

VŠĮ LAZDIJŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRAS

EQUASS KOKYBĖS SISTEMOS 2023 METŲ REZULTATŲ ANALIZĖ



Lazdijai, 2023 m.

REZULTATŲ TURINYS

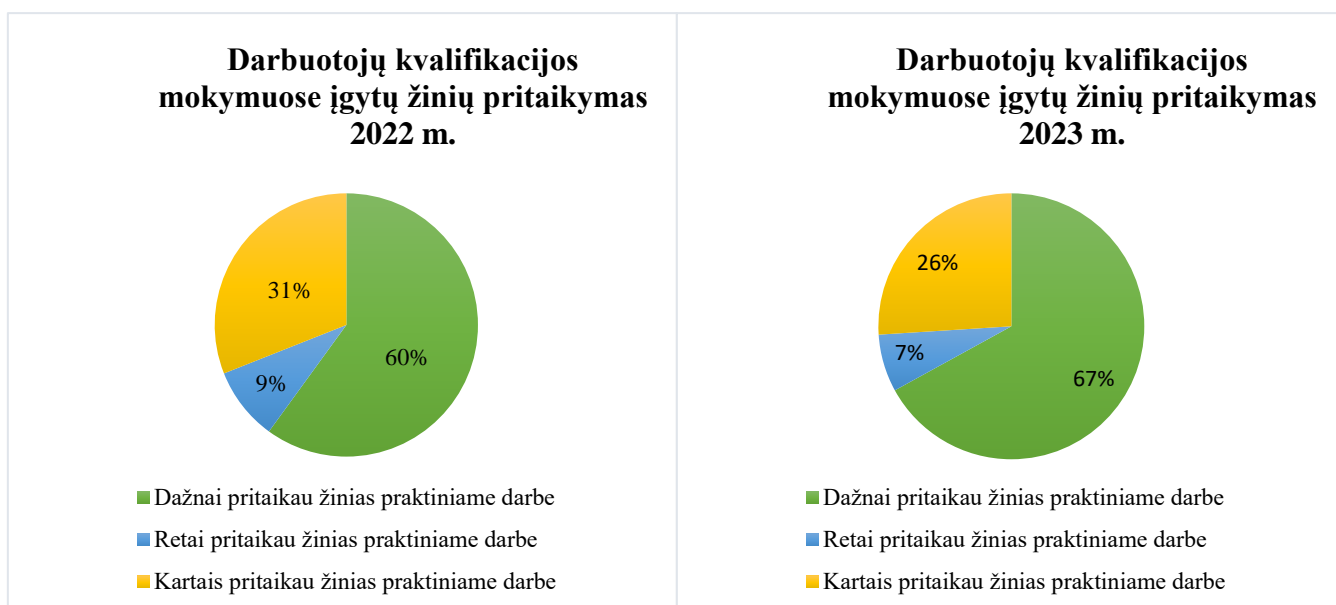
1. REZULTATAI, KURIE PARODO DARBUOTOJŲ NUOLATINĮ MOKYMĄSI IR TOBULĖJIMĄ.....	3
2. REZULTATAI, KURIE PARODO PASLAUGOS GAVĖJŲ TEISIŲ SKATINIMĄ IR UŽTIKRINIMĄ KASDIENINIAME DARBE	5
3. REZULTATAI, KURIE PARODO PARTNERYSČIŲ TEIKIAMĄ NAUDĄ	7
4. REZULTATAI, KURIE PARODO PASLAUGOS GAVĖJŲ ĮTRAUKIMO Į PASLAUGŲ PLANAVIMĄ, TEIKIMĄ IR VERTINIMĄ.....	9
5. REZULTATAI, KURIE PARODO PASLAUGOS GAVĖJŲ ĮGALINIMĄ.....	10
6. REZULTATAI, KURIE PARODO PASLAUGŲ GAVĖJŲ GYVENIMO KOKYBĖS GERINIMĄ 13	
7. REZULTATAS, KURIS PARODO PASLAUGOS GAVĖJŲ ĮTRAUKIMO Į INDIVIDUALIŲ/ĮSIPAREIGOJIMŲ VYKDYMO PLANŲ RENGIMĄ.....	15
8. REZULTATAI, KURIE RODO PASLAUGOS TEIKIMO TĖSTINUMĄ.....	17
9. REZULTATAI, KURIE PARODO PASLAUGŲ NAUDĄ PASLAUGŲ GAVĖJAMS.....	18
10. REZULTATAI, KURIE RODO PASLAUGŲ GAVĖJŲ IR KITŲ SVARBIŲ SUINTERESUOTŲJŲ ŠALIŲ PASITENKINIMĄ.....	24
11. REZULTATAI, KURIE RODO KAIP PASLAUGOS GAVĖJAI, PERSONALAS SUPRANTA VEIKLOS REZULTATUS.....	28
12. REZULTATAI, KURIE PARODO VEIKLOS EFEKTYVUMO, POŽIŪRIŲ, REZULTATŲ IR VEIKLOS LYGINIMĄ	31

2024 m. sausio 8 d. duomenimis, VšĮ Lazdijų socialinių paslaugų centras 2023 m. turėjo 387 klientus (skaičiuojant visus paslaugų gavėjus). Pateikiamų rezultatų apklausoje dalyvavo Socialinės priežiūros šeimoms paslaugų gavėjai, iš 77 šeimų, apklausoje dalyvavo 69 šeimos. Rezultatai pateikiami skaičiuojant visus įstaigos paslaugų gavėjus.

1. REZULTATAI, KURIE PARODO DARBUOTOJŲ NUOLATINĮ MOKYMAŠI 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 2023 metais pritaikė kvalifikacijos mokymuose įgytas žinias procentinis pasiskirstymas.



Šaltinis

Darbuotojų anketinė apklausa.

Rezultatų paaiškinimas

Vertinimas vyko 2023 m. gruodžio mėnesį. Duomenys paimti iš anketinės apklausos. Visi 15 darbuotojų atsakė į anketos klausimus. Diagrama rodo darbuotojų procentą, kurie teikdami socialinės priežiūros šeimoms paslaugą įgyvendina mokymuose įgytas žinias pritaikydami jas darbinėje veikloje.

Remiantis gauta informacija matyti, kad mokymuose įgytas žinias savo darbinėje veikloje dažnai pritaiko 67 % darbuotojų, retai pritaiko 7 % darbuotojų, kartais pritaiko 26% darbuotojų.

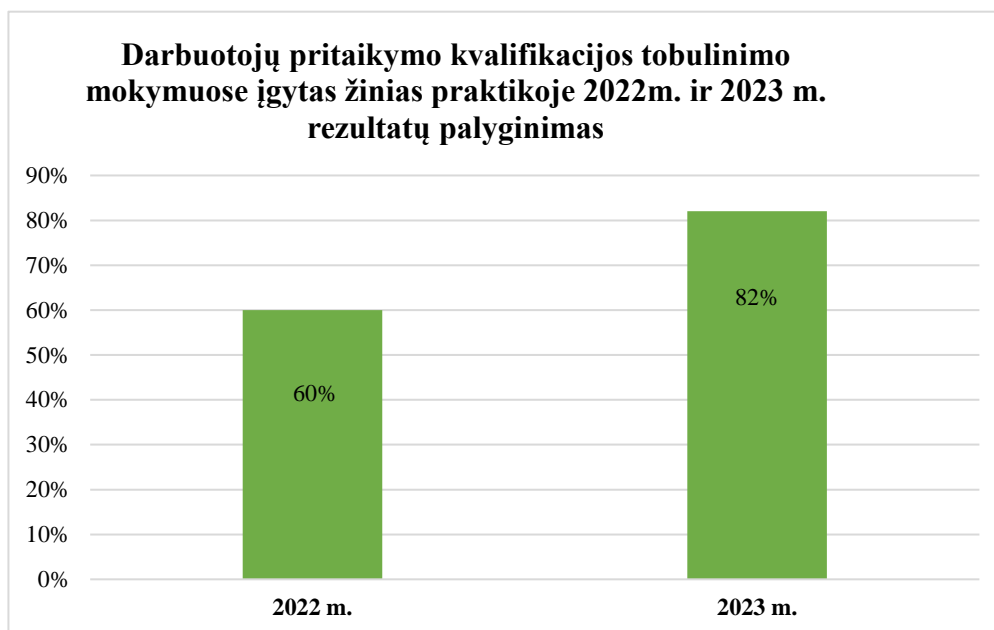
Apklausos rezultatai rodo, kad didžiąją dalimi darbuotojai taikliai rinkosi kvalifikacijos tobulinimo mokymus bei kvalifikacijos tobulinimo planas buvo sudarytas, atsižvelgiant į teikiamų paslaugų specifiką ir praktikoje buvo naudingas.

Tobulinimas

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

- 2024 metais sudarant darbuotojų kvalifikacijos kėlimo planą, konkretizuoti kiekvieno darbuotojo poreikius kvalifikacijos kėlimui ir atsižvelgti į tai organizuojant mokymus.

Rodiklis Nr. 2. Darbuotojų pritaikymo kvalifikacijos tobulinimo mokymuose įgytas žinias praktikoje 2022m. ir 2023 m. rezultatų palyginimas (proc.).



Šaltinis

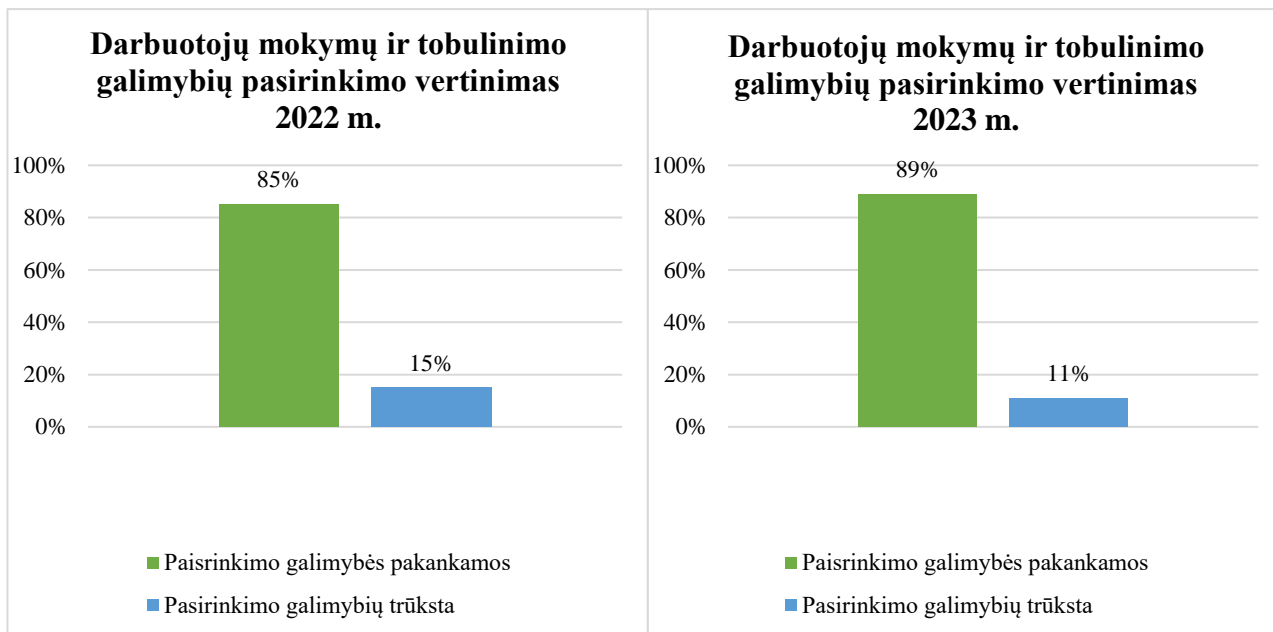
Darbuotojų anketinė apklausa.

Rezultatų paaiškinimas

2023 metais į anketos klausimus atsakė 15 darbuotojų, iš kurių 82 % teigė, kad praktikoje pritaikė kvalifikacijos tobulinimo mokymuose įgytas žinias. 2022 metais į anketos klausimus atsakė 15 darbuotojų, iš kurių 60 % teigė, kad praktikoje įgytas žinias dažnai pritaikė.

Lyginant 2022 m. ir 2023 m. rezultatus galima daryti išvadą, kad mokymuose įgytas žinias darbinėje veikloje dažnai pritaiko 82 % darbuotojų, o tai 22 % daugiau negu 2022 metais. Šie pozityvūs pokyčiai rodo, kad 2023 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 m. ir 2023 m. palyginimas (proc.).



Šaltinis

Darbuotojų anketinė apklausa.

Rezultatų paaiškinimas

Diagrama parodo, kad 2023 metais darbuotojai teikiantys socialinės priežiūros šeimoms paslaugą, skirtų mokymų ir kvalifikacijos tobulinimo renginių pasirinkimo galimybės vertina teigiamai, 89 % atsakė, kad renginių pasirinkimo galimybės pakankamos, tačiau 11 % darbuotojų mano, kad mokymų ir kitų kvalifikacijos kėlimo renginių pasirinkimo galimybių trūksta.

Lyginant 2022 m. ir 2023 m. rezultatus galima daryti išvadą, kad 2023 m. mokymų ir tobulinimo galimybių pasirinkimas tenkina 4 % darbuotojų daugiau nei 2022 m. Šie pokyčiai rodo, kad 2023 metų kvalifikacijos tobulinimo planas buvo sudarytas atsižvelgiant į kiekvieno darbuotojo darbo specifiką, paslaugų gavėjų turimas problemas.

