

**EQUASS KOKYBĖS SISTEMOS REZULTATŲ ANALIZĖ KELMĖS RAJONO
VAIKO IR ŠEIMOS GEROVĖS CENTRO GLOBOS CENTRE
UŽ 2021 METUS**

TURINYS

Darbuotojų asmeninio ugdymosi, nuolatinio mokymosi ir tobulėjimo rezultatai.....	3
Paslaugų gavėjų teisių skatinimo ir užtikrinimo kasdieniame darbe rezultatai.....	4
Partnerysčių teikiamos naudos rezultatai	5
Paslaugų gavėjų įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą rezultatai.....	6
Paslaugų gavėjų įgalinimo rezultatai.....	7
Paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės gerinimo rezultatai	8
Paslaugų gavėjų įtraukimo į individualių pagalbos planų rengimą rezultatai	10
Paslaugų teikimo tęstinumo rezultatai.....	11
Teikiamų paslaugų naudos paslaugų gavėjams rezultatai	12
Rezultatai, kurie rodo paslaugų gavėjų ir kitų svarbių suinteresuotųjų šalių pasitenkinimą.....	14
Rezultatai, kurie parodo kaip supranta veiklos rezultatus globos centro paslaugų gavėjai, darbuotojai ir kitos svarbios suinteresuotos šalys	16
Rezultatai, rodantys Kelmės rajono vaiko ir šeimos gerovės centro globos centro paslaugos veiklos efektyvumo, paslaugų teikimo palyginimą.....	17

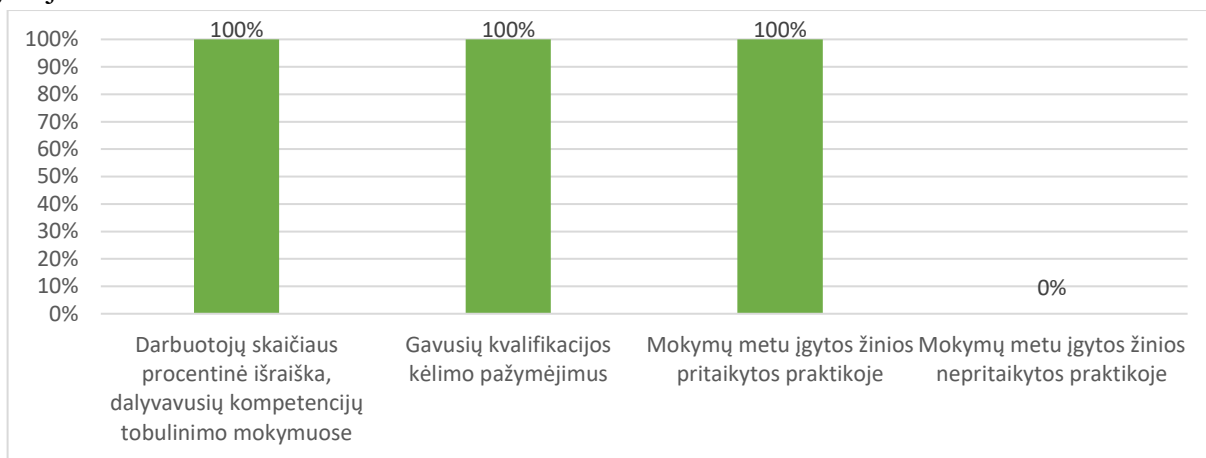
DARBUOTOJŲ ASMENINIO UGDYMOŠI, NUOLATINIO MOKYMOŠI IR TOBULĖJIMO REZULTATAI

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

Rodiklis:

1. Darbuotojų, dalyvavusių kompetencijos tobulinimo mokymuose ir pritaikiusių įgytas žinias praktikoje, skaičius (procentine išraiška).

2. Darbuotojų, dalyvavusių kompetencijos tobulinimo mokymuose ir gavusių kvalifikacijos kėlimo pažymėjimus.



1 pav. Darbuotojų asmeninio ugdymosi, nuolatinio mokymosi ir tobulėjimo rezultatai

Matavimo vienetai: kiekvienas darbuotojas pateikia iki gruodžio 20 d. įstaigos pavadootojui socialiniams reikalams kvalifikacijos kėlimo pažymėjimų kopijas ir užpildytą, pasirašytą kvalifikacinės pažangos ataskaitą, kurioje atsispindi darbuotojo įgyta kvalifikacinė pažanga, profesinės veiklos pokyčiai po mokymų bei gautų žinių sklaida įstaigoje.

Šaltinis: darbuotojų 2021 metų kvalifikacinės pažangos ataskaitų byla.

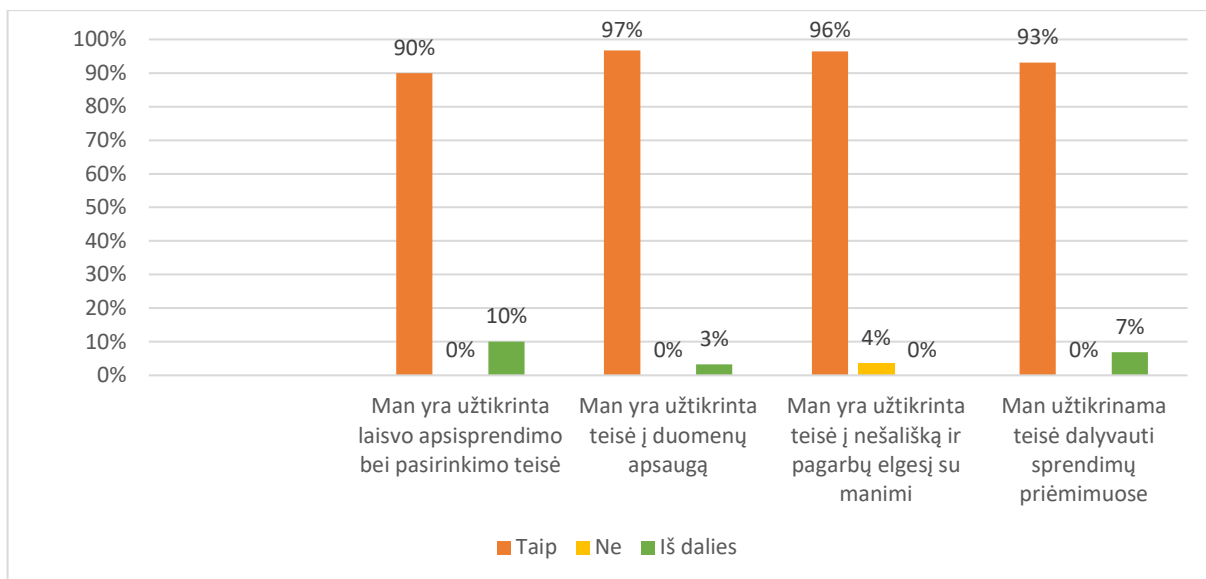
Rezultatai: 2021 m. Globos centre dirbo 6 socialinės srities darbuotojai. Vienas darbuotojas 2021 m. balandžio mėn. pasibaigus darbo sutarčiai nebedirba Centre. Jo nuolatinio tobulėjimo rezultatai neskaičiuojami. Iš 1 pav. pateiktų duomenų matyti, kad 5 (100%) globos centro darbuotojai kėlė kvalifikaciją ir gavo kvalifikacijos kėlimo formalius pažymėjimus. Visi (100%) globos centro darbuotojai 2021 m. įgytas žinias pritaikė praktikoje. Įgytos žinios naudojamos vedant savitarpio paramos grupes, GIMK mokymus, organizuojant ir skaitant paskaitas paslaugų gavėjams, rengiant individualius pagalbos planus, konsultuojant globėjus, koreguojant tvarkos aprašus.

Išvados: 2021 m. darbuotojų tobulėjimo rezultatai aptarti su darbuotojais ir padaryta išvada, kad Kompetencijų tobulinimo planas ir pasirinkti mokymų organizatoriai atitiko darbuotojų individualius mokymosi poreikius. Iš 1 pav. pateiktų duomenų matome, kad visi darbuotojai, naujai įgytas žinias pritaiko dirbamame darbe, o tai rodo, kad darbuotojų Kvalifikacijos planas yra efektyvus.

PASLAUGŲ GAVĖJŲ TEISIŲ SKATINIMO IR UŽTIKRINIMO KASDIENIAME 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, skaičiaus procentinė išraiška teigiančių, kad jiems yra užtikrintos jiems priklausančios teisės.



2 pav. Paslaugų gavėjų teisių užtikrinimas 2021 m. (procentine išraiška).

Matavimo vienetai: paslaugų gavėjams pateikta anoniminė apklausa. Apklausoje dalyvavo 30 paslaugų gavėjų (iš 47). Anketavimas atliktas 2021 m. gruodžio mėnesį.

Šaltinis: Anketų duomenys laikomi Paslaugų gavėjų apklausų byloje.

Rezultatai: Siekiant išsiaiškinti paslaugų gavėjų teisę į laisvą apsisprendimą bei pasirinkimą, anketinės apklausos būdu jų buvo klausiama, ar jiems globos centre ši teisė yra užtikrinama. Atsakymą „taip“ pateikė 90% paslaugų gavėjų, 10% pasisakė, kad ši teisė jiems užtikrinama „iš dalies“.

