gauna informaciją apie nemokamus renginius (konferencijas, apskritus stalus, viešąsias konsultacijas ir pan.).

2022 m. partnerių - VšĮ "Lazdijų švietimo centro", LSDA Vilniaus skyriaus, Bendruomeninių šeimos namų ir Kauno apygardos probacijos tarnybos, Lazdijų r. skyriaus, buvo organizuoti 4 mokami ir 16 nemokamų kvalifikacijos tobulinimo renginių, kuriuose dalyvavo įstaigos darbuotojai.

Pokyčio matavimas leidžia daryti išvadą, kad 2022 metais įvyko daugiau partnerių nemokamų kompetencijos tobulinimo renginių (16), nei mokamų (4). Tokie duomenys rodo, kad įstaigos partnerystės stiprinimo pastangos ir naujų partnerių suradimas, 2022 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.

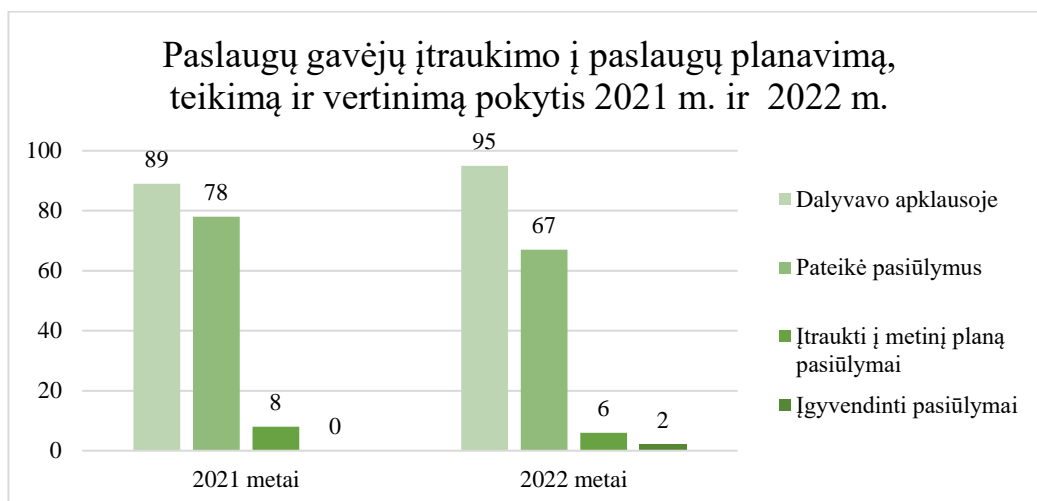
Tobulinimas

- 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 2023 metų darbuotojų kvalifikacijos tobulinimo planą įtraukti ne mažiau tris „gerosios patirties“ renginius.

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

27 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 2021 ir 2022 m. procentinės išraiškos palyginimas.



Šaltinis

Anketinė paslaugų gavėjų apklausa.

Rezultatų paaiškinimas

2022 m. apklausoje dalyvavo (anketas *Socialinių darbuotojų teikiamų paslaugų nauda ir rezultatai* užpildė) 83 paslaugų gavėjai, kas sudaro 95 proc. visų paslaugų gavėjų. Iš jų pasiūlymus dėl teikiamų paslaugų tobulinimo pateikė 51 proc. (42 paslaugų gavėjai). Pateiktuose pasiūlymuose dėl paslaugų teikimo tobulinimo dažniausiai dominavo šios sritys:

1. Psichologinės pagalbos
2. Krizių centro, asmenims išgyvenantiems krizines situacijas
3. Nemokamo transporto paslaugų
4. Paslaugų priklausomybių turintiems asmenims.

Apibendrinti paslaugų gavėjų pasiūlymai buvos apsvarstyti 2022-12-02 darbuotojų susirinkime ir buvo nutarta į 2023 metų veiklos planą įtraukti priemones, gerinančias paslaugų teikimą išvardytose srityse, iš viso 4 priemonės. Kadangi 2022 m. Lazdijų rajono savivaldybėje buvo atnaujinti 6 vaikų dienos centrai ir didesnam vaikų skaičiui atsirado galimybė gauti paslaugas, todėl klientų poreikis buvo patenkintas.

Atkreiptinas dėmesys, kad 2021 metais nebuvo atsižvelgta į paslaugų gavėjų pateiktų pasiūlymų svarbą ir nebuvo įgyvendinta nei vienas konkretus pasiūlymas, tam įtakos turėjo covid-19 pandemija.

Lyginant 2021 m. ir 2022 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 2022 metais aktyviau įsitraukė į paslaugų planavimą, vertinimą ir gerinimą bei įvardino kokių konkrečių paslaugų jiems trūksta.

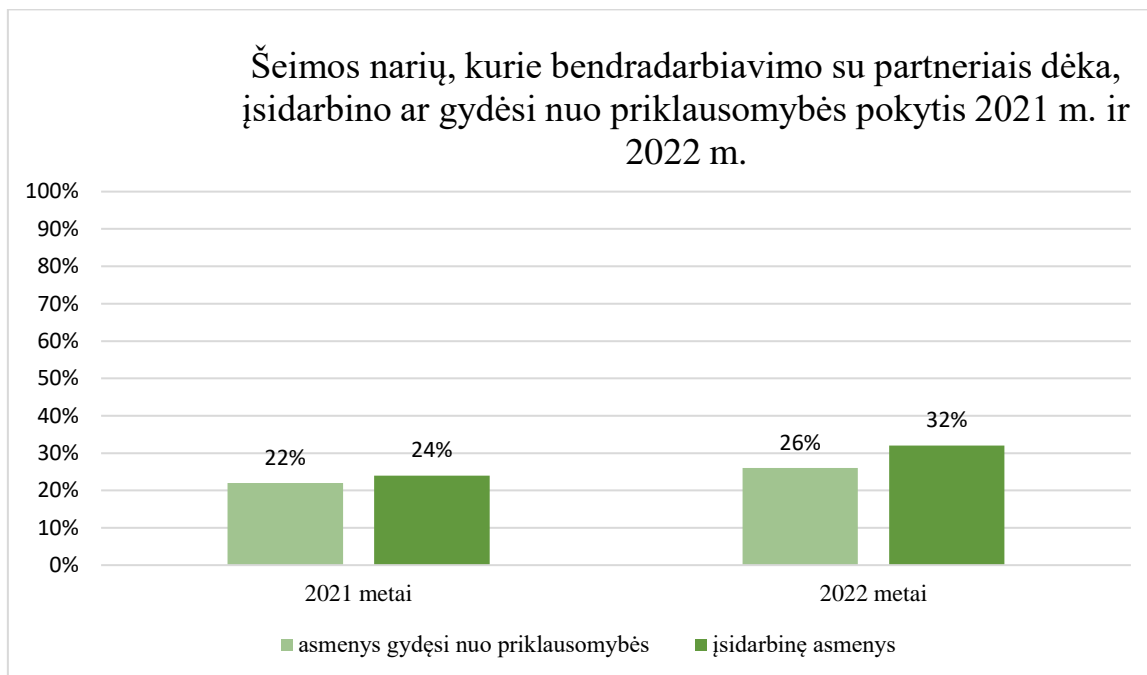
Tobulinimas

- 2023 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 2021 – 2022 m. 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 2022 m. iš 142 nedirbančių darbingo amžiaus šeimos narių įsidarbino 32 proc., t. y. 45 asmenys. Iš priklausomybę turinčių 112 šeimos narių gydėsi 26 %, t. y. 29 asmenys.

Lyginant 2021 ir 2022 metų rodiklius stebima paslaugų gavėjų įgalinimo (asmeninio ir šeimos gyvenimo) 7 % gydymosi nuo priklausomybės ir 8 % įsidarbinimo pažanga. Darytina išvada, kad šiuos pozityvius pokyčius įtakojo sustiprintas kompleksinis paslaugų teikimas: priklausomybių, psichologo ir socialinio darbuotojo konsultacijos, bei specialistų konsultacijos priklausomybių ligų centruose. Šią prielaidą patvirtina 2022 metų teigiami paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės sričių pokyčiai: pagerėję šeimos tarpusavio santykiai (25 %) ir padidėjęs savęs vertinimas (5 %).

