

JONIŠKIO RAJONO VAIKO IR ŠEIMOS GEROVĖS CENTRAS

ATVEJO VADYBOS PROCESO METU TEIKIAMŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMAS

Tyrimo atlikimo data: 2024 m. gruodžio mėn.

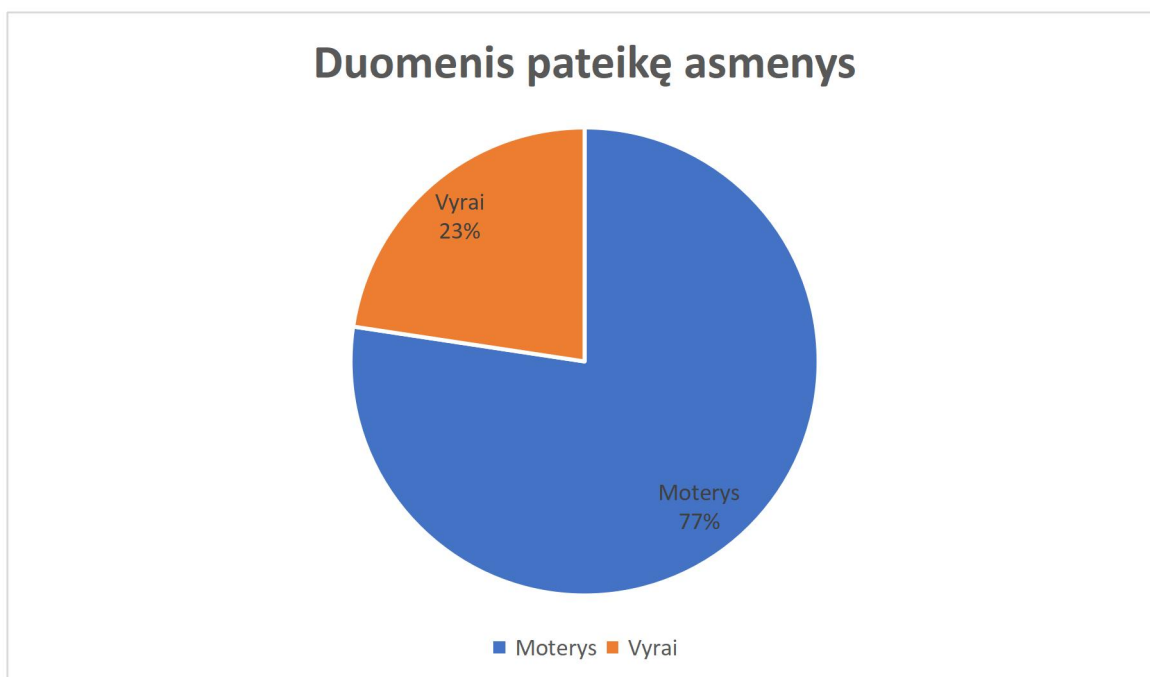
Tyrimą atliko: direktorė Alma Bačianskienė

2025 m. sausis

ĮVADAS

Joniškio rajono vaiko ir šeimos gerovės centras (toliau – Centras), siekdamas įvertinti 2024 m. teiktų paslaugų kokybę, vykdė asmenų, kuriems taikoma atvejo vadyba ir teikiamos paslaugos, apklausą. Atsakymus į anoniminės anketos klausimus pateikė 84 asmenys iš 118 šeimų, tai sudaro 71 proc. Tyrimu buvo siekiama ne tik įvertinti teikiamų paslaugų kokybę, bet ir labiau pažinti paslaugų gavėjų ir jo poreikius.

