

Patvirtinta direktoriaus
2023 m. vasario 9 d.
Įsakymo Nr. V-15

**2022 M. MOLĖTŲ SOCIALINĖS PARAMOS CENTRO VEIKLOS REZULTATŲ
APŽVALGA**

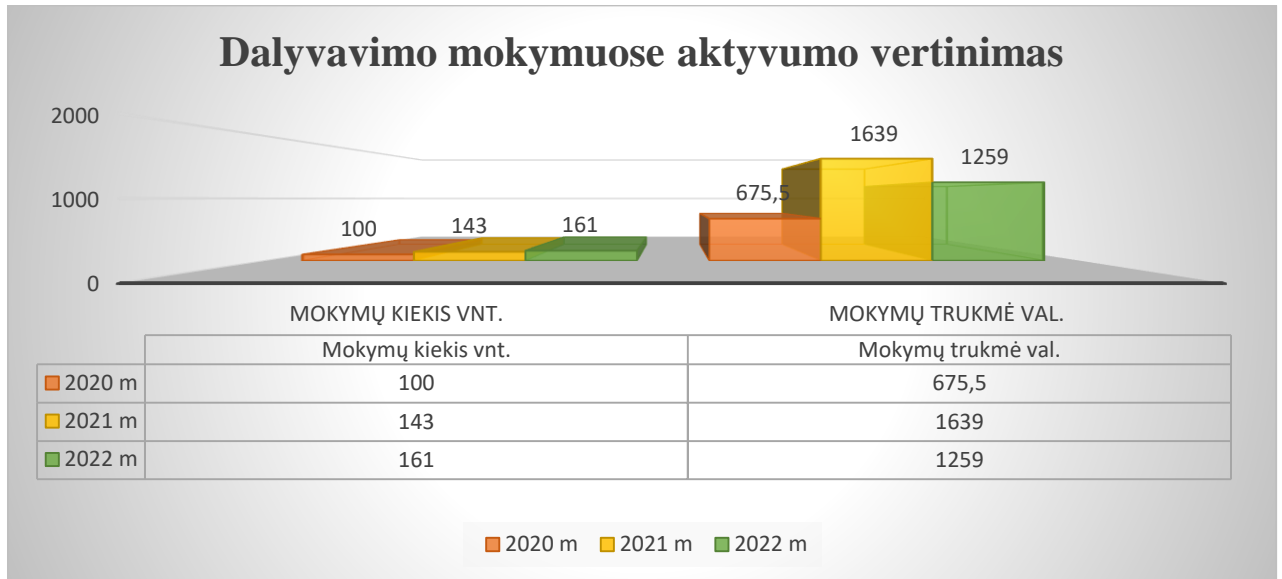
1. Darbuotojų asmeninio ugdymosi, nuolatinio mokymosi ir tobulėjimo efektyvumo rezultatai.
2. Paslaugų gavėjų teisių skatinimo ir užtikrinimo kasdieniniame darbe rezultatai.
3. Partnerysčių teikiamos naudos rezultatai.
4. Paslaugų gavėjų įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą rezultatai.
5. Paslaugų gavėjų įgalinimo rezultatai.
6. Paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės gerinimo rezultatai.
7. Paslaugų gavėjų įtraukimo į Individualių planų rengimą rezultatai.
8. Paslaugų teikimo tęstinumo rezultatai.
9. Molėtų socialinės paramos centro teikiamų paslaugų naudos paslaugų gavėjams rezultatai.
10. Rezultatai, kurie rodo paslaugų gavėjų ir kitų svarbių suinteresuotų šalių pasitenkinimą.
11. Rezultatai, kaip paslaugų gavėjai, personalas ir kitos svarbios suinteresuotos šalys supranta veiklos rezultatus.
12. Molėtų socialinės paramos centro veiklos efektyvumo, požiūrių, rezultatų ir (arba) veiklos lyginimo rezultatai.

MOLĖTŲ SOCIALINĖS PARAMOS CENTRAS

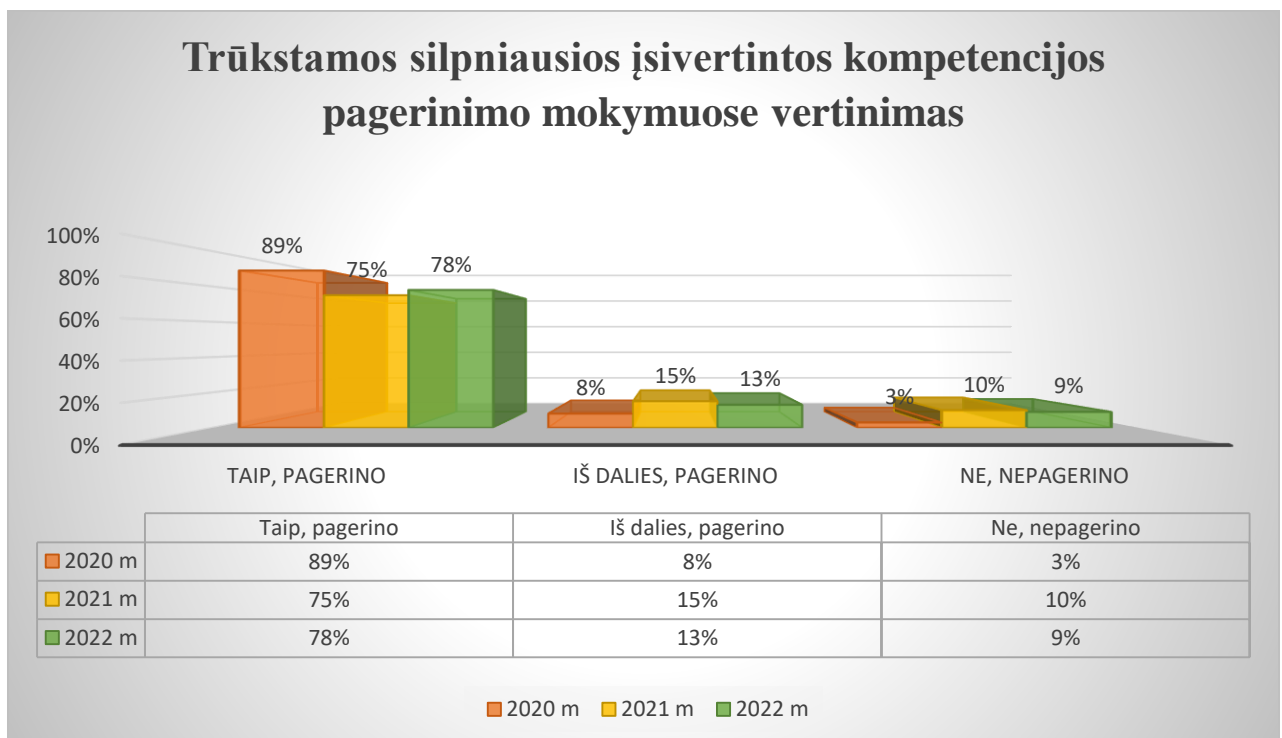
1. DARBUOTOJŲ ASMENINIO UGDYMO SI, NUOLATINIO MOKYMOSI IR TOBULĖJIMO EFEKTYVUMO REZULTATAI

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

Rodiklis: Darbuotojų, kėlusią kvalifikaciją ir pritaikiusių žinias praktikoje, skaičiaus santykis su bendru kvalifikaciją kėlusią darbuotojų skaičiumi (procentinė išraiška).



1 pav. diagrama respondentų atsakymų pasiskirstymas.



2 pav. diagrama respondentų atsakymų pasiskirstymo procentais.

MOLĖTŲ SOCIALINĖS PARAMOS CENTRAS

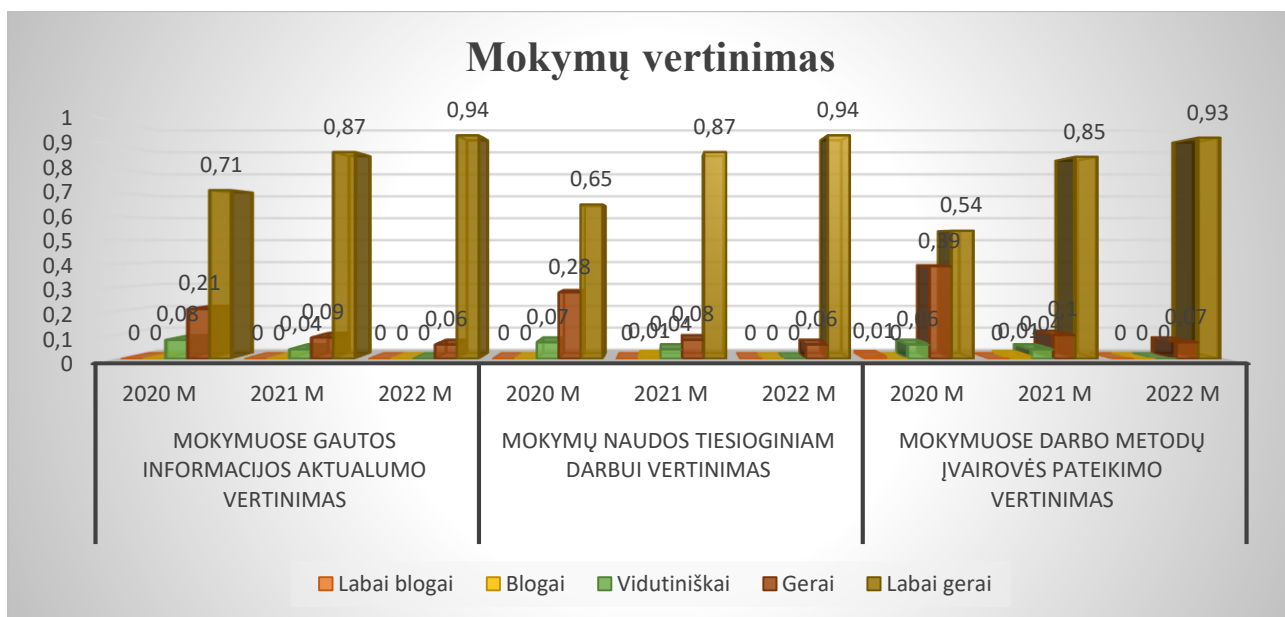
Rezultatų paaiškinimas:

Metų pradžioje naudodami socialinių darbuotojų profesinės kompetencijos įsivertinimo įrankį, Molėtų socialinės paramos centro (toliau – Centro) darbuotojai įsivertina savo stipriąsias ir silpnąsias kompetencijas. Vėliau Centro vadovas ir vyriausiasis socialinis darbuotojas individualaus pokalbio su darbuotoju metu aptaria darbuotojo stipriąsias ir silpnąsias tobulintinas kompetencijas, įvardijamos galimos mokymų temos, kurios tikėtina labiausiai atlieptų darbuotojo tobulintinų kompetencijų poreikį. Centro vyriausiasis socialinis darbuotojas vadovaudamasis gautomis temomis sudaro darbuotojų kompetencijų tobulinimo planą. Centro darbuotojai renkasi mokymus pagal patvirtintą planą. Grįžęs iš mokymų kiekvienas darbuotojas privalo iškart užpildyti darbuotojų pasitenkinimo mokymais kompiuterinę neanoniminę vertinimo anketą. Darbuotojų kompetencijų tobulinimo rezultatai Centre vertinami kas pusmetį išanalizavus šios anketinės apklausos duomenis. Centro darbuotojai su kompetencijų tobulinimo rezultatais supažindinami el. paštu arba susirinkimo metu.

2022 m. kvalifikaciją kėlę 14 Centro darbuotojų, užpildė 161 anketas (1pav.). Surinkti duomenys iš anketinės apklausos rodo, kad per 2022 metus Centro darbuotojai savo kvalifikaciją tobulino net 1259 valandas. Lyginat šiuos duomenis su 2020-2021 m. surinktais duomenimis (žr. 1pav.), galima teigti, kad Centro darbuotojai toliau efektyviai išnaudoja nuotolinio mokymosi galimybes, nes toliau aktyviai dalyvauja įvairiuose mokymuose.

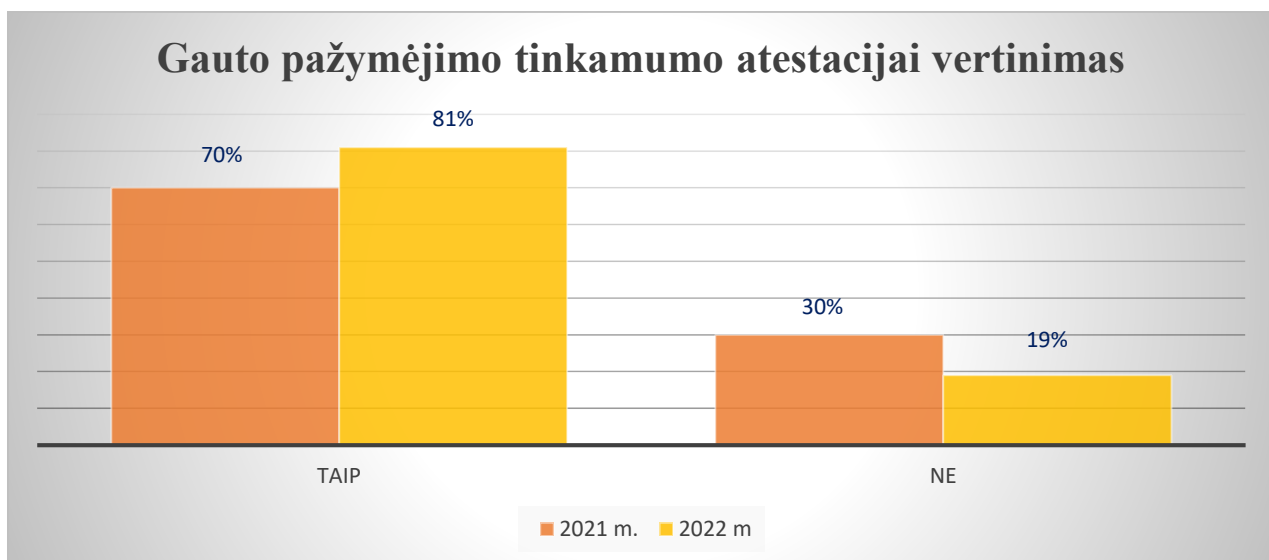
Pagal diagramos (žr. 2 pav.) rezultatų duomenis, net 78% apklaustų Centro darbuotojų į klausimą ar 2022 m. dalyvavimas mokymuose pagerino trūkstamą įsivertintą silpniausią kompetenciją nurodė, kad „*Taip, pagerino*“, o 13% - „*Iš dalies, pagerino*“. Lyginant 2020-2022 m. duomenimis, šis rodiklis 2022 m. padidėjo. Taip pat galima pasidžiaugti, kad pagerėjo kiti mokymų vertinimo rodikliai, kurie rodo mokymuose gautos informacijos aktualumo, naudos tiesioginiam darbui, darbo metodų įvairovės pateikimo vertinimą (žr. 3 pav.). Atlikta apklausa parodė, kad 2022 m. išaugo apklaustų darbuotojų pasitenkinimas mokymais.

MOLĖTŲ SOCIALINĖS PARAMOS CENTRAS



3 pav. diagrama respondentų atsakymų pasiskirstymo procentais.

Todėl atsižvelgiant į šiuos duomenis galima teigti, kad dalyvavimas mokymuose Centro darbuotojams yra labai naudingas.



4 pav. diagrama respondentų atsakymų pasiskirstymo procentais.

Taip pat į mokymų vertinimo anketą toliau įtraukiamas papildomas klausimas ar po mokymų gautas pažymėjimas tinka atestacijai, kuris atskleidė, kad 2022 m. net 11 proc. padidėjo rodiklis, kai darbuotojai renkasi atestacijai tinkamus mokymus. (žr. 4 pav.).

MOLĖTŲ SOCIALINĖS PARAMOS CENTRAS

Pareigos	Stipriausios kompetencijos	Tobulintinos kompetencijos (žinios, įgūdžiai, vidinė parengtis)
Vadovas	Gebėjimas valdyti ir administruoti įstaigos veiklą ir organizuoti kokybišką socialinių paslaugų teikimą;	Gebėjimas tobulėti (pakankamas dėmesys sau ir savęs tobulinimui);
Administracijos darbuotojai	Gebėjimas bendrauti, dirbti kartu, planuoti, analizuoti situaciją;	Gebėjimas palaikyti darbingumą (darbinio perdegimo prevencijos žinios, žinios apie profesines ribas, įgūdžiai kurti ir palaikyti profesines ribas, savo vertės suvokimas, tausojantis požiūris į save);
Atvejo vadybininkai	Gebėjimas analizuoti situaciją;	Gebėjimas padėti klientui - atlikti intervenciją (įvairių intervencijos metodų išmanymas, žinios apie įvairių intervencijos metodų derinimą, bei įgūdžiai taikyti socialinio darbo metodus adekvačiai situacijai); Gebėjimas palaikyti darbingumą;
Socialiniai darbuotojai darbu su šeimomis	Gebėjimas tobulėti, bendrauti, dirbti kartu, analizuoti situaciją;	Gebėjimas daryti įtaką socialinei klientų aplinkai (žinios apie derybas, ryšių kūrimo ir stiprinimo tarp žmonių grupių ir bendruomenių įgūdžiai); Gebėjimas kurti saugią, augimui ir gyvenimui palankią aplinką (gebėjimo konfrontuoti įgūdžiai (reikšti ir ginti priešingą nuomonę)); Gebėjimas kurti ir stiprinti palaikančią emocinę aplinką; Gebėjimas padėti paslaugų gavėjui - atlikti intervenciją (žinios apie įvairių intervencijos metodų derinimą);

5 pav. lentelė, respondentų įsivertintos stipriausios ir silpniausios kompetencijos.

Naudojant socialinių darbuotojų profesinės kompetencijos įsivertinimo įrankį išsiaiškintos stipriausios bei silpniausios kompetencijos (žr. 5 pav.) ir sudarant personalo kvalifikacijos tobulinimo metinius planus bus atsižvelgiama į naujai išgrynintą informaciją. Siekiant tolimesnio mokymų efektyvumo toliau bus tobulinamas vertinimo procesas, kad atsispindėtų kiekvienų mokymų efektyvumas, gerinant darbuotojų silpnąsias kompetencijas.