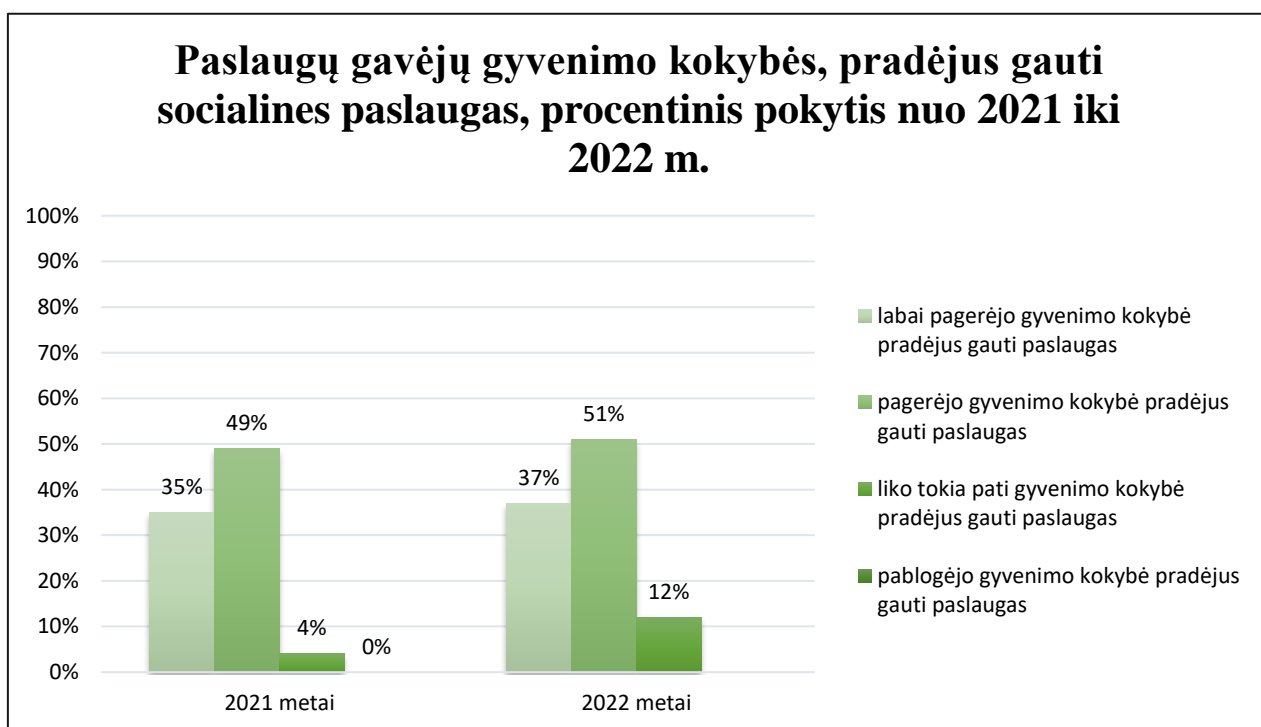
Išvados ir tobulinimas

- 2023 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 2023 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 2021 iki 2022 m.



Šaltinis

Paslaugų gavėjų anketinė apklausa. Apklausta 83 paslaugų gavėjai, kuriems teikiamos socialinių įgūdžių ugdymo, palaikymo ir (ar) atkūrimo paslaugos.

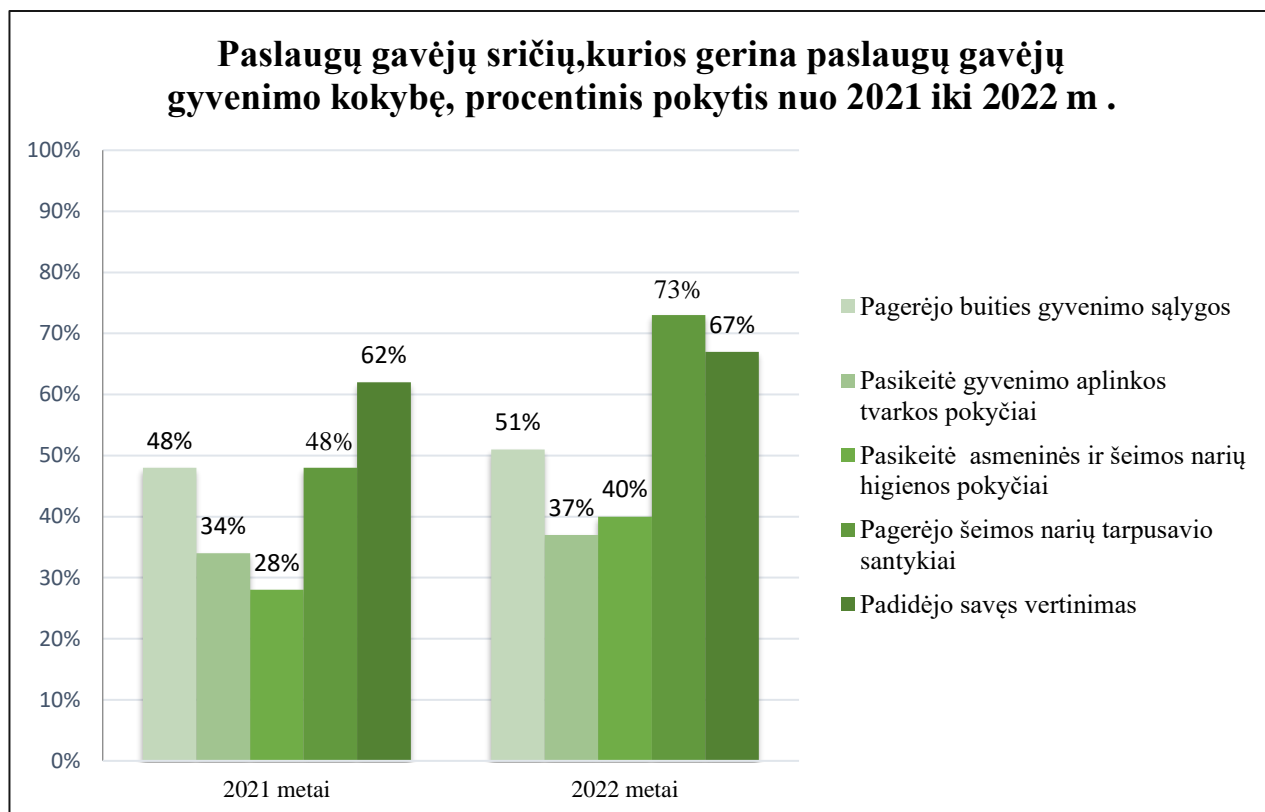
Rezultatų paaiškinimas

Diagrama rodo kaip 2022 m. paslaugų gavėjai vertina savo gyvenimo kokybę. Jų požiūriu gyvenimo kokybė: labai pagerėjo 37 %, pagerėjo 51 % ir 12 % paslaugų gavėjų gyvenimo kokybė liko nepakitusi. Nė vienam paslaugų gavėjui, pradėjus gauti paslaugas, gyvenimo kokybė nepablogėjo. Lyginant su 2021 m. galima daryti išvadą, kad šeimoms 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 - 10 %, .

Tobulinimas

2023 m. didesnę dėmesį skirti paslaugų gavėjams, kurių gyvenimo kokybė, pradėjus gauti socialinių įgūdžių ugdymo, palaikymo ir (ar) atkūrimo paslaugas, išliko tokia pati.

Rodiklis Nr. 2. paslaugų gavėjų gyvenimo sričių vertinimo procentinis pokytis nuo 2021 iki 2022m.



Šaltinis

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

Rezultatų paaiškinimas

2022 m. paslaugų gavėjų, kuriems teikiamos socialinių įgūdžių ugdymo, palaikymo ir (ar) atkūrimo paslaugos, anketų apklausos duomenys. Apklausta 83 paslaugų gavėjai.

Diagrama rodo, paslaugų gavėjų vertinimą, kuriose srityse jiems pagerėjo gyvenimo kokybė.

Paslaugų gavėjų teigimu, 2022 m. buities gyvenimo sąlygos pagerėjo 51 %, o tai 3 % daugiau, lyginant su 2021 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. 37 % paslaugų gavėjų pasikeitė gyvenimo aplinkos tvarkos pokyčiai ir 40 % paslaugų gavėjų pasikeitė asmeniniai ir šeimos narių higienos pokyčiai, lyginant su 2022 m. atitinkamai tai yra 3 % ir 12 % daugiau. Galima daryti išvadą, kad 2022 m. labiau buvo kreipiamas darbuotojų dėmesys į paslaugų gavėjų namų aplinką ir jų šeimos narių asmens higieną.

73 % paslaugų gavėjų teigia, kad pagerėjo tarpusavio santykiai su šeimos nariais, tai 25 % daugiau, lyginant su 2022 m. Išvada, kad paslaugų gavėjams socialinio darbuotojo pagalba: individualios ir

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

Taip pat 67 %, tai 5 % daugiau, lyginant su 2021 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, toki pagerėjimą įtakojo pradėta teikti psichologinė pagalba.

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

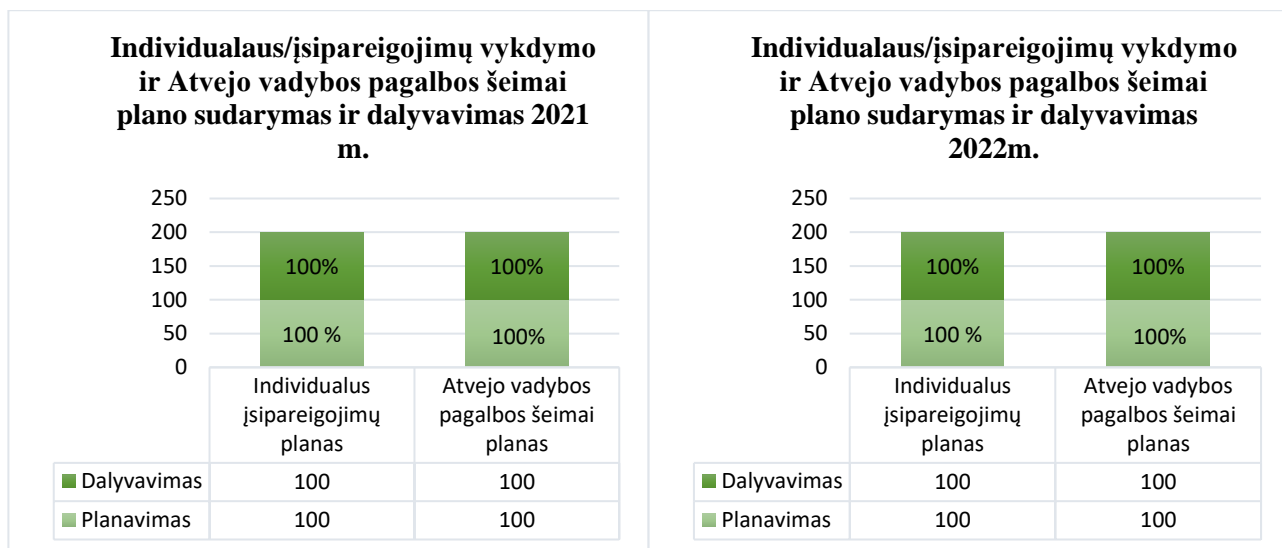
Tobulinimas

- Atkreiptinas dėmesys, kad 2022 m. paslaugų gavėjai žemiausiai vertino Gyvenimo aplinkos tvarkos sritį. Tikslinga darbuotojų susirinkime apsvarstyti šią ir numatyti konkrečias šios srities 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 Nr. 1 Paslaugų gavėjų įtraukimo į individualių/įsipareigojimų vykdymo ir Atvejo vadybos pagalbos šeimai planų rengimą, 2021 m. ir 2022 m. procentinės išraiškos palyginimas



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

Rezultatų paaiškinimas

2022 m. individualaus/įsipareigojimų vykdymo planas buvo sudarytas 87 paslaugų gavėjų. Šių planų sudaryme dalyvavo visi 87 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 122, 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 išskeltiems uždaviniams pasiekti.