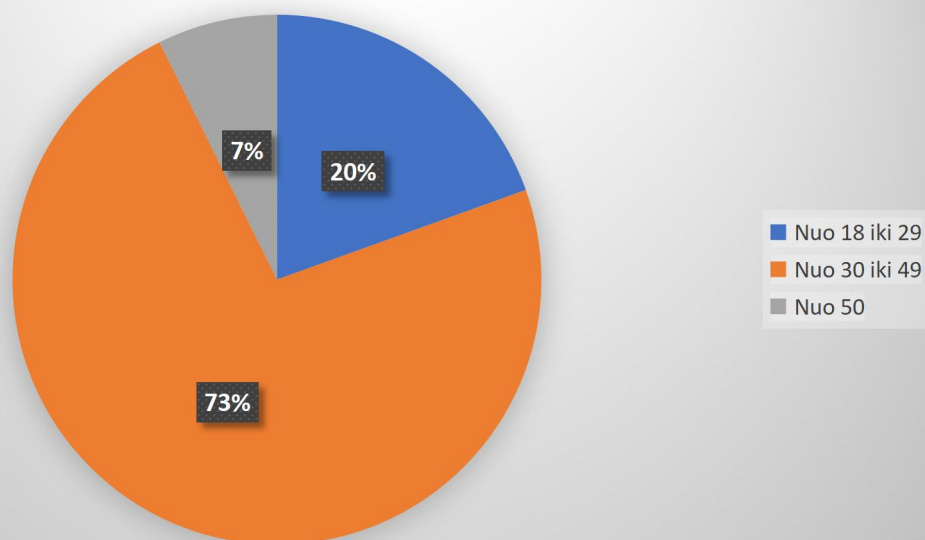
TYRIMO REZULTATAI



1 pav. Paslaugas gaunantys asmenys

Apklausoje sutiko dalyvauti 65 moterys ir 19 vyrų. Kai paslaugos teikiamos šeimai, dažniausiai moterys yra aktyvesnės ir labiau linkusios dalyvauti apklausoje, tačiau džiugina, kad net 23 procentai vyrų sutiko išreikšti savo nuomonę. Vyrų įsitraukimas gali būti labai vertingas tiek iš pažiūros įvairių požiūrių, tiek siekiant užtikrinti lygybę ir įvairovę. Paslaugų gavėjų įtraukimas į paslaugų teikimo kokybės vertinimą padės užtikrinti paslaugų kokybę ir efektyvumą.

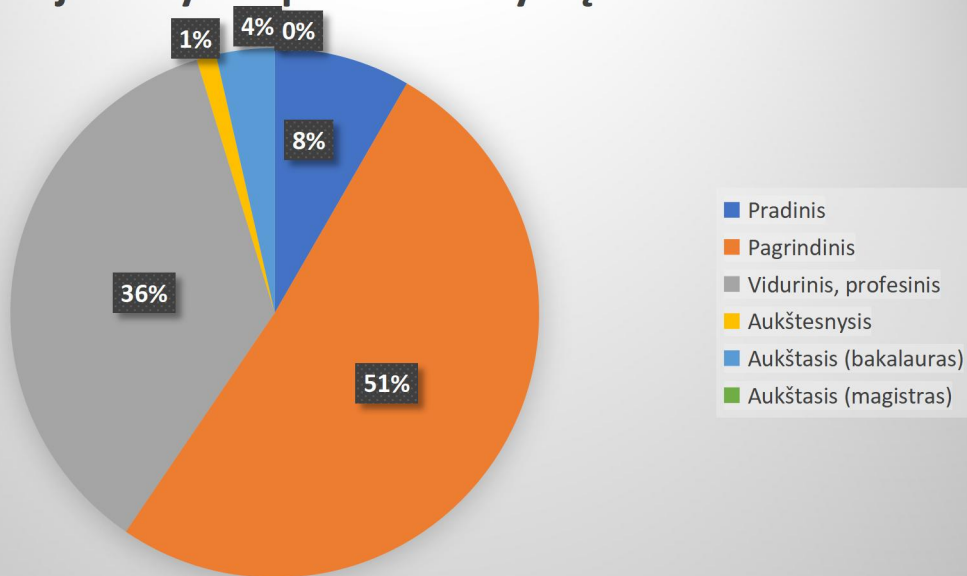
Atvejo vadybos proceso dalyvių amžius



2 pav. Paslaugų gavėjai pagal amžių

Dauguma paslaugų gavėjų yra nuo 30 iki 49 metų amžiaus. Taip atsakė net 60 asmenų. 16 asmenų nurodė, kad priklauso 18-29 metų amžiaus grupei ir tik 6 paslaugų gavėjai yra virš 50 metų.

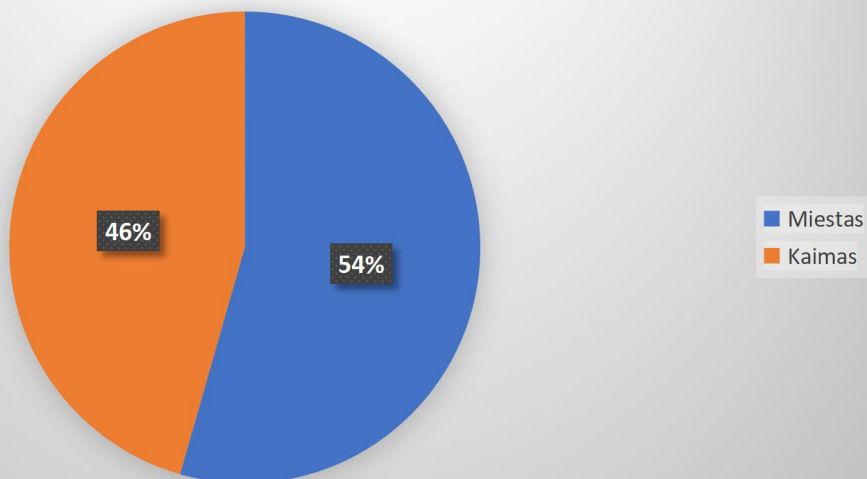
Atvejo vadybos proceso dalyvių išsilavinimas