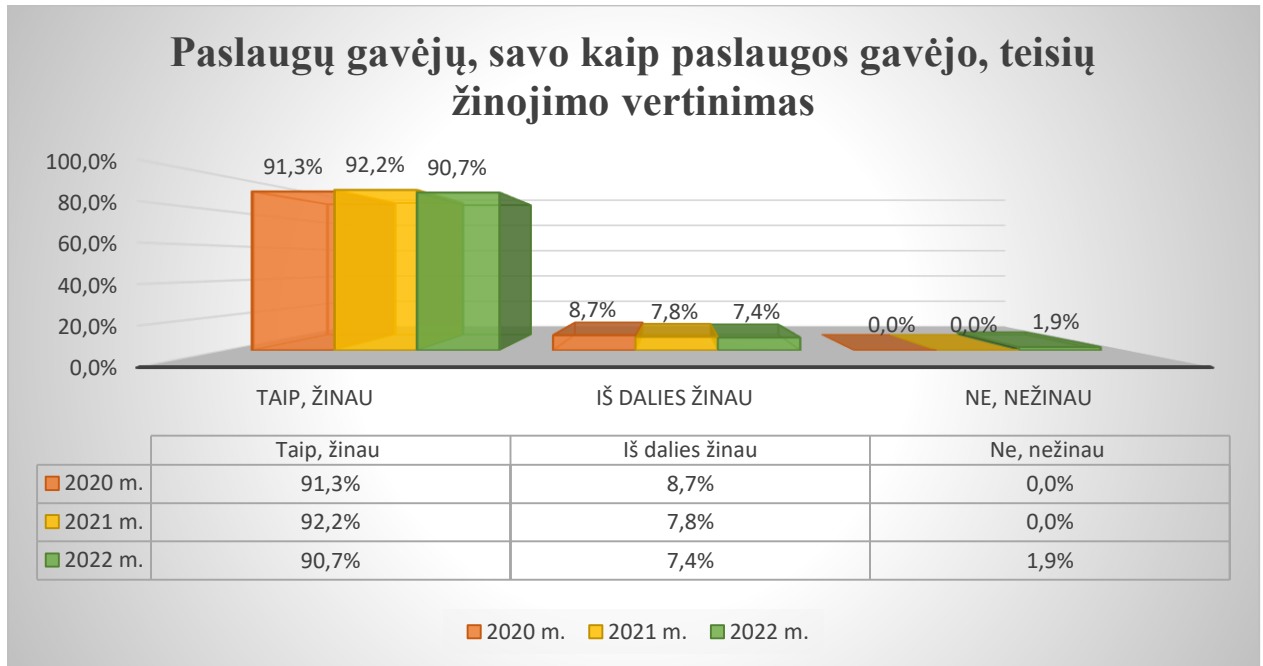
Todėl siekiant kokybės paslaugų teikimo procese ir efektyvumo savo darbe siūlytina ir toliau Centro darbuotojams tobulinti savo profesines kompetencijas dalyvaujant įvairiuose mokymuose, seminaruose, kursuose užsiimant savišvieta, kasmet įsivertinant savo silpnąsias ir stipriąsias kompetencijas. Mokymų temas rinktis pagal savo silpniausiai įsivertintas kompetencijas, kad gautas pažymėjimas tiktų atestacijai.

MOLĖTŲ SOCIALINĖS PARAMOS CENTRAS

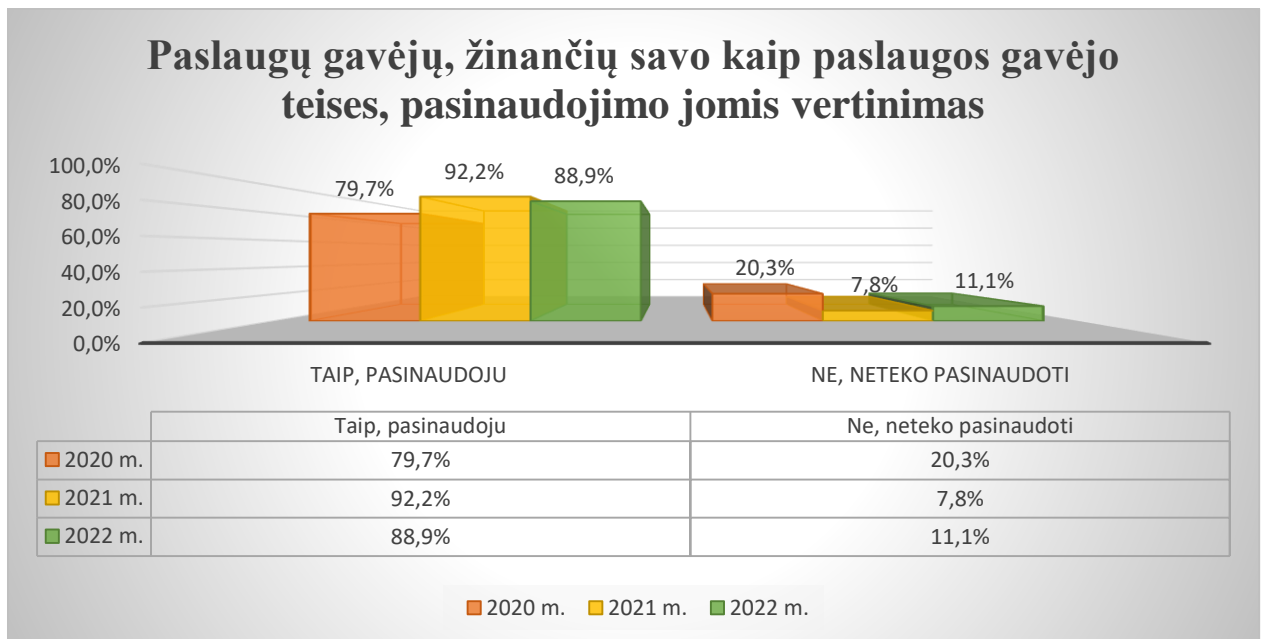
2. PASLAUGŲ GAVĖJŲ TEISIŲ SKATINIMO IR UŽTIKRINIMO KASDIENINIAME DARBE REZULTATAI

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

Rodiklis: Paslaugų gavėjų, pasinaudojusių savo teisėmis skaičiaus santykis su bendru apklausoje dalyvavusių paslaugų gavėjų skaičiumi, procentinė išraiška.



6 pav. diagrama respondentų atsakymų pasiskirstymo procentais.



7 pav. diagrama respondentų atsakymų pasiskirstymo procentais.

MOLĖTŲ SOCIALINĖS PARAMOS CENTRAS

Rezultatų paaiškinimas:

Centras, apklausoje dėl paslaugų gavėjų pasinaudojusių savo teisėmis rezultatų išaiškinimo, paslaugų gavėjams pateikė anonimines elektronines anketas. Anoniminė anketinė apklausa vykdoma ne pirmą kartą. 2022 m. gauti duomenys lyginami su 2020-2021 m. m. gautais duomenimis. 2020 m. užpildytos 69 popierinės anketos, 2021 m. 51 elektroninė anketa, o 2022 m. net 54 elektroninės anketos, kas yra net 93 proc. visų paslaugų gavėjų.

Vertinant paslaugų gavėjų nuomonę ar jie žino savo kaip paslaugų gavėjo teises, 2022 m. 90,7% respondentų nurodė, kad „*Taip, žinau*“, o 7,4% paslaugų gavėjų nurodė, kad savo teises „*Iš dalies žinau*“ (žr. 6 pav.). Vertinant paslaugų gavėjų nuomonę ar jie žinodami savo teises jomis pasinaudoja, 2022 m. 88,9% respondentų nurodė, kad „*Taip, pasinaudoju*“, o 11,1% paslaugų gavėjų nurodė, kad savo teisėmis pasinaudoti jiems neteko (žr. 7 pav.).

Lyginant 2020 - 2022 m. apklausų metų gautus rezultatus galima daryti išvadą, kad per metus nežymiai pablogėjo paslaugų gavėjų, savo kaip paslaugų gavėjo teisių žinojimas 1,5 %. Taip pat neženkliai pablogėjo paslaugų gavėjų žinančių savo teises, pasinaudojimo jomis vertinimas 3,3%. Tačiau šis rodiklis toliau išlieka labai aukštas, lyginant 2020 - 2022 m. duomenis. Remiantis šiais duomenimis galima teigti, kad Centras toliau taiko tinkamas priemones paslaugų gavėjų supažindinimui su jų teisėmis ir skatina jomis naudotis.

Planuojami tolimesni veiksmai: ir toliau Centras vertindamas savo veiklos efektyvumą ir skatindamas paslaugų gavėjų teisių užtikrinimą ir skatinimą, supažindins Centro darbuotojus ir paslaugų gavėjus su paruoštu dokumentu „Paslaugų gavėjų teisių chartija“ bei papildomai bus dalinamas informacinis lankstinukas apie paslaugų gavėjų teises. Taip pat Centras ir toliau planuoja peržiūrėti galimybes ir trukdžius paslaugų gavėjams naudotis savo teisėmis, bei atlikti gerinimo veiksmus, kad savo teisėmis pasinaudotų didesnė paslaugų gavėjų dalis.

MOLĖTŲ SOCIALINĖS PARAMOS CENTRAS

3. ORGANIZACIJOS PARTNERYSČIŲ TEIKIAMOS NAUDOS REZULTATAI

25 kriterijus Socialinių paslaugų teikėjas įvertina partnerystės rezultatus ir naudą paslaugų gavėjams ir organizacijai.

Rodiklis: Paslaugų gavėjų ir darbuotojų, įvardijusių įstaigos partnerių naudingumą paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės gerinimui, procentinė išraiška.

Socialiniai partneriai	2020 m.		2021 m.		2022 m.	
	Darbuotojai	Paslaugų gavėjai	Darbuotojai	Paslaugų gavėjai	Darbuotojai	Paslaugų gavėjai
Molėtų krašto žmonių su negalia sąjunga	93,0%	50,70%	100,0%	76,50%	100,0%	61,00%
VšĮ Molėtų pirminės sveikatos priežiūros centras	100,0%	94,20%	93,3%	82,40%	93,0%	67,00%
VšĮ Molėtų ligoninė	64,0%	82,60%	86,7%	82,40%	93,0%	65,00%
UAB „Molėtų švara“	71,0%	78,30%	93,3%	88,20%	87,0%	56,00%
Labdaros ir paramos fondas „Vilties liepsna“	93,0%	52,20%	100,0%	70,60%	100,0%	63,00%
UAB Skani pica	21,0%	13,00%	26,7%	35,30%	53,0%	33,00%
Molėtų rajono kūno kultūros ir sporto centras			86,7%	86,7%	87,0%	44,0%
VšĮ Neįgaliųjų integracijos ir darbinio užimtumo centras			86,7%	62,8%	87,0%	39,0%
Utenos rajono savivaldybės Visuomenės sveikatos biuras			100,0%	58,8%	100,0%	39,0%
VšĮ „Bendrystės Centras“			86,7%	58,8%	93,0%	48,0%
Molėtų parapijos Caritas			93,3%	62,8%	100,0%	57,0%
Molėtų kultūros centras					67,0%	44,0%

8 pav. lentelė respondentų atsakymų pasiskirstymo procentais, apie Centro socialinių partnerių naudingumą.

Rezultatų paaiškinimas:

2022 m. apklausoje, vertinant Centro socialinių partnerių naudingumą paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės gerinimui, dalyvavo 54 Centro paslaugų gavėjai ir 15 Centro darbuotojų, tiesiogiai

MOLĖTŲ SOCIALINĖS PARAMOS CENTRAS

teikiančių paslaugas ir dalyvaujančių partnerystės veiklose. Anoniminė naudingumo vertinimo apklausa buvo vykdoma trečią kartą. Siekiant didesnio anonimiškumo užtikrinimo, apklausa buvo vykdoma internetinės anketos pagalba. Naudingumo vertinimui buvo pasirinkta 12 Centro socialinių partnerių, taip pat anketų pagalba siekta išgryninti kokią konkrečiai naudą paslaugų gavėjai gauna iš socialinių partnerių. Centras matuodamas apklausos rezultatus įsivertina partnerystės teikiamą naudą, taip užtikrindamas paslaugų tęstinumo rezultatus.

Gauti duomenys (žr. 8 pav.) rodo, kad Centro bendradarbiavimas su socialiniais partneriais paslaugų gavėjams yra naudingas ir prisideda prie asmenų gyvenimo kokybės pagerinimo. Naudingiausi Centro socialiniai partneriai 2022 m., apklaustųjų paslaugų gavėjų nuomone yra: VšĮ Molėtų pirminės sveikatos priežiūros centras (informavimas, konsultavimas), VšĮ Molėtų ligoninė (informavimas, konsultavimas), labdaros ir paramos fondas „Vilties liepsna“ (materialinė parama).

Vertinant darbuotojų 2022 m. apklausos rezultatus, jų vertinimu, naudingiausi Centro socialiniai partneriai yra: „Molėtų krašto žmonių su negalia sąjunga“ (parama drabužiais, avalyne, maisto produktais), labdaros ir paramos fondas „Vilties liepsna“ (materialinė parama, parama daiktais), Utenos rajono savivaldybės Visuomenės sveikatos biuras (priklausomybių konsultanto paslaugos), Molėtų parapijos Caritas (parama maisto produktais, drabužiais, avalyne, daiktais).

Siekiant išgryninti kokių paslaugų gavėjams vis dar trūksta, buvo pateiktas papildomas klausimas ir paslaugų gavėjai nurodė, kad jiems labiausiai trūksta nemokamų transporto paslaugų, taip pat norėtų laisvalaikio, užimtumo paslaugų, nemokamos teisinės pagalbos, pagalbos drabužiais, bei pagalbos remontuojant būstą.

Vertinant 2020 m. partnerysčių teikiamos naudos duomenis buvo numatyta matuoti partnerysčių naudą platesnėse srityse, tokiose kaip priklausomybių konsultanto pagalba, mediacijos paslaugos. 2022 m. siekiant įgyvendinti šį užsibrėžtą tikslą buvo toliau vertinamas Utenos rajono savivaldybės Visuomenės sveikatos biuro, kuris teikia priklausomybių konsultanto ir mediacijos paslaugas, naudingumas.

Utenos rajono savivaldybės Visuomenės sveikatos biuras	2021 m		2022 m	
	Darbuotojų vertinimas	Paslaugų gavėjų vertinimas	Darbuotojų vertinimas	Paslaugų gavėjų vertinimas
Priklausomybių konsultanto pagalba	53,30%	29,40%	53,30%	18,50%
Mediacijos paslaugos	20,00%	15,70%	0,00%	0,00%

9 pav. lentelė respondentų atsakymų pasiskirstymo procentais, apie Centro socialinių partnerių naudingumą.

MOLĖTŲ SOCIALINĖS PARAMOS CENTRAS

2022 m. gauti apklausų duomenys (žr. 9 pav.) rodo, kad priklausomybių konsultanto paslaugų naudingumą jaučia 53,3% apklaustų darbuotojų, bei 18,5% paslaugų gavėjų, o tačiau mediacijos paslaugų naudingumas sumažėjo, lyginat su 2021 m. apklausos duomenimis. Remiantis šiais duomenimis, tikslinga su gautais apklausų rezultatais supažindinti darbuotojus bei paslaugų gavėjus, siekiant padidinti paslaugų gavėjų motyvaciją pasinaudoti šiomis paslaugomis.

Apibendrinat gautus duomenis galima teigti, kad paslaugų gavėjai ir Centro darbuotojai ir toliau jaučia socialinių partnerių naudingumą.

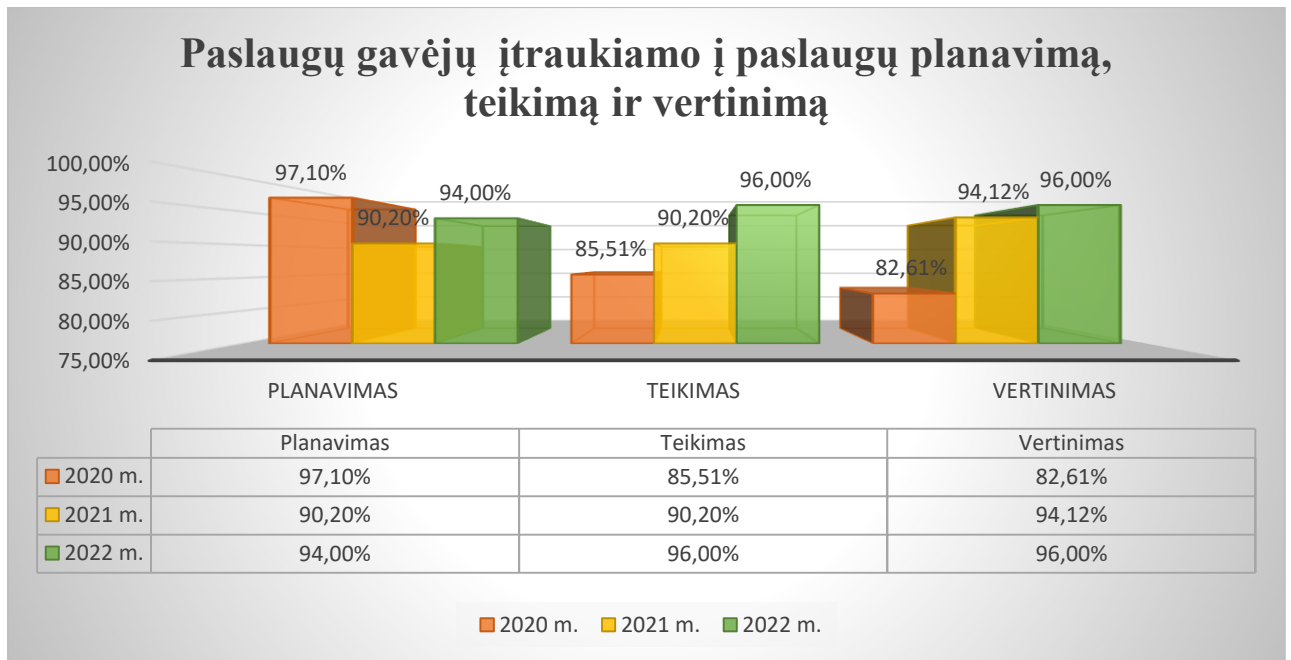
Planuojami tolimesni veiksmai: įvertinus paslaugų gavėjų individualius poreikius, toliau bus plečiamas partnerysčių ratas. Centro darbuotojai, teikdami paslaugas, toliau nuolat informuos paslaugų gavėjus, kokios konkrečiai naudos jie gali gauti iš konkrečių Centro socialinių partnerių, taip pat jau gavus naudą, bus supažindinama su suteiktos pagalbos šaltiniu.