Rezultatų palyginimas

2021 m. ir 2022 m. visi 100% paslaugų gavėjai, kuriems teikiamos socialinių įgūdžių ugdymo ir (ar) atkūrimo paslaugos arba taikoma atvejo vadyba dalyvauja sudarant Individualius/įsipareigojimų planus ar atvejo vadybos pagalbos šeimai planus.

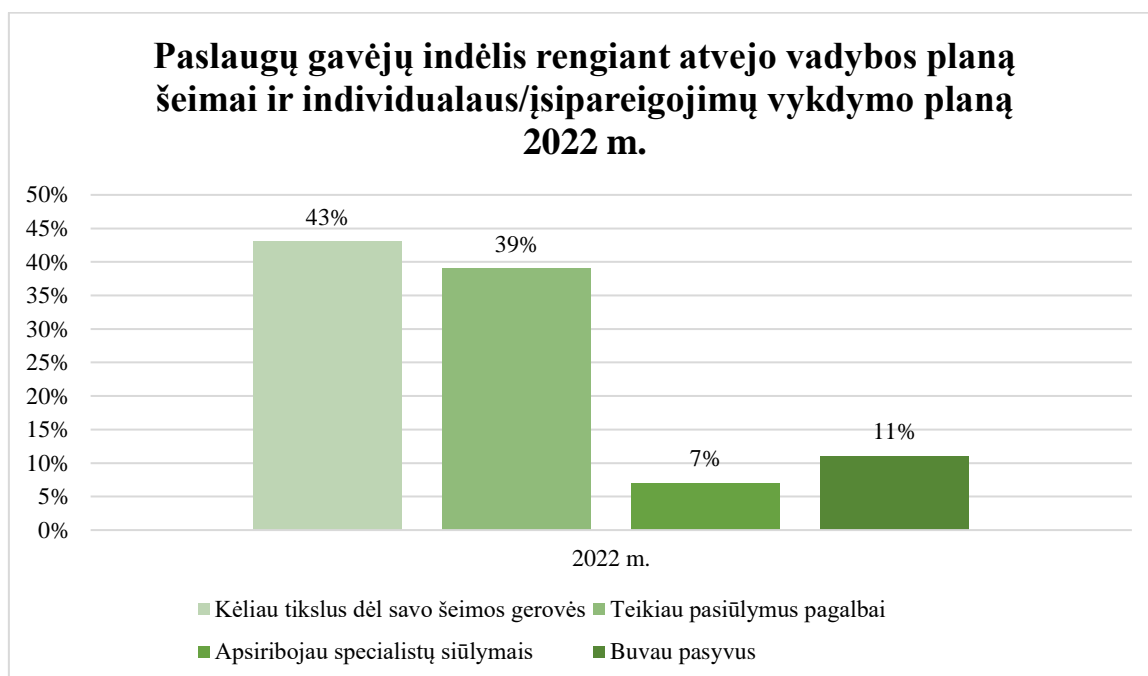
Išvados

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 ir toliau telkti kitų specialistų pagalbą ir paslaugų gavėjo poreikius išgryninti, kad paslaugų gavėjai suprastų ir atpažintų savo poreikių naudą sau ir savo šeimai.

Rodiklis Nr. 2 Paslaugų gavėjų indėlis rengiant atvejo vadybos planą šeimai arba individualaus/įsipareigojimų vykdymo planą 2022 m.



Šaltinis - paslaugų gavėjų anketinė apklausa. Anketinėje apklausoje dalyvavo 148 paslaugų gavėjai, kuriems teikiamos socialinių įgūdžių ugdymo, palaikymo ir (ar) atkūrimo paslaugos arba taikoma atvejo vadyba.

Rezultatų paaiškinimas

Paslaugų gavėjų įtraukimo į atvejo vadybos plano šeimai ir individualaus/įsipareigojimų vykdymo plano sudarymą rezultatai matuojami pirmą kartą.

Anketoje buvo klausiama, kaip paslaugų gavėjai prisidėjo prie atvejo vadybos plano šeimai ir individualaus/įsipareigojimų vykdymo plano sudarymo. Gauti rezultatai rodo, kad 43% apklaustųjų kėlė tikslus dėl savo šeimos gerovės. 39 % teikė pasiūlymus pagalbai, 7 % teigia, kad apsiriboję specialistų siūlymais, 11 % mano, kad jų dalyvavimas sudarant pagalbos planą buvo pasyvus. Daroma prielaida, kad tokia situacija yra dėl organizuojamų nuotolinių posėdžių.

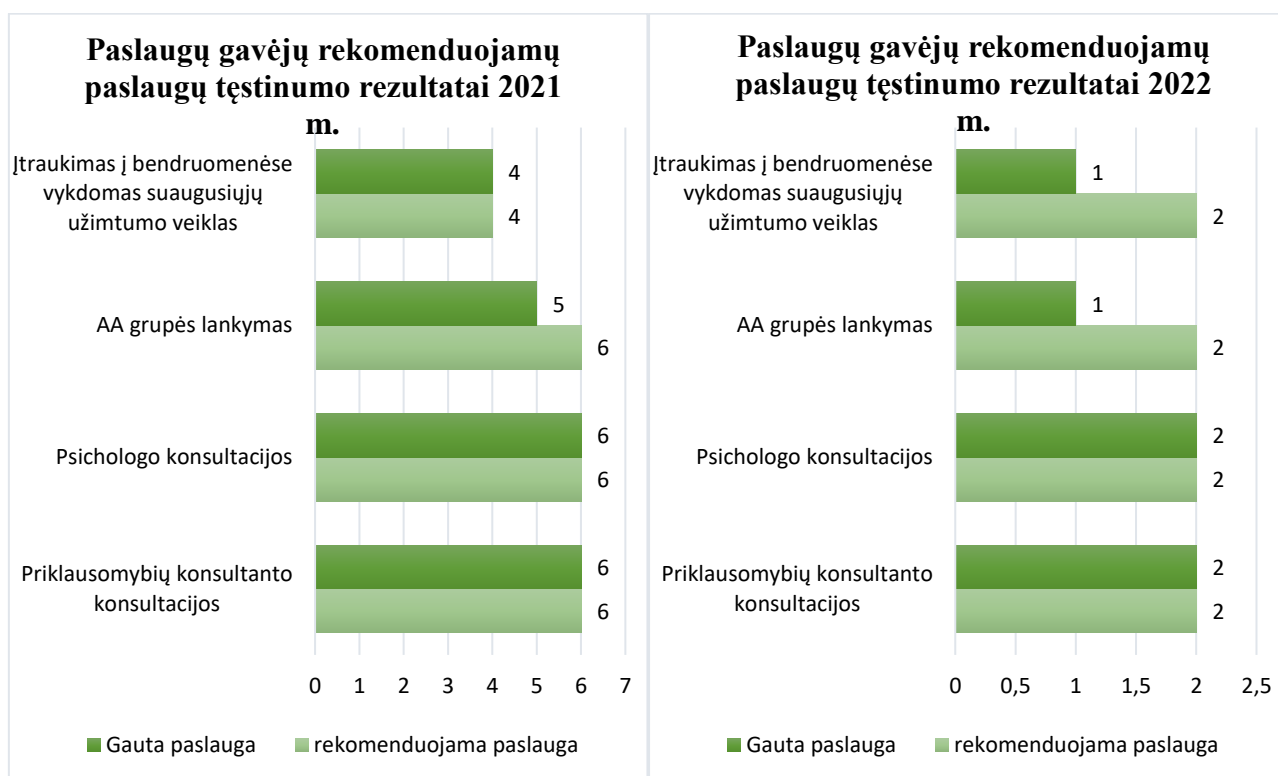
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

- Kadangi nemaža dalis paslaugų gavėjų yra pasyvūs arba apsiriboja specialistų pateikiamais siūlymais sudarant atvejo vadybos planą šeimai ir individualaus/įsipareigojimų vykdymo planą. 2023 m. atvejo vadybos posėdžius nuotoliniu būdu planuojama organizuoti tik kraštutiniiais atvejais.

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 2021 ir 2022 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 2022 metus 2 paslaugų gavėjai grįžo iš stacionarių/priklausomybių gydymo įstaigų. Abu grįžę paslaugų gavėjai gavo rekomenduojamas tęstines priklausomybių konsultanto ir psichologo konsultacijas. Buvo vykdomas šių paslaugų gavėjų palaikymas ir motyvavimas dėl pasinaudojimo šiomis tęstinėmis paslaugomis. 1 paslaugų gavėjas lankė rekomenduojamus AA grupės užsiėmimus, kuris atsižvelgiant į rekomendacijas buvo įtrauktas į bendruomenėse vykdomas suaugusiųjų užimtumo veiklas.

