

**EQUASS KOKYBĖS SISTEMOS REZULTATŲ ANALIZĖ KELMĖS
RAJONO VAIKO IR ŠEIMOS GEROVĖS CENTRO GLOBOS CENTRE
UŽ 2023 METUS**

Rezultatų analizę parengė Tarnybos atestuotas asmuo Ernesta Žymantė

TURINYS

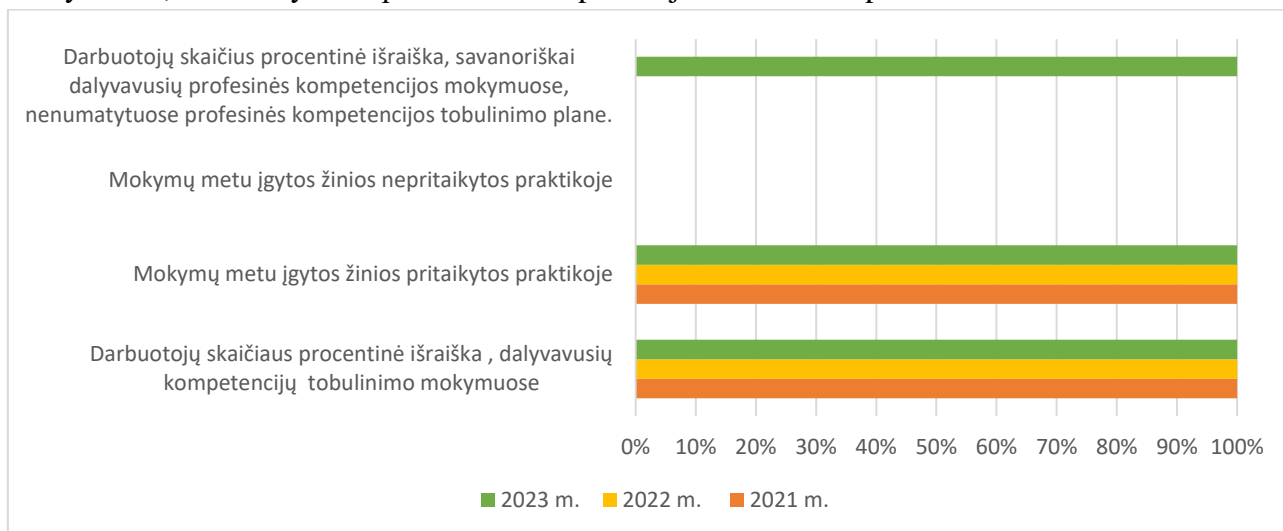
Darbuotojų asmeninio ugdymosi, nuolatinio mokymosi ir tobulėjimo rezultatai.....	3
Paslaugų gavėjų teisių skatinimo ir užtikrinimo kasdieniame darbe rezultatai.....	4
Partnerysčių teikiamos naudos rezultatai	5
Paslaugų gavėjų įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą rezultatai.....	7
Paslaugų gavėjų įgalinimo rezultatai.....	8
Paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės gerinimo rezultatai	9
Paslaugų gavėjų įtraukimo į individualių pagalbos planų rengimą rezultatai.....	11
Paslaugų teikimo tęstinumo rezultatai.....	13
Teikiamų paslaugų naudos paslaugų gavėjams rezultatai	14
Rezultatai, kurie rodo paslaugų gavėjų ir kitų svarbių suinteresuotųjų šalių pasitenkinimą.....	16
Rezultatai, kurie parodo kaip supranta veiklos rezultatus globos centro paslaugų gavėjai, darbuotojai ir kitos svarbios suinteresuotos šalys	20
Rezultatai, rodantys Kelmės rajono vaiko ir šeimos gerovės centro globos centro paslaugos veiklos efektyvumo, paslaugų teikimo palyginimą.....	22

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 skaičiaus procentinė išraiška, dalyvavusių kompetencijos tobulinimo mokymuose ir pritaikiusių įgytas žinias praktikoje.

2. Darbuotojų skaičiaus procentinė išraiška, savanoriškai dalyvavusių profesinės kompetencijos mokymuose, nenumatytuose profesinės kompetencijos tobulinimo plane.



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

Matavimo vienetai: kiekvienas darbuotojas iki gruodžio 20 d. įstaigos pavadautojui socialiniams reikalams pateikia kompetencijų kėlimo pažymėjimų kopijas ir užpildytą, pasirašytą kompetencijų pažangos ataskaitą, kurioje atsispindi darbuotojo profesinės veiklos pokyčiai po mokymų, gautų žinių sklaidą įstaigoje bei savanoriškas dalyvavimas profesinės kompetencijos tobulinimo renginiuose, nenumatytuose profesinės kompetencijos tobulinimo plane.

Šaltinis: darbuotojų kvalifikacinės pažangos ataskaitų byla.

Rezultatai: 2023 m. pabaigoje globos centre dirbo 4 darbuotojai (2 globos koordinatoriai ir 2 tarnybos atestuoti asmenys), kompetencijų tobulinimo pažangos ataskaitas pateikė visi keturi darbuotojai. Iš 1 pav. pateiktų duomenų matyti, kad 2023 m. 4 (100%) globos centro darbuotojai kėlė savo kompetencijas įvairiuose mokymuose, seminaruose, konferencijose. Visi (100%) darbuotojai 2023 m. įgytas žinias pritaikė praktikoje. Įgytos žinios naudojamos vedant GIMK mokymus, rengiant individualius pagalbos planus paslaugų gavėjams, konsultuojant globėjus (rūpintojus), budinčius globotojus, sprendžiant kylančias krizines situacijas paslaugų gavėjams. Lyginant gautus duomenis su 2022 m. ir 2021 m. pakitimų nepastebima. 2023 m. numatytas dar vienas profesinės kompetencijos tobulinimo plano vertinimo rodiklis, tai savanoriškas darbuotojų dalyvavimas profesinės kompetencijos tobulinimo renginiuose. Ataskaitiniu laikotarpiu visi (100%) globos centro darbuotojai buvo motyvuoti kelti savo kompetencijas papildomuose mokymuose, seminaruose, konferencijose ir pan. 2024 m. pradžioje gautoje pažangos ataskaitoje, EQUASS auditorius pastebi, kad pasirinktas rodiklis neatitinka EQUASS kokybės sistemai keliamų reikalavimų, todėl 2024 m. numatoma šiuo rodiklio neįtraukti į Kompetencijų kėlimo planą.

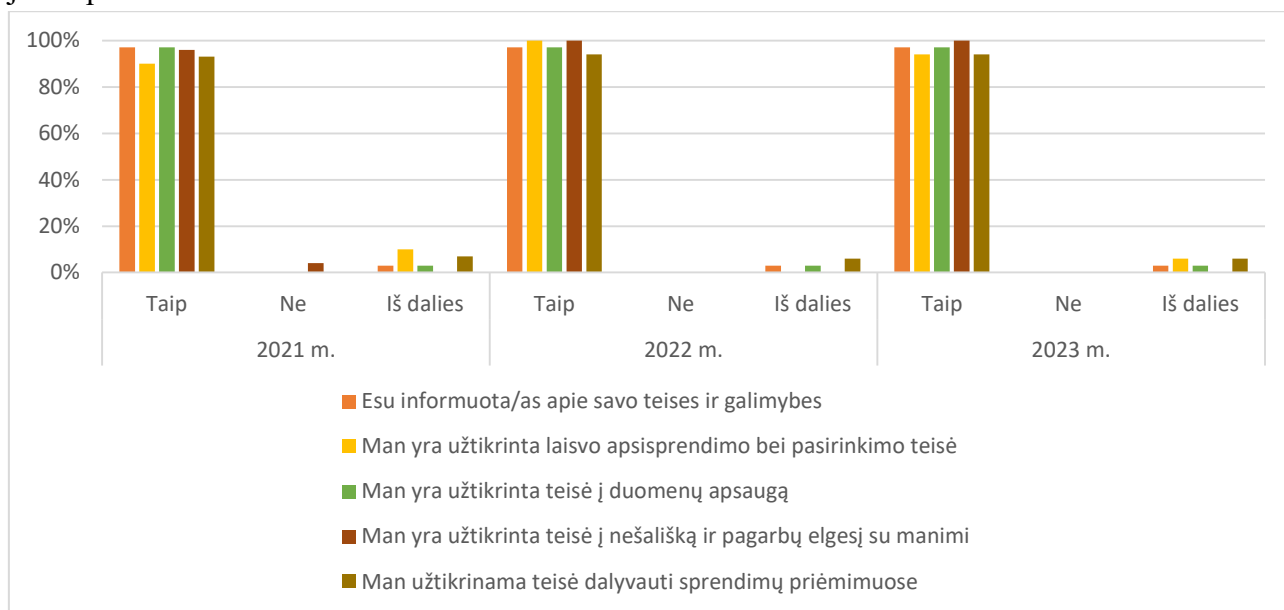
Išvados: 2023 m. darbuotojų tobulėjimo rezultatai aptarti su darbuotojais. Pastebima, kad kompetencijų tobulinimo planas ir pasirinkti mokymų organizatoriai atitiko darbuotojų

individualius mokymosi poreikius. Iš 1 pav. pateiktų duomenų matome, kad visi darbuotojai, naujai įgytas žinias pritaiko dirbamame darbe, o tai rodo, kad darbuotojų Kompetencijų kėlimo 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. -2023 m. (procentine išraiška).

Matavimo vienetai: paslaugų gavėjams kiekvienų metų gruodžio mėnesį pateikiama anoniminė apklausa.

Šaltinis: Anketų duomenys laikomi Paslaugų gavėjų apklausų byloje.

Rezultatai: 2021 m. apklausoje dalyvavo 30 paslaugų gavėjų iš 47, 2022 m. apklausoje dalyvavo 36 paslaugų gavėjų iš 47. Atskaitiniu laikotarpiu - 2023 m. apklausoje dalyvavo 34 paslaugų gavėjai iš 53.

2023 m. atliekant anketinę apklausą paslaugų gavėjų teirautasi, ar paslaugų teikimo laikotarpiu jie buvo informuoti apie jiems priklausančias teises ir galimybes (žr. 2 pav.), 97% asmenų teigia, kad jie yra informuoti apie jiems priklausančias teises, 3% teigia, kad iš dalies buvo informuoti apie jiems priklausančias teises. Lyginant rezultatus su 2022 m. ir 2021 m. pakitimų nėra.

Siekiant išsiaiškinti paslaugų gavėjų teisę į laisvą apsisprendimą bei pasirinkimą, anketinės apklausos būdu jų buvo klausama, ar jiems globos centre ši teisė yra užtikrinama. Atsakymą „taip“ pateikė 94 % paslaugų gavėjų, 6% atsakė, kad jiems ši teisė užtikrinama iš dalies. 2022 m. 100% paslaugų gavėjų teigė, kad jiems teisė į laisvą apsisprendimą bei pasirinkimą yra užtikrinama, 2021 m. į šį teiginį „taip“ atsakė 90% paslaugų gavėjų.

Siekiant išsiaiškinti paslaugų gavėjų teisę į duomenų apsaugą, anketinėje apklausoje paslaugų gavėjų buvo klausama, ar jiems užtikrinama teisė į duomenų apsaugą, 100% paslaugų gavėjų

pateikė atsakymą „taip“, lyginant su 2022 m. ir 2021 m. rezultatais atsakymą „taip“ buvo pateikę po 97% paslaugų gavėjų.

Anketinės apklausos būdu paslaugų gavėjų klausta, ar centre užtikrinamas nešališkas ir pagarbus elgesys su jais, 100% paslaugų gavėjų pasisakė, kad jiems užtikrinama teisė į nešališką ir pagarbų elgesį. Lyginant su 2022 m. rezultatai nepakitę, 2021 m. į šį teiginį „taip“ atsakė 96% paslaugų gavėjų.