3 pav. Paslaugų gavėjai pagal išsilavinimą

Dauguma paslaugų gavėjų yra įgiję pagrindinį išsilavinimą. Taip atsakė 43 asmenys. 30 paslaugų gavėjų yra įgiję vidurinį, profesinį išsilavinimą, 7 paslaugų gavėjai yra įgiję pradinį išsilavinimą, 1 asmuo yra įgijęs aukštesnįjį išsilavinimą, o 3 paslaugų gavėjai nurodė, kad turi aukštąjį (bakaluro) išsilavinimą. Atsižvelgiant į tai, kad dauguma paslaugų gavėjų turi pagrindinį ir vidurinį išsilavinimą, paslaugos turi atitikti jų poreikius, atvejo vadybos planai turi būti aiškiai ir suprantamai pateikti, paslaugų teikimas jiems turi būti aiškus, o tikslai įvardyti ir aptarti.

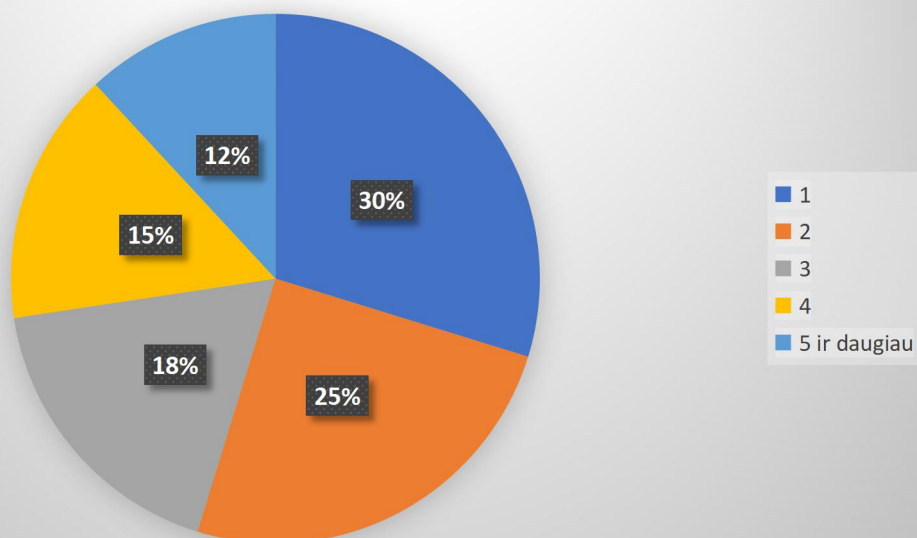
Atvejo vadybos proceso dalyvių gyvenamoji vieta



