

## 1. DARBUOTOJŲ NUOLATINIO MOKYMOSI IR TOBULĖJIMO REZULTATAI 2021 M.

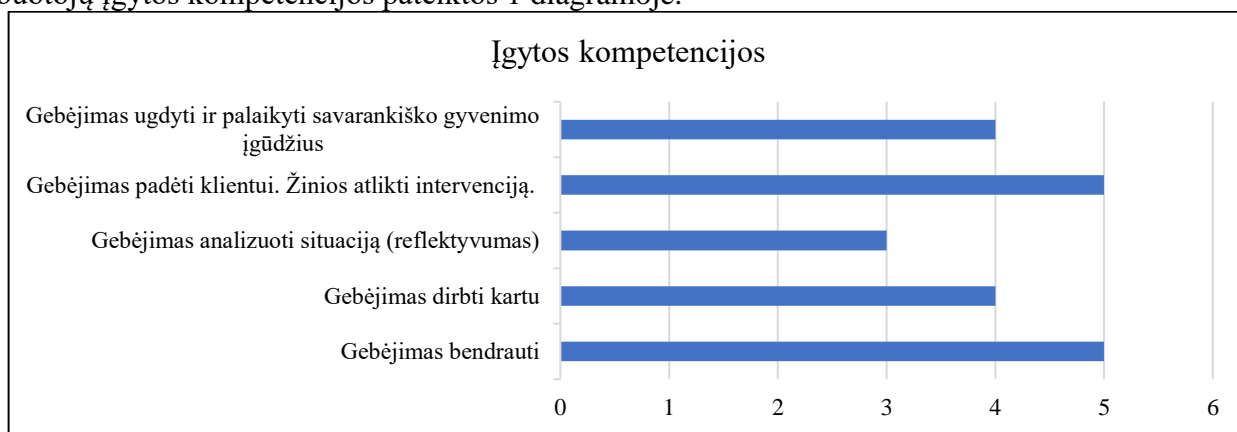
**9 kriterijus:** Socialinių paslaugų teikėjas taiko personalo kvalifikacijos kėlimo priemones remdamasis asmeninio ugdymosi, nuolatinio mokymosi ir tobulėjimo planu.

**Rodiklis:**

2. Darbuotojų įgytos kompetencijos.

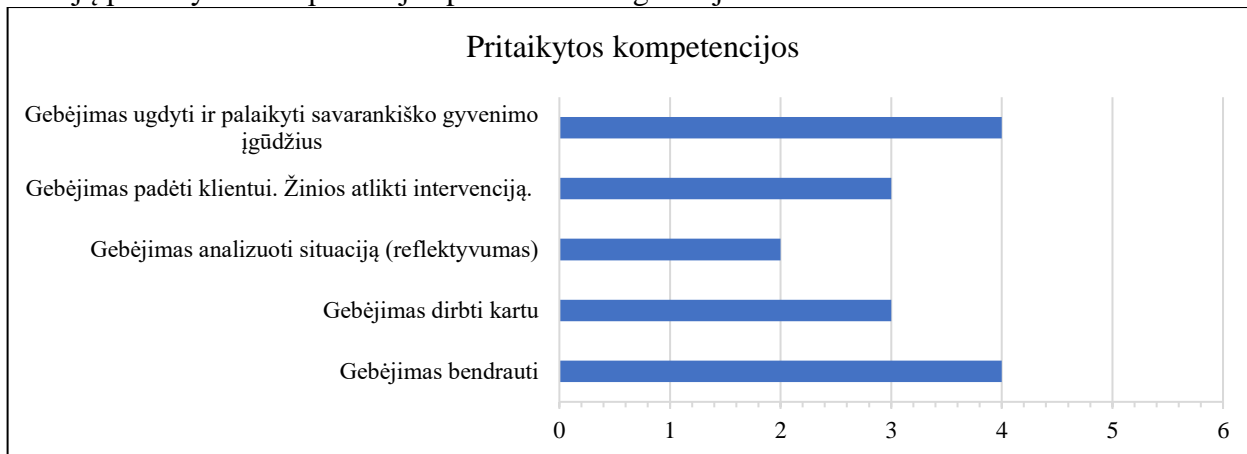
3. Darbuotojų įgytų kompetencijų pritaikymas darbinėje veikloje.

Globos centre dirba 2 globos koordinatoriai, 1 socialinis darbuotojas, 2 Tarnybos atestuoti asmenys ir 1 psichologas. Pagal Įstaigos vadovo patvirtintą darbuotojų kompetencijų tobulinimo planą, kompetencijas tobulino visi 6 darbuotojai. Darbuotojų nuolatinio mokymosi ir tobulėjimo rezultatai pirmą kartą Globos centre buvo matuojamas 2021 m. rugpjūčio mėn. Vertinimui buvo naudojamas Socialinių paslaugų ir priežiūros departamento rekomenduojamas įrankis – kompetencijų reitingavimo principas. Darbuotojų įgytos kompetencijos pateiktos 1 diagramoje.



Gauti rezultatai rodo, kad gebėjimą bendrauti ir padėti klientui įgyjo, pasinaudojant žiniomis kaip atlikti intervenciją įgyjo 5 darbuotojai. Gebėjimą dirbti kartu ir ugdyti bei palaikyti savarankiško gyvenimo įgūdžius įgyjo 4 darbuotojai, o gebėjimą analizuoti situaciją – 3 darbuotojai.

Darbuotojų pritaikytos kompetencijos pateiktos 2 diagramoje.



Apklausoje rezultatai rodo, kad 2021 m. Įstaigos kompetencijų tobulinimo plane numatyti mokymai buvo naudingi: darbuotojai patobulino ir pritaikė praktikoje „gebėjimą bendrauti“, „gebėjimą ugdyti ir palaikyti savarankiško gyvenimo įgūdžius“, „gebėjimą padėti klientui – atlikti intervenciją“, „gebėjimą dirbti kartu“ ir „gebėjimą analizuoti situaciją“.

**Tobulintinos kryptys:**

1. į 2022 m. planą tikslinga įtraukti „gebėjimo planuoti“, „gebėjimo palaikyti darbingumą“, „gebėjimo daryti įtaką socialinei kliento aplinkai“ mokymus;

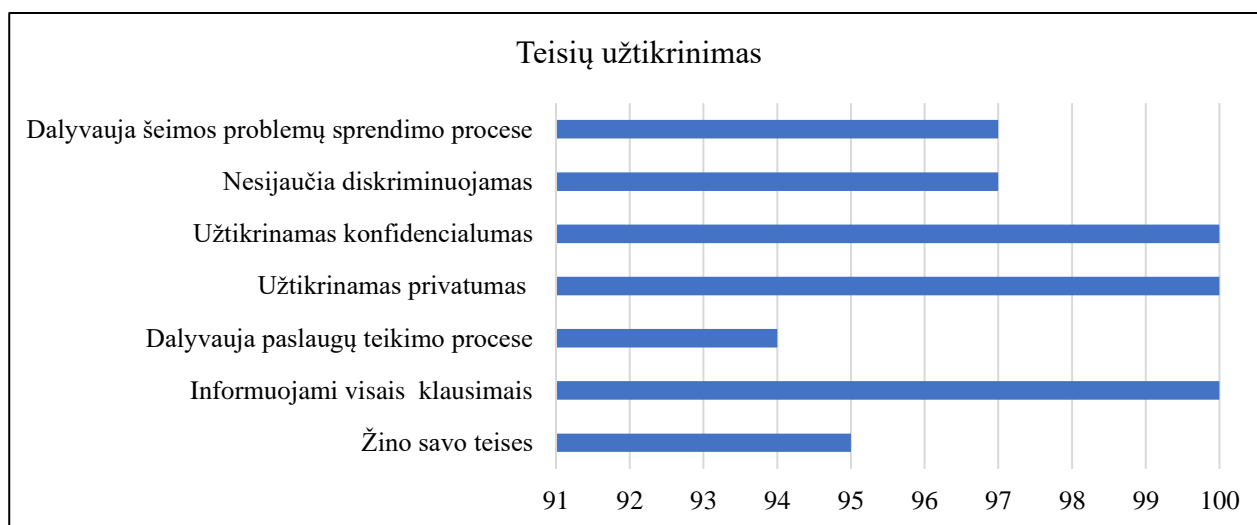
2. kas tris mėnesius aptarti nuolatinio mokymosi rezultatus, toliau analizuoti ir vertinti priežastis bei tendencijas.

## 2. PASLAUGŲ GAVĖJŲ TEISIŲ SKATINIMO IR UŽTIKRINIMO KASDIENIAME DARBE REZULTATAI 2021 M.

**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 gavėjai, kuriems yra užtikrinamos jų teisės (procentinė išraiška).