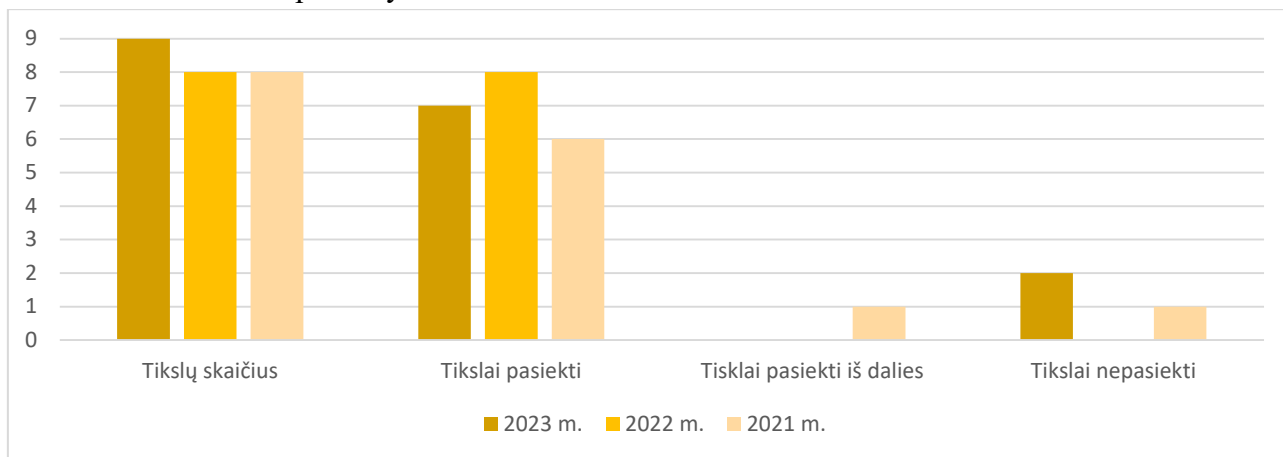
Paslaugų gavėjų klausta, ar jiems užtikrinama teisė dalyvauti sprendimų priėmimuose, 97% paslaugų gavėjų teigimu, jiems užtikrinama teisė dalyvauti sprendimų priėmimuose, 2022 m. tokių paslaugų gavėjų buvo 94%, 2021 m. - 93%.

Išvada: Dauguma paslaugų gavėjų žino apie jiems priklausančias teises ir galimybes. 2023 m. laikotarpiu siekiant didesnio paslaugų gavėjų įsitraukimo buvo koreguojamas Individualaus plano sudarymo ir peržiūrėjimo procedūros tvarkos aprašas, detalizuotos paslaugų gavėjų dalyvavimas, įsitraukimo procedūros. 2023 m. pabaigoje (spalio – gruodžio mėnesiais) sparčiai išaugo globos centro paslaugų gavėjų skaičius, kas galimai galėjo įtakoti atsakymus – „iš dalies“, nes šie paslaugų gavėjai neturėjo galimybių tinkamai atsakyti į kai kurių teisių užtikrinimo klausimus (pagalbos planai, tik buvo pradėti sudarinėti ir pan.). Planuojama 2024 m. visus paslaugų gavėjus dar kartą pakartotiniai supažindinti su Teisių chartija, priminti apie jiems priklausančias teises.

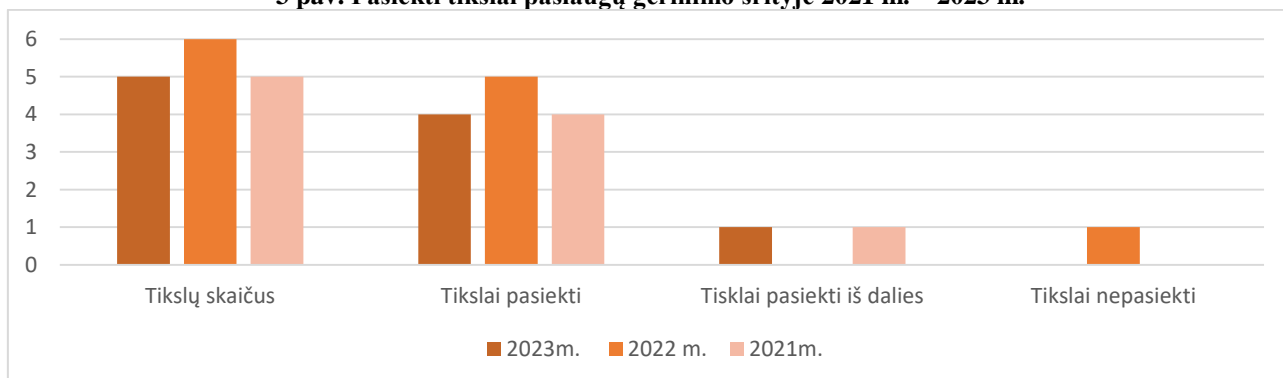
PARTNERYSČIŲ TEIKIAMOS NAUDOS REZULTATAI

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 2021 m. – 2023 m.



4 pav. Pasiękti tikslai globos centro veiklos viešinio srityje 2021 m. – 2023 m.

Matavimo vienetai: kiekvienų metų pradžioje rengiamas partnerystę teikiamos naudos planas, kuriame numatomi per ataskaitinį laikotarpį siekiami tikslai su socialiniais partneriais.

Šaltinis: Partnerystę teikiamos naudos planas.

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 viešinio.

Paslaugų gerinimo srityje Centras 2023 m. bendradarbiauja su 6 partneriais (2022 m. – 6 partneriai, 2021 m. – 5 partneriai): Kelmės rajono savivaldybės administracija, Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybos vaiko teisių apsaugos skyriumi Kelmės rajone (toliau – VTAS), Kelmės rajono socialinių paslaugų centru, Kelmės rajono socialinės paramos skyriumi, Kelmės Trečiojo amžiaus universitetu, Kražių M. K. Sarbievijaus kultūros centru. Minėti partneriai 2021 m. - 2023 m. prisidėjo prie paslaugų gavėjams teikiamų paslaugų kokybės gerinimo: prisidėdami žmogiškaisiais ištekliais prie organizuojamų renginių, teikdami materialinį paskatinimą globėjų (rūpintojų) šeimoms, didindami paslaugų prieinamumą paslaugų gavėjams, partneriai suteikė patalpas organizuojamiems mokymams ir susitikimams Kelmės mieste. 2023 m. numatyti tikslai nepasiekti su Kelmės rajono socialinių paslaugų centru ir vienas numatytas tikslas nepasiektas su VTAS. Buvo numatyta, kad socialinių paslaugų centras teiks pagalbą organizuojant globojamų (rūpinamų), prižiūrimų vaikų ir jų biologinių tėvų susitikimus, numatytas tikslas nebuvo įgyvendintas, kadangi 2023 m. nebuvo poreikio į susitikimus įtraukti su vaiko biologine šeima dirbančius specialistus. Su partneriu VTAS, buvo numatytas tikslas, kad partneris esant būtinybei suteiks patalpas organizuojamiems vaikų ir jų artimųjų susitikimams Kelmės mieste. Tačiau 2023 m. vaikų ir jų artimųjų susitikimai organizuoti Globos centre, Kelmės miesto erdvėse. Poreikio organizuoti partnerio patalpose nebuvo. 2022 m. visi išsikelti tikslai buvo pasiekti, 2021 m. numatyti tikslai buvo nepasiekti arba iš dalies pasiekti su dvejais partneriais.

Veiklos viešinio srityje 2023 m. Centras bendradarbiauja su: Kelmės rajono seniūnijomis, VTAS, ugdymo įstaigomis, bendruomenėmis (2022 m. – 6 partneriai, 2021 m. – 4 partneriai). Minėti partneriai 2021 m. - 2023 m. įsteigė prizus organizuojamo konkurso laureatams, suteikė galimybes viešinti Centro vykdomą veiklą įvairiuose susitikimuose, susirinkimuose. Išskirtinai glaudus bendradarbiavimas vystomas su Kelmės rajono Kukečių seniūnija, kuri savo socialiniuose tinkluose skleidžia gerą patirtį susijusią su globa (rūpyba) ir įvaikinimu. Partnerystės su Kelmės rajono bendruomenėmis tikslas pasiektas iš dalies, kadangi nebuvo suorganizuotas reikiamas skaičius renginių. 2023 m. laikotarpiu papildomi renginiai organizuoti su Kelmės rajono seniūnijomis, seniūnams į susitikimus pakviečiant potencialias globėjų (rūpintojų) šeimas. Socialinių partnerių bendradarbiavimo plane 2023 m. nebuvo numatyta partnerystė su Kelmės rajono Žemaitės viešąja biblioteka bei su Kelmės rajono kavinėmis bei picerijomis. Centras viešinio srityje su minėtais partneriais vystė trumpalaikį bendradarbiavimą, eksponavo globojančių šeimų fotografijų parodą bei skrajučių ir stovelių pagalba skleidė žinią apie globos galimybes Kelmės rajone. 2022 m. nepasiektas vienas numatytas tikslas, 2021 m. vienas tikslas pasiektas iš dalies.

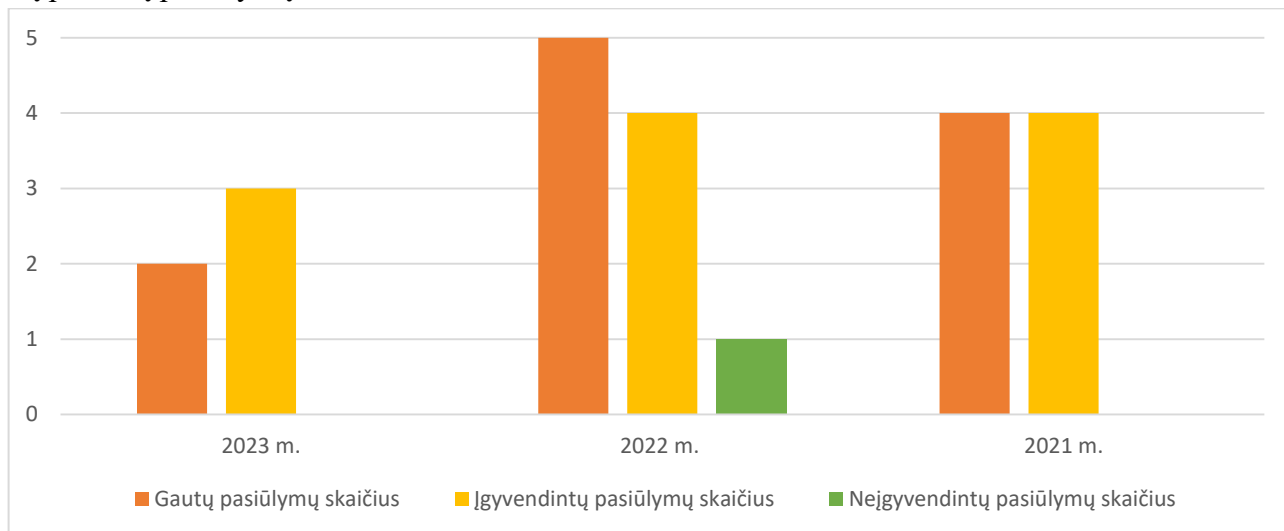
Išvada: Kaip matoma iš 3 ir 4 pav. pateiktų duomenų globos centras per 2023 m. pasiekė didžiąją dalį išsikeltų tikslų. Galima teigti, kad partnerių įsitraukimo dėka 2023 m. gerėjo paslaugų teikimas paslaugų gavėjams, Kelmės rajono gyventojai turėjo galimybę išgirsti informaciją susijusią su

globa.

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.

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

Rezultatai: Iš 5 pav. pateiktų duomenų matoma, kad per 2023 m. gauti 2 pasiūlymai iš paslaugų gavėjų, 2022 m. – 5, 2021 m. – 4.

2021 m. visi gauti pasiūlymai buvo įgyvendinti, 2022 m. iš 5 gautų pasiūlymų buvo įgyvendinti 4. 2022 m. pabaigoje budintis globotojas individualios konsultacijos metu aptarė situaciją, kurioje jam teko teikti pirmąją pagalbą vaikui, kuris užspringo maisto kąšniu. Po įvykio asmuo globos centrui pasiūlė globėjų (rūpintojų) bendruomenei suorganizuoti pirmosios pagalbos kursus. Pasiūlymas įgyvendintas 2023 m. Kelmės rajono savivaldybės visuomenės sveikatos biuro specialistė globėjus (rūpintojus) supažindino / priminė pagrindinius pirmosios pagalbos žingsnius.

2023 m. gauti du pasiūlymai. Pirmasis pasiūlymas gautas metų pradžioje, globėja (rūpintoja) individualaus pokalbio metu su globos koordinatoriumi išreiškė lūkestį psichologo paskaitai, norimos temos apie paauglių elgesį bei lytiškumo raidą. Birželio 27 d. Globos centro psichologė skaitė paskaitą, tema: „Maištavimas, savęs pažinimas, savojo AŠ paieškos. Gelbėkite – paauglystė!„. Rugsėjo 21 ir 22 d. Globos centro tarnybos atestuoti asmenys vedė mokymus tema „Lytinio ugdymo klausimai“.