MOLĖTŲ SOCIALINĖS PARAMOS CENTRAS

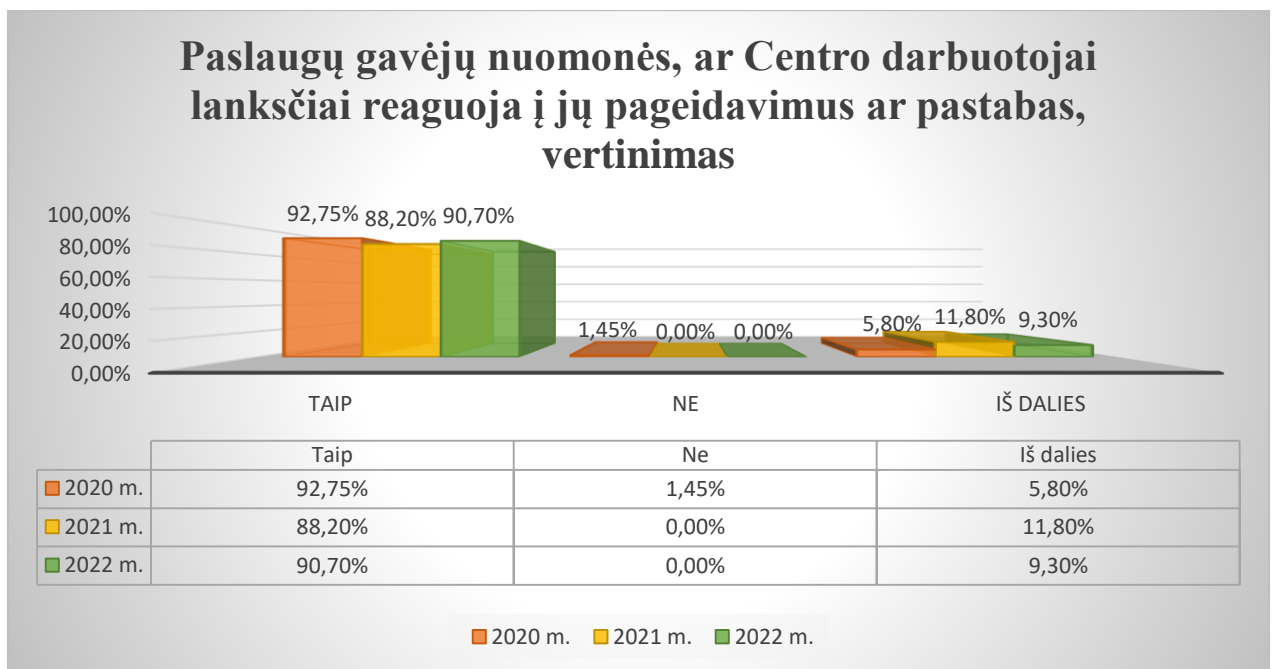
4. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮTRAUKIMO Į PASLAUGŲ PLANAVIMĄ, TEIKIMĄ IR VERTINIMĄ REZULTATAI

27 kriterijus Socialinių paslaugų teikėjas įtraukia paslaugų gavėjus kaip aktyvius dalyvius į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą.

Rodiklis: Paslaugų gavėjų teigiamų atsakymų, kad jie jaučiasi įtraukiami į paslaugų planavimą, teikimą, vertinimą santykis su bendru apklausoje dalyvavusių paslaugų gavėjų skaičiumi, procentinė išraiška.



10 pav. diagrama respondentų atsakymų pasiskirstymo procentais.



11 pav. diagrama respondentų atsakymų pasiskirstymo procentais.

MOLĖTŲ SOCIALINĖS PARAMOS CENTRAS

Rezultatų paaiškinimas:

Centras nuolat skatindamas paslaugų gavėjų kaip aktyvių dalyvių įsitraukimą į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą yra paruošęs dokumentą „Paslaugų gavėjų įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą politikos procedūrų aprašą“, su kuriuo yra supažindinti visi Centro darbuotojai ir paslaugų gavėjai. Paslaugų gavėjų įsitraukimo aktyvumas lemia paslaugų teikimo rezultatų efektyvumą.

Centras norėdamas išsiaiškinti 2022 m. rezultatus dėl paslaugų gavėjų įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą bei vertinimą 58 paslaugų gavėjams pateikė anonimines internetines anketas, į kurias atsakė ir savo nuomonę pateikė net 54 paslaugų gavėjai. Anoniminė anketinė apklausa buvo vykdoma antrą kartą.

Didžioji dauguma atsakiusiųjų nurodė (žr. 10 pav.), kad jie yra įtraukiami į paslaugų planavimą ir teikimą bei vertinimą. Lyginat 2021-2022 m. apklausos duomenis, galima pastebėti, kad pagerėjo paslaugų gavėjų įsitraukimas į paslaugų planavimą, teikimą bei vertinimą.

Aiškinantis paslaugų gavėjų nuomonę, ar Centro darbuotojai lanksčiai reaguoja į jų pageidavimus ar pastabas (žr. 11 pav.), didžioji dauguma pasirinko atsakymą „*Taip*“. Lyginant 2021 m. ir 2022 m. apklausos duomenis šis vertinimas pagerėjo 2,5%.

Planuojami tolimesni veiksmai: Centras ir toliau sieks įgalinti paslaugų gavėjus aktyviai reikšti savo nuomonę, teikiant siūlymus Centro veiklos tobulinimui, kad vėliau šie pasiūlymai būtų įtraukti į Centro veiklos tobulinimo procesus arba metinį veiklos planą. Taip pat Centras toliau sieks didinti darbuotojų lankstų reagavimą į paslaugų gavėjų nuomonę bei atsižvelgimą į jų pageidavimus teikiant paslaugas, šį klausimą aptariant darbuotojų susirinkimų metu.

MOLĖTŲ SOCIALINĖS PARAMOS CENTRAS

5. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮGALINIMO REZULTATAI

29 kriterijus Socialinių paslaugų teikėjas taiko specifines priemones, kad personalas ir paslaugų vartotojai suprastų, didintų ir gerintų paslaugų gavėjų įgalinimą.

Rodiklis: Šeimų, kurios per socialinių įgūdžių ugdymo, palaikymo ir (ar) atkūrimo paslaugą buvo įgalintos ir po paslaugų nutraukimo daugiau nei 6 mėnesius gebėjo savarankiškai gyventi, skaičiaus santykis su bendru šeimų skaičiumi, kurioms paslaugos buvo nutrauktos, procentinė išraiška.

	2019 m.	2020 m.	2021 m.	2022 m.
Šeimų skaičius, kurioms <u>skirtos</u> socialinių įgūdžių ugdymo, palaikymo ir (ar) atkūrimo paslaugos (vaikų skaičius jose)		27 (43)	19 (30)	17(37)
Šeimų skaičius, kurioms <u>nutrauktos</u> socialinių įgūdžių ugdymo, palaikymo ir (ar) atkūrimo paslaugos (vaikų skaičius jose)	35	26 (38)	33 (51)	25(46)
Šeimų skaičius, kurioms <u>yra atnaujintos</u> socialinių įgūdžių ugdymo, palaikymo ir (ar) atkūrimo paslaugos teikimas <u>nepraėjus 6 mėn.</u> po paslaugos nutraukimo (vaikų skaičius jose)	4	2 (7)	0 (0)	0 (0)
Šeimų skaičius, kurioms <u>yra atnaujintos</u> socialinių įgūdžių ugdymo, palaikymo ir (ar) atkūrimo paslaugos teikimas <u>praėjus daugiau 6 mėn.</u> po paslaugos nutraukimo (vaikų skaičius jose)		1 (1)	3 (4)	0 (0)
Paslaugų atnaujinimo priežastys (šeimų skaičius):				
Piknaudžiavimas alkoholiu			2 (2)	0 (0)
Smurtas artimoje aplinkoje			1 (2)	0 (0)
Kitos priežastys		2 (7)		0 (0)

12 pav. lentelė, duomenų apie šeimą pasiskirstymas.

Socialinių įgūdžių ugdymo, palaikymo ir (ar) atkūrimo paslaugų nutraukimas	2020 m.		2021 m.		2022 m.	
	Šeimų skaičius	Vaikų skaičius šeimose	Šeimų skaičius	Vaikų skaičius šeimose	Šeimų skaičius	Vaikų skaičius šeimose
Teigiami pokyčiai šeimoje	17	26	18	29	17	29
Vaikas/-ai sulaukė pilnametystės	2	3	5	5	3	3
Vaikui/-ams nustatyta nuolatinė globa	3	4	3	6		
Šeima/vaikai išvyko gyventi į kitą savivaldybę/valstybę;	3	4	3	4	4	9
Išnaudota visa galima pagalba šeimai	1	1	0	0		
Neterminuotai apribotos tėvystės teisės			4	7		
Nesudarytos sąlygos teikti socialines paslaugas					1	4
Viso:	26	38	33	51	25	45

13 pav. lentelė, duomenų dėl paslaugų nutraukimo priežasčių pasiskirstymas.

Rezultatų paaiškinimas:

MOLĖTŲ SOCIALINĖS PARAMOS CENTRAS

Centras, siekdamas efektyvaus paslaugų gavėjų įgalinimo, parengė dokumentą „Paslaugų gavėjų įgalinimo koncepcija“, kuris pateiktas aiškiai ir suprantamai. Su šiuo dokumentu yra supažindinti visi Centro darbuotojai ir paslaugų gavėjai. Centro darbuotojai taikydami įvairias įgalinimo priemones deda nuolatinės pastangas, kad šeimos po socialinių įgūdžių ugdymo, palaikymo ir (ar) atkūrimo paslaugų nutraukimo gebėtų gyventi ir palaikyti ryšius su visuomene savarankiškai.

Centras siekdamas išsiaiškinti paslaugų gavėjų įgalinimo rezultatus rinko duomenis apie šeimas, kurios per socialinių įgūdžių ugdymo, palaikymo ir (ar) atkūrimo paslaugą buvo įgalintos ir po paslaugų nutraukimo daugiau nei 6 mėnesius gebėjo savarankiškai gyventi. Tam tikslui buvo surinkti duomenys iš 14 Centro darbuotojų, tiesiogiai teikiančių paslaugas, bei 3 atvejo vadybininkų. Tokia apklausa duomenų palyginimui buvo vykdoma ne pirmą kartą.

Pagal pateiktus duomenis išsiaiškinta (žr. 12 pav.), kad vidutiniškai kasmet apie 30 šeimų socialinių įgūdžių ugdymo, palaikymo ir (ar) atkūrimo paslaugos būna nutrauktos. Pagrindinė paslaugų nutraukimo priežastis (žr. 13 pav.) išlieka teigiami pokyčiai šeimoje, tačiau daugėja atvejų kaip paslaugos nutraukiamos vaikams sulaukus pilnametystės ar šeimai(vaikams) išvykus gyventi į kitą savivaldybę/valstybę.

Lyginant 2019-2022 m. duomenis pastebėta, kad mažėja šeimų kurioms paslaugos yra atnaujintos nepaėjęs 6 mėn. po paslaugų nutraukimo, o 2022 m. šeimų, kurioms paslaugos yra atnaujintos nebuvo visai. Remiantis šiais duomenimis galima teigti, kad šeimos, kurioms paslaugos būna nutrauktos yra tinkamai įgalintos ir geba gyventi savarankiškai.

Planuojami tolimesni veiksmai: Centras numato ir toliau fiksuoti suvestinius metinius duomenis apie šeimų skaičių, kurioms socialinių įgūdžių ugdymo, palaikymo ir (ar) atkūrimo paslaugos buvo pradėtos, nutrauktos bei atnaujintos. Taip pat Centras sieks išgryninti šių paslaugų atnaujinimo priežastis. Atsižvelgiant į gautus duomenis ir toliau bus imamasi specifinių priemonių, metodų veiklos tobulinimui, kad būtų įgalinta kuo daugiau šeimų, bei užtikrintas efektyvesnis pagalbos teikimo procesas. Centro darbuotojai susirinkimų metu bus motyvuojami dalintis gerąja patirtimi su kolegomis, kaip didinti paslaugų gavėjų įgalinimą, bei užtikrinti paslaugų efektyvumą.

MOLĖTŲ SOCIALINĖS PARAMOS CENTRAS

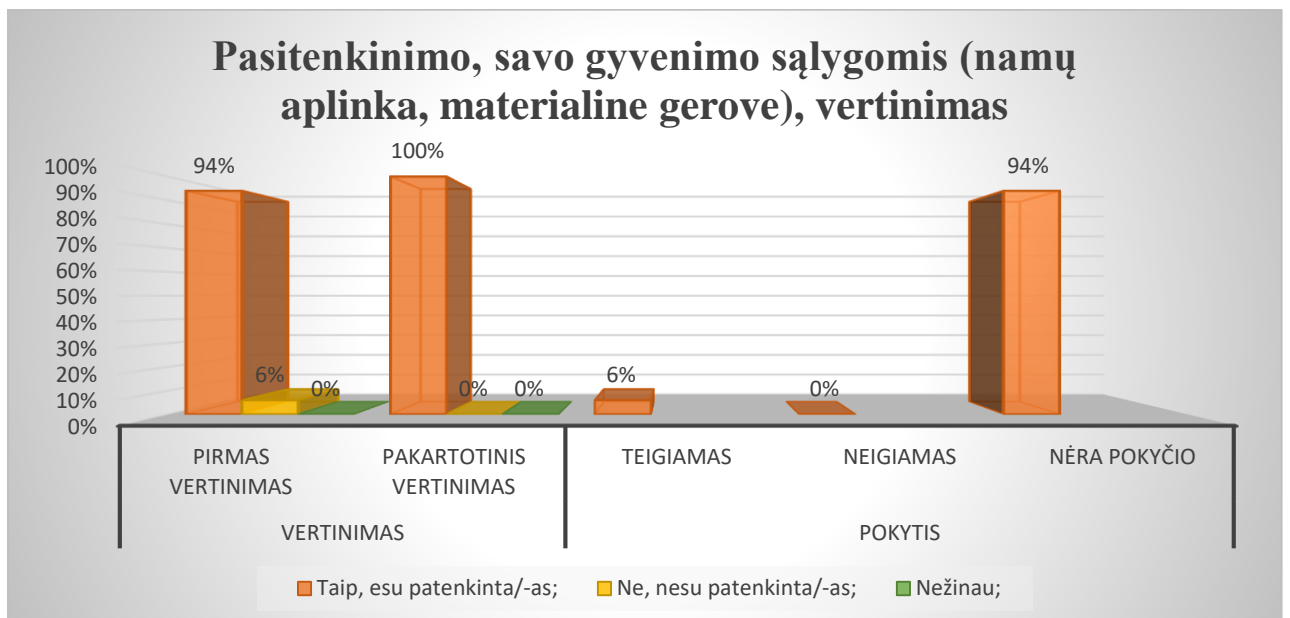
6. GYVENIMO KOKYBĖS GERINIMO REZULTATAI

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: Paslaugų gavėjų teigiamo gyvenimo kokybės pokyčio pateiktose gyvenimo srityse procentinė išraiška.

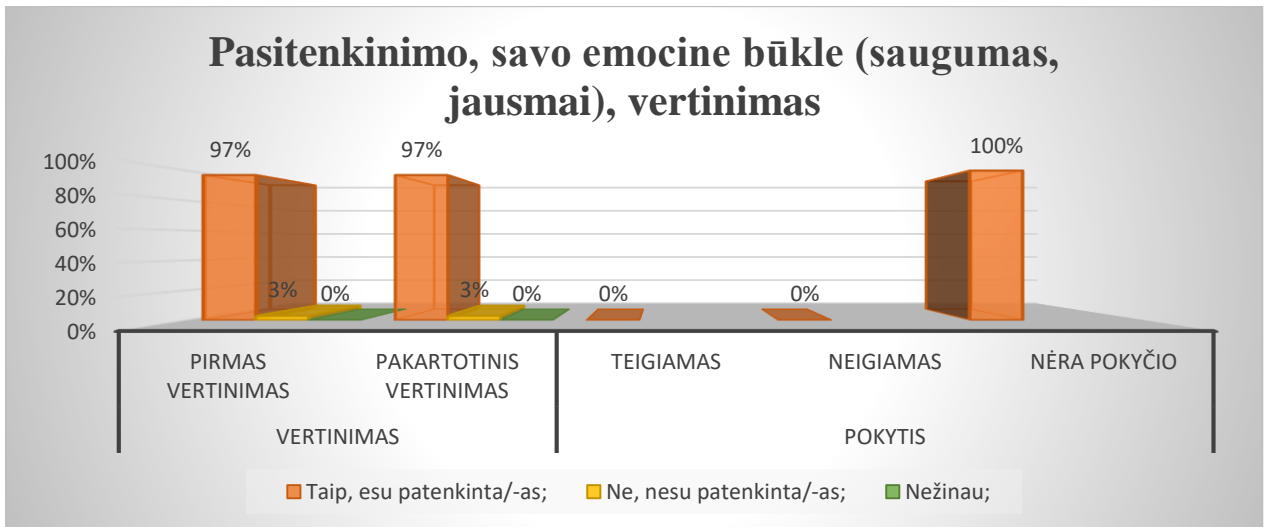
Gyvenimo kokybės sritys	2020 m.			2021 m.			2022 m.		
	Teigiamas pokytis	Neigiamas pokytis	Nėra pokyčio	Teigiamas pokytis	Neigiamas pokytis	Nėra pokyčio	Teigiamas pokytis	Neigiamas pokytis	Nėra pokyčio
Asmens tobulėjimas (tarpasmeniniai santykiai, savęs vertinimas)	17%	2%	81%	25%	4%	71%	25%	4%	71%
Socialinė integracija (įsidarbinimas, pilietiškumas, teisė).	17%	4%	79%	35%	5%	60%	27%	6%	67%
Gerovė (emocinė, fizinė, materialinė).	16%	2%	82%	40%	5%	55%	33%	8%	59%

14 pav. lentelė, suaugusiųjų atsakymų pasiskirstymas procentais, vertinant gyvenimo kokybės pokyčius, kolektyviniu požiūriu.