Paslaugų gavėjų teisių užtikrinimo rezultatas anketinės apklausos būdu pirmą kartą Globos centre buvo matuojamas 2021 m. rugpjūčio mėn., tuo metu Globos centro paslaugas gavo 39 globėjų (rūpintojų) šeimos, o anketinėje apklausoje dalyvavo 29 globėjų (rūpintojų) šeimos, t. y. 74 procentai. Paslaugų gavėjų buvo klausiama, kaip užtikrinamos įstaigos Teisių chartijoje garantuojamos teisės. Respondentai galėjo pasirinkti atsakymus: „visada“, „dažnai“, „kartais“, „retai“ ir „niekada“. Rezultato vaizdavime buvo sujungti „visada“ ir „dažnai“ rezultatai bei „kartais“, „retai“ ir „niekada“ rezultatai. Paslaugų gavėjų teisių užtikrinimo vertinimas pateiktas 1 diagramoje.



Iš gautų apklausos rezultatų matome, kad 100 proc. paslaugų gavėjų žino, kad yra informuojami visais su jais susijusiais klausimais, taip pat 100 proc. užtikrinamas konfidencialumas ir privatumas. 97 proc. paslaugų gavėjų dalyvauja šeimos problemų sprendimo procese ir nesijaučia diskriminuojami. 95 proc. paslaugų gavėjų žino, kokias teises jiems užtikrina įstaiga. 94 proc. paslaugų gavėjų dalyvauja paslaugų teikimo procese.

*Tobulintinos kryptys:*

1. per ketvirtį kartą savitarpio paramos grupių susitikimų metu praveisti edukacinius užsiėmimus (vaidybinės situacijos, filmų aptarimas, diskusija ir pan.) apie paslaugų gavėjų teises, kurias jiems garantuoja įstaigos Teisių chartija;
2. darbuotojų susirinkimo metu priminti pareigą įtraukti paslaugų gavėjus į paslaugų teikimo procesą ir jų šeimos problemų sprendimo procesą;
3. organizuoti paslaugų gavėjams psichologo paskaitų ciklą „Kaip pagerinti psichologinę gerovę?“, įtraukiant psicho- higienos, streso valdymo, įpročių ir motyvacijos, savivertės ir pasitikėjimo, savęs priėmimo, darnių santykių šeimoje ir kt. temas;
4. siekti, kad 2022 m. 97 proc. paslaugų gavėjų žinotų teises, kurias jiems užtikrina įstaiga bei dalyvautų paslaugų teikimo procese.

### 3. PARTNERYSČIŲ TEIKIAMOS NAUDOS REZULTATAI 2021 M.

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

**Rodiklis:** 1. Joniškio rajono šeimų, baigusią GIMK mokymus partnerio organizacijoje skaičius.

Partnerysčių teikiamos naudos paslaugų gavėjams rezultatai pirmą kartą Globos centre matuojami 2021 m. rugpjūčio mėn. Naudingumo vertinimui pasirinkti partneriai, su kuriais vyksta ilgalaikis bendradarbiavimas.

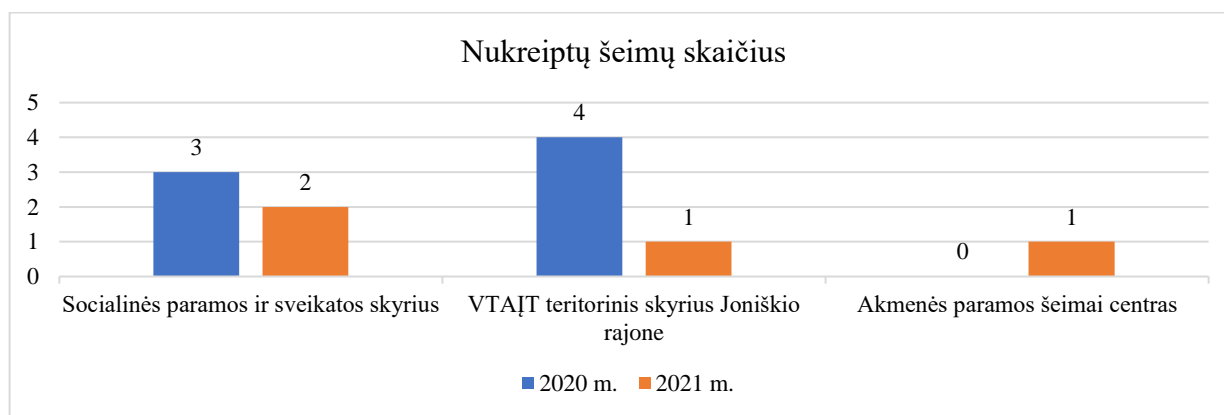
Pagal su Akmenės rajono paramos šeimai centru sudarytą bendradarbiavimo sutartį, Joniškio rajono šeimos, norinčios tapti globėjais (rūpintojais), budinčiais globotojais ar tėvais turi galimybę dalyvauti GIMK mokymuose partnerio organizacijoje.

2021 m. Akmenės rajono paramos šeimai centre GIMK mokymuose dalyvavo ir pabaigė 1 Joniškio rajono šeima (2 asmenys).

*Tobulintinos kryptys:* aktyviau nukreipti Joniškio rajono šeimas, pageidaujančias baigti GIMK mokymus į partnerio organizaciją.

**Rodiklis:** 2. Partnerių (Joniškio rajono savivaldybės administracijos Socialinės paramos ir sveikatos skyrius, Valstybės vaiko teisių ir įvaikinimo tarnybos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos teritorinis skyrius Joniškio rajone) nukreiptų šeimų į GIMK mokymus skaičius.

2020 m. ir 2021 m. partnerių nukreiptų šeimų į GIMK mokymus skaičius pateiktas 1 diagramoje.



Gautas rezultatas rodo, kad 2020 m. Socialinės paramos skyrius ir VTAIT teritorinis skyrius Joniškio rajone į GIMK mokymus nukreipė daugiau šeimų nei 2021 m. Akmenės rajono paramos šeimai centras į GIMK mokymus nukreipė 1 šeimą. Nukreiptų šeimų skaičius sumažėjo galimai dėl 2021 m. Covid – 19 pandemijos šalyje paskelbto karantino.

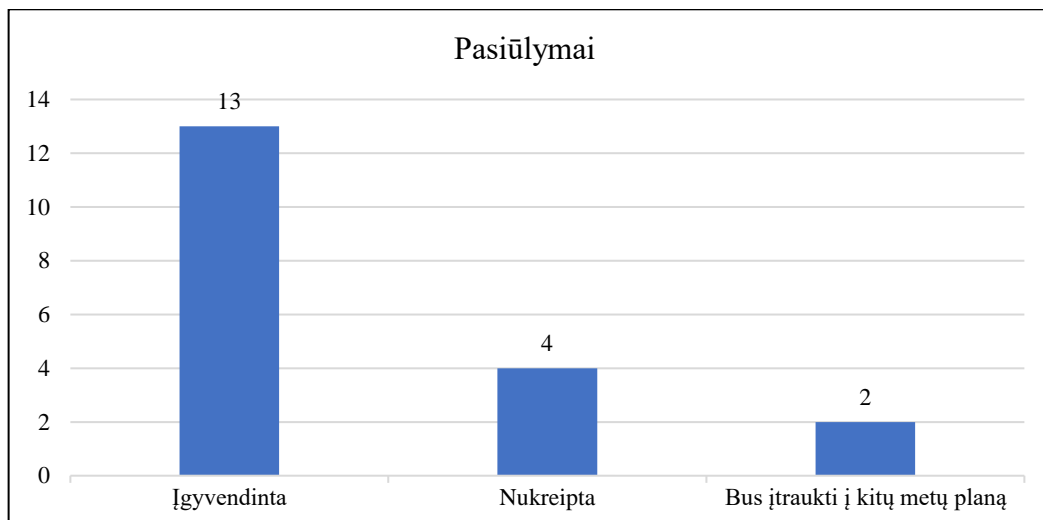
*Tobulintinos kryptys:* stiprinti partnerystę, kad paslaugų gavėjai sužinotų, kur gali baigti GIMK mokymus.

#### 4. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮTRAUKIMO Į PASLAUGŲ PLANAVIMĄ, TEIKIMĄ IR VERTINIMĄ REZULTATAI 2021 M.

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

**Rodiklis:** 1. Paslaugų gavėjų, jų globėjų pateiktų ir įgyvendintų pasiūlymų skaičius.

Paslaugų gavėjų įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą rezultatai pirmą kartą Globos centre matuojami 2021 m. rugpjūčio mėn. paslaugų gavėjų 2021 m. sausio mėn. – 2021 m. rugpjūčio mėn. buvo prašoma įvairiais būdais (anketa, kolektyviniai susitikimai, mokymai ir seminarai, el. paštu, telefonu ir pan.) pateikti pasiūlymus paslaugų tobulinimui. Visi pateikti pasiūlymai užfiksuoti. Pateiktų ir įgyvendintų pasiūlymų rezultatai pateikti 1 diagramoje.