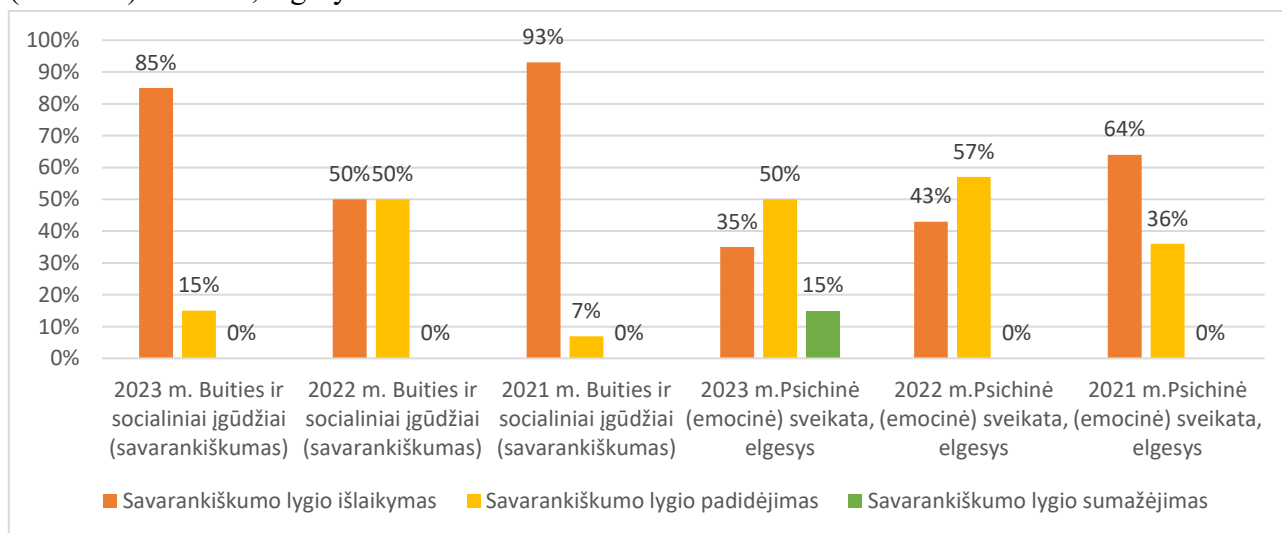
Antrasis pasiūlymas gautas savitarpio grupės metu, dalyvės (5 asmenys) buvo išreiškusios norą atidėti įprastą susitikimo dieną bei laiką, atsižvelgus į gautą pasiūlymą susitikimas nukeltas į paslaugų gavėjams tinkamą dieną.

Išvada: 2023 m. laikotarpyje gauti 2 pasiūlymai, visi įgyvendinti. 2023 m. įgyvendintas pasiūlymas gautas 2022 m. Peržiūrėjus duomenis galima teigti, kad globos centras atsižvelgia į paslaugų gavėjų pasiūlymus, stengiasi juos 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 tėvio 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 individualių pagalbos planų 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 2023 metų sausio mėn. iki 2023 m. gruodžio 31 d. peržiūrėjus ataskaitiniais metais sudarytus individualius pagalbos planus ir juose iškeltus asmeninius tikslus pagal buities ir socialinius įgūdžius (savarankiškumas) užfiksuotas 15% paslaugų gavėjų savarankiškumo lygio padidėjimas (2022 m. - 50%, 2021 m. – 7%) ir 85% - savarankiškumo lygio išlaikymas (2022 m. – 50%, 2021 m. – 93%). Pagal psichinės (emocinės) sveikatos, elgesio kriterijus - 50% paslaugų gavėjams užfiksuotas savarankiškumo lygio padidėjimas (2022 m. – 57%, 2021 m. – 36%), 35% - savarankiškumo lygio išlaikymas (2022 m. – 43%, 2021 m. – 64%), trejiems paslaugų gavėjams (15%) pastebėtas savarankiškumo lygio sumažėjimas.

Išvada: rezultatai rodo, kad 2023 m. taikyti pagalbos būdai davė rezultatų, globojamų (rūpinamų) vaikų savarankiškumo lygis dauguma atvejų buvo išlaikomas arba kilo. Trijų paslaugų gavėjų savarankiškumo lygis psichinės (emocinės) sveikatos, elgesio kriterijuose sumažėjo. Analizuojant šiuos individualius atvejus, pastebima, kad tai vaikai sulaukę paauglystės laikotarpio, šio amžiaus tarpsniu dažnai kyla įvairios elgesio problemos, paaugliai bando savo galimybių ribas. Šiuo pagrindu sudaromi

individualūs pagalbos planai, kuriais siekiama koreguoti vaikų elgesį, kartais numatyti pagalbos būdai nėra efektyvūs, tuomet vienos pagalbos priemonės keičiamos į kitas, siekiant teigiamų rezultatų. Individualių pagalbos planų peržiūros bei poreikių vertinimai numatomi 2024 m. laikotarpiu.

2024 metais globos centras stiprins globojamų (rūpinamų), prižiūrimų vaikų poreikių sritis, siekiant didesnio savarankiškumo lygio padidėjimo. Numatoma, kad globos koordinatoriai dalyvaus kvalifikacijos kėlimo kursuose, kurie padės spręsti paslaugų gavėjams kylančias problemas.

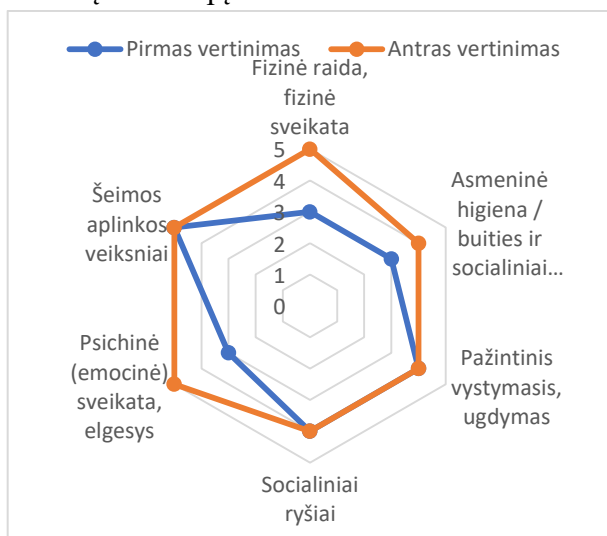
PASLAUGŲ GAVĖJŲ GYVENIMO KOKYBĖS GERINIMO REZULTATAI

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.

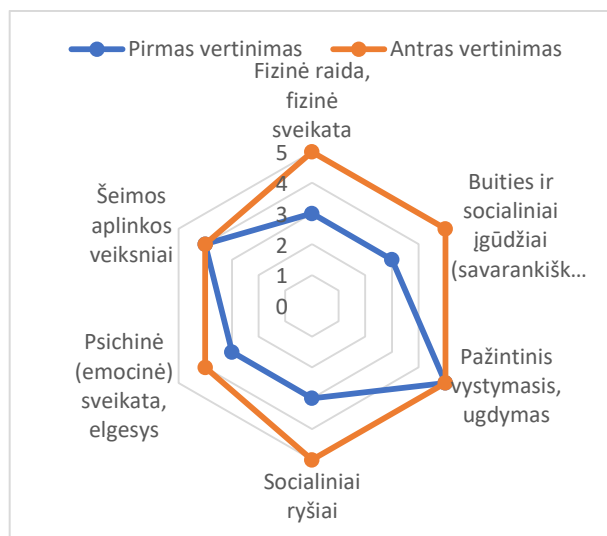
Rodiklis:

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 per 2023 m.

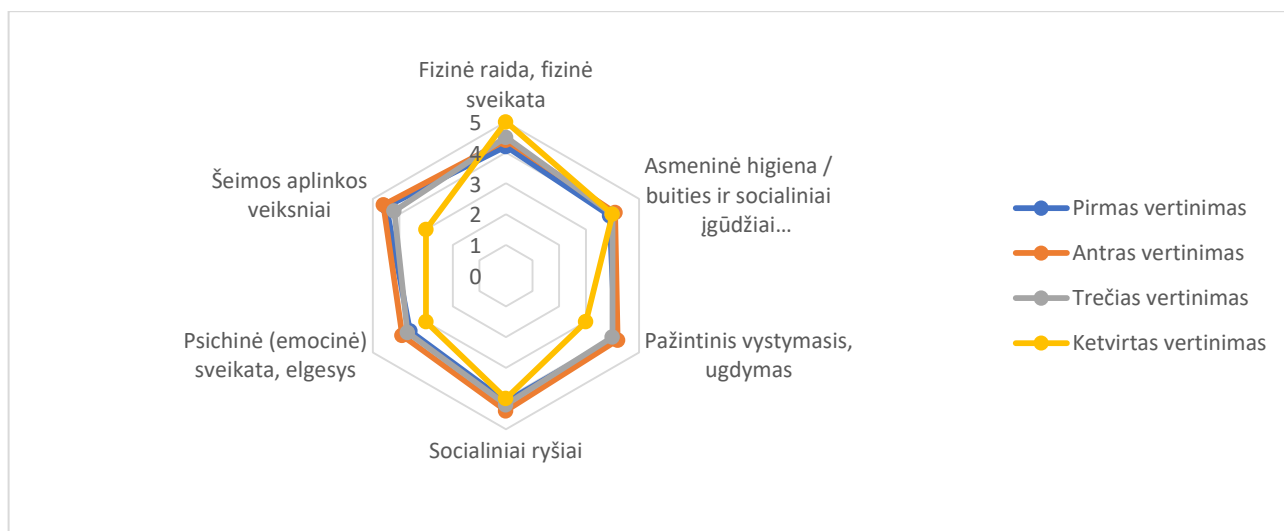
2. Paslaugų gavėjų skaičiaus procentinė išraiška, kurių gyvenimo kokybė pagerėjo/nepagerėjo per ataskaitinį laikotarpį.



7 pav. Gyvenimo kokybės individualus matavimas 2023 m., paslaugų gavėjas Nr.: 1



8 pav. Gyvenimo kokybės individualus matavimas 2023 m., paslaugų gavėjas Nr.: 2



9 pav. Paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės vertinimas kolektyviniu matavimu 2023 m.

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 veiksnių pokytis per 2023 m. Poreikių sritys vertinamos 5 balsų sistemoje (5 balai – poreikių sritis stabili, šiuo metu nereikalaujanti paslaugų; 4 balai – poreikių sritis stipri, reikalinga prevencija; 3 balai – poreikių sritis rizikinga, reikalaujanti dėmesio ir paslaugų; 2 balai – poreikių sritis problemiška, reikalaujanti daug dėmesio ir paslaugų; 1 balas – poreikių sritis krizinė, reikalaujanti labai daug dėmesio ir paslaugų). 7 pav. ir 8 pav. pateikiami dvejų paslaugų gavėjų, atrinktų atsitiktine tvarka, rezultatai. 9 pav. pateikiamas paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės vertinimas kolektyviniu matavimu.

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

Rezultatai: iš 7 ir 8 pav. pastebima, kad individualiuose pagalbos planuose išsikelti tikslai, uždaviniai, jiems pasiekti numatytos priemonės duoda rezultatų, matomas aiškus augimas. Ypatinai išaugo paslaugų gavėjo Nr. 1 psichinė (emocinė) sveikata, elgesys, fizinė raida, sveikata, buities ir socialiniai įgūdžiai (savarankiškumas). Nekito pažintinis vystymasis, ugdymas, socialiniai ryšiai ir šeimos aplinkos veiksniai. Paslaugų gavėjo Nr. 2 augo psichinė sveikata, elgesys, fizinė raida, sveikata, buities ir socialiniai įgūdžiai (savarankiškumas), socialiniai ryšiai. Nekito ugdymosi poreikiai ir šeimos aplinkos veiksniai.