Rezultatų palyginimas

Lyginant 2021 m. ir 2022 m. rezultatus, galima teigti, kad 100% paslaugų tęstinumo poreikis, pateiktose gydymo įstaigų rekomendacijose, atlieptas ties psichologo, priklausomybių konsultanto konsultacijomis, taip pat vienas klientas buvo įtrauktas į bendruomenėse vykdomas suaugusiųjų užimtumo veiklas. Paslaugų gavėjams grįžusiems iš stacionarios/priklausomybių gydymo įstaigos pasitelkiant socialinius darbuotojus teikiančius socialinių įgūdžių ugdymo, palaikymo ir (ar) atkūrimo

paslaugas buvo užtikrintas 85%, stacionarių/priklausomybių gydymo įstaigų specialistų pateiktų rekomenduojamų paslaugų, paslaugų gavėjams tęstinumas, išskyrus tai, kad vienas klientas pagal pateiktas rekomendacijas negalėjo lankyti AA grupės ir neįsitraukė į bendruomenėse vykdomas suaugusiųjų užimtumo veiklas, dėl susisiekiimo problemos.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

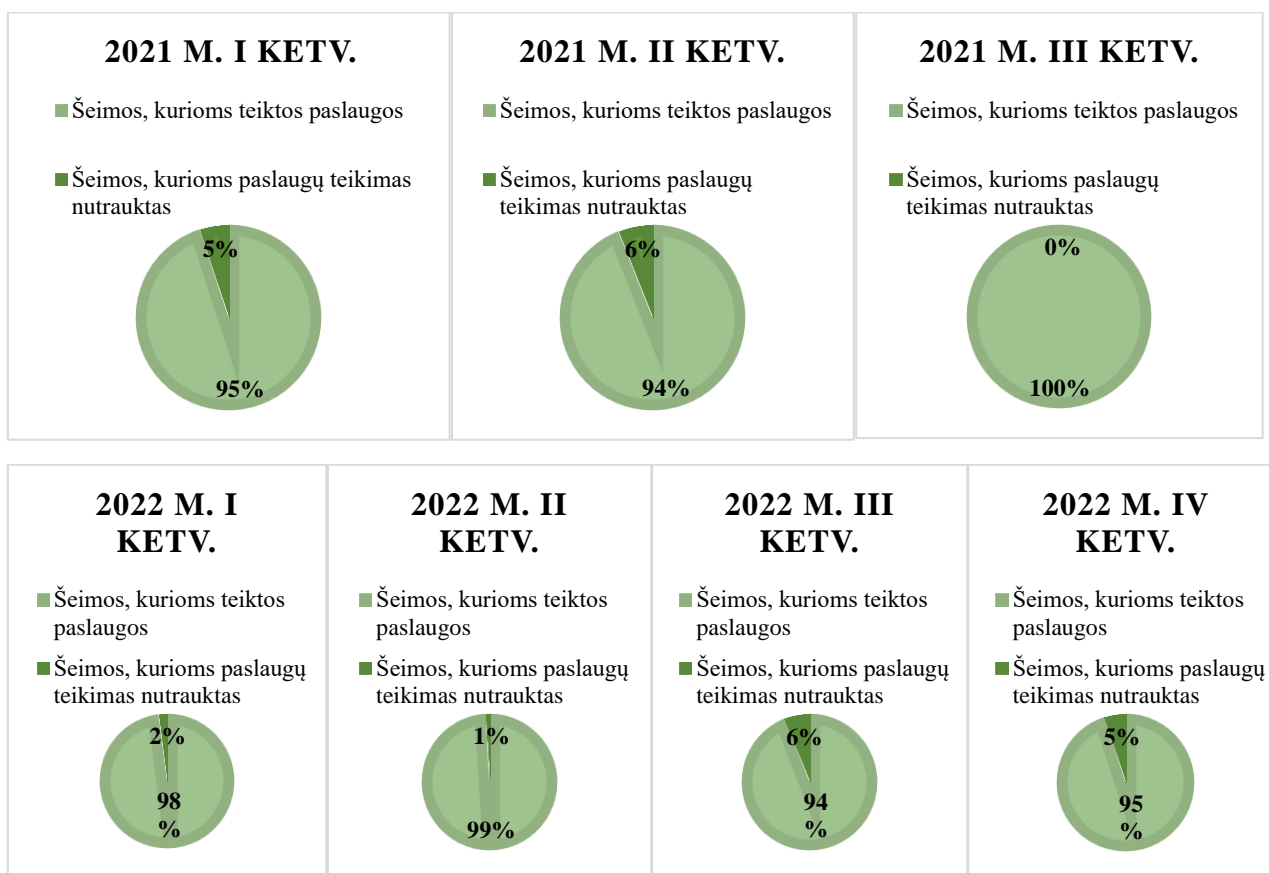
- Užtikrinant paslaugų tęstinumo poreikį pateiktose gydymo įstaigų rekomendacijose, planuojant 2023 m. transporto paslaugos teikimą, įtraukti ir pavežėjimą į AA grupės užsiėmimus.

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 2022 m. ketvirčiuose.



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

Šaltinis

Paslaugų gavėjų vardiniai sąrašai, kurie pildomi kiekvieną mėnesį. Sąrašuose galima matyti kiekvieno darbuotojo klientų sąrašą, naujai įtrauktus klientus ir klientus, kuriems nutrauktas paslaugų teikimas.

Rezultatų paaiškinimas

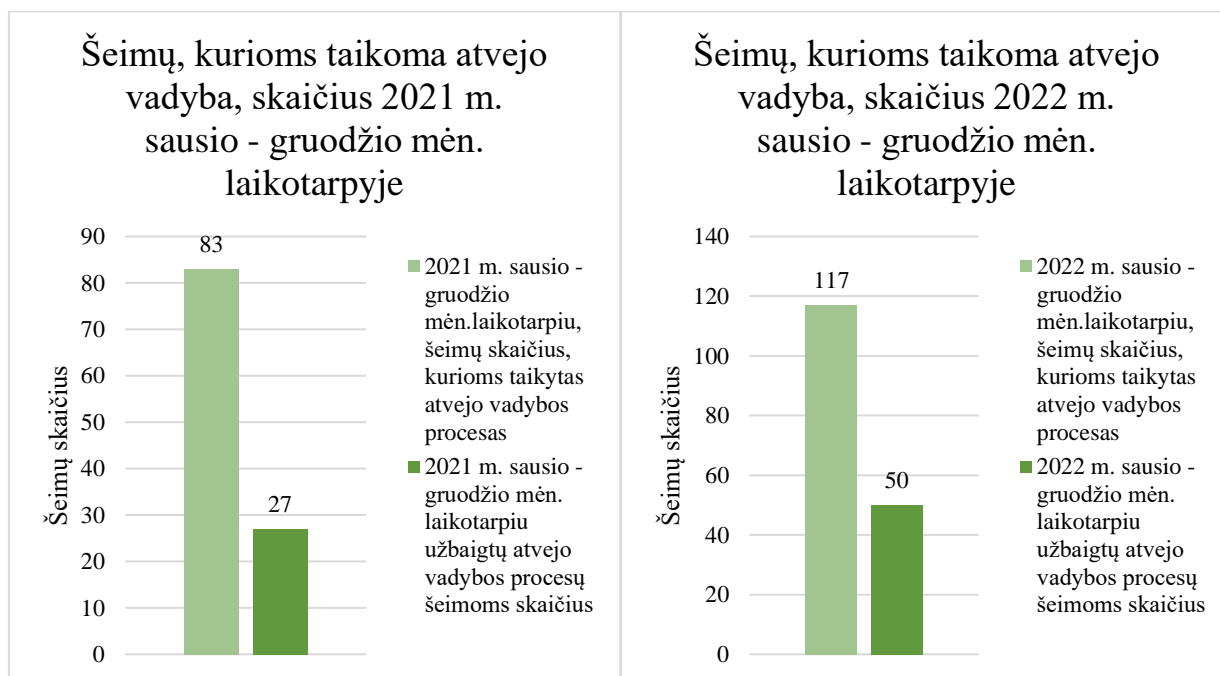
Vertinant šeimų, kurioms buvo teikiamos socialinių įgūdžių ugdymo ir (ar) palaikymo paslaugos, skaičių per 2022 m. ketvirčius, galima teigti, kad jis išlieka panašus. Tačiau net 14 % šeimų teiktos socialinės paslaugos buvo naudingos, nes joms buvo nutrauktas paslaugų teikimas. Šeimos priėmusios socialinio darbuotojo pagalbą, tapo pajėgios užtikrinti vaikų interesus savarankiškai, todėl

galima teigti, kad šeimoms socialinių įgūdžių ugdymo ir (ar) palaikymo paslaugos buvo naudingos. *Pažymima, kad šeimos, kurioms nutrauktos socialinių įgūdžių ugdymo ir (ar) palaikymo paslaugos, dėl to, kad šeimoje neliko nepilnamečių vaikų ar išsikėlė gyventi į kitą savivaldybę, nebuvo įtrauktos ir skaičiuojamos rengiant šį rezultatą.*

Tobulinimas

- planuojama tęsti ir 2023 m., kad darbuotojai pavaduojantys kolegas, pagrindinę ir aktualiausią informaciją apie šeimas perduotų raštu, kad problemų sprendimas ir paslaugų teikimas nenutruktų, nes šis tobulinimas pasiteisino. Darbuotojai susirikimų metu tai įvardijo, kaip teigiamą pokytį jų darbe.

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 2022 m. sausio – gruodžio mėn. laikotarpį, atvejo vadyba taikyta 117 šeimoms, tačiau metų eigoje net 50 šeimų 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 4 šeimoms buvo atnaujinti atvejo vadybos procesai, o 24 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.