Per nurodytą laikotarpį buvo gauta 20 pasiūlymų. Iš gautų rezultatų matome, kad 13 pasiūlymų jau yra įgyvendinti. 4 pasiūlymai perduoti Joniškio rajono savivaldybės administracijos Socialinės paramos ir sveikatos skyriui, 2 bus įtraukti į 2022 m. metinį planą.

Pasiūlymai paslaugų tobulinimui: „organizuoti mokymus po darbo valandų“, „organizuoti pagalbą vaikams ruošiant pamokas“, „pagerinti gyvenimo sąlygas“, „susitikimus organizuoti po darbo valandų“, „organizuoti kontaktinius mokymus“, „padidinti finansinę paramą“, „organizuoti vaikų vasaros stovyklą“ ir kt.

Gauti pasiūlymai rodo, kad paslaugų gavėjai įsitraukia į paslaugų planavimą, vertinimą ir gerinimą, kas rodo norą aktyviai dalyvauti Globos centro veikloje.

##### *Tobulintinos kryptys:*

1. 2022 m. I ketvirtį paslaugų gavėjams el. paštu išsiųsti nuorodą <https://zspc.lt/page/e-skundai,-e-pagyrimai-ir-e-pasiulymai> ir priminti bei paskatinti išreikšti nuomonę;

2. paslaugų gavėjams, nesinaudojantiems internetu, individualių pokalbių metu, priminti ir paskatinti išreikšti nuomonę žodžiu ar raštu;

3. siektina, kad 2022 m. paslaugų gavėjai aktyviau teiks prašymus, pasiūlymus ir bus gauta ne mažiau kaip 25 pasiūlymai.

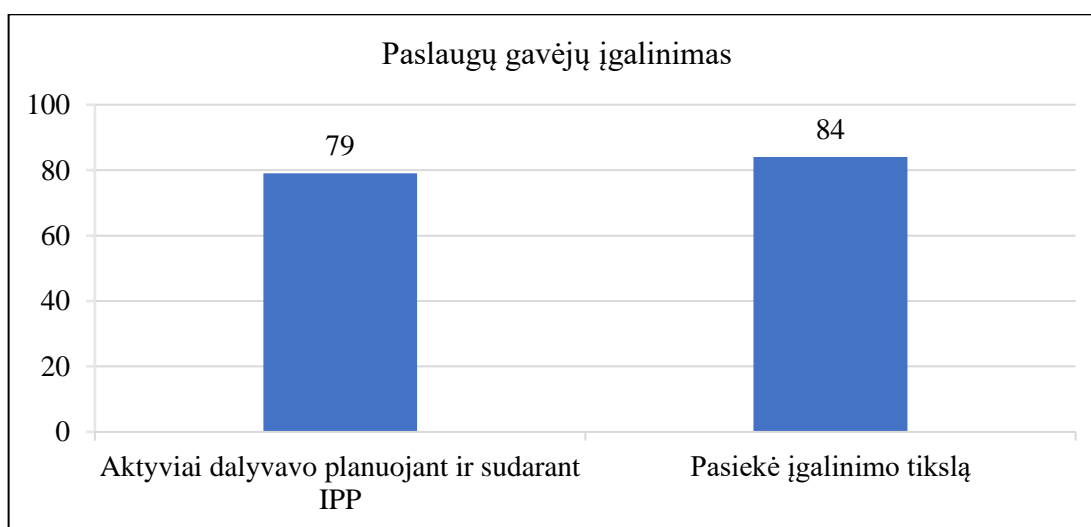
## 5. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮGALINIMO REZULTATAI 2021 M.

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

### Rodiklis:

1. Paslaugų gavėjai (šeimoms), aktyviai dalyvavę planuojant ir sudarant Individualios pagalbos planą (procentinė išraiška).
2. Paslaugų gavėjai (šeimoms), pasiekę įgalinimo tikslą (procentinė išraiška).

Paslaugų gavėjų įgalinimo rezultatai pirmą kartą Globos centre buvo matuojamas 2021 m. rugpjūčio mėn., tuo metu Globos centro paslaugas gavo 39 globėjų (rūpintojų) šeimos, kuriose glojami (rūpinami) 52 vaikai. Individualus pagalbos planas sudaromas kiekvienam glojamam (rūpinamam) vaikui atskirai, tačiau tik iškilus socialinėms, psichologinėms ar emocinėms problemoms ir jei bent vienas iš paslaugų gavėjų poreikių yra netenkinamas. Sudarant Individualios pagalbos planą vertinamas jų įsitraukimas į paslaugų organizavimo ir vykdymo jiems procesą, paslaugas gaunanti šeima išsikelia įgalinimo tikslą. Paslaugų gavėjų (šeimų) įgalinimo rezultatai pateikti 1 diagramoje.



Iš gautų rezultatų matome, kad 79 proc. paslaugas gaunančių šeimų aktyviai dalyvavo planuojant paslaugas ir sudarant individualų pagalbos planą, o net 84 procentai aktyviai įsitraukusių į paslaugų organizavimo ir vykdymo jiems procesą ir pasiekė įgalinimo tikslą. Įgalinimo rezultatai aptarti individualiai su paslaugų gavėjais (šeimomis).

### Tobulintinos kryptys:

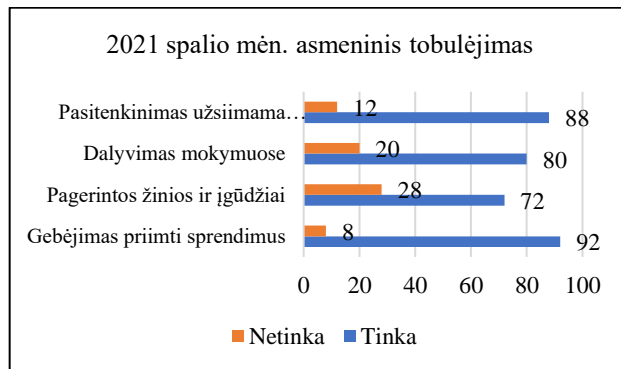
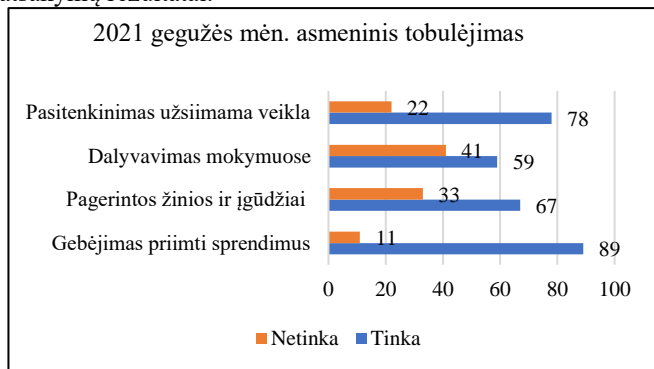
1. 2022 m., sudarant individualų pagalbos planą, padėti šeimoms išsikelti realius įgalinimo tikslus;
2. siekiant įgalinimo tikslo padėti šeimai problemos sprendimą suplanuoti nuosekliais etapais;
3. individualių susitikimų metu stiprinti paslaugas gaunančių šeimų pasitikėjimą savimi, skatinant dalyvauti Globos centro organizuojamose veiklose;
4. siektina, kad 2022 m. 85 proc. paslaugų gavėjų aktyviai įsitrauks planuojant ir sudarant individualų pagalbos planą bei ne mažiau nei 90 proc. paslaugų gavėjų pasieks įgalinimo tikslą.

## 6. PASLAUGŲ GAVĖJŲ GYVENIMO KOKYBĖS GERINIMO REZULTATAI 2021 M.

**32 kriterijus:** Socialinių paslaugų teikėjas turi aiškia paslaugų gavėjų gyvenimo koncepciją ir vykdo veiklą, grindžiamą paslaugų gavėjų poreikių vertinimu, siekiant gerinti jų gyvenimo kokybę.