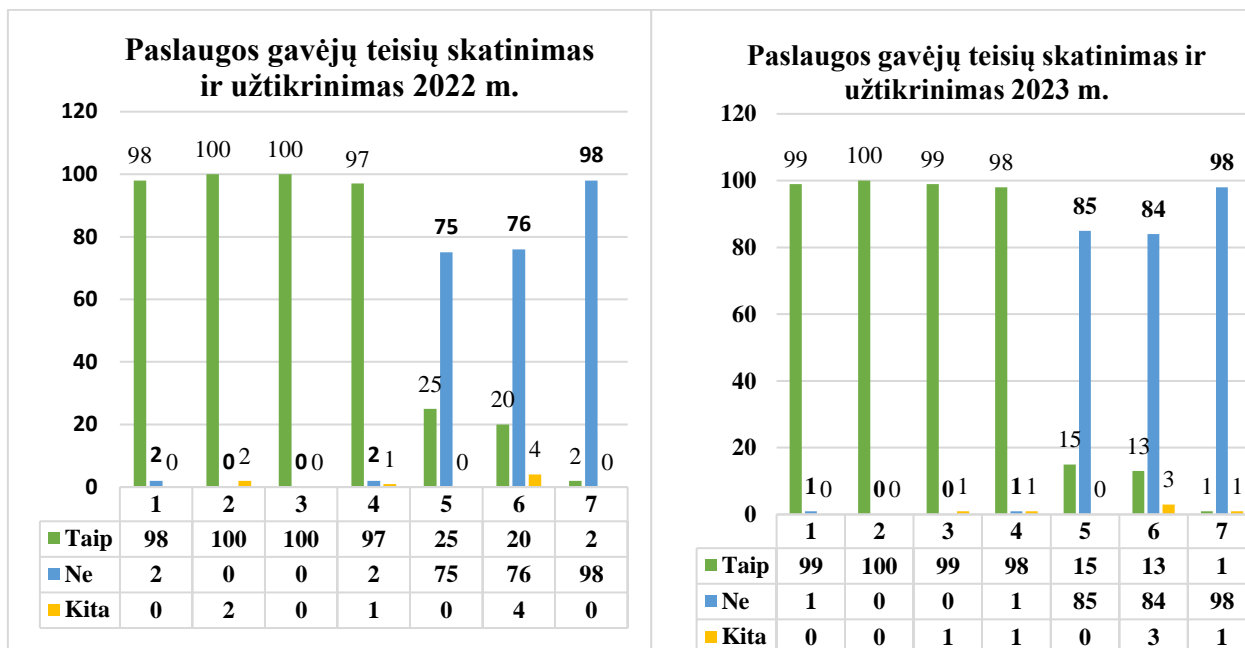
Tobulinimas

- 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, 2022 m. ir 2023 m. procentinė išraiška



Šaltinis

Anketinė apklausa, kurioje 2023 m. dalyvavo 69 (18 %) paslaugų gavėjai iš 387. 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 2023 m. dalyvavo 69 (18 %) paslaugų gavėjai iš 387. Anketinės apklausos duomenys rodo, kad iš apklaustų paslaugų gavėjų:

1. 99 % 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. 98 % paslaugų gavėjų **gauna informaciją apie socialinės pagalbos eigą;**
5. 15 % paslaugų gavėjų įvardino, kad **pažeidžiama teisė į konfidencialumą,** 85 % - įvardino, kad **nepažeidžiama teisė į konfidencialumą;**
6. 23 % paslaugų gavėjų įvardino, kad **pažeidžiama teisė į jų garbę ir orumą,** 84 % - įvardino, kad **nepažeidžiama teisė į jų garbę ir orumą;**
7. 1 % paslaugų gavėjų įvardino, kad jie **diskriminuojami,** 98 % - įvardino, kad **jie nediskriminuojami.**

Rezultatų palyginimas

Lyginant 2022 m. ir 2023 m. gautus rezultatus, kurie rodo paslaugų gavėjų teisių skatinimą ir užtikrinimą, galima teigti, kad :

1. 2023 m. kaip ir 2022 m. beveik visi paslaugų gavėjai teigia, kad **turi informacijos apie galimybę pasinaudoti savo teisėmis**;
2. 2023 m. kaip ir 2022 m. 100 % apklaustų paslaugų gavėjų **žino savo teisę skųstis** dėl netinkamos paslaugų kokybės;
3. 2023 m. 1 % mažiau nei 2022 m. paslaugų gavėjų **žino apie teikiamas paslaugas** įstaigoje **ir galimybę jomis pasinaudoti**;
4. 2023 m. 1 % daugiau nei 2022 m. paslaugų gavėjų **gauna informaciją apie socialinės pagalbos eigą**;
5. 2023 m. 10 % daugiau, nei 2022 m. apklaustų paslaugų gavėjų teigia, jog **nepažeidžiama jų teisė į konfidencialumą**.
6. 2023 m. 8 % daugiau, nei 2022 m. apklaustų paslaugų gavėjų teigia, jog **nepažeidžiama jų teisė į orumą**.
7. 2023 m. lyginant su 2022 m., išlieka toks pats skaičius – 98 % apklaustų paslaugų gavėjų pasisako, jog **nėra diskriminuojami**.

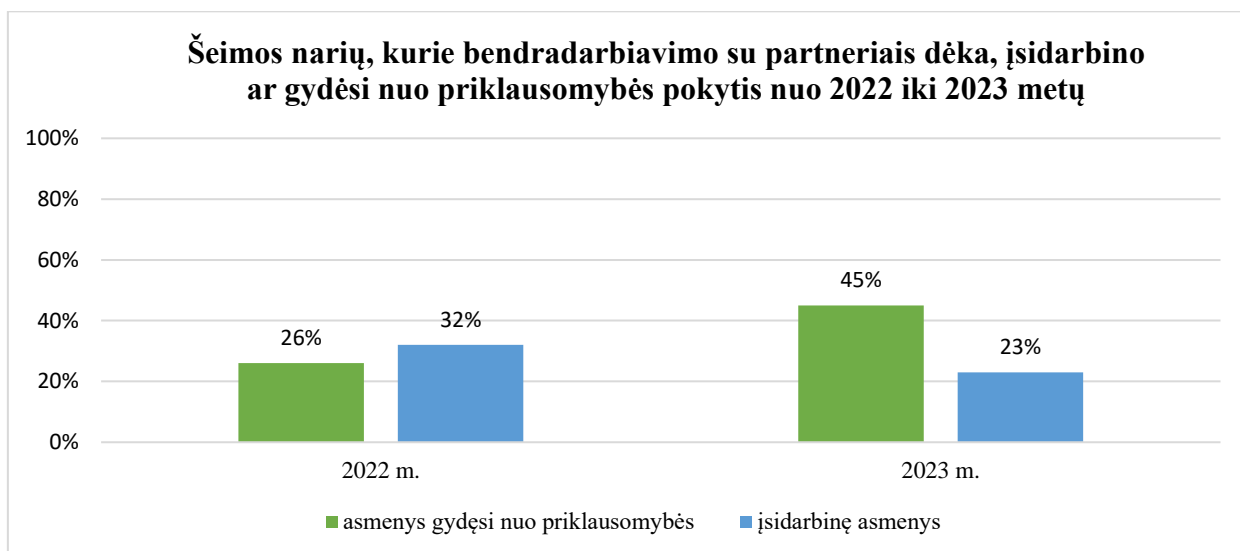
Išvados ir tobulinimas:

- 2024 m. į apklausą įtraukti kitų teikiamų paslaugų gavėjus.
- Dauguma paslaugų gavėjų žino ir yra informuoti apie socialines paslaugas ir jų eigą, tačiau atkreipiamas dėmesys į tai, kad 2023 m. naujiems paslaugų gavėjams darbuotojai suteikia visą išsamią informaciją apie visas teikiamas paslaugas ir jų teisių užtikrinimą, todėl būtina ir toliau paslaugų gavėjams suteikti kuo daugiau informacijos.

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 2022 iki 2023 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 2023 m. gruodžio mėn.

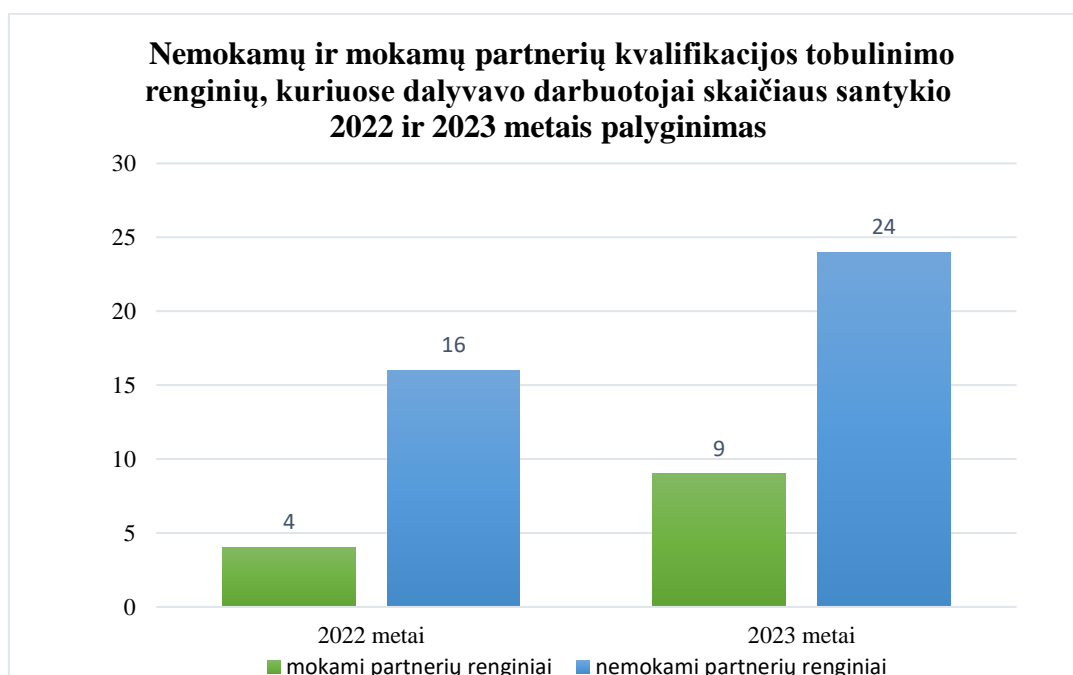
Diagrama rodo, kad iš 128 darbingo amžiaus šeimos narių, įsidarbino 23 %, t. y. 34 asmenys. Iš priklausomybę turinčių 96 šeimos narių nuo priklausomybės alkoholiui gydėsi 45 %, t. y. 44 asmenys.

Lyginant su 2022 metų rezultatais galima daryti išvadą, kad 2023 metais bendradarbiavimas su Lazdijų rajono savivaldybės visuomenės sveikatos biuru padėjo pasiekti pozityvių rezultatų t. y. padidėjo pradėjusių gydytis paslaugų gavėjų nuo priklausomybių procentinė išraiška 19%. Pozityvių pokyčių padėjo pasiekti Lazdijų socialinių paslaugų centro ir minėto partnerio susitarimai, kad pagalba (konsultacijos) šeimoms ar šeimos nariams bus organizuojama asmenims patogiu metu, esant poreikiui ir nuotoliniu būdu. Įsidarbinusių asmenų procentinė išraiška sumažėjo 9 %. Tačiau 2023 m. mažesnis skaičius buvo nedarbingų klientų (2022 m. - 142 asmenys, o 2023 m. - 128.)

Tobulinimas

- 2024 m. ieškoti naujų partnerių ir su jais planuoti susitikimą, kurio metu būtų aptariama bendradarbiavimo aspektai ir specifika, siekiant padidinti įsidarbinusių asmenų rodiklį.

Rodiklis Nr. 2. Įstaigos darbuotojų, 2022 ir 2023 m. nemokamai dalyvavusių, partnerių organizuojamuose kvalifikacijos tobulinimo renginiuose skaičiaus santykis su mokamais kvalifikacijos tobulinimo renginiais.



Rezultatų paaiškinimas

Duomenys gauti atlikus darbuotojų apklausą žodžiu ir suskaičiavus 2022 ir 2023 metais partnerių organizuotus kvalifikacijos tobulinimo mokamus ir nemokamus renginius, kuriuose dalyvavo įstaigos darbuotojai.

Diagrama rodo, kad 2023 m. partnerių – Mykolo Romerio Universiteto, VšĮ "Asmenybės brandos centras", VšĮ "Lazdijų švietimo centro" ir kt., įvyko mažiau mokamų (9) renginių nei nemokamų (24). Supratus, kad bendradarbiavimas su partneriais kvalifikacijos tobulinimo srityje įstaigai duoda įvairiapusę naudą, per 2023 m. nuosekliai buvo stiprinamas bendradarbiavimas su jau esamais partneriais ir vykdoma naujų partnerių paieška.

2023 m. įstaigos darbuotojai registravosi į Profesinių kompetencijų tobulinimo centre organizuojamus nemokamus mokymus. Socialinės darbuotojos darbui su šeimomis, atvejo vadybininkės dalinosi gerą patirtimi su Vilniaus miesto socialinių paslaugų centro, Trakų rajono paramos šeimai ir vaikams centro bei VšĮ Trakų neįgaliųjų užimtumo centro darbuotojais.