Rezultatų palyginimas

Lyginant 2021 m. ir 2022 m. atvejo vadybos procese dalyvaujančių šeimų skaičių, matomas aiškus šeimų skaičiaus padidėjimas 2022m., tačiau atsižvelgiant į tai, kad

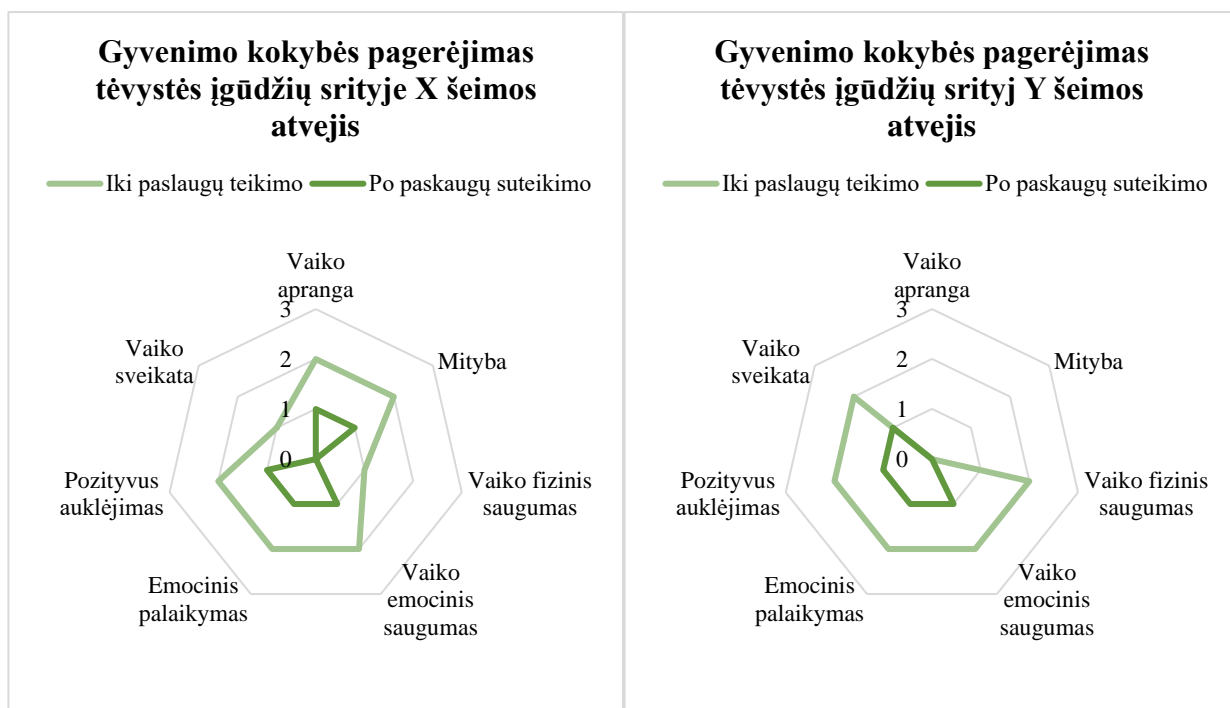
Tobulinimas

- 2023 m. planuojama į paslaugų teikimą įtraukti dar daugiau naujų partnerių, atsižvelgiant į paslaugų poreikį, ieškoti naujų paslaugų teikėjų, esant galimybei sudaryti bendradarbiavimo sutartį.

Individualus matavimas

Pasirinktos dvi šeimos (X ir Y), kurioms 2022 m. pradėta teikti socialinių įgūdžių ugdymo ir (ar) palaikymo paslauga ir taikoma atvejo vadyba

Rodiklis Nr. 3. Dviejų šeimų gyvenimo kokybės pokytis tėvystės įgūdžių srityje per 2022 m.



Matavimo vienetai ir šaltinis – pasirinktų individualių šeimų atvejų gyvenimo kokybės pokytis skaičiuotas renkant duomenis iš šeimos poreikių pagalbai vertinimo formos. Šiame įrankyje atsispindi socialinės rizikos veiksnių reikšimosi lygis pirminio šeimos poreikių vertinimo metu (prieš paslaugų suteikimą) ir socialinės rizikos veiksnių reikšimosi lygis šeimos poreikių pervertinimo metu (po paslaugų suteikimo). Pagalbos šeimai poreikiai vertinami kompleksiskai vertinat tris sritis: vaiko vystymais, tėvystės įgūdžiai ir socialiniai veiksniai. Vertinant šias sritis įvertinami esami socialinės rizikos veiksniai ir jų reikšimosi šeimoje lygiai: 0 lygis (nėra rizikos veiksnių), 1 lygis (prevencija), 2 lygis (ankstyvoji intervencija), 3 lygis(intervencija). Socialinės rizikos veiksnių ir jų reikšimosi šeimoje lygių mažėjimas rodo gerėjančią šeimos gyvenimo kokybę. Vertinti gyvenimo kokybės pasikeitimą konkrečiai tėvystės įgūdžių srityje pasirinkta tęsti todėl, kad daugelis šeimų į atvejo vadybos procesą patenka dėl tėvystės įgūdžių stokos ir negebėjimo savarankiškai užtikrinti vaiko teises ir teisėtus interesus.

Rezultatų paaiškinimas

Šeimų gyvenimo kokybės pokytis tėvystės įgūdžių srityje matuojamas pirmą kartą 2022m.

Pirmame šeimos atvejuje pirminio pagalbos šeimai poreikių vertinimo metu nustatytas antras socialinės rizikos veiksnių reiškimosi lygis šiose tėvystės įgūdžių srityse: vaiko apranga, mityba, vaiko fizinis ir emocinis saugumas, emocinis palaikymas ir pozityvus auklėjimas. Nustatyta, kad šeimoje, tarp vaiko tėvų, dažnai vyrauja konfliktai, pykčiai, nesutarimai. Vaiko santykis su mama geras, tačiau su tėčiu santykis nebuvo geras. Vaikas galimai tapo trikdančių įvykių liudininkų, ypač kalbant apie tėvų tarpusavio konfliktus. Vaikas yra linkęs į aktyvų elgesį, judrus, kartais nelinkęs paisyti ribų, bendro elgesio taisyklių. Vertinat tėvystės įgūdžius, vaiko priežiūros srityje pastebėta, kad vaikui šiek tiek trūko higienos įgūdžių, vaiko mitybos įpročiai prasti. Atlikus tėvystės įgūdžių veiksnių (vaiko saugumas, pozityvus auklėjimas, emocinis palaikymas) vertinimą pastebėta, kad tėvai suvokia, kad jiems ne visada pavyksta auklėti ir drausminti vaiko, paaiškinti jam ryšį tarp poelgių ir pasekmių, teikti vaikui grįžtamąjį ryšį, rodyti jam pavyzdį pozityviais būdais. Tėvai nesutarė dėl bendrų auklėjimo priemonių. Galimai stresinėse ar sudėtingose situacijoje tėvai sunkiai nusiramino, perduodavo savo jausmus ir emocijas vaikui. Diagramoje (X šeimos atvejais) matosi, kad paslaugų teikimo laikotarpiu šeimoje fiksuoti teigiami pokyčiai, po pagalbos suteikimo nebenustatyti aukšti socialinės rizikos veiksniai ir sritys, kuriose šeimai būtų reikalinga intensyvi kompleksinė pagalba. Šeimai buvo suteikta ši kompleksinė pagalba: socialinių įgūdžių ugdymo, palaikymo ir (ar) atkūrimo paslauga, individualios ir bendros psichologo konsultacijos tėvams, pozityvios tėvystės mokymai, socialinio pedagogo ir psichologo pagalba vaikui mokykloje.

Po paslaugų suteikimo patirtys dėl netinkamo vaikų auklėjimo priemonių/metodų naudojimo, pagerėjo vaiko elgesys, sustiprėjo šeimos tarpusavio santykiai. Įvertinta, kad šeima pasinaudojusi specialistų pagalba geba funkcionuoti savarankiškai, patenkina vaiko poreikius, rūpinasi jo auklėjimu, ugdymu savo jėgomis bando įveikti kylančius sunkumus.

Antrame (Y šeimos atvejais) pirminio pagalbos šeimai poreikių vertinimo metu vertinant tėvystės įgūdžius, antru socialinės rizikos veiksnių reiškimosi lygiu įvertintas vaiko sveiktos užtikrinimas, vaiko ugdymosi ir socializacijos sąlygos, fizinis ir emocinis saugumas, emocinis palaikymas, pozityvus auklėjimas. Šeimai kilo sunkumų siekiant savarankiškai patenkinti vaiko poreikius, rūpintis jo auklėjimu, buvo motyvuota priimti pagalbą. Kilo rizika vaiko saugumo srityje, kartojosi situacijos kai mergaitė save žaloja, tėvai pastebėdavo tai tik po įvykusio įvykio. Tėvai suvokė, kad kai kuriose situacijose nėra aiškiai nustatytų elgesio ribų ir taisyklių, arba jų nuosekliai nesilaiko, tėvai pripažino, kad dažnai nuolaidžiauja dukrai, pildo jos užgaidas. Tėvai suvokė, kad kartais jiems nepavyksta laiku atpažinti vaiko emocinių poreikių arba jų tinkamai atliepti, tėvams sunku suprasti besikeičiantį dukros elgesį, sudėtinga rasti kontaktą su vaiku. Pastebėta, kad mergaitė yra uždara vengia fizinio kontakto, daug laiko praleidžia socialiniuose tinkluose. Atvejo vadybos proceso metu šeimoje fiksuoti teigiami pokyčiai, susiję su pagalbos plane numatytų priemonių taikymu. Šeimai suteikta ši kompleksinė pagalba: socialinių įgūdžių ugdymo, palaikymo ir/ar atkūrimo paslaugos tėvams ir individualiai vaikui, psichologo konsultacijos visai šeimai ir individualios konsultacijos vaikui, socialinio pedagogo pagalba. Šeima noriai bendradarbiavo su socialiniu darbuotoju, psichologu, taikė rekomendacijas. Įvertinus šeimos situaciją po pagalbos suteikimo nebenustatyti pirminio poreikių vertinimo metu nustatyti socialinės rizikos veiksniai ir sritys, kuriose šeimai reikalinga pagalba. Pagalbos teikimo procese nebefiksuotos neigiamos patirtys dėl mergaitės savęs žalojimo atvejų, suicidinių minčių išsakymo. Šeima įvardijo, kad pasinaudojus pagalba sustiprėjo šeimos tarpusavio santykiai, tai turėjo teigiamos įtakos vaiko elgesiui ir ugdymui: sustiprėjo mergaitės emocinė būseną, jos bendravimas su tėvais tapo atviresnis. Taip pat vaiko ugdymo institucija pastebėjo, kad mergaitė yra pasikeitusi, nėra prislėgtos nuotaikos, nevaikšto viena, lanko mokyklą, pamokų lankomumas

pažangus, geri mokymosi rezultatai. Atvejo vadybos posėdžio metu nenustatyta, kad šeimai būtų reikalinga intensyvi tęstinė pagalba.