4 pav. Paslaugų gavėjai pagal gyvenamąją vietą

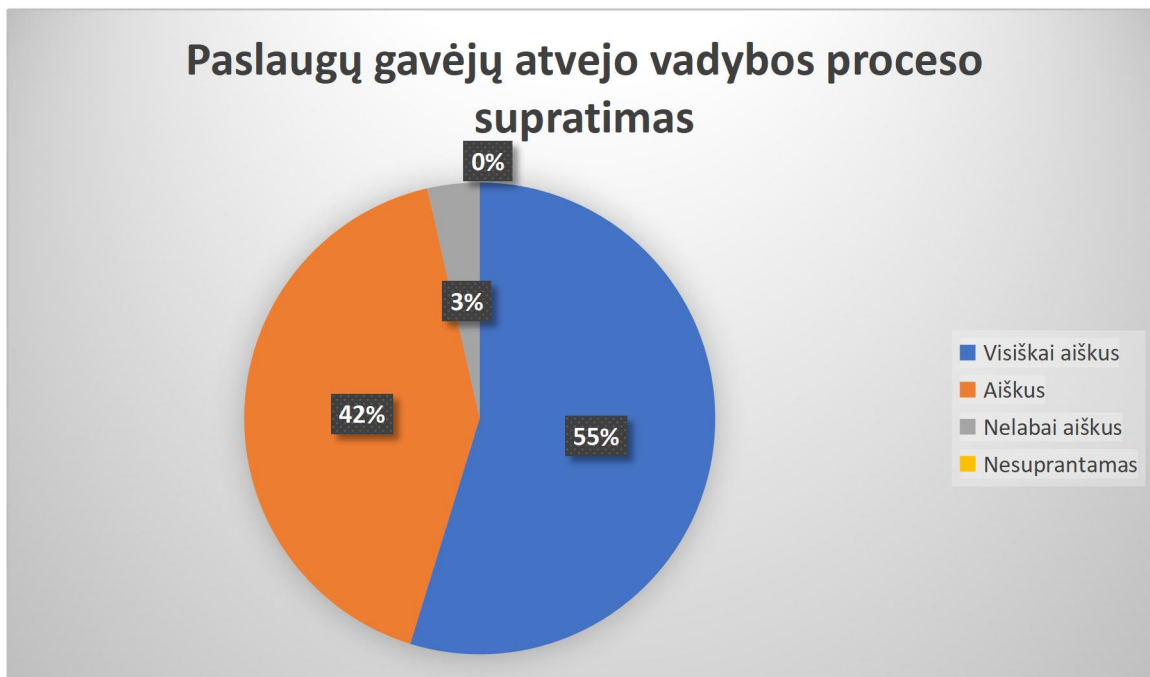
43 paslaugų gavėjai nurodė, kad gyvena mieste, 36 asmenys nurodė, kad gyvena kaime. 5 asmenys į šį klausimą neatsakė. Paslaugų gavėjų skaičius pagal miesto ir kaimo vietas pasiskirsto tolygiai.

Vaikų skaičius šeimoje



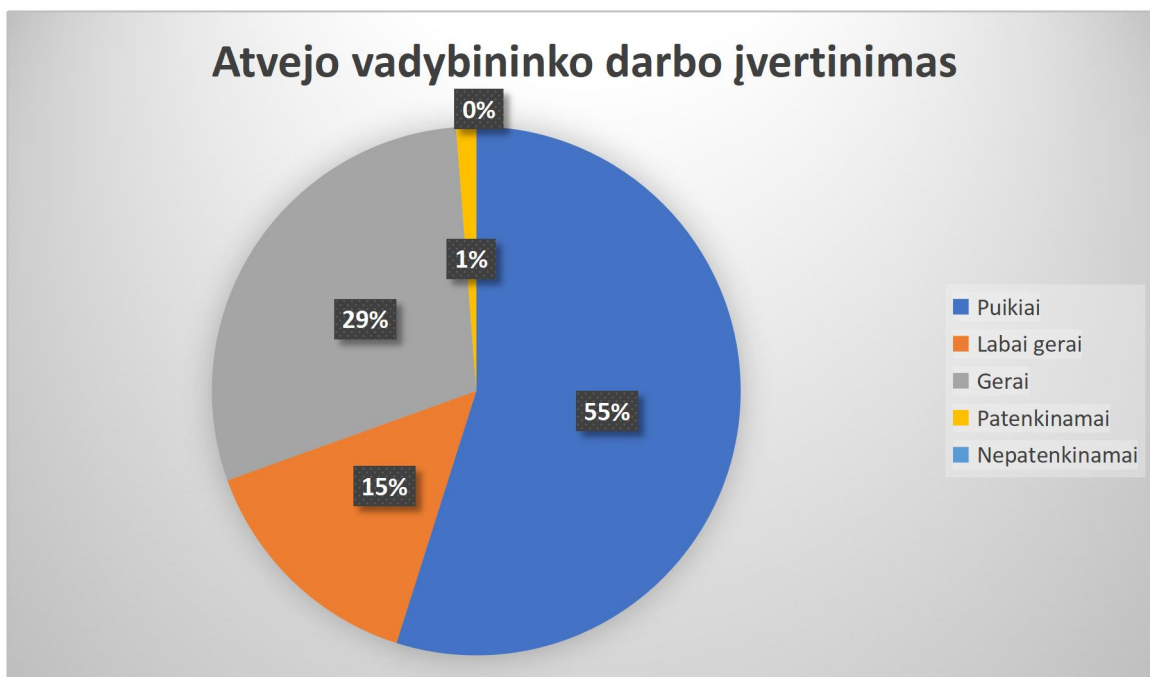
5 pav. Paslaugų gavėjai pagal vaikų skaičių

25 Paslaugų gavėjai atsakė, kad jie augina 1 vaiką šeimoje, 21 asmuo atsakė, kad augina 2 vaikus šeimoje, 15 paslaugų gavėjų atsakė, kad šeimoje auga 3 vaikai, 4 vaikus augina 13 šeimų, 10 šeimų augina 5 ir daugiau vaikų. Didžioji dalis paslaugų gavėjų augina 1-2 vaikus, tačiau yra ir gausių šeimų, kuriose ypač reikia atkreipti dėmesį į bendravimą su vaikais, skirti kiekvienam iš jų dėmesio, kad būtų atliepti vaikų poreikiai ir užtikrinama jiems saugi aplinka.