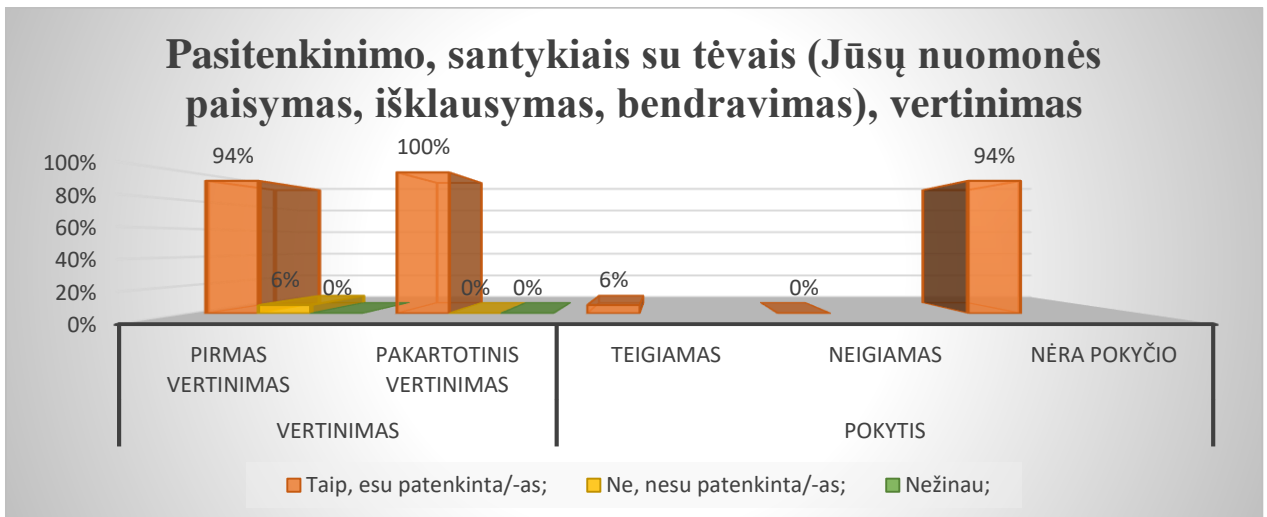


15 pav. vaikų atsakymų pasiskirstymas procentais, vertinant gyvenimo kokybės pokyčius, kolektyviniu požiūriu.

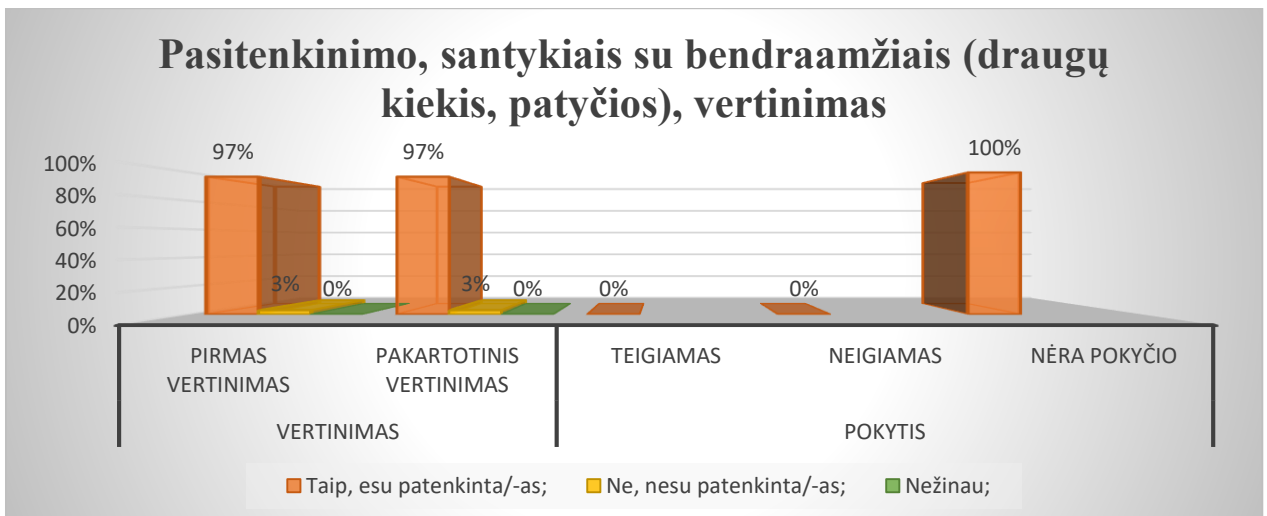
MOLĖTŲ SOCIALINĖS PARAMOS CENTRAS



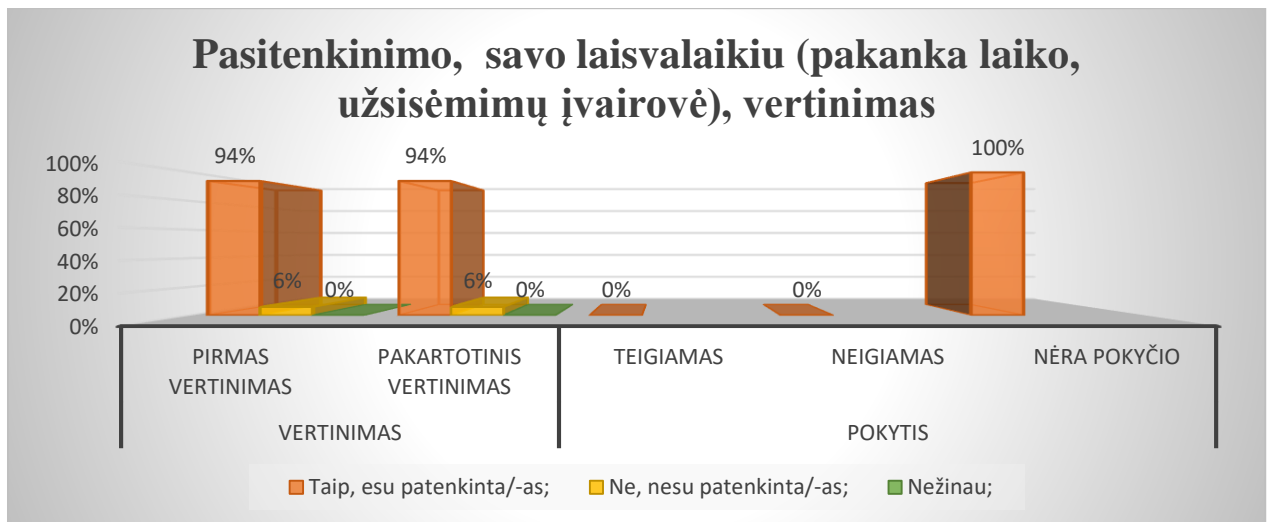
16 pav. vaikų atsakymų pasiskirstymas procentais, vertinant gyvenimo kokybės pokyčius, kolektyviniu požiūriu.



17 pav. vaikų atsakymų pasiskirstymas procentais, vertinant gyvenimo kokybės pokyčius, kolektyviniu požiūriu.



18 pav. vaikų atsakymų pasiskirstymas procentais, vertinant gyvenimo kokybės pokyčius, kolektyviniu požiūriu.



19 pav. vaikų atsakymų pasiskirstymas procentais, vertinant gyvenimo kokybės pokyčius, kolektyviniu požiūriu.

Rezultatų paaiškinimas:

Centras yra parengęs dokumentą „Socialinių paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės koncepcija“, kuris paslaugų gavėjams yra pateiktas aiškiai ir suprantamai. Su šiuo dokumentu yra supažindinti visi Centro darbuotojai ir paslaugų gavėjai.

2022 m. Centras paslaugų gavėjams pateikė anoniminę anketinę apklausą, skirtą įvertinti paslaugų gavėjų gyvenimo kokybę ir jos pokyčius (6 mėnesių laikotarpyje) atitinkamose gyvenimo srityse. 49 paslaugų gavėjai atsakė į pateiktus klausimus ir įvertino savo gyvenimo pokytį. Anketinei apklausai vykdyti buvo pasirinktos 3 gyvenimo sritys, kuriose atliktas paslaugų gavėjų pasitenkinimo konkrečia sritimi vertinimas.

Pagal diagramos (žr. 14 pav.) rezultatų duomenis, dalis paslaugų gavėjų nurodė, kad 2022 m. jų gyvenimo kokybė, per tirtą laikotarpį, pagerėjo. 25% paslaugų gavėjų nurodė, kad jiems asmens tobulėjimo gyvenimo srityje įvyko teigiamas pokytis: pagerėjo santykiai su šeimos nariais, dalis net džiaugėsi pagerėjusiu bendravimu bei bendradarbiavimu su socialiniu darbuotoju, bei galimybe reikšti jam savo nuomonę. 27% paslaugų gavėjų pajuto pagerėjimą socialinės integracijos srityje, dažniausia to priežastis buvo nurodomas susirastas darbas. Net 33% paslaugų gavėjų pajuto teigiamą pokytį gerovės (emocinės, fizinės, materialinės) srityje. Tam įtakos turėjo per pusmetį pagerėjusi emocinė bei fizinė sveikata, materialinė padėtis, pagerėjusios gyvenimo sąlygos.

Asmens tobulėjimas (tarpasmeniniai santykiai, savęs vertinimas) gyvenimo srities neigiamo pokyčio nurodymui įtakos turėjo šios paslaugų gavėjų nurodytos priežastys: kylančios problemos santykiuose su šeimos nariais (sutuoktiniu, vaikais), sutuoktinio piktnaudžiavimas alkoholiu, drąsos sprendžiant problemas bei pasitikėjimo trūkumas. Socialinės integracijos nepalankiam vertinimui dažniausiai įtakos turėjo darbo netekimas ar pastovaus darbo nebuvimas. Gerovės (emocinės, fizinės,

MOLĖTŲ SOCIALINĖS PARAMOS CENTRAS

materialinės) gyvenimo srities nepalankiam vertinimui turėjo įtakos: atsiradusios sveikatos problemos, darbo praradimas, artimojo liga, konfliktinės situacijos šeimoje, saugumo jausmo trūkumas, menkos pajamos, blogos gyvenimo sąlygos.

Centras siekdamas gauti kuo daugiau tikslingesnių duomenų antrą kartą sudarė sąlygas vaikams, gebantiems suformuluoti savo pažiūras, išsakyti savo nuomonę apie jų gyvenimo kokybę. 2022 m. socialinių įgūdžių ugdymo, palaikymo ir (ar) atkūrimo paslaugas gaunančių šeimų vaikams pateikė anketinę apklausą, skirtą įvertinti jų gyvenimo kokybę ir jos pokyčius (6 mėnesių laikotarpyje) atitinkamose gyvenimo srityse. 32 vaikai atsakė ir įvertino savo gyvenimo pokytį.

Pagal gautus rezultatus (žr. 15 pav.) apie 94-100 % vaikų teigiamai vertina savo gyvenimo sąlygas (namų aplinką, materialinę gerovę). 2022 m. šioje gyvenimo srityje per 6 mėn. 6 % apklaustųjų įvyko teigiamas pokytis. Savo emocine būkle (saugumu, jausmais) taip pat yra patenkinti 97 % apklaustų vaikų (žr. 16 pav.). Santykiai su tėvais (vaikų nuomonės paisymas, išklausymas, bendravimas) taip pat patenkinti 94-100 % apklaustų vaikų. 2022 m. šioje gyvenimo srityje per 6 mėn. 6 % apklaustųjų įvyko teigiamas pokytis (žr. 17 pav.). Santykiais su bendraamžiais (draugų kiekis, patyčios) apklaustų vaikų pasitenkinimo rodiklis siekia 97% (žr. 18 pav.). Pasitenkinimo savo laisvalaikiu (pakanka laiko, užsisėmimų įvairovė) vertinimas tarp vaikų taip pat yra gana aukšta 94-100 %. Individuliai vertinant pateiktus atsakymus, apklausti vaikai 2022 m. labiausiai pajuto pagerėjusias gyvenimo sąlygas, bei pagerėjusius santykius su tėvais. Atsižvelgiant į tai, galima teigti, kad socialinio darbo su šeima planuose išsikelti tikslai yra įgyvendinami ir duoda teigiamų rezultatų.

Centro darbuotojai siekdami ir toliau gerinti paslaugų gavėjų gyvenimo kokybę, socialinių įgūdžių ugdymo, palaikymo ir (ar) atkūrimo paslaugas jų šeimoms teikia atsižvelgiant į individualius jų poreikius, gebėjimus, gyvenamąją aplinką, bei apklausų rezultatus. Centro darbuotojai gerbia paslaugų gavėjų indėlį, įtraukia juos į savęs vertinimo, planavimo, paslaugų teikimo ir grįžtamojo ryšio teikimo, vertinimo procesus.

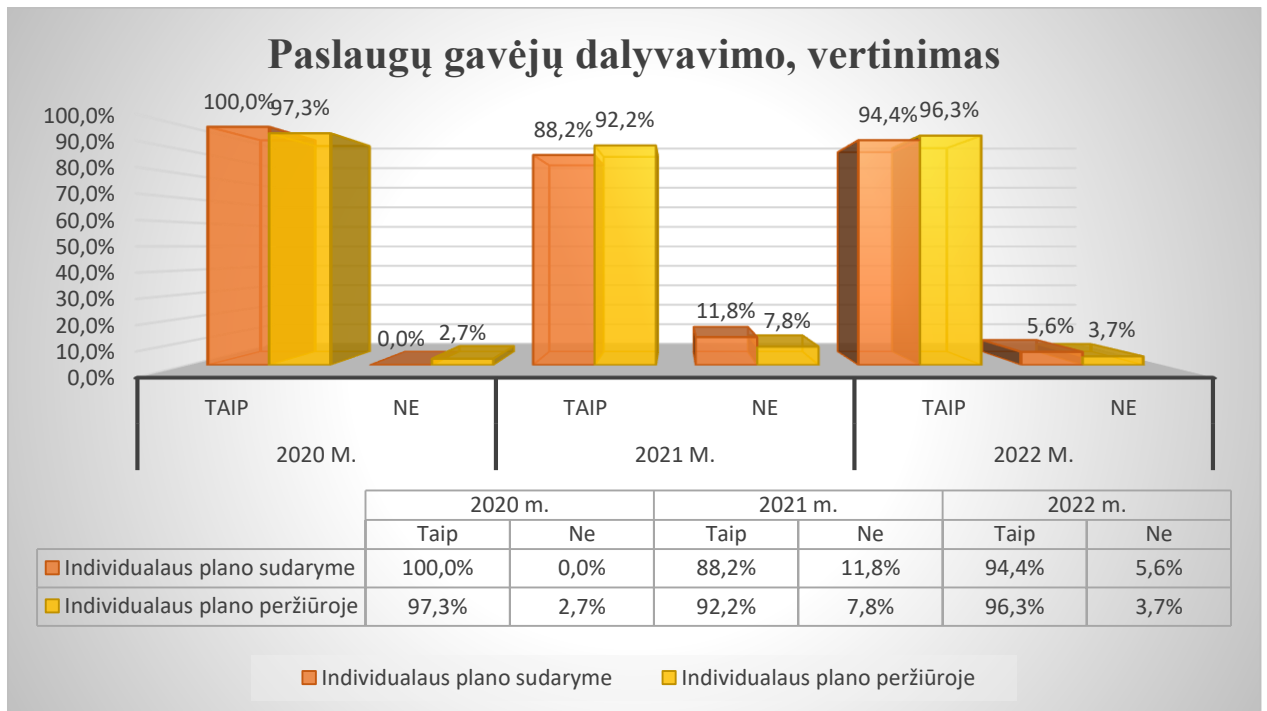
Planuojami tolimesni veiksmai: žinant kokiose gyvenimo srityse paslaugų gavėjams bei jų vaikams įvyko didžiausias neigiamas pokytis ir su tuo susijusias priežastis, Centras numatys paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės tobulinimo priemones ir jas pagal galimybes įgyvendins, į pagalbą pasitelkdamas socialinius partnerius, bendruomenes, ar įtraukdamas į savo veiklą naujas paslaugas. Taip paslaugos taps kryptingesnės ir efektyvesnės, nes bus nukreiptos į konkretų paslaugų gavėją ir jo konkrečios gyvenimo srities kokybės pagerinimą.