Išvados

Abejose diagramose pateikti pavyzdžiai rodo suteiktų paslaugų naudą paslaugų gavėjams individualiu požiūriu. Pirminio pagalbos šeimai poreikių vertinimo metu aiškiai nustatytos socialinės rizikos veiksnių reiškimosi sritys leido planuoti ir teikti tinkamą ir individualius šeimos poreikius orientuotą ir skirtingų sričių specialistų suderintą kompleksinę pagalbą, kuri padėjo pasiekti teigiamus šeimos gyvenimo kokybės pokyčius.

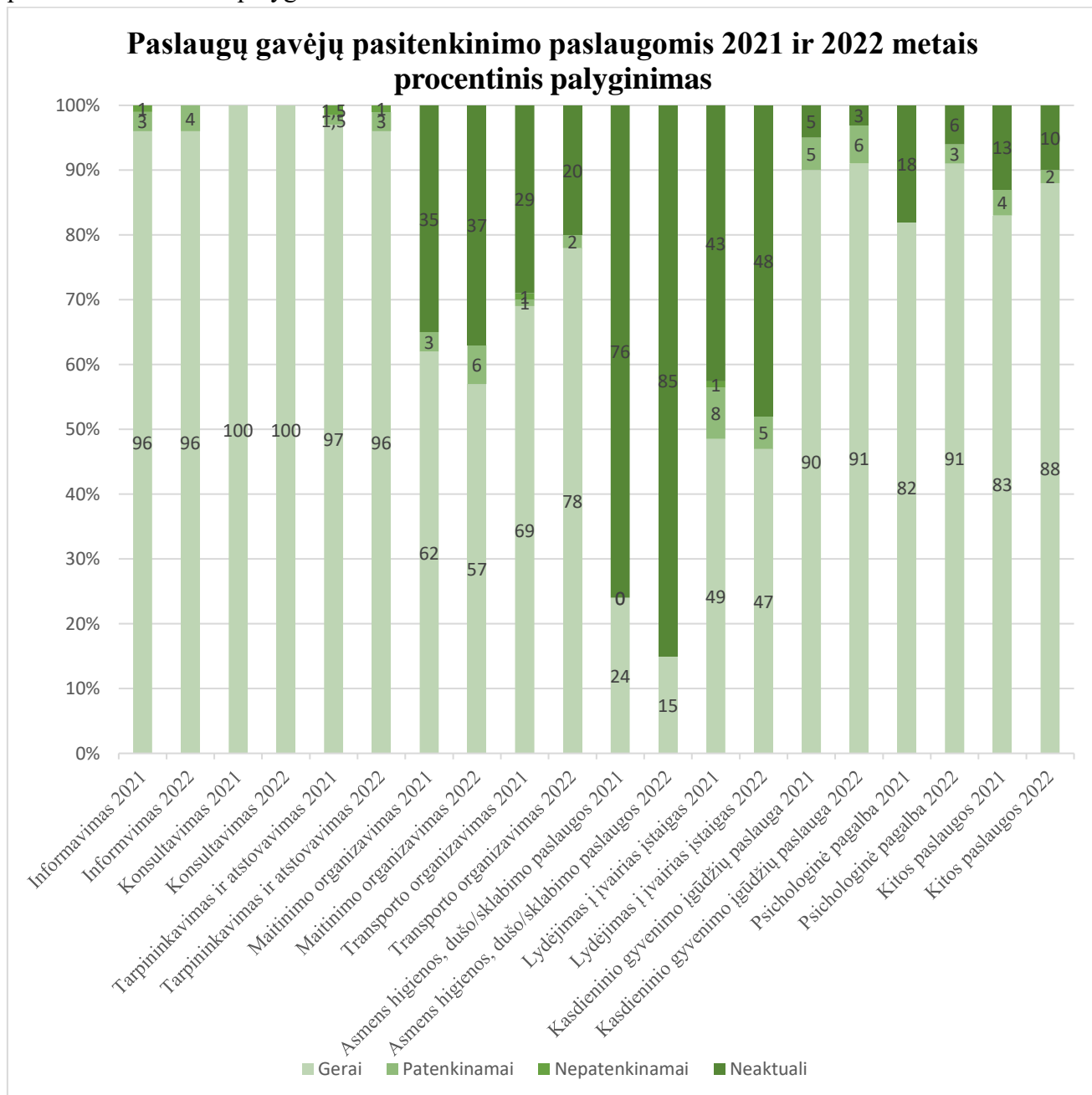
Tęstinumas ir tobulinimas

- 2023 m. tęsti teikti efektyvią pagalbą/paslaugas šeimoms, kuri atitiktų individualius šeimos poreikius ir sudarytų sąlygas pačiai šeimai siekti reikiamų pokyčių, stiprintų jos savarankišką funkcionavimą.

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 2021 ir 2022 metų procentinės išraiškos palyginimas.



Šaltinis

Paslaugų gavėjų anketinė apklausa, kurioje dalyvavo 83 iš 87 paslaugų gavėjai.

Rezultatų paaiškinimas

Anketinės apklausos duomenys rodo, kad dauguma paslaugų gavėjų yra patenkinti paslaugomis. Gaunamas paslaugas, dauguma paslaugų gavėjų vertina gerai, tai rodo, kad paslaugų gavėjų pasitenkinimas gaunamomis paslaugomis auga.

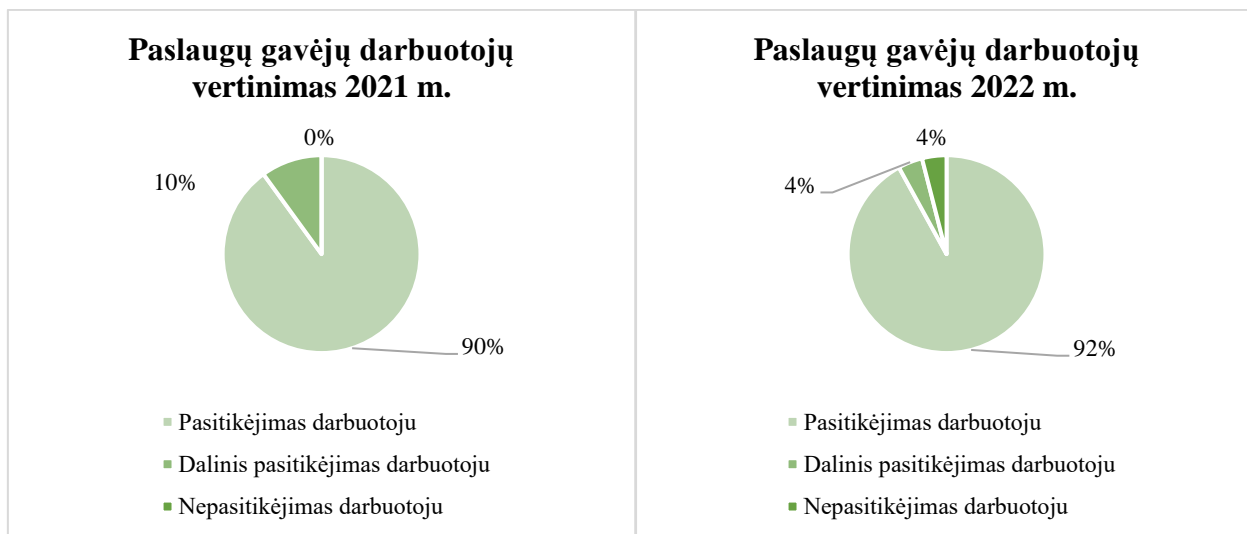
2022 m. kaip ir 2021 m. konsultavimo paslaugą paslaugų gavėjai vertina gerai visi apklaustieji (100 %). 2022 m. 1 % sumažėjo pasitenkinimas tarpininkavimo ir atstovavimo paslauga. 2022 m. 2 % nei 2021 m. mažiau aktuali tapo maitinimo paslauga, tai rodo, kad paslaugų gavėjų gyvenimo sąlygos gerėja, patys geba savarankiškai pasirūpinti maisto produktais, daugiau patys augina daržovių.

Lyginant 2022 m. ir 2021 m. 9 % padidėjo pasitenkinimas transporto paslauga. Tai rodo, kad ši paslauga tampa vis reikalingesnė. 2022 m. 9 % sumažėjo asmens higienos, dušo/skalbimo paslaugos poreikis, ši paslauga tampa vis mažiau aktuali paslaugų gavėjams, tai rodo, kad paslaugų gavėjų namuose gerėja gyvenimo sąlygos. Lydėjimas į įstaigas beveik nepakito, tai rodo, kad paslaugų gavėjų situacija išliko ta pati. 2022 m. lyginant su 2021 m. 1 proc. pagerėjo pasitenkinimas kasdienio gyvenimo įgūdžių paslauga.