Siekiant išsiaiškinti paslaugų gavėjų teisę į duomenų apsaugą, anketinėje apklausoje paslaugų gavėjų buvo klausiama, ar jiems užtikrinama teisė į duomenų apsaugą. 97% paslaugų gavėjų pateikė atsakymą „taip“, o 3% „iš dalies“.

Anketinės apklausos būdu paslaugų gavėjų klausta ar centre užtikrinamas nešališkas ir pagarbus elgesys su jais, 96% pasisakė, kad jiems užtikrinama teisė į nešališką ir pagarbų elgesį, tačiau 4% linkę teigti, kad jiems neužtikrinama ši teisė.

93% paslaugų gavėjų teigimu, jiems užtikrinama teisė dalyvauti sprendimų priėmimuose, 7% pasisakė, kad ši teisė užtikrinama iš dalies.

Išvada: Paslaugų gavėjai žino savo teises ir galimybes, jų teisės yra užtikrintos.

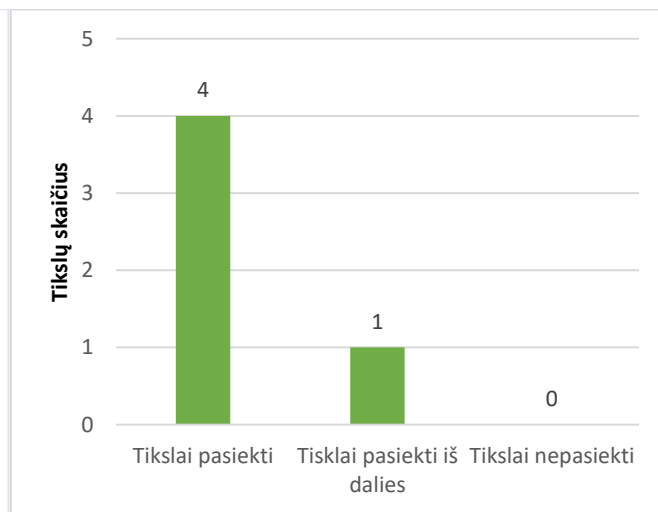
PARTNERYSČIŲ TEIKIAMOS NAUDOS REZULTATAI

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

Rodiklis: Pasiiekti partnerystės tikslai.



3 pav. Pasiiekti tikslai paslaugų gerinimo srityje



4 pav. Pasiiekti tikslai globos centro veiklos viešinimo srityje

Matavimo vienetai: kiekvienų metų sausio – vasario mėnesiais rengiamas partnerysčių teikiamos naudos planas, kuriame numatomi per ataskaitinį laikotarpį siekiami tikslai su socialiniais partneriais.

Šaltinis: Partnerysčių teikiamos naudos planas 2021 m.

Rezultatai: Globos centro partneriai skirstomi į dvi grupes: partneriai, kurie orientuoti į paslaugų gavėjams teikiamų paslaugų kokybės gerinimą bei į partnerius, kurie prisideda prie globos centro veiklos viešinimo.

Paslaugų gerinimo srityje Centras bendradarbiauja su 5 partneriais: Kelmės rajono savivaldybės administracija, Šiaulių apskrities vaiko teisių apsaugos skyriumi Kelmės rajone, Kelmės rajono socialinių paslaugų centru, Kelmės rajono socialinės paramos skyriumi, Kelmės Trečiojo amžiaus universitetu (TAU). Minėti partneriai 2021 m. prisidėjo prie paslaugų gavėjų teikiamų paslaugų kokybės gerinimo: įsteigdami prizus organizuojamo konkurso laureatams, teikdami pagalbą organizuojant globojamų (rūpinamų), prižiūrimų vaikų ir jų biologinių tėvų susitikimus, teikdami materialinį paskatinimą globėjų (rūpintojų) šeimoms. Numatyti tikslai nepasiekti arba iš dalies pasiekti su Kelmės rajono savivaldybės administracija. Buvo numatyta, kad partneris globėjų savaitės renginių metu įsteigs apdovanojimą globėjams (rūpintojams). Apdovanojimas neįsteigtas, kadangi globėjams planuota šventė neorganizuota. Taip pat siekiant didinti paslaugų prieinamumą paslaugų gavėjams, planuota, kad partneris bent 10 kartų suteiks patalpas organizuojamiems mokymams ir susitikimams Kelmės mieste. Patalpos suteiktos 1 kartą, kadangi dėl šalyje įvestos epidemiologinės situacijos, susitikimai organizuoti nuotoliniu būdu.

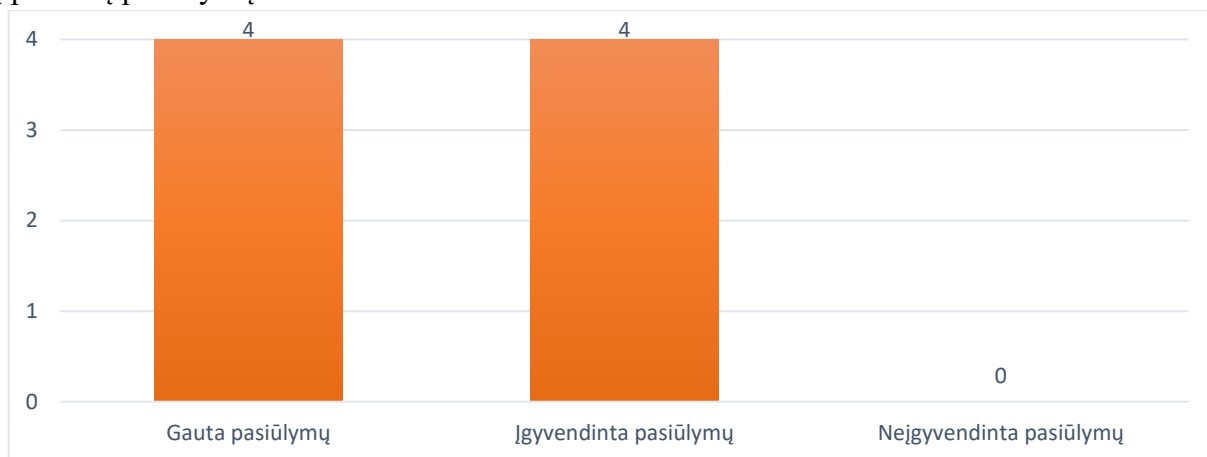
Veiklos viešinimo srityje Centras bendradarbiauja su Kelmės rajono seniūnijomis, bendruomenėmis, ugdymo įstaigomis. Minėti partneriai 2021 m. suteikė galimybes viešinti Centro vykdoma veiklą mokinių/tėvų/pedagogų/bendruomenės narių susirinkimuose, suteikta galimybė seniūnijų patalpose kabinti reklamines priemones, kurios viešią globą (rūpybą). Išskirtinai glaudus bendradarbiavimas vystomas su Kelmės rajono Kukečių seniūnija, kuri savo socialiniuose tinkluose skleidžia gerą patirtį susijusią su globa (rūpyba) ir įvaikinimu.

Išvada: Kaip matoma iš 3 ir 4 pav. pateiktų duomenų globos centras per 2021 m. pasiekė didžiąją dalį išsikeltų tikslų. Galima teigti, kad partnerių įsitraukimo dėka 2021 m. gerėjo paslaugų teikimas paslaugų gavėjams. Partnerių viešinimo srityje dėka (pareiškėjas pamatė lauko reklamą Kelmės mieste) Kelmės rajone atsirado naujų potencialių globėjų (rūpintojų).

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: Įgyvendintų/neįgyvendintų paslaugų gavėjų pasiūlymų per metus skaičiaus santykis su visų pateiktų pasiūlymų skaičiumi ataskaitiniais metais.



5 pav. Pateiktų pasiūlymų įgyvendinimas.

Matavimo vienetai: Paslaugų gavėjų pateiktų pasiūlymų skaičius per 2021 metus. Pasiūlymus teikė 12 globėjų (rūpintojų). Gauti 3 individualūs pasiūlymai ir 1 grupinio užsiėmimo metu.

Šaltinis: Paslaugų gavėjų pasiūlymai yra užrašomi į Paslaugų gavėjų pasiūlymų, prašymų aplanką.

Rezultatai: Per ataskaitinius metus iš viso gauti 4 pasiūlymai.

Globėjas (rūpintojas) individualios konsultacijos metu išsakė kylančius sunkumus registruojantis konsultacijoms pas vaikų psichiatrą (konsultacijų pas psichiatrą reikia laukti 2-3 mėn.). Atsižvelgiant į kylančius sunkumus Centro administracija steigėjui parengė oficialų raštą, kuriame išdėstyti kylantys sunkumai dėl vaikų psichiatro paslaugų organizavimo.

Savitarpio paramos grupės metu globėjams(rūpintojams) pateiktas tęstinių mokymų temų sąrašas. Globėjai (rūpintojai), globojantys 3 ir daugiau vaikų pažymėjo jiems aktualias temas. Atsižvelgiant į paslaugų gavėjų nuomonę lapkričio 24 d. organizuoti mokymai tema: „Reagavimas į sunkumus“.

Individualaus susitikimo metu (rugsėjo 23 d.) globėjas (rūpintojas) išreiškė norą, kad kartais savitarpio paramos grupėse dalyvautų psichologas. Atsižvelgiant į paslaugų gavėjo išsakytą pasiūlymą, rugsėjo 29 d. savitarpio paramos grupėje dalyvavo Centro psichologas. 2022 m. planuojama, kad psichologas savitarpio paramos grupėse dalyvautų kartą į ketvirtį.