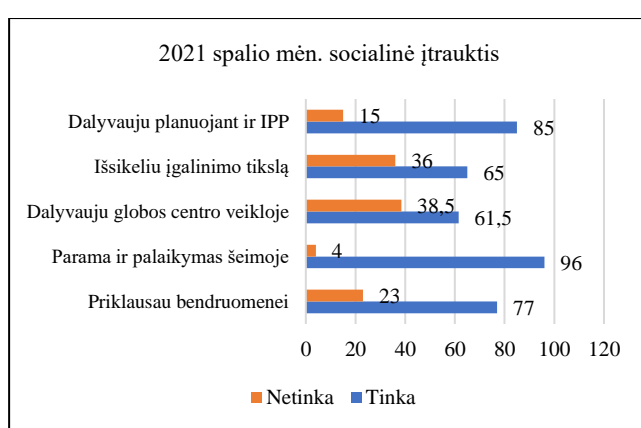
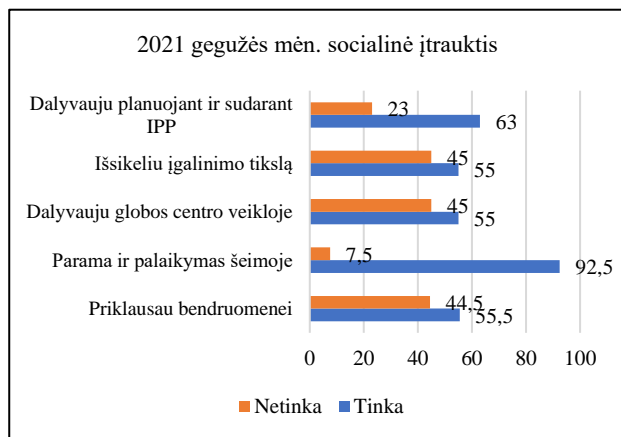
**Rodiklis:** Paslaugų gavėjų, kurių gyvenimo kokybė per 2021 m. pagerėjo, procentinė dalis nuo visų paslaugų gavėjų.

Pradinis gyvenimo kokybės vertinimas atliekamas prieš sudarant individualų pagalbos planą, užpildant „Paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės vertinimo klausimyną“. Gyvenimo kokybės pokyčio vertinimas atliekamas vieną kartą metuose, spalio mėnesį. Anketinės apklausos duomenys laikomi individualioje paslaugų gavėjo byloje. Pirmą kartą pokytis matuotas 2021 m. spalio mėnesį, pradinis gyvenimo kokybės vertinimas atliktas gegužės/ birželio mėnesiais. Pokytis vertintas šeimoms, kurioms po pradinio vertinimo praėjo ne mažiau nei 6 mėnesiai. Anketinėje apklausoje 2021 gegužės/birželio mėn. dalyvavo 27 paslaugų gavėjai, spalio mėn. – 26 paslaugų gavėjai. Siekiant išsiaiškinti paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės pokytį, paslaugų gavėjų buvo prašoma įvertinti, kaip socialinėms paslaugomis yra gerinama paslaugų gavėjo gyvenimo kokybė, siekiant nustatyti subjektyvią paslaugų gavėjo nuomonę apie jo asmeninį tobulėjimą, gerovę, socialinę integraciją į visuomenę. Respondentai galėjo pasirinkti atsakymus: „tinka“, „tinka iš dalies“, „netinka“. Rezultato vaizdavime buvo sujunti „tinka iš dalies“ ir „netinka“ atsakymų rezultatai.



Iš gautų apklausos rezultatų matome, kad vertinamuoju laikotarpiu net 10 % paslaugų gavėjų jaučia didesnę pasitenkinimą užsiimama veikla, 21 % aktyviau dalyvauja mokymuose ir seminaruose, 5% procentai pagerino žinias ir įgūdžius, 3 % įvardijo, kad pagerėjo jų gebėjimas priimti sprendimus. Atsižvelgiant į gautus rezultatus galime daryti prielaidą, kad paslaugų gavėjai dalyvauja mokymuose, kuriuose pagerina savo žinias ir įgūdžius, o tai suteikia priimti asmeninius sprendimus, pasitenkinimą užsiimama veikla.

**Tobulintinos kryptys:** 2022 metais motyvuoti paslaugų gavėjus dalyvauti organizuojamuose seminaruose ir mokymuose, kuriuose įgytas žinias ir įgūdžius galėtų panaudoti gebėjimo priimti sprendimus tobulinimui.



Iš gautų lyginimo rezultatų matome, kad 22 % daugiau paslaugų gavėjų įsitraukė ir dalyvauja planuojant ir sudarant individualios pagalbos planą, 10 % daugiau paslaugų gavėjų išsiskėlė įgalinimo tikslą, 6,5 % įsitraukė į globos centro organizuojamas veiklas, 3,5 % pajuto didesnę paramą ir palaikymą šeimoje, 21,5 % tapo bendruomenės nariais. Apibendrinus gautus rezultatus, galime teigti, kad paslaugų gavėjai vertinamuoju laikotarpiu įsitraukė į globos centro ir visuomenines veiklas.

**Tobulintinos kryptys:**

1. darbuotojų susirinkimo metu išsiaiškinti priežastis, dėl kurių paslaugų gavėjai neišsiekia įgalinimo tikslo;
2. Globos centro veiklas organizuoti paslaugų gavėjams patogiu laiku, lengvai pasiekiamoje vietoje, esant poreikiui organizuoti pavėžėjimo paslaugas.

Vertinant gyvenimo kokybės pokytį paslaugų gavėjų psichologinės gerovės ir saugumo aspektu, išsiaiškinta, kad paslaugų gavėjų pasitenkinimas gyvenimo psichologine gerove, asmeninis saugumas ir saugumas dėl ateities nepakito. Atsižvelgiant į tai, kad didžioji paslaugų gavėjų dalis dirba, yra finansiškai nepriklausoma, aktyviai dalyvauja visuomeninėje veikloje, priklauso bendruomenei, turi paramą šeimoje, dalyvauja mokymuose ir seminaruose, galima daryti prielaidą, kad neturi pagrindo nerimauti dėl ateities.

**Tobulintinos kryptys:**

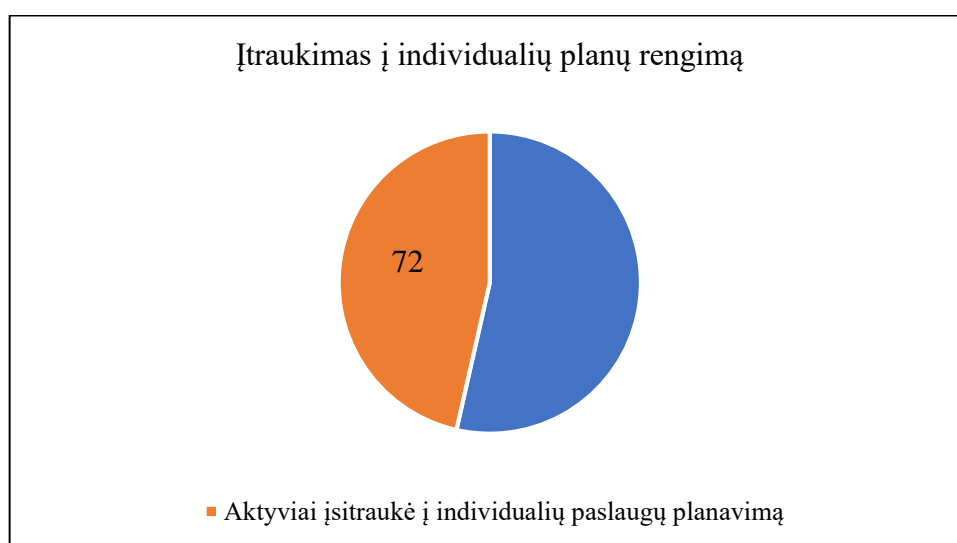
1. 2022 metais organizuoti mokymus, seminarus skirtus psichologinės gerovės bei emocinio saugumo stiprinimui;
2. Siektina, kad 2022 m. ne mažiau nei 25 proc. paslaugų gavėjų pasiektų teigiamą pokytį bent vienoje vertinamoje gyvenimo kokybės srityje.

## 7. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮTRAUKIMO Į INDIVIDUALIŲ PLANŲ RENGIMĄ REZULTATAI 2021 M.

**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 gavėjai, įsitraukę į individualių paslaugų planavimą (procentinė išraiška).

Paslaugų gavėjų įtraukimo į individualių planų rengimą rezultatai pirmą kartą Globos centre buvo matuojamas 2021 m. rugpjūčio mėn., tuo metu Globos centro paslaugas gavo 39 globėjų (rūpintojų) šeimos, kuriose globojami (rūpinami) 52 vaikai. Individualus pagalbos planas sudaromas kiekvienam globojamam (rūpinamam) vaikui individualiai. Paslaugų planavimo procesas remiasi tarpusavio bendradarbiavimu, kurio metu išsikeliami aiškiai ir suprantamai suformuluoti tikslai. Paslaugų gavėjų, aktyviai įsitraukusių į paslaugų planavimo procesą, individualiuose pagalbos planuose pažymima „įsitraukė į individualių paslaugų planavimą“. Paslaugų gavėjų įtraukimo į individualių planų rengimą rezultatai pateikti 1 diagramoje.