Pokyčio matavimas leidžia daryti išvadą, kad 2023 m. įvyko daugiau partnerių nemokamų kompetencijos tobulinimo renginių (24), nei mokamų (9). Tokie duomenys rodo, kad įstaigos partnerystės stiprinimo pastangos ir naujų partnerių suradimas, 2023 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.

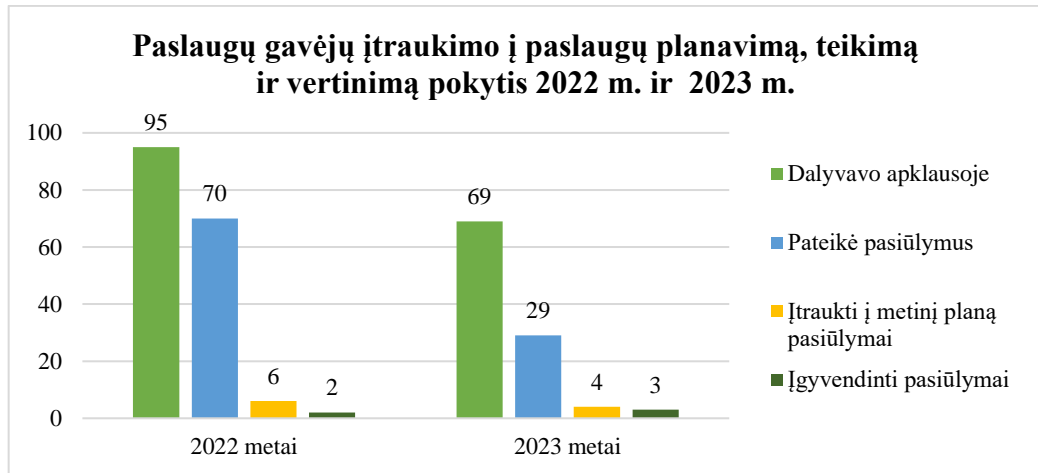
Tobulinimas

- Sustiprinti „gerosios patirties“ darbuotojų kvalifikacijos tobulinimo sritį ir į 2024 metų darbuotojų kvalifikacijos tobulinimo planą įtraukti dar „gerosios patirties“ renginių.

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 2022 ir 2023 m. procentinės išraiškos palyginimas.



Šaltinis

Anketinė paslaugų gavėjų apklausa.

Rezultatų paaiškinimas

2023 m. apklausoje dalyvavo 69 paslaugų gavėjai, kas sudaro 18 proc. visų įstaigos paslaugų gavėjų. Iš jų pasiūlymus dėl teikiamų paslaugų tobulinimo pateikė 29 paslaugų gavėjai. Pateiktuose pasiūlymuose dėl paslaugų teikimo tobulinimo dažniausiai dominavo šios sritys:

1. Psichologinės pagalbos
2. Krizių centro, asmenims išgyvenantiems krizines situacijas
3. Grupinių užsiėmimų vaikams, įgūdžių ugdymo temomis
4. Specialistų pagalba, vaikams turintiems priklausomybių.

Apibendrinti paslaugų gavėjų pasiūlymai buvos apsvaistyti 2023-12-18 darbuotojų susirinkime ir buvo nutarta į 2023 metų veiklos planą įtraukti priemones, gerinančias paslaugų teikimą išvardytose srityse, 3 priemones. Kadangi, priklausomybių turintiems vaikams, Lazdijų socialiniame paslaugų centre nėra, nutarta, glaudžiai bendradarbiauti su Lazdijų rajono visuomenės sveikatos biuru, kur galima nukreipti šią paslaugų gavėjų grupę.

Lyginant 2022 m. ir 2023 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 2023 metais ne taip aktyviai įsitraukė į paslaugų planavimą, vertinimą ir gerinimą, bet įvardino kokių naujų paslaugų jų šeimoms reiktų.

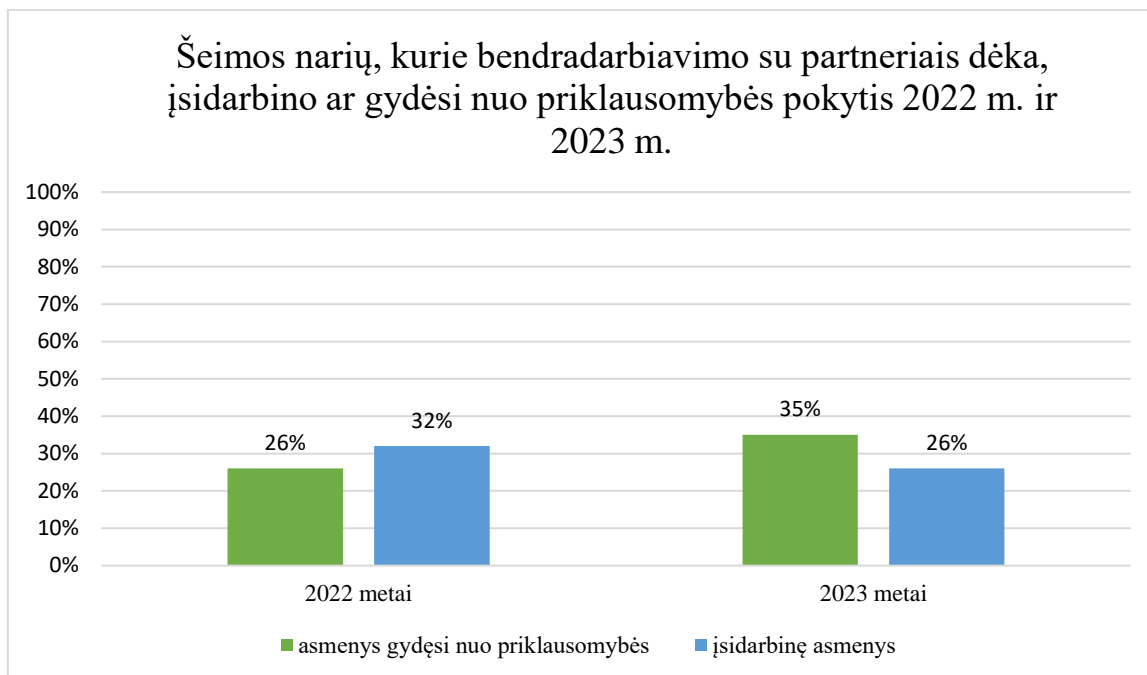
Tobulinimas

- 2024 metais naudoti naują rodiklį paslaugų gavėjų įgalinimui matuoti.

5. REZULTATAI, KURIE PARODO PASLAUGOS GAVĖJŲ ĮGALINIMĄ

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

Rodiklis Nr. 1. Šeimos narių, kurie įsidirbimo ar gydėsi nuo priklausomybės 2022 – 2023 m. procentinis pokytis.



Šaltinis

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

Rezultatų paaiškinimas

Diagrama rodo, kad 2023 m. iš 97 nedarbančių darbingo amžiaus šeimos narių įsidarbino 26 %, t. y. 27 asmenys. Iš priklausomybę turinčių 103 šeimos narių gydėsi 35 %, t. y. 37 asmenys.

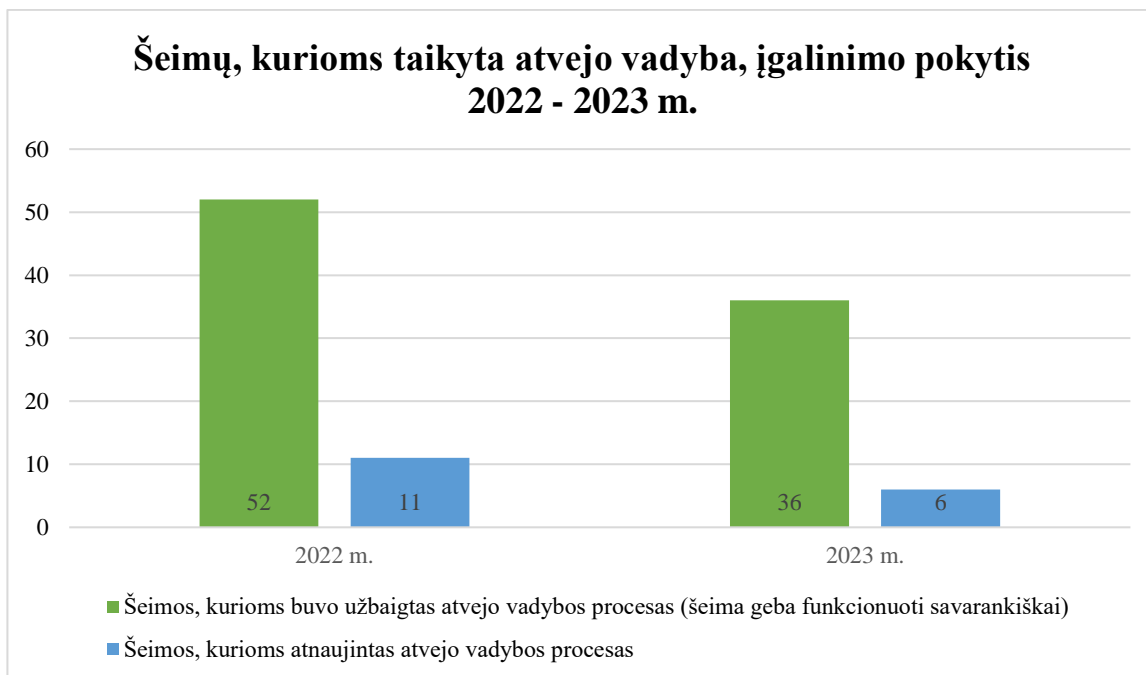
Lyginant 2022 ir 2023 m. rodiklius stebima paslaugų gavėjų įgalinimo (asmeninio ir šeimos gyvenimo) 9 % gydymosi nuo priklausomybės pažanga. Darytina išvada, kad šį pozityvų pokytį įtakojo sustiprintas kompleksinis paslaugų teikimas: priklausomybių, psichologo ir socialinio darbuotojo konsultacijos, bei specialistų konsultacijos priklausomybių ligų centruose. Pastebėta ir tai, kad sumažėjo nedarbančių paslaugų gavėjų skaičius – 2022 m. tokių buvo 142 asmenys, o 2023 m. tik 97 asmenys.

Gautus rezultatus patvirtina 2023 metų teigiami paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės pokyčiai, visose nurodytose srityse.

Išvados ir tobulinimas

- Su darbuotojais aptarti įgalinimo rezultatus ir numatyti naujus įgalinimo rodiklius 2024 m. rezultatams pamatuoti.

Rodiklis Nr. 2. Šeimų, kurios atvejo vadybos proceso metu buvo įgalintos ir daugiau nei 6 mėnesius gebėjo savarankiškai funkcionuoti, skaičiaus santykis su bendru šeimų skaičiumi, kurioms atvejo vadybos procesas buvo užbaigtas.



Šaltinis

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

Rezultatų paaiškinimas

Gauti duomenys rodo, kad atvejo vadybos procesų per 2022 m. užbaigta 52, nustačius, kad šeima pajėgi savarankiškai užtikrinti vaiko teises ir teisėtus interesus, iš kurių 11 šeimų (21%) atvejo vadybos procesas buvo atnaujintas. 2023 m. atvejo vadybos procesas užbaigtas 36 šeimoms (įskaitant tik tas šeimas, kurios pajėgios savarankiškai funkcionuoti ir užtikrinti vaiko teises ir teisėtus interesus, jau daugiau nei 6 mėn.), tačiau iš šių šeimų atvejo vadybos procesas vėl buvo atnaujintas 6 šeimoms (17%).

Lyginant 2022 – 2023 m. duomenis pastebima, kad 2023 m. mažiau šeimų atvejo vadybos procesas buvo atnaujintas, nepraėjus 6 mėn. po atvejo vadybos proceso užbaigimo. Tai rodo, kad teikiant pagalbą šeimoms identifikuojamos problemos, nustatomos šeimų stiprybės, kurių dėka šeimos savarankiškai sprendžia problemas, gerina šeimos situaciją ir tinkamai išnaudojami reikiami ir turimi pagalbos ištekliai.