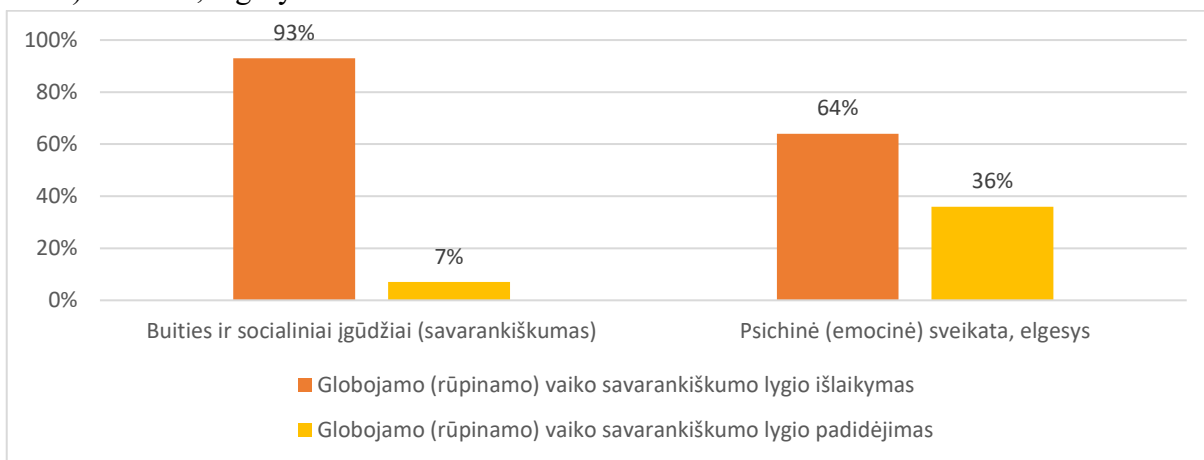
Globėjas (rūpintas) savitarpio paramos grupės metu išreiškė norą dalyvauti užsiėmime (pinti Kalėdų vainikus, gaminti žaisliukus). Atsižvelgiant į gautą pasiūlymą gruodžio 10 d. organizuota Advento popietė, kurios metu įtraukiant įstaigos partnerius buvo gaminami Kalėdiniai žaisliukai.

Išvada: Peržiūrėjus duomenis galima teigti, kad visi 4 (100%) gauti pasiūlymai įgyvendinti.

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: Paslaugų gavėjų įgalinimo rezultatų rodikliai skaičiuojami remiantis Budinčio globotojo, globėjo (rūpintojo), šeimynos dalyvio ir įtėvio šeimoje globojamo (rūpinamo), prižiūrimo ar įvaikinto vaiko poreikių vertinimo ir individualaus pagalbos plano poreikių sričių įverčių išlaikymu arba padidėjimu procentine išraiška šiose srityse: buities ir socialiniai įgūdžiai (savarankiškumas); Psichinė (emocinė) sveikata, elgesys.



6 pav. Paslaugų gavėjų savarankiškumo lygiai

Matavimo vienetai: Įgalinimo rezultatai suskaičiuoti remiantis paslaugų gavėjų individualiu pagalbos planu savarankiškumo lygio išlaikymo ar padidėjimo procentine dalimi, vertinant išsikeltus paslaugų gavėjų tikslus pagal šiuos kriterijus: buities ir socialiniai įgūdžiai (savarankiškumas) – susiję su asmens higiena, tvarkymusi, apsipirkimu, taupymu, valgio gaminimu, pareigomis ir atsakomybės; psichinė (emocinė) sveikata, elgesys – susiję su elgesiu globėjo (rūpintojo), globotojo namuose, savivertę, gebėjimu įvardyti ir reikšti jausmus.

Šaltinis: Duomenys surinkti iš paslaugų gavėjų individualių pagalbos planų, kurie yra saugomi paslaugų gavėjų bylose.

Rezultatai: 6 pav. iliustruoja, kad nuo 2021 metų sausio mėn. iki 2021 m. gruodžio 31 d. peržiūrėjus ataskaitiniais metais sudarytus individualius pagalbos planus ir juose iškeltus asmeninius tikslus pagal buities ir socialinius įgūdžius (savarankiškumas) užfiksuotas 7% paslaugų gavėjų savarankiškumo lygio padidėjimas ir 93% - savarankiškumo lygio išlaikymas. Pagal psichinės (emocinės) sveikatos, elgesio kriterijus - 36% paslaugų gavėjams užfiksuotas savarankiškumo lygio padidėjimas ir 64% - savarankiškumo lygio išlaikymas.

Išvada: rezultatai rodo, kad 2022 metais reikia stiprinti globojamų (rūpinamų), prižiūrimų vaikų minėtas poreikių sritis, siekiant didesnio savarankiškumo lygio padidėjimo. Numatoma, kad Centro psichologas globėjams (rūpintojams), budintiems globotojoms praves paskaitą apie vaikų savivertės kilimą bei apie streso mažinimo būdus.

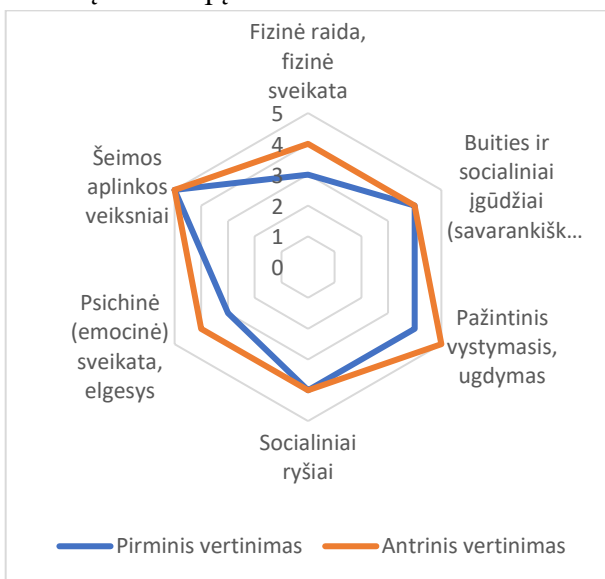
PASLAUGŲ GAVĖJŲ GYVENIMO KOKYBĖS GERINIMO REZULTATAI

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.

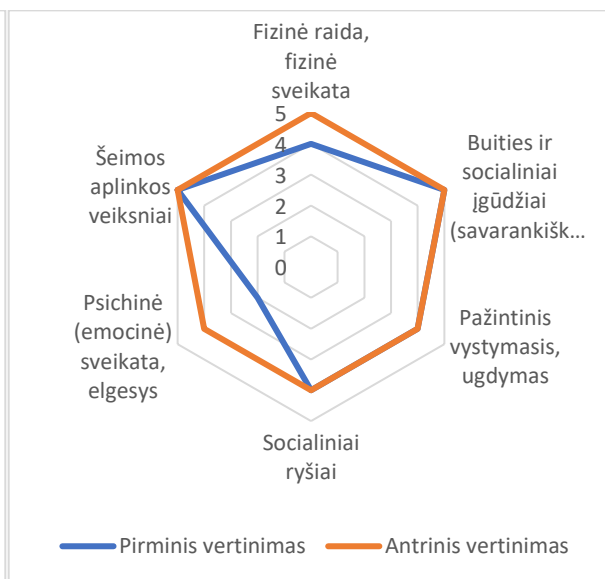
Rodiklis:

1. Paslaugų gavėjo gyvenimo kokybės sričių: fizinė raida, fizinė sveikata; buities ir socialiniai įgūdžiai (savarankiškumas); pažintinis vystymasis, ugdymas; socialiniai ryšiai; psichinė (emocinė) sveikata, elgesys; šeimos aplinkos veiksniai pokytis per 2021 m.

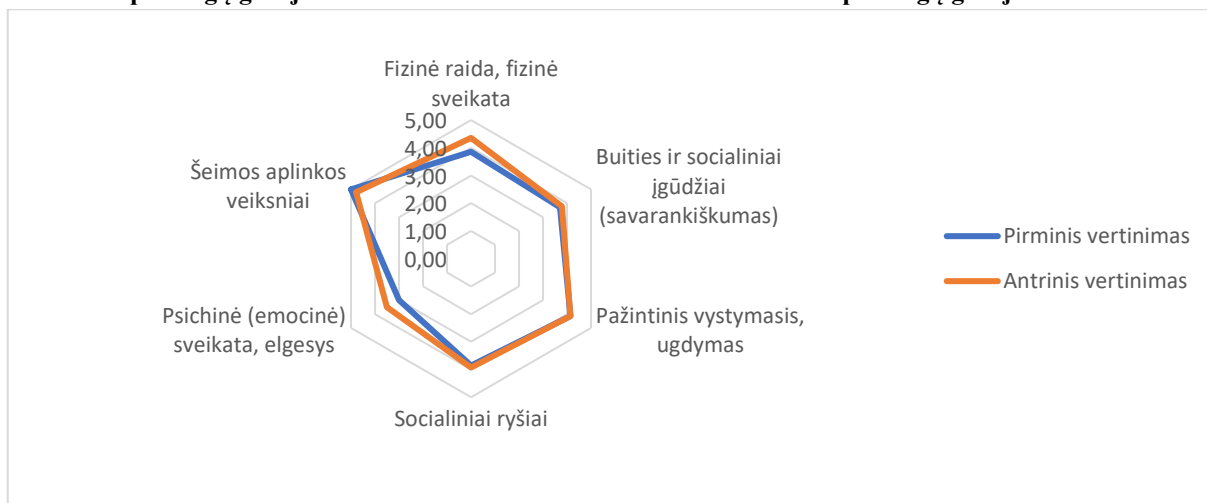
2. Paslaugų gavėjų skaičiaus procentinė išraiška, kurių gyvenimo kokybė pagerėjo/nepagerėjo per ataskaitinį laikotarpį.