Iš gautų rezultatų matome, kad 72 procentai paslaugų gavėjų aktyviai įsitraukė į paslaugų organizavimo jiems procesą, rodydami iniciatyvą siekė pokyčio asmeniniame gyvenime, ieškodami jiems tinkamiausio problemos sprendimo.

*Tobulintinos kryptys:*

- 2021 m. IV ketvirtį darbuotojų susirinkime aptarti paslaugų gavėjų įsitraukimo į individualių planų rengimo procesą, išsiaiškinti priežastis, trukdančias paslaugų gavėjams įsitraukti į paslaugų jiems planavimą ir numatyti tobulintinas sritis;
- 2022 m. motyvuoti paslaugų gavėjus aktyviau dalyvauti paslaugų organizavimo ir vykdymo jiems procese skatinant pozityvų požiūrį, pasitikėjimą ir atvirumą, padedant atrasti stipriąsias puses ir didinant pasitikėjimą savo jėgomis;
- 2022 m. I ketvirtį organizuoti paslaugų gavėjams psichologo seminarą siekiant stiprinti savivertę ir pasitikėjimą savo jėgomis, kritišką mąstymą ir pasirinkimo laisvę;
- siektina, kad 2022 m. 80 proc. paslaugų gavėjų aktyviai įsitrauktų į paslaugų organizavimo jiems procesą.

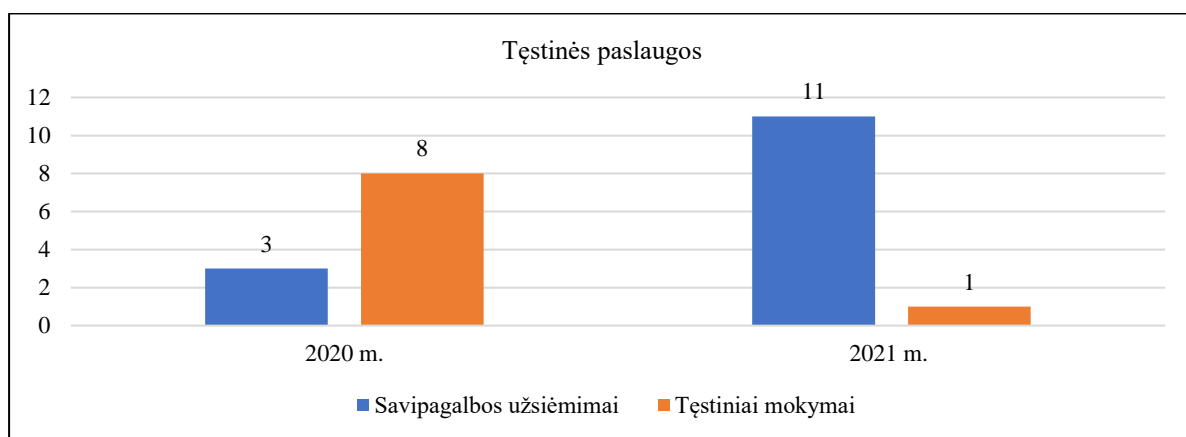


## 8. PASLAUGŲ TEIKIMO TĚSTINUMO REZULTATAI 2021 M.

**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:** Socialines paslaugas gaunančių šeimų skaičius, 2020 m. ir 2021 m. dalyvavusių, tęstiniuose mokymuose, savipagalbos grupių susitikimuose.

Paslaugų teikimo tęstinumo rezultatai pirmą kartą Globos centre buvo matuojamas 2021 m. spalio mėn., tuo metu Globos centro paslaugas gavo 38 globėjų (rūpintojų) šeimos. Siekiant išsiaiškinti paslaugų teikimo tęstinumo rezultatus, analizuoti užsiėmimuose ir mokymuose dalyvavusių asmenų sąrašai, atrinktos šeimos, kurių pavardės nesikartoja sąrašuose. Savipagalbos užsiėmimuose ir Tęstiniuose mokymuose dalyvavusių šeimų skaičius 2020 ir 2021 metais rezultatai pateikiami 1 diagramoje.



Rezultatų duomenys rodo, kad 2020 metais savipagalbos užsiėmimuose dalyvavo trys šeimos, o 2021 metais - 11 šeimų. Šeimų skaičiaus padidėjimui įtakos turėjo kvietimo į savipagalbos užsiėmimus būdas. Pirmaisiais metais globėjų šeimos buvo kviečiamos tik sms žinutėmis, tuo tarpu 2021 metais dalyviai buvo kviečiami per Facebook uždara grupę skirtą Jonišio rajono globėjams (rūpintojams), asmeniniais telefono skambučiais ir sms priminimais.

Tęstiniuose mokymuose 2020 metais dalyvavo 7 šeimos, o 2021 metais – 1 šeima. Paslaugų gavėjų (šeimų) skaičiaus sumažėjimą 2021 m. įtakojo pasirinktas netinkamas kvietimo būdas. Pirmaisiais metais šeimos buvo kviečiamos asmeniniais telefono skambučiais, o 2021 metais tik sms žinutėmis.

Dalyvavusių savipagalbos užsiėmimuose ir tęstiniuose mokymuose šeimų skaičius rodo, kad tikslinga šeimas kviešti asmeniškai telefonu, per Facebook uždara grupę, skirtą Jonišio globėjams (rūpintojams), tam kad informacija juos pasiektų greičiau. Apie būsimus mokymus ir užsiėmimus tikslinga dalyviams priminti sms žinutėmis, tačiau netikslinga jei tai yra vienintelė kvietimo forma.

*Tobulintinos kryptys:*

1. įtraukti paslaugų gavėjus aktyviau naudotis Facebook uždara grupe, skirta Jonišio globėjams (rūpintojams);
2. į tęstinius mokymus ir savipagalbos užsiėmimus dalyvius kviešti individualių susitikimų metu ir susisiekti priemonėmis: telefono skambučiais, internetiniu socialiniu tinklu. Apie būsimą susitikimą ar mokymus priminti sms žinute;
3. siektina, kad 2022 metais savipagalbos užsiėmimuose ir tęstiniuose mokymuose dalyvautų 16 globėjų (rūpintojų) šeimų.

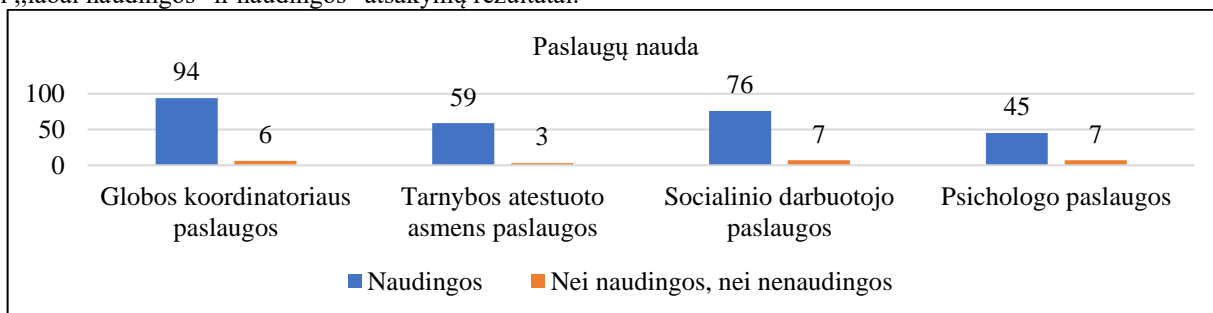


## 9. TEIKIAMŲ PASLAUGŲ NAUDOS PASLAUGŲ GAVĖJAMS REZULTATAI 2021 M.

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

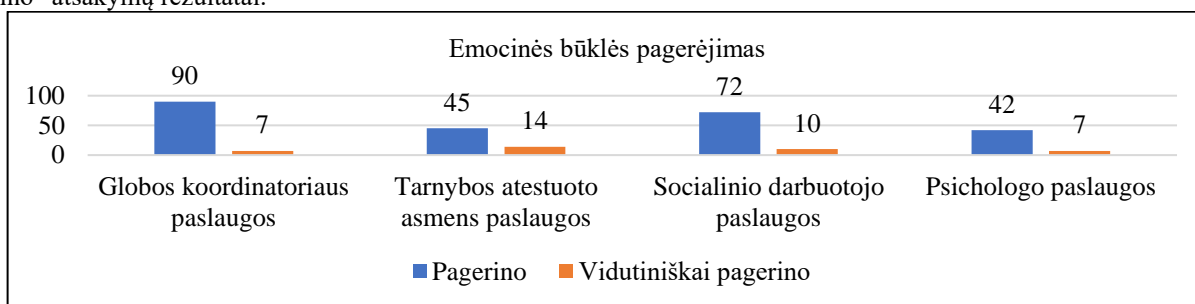
**Rodiklis:** 1. Paslaugų gavėjų emocinės būklės pagerėjimas ir paslaugų nauda kolektyviniu požiūriu (procentine išraiška).