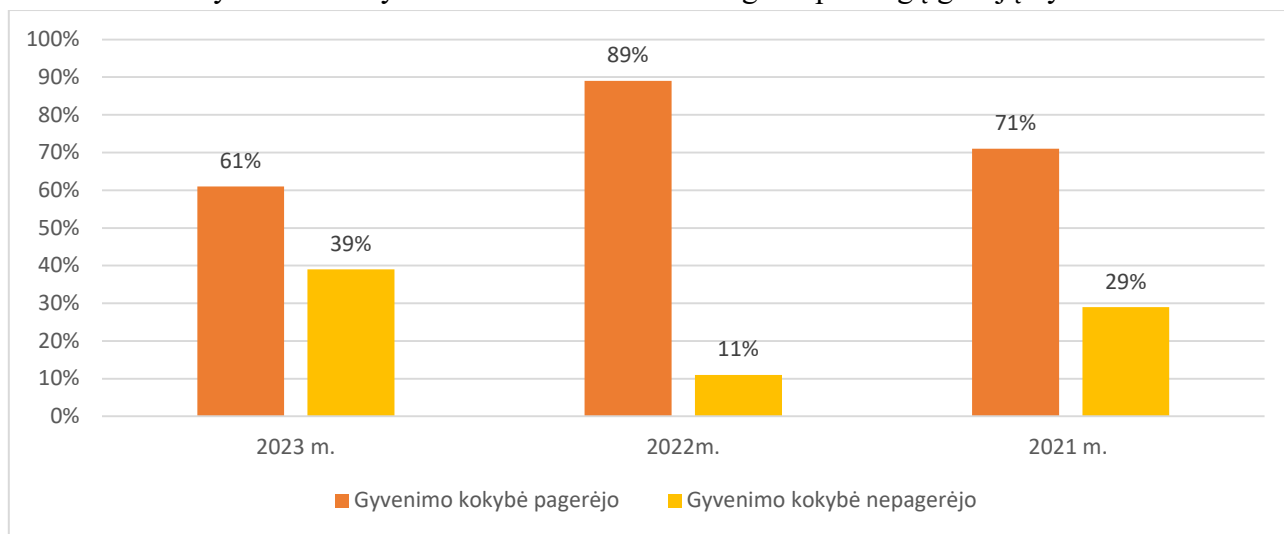
9 pav. pateiktas gyvenimo kokybės vertinimas kolektyviniu matavimu, 18 paslaugų gavėjų gyvenimo kokybė matuota 2 kartus, 4 paslaugų gavėjų gyvenimo kokybė ataskaitiniu periodu matuota 3 kartus, vieno paslaugų gavėjo 4 kartus. Antrojo vertinimo metu 13 paslaugų gavėjų gyvenimo kokybė gerėjo. 5 paslaugų gavėjams ataskaitiniu periodu pagalbos planas pratęstas, tačiau jo peržiūra (trečiasis gyvenimo kokybės matavimas) numatyta 2024 m., vienam paslaugų gavėjui sulaukus pilnametystės amžiaus ir pačiam atsisakius paslaugų pagalbos planas nebetęstas. Trečiasis vertinimas atliktas 4 paslaugų gavėjams, iš kurių 3 gyvenimo kokybė gerėjo, individualūs pagalbos planai nebebuvo tęsiami. Vienam paslaugų gavėjui vertinimo metu gyvenimo kokybė nepagerėjo, individualus pagalbos planas buvo pratęstas, numatant naujas priemones siekiant teigiamų rezultatų, kylant naujiems sunkumams (bėgimas iš pamokų/namų, viso dėmesio skyrimas antrajai pusei, nesusikaupimas per pamokas ir pan.)

individualus pagalbos planas peržiūrėtas ir pratęstas, tikimasi, kad numatytos pagalbos priemonės duos rezultatų, individualaus pagalbos plano peržiūra numatyta 2024 m.

Išvada: Apibendrinant galima, teigti, kad daugumos paslaugų gavėjų gyvenimo kokybė ataskaitiniu laikotarpiu gerėjo.

Matavimo vienetai: Vertinama paslaugų gavėjų skaičiaus procentinė išraiška, kurių gyvenimo kokybė pagerėjo/nepagerėjo per ataskaitinį laikotarpį. Pagerėjusi gyvenimo kokybė laikoma tuomet, kai paskutinio vertinimo metu savarankiškumo balų suma 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 2021 - 2023 m. laikotarpiu pagerėjo/nepagerėjo.

Rezultatai: 10 pav. matyti, kad 2023 m. laikotarpiu 61% paslaugų gavėjų gyvenimo kokybė pagerėjo, tai reiškia, kad bent viena poreikių sritis kilo. Tuo tarpu 39% paslaugų gavėjų gyvenimo kokybė nekilo, tam įtakos turėjo kylantys nesutarimai šeimoje tarp globotinio (rūpintinio) ir globėjo (rūpintojo), vaiko elgesio problemos. Lyginant 2023 m. su 2021 m. ir 2022 m. gyvenimo kokybės gerėjimo rezultatus pastebima, kad paslaugų gavėjų gyvenimo kokybė ataskaitiniu laikotarpiu kilo lėčiau nei ankstesniais metais. Kaip aptarta aukščiau, tam įtakos turėjo kylančios vaikų elgesio problemos, galimybių bandymas ir pan.

Išvada: Galime daryti išvadą, kad paslaugų gavėjams teikiamos paslaugos duoda rezultatų, matomas nežymus paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės gerėjimas. Siekiant gerinti rezultatus tikslinga 2024 m. ir toliau visiems globėjams (rūpintojams), budintiems globotojams organizuoti savitarpio paramos grupes, GIMK tęstinius mokymus, siekiant didinti gerosios patirties sklaidą tarp globėjų (rūpintojų) ir budinčių globotojų, sprendžiant kylančias problemas bei mokymų metu gilinti žinias.

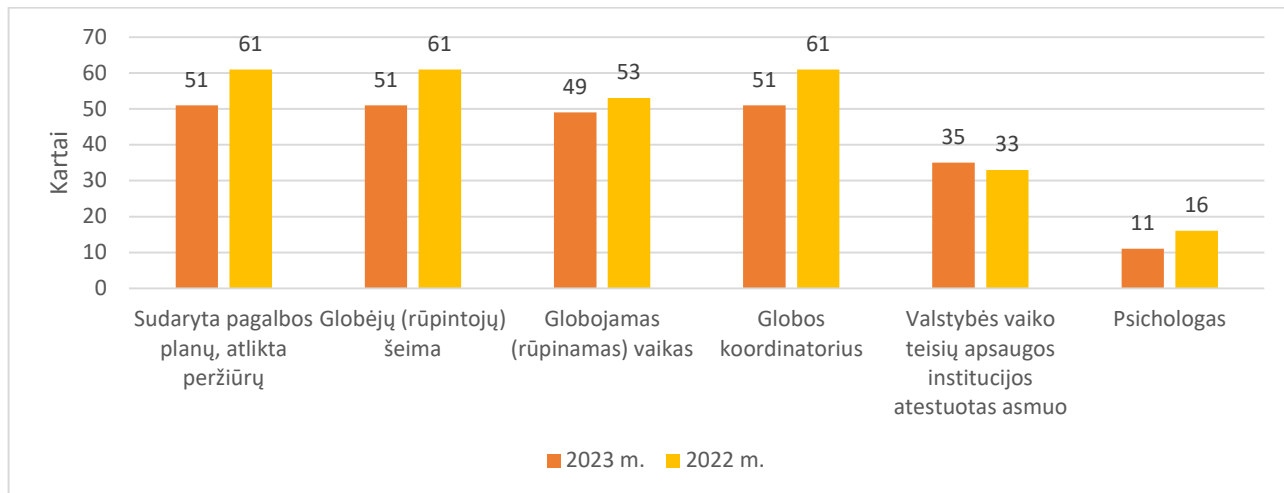
PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮTRAUKIMO Į INDIVIDUALIŲ PAGALBOS PLANŲ RENGIMĄ REZULTATAI

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.

1 lent. Sudarytų pagalbos planų ir peržiūrų skaičius

Metai	Sudaryta pagalbos planų	Atlikta pagalbos planų peržiūrų	Iš viso:
2023 m.	27	24	51
2022 m.	22	39	61
2021 m.	22	-	-



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: Globos centre kartą į metus vertinami paslaugų gavėjų poreikiai, esant būtinybei sudaromi pagalbos planai, kurie peržiūrimi praėjus 6 mėnesiais, jei vaikui nustatyta nuolatinė globa (rūpyba) arba po 3 mėn., jei vaikui nustatyta laikinoji globa (rūpyba). 2023 metų laikotarpiu sudaryti 27 pagalbos planai, atliktos 24 plano peržiūros. 2022 m. – sudaryti 22 pagalbos planai, atliktos 39 plano peržiūros, viso 61. 2021 m. matuotas tik sudarytų pagalbos planų skaičius ir juose dalyvavę asmenys, atliktos peržiūros bei dalyvavę asmenys neskaičiuoti, šiuo pagrindu į lyginamąją analizę rezultatai nekeliami.

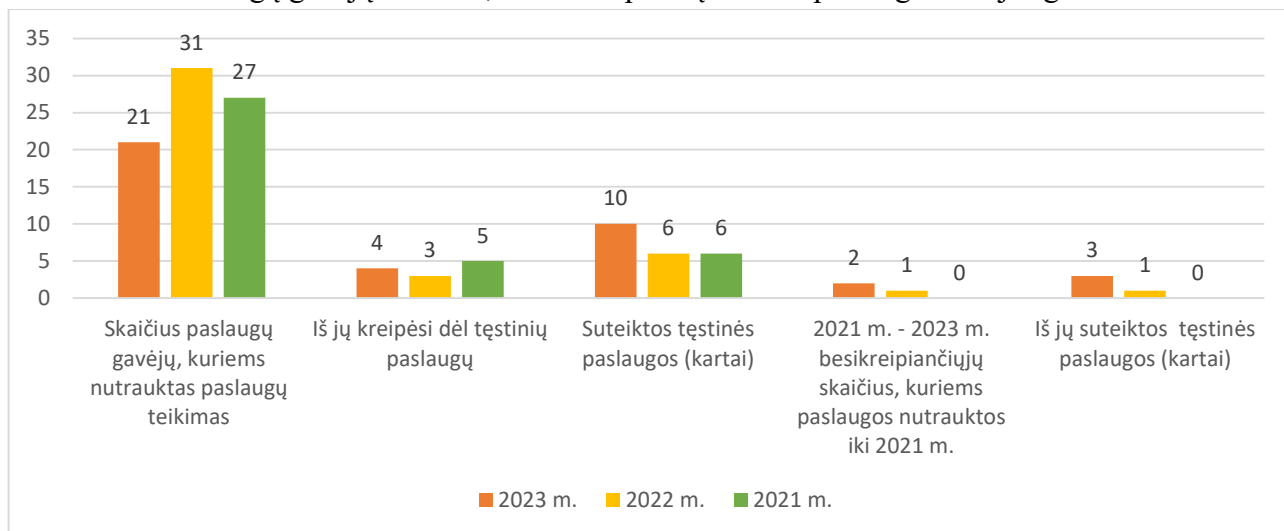
2023 m. ir 2022 m. kiekviename sudarytame pagalbos plane, peržiūroje dalyvavo globėjo (rūpintojo), budinčio globtojo šeima bei šeimai paskirtas globos koordinatorius. 2023 m. 11 kartų į pagalbos teikimą buvo įtraukiamas Centro psichologas (2022 m. – 16/61) bei 35 kartus Valstybinės vaiko teisių apsaugos institucijos atestuotas asmuo (2022 m. – 33/61). Globojami (rūpinami) vaikai į pagalbos plano sudarymą, peržiūrą buvo įtraukiami 48 kartus (2022 m. – 53/61). Vaikai į pagalbos planavimą buvo įtraukiami ne visais atvejais, buvo atsižvelgiama į jų amžių (ataskaitiniu periodu globėjo šeimoje apgyvendintas kūdikis).

Išvados: 2023 metų paslaugų gavėjų įtraukimo į individualių planų sudarymą rezultatai aptarti su darbuotojais, padaryta išvada, kad paslaugų gavėjai aktyviai dalyvauja individualaus 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.

Šaltinis: Tęstinių paslaugų registras.

Rezultatai: 12 pav. pateikti duomenys rodo, kokia apimtimi paslaugų gavėjams buvo užtikrinamos tęstinės paslaugos. Ataskaitiniu laikotarpiu globos centro darbuotojai nebeteikė paslaugų 9 globėjams (rūpintojams) ir 12 vaikų. Paslaugos buvo nutrauktos, nes vaikai buvo grąžinti į biologinę šeimą, sulaukė pilnametystės amžiaus, išvyko gyventi į užsienį. 2023 m. į globos centrą kreipėsi 2 globėjai (rūpintojai), 2 kartus ir 2 vaikai, 8 kartus, norėdami gauti jiems aktualią informaciją, visiems buvo suteikta prašoma paslauga. Ataskaitiniu laikotarpiu į globos centrą kreipėsi 2 asmenys, kuriems paslaugos buvo nutrauktos iki 2023 m., asmenys konsultuoti jiems rūpimais klausimais.

2022 m. globos centro darbuotojai nebeteikė paslaugų 12 globėjų (rūpintojų), tęstinėms paslaugoms kreipėsi 1 asmuo, 2 kartus, prašoma konsultacija buvo suteikta. 2022 m. paslaugos nebeteiktos 19 vaikų, kadangi jie buvo grąžinti į biologinę šeimą, sulaukė pilnametystės amžiaus. Į globos centrą kreipėsi 2 vaikai, po 2 kartus, jiems buvo suteikta prašoma paslauga. 2022 m. į globos centrą kreipėsi 1 asmuo, kuriam paslaugos buvo nutrauktos iki 2022 m., asmuo konsultuotas jam rūpimu klausimu.