7 pav. Gyvenimo kokybės individualus matavimas, paslaugų gavėjas Nr.: 1



8 pav. Gyvenimo kokybės individualus matavimas, paslaugų gavėjas Nr.: 2



9 pav. Paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės vertinimas kolektyviniu matavimu

Matavimo vienetai: Vertinami pagrindiniai paslaugų gavėjo gyvenimo kokybės veiksniai: fizinė raida, fizinė sveikata; buities ir socialiniai įgūdžiai (savarankiškumas); pažintinis vystymasis, ugdymas; socialiniai ryšiai; psichinė (emocinė) sveikata, elgesys; šeimos aplinkos veiksniai pokytis per 2021 m. 4 pav. ir 5 pav. pateikiami dvejų paslaugų gavėjų, atrinktų atsitiktine tvarka, rezultatai.

Šaltinis: Individualūs pagalbos planai ir Gyvenimo kokybės vertinimo modeliai saugomi paslaugų gavėjų bylose.

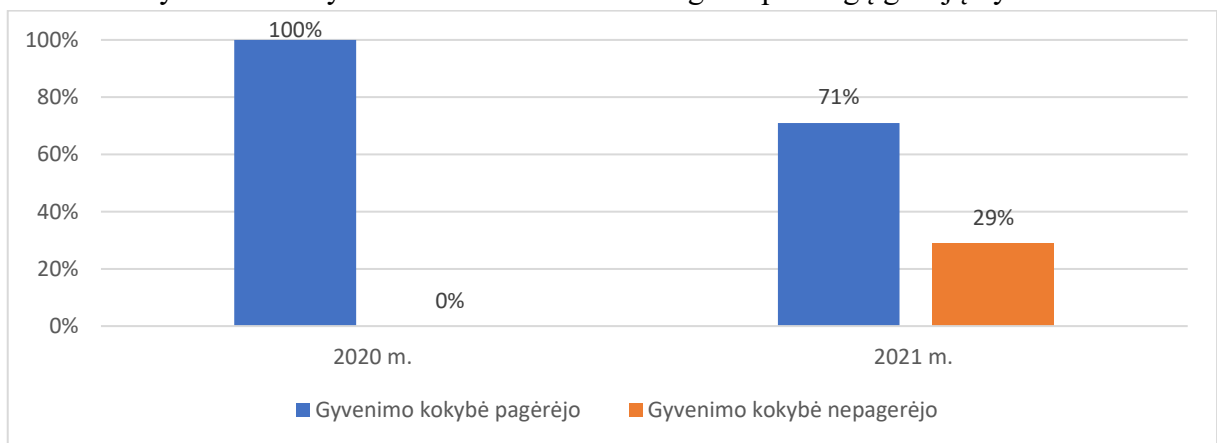
Rezultatai: diagramos rodo, kad individualiuose pagalbos planuose išsikelti tikslai, uždaviniai, jiems pasiekti numatytos priemonės duoda rezultatų, matomas aiškus augimas. Ypatingai išaugo paslaugų gavėjo Nr. 1 psichinė (emocinė) sveikata, elgesys, fizinė raida, sveikata ir pažintinio vystymosi įgūdžiai. Mažiau augo/nekito savarankiškumo įgūdžiai, socialiniai ryšiai bei šeimos aplinkos veiksniai. Ypatingai išaugo paslaugų gavėjo Nr. 2 psichinė sveikata, elgesys. Mažiau augo/nekito savarankiškumo įgūdžiai, ugdymosi poreikiai, socialiniai ryšiai bei šeimos aplinkos veiksniai.

9 pav. pateikti duomenys rodo, kad pagalbos planuose išsikelti tikslai buvo įgyvendinti ir duoda rezultatų, matomas aiškus augimas. Labiausiai išaugo paslaugų gavėjų emocinė sveikata bei laisvalaikio, užimtumo planavimo įgūdžiai.

Išvada: Galime daryti išvadą, kad pastebimas paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės gerėjimas.

Matavimo vienetai: Vertinama paslaugų gavėjų skaičius, kurių gyvenimo kokybė pagerėjo/nepagerėjo per ataskaitinį laikotarpį. Pagerėjusi gyvenimo kokybė laikoma tuomet, kai savarankiškumo balų suma po antrinio vertinimo kilo. Nepagerėjusi Gyvenimo kokybė laikoma tuomet, kai savarankiškumo balų suma nekito arba sumažėjo.

Šaltinis: Gyvenimo kokybės vertinimo modeliai saugomi paslaugų gavėjų bylose.



10 pav. Paslaugų gavėjų skaičiaus procentinė išraiška, kurių gyvenimo kokybė 2020 - 2021 m. laikotarpiu pagerėjo/nepagerėjo.

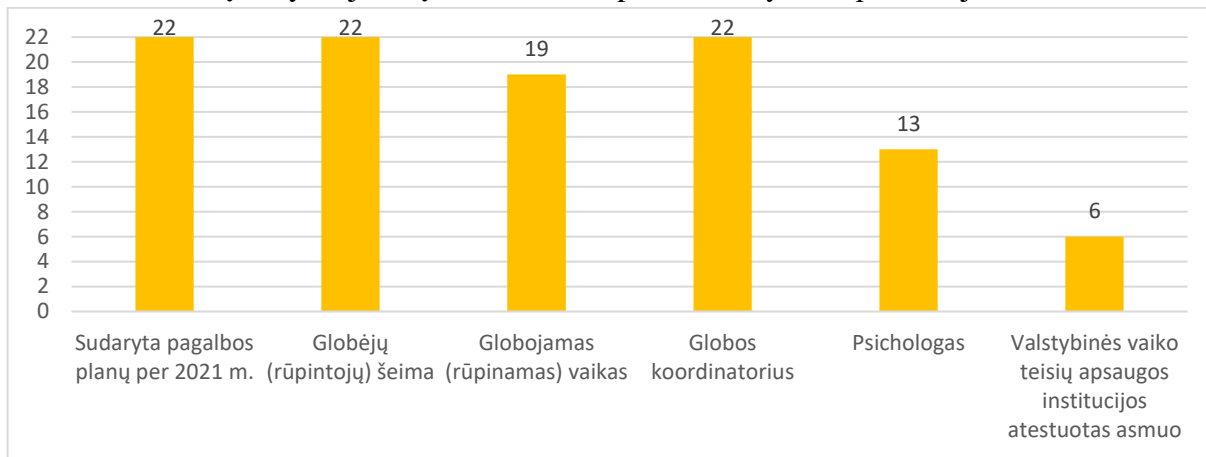
Rezultatai: 10 pav. matyti, kad 2021 m. laikotarpiu 71% paslaugų gavėjų gyvenimo kokybė pagerėjo, tai reiškia, kad bent viena poreikių sritis kilo. Tuo tarpu 29% paslaugų gavėjų gyvenimo kokybė nekilo, tam įtakos galėjo turėti kylantis nesutarimai šeimoje tarp globotinio (rūpintinio) ir globėjo (rūpintojo), galimos vaiko elgesio problemos, COVID-19 pandemija bei su ja susiję apribojimai. Lyginant 2020 m. ir 2021 m. gyvenimo kokybės gerėjimo rezultatus pastebima, kad

Išvada: Lyginant 2020 – 2021 metų rezultatus matome, kad 2020 m. gyvenimo kokybės gerėjimo rezultatai buvo pasiekti 100%, pažymėtina, kad minėtų metų laikotarpiu paslaugos daugiausiai buvo teikiamos kontaktiniu būdu, o 2021 m. dėl COVID-19 pandemijos, įvestų apribojimų paslaugų teikimas buvo labiau orientuotas į nuotolį. Galime daryti išvadą, kad paslaugų gavėjams teikiamos paslaugos duoda rezultatų, matomas aiškus augimas. Tačiau siekiant gerinti rezultatus tikslinga 2022 m. globėjams (rūpintojams) dažniau organizuoti savitarpio paramos grupes, GIMK tęstinius mokymus, siekiant didinti gerosios patirties sklaidą tarp globėjų (rūpintojų), sprendžiant kylančias problemas bei mokymų metu gilinti žinias.

PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮTRAUKIMO Į INDIVIDUALIŲ PAGALBOS PLANŲ RENGIMĄ 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: Asmenų, dalyvaujančių individualaus plano sudaryme ir peržiūroje, skaičius.



11 pav. Pagalbos planavime dalyvavusių asmenų skaičius

Matavimo vienetai: Asmenų, dalyvaujančių individualaus plano sudaryme ir peržiūroje, skaičius suskaičiuotas analizuojant sudarytus pagalbos planus, juose dalyvavusius asmenis.