Teikiamų paslaugų naudą paslaugų gavėjams rezultatas anketinės apklausos būdu pirmą kartą Globos centre buvo matuojamas 2021 m. rugpjūčio mėn., tuo metu Globos centro paslaugas gavo 39 globėjų (rūpintojų) šeimos, o anketinėje apklausoje dalyvavo 29 globėjų (rūpintojų) šeimos, t. y. 74 procentai. Siekiant išsiaiškinti teikiamų paslaugų naudą kolektyviniu požiūriu, globėjų (rūpintojų) buvo prašoma įvertinti ar teiktos paslaugos buvo naudingos bei kaip gautos paslaugos paveikė jų emocinę būseną. Respondentai galėjo pasirinkti atsakymus: „labai naudingos“, „naudingos“, „nei naudingos, nei nenaudingos“, „nenaudingos“ ir „visiškai nenaudingos“. Paslaugų naudą rezultatai pateikiami 1 diagramoje. Rezultato vaizdavime buvo sujungti „labai naudingos“ ir naudingos“ atsakymų rezultatai.



Iš gautų apklausos rezultatų matome, kad „nei naudingos, nei nenaudingos“ atsakymo variantą pasirinko mažiau nei 10 proc. apklausoje dalyvavusių paslaugų gavėjų, todėl galima teigti, kad kolektyviniu požiūriu naudingos buvo visų darbuotojų teiktos paslaugos.

Paslaugų gavėjų buvo klausiama ar teikiamos paslaugos pagerino jų emocinę būseną. Respondentai galėjo pasirinkti atsakymus: „labai pagerino“, „pagerino“, „vidutiniškai pagerino“, „nepagerino“ ir „visiškai nepagerino“. Paslaugų gavėjų emocinės būklės pagerėjimo rezultatas pateiktas 2 diagramoje. Rezultato vaizdavime buvo sujungti „labai pagerino“ ir „pagerino“ atsakymų rezultatai.

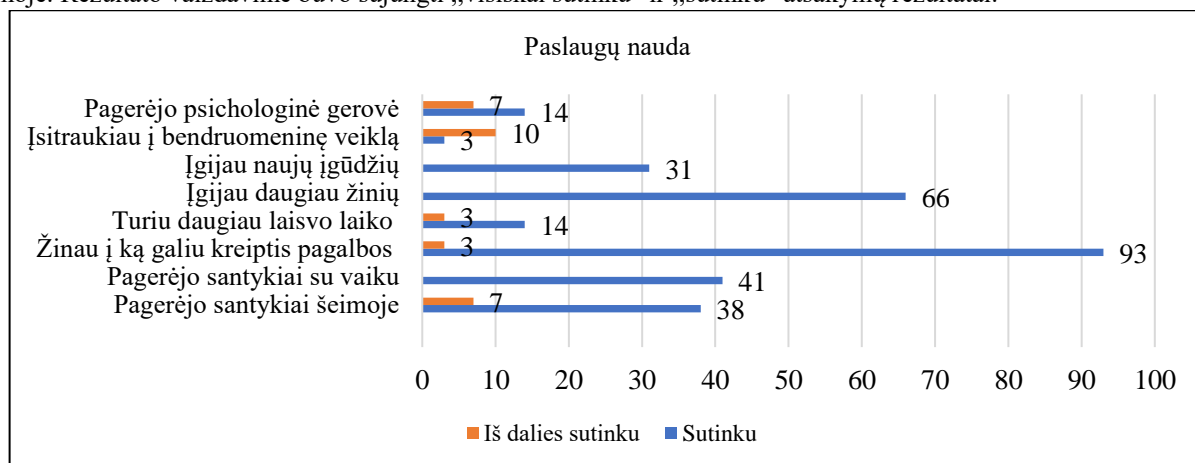


Iš gautų apklausos rezultatų matome, kad 90 proc. paslaugų gavėjų teigia, kad globos koordinatoriaus paslaugos pagerino jų emocinę būseną. Socialinio darbuotojo paslaugos pagerino 72 proc. paslaugų gavėjų emocinę būseną.

*Tobulintinos kryptys:* darbuotojų susirinkimo metu atkreipti dėmesį bei išsiaiškinti priežastis, kurios įtakoja paslaugų gavėjų emocinę būklę gaunant tarnybos atestuotų asmenų ir socialinio darbuotojo paslaugas.

**Rodiklis:** 2. Paslaugų gavėjai, kurie gavo naudingas paslaugas individualiu požiūriu (procentine išraiška)

Siekiant išsiaiškinti teikiamų paslaugų naudą individualiu požiūriu, apklausoje dalyvavusių buvo prašoma įvertinti, kokią naudą jie gavo asmeniškai bei kaip suteiktos paslaugos patenkino jų poreikius. Respondentai galėjo pasirinkti atsakymus: „visiškai sutinku“, „sutinku“, „iš dalies sutinku“, „nesutinku“ ir „visiškai nesutinku“. Paslaugų naudą rezultatai pateikiami 3 diagramoje. Rezultato vaizdavime buvo sujungti „visiškai sutinku“ ir „sutinku“ atsakymų rezultatai.



Iš gautų rezultatų matome, kad didžiausią naudą individualiu požiūriu suteikia žinojimas į ką gali kreiptis pagalba (93 proc.) ir įgytos žinios (66 proc.).

*Tobulintinos kryptys:*

1. tęstinių mokymų metu suteikti paslaugų gavėjams žinių ir įgūdžių, kaip pagerinti santykius su vaiku (2021 m. IV ketvirtis – 2022 m. II ketvirtis);
2. organizuoti paslaugų gavėjams psichologo paskaitų ciklą „Kaip pagerinti psichologinę gerovę?“, įtraukiant psicho- higienos, streso valdymo, įpročių ir motyvacijos, savivertės ir pasitikėjimo, savęs priėmimo, darnių santykių šeimoje ir kt. temas;
3. siektina, kad 2022 m. ne mažiau kaip 85 proc. paslaugų gavėjų nurodys, kad pagerėjo emocinė būklė ir gaunamos paslaugos kolektyviniu ir individualiu požiūriu buvo naudingos.

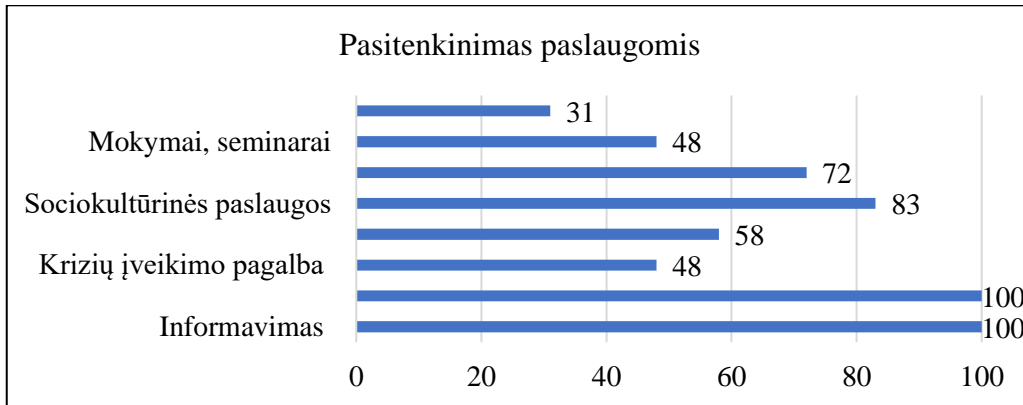
## 10. PASLAUGŲ GAVĖJŲ IR KITŲ SVARBIŲ SUINTERESUOTŲJŲ ŠALIŲ PASITENKINIMO PASLAUGOMIS REZULTATAI 2021 M.

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

**Rodiklis:** 1. Paslaugų gavėjų pasitenkinimas paslaugomis (procentine išraiška).

Paslaugų gavėjų pasitenkinimas paslaugomis rezultatas anketinės apklausos būdu pirmą kartą Globos centre buvo matuojamas 2021 m. rugpjūčio mėn., tuo metu Globos centro paslaugas gavo 39 globėjų (rūpintojų) šeimos, o anketinėje apklausoje dalyvavo 29 globėjų (rūpintojų) šeimos, t. y. 74 procentai.

Paslaugų gavėjų buvo klausiama, ar gautos paslaugos patenkino jų poreikius. Respondentai galėjo pasirinkti atsakymus: „visiškai patenkino“, „patenkino“, „iš dalies patenkino“, „nepatenkino“ ir „visiškai nepatenkino“. Paslaugų gavėjų pasitenkinimo paslaugomis rezultatas pateiktas 1 diagramoje. Rezultato vaizdavime buvo sujungti „visiškai patenkino“ ir „patenkino“ atsakymų rezultatai.