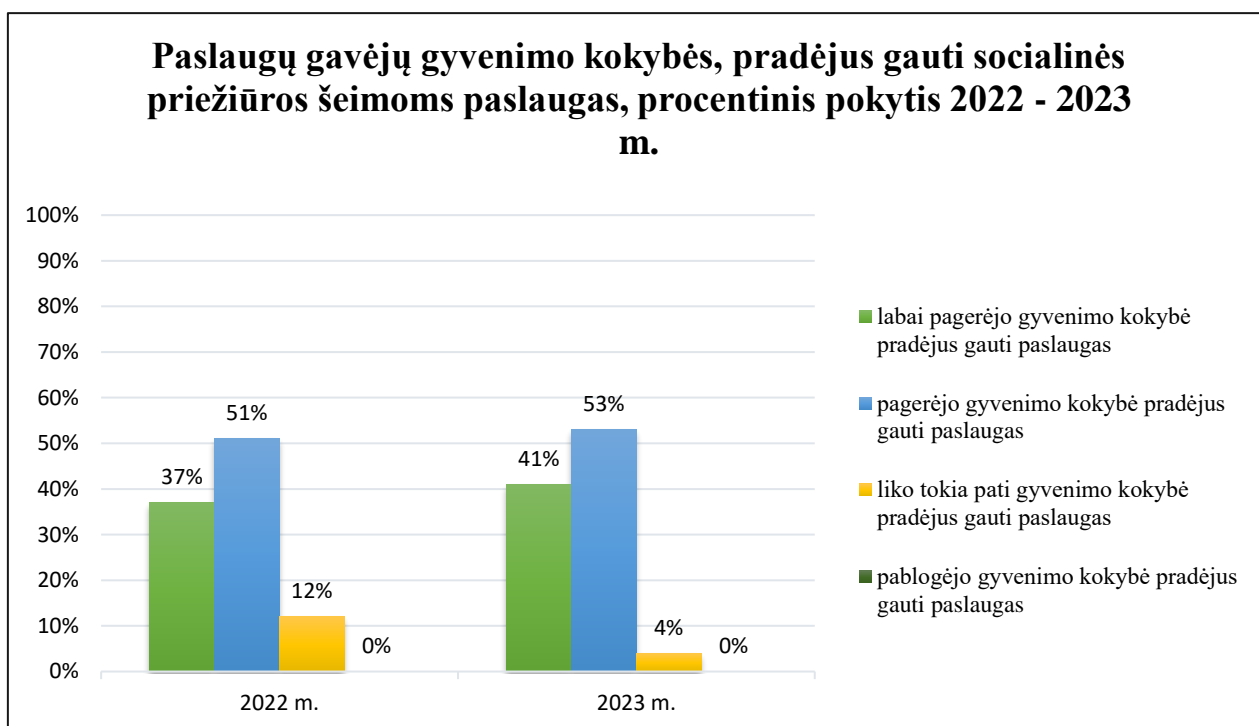
Tobulinimas

- 2024 m. siekti dar didesnio paslaugų gavėjų įgalinimo, dar išsamiau atliekant šeimos ir vaiko pagalbos poreikio vertinimus, atidžiau analizuojant atvejo vadybos procesų atnaujinimo priežastis, bei ieškant naujų pagalbos šeimai išteklių.

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 socialinės priežiūros šeimoms paslaugas, procentinis pokytis 2022 - 2023 m.



Šaltinis

Paslaugų gavėjų anketinė apklausa. Apklausta 69 iš 77 paslaugų gavėjai, kuriems teikiamos socialinės priežiūros šeimoms paslaugos.

Rezultatų paaiškinimas

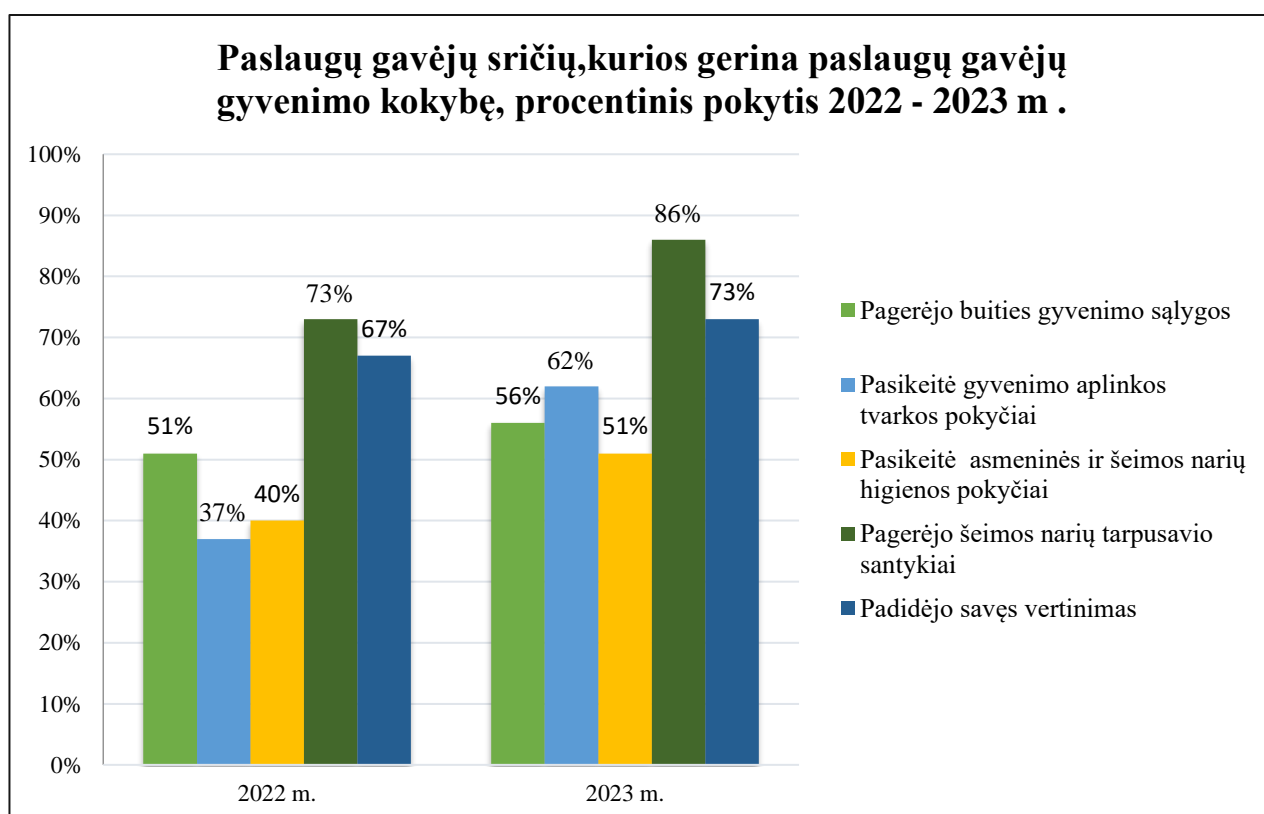
Diagrama rodo kaip 2023 m. paslaugų gavėjai vertina savo gyvenimo kokybę. Jų požiūriu gyvenimo kokybė: labai pagerėjo 41 %, pagerėjo 53 % ir 4 % paslaugų gavėjų gyvenimo kokybė liko nepakitusi. Kaip ir 2022 m., taip ir 2023 m. nei vienam paslaugų gavėjui, pradėjus gauti paslaugas, gyvenimo kokybė nepablogėjo. Lyginant su 2022 m. galima daryti išvadą, kad šeimoms 2023 m. teikiamos socialinės priežiūros šeimoms 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. Šios įstaigos pastangos padarė įtaką paslaugų gavėjų pozityviems gyvenimo kokybės pokyčiams: labai pagerėjo 4 %, pagerėjo 2 %, išliko tokia pati - 4 %, .

Tobulinimas

- 2024 m. didesnę dėmesį skirti paslaugų gavėjams, kurių gyvenimo kokybė, pradėjus gauti socialinės priežiūros šeimoms paslaugas, išliko tokia pati.

Rodiklis Nr. 2. paslaugų gavėjų gyvenimo sričių vertinimo procentinis pokytis 2022 - 2023 m.



Šaltinis

Paslaugų gavėjų anketinė apklausa. Apklausta 69 iš 77 paslaugų gavėjai, kuriems teikiamos socialinės priežiūros šeimoms paslaugos.

Rezultatų paaiškinimas

Diagrama rodo, paslaugų gavėjų vertinimą, kuriose srityse jiems pagerėjo gyvenimo kokybė. Paslaugų gavėjų teigimu, 2023 m. buities gyvenimo sąlygos pagerėjo 56 %, o tai 5% daugiau, lyginant su 2022 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. 62% paslaugų gavėjų pasikeitė gyvenimo aplinkos tvarkos pokyčiai ir 51% paslaugų gavėjų pasikeitė asmeniniai ir šeimos narių higienos pokyčiai, lyginant su 2022 m. atitinkamai tai yra 25%

ir 11% daugiau. Atkreiptinas dėmesys, kad 2022 m. paslaugų gavėjai žemiausiai vertino Gyvenimo aplinkos tvarkos sritį, o 2023 m. šis pokyčio skirtumas buvo didžiausias.

86% paslaugų gavėjų teigia, kad pagerėjo tarpusavio santykiai su šeimos nariais, tai 13 % 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 73 %, tai 6 % daugiau, lyginant su 2022 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 įtakėjo pradėta teikti psichologinė pagalba.

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

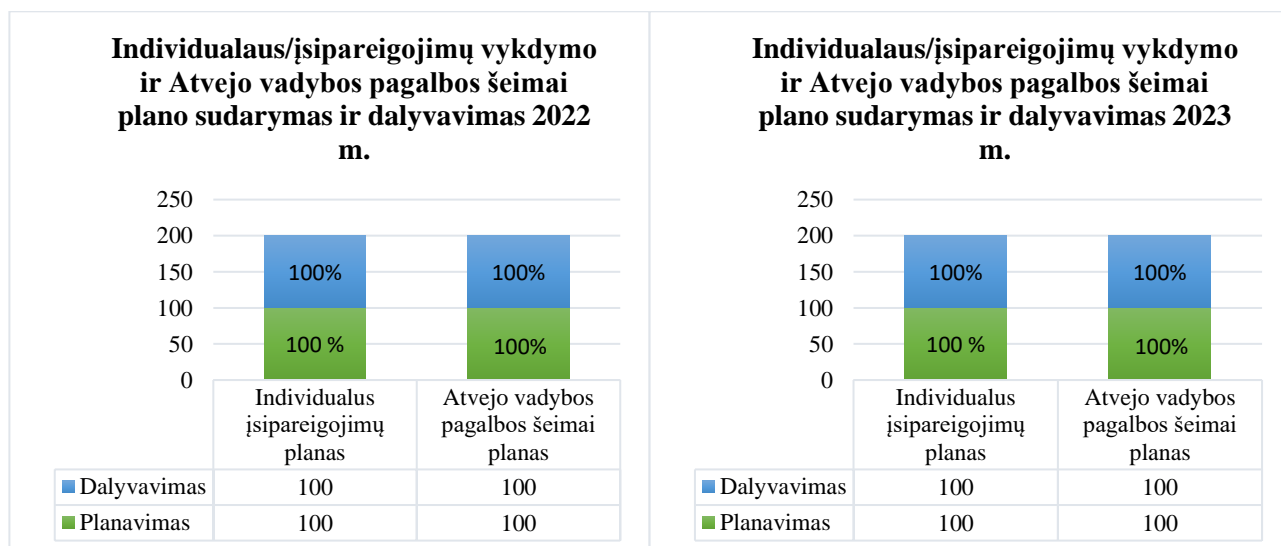
Tobulinimas

- 2024 m. bendradarbiaujant su Lazdijų r. ugdymo įstaigomis ir Lazdijų r. Visuomenės sveikatos biuru, paslaugų gavėjus vaikus įtraukti į higienos įgūdžių grupes.

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 peržiūrą, 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, 2022 m. ir 2023 m. procentinės išraiškos palyginimas



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

Rezultatų paaiškinimas

2023 m. individualaus/įsipareigojimų vykdymo planas buvo sudarytas 77 paslaugų gavėjų. Šių planų sudaryme dalyvavo visi 77 paslaugų gavėjai. Planas sudaromas 3 mėn. laikotarpiui. Plano

sudaryme dalyvauja paslaugų gavėjai ir socialinis darbuotojas. Sudarius planą paslaugų gavėjai pasirašo Individualaus/įsipareigojimo vykdymo plano priede.

2023 m. atvejo vadybos pagalbos šeimai planų buvo sudaryta 183, 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

2022 m. ir 2023 m. visi 100% paslaugų gavėjai, kuriems teikiamos socialinės priežiūros šeimoms paslaugos arba taikoma atvejo vadyba dalyvauja sudarant Individualius/įsipareigojimų planus ar atvejo vadybos pagalbos šeimai planus.

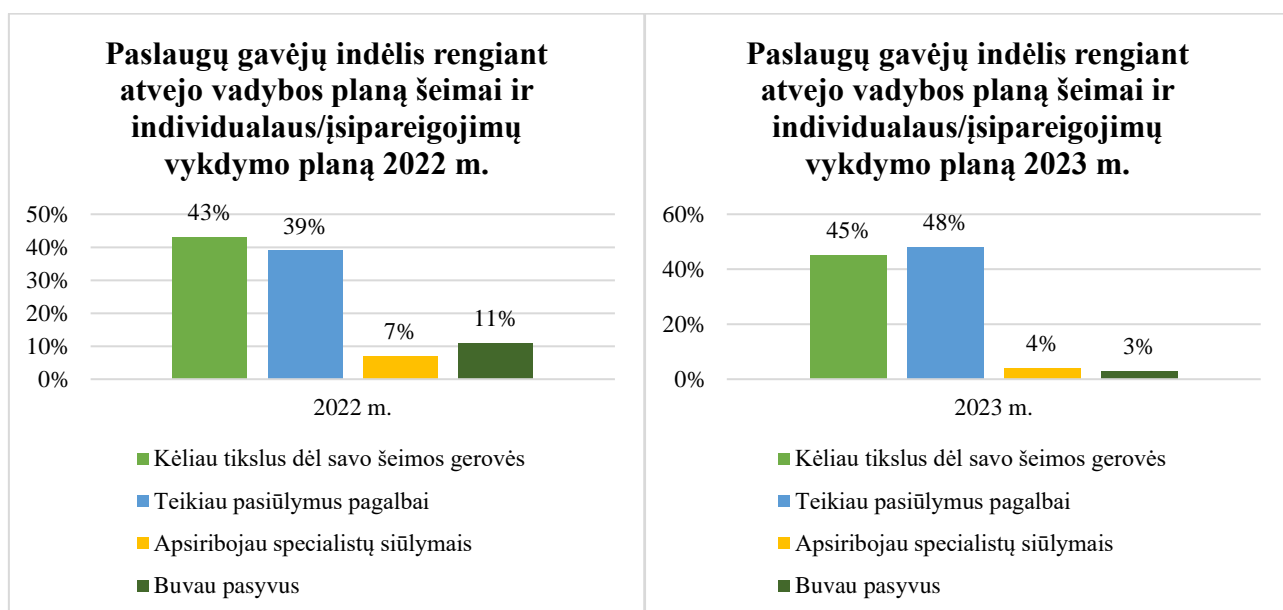
Išvados

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.