Šaltinis: Duomenys surinkti iš paslaugų gavėjų individualių pagalbos planų, kurie yra saugomi paslaugų gavėjų bylose.

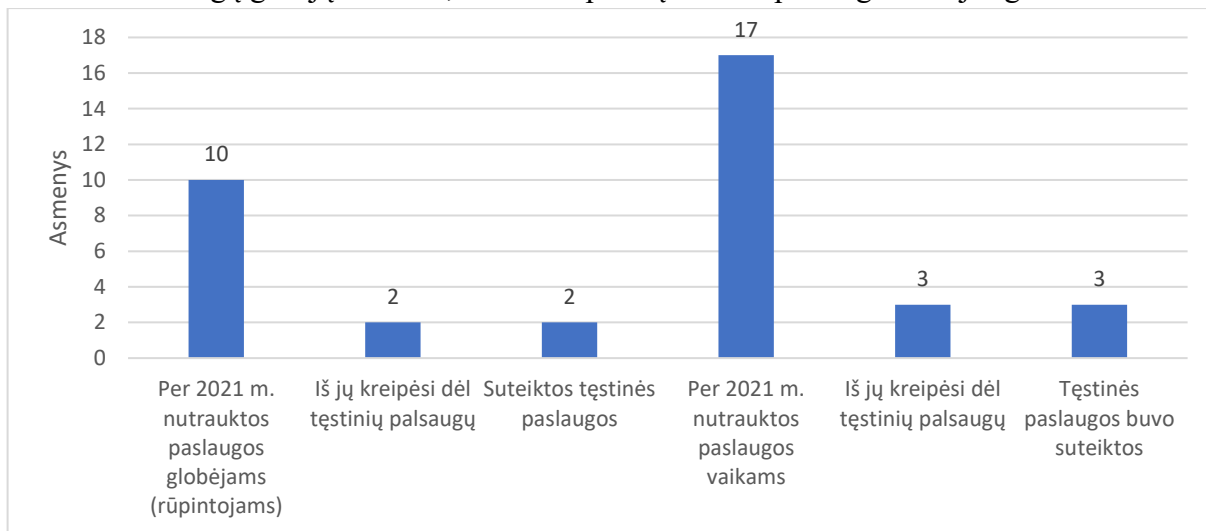
Rezultatai: nuo 2021 metų sausio 1 d. iki 2021 metų gruodžio 31 d. sudaryti 22 pagalbos planai. Kiekviename sudarytame pagalbos plane dalyvavo globėjo (rūpintojo), budinčio globtojo šeima bei šeimai paskirtas globos koordinatorius. 13 kartų į pagalbos teikimą buvo įtraukiamas Centro psichologas bei 6 kartus Valstybinės vaiko teisių apsaugos institucijos atestuotas asmuo. Kaip matoma iš 11 pav. 2021 m. buvo sudaryta 22 pagalbos planai, o vaikai į juos įtraukti tik 19 kartų. Globojami (rūpinami) vaikai į pagalbos planavimą buvo įtraukiami ne visais atvejais, buvo atsižvelgiama į jų amžių ir raidą.

Išvados: 2021 metų paslaugų gavėjų įtraukimo į individualių planų sudarymą rezultatai aptarti su darbuotojais, padaryta išvada, kad paslaugų gavėjai aktyviai dalyvauja individualiame plano sudaryme. Nutarta ir toliau kryptingai siekti kuo didesnio paslaugų gavėjų savarankiškumo, skatinant ir sudarant galimybę reikšti savo požiūrius ir nuomones aktyviai dalyvaujant plano sudaryme.

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 skaičius, kurie kreipėsi tęstinėms paslaugoms ir jas gavo.



12 pav. Tęstinės paslaugas gavę asmenys

Matavimo vienetai: Paslaugų gavėjų skaičius, kurie kreipėsi tęstinėms paslaugoms ir jas gavo per 2021 metus.

Šaltinis: Tęstinių paslaugų registras.

Rezultatai: 12 pav. pateikti duomenys rodo, kokia apimtimi paslaugų gavėjams buvo užtikrinamos tęstinės paslaugos per 2021 m. Ataskaitiniu laikotarpiu socialinė paslauga pagalba globėjams (rūpintojams), budintiems globotojams, tėviams ir šeimynų dalyviams ar besirengiantiems jais tapti buvo nutraukta (vaikas sulaukė pilnametystės, gražintas į biologinę šeimą ir pan.) 10 globėjų (rūpintojų), iš jų per 2021 m. į globos centrą kreipėsi 2 asmenys norėdami gauti jiems aktualią informaciją.

2021 m. globos centro darbuotojai nebeteikė paslaugų 17 vaikų, kadangi jie buvo gražinti į biologinę šeimą, sulaukė pilnametystės amžiaus ar persikėlė gyventi į kitą rajoną. Ataskaitiniu laikotarpiu į globos centrą kreipėsi 3 vaikai, kuriems visiems buvo suteikta prašoma paslauga.

Išvada: 2021 m. globos centro darbuotojai visiems besikreipiantiems, buvusiems paslaugų gavėjams, esant poreikiui suteikė tęstinės paslaugas.

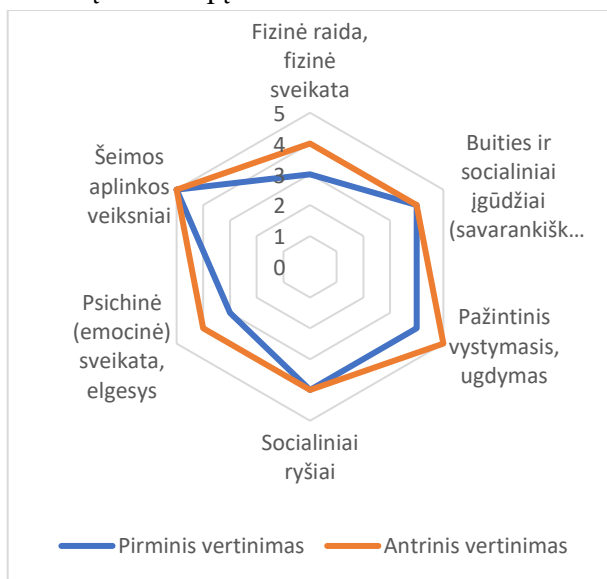
TEIKIAMŲ PASLAUGŲ NAUDOS PASLAUGŲ GAVĖJAMS REZULTATAI

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

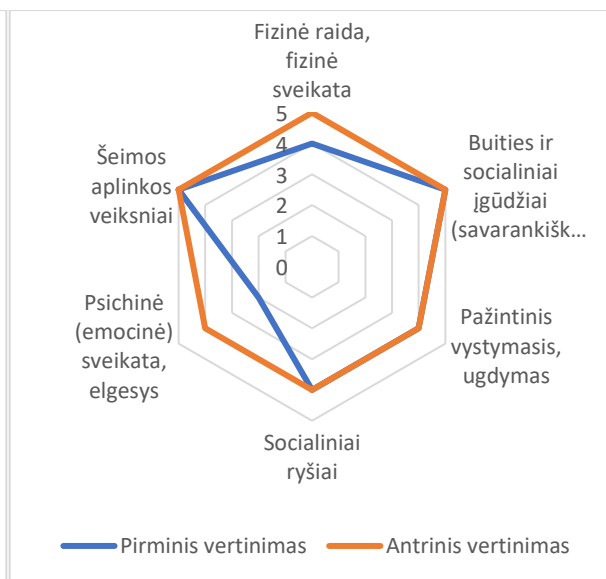
Rodiklis:

1. Paslaugų gavėjo gyvenimo kokybės sričių: fizinė raida, fizinė sveikata; buities ir socialiniai įgūdžiai (savarankiškumas); pažintinis vystymasis, ugdymas; socialiniai ryšiai; psichinė (emocinė) sveikata, elgesys; šeimos aplinkos veiksniai pokytis per 2021 m.

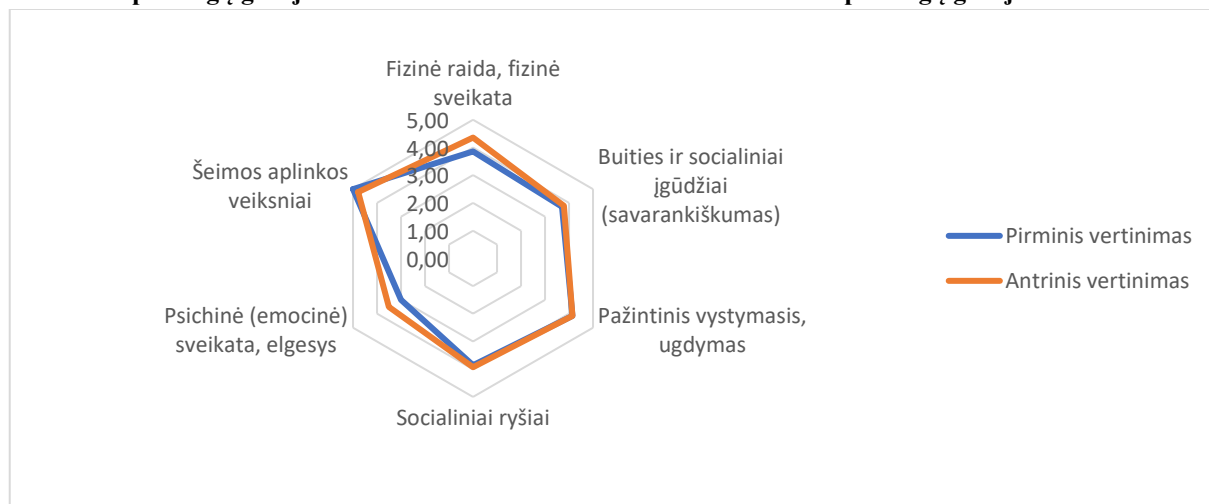
2. Paslaugų gavėjų skaičiaus procentinė išraiška, kurių gyvenimo kokybė pagerėjo/nepagerėjo per ataskaitinį laikotarpį.