MOLĖTŲ SOCIALINĖS PARAMOS CENTRAS

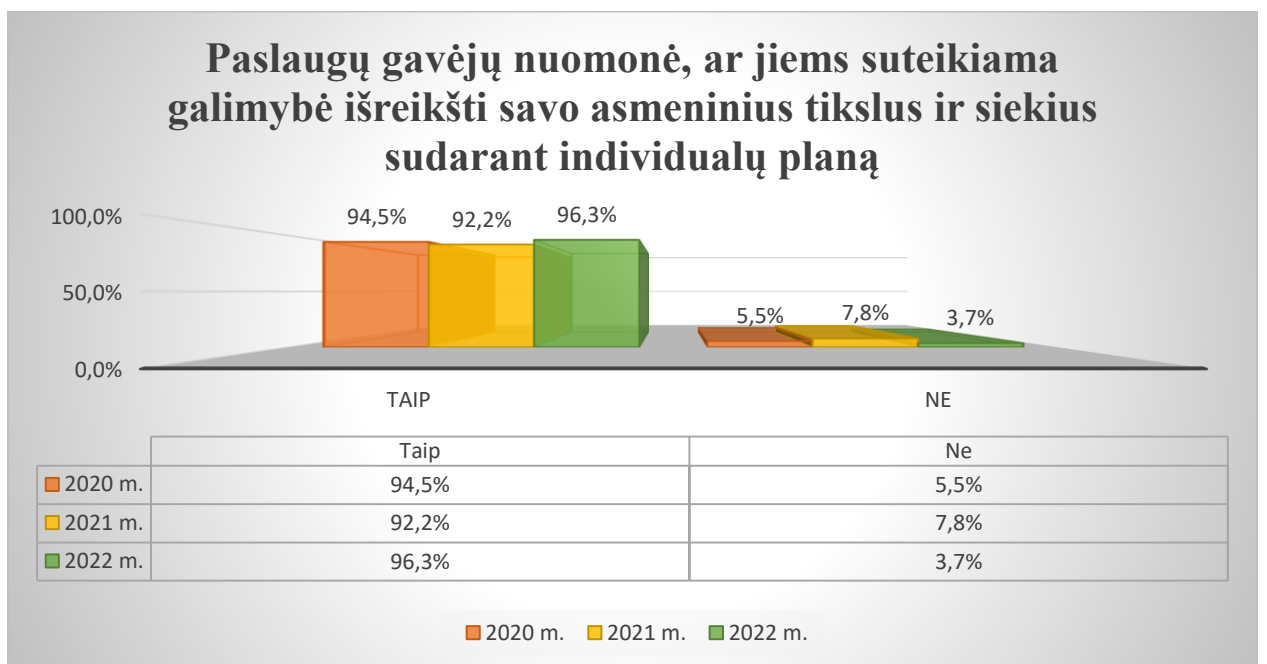
7. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮTRAUKIMO Į INDIVIDUALIUS PLANUS REZULTATAI

35 kriterijus Socialinių paslaugų teikėjas įtraukia paslaugų gavėjus į Individualaus plano rengimą ir peržiūrą, kad užtikrintų paslaugų gavėjo asmeninį indėlį į jo/jos Individualų planą.

Rodiklis: Paslaugų gavėjų procentinė dalis, kurie pritaria, kad dalyvauja individualaus plano šeimai sudaryme ir peržiūroje.



20 pav. diagrama respondentų atsakymų pasiskirstymo procentais.



21 pav. diagrama respondentų atsakymų pasiskirstymo procentais.

MOLĖTŲ SOCIALINĖS PARAMOS CENTRAS

Rezultatų paaiškinimas:

Centras siekdamas nustatyti procentinę dalį, kurie paslaugų gavėjai pritaria dalyvaujantys individualaus plano šeimai sudaryme ir peržiūroje antrą kartą atliko anoniminę paslaugų gavėjų anketinę apklausą. 2022 m. internetinės anketos pagalba buvo apklausti 54 paslaugų gavėjai.

Vertinat paslaugų gavėjų atsakymus (žr. 20 pav.) galima teigti, kad Centro rezultatai siekti kuo aktyvesnio paslaugų gavėjų dalyvavimo individualus plano šeimai sudaryme bei peržiūroje, pagerėjo, nes lyginat 2021 m. ir 2022 m. duomenis, 6,2% daugiau paslaugų gavėjų nurodė dalyvaujantys individualus plano sudaryme, bei 4,1% daugiau paslaugų gavėjų dalyvauja individualus plano peržiūroje. Šiems rodikliams galimai galėjo turėti įtakos, tai kiek Centro darbuotojai savo paslaugų gavėjams suteikia galimybę išreikšti savo asmeninius tikslus ir siekius sudarant individualų planą. Vertinant paslaugų gavėjų atsakymus šiuo klausimu (žr. 21 pav.) galima teigti, kad paslaugų gavėjams ši galimybė yra suteikiama, nes net 96,3% apklaustų paslaugų gavėjų pasirinko atsakymą „*Taip*“, o šis rodiklis, lyginant su 2021 m. duomenimis pakilo 4,1%.

Atsižvelgiant į apklausų rezultatus Centras ir toliau sieks aktyvesnio paslaugų gavėjų įsitraukimo į paslaugų planavimą, skatins aktyviau išsakyti savo nuomonę, išreikšti savo asmeninius tikslus ir siekius, teikti pasiūlymus paslaugų planavimo procese, sieks įtraukti paslaugų gavėjus į Individualaus plano rengimą ir peržiūrą, kad užtikrintų paslaugų gavėjo asmeninį indėlį į jo/jos Individualų planą. Atsižvelgiant į 2021 m. numatytus planuojamus veiksmus, suvienodintos pagalbos plano ir individualaus pagalbos plano formos.

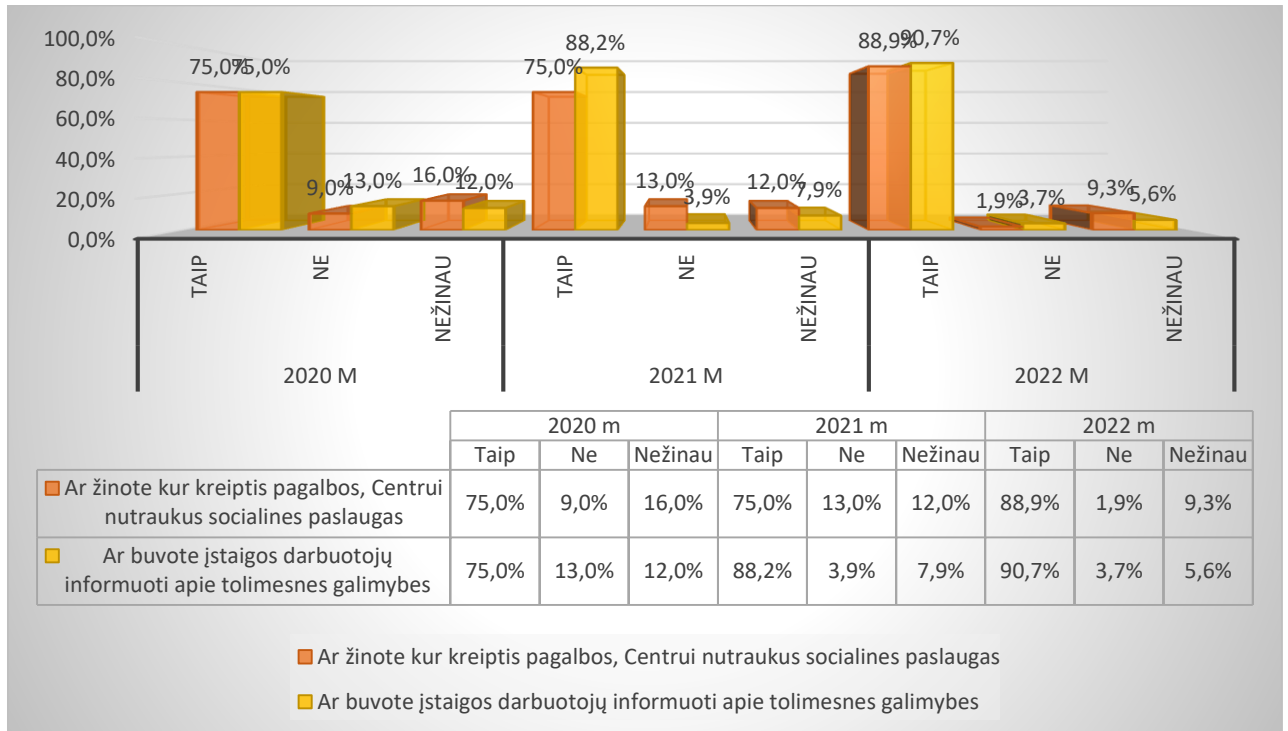
Planuojami tolimesni veiksmai: siekiant objektyvesnio įvertinimo dėl paslaugų gavėjų įtraukimo ir toliau bus peržiūrimi individualūs planai, fiksuojant kiek juose atsispindi paslaugų gavėjų norai, nuomonės bei siūlymai dėl teikiamų paslaugų. Vėliau šie pasiūlymai pagal galimybes bus įtraukti į Centro veiklos tobulinimo procesus ar metinį veiklos planą.

MOLĖTŲ SOCIALINĖS PARAMOS CENTRAS

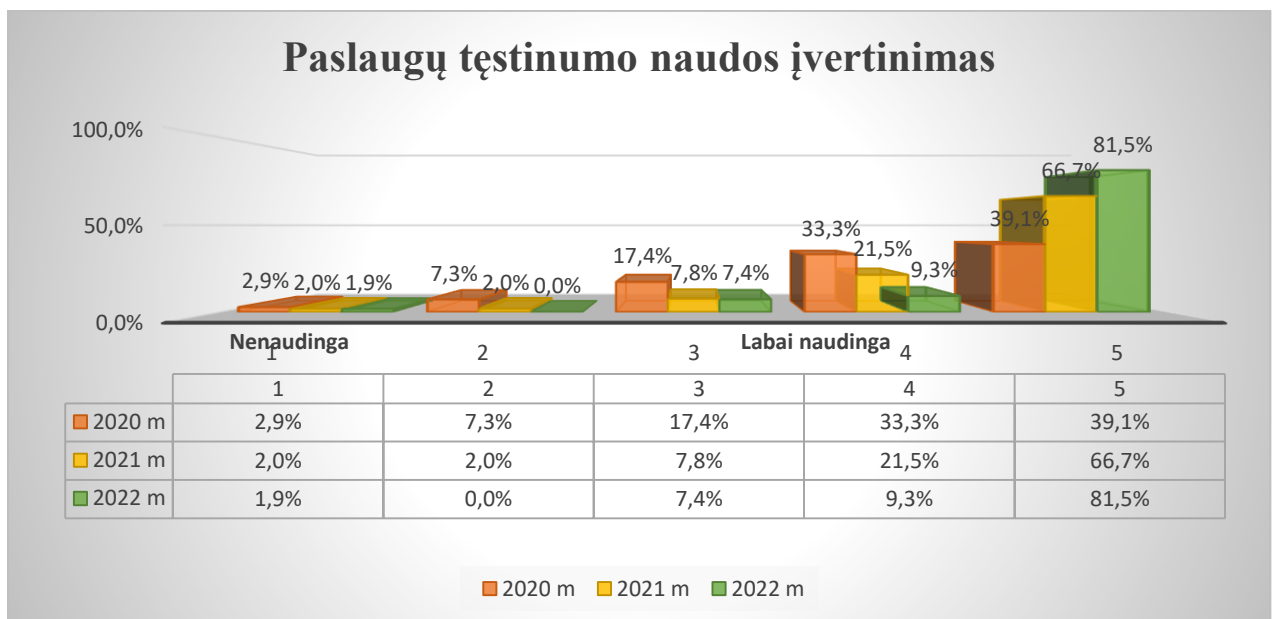
8. PASLAUGŲ TEIKIMO TĖSTINUMO REZULTATAI

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: Paslaugų gavėjų, žinančių kur kreiptis pagalbos nutraukus socialinių įgūdžių ugdymo, palaikymo ir (ar) atkūrimo paslaugas, skaičiaus santykio su bendru paslaugas gaunančiu paslaugų gavėjų skaičiumi, procentinė išraiška.



22 pav. diagrama respondentų atsakymų pasiskirstymo procentais.



23 pav. diagrama respondentų atsakymų pasiskirstymo procentais.

MOLĖTŲ SOCIALINĖS PARAMOS CENTRAS

Rezultatų paaiškinimas:

Centras norėdamas išsiaiškinti paslaugų gavėjų žinančių kur kreiptis pagalbos nutraukus socialinių įgūdžių ugdymo, palaikymo ir (ar) atkūrimo paslaugą, skaičiaus santykį su bendru paslaugų gavėjų skaičiumi, dar kartą atliko paslaugų gavėjų anoniminę anketinę apklausą. 2022 m. buvo pateiktos internetinės anoniminės anketos, kurias užpildė 54 paslaugų gavėjai.

Diagrama (žr. 22 pav.) rodo, kad net 88,9% paslaugų gavėjų žino kur kreiptis pagalbos Centru nutraukus socialines paslaugas. Šis rodiklis lyginant 2020-2022 m. duomenis toliau augo ir nuo 2021 m. gautų rezultatų padidėjo net 13,9%. 2022 m. 90,7% paslaugų gavėjų nurodė, kad apie tolimesnes galimybes jie buvo informuoti Centro darbuotojų. Lyginant 2020-2022 m. atsakymų rezultatus, šis rodiklis taip pat toliau gerėja ir nuo 2021 m. pagerėjo 2,5%.

Centras ir toliau siekdamas, kad 100% paslaugų gavėjų žinotų kur kreiptis pagalbos po socialinių paslaugų nutraukimo ir ta pagalba mokėtų pasinaudoti, numato, kad yra būtinas tolimesnis Centro veiklos tobulinimas, kad paslaugų teikimo procese būtų kuo labiau ugdomas paslaugų gavėjų savarankiškumas, kad jie žinotų kur kreiptis pagalbos.

Diagrama (žr. 23 pav.) rodo paslaugų gavėjų supratimą apie paslaugų tęstinumo naudą, nes paprašius jų įvertinti šį naudingumą 5 balų vertinime, kur 5 yra „*Labai naudinga*“, o 1- „*Nenaudinga*“, 2022 m. 81,5% paslaugų gavėjų paslaugų tęstinumo vertinime nurodė aukščiausią naudingumo balą - 5, o 9,3% - balą 4 ir tik 1,9% nurodė, kad paslaugų tęstinumas būtų nenaudingas. Lyginant 2020-2022 m. duomenis, paslaugų gavėjų supratimas apie paslaugų tęstinumo naudą, toliau ženkliai gerėja.

Planuojami tolimesni veiksmai: Centras ir toliau vykdys nuolatinį komunikavimą su paslaugų gavėjais dėl paslaugų tęstinumo poreikio išsiaiškinimo, nes kaip rodo atliekamos apklausos, tai duoda teigiamų rezultatų. Išsiaiškinus poreikį bus numatomos paslaugų tęstinumo tobulinimo priemonės, o paslaugos teikiamos daugiadisciplininės komandos principu. Po paslaugų nutraukimo paslaugų gavėjui ir toliau bus sudaromos galimybės kreiptis pagalbos į kitus paslaugų teikėjus.

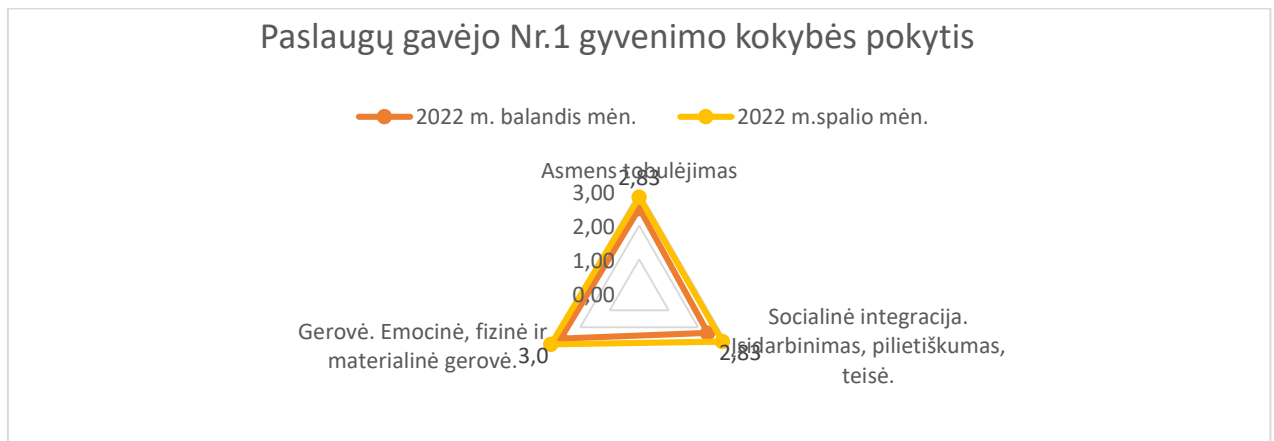
MOLĖTŲ SOCIALINĖS PARAMOS CENTRAS

9. NAUDOS PASLAUGŲ GAVĖJAMS REZULTATAI

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

Rodiklis: Nr. 1. Paslaugų gavėjo teigiamo gyvenimo kokybės pokyčio individualūs pavyzdžiai.

2022 m. Centras dar kartą paslaugų gavėjams pateikė anketinę apklausą, skirtą įvertinti paslaugų gavėjų gyvenimo kokybę ir jos pokyčius atitinkamose gyvenimo srityse. Tais pačiais metais, po 6 mėn. nuo atlikto pirmojo vertinimo, buvo atliktas pakartotinis vertinimas ir įvertintas paslaugų gavėjo gyvenimo kokybėje įvykęs pokytis per tirtą laikotarpį. Anketinei apklausai vykdyti buvo pasirinktos 3 gyvenimo sritys, kuriose atliktas paslaugų gavėjų pasitenkinimo konkrečia sritimi vertinimas. Rezultatams apibendrinti atsitiktinai parinkti 4 paslaugų gavėjai (2 suaugusieji ir 2 vaikai), kuriems per tirtą laikotarpį įvyko gyvenimo kokybės pokyčiai.