2021 m. paslaugos nutrauktos 10 globėjų (rūpintojų), iš jų į globos centrą kreipėsi 2 asmenys, suteikta prašoma paslauga. Paslaugos nebeteiktos 17 vaikų, kadangi jie buvo grąžinti į biologinę šeimą, sulaukė pilnametystės amžiaus ar persikėlė gyventi į kitą rajoną. Tęstinėms paslaugoms gauti kreipėsi 3 vaikai, kuriems visiems buvo suteikta prašoma paslauga.

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

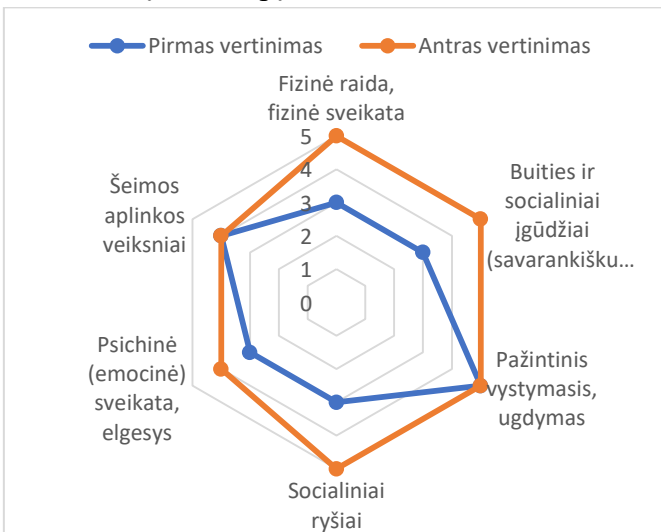
TEIKIAMŲ PASLAUGŲ NAUDOS PASLAUGŲ GAVĖJAMS REZULTATAI

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

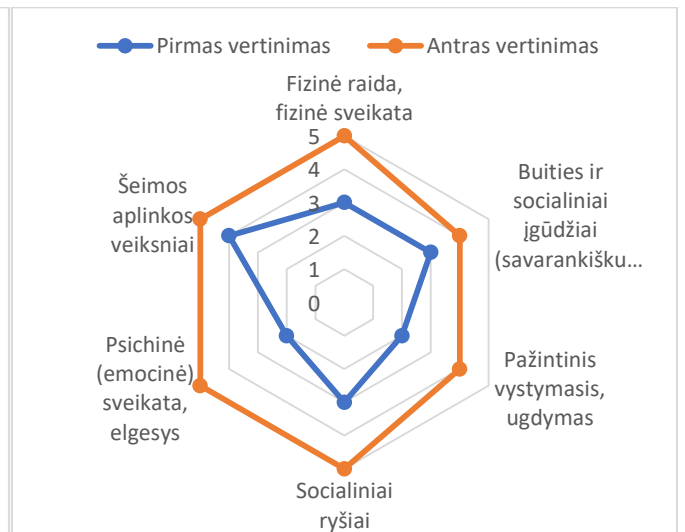
Rodiklis:

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 veiksnių pokytis per 2023 m.

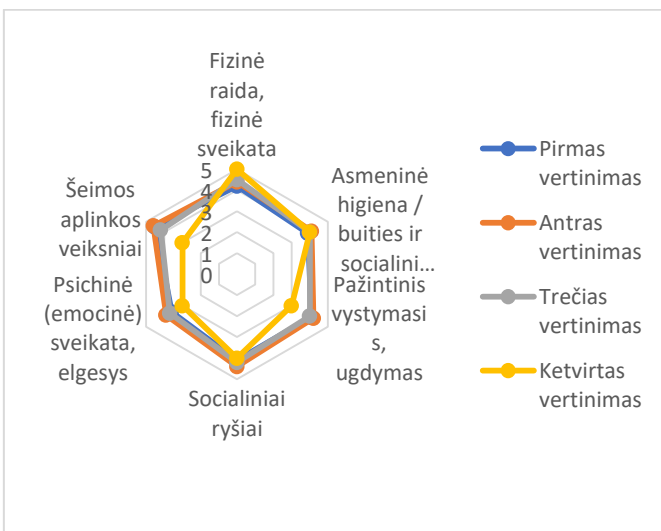
2. Paslaugų gavėjų skaičiaus procentinė išraiška, kurių gyvenimo kokybė pagerėjo/nepagerėjo per ataskaitinį laikotarpį.



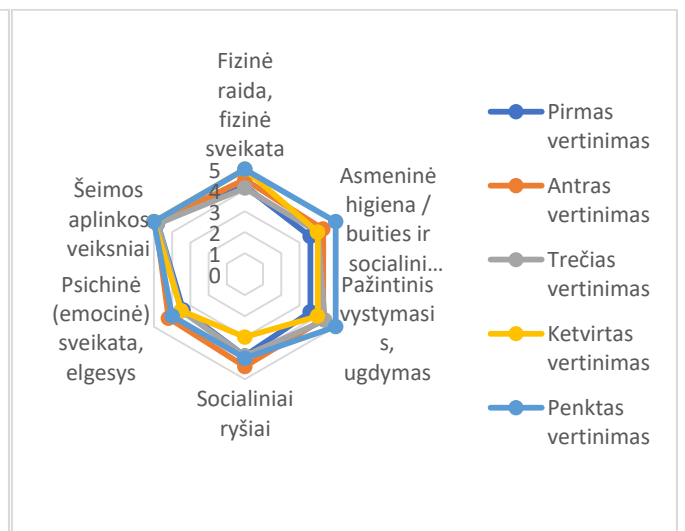
13 pav. Gyvenimo kokybės individualus matavimas, paslaugų gavėjas 2023 m.



14 pav. Gyvenimo kokybės individualus matavimas, paslaugų gavėjas 2022 m.



15 pav. Paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės vertinimas kolektyviniu matavimu 2023 m.



16 pav. Paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės vertinimas kolektyviniu matavimu 2022m.

Matavimo vienetai: Vertinami pagrindiniai paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės veiksniai: fizinė raida, fizinė sveikata; buities ir socialiniai įgūdžiai (savarankiškumas); pažintinis vystymasis, ugdymas;

socialiniai ryšiai; psichinė (emocinė) sveikata, elgesys; šeimos aplinkos veiksnių pokytis per 2023 m. bei pateikiami 2022 m. duomenys lyginimui. 13 pav. ir 14 pav. pateikiami dvejų paslaugų gavėjų, atrinktų atsitiktine tvarka, rezultatai. 15 pav. ir 16 pav. pateikiamas paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės vertinimas kolektyviniu matavimu, 2023 m. ir 2022 m. duomenys.

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

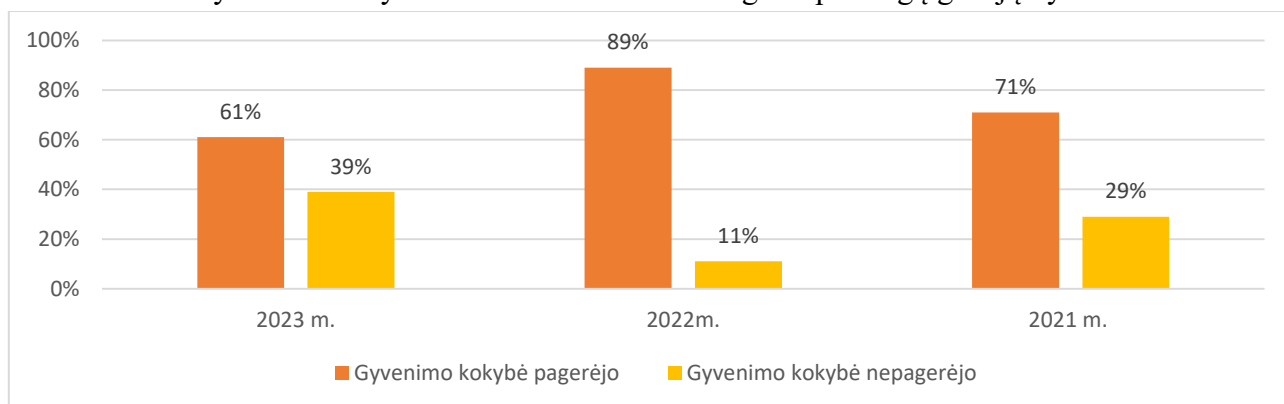
Rezultatai: 13 pav. ir 14 pav. diagramos rodo, kad individualiuose pagalbos planuose išsikelti tikslai, uždaviniai, jiems pasiekti numatytos priemonės duoda rezultatų, matomas aiškus augimas. 13 pav. matoma, kad 2023 m. matuojant individualiu lygmeniu kilo paslaugų gavėjo psichinė (emocinė) sveikata, elgesys, fizinė raida, sveikata, buities, socialiniai įgūdžiai ir socialinių ryšių poreikių sritis. Mažiau augo/nekito pažintinis vystymasis, ugdymosi poreikiai ir šeimos aplinkos veiksniai. 14 pav. matoma, kad 2022 m. paslaugų gavėjui gyvenimo kokybė kilo visuose poreikių vertinimo srityse.

15 pav. pateiktas 2023 m. gyvenimo kokybės vertinimas kolektyviniu matavimu, 18 paslaugų gavėjų gyvenimo kokybė matuota 2 kartus, 4 paslaugų gavėjų gyvenimo kokybė ataskaitiniu periodu matuota 3 kartus, vieno paslaugų gavėjo 4 kartus. Antrojo vertinimo metu 13 paslaugų gavėjų gyvenimo kokybė gerėjo. 5 paslaugų gavėjams ataskaitiniu periodu pagalbos planas pratęstas, tačiau jo peržiūra (trečiasis gyvenimo kokybės matavimas) numatyta 2024 m., vienam paslaugų gavėjui sulaukus pilnametystės amžiaus ir pačiam atsisakius paslaugų pagalbos planas nebetęstas. Trečiasis vertinimas atliktas 4 paslaugų gavėjams, iš kurių 3 gyvenimo kokybė gerėjo, individualūs pagalbos planai nebebuvo tęsiami. Vienam paslaugų gavėjui vertinimo metu gyvenimo kokybė nepagerėjo, individualus pagalbos planas buvo pratęstas, numatant naujas priemones siekiant teigiamų rezultatų, kylant naujiems sunkumams (bėgimas iš pamokų/namų, viso dėmesio skyrimas antrajai pusei, nesusikaupimas per pamokas ir pan.) individualus pagalbos planas peržiūrėtas ir pratęstas. 2022 m. labiausiai išaugo paslaugų gavėjų buities ir socialiniai įgūdžiai (savarankiškumas), ugdymosi pasiekimai bei psichinė (emocinė) sveikata, elgesys (žr. 16 pav.).

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

Matavimo vienetai: Vertinama paslaugų gavėjų skaičiaus procentinė išraiška, kurių gyvenimo kokybė pagerėjo/nepagerėjo per ataskaitinį laikotarpį. Pagerėjusi gyvenimo kokybė laikoma tuomet, kai paskutinio vertinimo metu savarankiškumo balų suma kilo. Nepagerėjusi Gyvenimo kokybė laikoma tuomet, kai savarankiškumo balų suma nekito arba sumažėjo.

Šaltinis: Gyvenimo kokybės vertinimo modeliai saugomi paslaugų gavėjų bylose.



17 pav. Paslaugų gavėjų skaičiaus procentinė išraiška, kurių gyvenimo kokybė 2021 - 2023 m. laikotarpiu pagerėjo/nepagerėjo.