13 pav. Gyvenimo kokybės individualus matavimas, paslaugų gavėjas Nr.: 1



14 pav. Gyvenimo kokybės individualus matavimas, paslaugų gavėjas Nr.: 2



15 pav. Paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės vertinimas kolektyviniu matavimu

Matavimo vienetai: Vertinami pagrindiniai paslaugų gavėjo gyvenimo kokybės veiksniai: fizinė raida, fizinė sveikata; buities ir socialiniai įgūdžiai (savarankiškumas); pažintinis vystymasis, ugdymas; socialiniai ryšiai; psichinė (emocinė) sveikata, elgesys; šeimos aplinkos veiksniai pokytis per 2021 m. 4 pav. ir 5 pav. pateikiami dvejų paslaugų gavėjų, atrinktų atsitiktine tvarka, rezultatai.

Šaltinis: Individualūs pagalbos planai ir Gyvenimo kokybės vertinimo modeliai saugomi paslaugų gavėjų bylose.

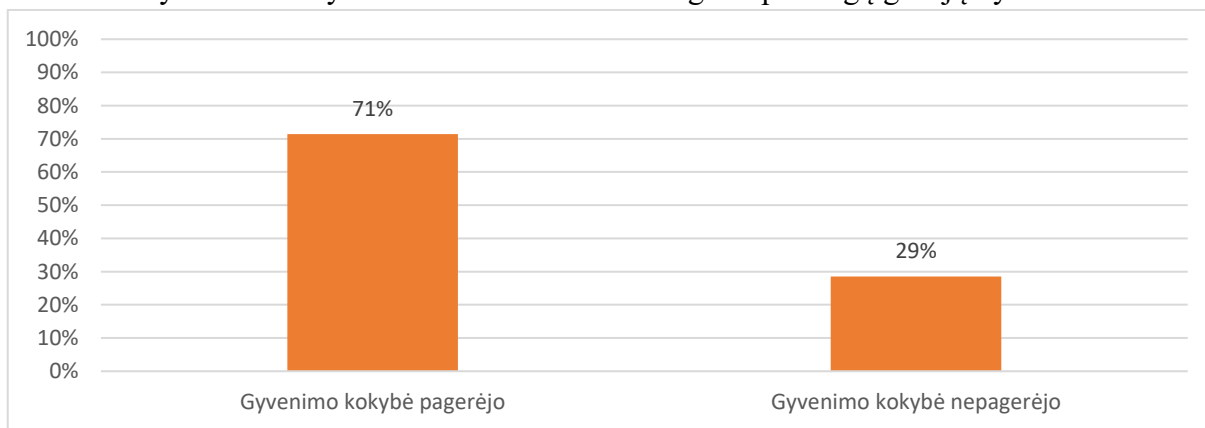
Rezultatai: diagramos rodo, kad individualiuose pagalbos planuose išsikelti tikslai, uždaviniai, jiems pasiekti numatytos priemonės duoda rezultatų, matomas aiškus augimas. Ypatingai išaugo paslaugų gavėjo Nr. 1 psichinė (emocinė) sveikata, elgesys, fizinė raida, sveikata ir pažintinio vystymosi įgūdžiai. Mažiau augo/nekito savarankiškumo įgūdžiai, socialiniai ryšiai bei šeimos aplinkos veiksniai. Ypatingai išaugo paslaugų gavėjo Nr. 2 psichinė sveikata, elgesys. Mažiau augo/nekito savarankiškumo įgūdžiai, ugdymosi poreikiai, socialiniai ryšiai bei šeimos aplinkos veiksniai.

15 pav. pateikti duomenys rodo, kad pagalbos planuose išsikelti tikslai buvo įgyvendinti ir duoda rezultatų, matomas aiškus augimas. Labiausiai išaugo paslaugų gavėjų emocinė sveikata bei laisvalaikio, užimtumo planavimo įgūdžiai.

Išvada: Galime daryti išvadą, kad pastebimas paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės gerėjimas.

Matavimo vienetai: Vertinama paslaugų gavėjų skaičius, kurių gyvenimo kokybė pagerėjo/nepagerėjo per ataskaitinį laikotarpį. Pagerėjusi gyvenimo kokybė laikoma tuomet, kai savarankiškumo balų suma po antrinio vertinimo kilo. Nepagerėjusi Gyvenimo kokybė laikoma tuomet, kai savarankiškumo balų suma nekito arba sumažėjo.

Šaltinis: Gyvenimo kokybės vertinimo modeliai saugomi paslaugų gavėjų bylose.



16 pav. Paslaugų gavėjų skaičiaus procentinė išraiška, kurių gyvenimo kokybė pagerėjo/nepagerėjo per ataskaitinį laikotarpį.

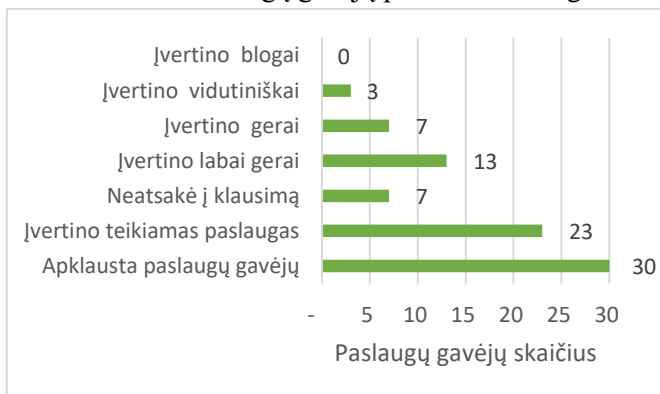
Rezultatai: 16 pav. matyti, kad ataskaitiniu laikotarpiu 71% paslaugų gavėjų gyvenimo kokybė pagerėjo, tai reiškia, kad bent viena poreikių sritis kilo. Tuo tarpu 29% paslaugų gavėjų gyvenimo kokybė nekilo, tam įtakos galėjo turėti kylantis nesutarimai šeimoje tarp globotinio (rūpintinio) ir globėjo (rūpintojo), galimos vaiko elgesio problemos.

Išvada: Galime daryti išvadą, kad paslaugų gavėjams teikiamos paslaugos duoda rezultatų, matomas aiškus augimas. Tačiau siekiant gerinti rezultatus tikslinga 2022 m. globėjams (rūpintojams) dažniau organizuoti savitarpio paramos grupes, GIMK tęstinius mokymus, siekiant didinti gerosios patirties sklaidą tarp globėjų (rūpintojų) sprendžiant, kylančias problemas bei mokymų metu gilinti žinias.

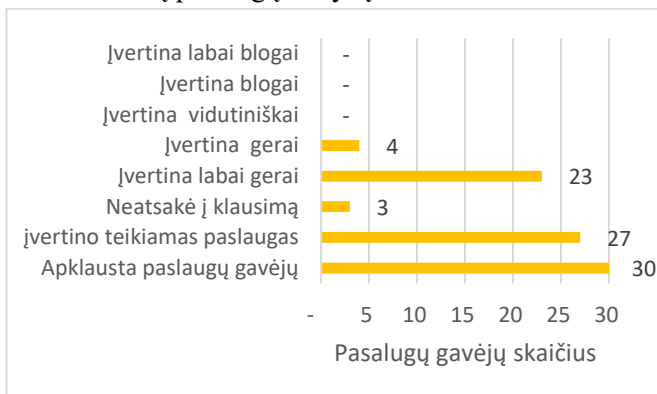
REZULTATAI, KURIE RODO PASLAUGŲ GAVĖJŲ IR KITŲ SVARBIŲ SUINTERESUOTŲJŲ ŠALIŲ PASITENKINIMĄ

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

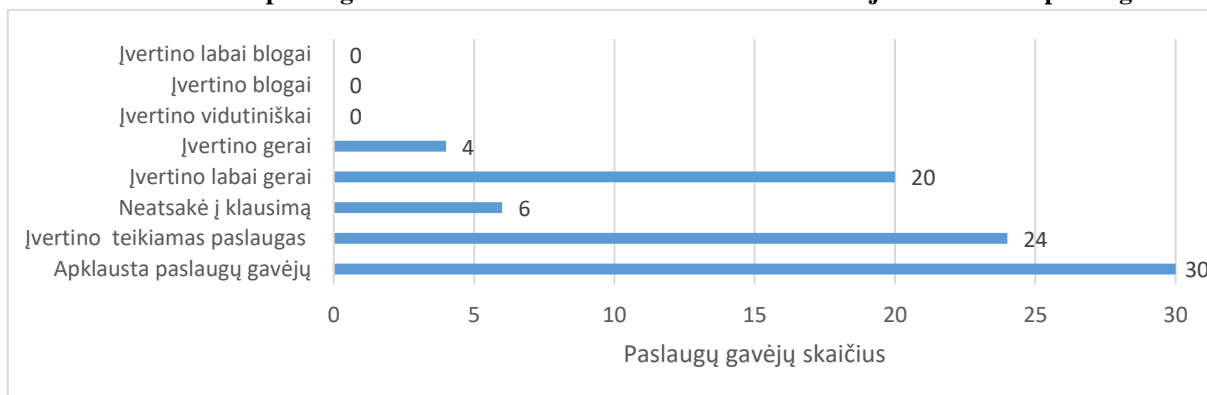
Rodiklis: Paslaugų gavėjų pasitenkinimas globos centro teikiamų paslaugų kokybę.