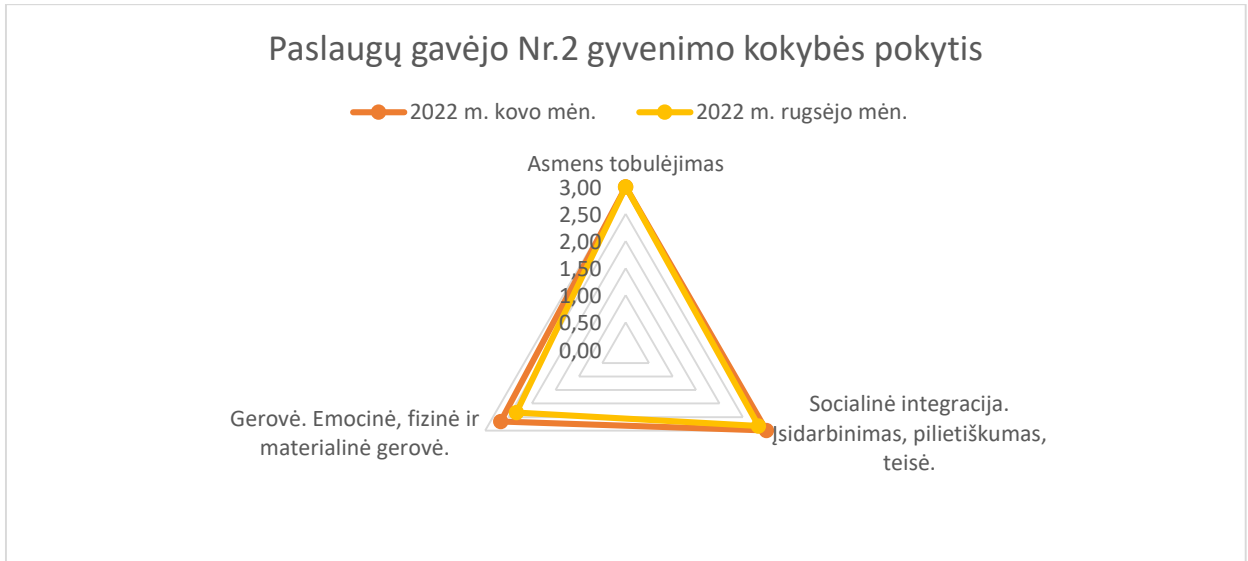


24 pav. diagrama respondentų atsakymų pasiskirstymas.

Rezultatų paaiškinimas:

Diagrama (žr. 24 pav.) rodo, kad per tirtą laikotarpį pagerėjo paslaugų gavėjo Nr.1 gyvenimo kokybė visose 3 gyvenimo srityse. Nežymiai didesnis pagerėjimas pastebimas „Socialinės integracijos“ gyvenimo srityje. Yra žinoma, kad šis paslaugų gavėjas tiriamuoju laikotarpiu įsidarbino, taip pat jis pajuto pagerėjimą jo savo pareigų žinojime, stipresnio atsakomybės jausmo atsiradime. Šis pagerėjimas turėjo įtakos ir kitoms gyvenimo sritims, tokioms kaip „Asmens tobulėjimo“, nes įsidarbinęs paslaugų gavėjas jautė didesnę pasitenkinimą savo kasdiene veikla. Taip pat džiugu tai, kad paslaugų gavėjas pastebėjo teigiamą pokytį ir savo santykiuose su socialiniu darbuotoju, kur pajuto geresnius bendravimo ir bendradarbiavimo santykius. Įsidarbinimas teigiamai paveikė ir „Gerovės“ gyvenimo sritį, nes pagerėjo paslaugų gavėjo materialinė padėtis, atsirado stipresnis saugumo jausmas. Šio paslaugų gavėjo pasitenkinimas savo gyvenimo kokybe yra aukštas, todėl tikslinga ir toliau motyvuoti paslaugų gavėją keltis naujus gyvenimo kokybės tikslus ir juos įgyvendinti.

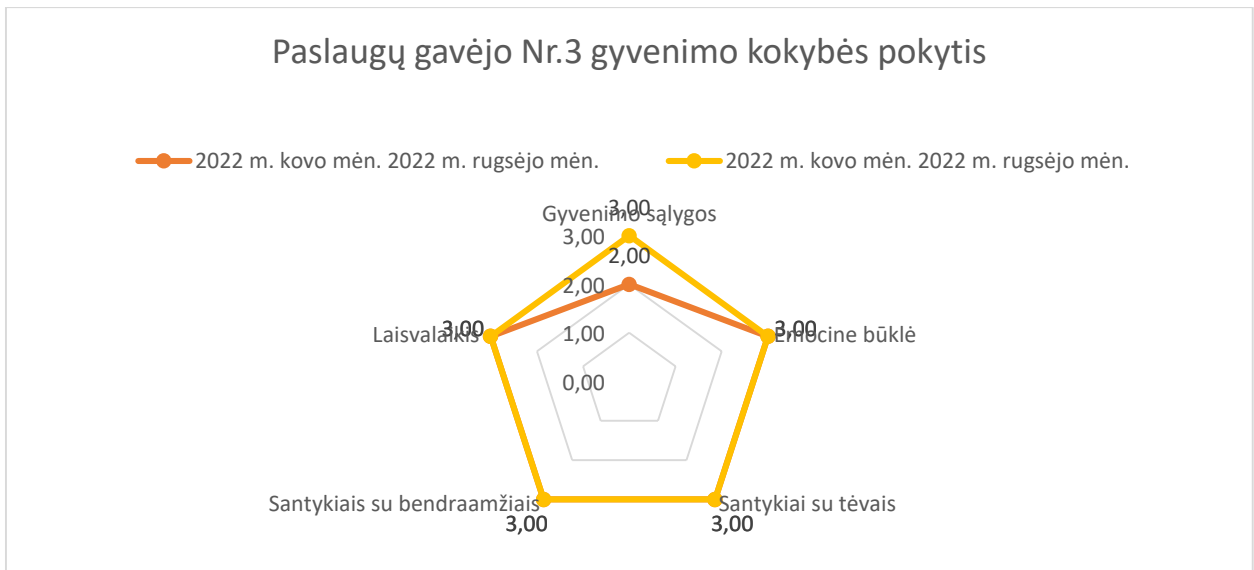
MOLĖTŲ SOCIALINĖS PARAMOS CENTRAS



25 pav. diagrama respondento atsakymų pasiskirstymas.

Rezultatų paaiškinimas:

Diagrama (žr. 25 pav.) rodo, kad per tirtą laikotarpį, neženkliai, tačiau neigiamai, pasikeitė paslaugų gavėjo Nr.2 gyvenimo kokybė. Yra žinoma, kad paslaugų gavėjas per tirtą laikotarpį prarado darbą, taip pat pablogėjo jo fizinė bei emocinė sveikata, dėl patiriamų sveikatos sutrikimų. Šios priežastys turėjo įtakos gyvenimo sričių neigiamam vertinimui. Apklaustam paslaugų gavėjui gyvenimo kokybė pablogėjo „Gerovės“ gyvenimo srityje, nes atsirado neigiami pokyčiai fizinei bei emocinei būklei. „Socialinės integracijos“ srityje taip pat pastebimas neigiamas pokytis, dėl darbo netekimo. Todėl tikslinga kartu su paslaugų gavėju išsamiai aptarti neigiamo pokyčio priežastis ir numatyti priemones gyvenimo kokybės gerinimui šiose srityse, ypač sutelkiant dėmesį į paslaugų gavėjo įsidarbinimo galimybių didinimo priemones.

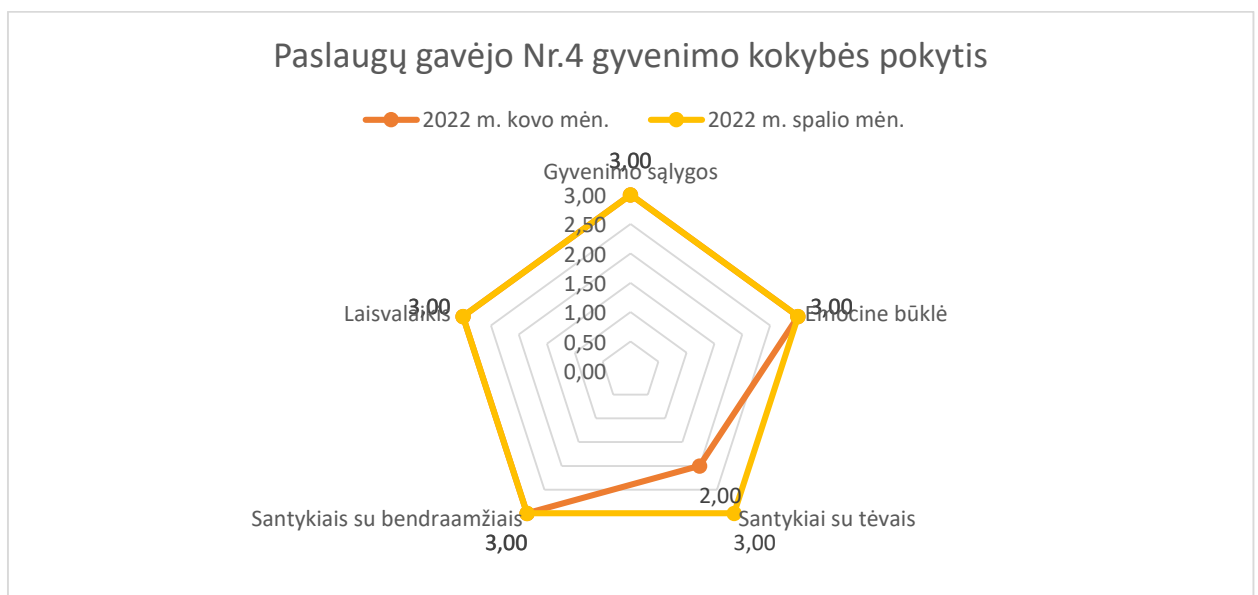


26 pav. diagrama respondento atsakymų pasiskirstymas.

MOLĖTŲ SOCIALINĖS PARAMOS CENTRAS

Rezultatų paaiškinimas:

Diagrama (žr. 26 pav.) rodo, kad per tirtą laikotarpį pagerėjo paslaugų gavėjo Nr.3 (vaiko) gyvenimo kokybė tam tikroje jo gyvenimo srityje. Pagerėjimą paslaugų gavėjas nurodė, kad jaučia savo „Gyvenimo sąlygų“ gyvenimo srityje. Yra žinoma, kad šis paslaugų gavėjas per tirtą laikotarpį gyveno ne savo namuose, o dėl krizinės situacijos šeimoje, laikinai buvo apgyvendintas kitur, kas ir turėjo įtakos tokiam vertinimui. Tačiau išnykus šiai priežasčiai, apklaustojo savo gyvenimo kokybės teigiamas vertinimas grįžo. Todėl tikslinga kartu su paslaugų gavėju išsamiai aptarti buvusią situaciją, kad ateityje išvengtų neigiamų pasekmių.



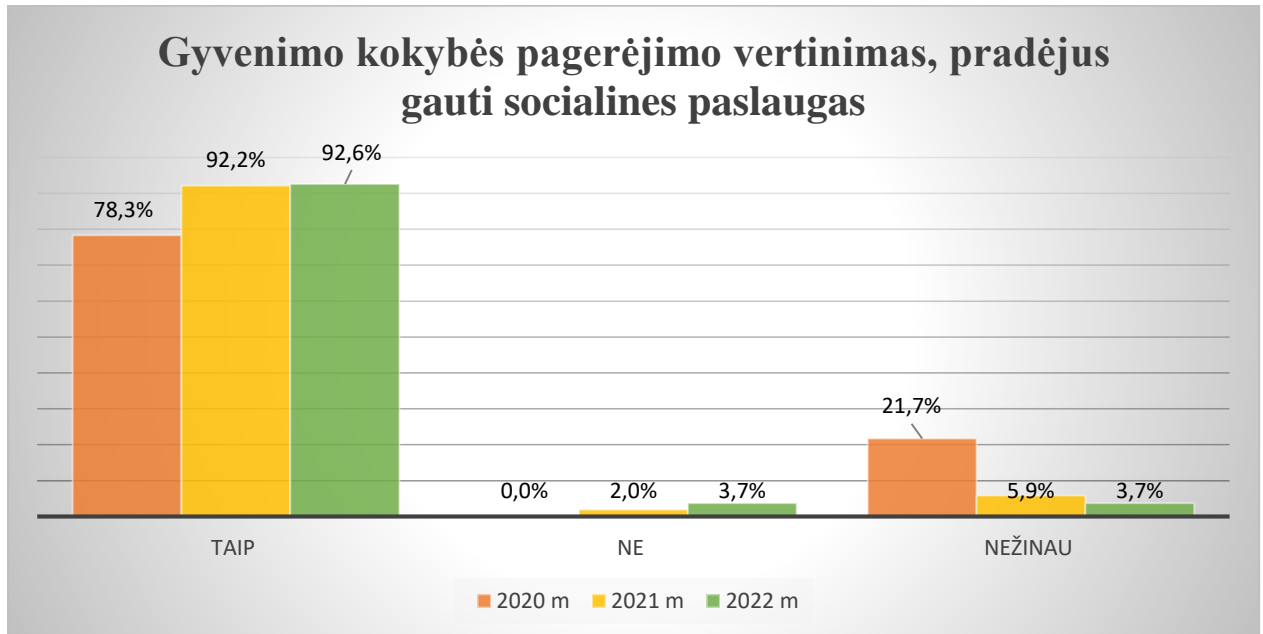
27 pav. diagrama respondento atsakymų pasiskirstymas.

Rezultatų paaiškinimas:

Diagrama (žr. 27 pav.) rodo, kad per tirtą laikotarpį pagerėjo paslaugų gavėjo (vaiko) Nr.4 gyvenimo kokybė. Pagerėjimas pastebimas „Santykiais su tėvais“ gyvenimo srityje. Yra žinoma, kad šis vaikas, tirtu laikotarpio pradžioje, nurodė, kad yra patenkintas santykiais su savo tėvais, tačiau norėtų dar geresnių. Po darbo su šeima, po 6 mėn., šis jo vertinimas pagerėjo. Todėl tikslinga kartu su paslaugų gavėju aptarti jo anksčiau neigiamai vertinamos gyvenimo srities priežastis, kas jas lėmė ir kaip ateityje išvengtų šių priežasčių pasikartojimo.

MOLĖTŲ SOCIALINĖS PARAMOS CENTRAS

Rodiklis: Nr. 2. Paslaugų gavėjų, atsakiusių, kad jų gyvenimo kokybė pagerėjo kai pradėjo gauti socialines paslaugas, procentinė išraiška.



28 pav. diagrama respondentų atsakymų pasiskirstymo procentais.

Rezultatų paaiškinimas:

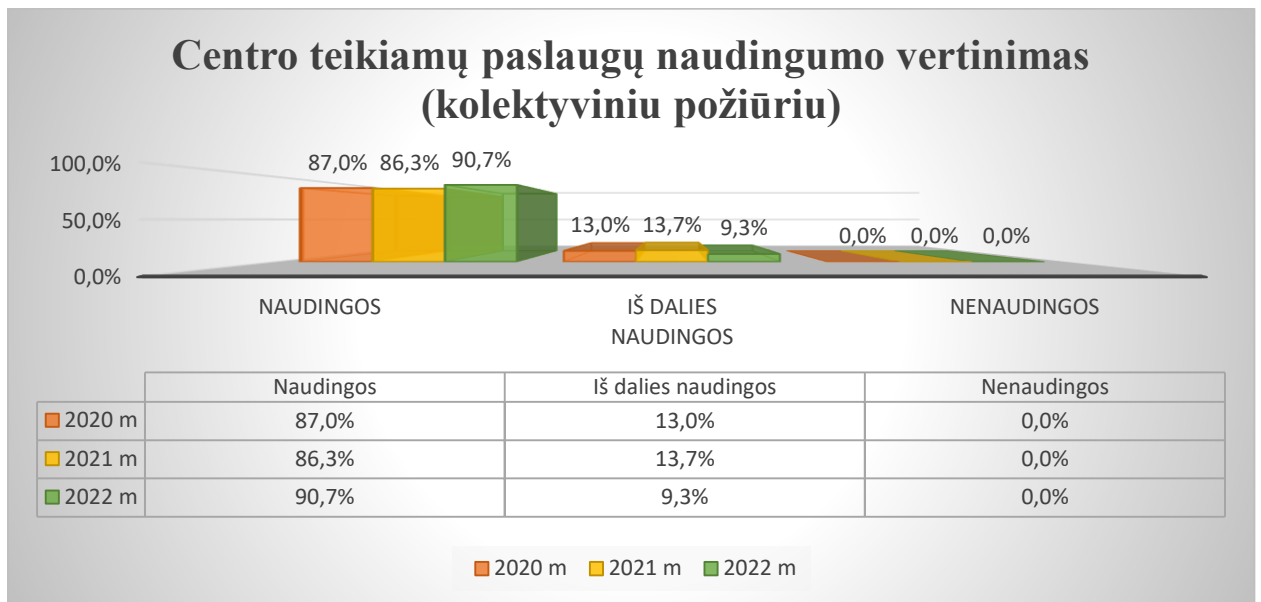
Centras siekdamas išsiaiškinti, kaip paslaugų gavėjai vertina savo gyvenimo kokybės pagerėjimą, jiems pradėjus gauti socialines paslaugas, pakartotinai atliko anoniminę paslaugų gavėjų anketinę apklausą. 2022 m. internetinės anketos pagalba buvo apklausti 54 paslaugų gavėjai. Su šios apklausos rezultatais yra supažindinami ir Centro darbuotojai.

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.

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.

MOLĖTŲ SOCIALINĖS PARAMOS CENTRAS

Rodiklis: Nr. 3. Paslaugų gavėjų, įvardijusių socialinių paslaugų naudingumą gyvenimo kokybės gerinimui, procentinė išraiška.



29 pav. diagrama respondentų atsakymų pasiskirstymo procentais.