6 pav. Paslaugų gavėjų atvejo vadybos supratimas

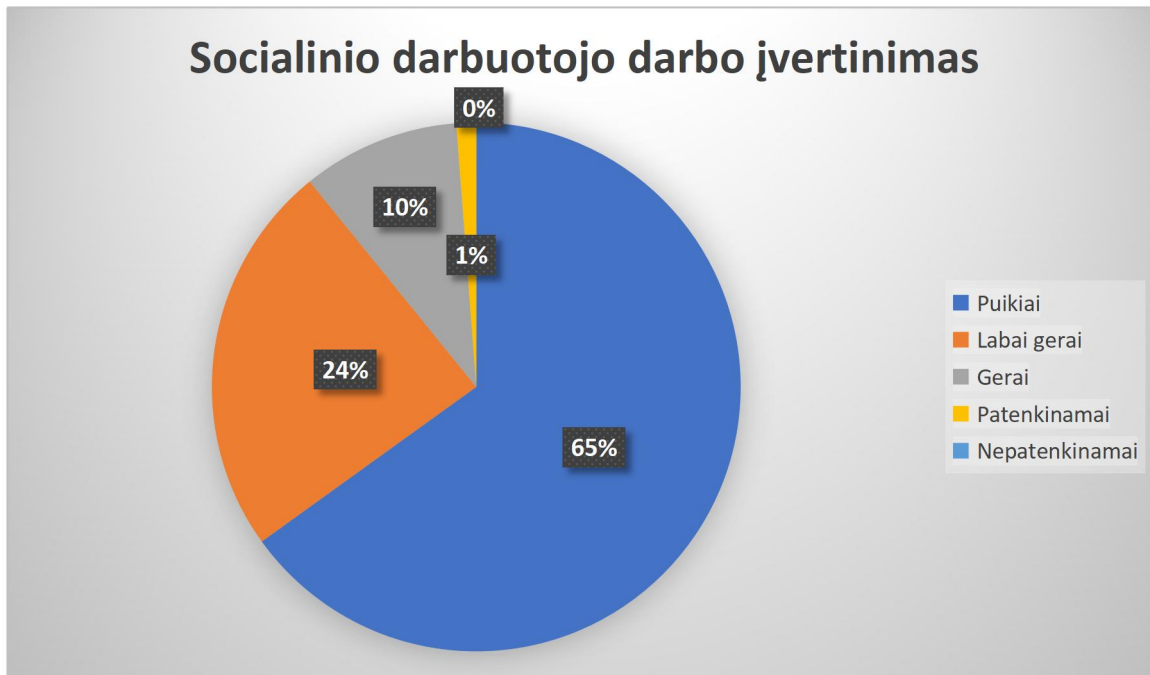
46 paslaugų gavėjai nurodė, kad jiems atvejo vadybos procesas visiškai aiškus, 35 paslaugų gavėjai nurodė, kad aiškus, o 3 asmenys nurodė, kad nelabai aiškus. Mūsų tikslas, kad kiekvienas paslaugų gavėjas labai aiškiai suprastų, kokios jam paslaugos teikiamos ir kodėl, todėl būtina atkreipti dėmesį į rezultatus ir dar kartą paslaugų gavėjams priminti, kas yra Atvejo vadyba, kodėl ji taikoma, koks tikslas ir pan.