17 pav. Paslaugų gavėjų pasitenkinimas psichologo teikiamomis paslaugomis



18 pav. Paslaugų gavėjų pasitenkinimas socialinio darbuotojo teikiamomis paslaugomis



19 pav. Paslaugų gavėjų pasitenkinimas Tarnybos atestuoto asmens teikiamomis paslaugomis

Matavimo vienetai: anketinės apklausos būdu paslaugų gavėjams pateikti teiginiai apie globos centre teikiamas paslaugas, prašyta įvertinti pagal penkis kriterijus (labai gerai, gerai, vidutiniškai, blogai, labai blogai). Apklausos metu dalyvavo 30 globėjų (rūpintojų) iš 47. Anketavimas atliktas 2021 m. gruodžio mėnesį.

Šaltinis: Anketų duomenys laikomi Paslaugų gavėjų apklausų byloje.

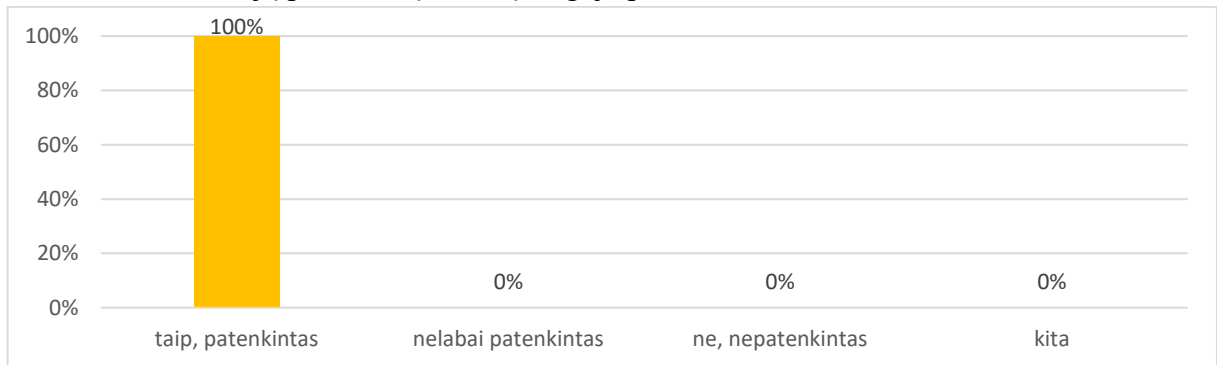
Rezultatai: Iš 17 pav. pateiktų duomenų pastebima, kad 2021 m. iš 30 savo atsakymus pateikusių paslaugų gavėjų su psichologu bendravo 23 klientai, iš kurių 13 (57%) gautų paslaugų kokybę linkę vertinti labai gerai, o 7 (30%) gerai, taip pat 3 (13%) klientai psichologo paslaugas vertina vidutiniškai. Darytina prielaida, kad vidutinišką įvertinimą galėjo įtakoti bendravimas su klientais nuotoliniu būdu dėl epidemiologinė situacijos Lietuvoje.

Iš 18 pav. pateiktų duomenų pastebima, kad 27 globėjai (rūpintojai) įvertino socialinių darbuotojų (globos koordinatorių) teikiamų paslaugų kokybę, įvertinimo nepateikė 3 paslaugų gavėjai. 23 (85%) globėjai (rūpintojai) socialinių darbuotojų teikiamas paslaugas vertina labai gerai, o 4 (15%) gerai.

Tarnybos atestuotų asmenų teikiamas paslaugas, globėjai (rūpintojai) vertina teigiamai. Iš 19 pav. pateiktų duomenų matoma, kad 24 paslaugų gavėjai įvertino Tarnybos atestuoto asmens paslaugas. 20 (83%) klientų įvertino labai gerai, 4 (17%) įvertino gerai.

Išvada: Galima daryti išvadą, kad teikiamos paslaugos atliepia paslaugų gavėjų poreikius, glaudžiai yra susiję su darbuotojų bendravimu, kuris yra svarbus veiksnys teikiamų paslaugų kokybei užtikrinti. Matuojamas paslaugų gavėjų pasitenkinimas teikiamomis paslaugomis, darbuotojų darbu, suteikia įstaigai siekį tobulėti.

Rodiklis: Darbuotojų patenkintų darbu įstaigoje procentas.



20 pav. Globos centro darbuotojų pasitenkinimo rezultatai

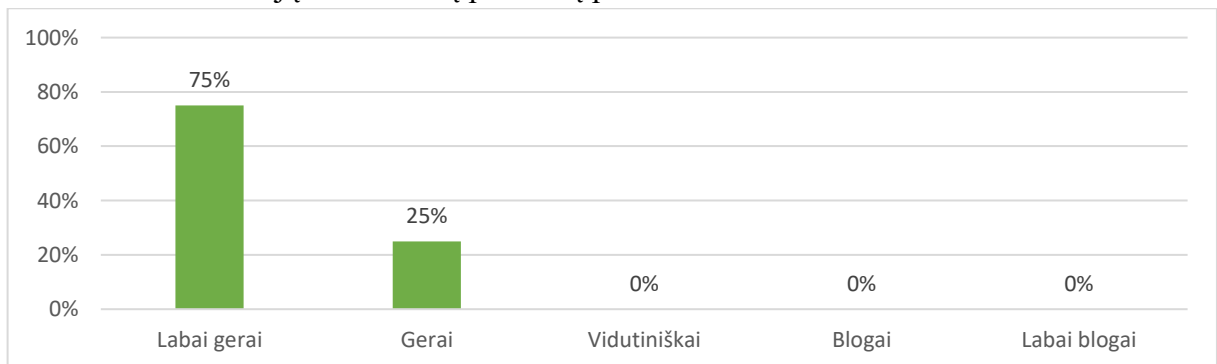
Matavimo vienetai: anketinės apklausos būdu globos centro darbuotojams pateiktas klausimas: *ar jūs patenkini savo darbu įstaigoje?* Apklausos metu dalyvavo visi globos centro darbuotojai.

Šaltinis: Anketinės apklausos duomenys laikomi Globos centro darbuotojų apklausų byloje.

Rezultatai: Iš viso apklausoje dalyvavo 4 (100%) Globos centro darbuotojai, visi (100%) nurodė, kad darbu įstaigoje yra patenkinti. Darbuotojų pasitenkinimas darbu įstaigoje tik įrodo, kad darbuotojų išsaugojimui yra skiriamas didelis dėmesys. Darbuotojai yra aprūpinami darbo priemonėmis, sudaromos geros darbo sąlygos, prie kiekvieno individualiai, kiek įmanoma, yra pritaikomas darbo laikas.

Išvada: Apklausos duomenys leidžia teigti, kad darbuotojai įvertina savo darbą ir juo yra patenkinti.

Rodiklis: Finansuotojų ir socialinių partnerių pasitenkinimas bendradarbiavimu su Globos centru.



21 pav. Finansuotojų ir socialinių partnerių pasitenkinimo rezultatai

Matavimo vienetai: anketinės apklausos būdu finansuotojams ir socialiniams partneriams pateiktas klausimas: *kaip vertinate bendradarbiavimą su Centru?* Apklausoje dalyvavo 4 Globos centro partneriai bendradarbiaujantys su Centru paslaugų gerinimo srityje iš 5.

Šaltinis: Anketinės apklausos duomenys laikomi Finansuotojų ir socialinių partnerių apklausų byloje.

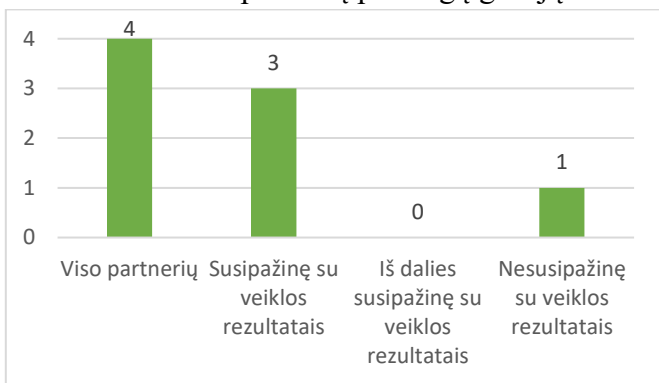
Rezultatai: Apklausoje sudalyvavo 4 Globos centro partneriai iš kurių 3 bendradarbiavimą su Globos centru vertina labai gerai ir 1 partneris – gerai (žr. 21 pav.).