Tobulinimas

- 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 - 2023 m.



Šaltinis - paslaugų gavėjų anketinė apklausa. Anketinėje apklausoje dalyvavo 94 paslaugų gavėjai, kuriems teikiamos socialinės priežiūros šeimoms 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.

2023 m. gauti rezultatai rodo, kad 45% apklaustųjų kėlė tikslus dėl savo šeimos gerovės, 48 % teikė pasiūlymus pagalbai, 4 % teigia, kad apsiribojo specialistų siūlymais, 3% mano, kad jų dalyvavimas sudarant pagalbos planą buvo pasyvus. Lyginant gautus rezultatus, matoma, kad 2023 m. visi rezultatai pagerėjo, patys paslaugų gavėjai buvo aktyvesni, tik maža dalis apsiribojo specialistų teikiamais pasiūlymais ar buvo pasyvūs.

Galima daryti prielaidą, kad tokia situacija pasikeitė, nes paslaugų teikėjai stengėsi sumažinti nuotolinius posėdžius, kontaktinius posėdžius dažniau rinkosi ir patys paslaugų gavėjai.

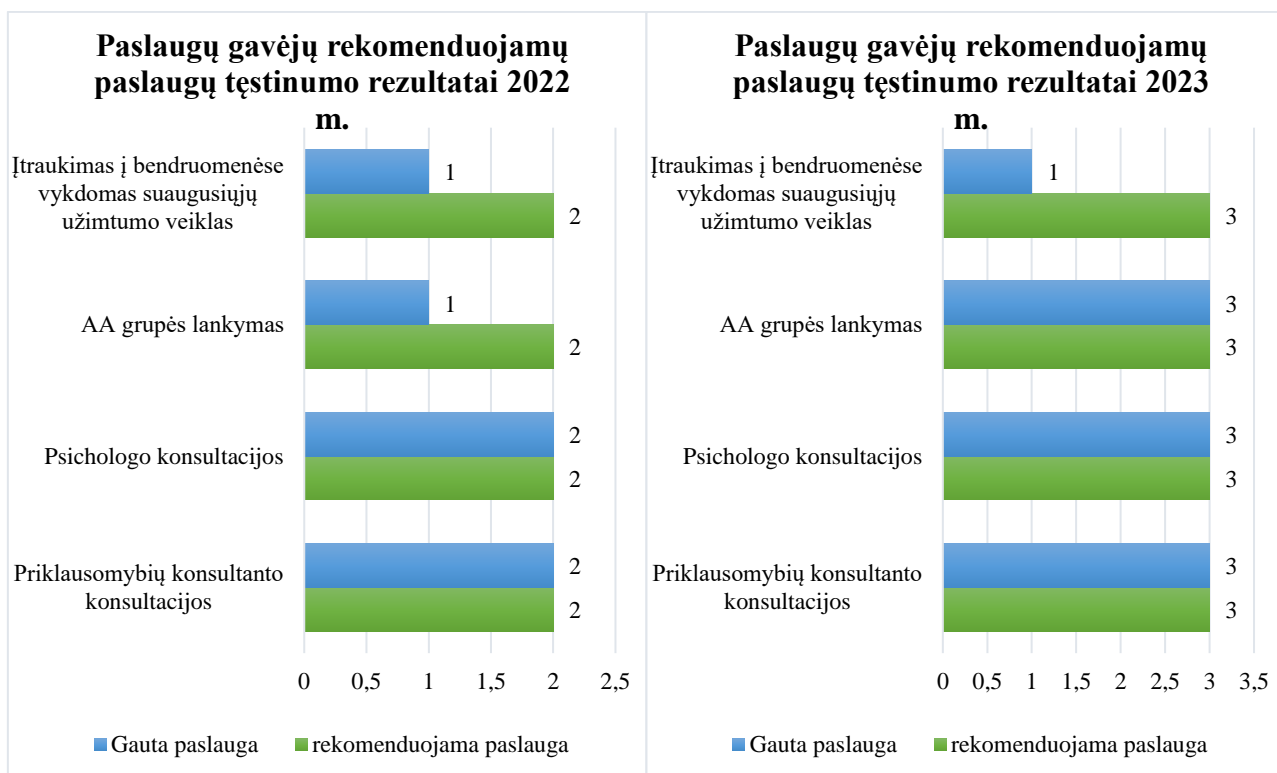
Tobulinimas

- Atliekant šeimos (vaiko) poreikio pagalbai vertinimus, dar daugiau dėmesio skirti klientų stipriosioms pusėms, kad jomis naudodamiesi patys paslaugų gavėjai įvertintų galimybes spręsti problemas ir jomis pasinaudotų.

8. REZULTATAI, KURIE RODO PASLAUGOS TEIKIMO TĖSTINUMĄ

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 2022 ir 2023 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

2023 m. 3 paslaugų gavėjai grįžo iš stacionarių/priklusomybių gydymo įstaigų. Grįžę paslaugų gavėjai gavo rekomenduojamas tęstines priklausomybių konsultanto ir psichologo konsultacijas bei lankė AA grupes. Pagal poreikį paslaugų gavėjai galėjo pasinaudoti transporto paslauga, kad gautų rekomenduotą pagalbą. Be to vienas paslaugų gavėjas pradėjo savanoriauti VŠĮ Lazdijų socialinių paslaugų centre, socialinės globos namų padalinyje, kiti dalyvauti užimtumo veiklose atsisakė.

Rezultatų palyginimas

Lyginant 2022 m. ir 2023 m. rezultatus, galima teigti, kad paslaugų gavėjai vengia įsitraukti į bendruomenėse vykdomas suaugusiųjų veiklas, tačiau 2023 m. užtikrinus pavežėjimo paslaugą, paslaugų gavėjai nuosekliai priėmė tęstinę psichologų, priklausomybių konsultantų pagalbą, dalyvavo AA grupės užsiėmimuose.

Tobulinimas

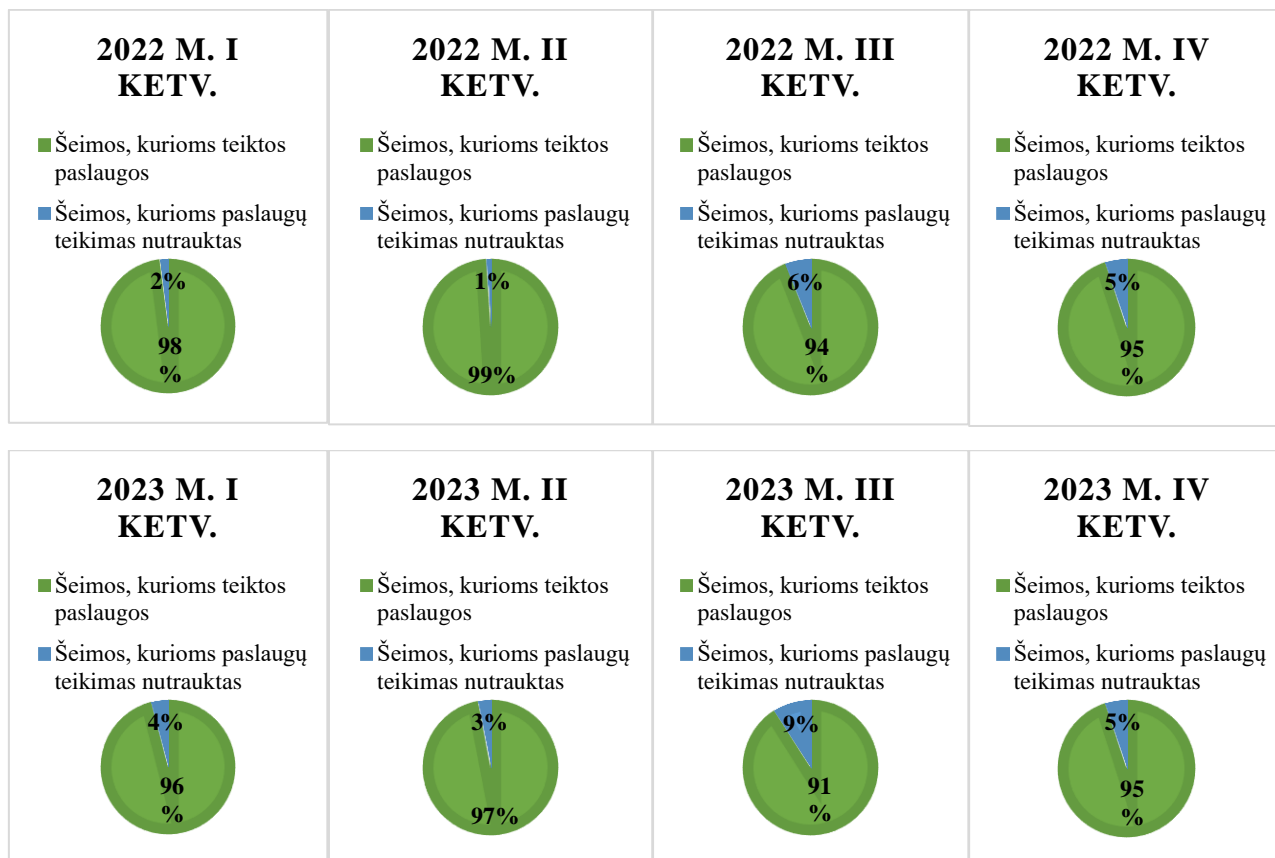
- 2024 m. suorganizuoti susitikimą su Lazdijų r. veikiančiomis bendruomenėmis, supažindinti su pagalbos poreikiu - įtraukti priklausomybes besigydančius asmenis į organizuojamas veiklas, dalintis gerąją patirtimi.

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 socialinės priežiūros šeimoms paslaugos, skaičiaus pokytis 2022 - 2023 m. ketvirčiuose.



Matavimo vienetai – šeimų skaičius, kurioms buvo teikiamos socialinės priežiūros šeimoms 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.

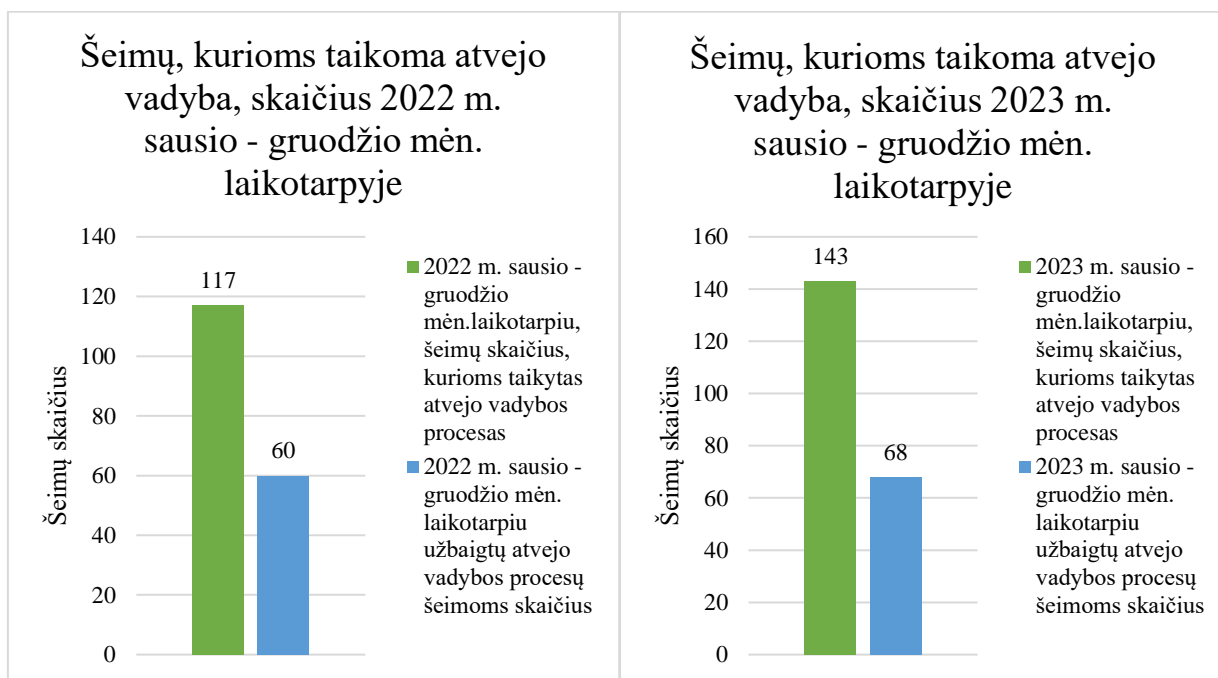
Rezultatų paaiškinimas

Vertinant šeimų, kurioms buvo teikiamos socialinės priežiūros šeimoms paslaugos, skaičių per 2023 m. ketvirčius, galima teigti, kad jis išlieka panašus. Tačiau net 21 % 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 paslaugų gavėjams socialinės priežiūros šeimoms paslaugos buvo naudingos. *Pažymima, kad šeimos, kurioms nutrauktos socialinės priežiūros šeimoms paslaugų teikimas, dėl to, kad šeimoje neliko nepilnamečių vaikų ar išsikėlė gyventi į kitą savivaldybę, nebuvo įtrauktos ir skaičiuojamos rengiant šį rezultatą.* Lyginant gautus rezultatus 2022 ir 2023 m. pastebima paslaugų gavėjų mažėjimo tendencija, 2023 m. paslaugų gavėjų sumažėjo 7% daugiau nei 2022 m, be to pastebėta, kad paslaugos dažniau nutraukiamos 3 ir 4 metų ketvirčiais.