7 pav. Paslaugų gavėjų atvejo vadybininko darbo vertinimas

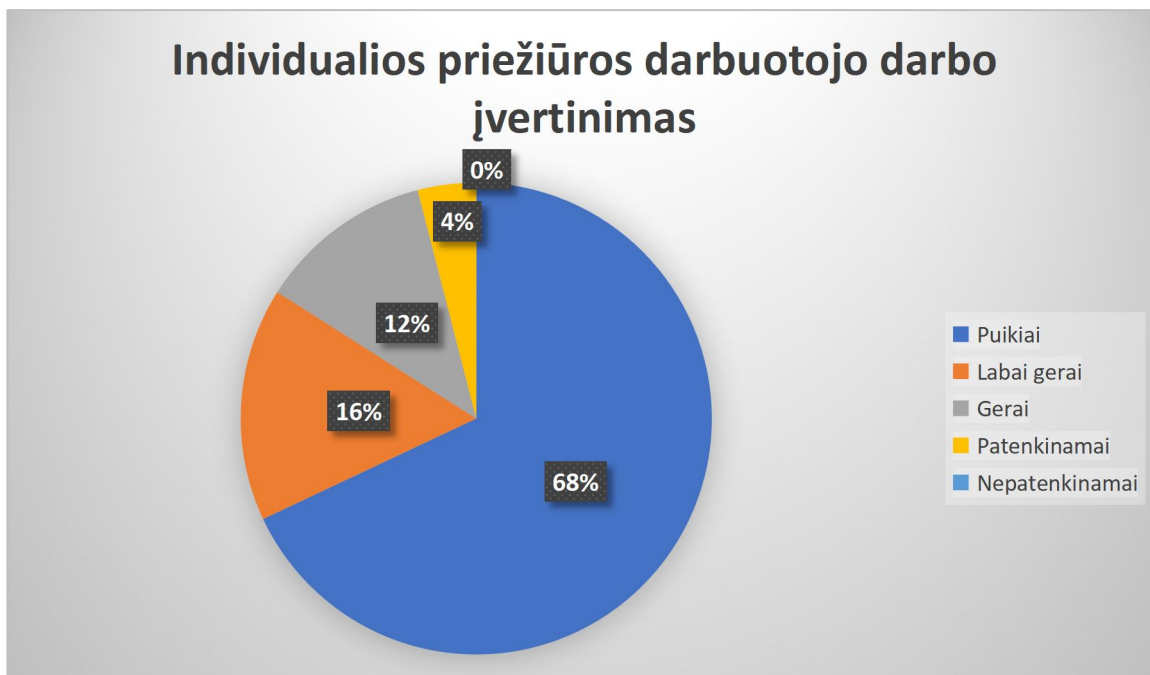
45 paslaugų gavėjai atvejo vadybininko darbą įvertino puikiai, 12 paslaugų gavėjų įvertino labai gerai, 24 asmenys įvertino gerai ir 1 asmuo įvertino patenkinamai. Rezultatai leidžia manyti, kad atvejo vadybininkai dirba profesionaliai ir kompetentingai, tačiau reikia atkreipti dėmesį, kad yra manančių, jog

darbas atliekamas gerai, galima suprasti, kad asmenų lūkesčiai yra didesni, rekomenduojama išsiaiškinti priežastis ir imtis veiksmų.



8 pav. Paslaugų gavėjų socialinių darbuotojų darbo vertinimas

54 paslaugų gavėjai socialinių darbuotojų darbą įvertino puikiai, 20 paslaugų gavėjų įvertino labai gerai, 8 asmenys įvertino gerai ir 1 asmuo įvertino patenkinamai. Rezultatai rodo, kad socialinių darbuotojų darbas vertinamas geriau negu atvejo vadybininkų. Toliau būtinas kompetencijų tobulinimas, siekiant išlaikyti rezultatus.



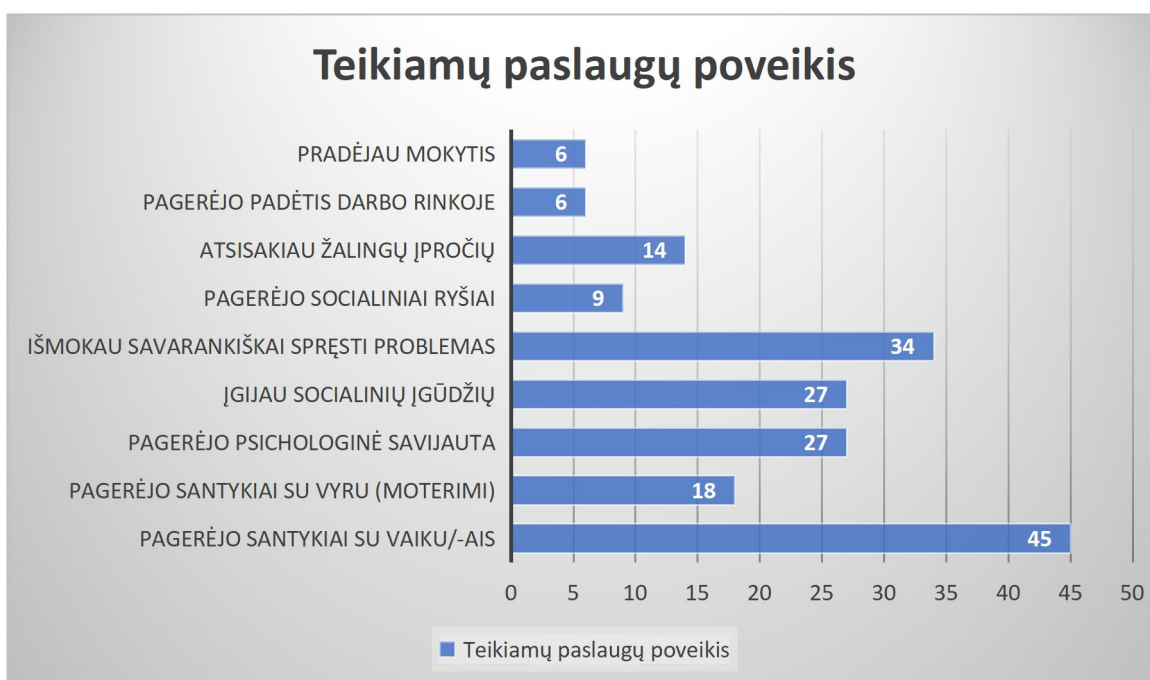
9 pav. Paslaugų gavėjų individualios priežiūros darbuotojų darbo vertinimas