Rezultatų paaiškinimas:

Centras siekdamas teikti kokybiškas ir naudingas paslaugas savo paslaugų gavėjams, atsižvelgia į individualius paslaugų gavėjų poreikius, gebėjimus, gyvenamąją aplinką. Centro darbuotojai gerbia paslaugų gavėjų požiūrį, nuomonę ir atsižvelgia į jų pasiūlymus bei pastabas. Su Centro teikiamomis paslaugomis, supažindinti visi paslaugų gavėjai ir jie yra informuoti, kad plačiau apie teikiamas paslaugas, galimai sužinoti Centro internetinėje svetainėje:

<https://moletuspc.lt/paslaugos>

Centras norėdamas išsiaiškinti paslaugų gavėjų, įvardijusių socialinių paslaugų naudingumą gyvenimo kokybės gerinimui („Naudinga“, „Iš dalies naudinga“, „Nenaudinga“), procentinę išraišką, pakartotinai atliko anoniminę paslaugų gavėjų anketinę apklausą. 2022 m. internetinės anketos pagalba buvo apklausta 54 paslaugų gavėjai. Su šios apklausos rezultatais yra supažindinami ir Centro darbuotojai.

Diagrama (žr. 29 pav.) rodo, kad 2022 m. 90,7 % paslaugų gavėjų, atsakiusių į pateiktus klausimus mano, kad Centro teikiamos paslaugos yra „Naudingos“ ir prisideda prie jų gyvenimo kokybės pagerinimo, 9,3 % nurodė, kad „Naudingos tik iš dalies“. Lyginant 2020-2022 m. apklausų duomenis šis rodiklis pagerėjo. Atsižvelgiant į šiuos rezultatus, galima teigti, kad didžioji dalis paslaugų gavėjų yra patenkinti Centro teikiamomis paslaugomis ir vis labiau jaučia jų naudingumą.

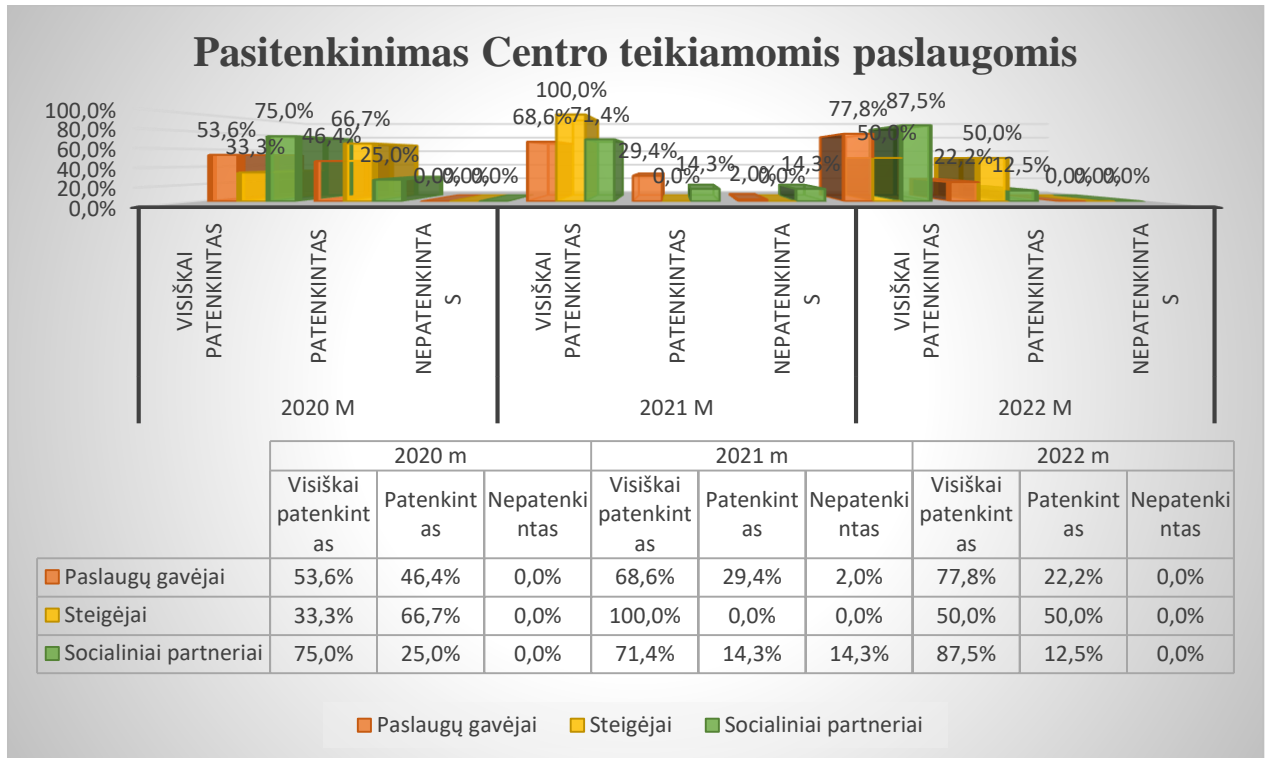
Planuojami tolimesni veiksmai: siekdamas didinti teikiamų paslaugų efektyvumą ir naudingumą paslaugų gavėjui, Centras ir toliau sieks išsiaiškinti paslaugų gavėjų nepasitenkinimo paslaugomis priežastis ir atsižvelgiant į jas, numatyti veiklos tobulinimo priemonės.

MOLĖTŲ SOCIALINĖS PARAMOS CENTRAS

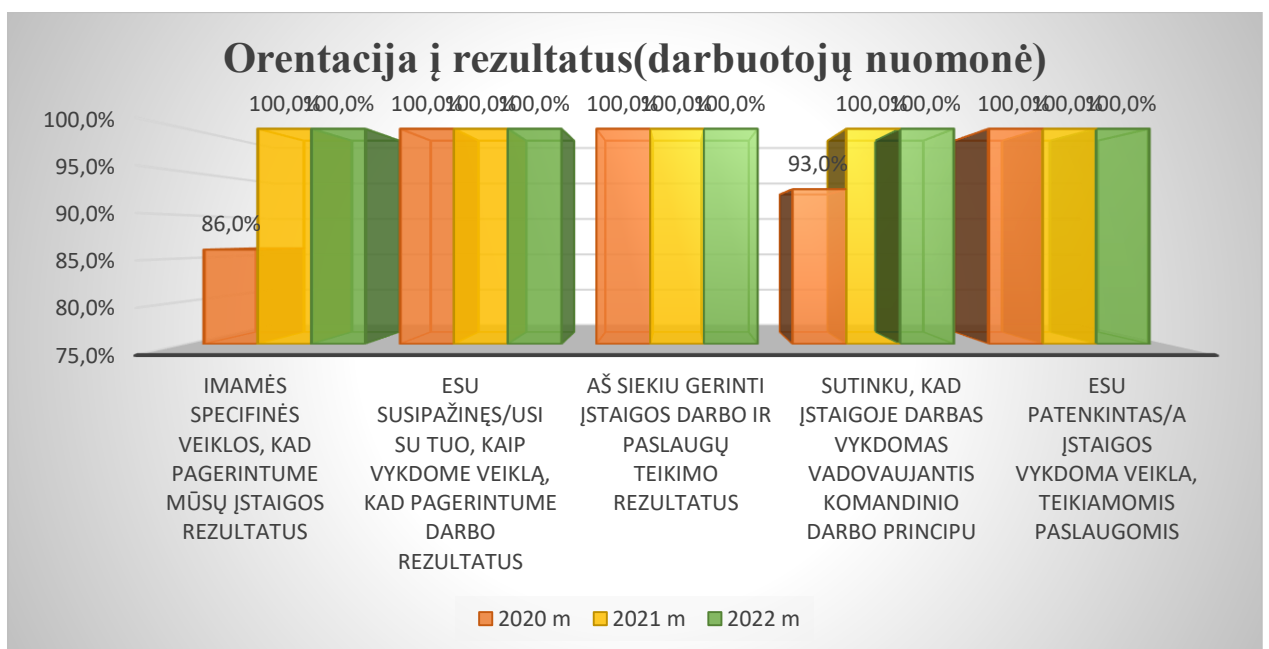
10. PASLAUGŲ GAVĖJŲ IR KITŲ SVARBIŲ SUINTERESUOTŲ ŠALIŲ PASITENKINIMO REZULTATAI

45 kriterijus Socialinių paslaugų teikėjas matuoja paslaugų gavėjų ir visų suinteresuotų šalių pasitenkinimą remdamasis vidaus ir (arba) išorės vertinimu.

Rodiklis: Suinteresuotųjų šalių pasitenkinimo Centro teikiamomis paslaugomis procentinis pasiskirstymas.



30 pav. diagrama respondentų atsakymų pasiskirstymo procentais.



31 pav. diagrama respondentų atsakymų pasiskirstymo procentais.

MOLĖTŲ SOCIALINĖS PARAMOS CENTRAS

Rezultatų paaiškinimas:

Centras, siekdamas paslaugų efektyvumo gerinimo ir norėdamas išsiaiškinti suinteresuotų šalių pasitenkinimo Centro teikiamomis paslaugomis procentinį pasiskirstymą, dar kartą apklausos dalyviams pateikė anonimines apklausos anketas (išorės vertinimas). 2022 m. tiriant, savo nuomonę pareiškė: 54 paslaugų gavėjai, 8 socialiniai partneriai (iš 12) ir 2 steigėjai.

Vertinant diagramos (žr. 30 pav.) duomenis matyti, kad „*Visiškai patenkintas*“ Centro teikiamomis paslaugomis yra: 77,8% paslaugų gavėjai, 50% steigėjų ir 87,5% socialinių partnerių. Lyginant 2020-2022 m. apklausų duomenis, toliau kasmet apie 10% gerėja paslaugų gavėjų vertinimas. 2022 m. socialiniai partneriai net 16,1% geriau vertina pasitenkinimą Centro teikiamas paslaugas, lyginant su 2021 m. apklausos rezultatais. Tačiau sumažėjo steigėjų vertinimas - 50%. Nors 2022 m. internetinėje paklausoje taip pat buvo prašoma nurodyti nepasitenkinimo priežastis, tačiau respondentai nepareiškė nuomonės šiuo klausimu.

Planuojami tolimesni veiksmai: tolimesnėse paklausose bus toliau prašoma respondentų nurodyti nepasitenkinimo priežastis bei pateikti savo siūlymus. Atsižvelgiant į pasiūlymus ir pastabas, Centras pagal galimybes imsis priemonių šioms nepasitenkinimo priežastims pašalinti.

Siekiant atlikti ir vidinį vertinimą, vertinta Centro darbuotojų nuomonė, kiek jie, kaip darbuotojai, yra orientuoti į Centro veiklos rezultatus ir kokių priemonių imasi veiklos rezultatams pagerinti. Šiems rezultatams gauti 2022 m. anonimiškai apklausta 15 Centro darbuotojų. Tokia apklausa vykdoma ne pirmą kartą. Vertinat diagramos (žr. 31 pav.) duomenis galima spręsti, kad toliau visi darbuotojai sutinka, kad jie imasi specifinės veiklos, kad pagerintų įstaigos rezultatus, taip pat yra susipažinę su tuo kaip vykdyti veiklą, kuri pagerintų darbo rezultatus ir sutinka, kad darbas Centre vykdomas vadovaujantis komandinio darbo principu. Taip pat, apklausti darbuotojai yra patenkinti įstaigos vykdoma veikla, teikiamomis paslaugomis. Lyginant 2020-2022 m. duomenis, 2022 m. rezultatai išlieka aukšti (100%).

Siekiant stiprinti Centro darbuotojų komandinį darbą, darbuotojų buvo prašoma pateikti pasiūlymų komandinio darbo stiprinimui Centre. Darbuotojų nuomone, komandinį darbą stiprintų šios priemonės: komandinių, bendrų užduočių buvimas, dažniau organizuojami susirinkimai, taip pat didesnė empatija, supratingumas vienas kitam.

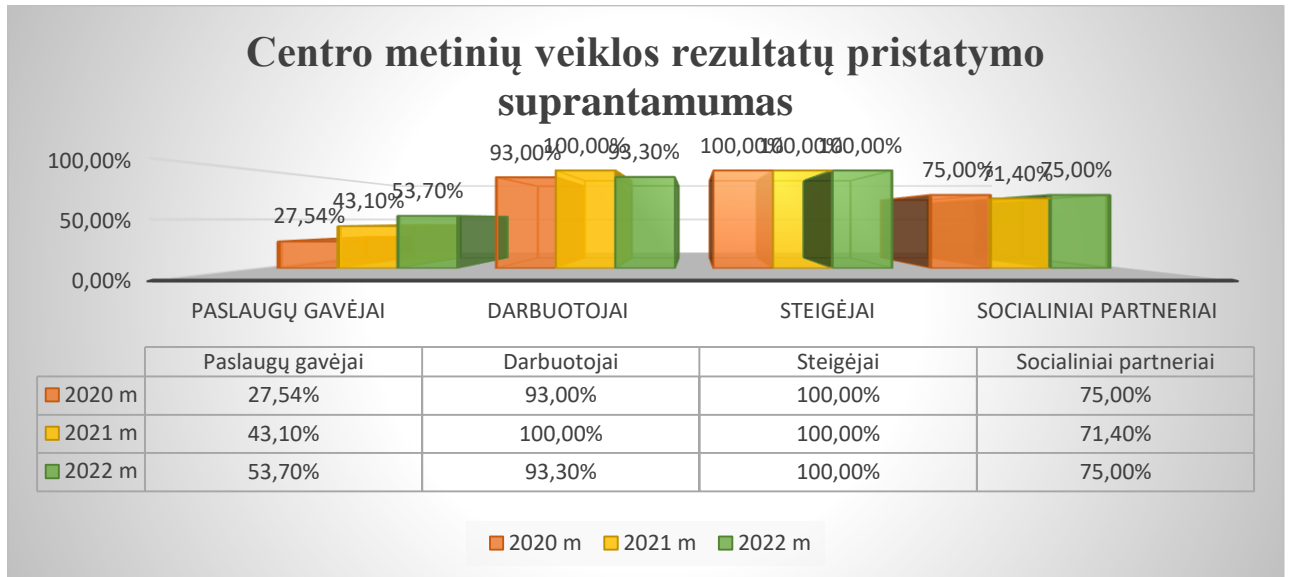
Planuojami tolimesni veiksmai: tikslinga išanalizavus diagramos (žr. 31 pav.) rezultatus, bei darbuotojų pateiktus siūlymus, numatyti darbo su Centro darbuotojais tobulinimo priemonės, siekiant toliau išlaikyti aukštą darbuotojų pasitenkinimą jų dirbamu darbu, vidine Centro atmosfera bei darbo rezultatais. Taip pat būtina toliau skirti pakankamai dėmesio darbuotojų motyvacijos kėlimui. Numatytas priemonės pagal galimybes įgyvendinti.

MOLĖTŲ SOCIALINĖS PARAMOS CENTRAS

11. REZULTATAI, KAIP PASLAUGŲ GAVĖJAI, PERSONALAS IR KITOS SVARBIOS SUINTERESUOTOS ŠALYS SUPRANTA VEIKLOS REZULTATUS

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

Rodiklis: Paslaugų gavėjų, įstaigos darbuotojų, socialinių partnerių, steigėjų, teigiančių, kad įstaigos metiniai veiklos rezultatai buvo pristatyti suprantamai, procentinė dalis.



32 pav. diagrama respondentų atsakymų pasiskirstymo procentais

Rezultatų paaiškinimas:

Centras, norėdamas išsiaiškinti paslaugų gavėjų, įstaigos darbuotojų ir kitų suinteresuotų šalių nuomonę apie Centro metinių veiklos rezultatų pristatymo suprantamumą, dar kartą apklausos dalyviams pateikė anonimines internetines apklausos anketas (išorės vertinimas). 2022 m. tiriant, savo nuomonę pareiškė 54 paslaugų gavėjai, 8 socialiniai partneriai, 2 steigėjai, bei 15 Centro darbuotojų.

Vertinant diagramos (žr. 32 pav.) duomenis matyti, kad didžiajai daugumai apklausoje dalyvavusiųjų, kurie domisi Centro metiniais veiklos rezultatais, ši informacija pristatoma suprantamai. Lyginant 2020-2022 m. apklausų duomenis, šis rodiklis pagerėjo, ypač tarp paslaugų gavėjų. Geriau rezultatų pristatymą vertina ir Centro socialiniai partneriai.

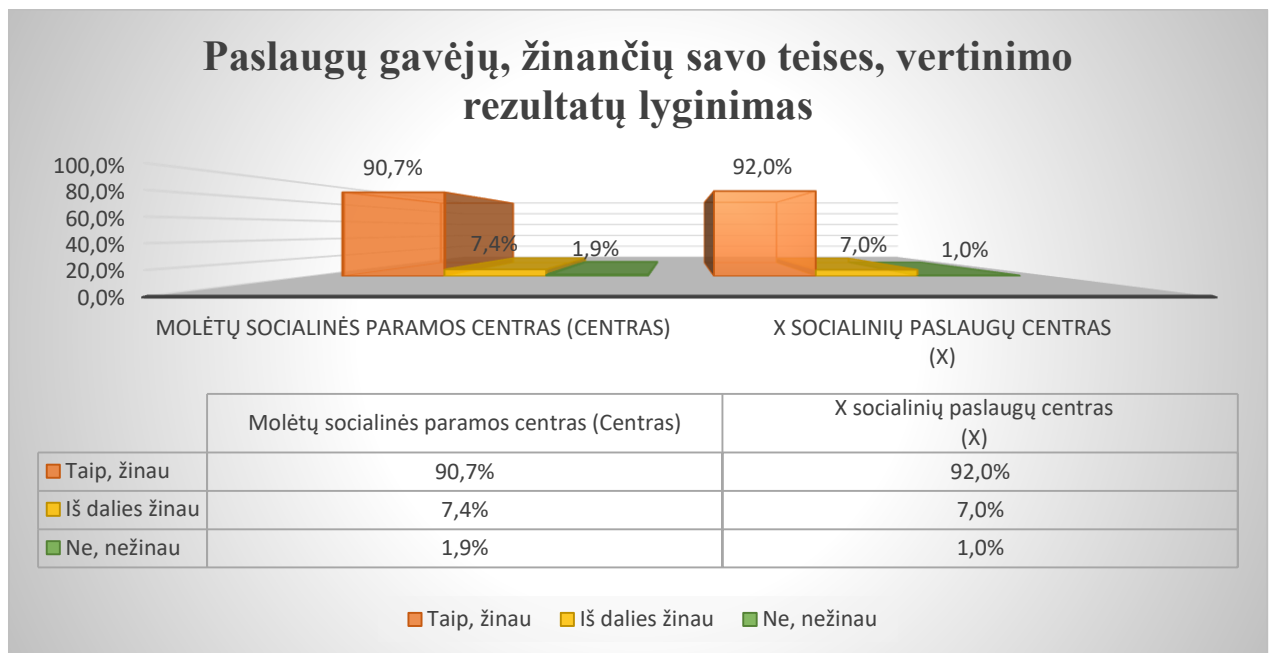
Planuojami tolimesni veiksmai: ir toliau tikslinga skatinti paslaugų gavėjus ir kitas suinteresuotas šalis aktyviau domėtis Centro metiniais veiklos rezultatais, teikti savo pasiūlymus bei pastabas paslaugų efektyvumui didinti. Informacijos apie Centro metinius veiklos rezultatus prieinamumo didinimui ši informacija pateikiama Centro internetiniame puslapyje: https://moletuspc.lt/veikla/equass_kokybes_sistema.