Tobulinimas

- planuojama tęsti ir 2024 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 susirinkimų metu tai įvardijo, kaip teigiamą pokytį jų darbe.

Rodiklis Nr. 2. Atvejo vadybos procese dalyvaujančių šeimų skaičiaus pokytis 2023m. sausio – gruodžio mėn. laikotarpiais.



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 2023 m. sausio – gruodžio mėn. laikotarpį, atvejo vadyba taikyta 143 šeimoms, tačiau metų eigoje net 68 šeimų atvejo vadybos procesas užbaigtas, nes atliekant atvejo vadybos planų peržiūrą 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 6 šeimoms buvo atnaujinti atvejo vadybos procesai, o 28 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 didžiąjai daliai šeimų, su kuriomis dirbama.

Rezultatų palyginimas

Lyginant 2022 m. ir 2023 m. atvejo vadybos procese dalyvaujančių šeimų skaičių, matomas aiškus šeimų skaičiaus padidėjimas 2023 m., tačiau atsižvelgiant į tai, kad atvejo vadybos užbaigimų skaičius taip pat padidėjo, daroma išvada, kad taikoma atvejo vadyba padeda šeimoms išspręsti susidariusias problemas.

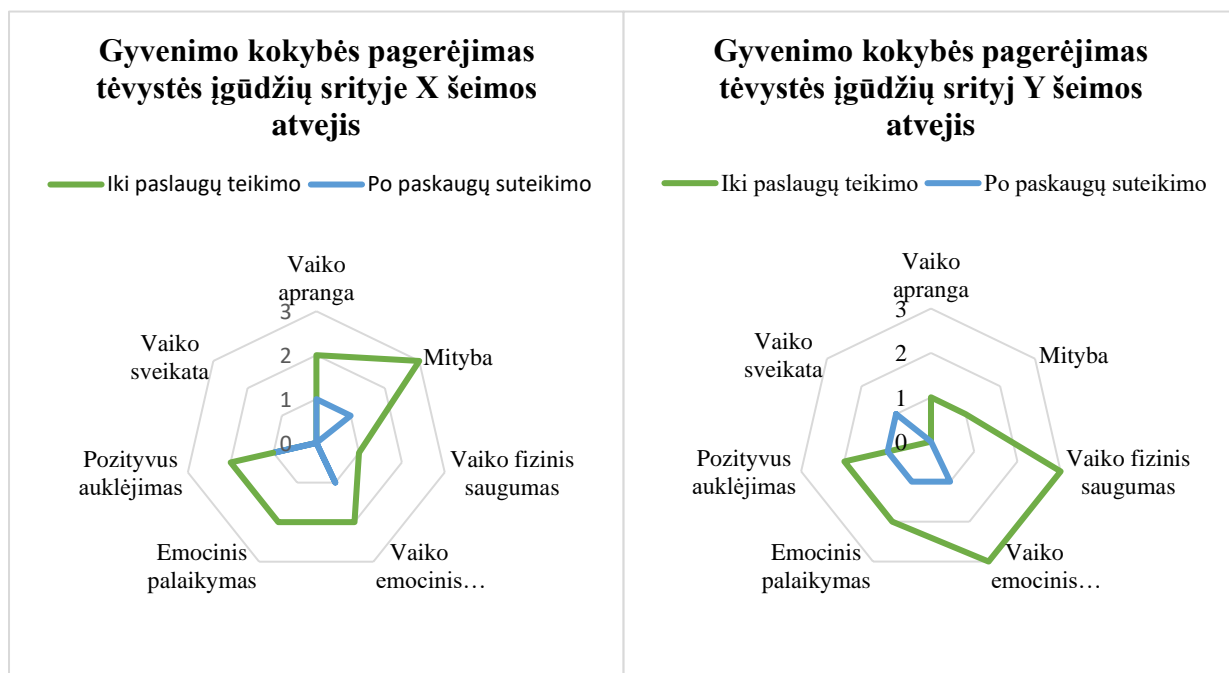
Tobulinimas

- 2024 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 2023 m. pradėta socialinės priežiūros šeimai paslaugos ir taikoma atvejo vadyba

Rodiklis Nr. 3. Dviejų šeimų gyvenimo kokybės pokytis tėvystės įgūdžių srityje per 2023 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 reiškimosi lygis pirminio šeimos poreikių vertinimo metu (prieš paslaugų suteikimą) ir socialinės rizikos veiksnių reiškimosi lygis šeimos poreikių pervaldinimo 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 reiškimosi šeimoje lygiai: 0 lygis (nėra rizikos veiksnių), 1 lygis (prevencija), 2 lygis (ankstyvoji intervencija), 3 lygis (intervencija). Socialinės rizikos veiksnių ir jų reiškimosi 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 2023 m.

Pirmame šeimos atvejuje pirminio pagalbos šeimai poreikių vertinimo metu nustatytas 3 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 motinos ir sugyventinio, dažnai ir tarp vaiko bei motinos sugyventinio, vyrauja konfliktai, pykčiai, prieš motiną naudojamas fizinis smurtas. Vaiko santykis su mama silpnas. Vaikas dažnai nelanko mokyklos, ugdomosi pasiekimai žemi, nėra motyvacijos mokytis. Vertinat tėvystės įgūdžius, mitybos įpročių srityje pastebėta, vaiko mitybos įpročiai prasti, maitinamasi daugiausiai pusfabrikačiais. Atlikus tėvystės įgūdžių veiksnių (vaiko saugumas, pozityvus auklėjimas, emocinis palaikymas) vertinimą pastebėta, kad motina suvokia, kad jai nepavyksta auklėti ir drausminti vaiko, paaiškinti jam ryšį tarp poelgių ir pasekmių, teikti vaikui grįžtamąjį ryšį, rodyti jam pavyzdį pozityviais būdais. Motina su sugyventiniu nesutarė dėl bendrų auklėjimo priemonių, biologinis tėvas vaiko gyvenime nedalyvauja. Diagramoje (X šeimos atvejis) 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: socialinės priežiūros šeimoms paslaugos, individualios ir bendros psichologo konsultacijos motinai, pozityvios tėvystės mokymai, socialinio pedagogo ir psichologo pagalba vaikui mokykloje.

Po paslaugų suteikimo patirtys dėl netinkamo vaikų auklėjimo priemonių/metodų naudojimo, pagerėjo vaiko elgesys ir mokymasis, bei mokyklos lankomumas, sustiprėjo šeimos tarpusavio santykiai, nebegauta pranešimų dėl smurto artimoje aplinkoje. Socialinės priežiūros šeimoms paslaugų teikimas šeimai tęsiamas.

Antrame (Y šeimos atvejis) pirminio pagalbos šeimai poreikių vertinimo metu vertinant tėvystės įgūdžius, antru socialinės rizikos veiksnių reiškimosi lygiu įvertintas, vaiko ugdomosi ir socializacijos sąlygos, fizinis ir emocinis saugumas, emocinis palaikymas, pozityvus auklėjimas. Vieniškai motinai kilo sunkumų siekiant savarankiškai patenkinti dukros poreikius, rūpintis jos auklėjimu, nebuvo motyvuota priimti pagalbą. Motina nesuvokė, kad kai kuriose situacijose nėra aiškiai nustatytų elgesio ribų ir taisyklių, arba jų nuosekliai nesilaiko, ji taip pripažino, kad dažnai nuolatžiauja dukrai, pildo jos užgaidas. Motina suvokė, kad kartais jai nepavyksta laiku atpažinti vaiko emocinių poreikių arba jų tinkamai atliepti, sunku suprasti besikeičiantį dukros elgesį, sudėtinga rasti kontaktą su vaiku. Mergaitės netinkamas elgesys kėlė pavojų jai ir aplinkiniams, dėl nuolatinių patyčių mokykloje ir smurtinio elgesio ji jau buvo svarstyta vaiko gerovės komisijoje,, taikomos minimalios priežiūros priemonės. Atvejo vadybos proceso metu šeimoje fiksuoti teigiami pokyčiai, susiję su pagalbos plane numatytų priemonių taikymu. Šeimai suteikta ši kompleksinė pagalba: socialinės priežiūros šeimoms paslaugos, psichologo konsultacijos ir individualios konsultacijos mamai ir dukrai, socialinio pedagogo pagalba, multidimensinė terapija. Šeima noriai bendradarbiavo su socialiniu darbuotoju, psichologu, terapeute, 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 mergaitės mokyklos nelankymo problemos. Šeima įvardijo, kad pasinaudojus pagalba sustiprėjo šeimos tarpusavio santykiai, tai turėjo teigiamos įtakos vaiko elgesiui ir ugdymui: sustiprėjo mergaitės emocinė būseną, jos bendravimas su mama dabar atviresnis ir šiltesnis. Taip pat vaiko ugdymo institucija pastebėjo, kad mergaitė yra ramesnė, jos elgesys labai

pasikeitė, klasėje susirado kelis draugus. 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 reikimosi 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.

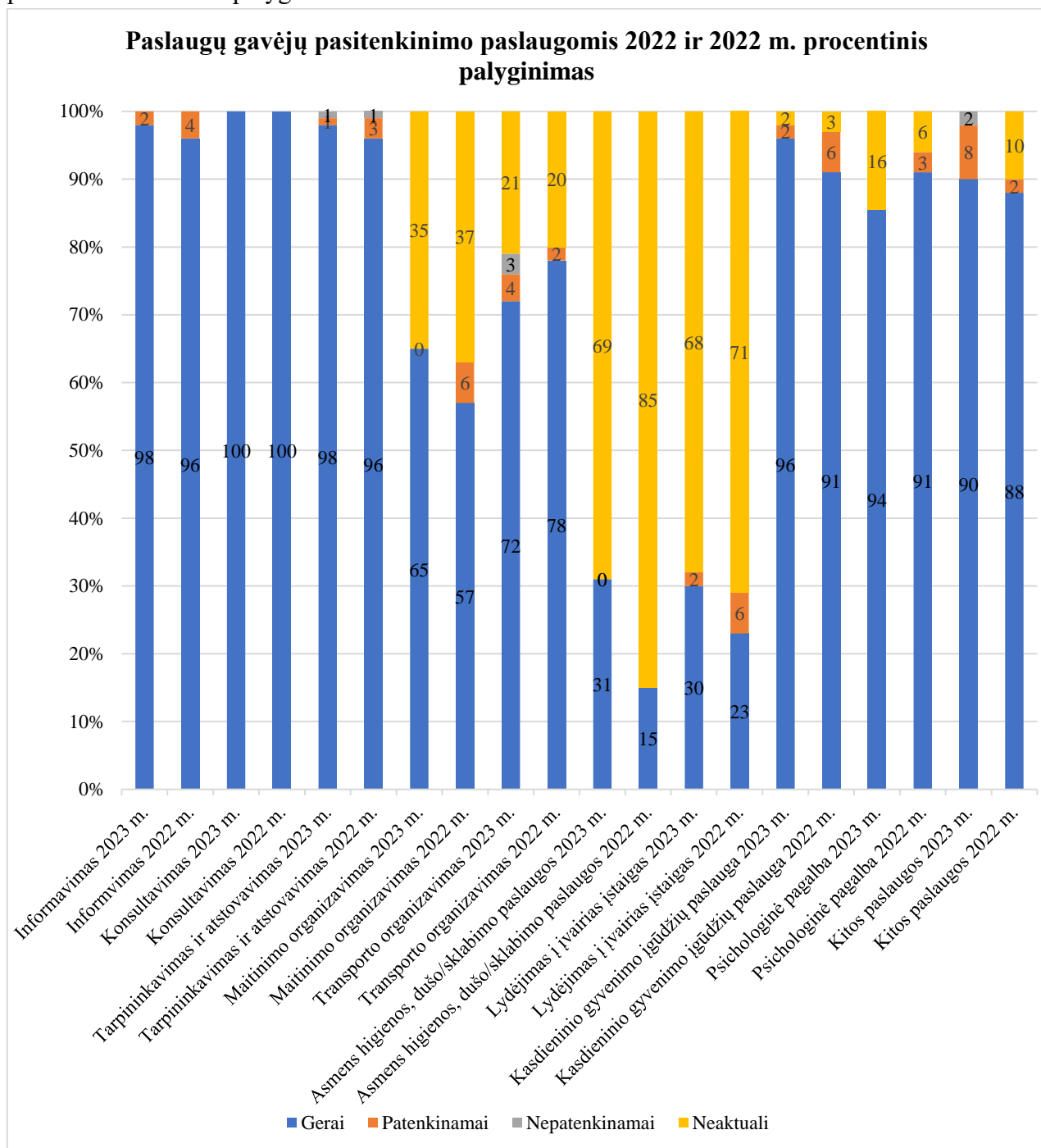
Tęstinumas ir tobulinimas

- 2024 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 2022 ir 2023 metų procentinės išraiškos palyginimas.