34 paslaugų gavėjai individualios priežiūros darbuotojų darbą įvertino puikiai, 8 paslaugų gavėjai įvertino labai gerai, 6 asmenys įvertino gerai ir 2 asmenys įvertino patenkinamai.



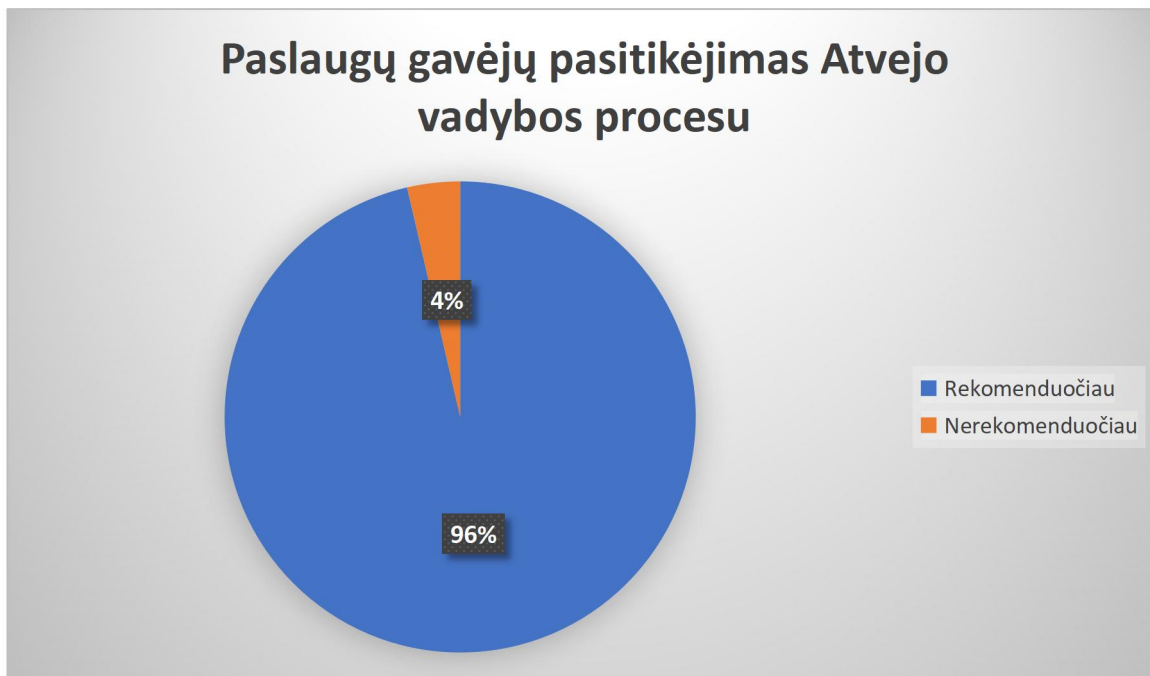
10 pav. Paslaugų gavėjų lūkesčių patenkinimas

78 paslaugų gavėjai atsakė, kad jų lūkesčiai, teikiant paslaugas, yra 100 proc. patenkinami. Tai parodo, kad asmenų poreikiai paslaugoms yra pilnai patenkinami, paslaugų gavėjai palankiai vertina darbuotojų darbą ir jų teikiamas paslaugas.