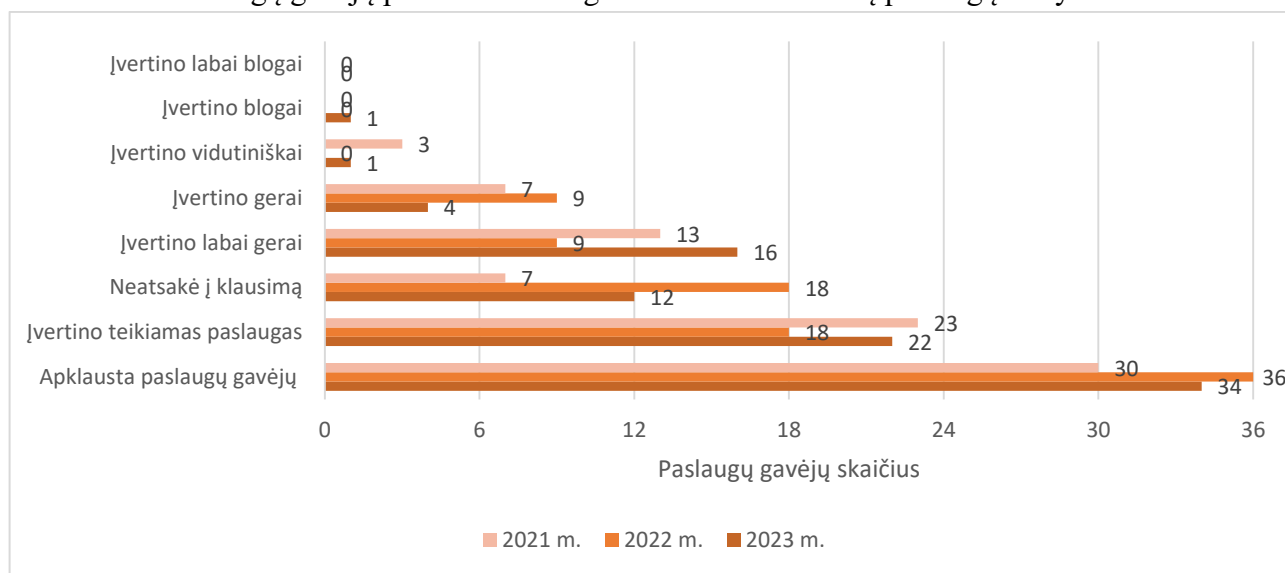
Rezultatai: 17 pav. matyti, kad 2023 m. laikotarpiu 61% paslaugų gavėjų gyvenimo kokybė pagerėjo, tai reiškia, kad bent viena poreikių sritis kilo. Tuo tarpu 39% paslaugų gavėjų gyvenimo kokybė nekilo, tam įtakos turėjo kylantys nesutarimai šeimoje tarp globotinio (rūpintinio) ir globėjo (rūpintojo), vaiko elgesio problemos. Lyginant 2023 m. su 2021 m. ir 2022 m. gyvenimo kokybės gerėjimo rezultatus pastebima, kad paslaugų gavėjų gyvenimo kokybė ataskaitiniu laikotarpiu kilo lėčiau nei ankstesniais metais. Kaip aptarta aukščiau tam įtakos turėjo kylančios vaikų elgesio problemos, galimybių bandymas ir pan.

Išvada: Galime daryti išvadą, kad paslaugų gavėjams teikiamos paslaugos duoda rezultatų, matomas nežymus paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės gerėjimas. Siekiant gerinti rezultatus tikslinga 2024 m. ir toliau visiems globėjams (rūpintojams), budintiems globotojams organizuoti savitarpio paramos grupes, GIMK tęstinius mokymus, siekiant didinti gerosios patirties sklaidą tarp globėjų (rūpintojų) ir budinčių globotojų, sprendžiant kylančias problemas bei mokymų metu gilinti žinias.

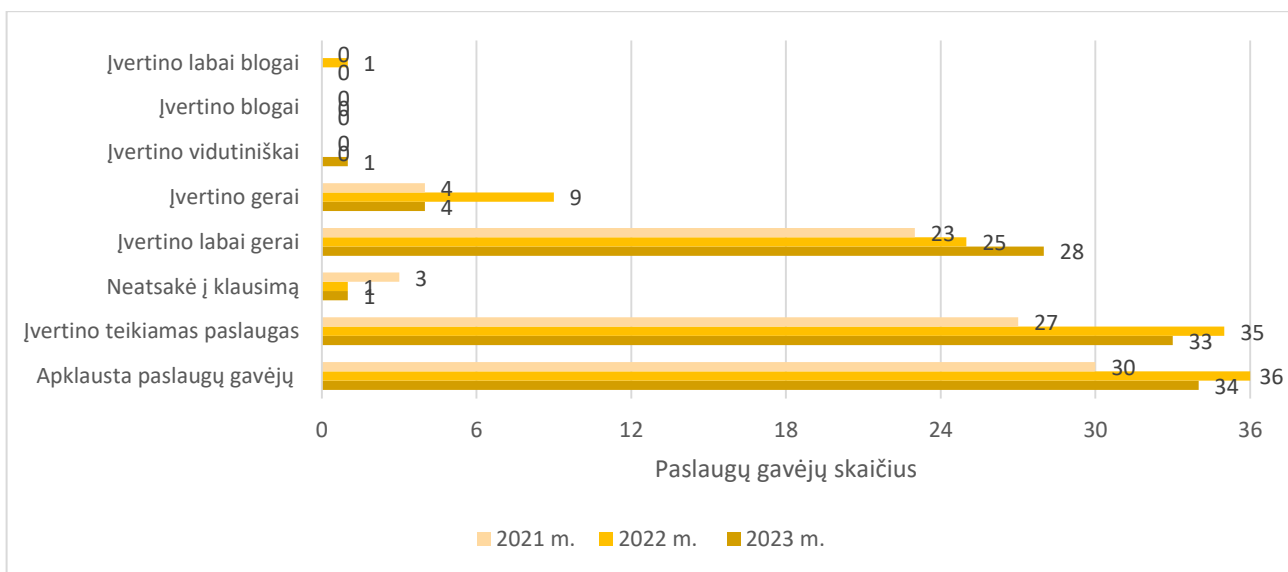
REZULTATAI, KURIE RODO PASLAUGŲ GAVĖJŲ IR KITŲ SVARBIŲ SUINTERESUOTŲJŲ ŠALIŲ PASITENKINIMĄ

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

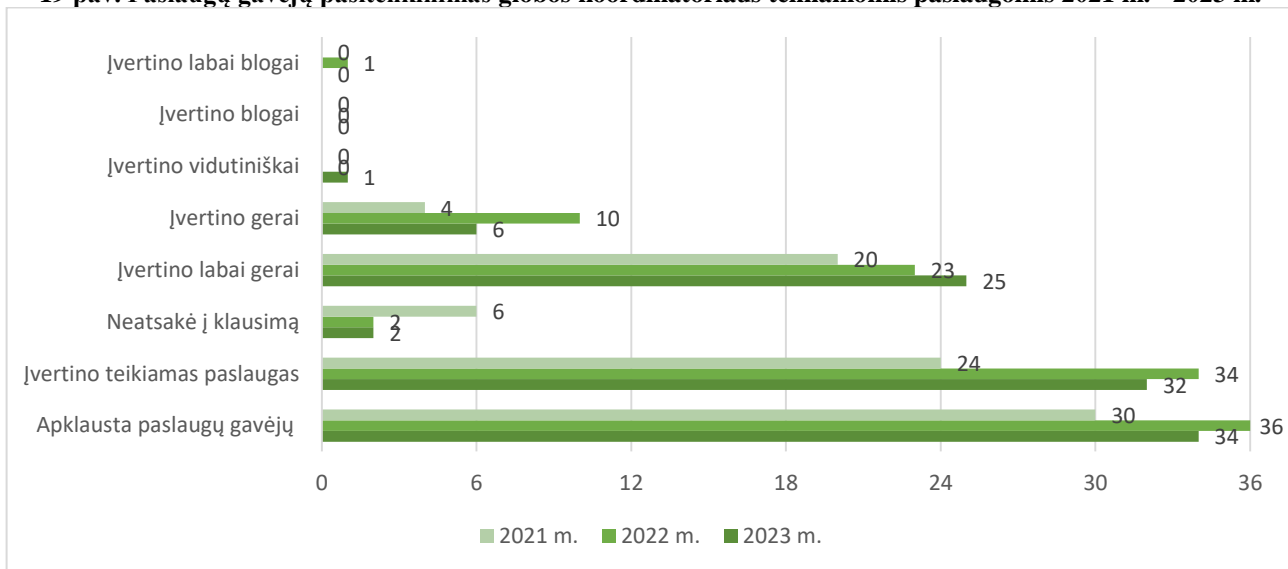
Rodiklis: Paslaugų gavėjų pasitenkinimas globos centro teikiamų paslaugų kokybe.



18 pav. Paslaugų gavėjų pasitenkinimas psichologo teikiamomis paslaugomis 2021 m. - 2023 m.



19 pav. Paslaugų gavėjų pasitenkinimas globos koordinatoriaus teikiamomis paslaugomis 2021 m. - 2023 m.



20 pav. Paslaugų gavėjų pasitenkinimas Tarnybos atestuoto asmens teikiamomis paslaugomis 2021m. - 2023 m.

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).

Šaltinis: Anketų duomenys laikomi Paslaugų gavėjų apklausų byloje.

Rezultatai: Atskaitiniu laikotarpiu - 2023 m. apklausoje dalyvavo 32 globėjai (rūpintojai) iš 54. 2022 m. apklausoje dalyvavo 36 globėjai (rūpintojai) iš 47. 2021 m. apklausos metu dalyvavo 30 globėjų (rūpintojų) iš 47.

Iš 18 pav. pateiktų duomenų pastebima, kad 2023 m. iš 34 savo atsakymus pateikusių paslaugų gavėjų su psichologu bendravo 22 klientai, iš kurių 16 (72,7%) gautų paslaugų kokybę linkę vertinti labai gerai, 4 (18,2%) gerai, 1 (4,5%) vidutiniškai bei 1 (4,5%) blogai. 2022 m. paslaugų gavėjai psichologo teikiamas paslaugas vertino labai gerai 9 (50%), 9 (50%) gerai. 2021 m. specialisto teikiamas paslaugas 13 (57%) vertino labai gerai, 7 (30%) gerai, 3 (13%) klientai psichologo paslaugas įvertino vidutiniškai. Kiekvienas paslaugų gavėjas išreiškęs lūkestį lankyti psichologo konsultacijas ar

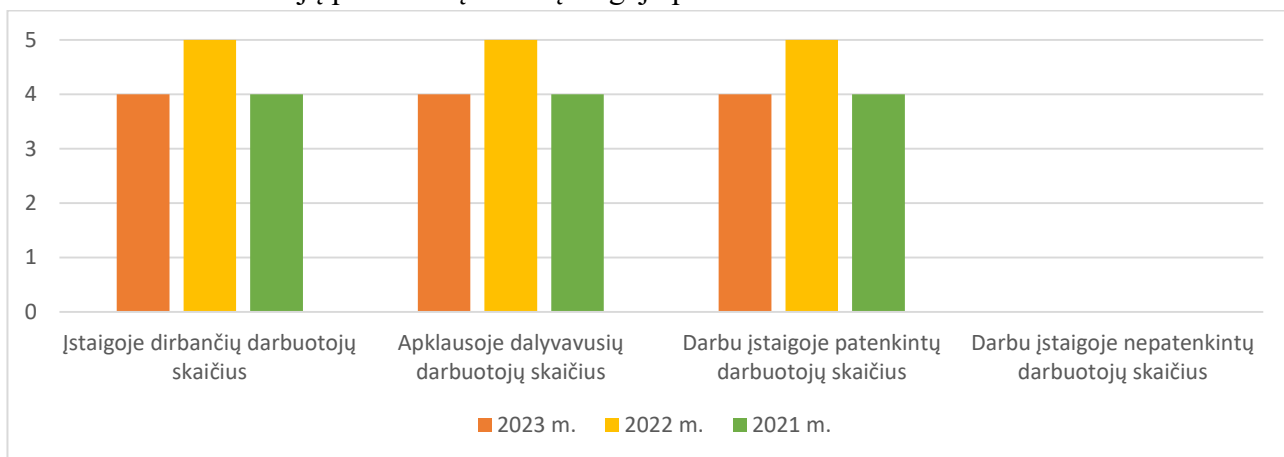
globos centro specialistui pastebėjus apie psichologinės pagalbos būtinumą klientui, šis yra nukreipiamas globos centro psichologo konsultacijoms, taip pat paslaugų gavėjas informuojamas apie Kelmės rajone dirbančius psichologus, paslaugų gavėjas esant poreikiui turi galimybę rinktis pas kurį specialistą nori eiti. Galimai ataskaitiniu periodu keliems paslaugų gavėjams netiko teikiamos psichologo paslaugos, dėl to jie galėjo pateikti neigiamą atsakymą (blogai bei vidutiniškai).

Iš 19 pav. pateiktų duomenų pastebima, kad 33 globėjai (rūpintojai) įvertino globos koordinatorių teikiamų paslaugų kokybę, įvertinimo nepateikė 1 paslaugų gavėjas. 28 (85%) globėjai (rūpintojai) globos koordinatorių teikiamas paslaugas vertina labai gerai, o 4 (12%) gerai, taip pat 1 (3%) paslaugų gavėjas globos koordinatoriaus teikiamas paslaugas vertina vidutiniškai. 2022 m. 25 (85%) globėjai (rūpintojai) globos koordinatorių teikiamų paslaugų kokybę vertino labai gerai, 9 gerai (26%) ir 1 (3%) blogai. 2021 m. 23 (85%) globėjai (rūpintojai) globos koordinatorių teikiamas paslaugas vertina labai gerai, 4 (15%) gerai.