Lyginant psichologinės pagalbos paslaugą 2021 m. ir 2022 m. 9 % padidėjo paslaugų gavėjų pasitenkinimas. Atkreipiamas dėmesys ir į tai, kad ši paslauga tampa vis labiau aktualesnė.

2022 m. 5 % daugiau nei 2021 m. kitas paslaugas paslaugų gavėjai vertina gerai.

Rodikliai Nr. 2. Paslaugų gavėjų pasitikėjimo darbuotoju 2021 m. ir 2022 m. vertinimo procentinė išraiška.



Šaltinis

Paslaugų gavėjų anketinė apklausa, kurioje dalyvavo 83 iš 87 paslaugų gavėjų.

Rezultatų paaiškinimas

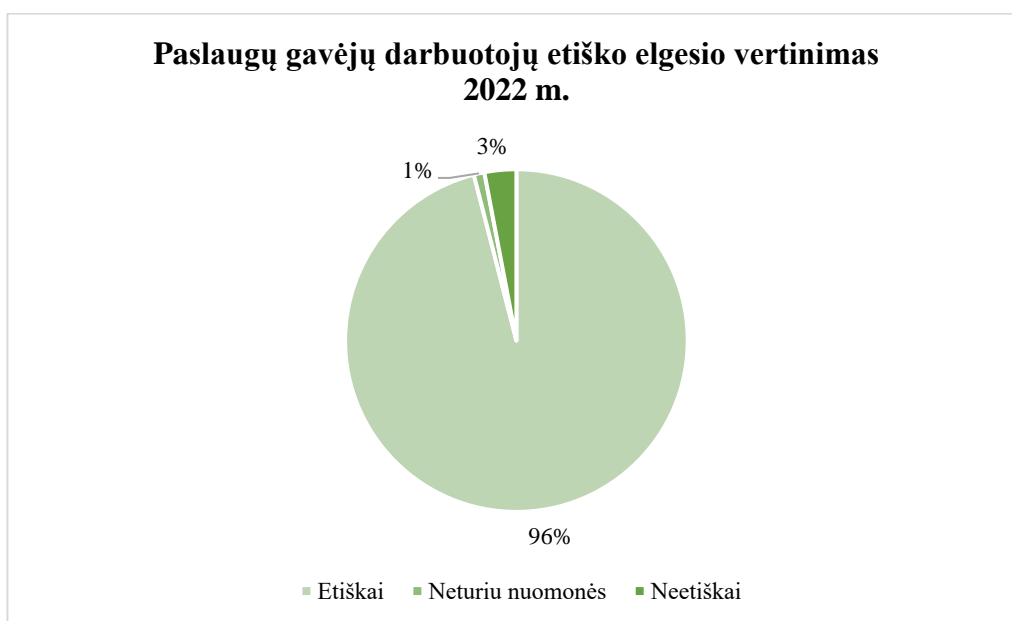
Diagrama rodo, kad paslaugų gavėjų (83) skaičius, kurie atsakydami į anketos klausimus išreiškė pasitikėjimą socialiniu darbuotoju, kuris jiems teikia socialinių įgūdžių, palaikymo ir (ar) atkūrimo paslaugą. Paslaugų gavėjų buvo klausama, ar jie pasitiki paslaugą teikiančiais socialiniais darbuotojais. Apklausos rezultatai patvirtina, kad tarp socialinių darbuotojų ir paslaugų gavėjų užmegztas tarpusavio pasitikėjimo ryšys. 2022 m. 2 % išaugo paslaugų gavėjų pasitikėjimas paslaugų teikėjais. Paslaugų gavėjų pasitiki socialiniais darbuotojais, o tai ypač svarbu teikiant paslaugą

gavėjams paslaugas. 2022 m. 6 % apklaustų paslaugų gavėjų visiškai nepasitiki paslaugų teikėjais, tačiau sumažėjo dalinis nepasitikėjimas, 4 % paslaugų gavėjų įvardija, kad tik dalinai nepasitiki paslaugų teikėjais.

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.

Rodikliai Nr. 2. Paslaugų teikėjų etiško elgesio vertinimas.



Šaltinis

Paslaugų gavėjų anketinė apklausa, kurioje dalyvavo 83 iš 87 paslaugų gavėjų.

Rezultatų analizė

2022 m. į anketą paslaugų gavėjams buvo įtrauktas klausimas apie paslaugų teikėjų etišką elgesį teikiant paslaugas. 96 % apklaustų paslaugų gavėjų vertina, kad teikdami paslaugas paslaugų teikėjai elgiasi etiškai. 1% paslaugų gavėjų šiuo klausimu neturi nuomonės, o 3 % paslaugų teikėjai teikdami paslaugas elgiasi neetiškai.

Išvados

2022 m. tarp socialinių darbuotojų ir daugumos paslaugų gavėjų (92 %) 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. Paslaugų gavėjų didžioji dalis mano, kad su jais dirbantys paslaugų teikėjai elgiasi etiškai.