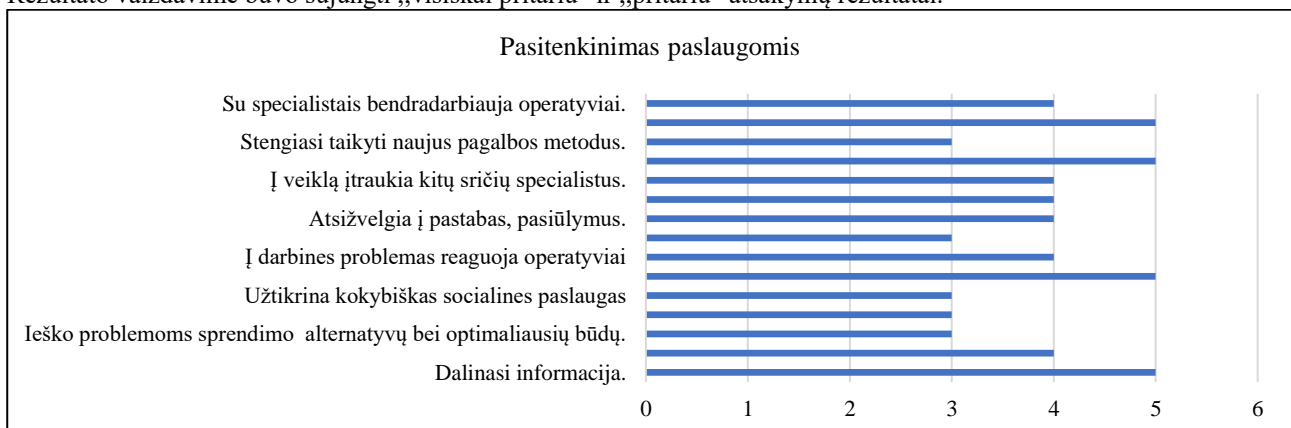


Iš gautų apklausos rezultatų matome, kad paslaugų gavėjų poreikius visiškai patenkino konsultavimo ir informavimo paslaugos (100 proc.), sociokultūrinės paslaugos (83 proc.), tarpininkavimas ir atstovavimas (72 proc.). Krizių įveikimo pagalbos paslauga galimai surinko mažesnį atsakymų skaičių (48 proc.), nes tik dalis paslaugų gavėjų susiduria su krizinėmis situacijomis. Anketos atsakymų variantai „iš dalies“, „nepatenkino“ ir „visiškai nepatenkino“ nebuvo pažymėti nei vieno respondento.

*Tobulintinos kryptys:* aktyvinti savitarpio paramos grupių susitikimų, mokymų ir seminarų veiklą bei psichologinės pagalbos suteikimo paslaugas.

**Rodiklis:** 2. Suinteresuotų šalių (Joniškio rajono savivaldybės administracijos Socialinės paramos ir sveikatos skyrius, Valstybės vaiko teisių ir įvaikinimo tarnybos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos teritorinis skyrius Joniškio rajone ir 6 Joniškio rajono mokyklų socialiniai pedagogai) pasitenkinimas paslaugomis (procentine išraiška).

Suinteresuotų šalių pasitenkinimas paslaugomis rezultatas anketinės apklausos būdu pirmą kartą Globos centre buvo matuojamas 2021 m. rugpjūčio mėn. Anketa el. paštu buvo išsiųsta Joniškio rajono savivaldybės administracijos Socialinės paramos ir sveikatos skyriui, Valstybės vaiko teisių ir įvaikinimo tarnybos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos teritoriniam skyriui Joniškio rajone ir 4 Joniškio rajono mokyklų socialiniams pedagogams. Atsakė 6 respondentai. Suinteresuotų šalių buvo klausiama, ar gautos paslaugos patenkino jų poreikius. Respondentai galėjo pasirinkti atsakymus: „visiškai pritariu“, „pritariu“, „nežinau“, „nepritariu“ ir „visiškai nepritariu“. Pasitenkinimo paslaugomis rezultatas pateiktas 2 diagramoje. Rezultato vaizdavime buvo sujungti „visiškai pritariu“ ir „pritariu“ atsakymų rezultatai.



Iš gautų apklausos rezultatų matome, kad dauguma respondentų sutinka, kad Globos centro darbuotojai dalinasi informacija, teikia veiklą atitinkančias paslaugas ir laikosi etikos principų bei bendradarbiauja su kitų sričių specialistais (83 proc.). Teigiamai vertinamas etikos principų laikymasis bendradarbiaujant, operatyvus reagavimas į darbinės problemas, pastabų ir pasiūlymų priėmimas, rekomendacijų ir pasiūlymų teikimas, bendradarbiavimas su kitų sričių specialistais ir jų įtraukimas į veiklą (66 proc.). Neigiamai vertinama naujų pagalbos metodų paieška ir jų korektiškumas, teikiamų paslaugų kokybės užtikrinimas, problemų sprendimo alternatyvių ir optimalių būdų paieška (50 proc.).

Apklausos rezultatai rodo, kad paslaugų gavėjai yra labiau patenkinti paslaugomis nei suinteresuotos šalys. Galima daryti prielaidą, kad suinteresuotoms šalims trūksta informacijos apie Globos centro veiklą ir teikiamas paslaugas.

*Tobulintinos kryptys:*

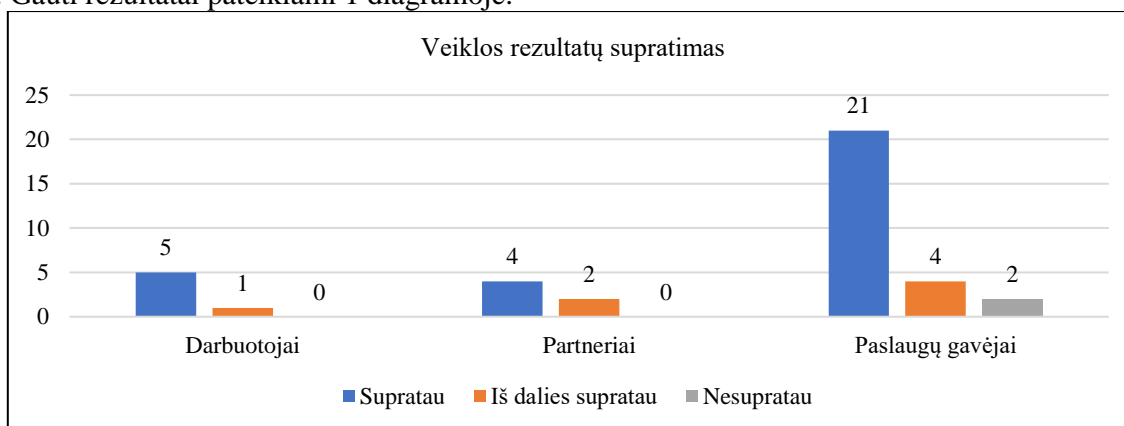
1. Darbuotojų susirinkimo metu ieškoti optimalių ir alternatyvių problemų sprendimo būdų, pasitelkiant „minčių lietaus“ metodą (2021 m. IV ketvirtis).
2. Darbuotojų susirinkimo metu aptarti naudojamus darbo metodus bendraujant su paslaugų gavėjais ir suinteresuotomis šalimis (2021 m. IV ketvirtis).
3. Organizuoti „apskritą stalą“, pristatant Globos centro veiklos tikslus, uždavinius, naudojamus darbo metodus bei pakviesti suinteresuotas šalis į diskusiją (2022 m. II ketvirtis).

## 11. 2021 M. 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:** 1. Darbuotojų, dalyvavusių susirinkime ir pareiškusių, kad suprato 2021 m. veiklos rezultatus, dalis nuo visų darbuotojų, kurie dalyvavo susirinkime.