Iš 20 pav. pateiktų duomenų matoma, kad 32 paslaugų gavėjai įvertino Tarnybos atestuoto asmens paslaugas, įvertinimo nepateikė 2 paslaugų gavėjai. 25 (78%) klientai įvertino labai gerai, 6 (19%) įvertino gerai ir 1 (3%) įvertino vidutiniškai. Tarnybos atestuotų asmenų teikiamas paslaugas, 2022 m. 23 (68%) globėjai (rūpintojai) vertino labai gerai, 10 (29%) gerai ir 1 (3%) įvertino labai blogai. 2021 m. 20 (83%) klientų įvertino labai gerai, 4 (17%) įvertino gerai.

Išvada: Matuojamas paslaugų gavėjų pasitenkinimas teikiamomis paslaugomis, darbuotojų darbu, suteikia įstaigai siekį tobulėti. Siekiant išsamiau analizuoti gautus blogus įverčius, 2024 m. globos centro specialistai supažindindami paslaugų gavėjus su 2023 m. paslaugų teikimo/pasitenkinimo rezultatais išsamiai juos aptars, paslaugų gavėjai bus skatinami teikti anonimiškus pasiūlymus ar pastabas globos centro veiklos gerinimui.

Rodiklis: Darbuotojų patenkintų darbu įstaigoje procentas.



21 pav. Globos centro darbuotojų pasitenkinimo rezultatai 2021 m. - 2023 m.

Matavimo vienetai: anketinės apklausos būdu globos centro darbuotojams pateiktas klausimas: *ar jūs patenkini savo darbu įstaigoje?*

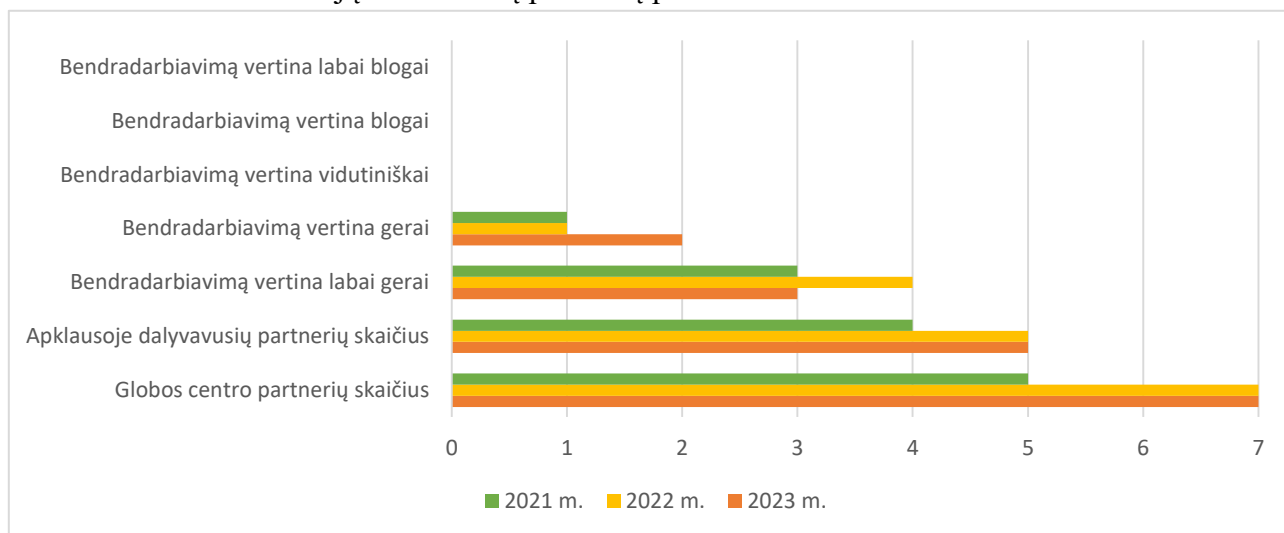
Šaltinis: Anketinės apklausos duomenys laikomi Globos centro darbuotojų apklausų byloje.

Rezultatai: 2023 m. apklausoje dalyvavo 4 (100%) (2022 m. - 5 (100%), 2021 m. - 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: Apklauso duomenys leidžia teigti, kad darbuotojai vertina savo darbą ir juo yra patenkinti.

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



22 pav. Finansuotojų ir socialinių partnerių pasitenkinimo rezultatai 2021 m. - 2023 m.

Matavimo vienetai: anketinės apklausos būdu finansuotojams ir socialiniams partneriams pateiktas klausimas: *kaip vertinate bendradarbiavimą su Centru?*

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

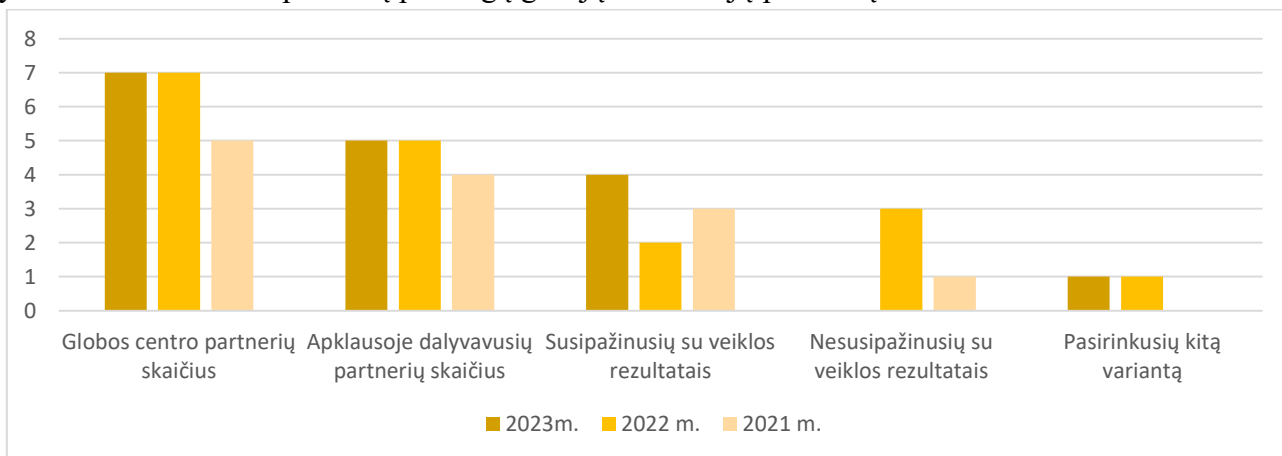
Rezultatai: Globos centras 2023 m. paslaugų gerinimo srityje nuosekliai bendradarbiauja su 7 partneriais (6 socialiniai partneriai prisidedantys prie paslaugų gavėjams teikiamų paslaugų kokybės gerinimo ir 1 socialinis partneris prisidedantis prie globos centro veiklos viešinimo). 2023 m. apklausoje dalyvavo 5 partneriai, 3 (60%) partneriai bendradarbiavimą su Globos centru vertina labai gerai ir 2 (40%) partneriai – gerai (žr. 22 pav.). 2022 m. Globos centras paslaugų gerinimo srityje bendradarbiavo su tais pačiais 7 partneriais, 5 partneriai pateikė savo atsakymus, iš kurių 4 (80%) bendradarbiavimą su Globos centru vertino labai gerai ir 1 (20%) partneris – gerai. 2021 m. apklausoje sudalyvavo 4 Globos centro partneriai iš 5. Partneriai 2021 m. bendradarbiavimą su Globos centru vertino labai gerai (75%) ir gerai (25%).

Išvada: 2023 m. vykdytoje apklausoje pateikti keli pasiūlymai susiję su budinčių globotojų paieška rajone. Galimai ataskaitiniu laikotarpiu žemesnius pasitenkamo įvertinimus galėjo įtakoti minėtų globotojų trūkumas rajone, ypač tų, kurie galėtų prižiūrėti vaikus nuo 0 iki 5 metų. Kelmės rajono vaiko ir šeimos gerovės centras šiuo metu yra sudaręs sutartis su dvejomis budinčiomis globotojomis. Centras su pirmąją sutartį sudarė - 2023-07-05, antrąją - 2023-12-14, ir būtent ši budinti globotoja yra pasiruošusi prižiūrėti vaikus nuo gimimo iki 6 metų. Anketinė apklausa atlikta gruodžio mėnesį, galimai partneriai nebuvo susipažinę su minėta informacija.

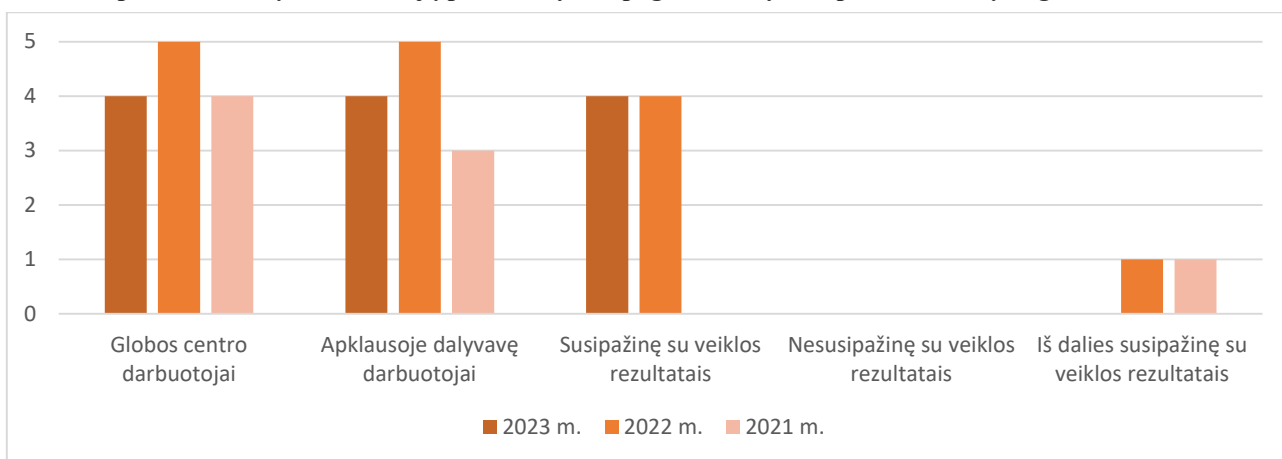
REZULTATAI, KURIE PARODO KAIP SUPRANTA VEIKLOS REZULTATUS GLOBOS CENTRO PASLAUGŲ GAVĖJAI, DARBUOTOJAI IR KITOS SVARBIOS SUINTERESUOTOS ŠALYS

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

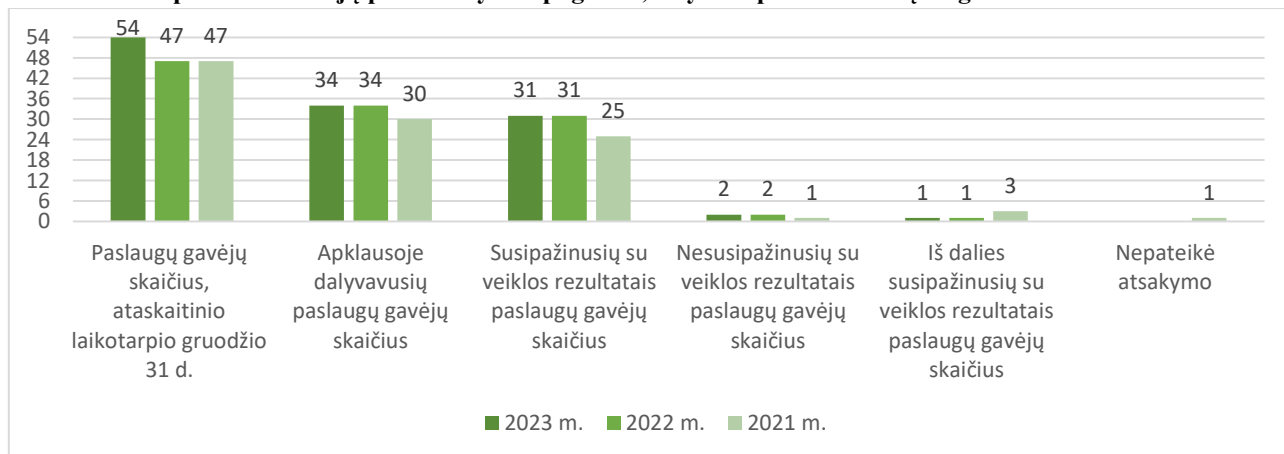
Rodiklis: Paslaugų gavėjų/darbuotojų/partnerių skaičius, kuriems veiklos rezultatai yra žinomi ir yra aiškūs su bendru apklaustų paslaugų gavėjų/darbuotojų/partnerių skaičiumi.