Šaltinis

2023 m. apklausoje dalyvavo 69 paslaugų gavėjai, kas sudaro 18 proc. visų įstaigos paslaugų gavėjų.

Rezultatų paaiškinimas

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

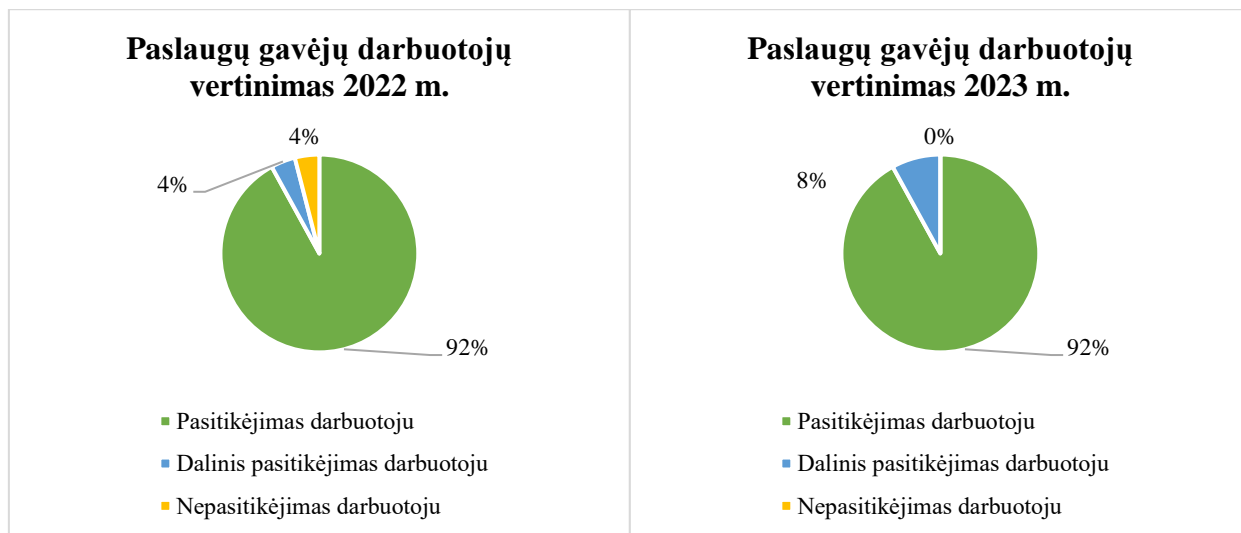
2023 m. kaip ir 2022 m. konsultavimo paslaugą paslaugų gavėjai vertina gerai visi apklaustieji (100 %). 2023 m. 2 % padidėjo pasitenkinimas tarpininkavimo ir atstovavimo paslauga. 2023 m. 8 % nei 2022 m. daugiau aktuali tapo maitinimo paslauga.

Lyginant 2022 m. ir 2023 m. 6 % padidėjo pasitenkinimas transporto paslauga. Tai rodo, kad ši paslauga tampa vis reikalingesnė. 2023 m. 16 % padidėjo asmens higienos, dušo/skalbimo paslaugos vertinimas, ši paslauga 2023 m. aktualesnė nei 2022 m. Lydėjimo į įstaigas paslaugos poreikis dar labiau sumažėjo, tai rodo, kad paslaugų gavėjai tampa vis labiau savarankiškesni ir įgalinti. 2023 m. lyginant su 2022 m. 5 % pagerėjo pasitenkinimas kasdienio gyvenimo įgūdžių paslauga.

Lyginant psichologinės pagalbos paslaugą 2022 m. ir 2023 m. 3 % padidėjo paslaugų gavėjų pasitenkinimas.

2023 m. 2 % daugiau nei 2022 m. kitas paslaugas paslaugų gavėjai vertina gerai. VšĮ Lazdijų socialinių paslaugų centras pradėjo vykdyti „Kompleksinių paslaugų projektą šeimoms“ ir vykdant projektą pradėta teikti daugiau paslaugų šeimoms.

Rodiklis Nr. 2. Paslaugų gavėjų pasitikėjimo darbuotoju 2022 m. ir 2023 m. vertinimo procentinė išraiška.



Šaltinis

2023 m. apklausoje dalyvavo 69 paslaugų gavėjai, kas sudaro 18 % iš visų įstaigos paslaugų gavėjų.

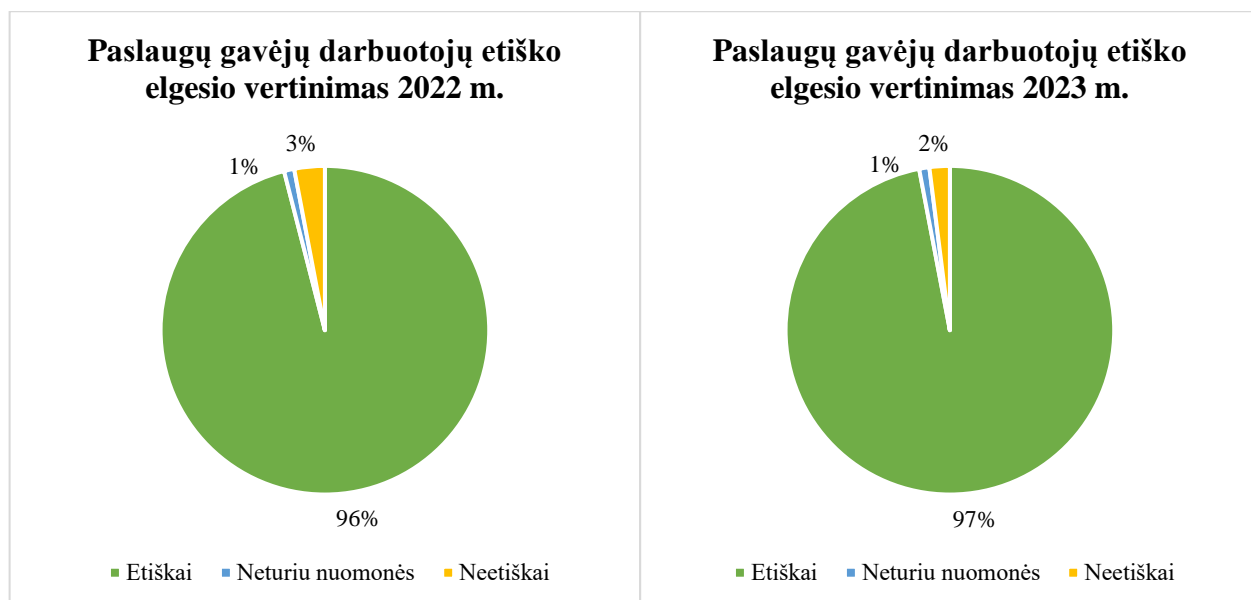
Rezultatų paaiškinimas

Diagrama rodo, kad paslaugų gavėjų (69) skaičius, kurie atsakydami į anketos klausimus išreiškė pasitikėjimą socialiniu darbuotoju, kuris jiems teikia socialinės priežiūros šeimoms paslaugas.

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. 2023 m. kaip ir 2022 m. (92 %) išliko paslaugų gavėjų pasitikėjimas paslaugų teikėjais. Paslaugų gavėjų pasitiki socialiniais darbuotojais, o tai ypač svarbu teikiant paslaugų gavėjams paslaugas. 2023 m. neliko paslaugų gavėjų, kurie visai nepasitikėtų socialiniu darbuotoju, kuris teikia jiems paslaugas, nors 2022 m. 6 % buvo tokių paslaugų gavėjų. 2023 m. 8 % 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.

Rodikliai Nr. 3. Paslaugų teikėjų etiško elgesio vertinimas.



Šaltinis

2023 m. apklausoje dalyvavo 69 paslaugų gavėjai, kas sudaro 18 % iš visų įstaigos paslaugų gavėjų.

Rezultatų analizė

2023 m. 97 % apklaustų paslaugų gavėjų vertina, kad teikdami paslaugas paslaugų teikėjai elgiasi etiškai, lyginant su 2022 m. rezultatais, rezultatas pagerėjo 1%. 1 % paslaugų gavėjų šiuo klausimu neturi nuomonės, o 2 % paslaugų teikėjai teikdami paslaugas elgiasi neetiškai, rezultatas 1 % pagerėjo lyginant su 2022 m.

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.