Rodiklis 2. Paslaugų gavėjų ir suinteresuotų šalių, pareiškusių, kad suprato 2021 m. veiklos rezultatus, skaičius. Darbuotojų, paslaugų gavėjų ir suinteresuotų šalių rezultatų supratimo rezultatai apklausos būdu pirmą kartą Globos centre buvo matuojamas 2021 m. lapkričio mėn., tuo metu Globos centro paslaugas gavo 38 globėjų (rūpintojų) šeimos, o apklausoje dalyvavo 27 globėjų (rūpintojų) šeimos, t. y. 71 procentas, 6 Globos centro darbuotojai ir 6 suinteresuotos šalys (Joniškio rajono savivaldybės administracijos Socialinės paramos ir sveikatos skyrius, VVTAIT prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos vaiko teisių apsaugos teritorinis skyrius Joniškio rajone ir 6 Joniškio rajono mokyklos). Apklausos, kurių metu buvo siekiama išaiškinti kaip suinteresuotos šalys, darbuotojai bei socialinių paslaugų gavėjai supranta veiklos rezultatus buvo vykdomos skirtingais būdais: 1. Partneriams informacija buvo teikiama el. paštu prašant įvardinti ar jiems pateikti duomenys yra „Suprantami“, „Iš dalies Suprantama“ arba „Nesuprantama“, 2. Siekiant sužinoti paslaugų gavėjų nuomonę, jiems buvo išsiunčiami el. laiški, kuriuose buvo pateikiama informacija apie veiklos rezultatus bei laukiama atsakymo, iš dalies paslaugų gavėjų informacija buvo gaunama atlikus telefoninį skambutį ir gavus jų žodinį atsakymą. 3. Iš darbuotojų informacija buvo renkama atlikus žodinį informacijos rinkimą, susirinkimo metu. Gauti rezultatai pateikiami 1 diagramoje.



Iš pateiktų duomenų galima matyti, kad didžioji dalis darbuotojų (5) aiškiai supranta teikiamų paslaugų veiklos rezultatus. Tik vienas darbuotojas iš dalies supranta teikiamų paslaugų veiklos rezultatus. Nei vienas darbuotojas nepateikė atsakymo, kad nesupranta teikiamų paslaugų veiklos rezultatų.

Didžioji dalis partnerių (4) supranta teikiamų paslaugų veiklos rezultatus. Mažesnę dalį partnerių (2) tik iš dalies supranta teikiamų paslaugų veiklos rezultatus. Nei vienas iš partnerių nepateikė atsakymo, kad nesupranta teikiamų paslaugų veiklos rezultatų.

Didžioji dalis socialines paslaugas gaunančių asmenų (21) supranta teikiamų paslaugų veiklos rezultatus, 4 socialines paslaugas gaunantys asmenys veiklos rezultatus supranta iš dalies. Socialines paslaugas gaunančių asmenų, kurie nesupranta teikiamos veiklos rezultatų - 2.

*Tobulintinos kryptys:*

1. Siekiant gerinti teikiamų paslaugų veiklos rezultatų supratimą, bus atsižvelgiama į komunikaciją su partneriais. Partneriams bus teikiamos informacinės ataskaitos, kuriuose atsispindės platesnis teikiamų paslaugų sąrašas bei vyraujančios nuomonės. Taip pat bus teikiamos ataskaitos, kurios bus pristatomos kas pusmetį.

2. Siekiant gerinti teikiamų paslaugų veiklos rezultatų supratimą, socialines paslaugas gaunančių asmenų atžvilgiu bus orientuojamasi į individualų supratimą t.y. individualių susitikimų metu perklausoma informacija ir iškilus klausimams, paprasta ir suprantama kalba paaiškinami aspektai, kurie yra neaiškūs.

## 12. JONIŠKIO RAJONO VAIKO IR ŠEIMOS GEROVĖS CENTRO GLOBOS CENTRO IR AKMENĖS PARAMOS ŠEIMAI CENTRO GLOBOS CENTRO VEIKLOS LYGINIMO REZULTATAI 2021 M.

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

**Rodiklis:** Jonišio rajono vaiko ir šeimos gerovės centro globos centro ir Akmenės paramos šeimai centro paslaugų teikimo metodų palyginimas.

Rezultatai, rodantys globos centro paslaugos veiklos efektyvumą, paslaugų teikimo palyginimą, pateikti 1 lentelėje.

Eil. Nr.	Veiklos sritys	Joniškio rajono vaiko ir šeimos gerovės centro Globos centras	Akmenės rajono paramos šeimai centro Globos centras	Lyginimosi išvados ir numatomos 2021 m. kokybės gerinimo veiklos
1.	Tęstinės - palaikymo paslaugos	<p>1.1.Savitarpio pagalbos grupės vyksta pagal poreikį nerečiau kartą į ketvirtį.</p> <p>1.2.Darbo metu organizuojamų savitarpio pagalbos grupių užsiėmimuose vidutiniškai dalyvauja 3-4 globėjai (rūpintojai).</p> <p>1.3.Užsiėmimų metu informacija pateikiama žodžiu.</p> <p>1.4. Globėjai (rūpintojai) į savitarpio pagalbos užsiėmimus kviečiami telefonu, sms žinutėmis.</p>	<p>1.1.Kartą į mėnesį rengiami savitarpio pagalbos grupių susitikimas.</p> <p>1.2. Organizuojamų savitarpio pagalbos grupių užsiėmimuose po darbo valandų, vidutiniškai dalyvauja 7-8 globėjai (rūpintojai).</p> <p>1.3.Visa svarbi ir naudinga informacija savitarpio pagalbos užsiėmimų metu perduodama pasitelkiant vizualines priemones.</p> <p>1.4.Globėjai (rūpintojai) kviečiami ir apie savitarpio pagalbos grupių užsiėmimus informuojami telefonu ir socialinių tinklų pagalba. Sukurta uždara internetinė globėjų (rūpintojų) grupė.</p>	<p>1.1.Abejose įstaigose vyksta savitarpio pagalbos grupių užsiėmimai, tačiau dažnumas skirtingas. <b>Planuojama nuo 2021 m. Kovo mėn. savitarpio pagalbos grupių užsiėmimus organizuoti kartą per mėnesį.</b></p> <p>1.2.Lyginimosi rezultatai rodo, kad kolegų vedamuose savitarpio pagalbos grupių užsiėmimuose dalyvauja didesnis globėjų (rūpintojų) skaičius. <b>Planuojama 2021 m. savitarpio pagalbos užsiėmimus rengti patogių globėjams (rūpintojams) metu.</b></p> <p>1.3.Abejose įstaigose savitarpio pagalbos užsiėmimų metu perduodama svarbi ir naudinga informacija globėjams (rūpintojams), tik tai daroma skirtingais būdais.</p> <p>1.4.Lyginimosi rezultatai rodo, kad įstaigose skiriasi kvietimo į savitarpio pagalbos grupes būdai. <b>Planuojama iki 2021 m. liepos mėn. pasinaudoti kolegų gerą patirtimi ir sukurti savo rajono uždara „facebook“ globėjų (rūpintojų) grupę.</b></p>
2.	Personalas	<p>2.1.Paslaugas globėjams (rūpintojams) ir jų globojamiems vaikams teikia komanda, kurią sudaro: 2 globos koordinatoriai, 2 tarnybos atestuoti asmenys, psichologas ir socialinis darbuotojas.</p> <p>2.2. Kas antrą savaitę arba pagal poreikį vyksta globos centro darbuotojų susirinkimai, kuriuose aptariami ir sprendžiami įvairūs klausimai, pateikiama nauja informacija.</p>	<p>2.1. Globos centre dirba: 2 globos koordinatoriai, 2 tarnybos atestuoti asmenys ir psichologas.</p> <p>2.2. Kartą per savaitę arba pagal atsiradusį poreikį, rengiami globos centro darbuotojų komandos susirinkimai.</p>	<p>2.1. Abejose įstaigose dirbama komandiniu principu, globos centruose dirbančių specialistų vienodos kompetencijos, skiriasi darbuotojų skaičius.</p> <p>2.2.Abejose įstaigose vyksta susirinkimai, tačiau dažnumas skirtingas. <b>Planuojama nuo 2021 m. kovo mėn. susirinkimus Globos centro darbuotojams rengti kartą per savaitę.</b></p>

2021 metų vasario 4 dieną nuotolinio ryšio priemonėmis, per „Zoom“ platformą, Jonišio rajono vaiko ir šeimos gerovės centro Globos centro darbuotojai bendravo su Akmenės rajono pagalbos šeimai centro Globos centro Tarnybos atestuotais asmenimis. Bendravimo metu, taikant lyginimo metodą, buvo siekiama pasidalinti ir pasilyginti, bei numatyti tobulinimosi naudą. Apibendrinant galima teigti, kad paslaugų rezultatų požiūriu lyginimas buvo naudingas abiem Globos centrums, atsižvelgiant, kad kiekvienoje lyginimosi srityje Globos centrai taiko panašius ir efektyvius paslaugų teikimo metodus. Akmenės rajono paramos šeimai centro, Globos centro darbuotojos rado sritį, kur galėtų tobulinti teikiamas paslaugas: kreiptis į vadovą, dėl papildomo etato steigimo Globos centre.

*Tobulintinos kryptys:* atsižvelgiant į tai, kad 2021 m. birželio 18 d. sukurtoje uždaroje „facebook“ grupėje globėjams (rūpintojams) yra 13 narių, tikslinga skatinti ir motyvuoti globėjus (rūpintojus) aktyviau dalyvauti grupės veikloje.