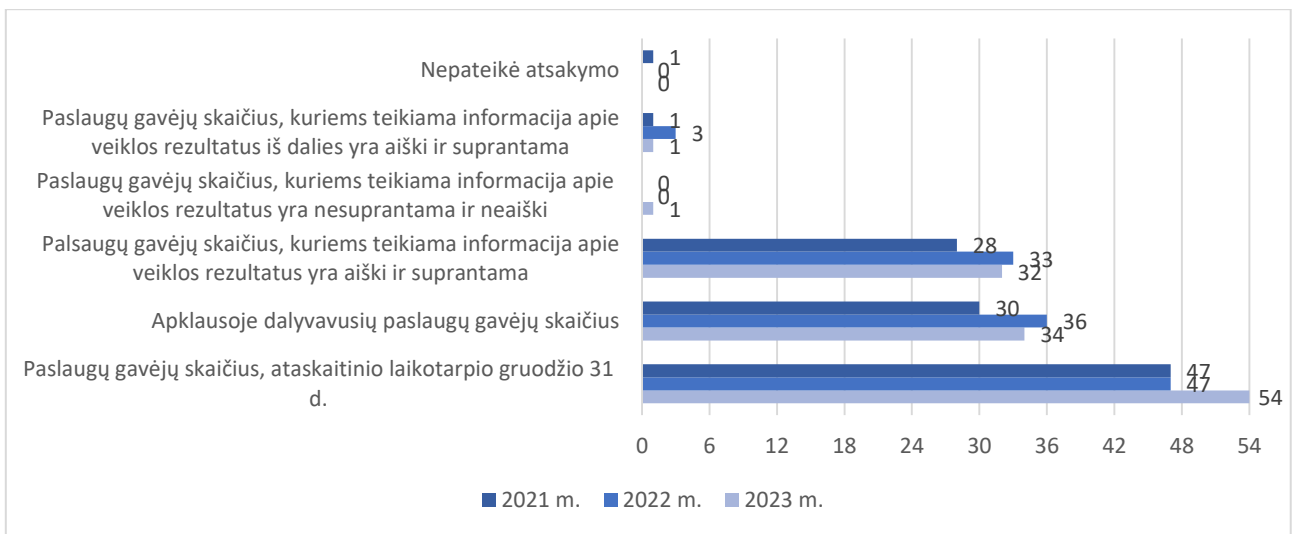
23 pav. Partnerių, finansuotojų pasiskirstymas pagal tai, ar yra supažindinti su įstaigos veiklos rezultatais



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



25 pav. Paslaugų gavėjų pasiskirstymas pagal tai, ar yra supažindinti su įstaigos veiklos rezultatais



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

Matavimo vienetai: anketinės apklausos.

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

Rezultatai: anketinėse apklausose dalyvavo 34 paslaugų gavėjų iš 54, visi (4) globos centro darbuotojai bei 5 socialiniai partneriai iš 7. 2022 m. apklausose dalyvavo 36 paslaugų gavėjų iš 47, visi (5) globos centro darbuotojai bei 5 socialiniai partneriai iš 7. 2021 m. apklausose dalyvavo 30 paslaugų gavėjų iš 47, visi (4) globos centro darbuotojai bei 4 socialiniai partneriai iš 5.

Atlikus partnerių/finansuotojų apklausą ir suskaičiavus gautus duomenis (žr. 23 pav.) paaiškėjo, kad 4 (80%) partneriai/finansuotojai teigia, kad buvo supažindinti su Globos centro veiklos rezultatais, 1 (20%) partneris pažymėjo *kitas variantas* ir pridėjo komentarą: „*Susipažįstame kasdieninėje veikloje*“. Analizuojant rezultatus galima teigti, kad visi apklausoje dalyvavę finansuotojai/partneriai su Globos centro veiklos rezultatais buvo susipažinę. Lyginant rezultatus su 2022 m. ir 2021 m. duomenis pastebima, kad prasčiausi įvertinimai buvo pasiekti 2022 m., kuomet 3 partneriai teigė, kad su veiklos rezultatais jie nėra susipažinę.

Paklausus darbuotojų ar jie yra susipažinę su veiklos rezultatais, visi (100%) darbuotojai teigė, kad yra susipažinę su veiklos rezultatais (žr. 24 pav.). Lyginant rezultatus su 2022 m. ir 2021 m. duomenis pastebima, kad prastesni įvertinimai buvo pasiekti 2022 m. ir 2021 m., kuomet po vieną darbuotoją teigė, kad su rezultatais buvo susipažinę iš dalies.

Iš 25 pav. pateiktų duomenų, matoma, kad iš 54 paslaugų gavėjų, anketinėje apklausoje sudalyvavo 34 dalyviai, 31 (91%) paslaugų gavėjas yra susipažinę su Globos centro veiklos rezultatais, 1 (3%) klientas teigia, kad su veiklos rezultatais yra susipažinęs iš dalies, 2 (6%) teigia, kad yra nesupažinęs su rezultatais. Atliekant apklausą, paslaugų gavėjų buvo klausiama ar Globos centro teikiama informacija apie veiklos rezultatus yra aiški ir suprantama (žr. 26 pav.), 32 (94%) klientų atsakė teigiamai, 1 (3%) atsakė, kad veiklos rezultatai jiems iš dalies suprantami, 1 (3%) atsakė, kad veiklos rezultatai yra nesuprantami. Analizuojant 25 pav. ir 26 pav., pastebima, kad pateikti duomenys nesutampa, kadangi 31 paslaugų gavėjas teigia, kad su rezultatais yra susipažinęs, o 32 dalyviai teigia, kad pateikti rezultatai yra suprantami. Lyginant rezultatus su 2022 m. ir 2021 m. duomenis pastebima, kad įvertinimai preliminariai nesiskiria nuo 2023 m.

Išvada: Visos suinteresuotos šalys su pasiektais rezultatais supažindinamos išsiunčiant rezultatus elektroniniu paštu, individualių pokalbių ar susirinkimų metu. Siekiant, kad visi partneriai su veiklos rezultatais būtų susipažinę, kaip ir kiekvienais metais pasiekti rezultatai bus siunčiami elektroniniu paštu bei aptariami individualių pokalbių metu. Siekiant visokeriopo paslaugų gavėjų supratimo apie pasiektus rezultatus 2024 m. rezultatai su paslaugų gavėjais bus aptariami individualiai (susitikimų metu, telefonu, nusiunčiant el. paštu). Siekiant, kad visi Globos centre dirbantys darbuotojai būtų susipažinę su pasiektais centro rezultatais, naujai priimtiems darbuotojams paskirtas kuruojantis vadovas pristatys rezultatus.

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.

2023 m. veiklos lyginimas su panašaus pobūdžio paslaugas teikiančia įstaiga bei numatomi gerinimo veiksniai

Rodiklis: Kelmės rajono vaiko ir šeimos gerovės centro Globos centro ir Gargždų socialinių paslaugų centro Globos centro veiklos lyginimas.

Veiklos sritys	Kelmės rajono vaiko ir šeimos gerovės centro Globos centras	Gargždų socialinių paslaugų centro Globos centras
Globos ir įvaikinimo viešinimas.	Kelmės rajono vaiko ir šeimos gerovės centro Globos centras nuolat įvairiomis priemonėmis, būdais viešina globą ir įvaikinimą. Tam tikslui organizuojami šviečiamieji renginiai Kelmės rajono bendruomenėse, ugdymo įstaigose, darbovietėse. Gaminamos reklaminės priemonės: medžiaginiai maišeliai, lauko reklama, balionai, kalendoriai, vokai / atvirukai (rajono gyventojus pasiekė per pašto dėžutes), plakatai, puodeliai, knygų skirtukai, kurie išdalinti bendradarbiaujant su Kelmės rajono bibliotekomis ir knygynu.	Gargždų socialinių paslaugų centro globos centras, taipogi įvairiomis priemonėmis ir būdais viešina globą ir įvaikinimą. Pasak Centro darbuotojos 2022 m. laikotarpyje viešinimo praktikoje pritaikė naują metodą – reklaminę stovelių gamybą ir jų viešinimą rajono kavinėse, paliekant stovelių su informacija ant kavinės stalų. Specialistės teigimu, veikla davė norimų rezultatų. Klaipėdos rajono gyventojai bei svečiai laukdami savo užsakymų turėjo galimybę domėtis globos centro vykdoma veikla. Vykdam šią veiklą, užsimezgė glaudūs bendradarbiavimo ryšiai su kavinių, restoranų savininkais, kurie ilgainiui tapo ir Globos centro rėmėjais.

Išvada: Nuotolinio susitikimo metu Kelmės rajono vaiko ir šeimos gerovės centro globos centras pasisėmė gerosios patirties iš Gargždų socialinių paslaugų centro Globos centro.

Atlikti gerinimo veiksmai: 2023 m. laikotarpiu pagaminti 25 vnt. reklaminiai stoveliai. Stoveliai su skrajutėmis demonstruojami 4 Kelmės rajono kavinėse („Močiutės cepelininė“, „Šaltenių pašvaistė“, „Mr. Boombastic“, „Grill baras“) bei 2 picerijose („G pica“, „Da Piero pizzeria“). Kavinėms bei picerijoms pristatyta globos centro veikla, siekiami tikslai. Su kavine „Mr. Boombastic“ užmegzti ryšiai, kavinės vadovas tikino, kad esant poreikiui bei galimybėms, ateityje galėtų prisidėti prie Globos centro organizuojamų renginių.

2024 m. veiklos lyginimas su panašaus pobūdžio paslaugas teikiančia įstaiga bei numatomi gerinimo veiksniai

Rodiklis: Kelmės rajono vaiko ir šeimos gerovės centro Globos centro ir Radviliškio parapijos bendruomeninių paslaugų centro Globos centro veiklos lyginimas.

Veiklos sritys	Kelmės rajono vaiko ir šeimos gerovės centro Globos centras	Radviliškio parapijos bendruomeninių paslaugų centro Globos centras
Globos viešinimas.	Kelmės rajono vaiko ir šeimos gerovės centro Globos centras kasmet dalyvauja kasmetinėse rajono šventėse, pristato globos centro veiklą, globėjo (rūpintojo) bei budinčio globotojo statusus. Šventės metu ištiesiamas turimas globos centro mobilus stendas, paruošiamas stovas su lankstinukais. 2023 m. pabaigoje įsigyta spalvinga lauko palapinė, kurią planuojama pradėti naudoti dalyvaujant rajono šventėse 2024 m. Pastebima, kad švenčių metu prie globos centro specialistų žmonės neprieina, neįsitraukia į diskusijas, pokalbius.	Radviliškio parapijos bendruomeninių paslaugų centro Globos centras kasmet dalyvauja savo rajono organizuojamose šventėse. Šventės metu specialistai pristato globos centro veiklą, globėjo (rūpintojo), budinčio globotojo statusus, įtraukia praeivius į edukacijas, rankdarbių gamybą ir pan. Pasak globos centro specialistės, organizuojant papildomas veiklas praeiviai geranoriškai įsitraukia, sudalyvauja organizuojamoje edukacijoje bei pasidomi apie globos centro veiklą, statistiką, globėjams (rūpintojams) keliamus reikalavimus ir pan.
Savanorystės skatinimas Globos centre.	Kelmės rajono vaiko ir šeimos gerovės centro Globos centras rengia įvairius straipsnius, skelbimus, kuria socialinėms tinklams tinkamus vaizdo įrašus, spausdina skrajutes apie savanorystės galimybes Globos centre. Metų laikotarpyje centras turi savanorius su kuriais pasirašo savanoriškos veiklos sutartis, kiti savanoriai įsitraukia į pavienių švenčių organizavimą. Deja, savanorių skaičius nėra stabilus, vienais metais globos centras jų turi, kitais ne.	Radviliškio parapijos bendruomeninių paslaugų centro Globos centras yra užmezgęs partnerystę su rajono ugdymo įstaigomis. Ugdymo įstaigos mokiniai Globos centre atlieka savanorišką veiklą, už atliktą savanorišką veiklą mokiniams yra užrašomos socialinės valandos.

Išvada: Nuotolinio susitikimo metu Kelmės rajono vaiko ir šeimos gerovės centro globos centras pasisėmė gerosios patirties iš Radviliškio parapijos bendruomeninių paslaugų centro Globos centro globos viešinimo ir savanorystės skatinimo srityse.

2024 m. laikotarpiu planuojama dalyvaujant kasmetinėse Kelmės rajono organizuojamose šventėse, pristatant globos centro veiklą įtraukti praeivius į edukacijas/rankdarbių gamybą.

Skatinant savanorystę globos centre, tikslinga megzti partnerystę su Kelmės rajono ugdymo įstaigomis. Planuojama 2024 m. I ketvirtį susitikti su įstaigų vadovais aptarti bendradarbiavimo strategiją, galimas galimybes. Randant abiem pusėm priimtinus sprendimus, vystyti partnerystę.