MOLĖTŲ SOCIALINĖS PARAMOS CENTRAS

12. VEIKLOS EFEKTYVUMO, POŽIŪRIŲ, REZULTATŲ IR (ARBA) VEIKLOS LYGINIMO REZULTATAI

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

Rodiklis: 1. Paslaugų gavėjų, žinančių savo teises, skaičiaus santykis su bendru apklausoje dalyvavusių paslaugų gavėjų skaičiumi, procentinė išraiška.



33 pav. diagrama respondentų atsakymų pasiskirstymo procentais

Rezultatų paaiškinimas:

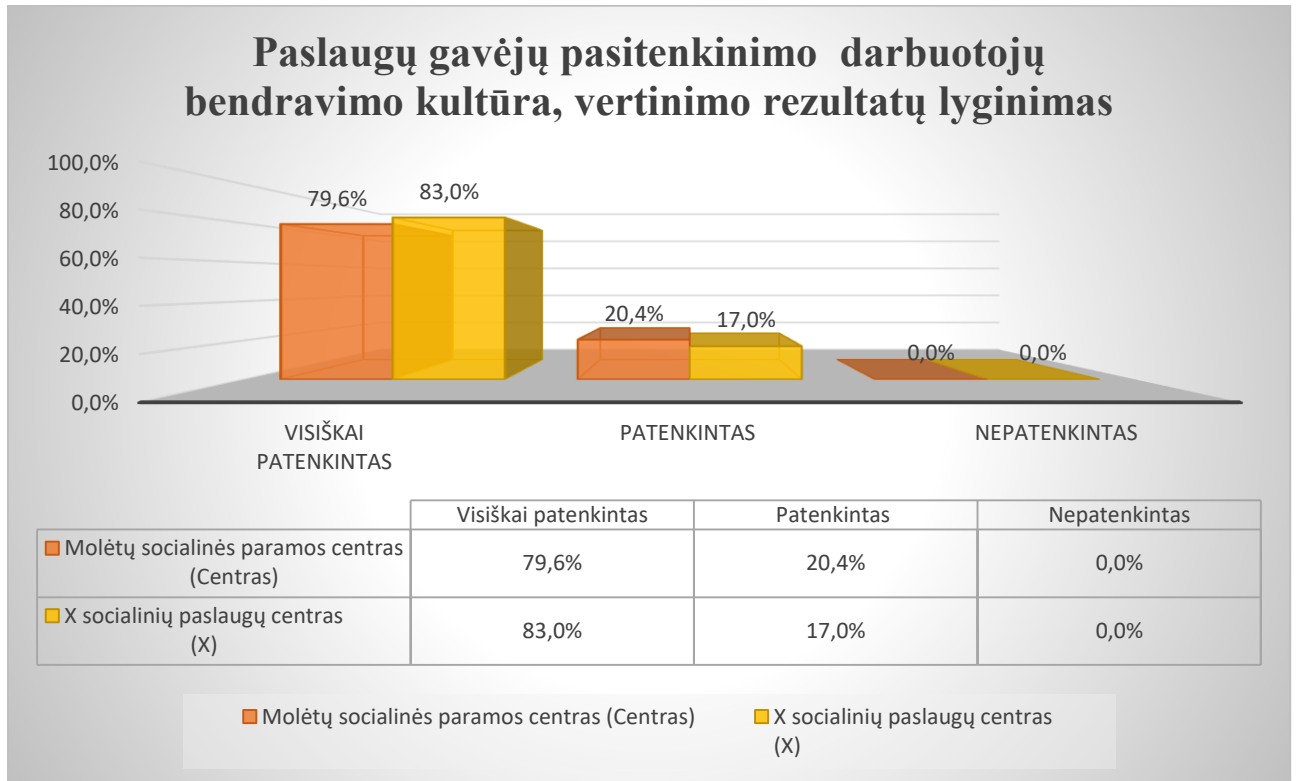
Centras norėdamas imtis gerinimo iniciatyvų ir lygindamas požiūrių efektyvumą, paslaugų teikimo rezultatus, veiklą, nusprendė palyginti Centro ir X socialinių paslaugų centro (toliau - X) paslaugų gavėjų, žinančių savo teises skaičiaus santykį su bendru apklausoje dalyvavusių paslaugų gavėjų skaičiumi. Vertinimo rezultatų lyginimui buvo paimti įstaigų paslaugų gavėjų pateiktų anoniminių 2022 m. apklausų duomenys (žr. 33 pav.).

Vertinant diagramos duomenis galima teigti, kad savo teises žino „*Taip, žinau*“ 92,0% X paslaugų gavėjai, bei 90,7% Centro paslaugų gavėjai. Todėl vertinant šiuos, bei kitų atsakymų duomenis, galima teigti, kad šių abiejų įstaigų, lyginusių savo vykdytų apklausų gautus duomenis, rezultatai yra panašūs.

Todėl tikslinga abiem įstaigoms toliau vertinti savo veiklos efektyvumą ir skatinti paslaugų gavėjų teisių užtikrinimą ir aktyvų naudojimąsi savo teisėmis, peržiūrint galimybes ir trukdžius paslaugų gavėjams naudotis savo teisėmis, bei atliekant gerinimo veiksmus, kad savo teises žinotų kuo didesnę paslaugų gavėjų dalis.

MOLĖTŲ SOCIALINĖS PARAMOS CENTRAS

Rodiklis: 2. Paslaugų gavėjų patenkintų centro darbuotojų bendravimo kultūra, skaičiaus santykis su bendru apklausoje dalyvavusių paslaugų gavėjų skaičiumi, procentine išraiška



34 pav. diagrama respondentų atsakymų pasiskirstymo procentais

Rezultatų paaiškinimas:

Centras siekdamas paslaugų efektyvumo gerinimo nusprendė palyginti Centro ir X socialinių paslaugų centro (toliau - X) paslaugų gavėjų apklausų duomenis, norėdamas išsiaiškinti įstaigų paslaugų gavėjų pasitenkinimo darbuotojų bendravimo kultūra procentinį pasiskirstymą. Vertinimo rezultatų lyginimui buvo paimti įstaigų paslaugų gavėjų pateiktų anoniminių 2022 m. apklausų duomenys (žr. 34 pav.).

Vertinat diagramos duomenis galima teigti, kad paslaugų gavėjų nuomone, dėl jų pasitenkinimo darbuotojų bendravimo kultūra, situacija yra geresnė X, nes ten atsakymą „*Visiškai patenkintas*“ rinkosi 83,0% paslaugų gavėjų, o Centre šis rodiklis yra 79,6%, tačiau šie rodikliai abiejose įstaigose skiriasi neženkliai.

Atsižvelgiant į šiuos aukščiau aptartus rezultatus ir tikslinga abiem įstaigoms didinti paslaugų gavėjų pasitenkinimą darbuotojų bendravimo kultūra, išsiaiškinant paslaugų gavėjų nepasitenkinimo priežastis ir jas pagal galimybes pašalinant. Darbuotojams rekomenduojama tobulinti savo profesines žinias šioje srityje, dalyvaujant įvairiuose mokymuose, seminaruose, kursuose, užsiimant savišvieta.

MOLĖTŲ SOCIALINĖS PARAMOS CENTRAS

Nr.	Klausimas	Molėtų socialinės paramos centro (Centro) atsakymas	X socialinių paslaugų centro atsakymas
1.	Socialinio darbuotojo dažniausiai taikomi darbo metodai dirbant su šeima, patiriančia sunkumus?	Lankstinukai, plakatai, socialiniai tinklai, internetinė Centro svetainė; Aktyvūs klausimai konsultuojant paslaugų gavėją;	Atvejo vadybos metodas (bendradarbiavimo ryšių nustatymas, socialinių tinklų organizavimas, kliento įsitraukimas, plano sukūrimas), planuotų pokyčių inicijavimas, individualus darbas ar pagalba, stebėjimo metodas, analizės ir kt.
2.	Kiek kartų per savaitę socialinis darbuotojas apsilanko pas paslaugų gavėją namuose?	1 kartas per savaitę, pagal poreikį ir dažniau.	Pagal nustatytą poreikį, bet ne rečiau kaip 1 kartą per mėnesį.
3.	Kiek socialinis darbuotojas skiria vidutiniškai laiko paslaugų gavėjo konsultacijoms, asmens namuose?	Vidutiniškai skiriame 1 val., pagal poreikį ir daugiau.	Nuo 45 min. iki 2 val. atsižvelgiant į problemos sudėtingumą, situacijos vertinimą.
4.	Į kokius paslaugų gavėjų pageidavimus esate atsižvelgę planuodami socialines paslaugas?	Teikiame daugiau transporto paslaugų.	Paslaugos prieinamumas, laiko derinimas, susitikimų galimybės, paslaugos sudėtis.
5.	Kokias taikote priemones padedančias pagerinti darbuotojų bendravimo kultūrą su paslaugų gavėjais bei kitomis suinteresuotomis šalimis?	Mokymai, profesinės kompetencijos kėlimas, supervizijos, intervizijos.	Mokymai, profesinės kompetencijos kėlimas, supervizijos, intervizijos, bendri renginiai.
6.	Nuo ko dažniausiai priklauso socialinio darbuotojo darbo su šeima efektyvumas?	Nuo darbuotojo turimų kompetencijų, gebėjimo užmegzti, palaikyti ryšį su paslaugų gavėju ir sudaryti jam galimybes pačiam spręsti savo problemas, stiprinant jo savarankiškumą.	Motyvacija ir įsitraukimas į pokyčius (darbuotojo ir kliento). Darbuotojo bendrosios ir specialiosios kompetencijos. Efektyvus ir lankstus darbo laiko planavimas. Darbo sąlygų gerinimas, priemonių naudojimas. Pozityvus skatinimas.

35 pav. lentelė klausimyno atsakymų palyginimas

Rezultatų paaiškinimas:

Centras siekdamas paslaugų efektyvumo gerinimo nusprendė palyginti Centro ir X socialinių paslaugų centro (toliau - X) duomenis, kur pagal iš anksto pateiktą klausimyną buvo siekiama

MOLĖTŲ SOCIALINĖS PARAMOS CENTRAS

išgryninti priemones turinčias įtakos paslaugų gavėjų pasitenkinimui darbuotojų bendravimo kultūra.

Pagal pateiktus atsakymus pastebėta, kad:

- Centro darbuotojai taiko daugiau šiuolaikinių metodų, dirbant su šeimomis, tokių kaip informacijos pateikimas lankstinukų, plakatų, informacinių tinklų pagalba;
- X darbuotojai pas paslaugų gavėjus lankosi galimai rečiau nei Centro darbuotojai;
- abiejų įstaigų socialiniai darbuotojai gana vienodai skiria laiko paslaugų gavėjo konsultacijoms;
- abi įstaigos taiko panašias priemones padedančias pagerinti darbuotojų bendravimo kultūrą, tai mokymai, profesinės kompetencijos kėlimas, supervizijos, intervizijos;

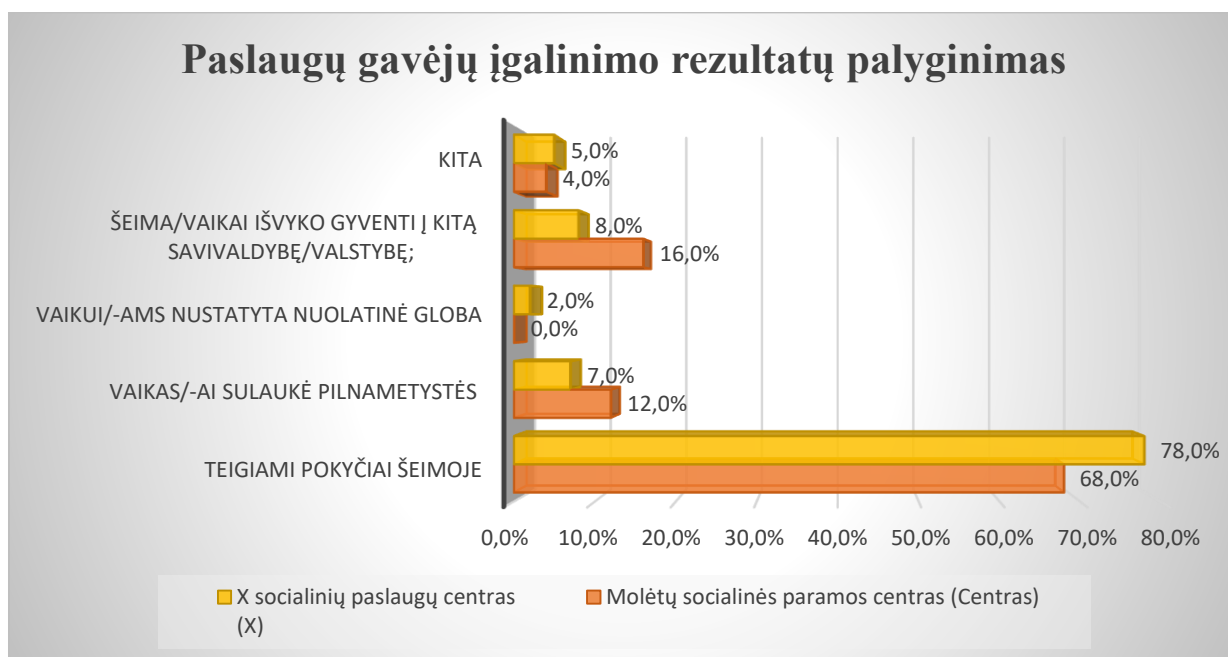
Todėl tikslinga toliau abiem įstaigoms dalintis informacija apie taikomas priemones, turinčias įtakos paslaugų gavėjų pasitenkinimui darbuotojų bendravimo kultūra, bei sukaupia gerą patirtimi. Darbuotojams rekomenduojama toliau tobulinti savo profesines žinias šioje srityje, dalyvaujant įvairiuose mokymuose, seminaruose, kursuose, užsiimant savišvieta.

MOLĖTŲ SOCIALINĖS PARAMOS CENTRAS

Rodiklis: 3. Šeimų, kurios per socialinių įgūdžių ugdymo, palaikymo ir (ar) atkūrimo paslauga buvo įgalintos skaičiaus santykis su bendru šeimų skaičiumi, kurioms paslaugos buvo nutrauktos, procentinė išraiška.

	Šeimų skaičius, kurioms nutrauktos socialinių įgūdžių ugdymo, palaikymo ir (ar) atkūrimo paslaugos	
	Molėtų socialinės paramos centras (Centras)	X socialinių paslaugų centras (X)
Viso šeimų skaičius:	33	64
Priežastis:	2022 m.	
Teigiami pokyčiai šeimoje	68,0%	78,0%
Vaikas/-ai sulaukė pilnametystės	12,0%	7,0%
Vaikui/-ams nustatyta nuolatinė globa	0,0%	2,0%
Šeima/vaikai išvyko gyventi į kitą savivaldybę/valstybę;	16,0%	8,0%
Kita	4,0%	5,0%

36 pav. lentelė, duomenų dėl nutrauktų paslaugų priežasčių pasiskirstymas.



37 pav. diagrama respondentų atsakymų pasiskirstymo procentais

Rezultatų paaiškinimas:

Centras norėdamas imtis gerinimo iniciatyvų ir lygindamas požiūrių efektyvumą, paslaugų teikimo rezultatus, veiklą nusprendė palyginti Centro ir X socialinių paslaugų centro (toliau - X) paslaugų gavėjų įgalinimo rezultatus. Vertinimo rezultatų lyginimui buvo paimti įstaigų paslaugų gavėjų 2022 m. duomenys (žr. 36-37 pav.).

MOLĖTŲ SOCIALINĖS PARAMOS CENTRAS

Vertinat diagramos duomenis (žr. 37 pav.), galima teigti, kad abiejose įtaigose 2022 m. paslaugos šeimoms dažniausiai buvo nutrauktos dėl teigiamų pokyčių šeimoje: X – 78 %, Centre -68 %. Tačiau Centre dvigubai daugiau (16%), lyginta su X (8%) duomenimis yra nutraukta paslaugų dėl to, kad šeima/vaikai išvyko gyventi į kitą savivaldybę/valstybę, taip pat labai dažna paslaugų nutraukimo priežastis yra vaiko tapimas pilnamečiu.

Atsižvelgiant į šiuos rezultatus ir toliau tikslinga fiksuoti suvestinius metinius duomenis apie šeimų skaičių, kurioms socialinių įgūdžių ugdymo, palaikymo ir (ar) atkūrimo paslaugos buvo pradėtos, nutrauktos bei atnaujintos, išgryninant to priežastis, bei imtis specifinių priemonių, metodų veiklos tobulinimui, kad būtų įgalinta kuo daugiau šeimų, užtikrinant efektyvų pagalbos teikimo procesą.

Abiem įstaigoms būtų naudinga dalintis informacija apie taikomas priemones, turinčias įtakos paslaugų gavėjų įgalinimo skatinimui bei dalintis gerąja patirtimi.