Išvada: Galima teigti, kad bendradarbiavimu patenkinti visi Globos centro partneriai dalyvavę apklausoje.

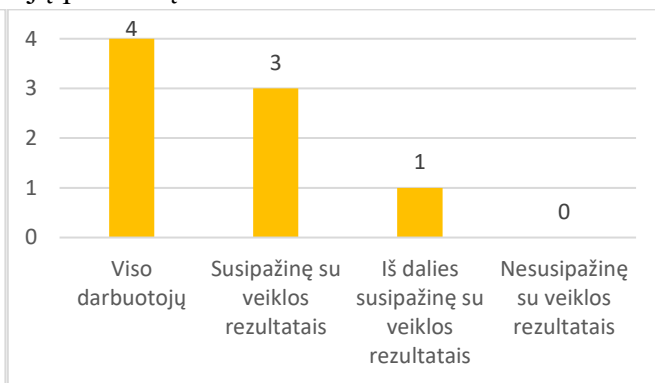
REZULTATAI, KURIE PARODO KAIP SUPRANTA VEIKLOS REZULTATUS GLOBOS CENTRO PASLAUGŲ GAVĖJAI, DARBUOTOJAI IR KITOS SVARBIOS SUINTERESUOTOS ŠALYS

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

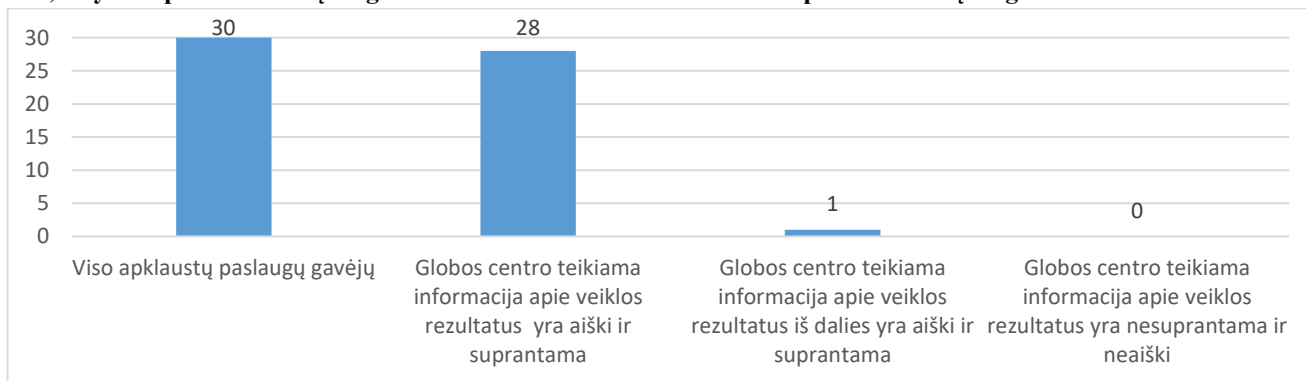
Rodiklis: Paslaugų gavėjų/darbuotojų/partnerių skaičius, kuriems veiklos rezultatai yra žinomi ir yra aiškūs su bendru apklaustų paslaugų gavėjų/darbuotojų/partnerių skaičiumi.



22 pav. Partnerių, finansuotojų pasiskirstymas pagal tai, ar yra supažindinti su įstaigos veiklos rezultatais.



23 pav. Darbuotojų pasiskirstymas pagal tai, ar yra supažindinti su įstaigos veiklos rezultatais.



24 pav. Paslaugų gavėjų pasiskirstymas pagal tai, ar įstaigos veiklos rezultatai yra aiškūs ir suprantami.

Matavimo vienetai: anketinėse apklausose dalyvavo 30 paslaugų gavėjų iš 47, visi globos centro darbuotojai bei 4 socialiniai partneriai bendradarbiaujantys su Centru paslaugų kokybės gerinimo srityje. Anketinės apklausos buvo atliktos: 2021 m. gruodžio mėnesį.

Šaltinis: Anketinės apklausos duomenys laikomi Finansuotojų ir socialinių partnerių apklausų byloje, Paslaugų gavėjų apklausų byloje, Globos centro darbuotojų apklausų byloje.

Rezultatai: Atlikus partnerių/finansuotojų, Globos centro darbuotojų ir paslaugų gavėjų apklausas, ir suskaičiavus gautus duomenis paaiškėjo, kad 3 (75%) partnerių/finansuotojų atstovų teigia, kad buvo supažindinti su Centro veiklos rezultatais, 1 (25%) pažymėjo, kad yra nesusipažinęs su veiklos rezultatais. Paklausus darbuotojų ar jie yra susipažinę su veiklos rezultatais, 3 (75%) darbuotojai teigė, kad yra susipažinę su veiklos rezultatais, 1 (25%) darbuotojas teigė, kad iš dalies yra susipažinęs su pasiektais Globos centro rezultatais. Atliekant apklausą, paslaugų gavėjų buvo klausama ar Globos centro teikiama informacija apie veiklos rezultatus yra aiški ir suprantama, 28 (97%) klientų atsakė teigiamai, 1 (3%) atsakė, kad veiklos rezultatai jam iš dalies suprantami.

Išvada: Apibendrinant gautus rezultatus galima teigti, kad Globos centro suinteresuotos šalys yra susipažinusios su Centro veiklos rezultatais.

REZULTATAI, RODANTYS KELMĖS RAJONO VAIKO IR ŠEIMOS GEROVĖS CENTRO GLOBOS CENTRO PASLAUGOS VEIKLOS EFEKTYVUMO, PASLAUGŲ TEIKIMO PALYGINIMĄ

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

Rodiklis: Kelmės rajono vaiko ir šeimos gerovės centro Globos centro ir Akmenės rajono paramos šeimai centro Globos centro bei Jurbarko socialinių paslaugų Globos centro veiklos lyginimas.

Veiklos sritys	Kelmės rajono vaiko ir šeimos gerovės centro Globos centras	Akmenės rajono paramos šeimai centro Globos centras	Jurbarko socialinių paslaugų globos centras
Partnerių įtraukimas į globos centro veiklą.	<p>Globos centras partnerystę vysto dvejomis kryptimis – paslaugų kokybei ir jų prieinamumui gerinti bei Globos centro veikloms viešinti, kad būtų pritraukiama daugiau asmenų, norinčių tapti globėjais ir formuojamas teigiamas požiūris į vaikų globėjus. Su partnerių pagalba yra organizuojami globojamų vaikų susitikimai su jų biologiniais tėvais, suteikiamos patalpos savipagalbos grupių susitikimams ir globėjų mokymams organizuoti, ieškoma kompleksinių globojamų vaikų problemų sprendimų. Partneriai prisidedantys prie globos centro veiklos viešinimo, viešina Globos centro renginius, suteikia jiems patalpas.</p> <p>2021 m. rugpjūčio mėn. pasirašyta bendradarbiavimo sutartis su Kelmės Trečiojo amžiaus universitetu (TAU), kurie prisideda prie paslaugų gavėjų gavėjams organizuojamų renginių.</p> <p>Dauguma pristatytų partnerių viešųjų paslaugų teikėjai. Kelmės globos centre trūksta partnerių orientuotų į paslaugų gavėjų laisvalaikio užimtumą.</p>	<p>Akmenės rajono paramos šeimai centro globos centras turi 13 partnerių. Globos centro partneriai teikia pagalbą viešinant globą ir įvaikinimą Akmenės rajone bei organizuojant globėjams (rūpintojams) veiklas. Didžiąją dalį partnerių sudaro mokyklų socialiniai pedagogai, kurie padeda globos centro darbuotojams viešinti Centro vykdomą veiklą mokyklos gimnazistams bei pedagogams. Akmenės globos centras nuolatos turi rėmėjų, kurie prisideda prie organizuojamų veiklų skirtų globėjams. Pasak Centro specialisto, megzti ryšius su potencialiais rėmėjais padeda turimos asmeninės pažintys, kurios įtakojo produktyvesni bendravimą.</p>	<p>Jurbarko socialinių paslaugų globos centras įvardija, kad partnerysčių srityje jie nėra ypatingai stiprūs. Tačiau į savo vykdomą veiklą pritraukia rėmėjų, kurie prisideda prie organizuojamų renginių/išvykų savo produkcija. Pasak Centro specialisto, jie patys telefonu kreipiasi į potencialius rėmėjus prašydami parenti organizuojamas veiklas.</p>

Išvada: Apibendrinant galima teigti, kad nuotolinis susitikimas buvo naudingas visoms pusėms, nes įstaigos turėjo galimybę palyginti, kokius taiko įvairius darbo metodus. Susitikimo metu apsisiekta nuomonėmis dėl partnerių įsitraukimo į Centro vykdomą veiklą, taikomais būdais jų pritraukimui. Pasilyginimo rezultatai buvo aptarti Globos centro darbuotojų susirinkimo metu ir nuspręsta toliau

glaudžiai bendrauti su esamais partneriais bei ieškoti naujų partnerių, kurie galėtų globėjams (rūpintojams) organizuoti užimtumą bei pasisemiant Jurbarko patirties ieškoti rėmėjų, kurie savo produkcija remtų Centro organizuojamas veiklas skirtas paslaugų gavėjams.