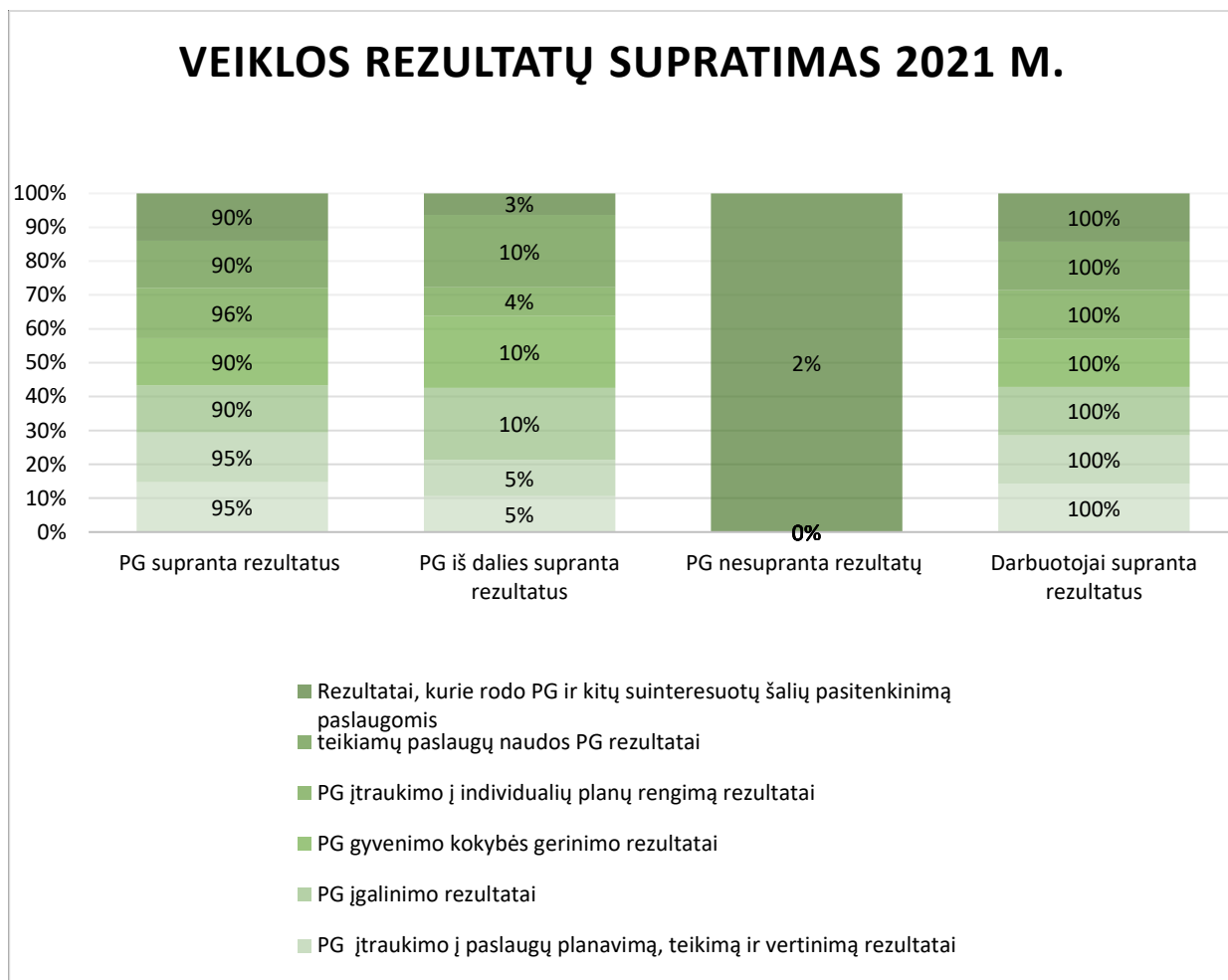
Tobulinimas

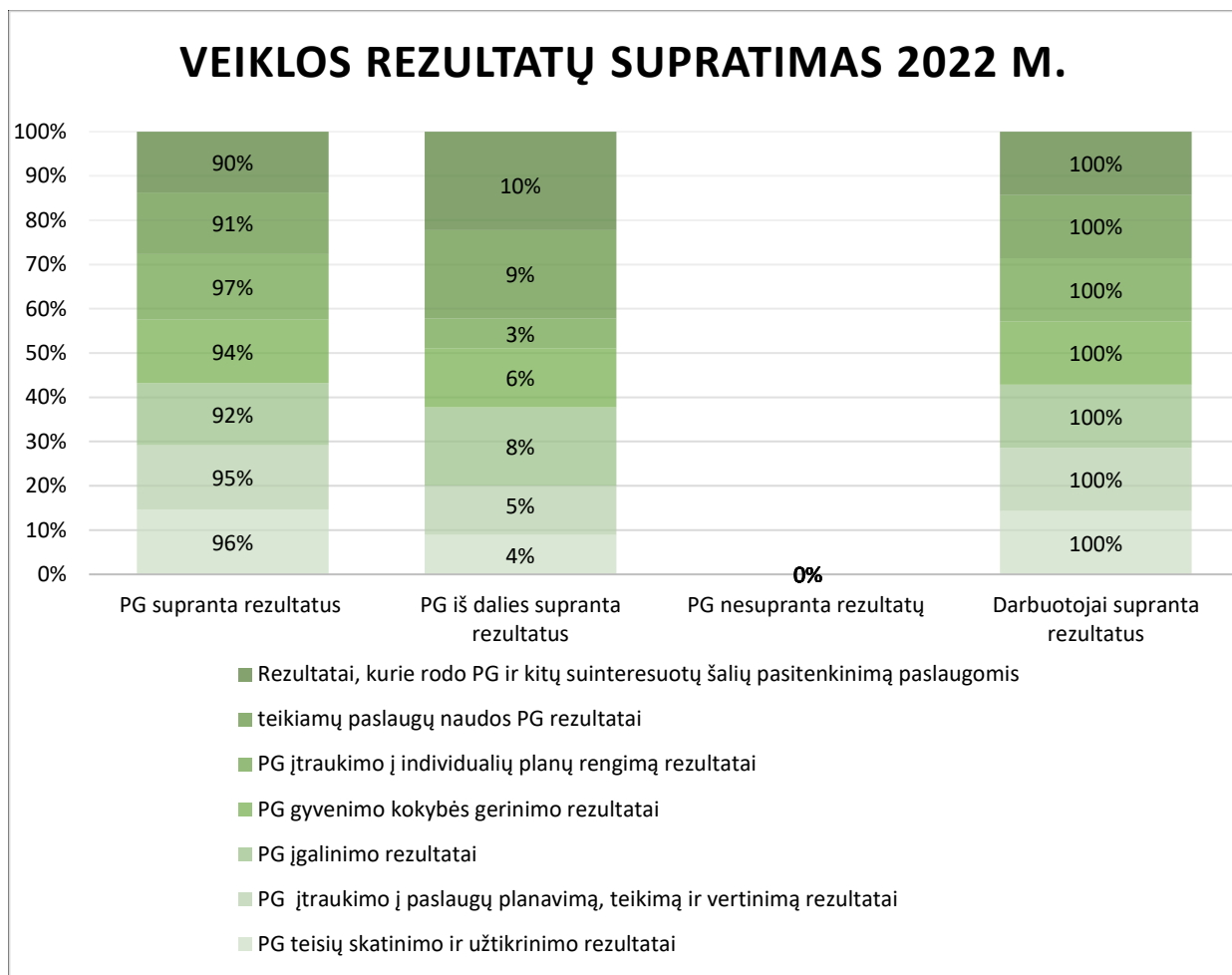
- Siekiant gerinti paslaugų gavėjų ir darbuotojų tarpusavio ryšį, tikslinga 2023 m. į kvalifikacijos kėlimo planą įtraukti daugiau profesinės kompetencijos tobulinimo renginių, susijusių su darbuotojo ir kliento ryšio stiprinimu. Taip pat darbuotojų susirinkimo metu tikslinga diskutuoti apie darbuotojų etišką elgesį paslaugų teikimo metu.

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. ir 2022 m. paslaugų teikimo rezultatų supratimo vertinimas (proc.)





Šaltinis

Paslaugų gavėjų anketinė apklausa, kurioje dalyvavo 83 iš 87 paslaugų gavėjų. Darbuotojų anketinės apklausa, kurioje dalyvavo 15 darbuotojų.

Rezultatų paaiškinimas

Anketinėse apklausose dalyvavo 83 iš 87 paslaugų gavėjai ir 15 darbuotojų - iš 15, 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.

2022 m. paslaugų gavėjų anketinės apklausos duomenys rodo, kad 96 %, tai yra 1 % nei daugiau 2021 m. paslaugų gavėjų supranta rezultatus, kurie rodo paslaugų gavėjų teisių 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.

2022 m. 96 % paslaugų gavėjų supranta įgalinimo rezultatus ir gyvenimo kokybės gerinimo rezultatus, 4 % iš dalies supranta. Lyginant su 2021 m. 6% daugiau paslaugų gavėjų teigia, kad jiems aiškūs įgalinimo ir gyvenimo kokybės gerinimo rezultatai.

97 % paslaugų gavėjų supranta įtraukimo į individualių planų rengimą rezultatus, 3% iš dalies supranta. Lyginant su 2021 m. 1 % daugiau paslaugų gavėjų supranta įtraukimo į individualių planų rengimą rezultatus.

2022 m. 90% paslaugų gavėjų supranta suinteresuotų šalių pasitenkinimą paslaugomis, 10 % iš dalies supranta, lyginant su 2021 m. neliko paslaugų gavėjų, kurie nesupranta suinteresuotų šalių pasitenkinimo paslaugomis.

Išvados

2022 m. gauti rezultatai aptarti su darbuotojais, padaryta išvada, kad darbuotojai yra įsitraukę į VšĮ Lazdijų socialinių paslaugų centro veiklą ir supranta jos rezultatus, lyginant su gautais rezultatais už 2022 m. matoma, kad rezultatų supratimo procentas auga, todėl darbuotojai pastebi ir savo kokybiškai teikiamų paslaugų teigiamus pokyčius. 2022 m. nei vienas apklaustas paslaugų gavėjas nepažymėjo, kad nesupranta rezultatų.

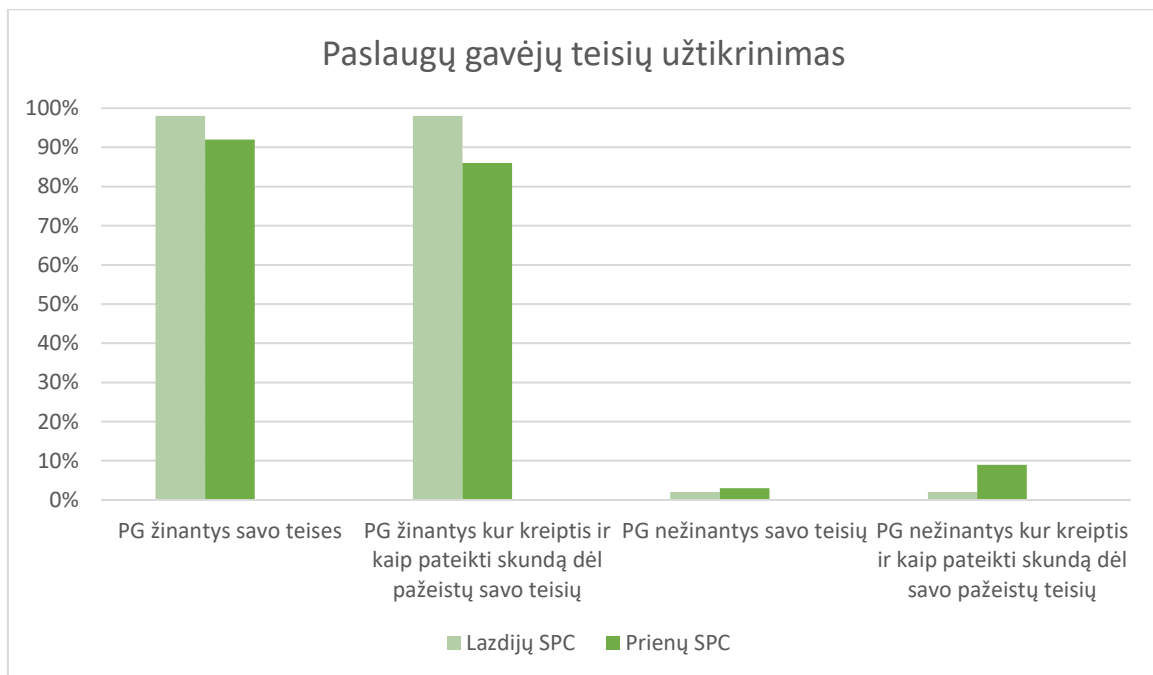
Tobulinimas

- Siekiant geresnio rezultatų supratimo, socialiniams darbuotojams lankantis šeimose ir toliau aptarti su kiekviena šeima atskirai ir atidžiau paaiškinti ir atsakyti į jiems iškilusius klausimus. Tikėtina, kad paslaugų gavėjams suteiks vis 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 Prienų socialinių paslaugų centro pasilyginimas pagal paslaugų gavėjų teisių užtikrinimą.



Šaltinis:

Anketinė apklausa.

Išvados:

Lazdijų socialinių paslaugų centre ir Prienų socialinių paslaugų centre anketinėmis apklausomis yra matuojami paslaugų gavėjų teisių užtikrinimo rezultatai. Lyginant gautus rezultatus, kurie rodo paslaugų gavėjų teisių skatinimą ir užtikrinimą, pastebime, kad 98% Lazdijų socialinių paslaugų centro paslaugų gavėjų žino savo teises ir 92% Prienų socialinių paslaugų centro paslaugų gavėjų žino savo teises, pastebimas 6% skirtumas. Abi įstaigos orientuotos į savo paslaugų gavėjus ir suinteresuotos, kad kuo geriau būtų užtikrintos jų teisės.

Tobulinimas

- Aptarus gautus rezultatus su darbuotojais, nutarta 2023 m. individualių konsultacijų su paslaugų gavėjais metu, daugiau dėmesio skirti jų teisių viešinimui, aptarimui bei pakartotinai dalinti lankstinukus ir kartu su paslaugų gavėjais aptarti turimą vizualinę medžiagą.