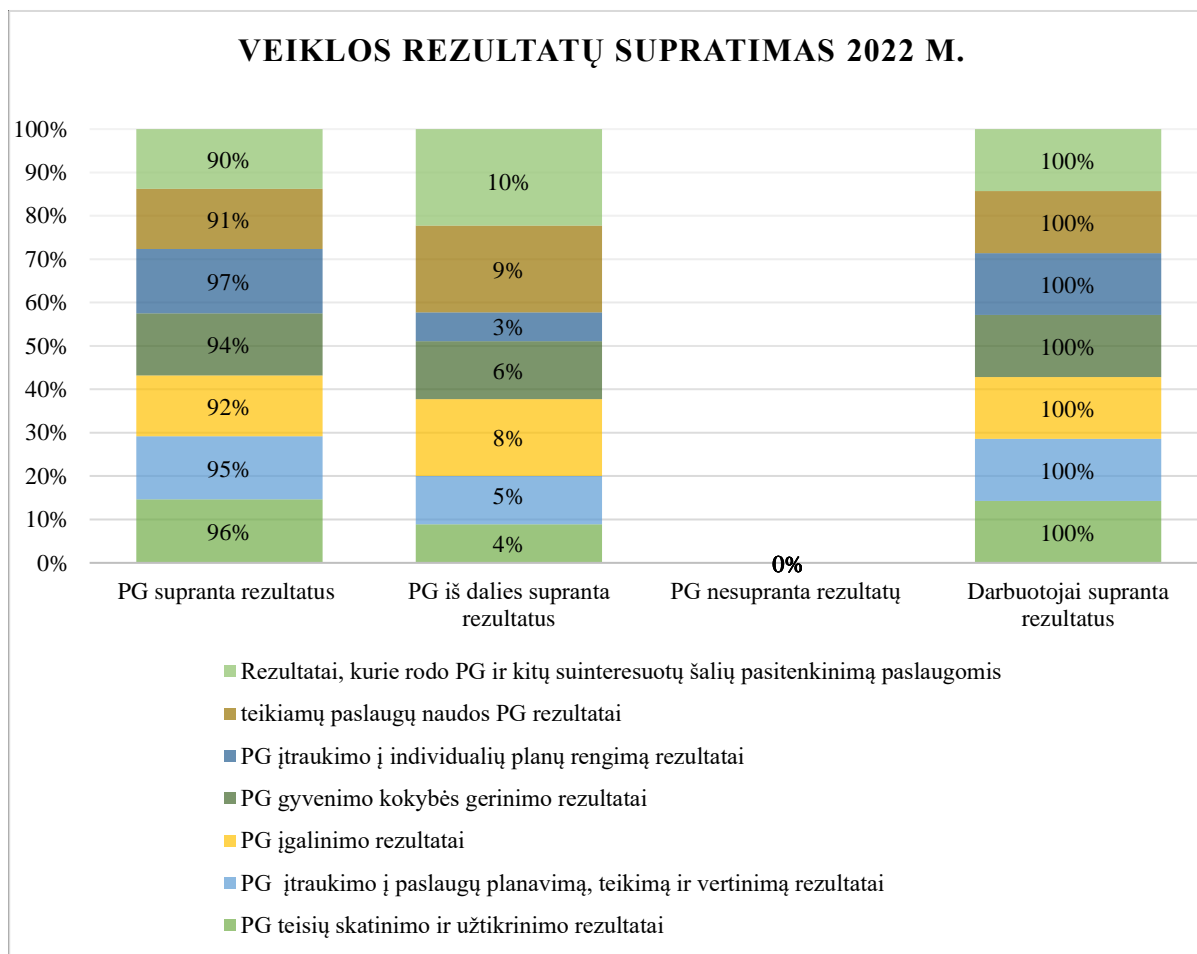
Tobulinimas

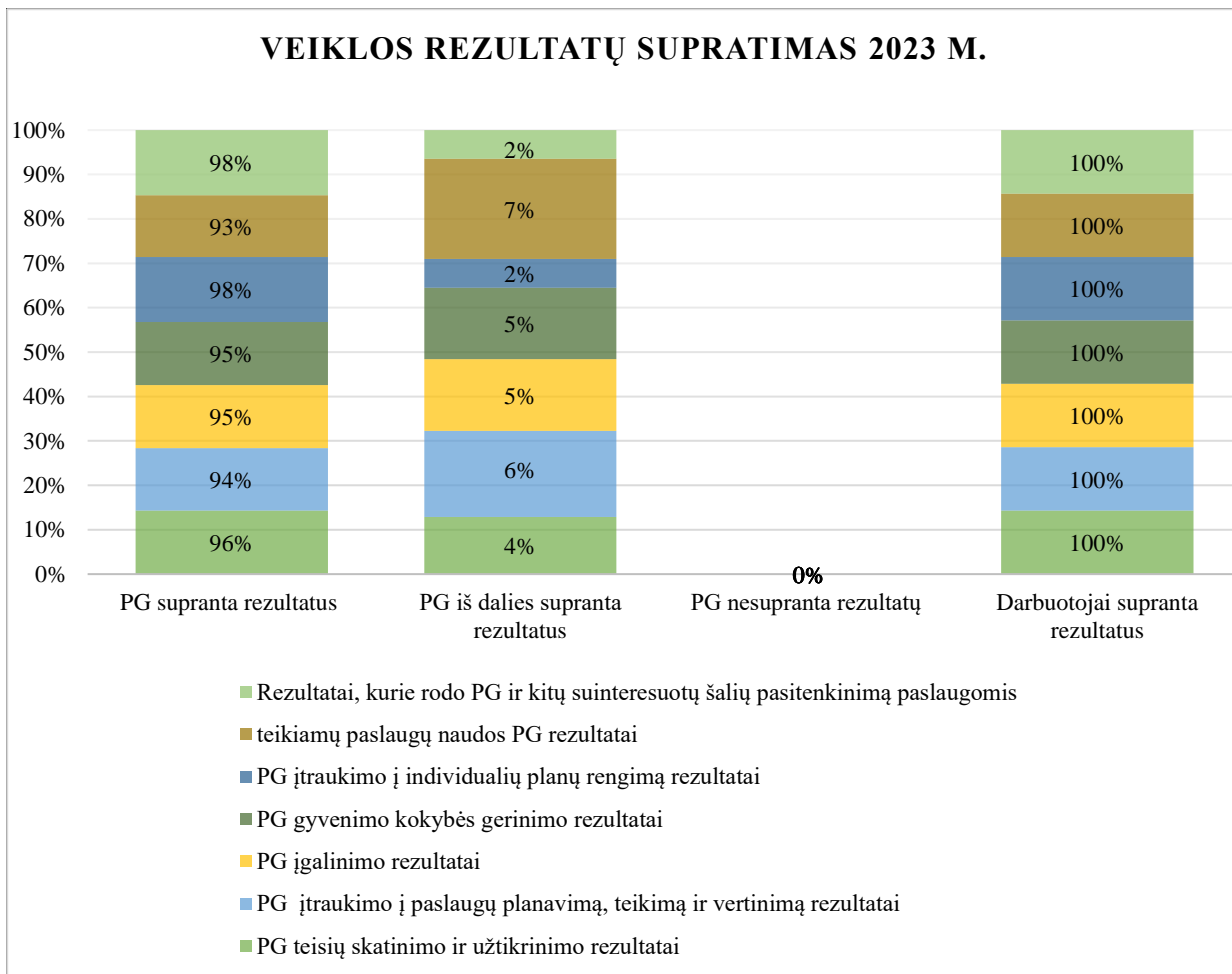
- Siekiant gerinti paslaugų gavėjų ir darbuotojų tarpusavio ryšį, tikslinga 2024 m. į kvalifikacijos kėlimo planą įtraukti daugiau profesinės kompetencijos tobulinimo renginių, susijusių su darbuotojo ir kliento ryšio stiprinimu. Taip pat darbuotojų susirinkimo metu tikslinga diskutuoti apie darbuotojų 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 2022 m. ir 2023 m. paslaugų teikimo rezultatų supratimo vertinimas (proc.)





Šaltinis

Paslaugų gavėjų anketinė apklausa, kurioje 2024 m. sausio antrą metų savaitę dalyvavo 73 paslaugų gavėjai, kuriems teikiamos socialinės priežiūros šeimoms paslaugos, klientų į šią apklausą pavyko įtraukti daugiau nei į kitas apklausas, kurios vyko 2023 m. gruodžio mėn.

Darbuotojų anketinė apklausa, kurioje dalyvavo 15 darbuotojų – atvejo vadybininkai ir socialiniai darbuotojai darbui su šeimomis. Darbuotojai su rezultatais buvo supažindinti susirinkimo metu. Paslaugų gavėjai supažindinti individualiai, socialiniams darbuotojams lankantis šeimose. Darbuotojai buvo apklausiami susirinkimo metu anketiniu būdu.

Rezultatų paaiškinimas

2023 m. paslaugų gavėjų anketinės apklausos duomenys rodo, kad 96 %, kaip ir 2022 m. paslaugų gavėjų supranta rezultatus, kurie rodo paslaugų gavėjų teisių skatinimo ir užtikrinimo rezultatus, 4 % supranta iš dalies. Tai rodo, kad paslaugų gavėjams informacija pateikiama vis aiškiau, jiems suprantamu būdu. 94% paslaugų gavėjų supranta įtraukimo į individualių paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą ir tik 6% iš dalies supranta, tai yra, kad 1% mažiau supranta rezultatus nei 2022 m.

2023 m. 95 % paslaugų gavėjų supranta įgalinimo rezultatus ir gyvenimo kokybės gerinimo rezultatus, 5 % iš dalies supranta. Lyginant su 2022 m. 1% mažiau paslaugų gavėjų teigia, kad jiems aiškūs įgalinimo ir gyvenimo kokybės gerinimo rezultatai.

98 % paslaugų gavėjų supranta įtraukimo į individualių planų rengimą rezultatus, 2% iš dalies supranta. Lyginant su 2022 m. 1 % daugiau paslaugų gavėjų supranta įtraukimo į individualių planų rengimą rezultatus.

2023 m. 93% paslaugų gavėjų supranta suinteresuotų šalių pasitenkinimą paslaugomis, 7 % iš dalies supranta, lyginant su 2022 m. 8% daugiau paslaugų gavėjų 2023 m. supranta gautus rezultatus dėl suinteresuotų šalių pasitenkinimą 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 2023 m. matoma, kad rezultatų supratimo procentas auga, todėl darbuotojai pastebi ir savo kokybiškai teikiamų paslaugų teigiamus pokyčius. 2022 ir 2023 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

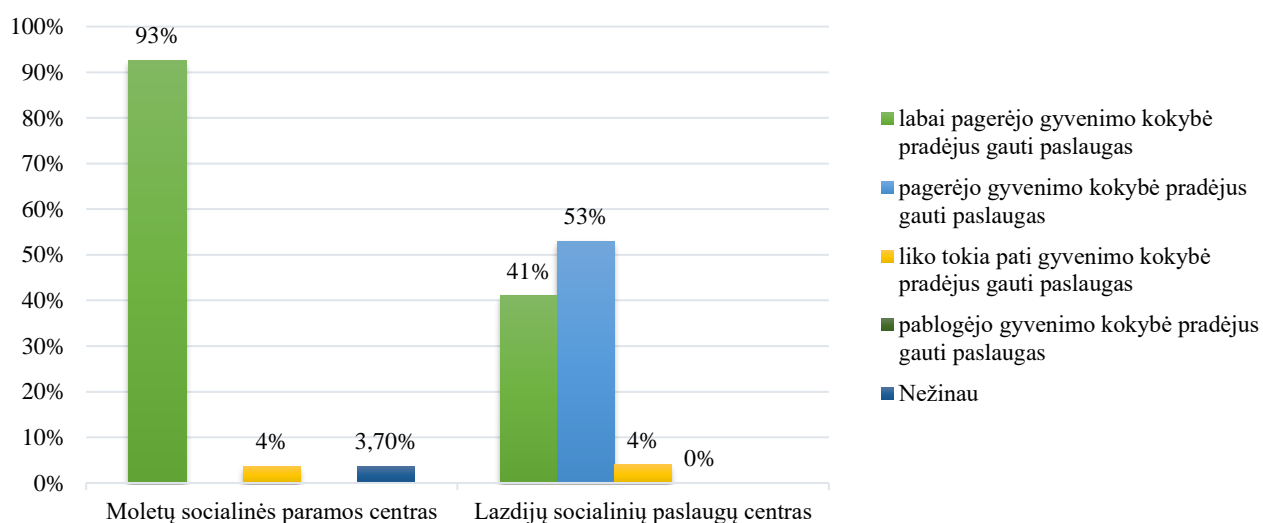
50 KRITERIJUS: Socialinių paslaugų teikėjas imasi gerinimo iniciatyvų lygindamas požiūrių efektyvumą, paslaugų teikimo rezultatus, veiklą ir paslaugų gavėjų gautus rezultatus.

Rodiklis Nr. 1. Paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės vertinimo, pradėjus gauti socialines paslaugas rezultatų palyginimas su Molėtų socialinės paramos centru.

Lazdijų socialinių paslaugų centras	Molėtų socialinės paramos centras
32 KRITERIJUS. Socialinių paslaugų teikėjas turi aiškią paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės koncepciją ir vykdo veiklą, grindžiamą paslaugų gavėjų poreikių vertinimu, siekiant pagerinti jų gyvenimo kokybę.	
Rodiklis. Paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės, pradėjus gauti socialinės priežiūros šeimoms paslaugas, procentinis pokytis 2022 - 2023 m.	Rodiklis. Paslaugų gavėjų, atsakiusių, kad jų gyvenimo kokybė pagerėjo kai pradėjo gauti socialines paslaugas, procentinė išraiška.
Šaltinis Paslaugų gavėjų anketinė apklausa. Apklausta 69 iš 77 paslaugų gavėjai, kuriems teikiamos socialinės priežiūros šeimoms paslaugos.	Rezultatų šaltinis. Centras siekdamas išsiaiškinti, kaip paslaugų gavėjai vertina savo gyvenimo kokybės pagerėjimą, jiems pradėjus gauti socialines paslaugas, pakartotinai atliko anoniminę paslaugų gavėjų anketinę apklausą. 2022 m. internetinės anketos pagalba buvo apklausti 54 paslaugų gavėjai. Su šios apklausos rezultatais yra supažindinami ir Centro darbuotojai.
Rezultatų paaiškinimas. Diagrama rodo kaip 2023 m. paslaugų gavėjai vertina savo gyvenimo kokybę. Jų požiūriu gyvenimo kokybė: labai pagerėjo 41 %, pagerėjo 53 % ir 4 % paslaugų gavėjų gyvenimo kokybė liko nepakitusi. Kaip ir 2022 m., taip ir 2023 m. nei vienam paslaugų gavėjui, pradėjus gauti paslaugas, gyvenimo kokybė nepablogėjo. Lyginant su 2022 m. galima daryti išvadą, kad šeimoms 2023 m. teikiamos socialinės priežiūros šeimoms 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. Šios įstaigos pastangos padarė įtaką paslaugų gavėjų pozityviems gyvenimo kokybės pokyčiams: labai pagerėjo 4 %, pagerėjo 2 %, išliko tokia pati - 4 %, .	Rezultatų aptarimas. 2022 m. apklausos duomenys atskleidė (žr. 28 pav.), kad 92,6% paslaugų gavėjų gyvenimo kokybė pagerėjo jiems pradėjus gauti socialines paslaugas. Lyginant 2020-2022 m. apklausų duomenis, šis rodiklis toliau didėja (nuo 78,3% iki 92,6%). Atsižvelgiant į šiuos rezultatus galima teigti, kad didžioji dalis paslaugų gavėjų yra patenkinti Centro teikiamomis paslaugomis ir jaučia šių paslaugų naudingumą jų gyvenimo kokybės pagerėjime.
Tobulinimas. 2024 m. didesnę dėmesį skirti paslaugų gavėjams, kurių gyvenimo kokybė, pradėjus gauti socialinės priežiūros šeimoms paslaugas, išliko tokia pati.	Planuojami tolimesni veiksmai: Centras ir toliau vykdys nuolatinį komunikavimą su paslaugų gavėjais dėl paslaugų naudingumo jų gyvenimo kokybei išsiaiškinimo. Taip pat

Centras numatys paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės tobulinimo priemones ir jas pagal galimybes įgyvendins, į pagalbą pasitelkiant Centro socialinius partnerius, bendruomenes, kitus rėmėjus ar įtraukiant į savo veiklą naujas paslaugas.

Paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės vertinimo, pradėjus gauti socialines paslaugas rezultatų palyginimas su Molėtų socialinės paramos centru



Išvados. Atsižvelgiant į Lazdijų socialinių paslaugų centro ir Molėtų socialinės paramos centro gautus rezultatus dėl paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės vertinimo, kai jiems pradėtos teikti socialinės paslaugos, galima teigti, kad abiejų įstaigų paslaugų gavėjų gyvenimo kokybė pagerėjo pradėjus gauti socialines paslaugas. Molėtų socialinės paramos centro 93% apklaustų paslaugų gavėjų teigia, kad gyvenimo kokybė pagerėjo, pradėjus gauti socialines paslaugas, kaip ir Lazdijų socialinių paslaugų centro 94% (41% labai pagerėjo gyvenimo kokybę pradėjus gauti paslaugas ir 53% pagerėjo gyvenimo kokybę pradėjus gauti paslaugas). Atsižvelgiant į paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės rezultatus ir jų lyginimus su praėjusiais kalendoriniais metais stebima, kad abejose įstaigose fiksuojami gerėjantys rezultatai, pastebėta, kad teikiama pagalba/paslaugos turi teigiamą poveikį paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės gerinimu

Tobulinimas

- Tik pradėjus teikti paslaugas paslaugų gavėjams, įtraukti į paslaugų teikimą ir socialinius partnerius.
- 2024 m. vykdyti internetines apklausas, kaip tai daro Molėtų socialinės paramos centras.