11 pav. Paslaugų gavėjų teikiamų paslaugų poveikio įvertinimas

Daugiausiai paslaugų teikėjų atsakė, kad gaunant paslaugas, pagerėjo santykiai su vaiku/-ais. Taip atsakė 45 paslaugų gavėjai. 34 paslaugų gavėjai teigia, kad išmoko savarankiškai spręsti problemas. 27 asmenys nurodė, kad įgijo socialinių įgūdžių, pagerėjo psichologinė savijauta. 18 paslaugų gavėjų teigia, kad pagerėjo santykiai su sutuoktiniu, 14 paslaugų gavėjų teigia, kad atsisakė žalingų įpročių. 9 asmenys teigia, kad pagerėjo socialiniai ryšiai. Po 6 asmenis teigia, kad pagerėjo padėtis darbo rinkoje arba pradėjo mokytis.



12 pav. Paslaugų gavėjų pasitikėjimas Atvejo vadyba

80 paslaugų gavėjų atsakė, kad rekomenduotų atvejo vadybos paslaugas, 3 asmenys atsakė, kad nerekomenduotų.

Išvados ir rekomendacijos

Atsakymus į anoniminės anketos klausimus pateikė 84 asmenys iš 118 šeimų. Apklausoje dalyvavo daugiausia moterys, kurios sudarė 77 proc. visų asmenų. Dauguma paslaugų gavėjų yra nuo 30 iki 49 metų amžiaus. Dauguma paslaugų gavėjų yra įgiję pagrindinį išsilavinimą. Paslaugų gavėjų skaičius pagal miesto ir kaimo vietas pasiskirsto tolygiai. 25 Paslaugų gavėjai atsakė, kad jie augina 1 vaiką šeimoje, 21 asmuo atsakė, kad augina 2 vaikus šeimoje, 15 paslaugų gavėjų atsakė, kad šeimoje auga 3 vaikai, 4 vaikus augina 13 šeimų, 10 šeimų augina 5 ir daugiau vaikų. 46 paslaugų gavėjai nurodė, kad jiems atvejo vadybos procesas visiškai aiškus, 35 paslaugų gavėjau nurodė, kad aiškus, o 3 asmenys nurodė, kad nelabai aiškus. Mūsų tikslas, kad kiekvienas paslaugų gavėjas labai aiškiai suprastų, kokios jam paslaugos teikiamos ir kodėl, todėl būtina atkreipti dėmesį į rezultatus ir dar kartą paslaugų gavėjams priminti, kas yra Atvejo vadyba, kodėl ji taikoma, koks tikslas ir pan. Paslaugas teikiančių darbuotojų darbą paslaugų gavėjai daugiausia įvertino puikiai ar labai gerai. 78 paslaugų gavėjai atsakė, kad jų lūkesčiai, teikiant paslaugas yra 100 proc. patenkinami. Tai parodo, kad asmenų poreikiai paslaugoms yra pilnai patenkinami, paslaugų gavėjai palankiai vertina darbuotojų darbą ir jų teikiamas paslaugas. Daugiausiai paslaugų teikėjų atsakė, kad gaunant paslaugas, pagerėjo santykiai su vaiku/-ais. Taip atsakė 45 paslaugų gavėjai. 34 paslaugų gavėjai teigia, kad išmoko savarankiškai spręsti problemas. 27 asmenys nurodė, kad įgijo socialinių įgūdžių, pagerėjo psichologinė savijauta. 18 paslaugų gavėjų teigia, kad pagerėjo santykiai su sutuoktiniu, 14 paslaugų gavėjų teigia, kad atsisakė žalingų įpročių. 9 asmenys teigia, kad pagerėjo socialiniai ryšiai. Po 6 asmenis teigia, kad

pagerėjo padėtis darbo rinkoje arba pradėjo mokytis. 80 paslaugų gavėjų atsakė, kad rekomenduotų atvejo vadybos paslaugas, 3 asmenys atsakė, kad nerekomenduotų.

Rekomendacijos:

1. Į atvejo vadybos procesą įtraukti visą šeimą. Skatinti vyrus aktyviau dalyvauti paslaugų teikimo procese ir paslaugų teikimo vertinime.
2. Atsižvelgiant į tai, kad dauguma paslaugų gavėjų turi pagrindinį ir vidurinį išsilavinimą, paslaugos turi atitikti jų poreikius, atvejo vadybos planai turi būti aiškiai ir suprantamai pateikti, paslaugų teikimas jiems turi būti aiškus, o tikslai įvardyti ir aptarti.
3. Didžioji dalis paslaugų gavėjų augina 1-2 vaikus, tačiau yra ir gausių šeimų, kuriose ypač reikia atkreipti dėmesį į bendravimą su vaikais, skirti kiekvienam iš jų dėmesio, kad būtų atliepti visų vaikų poreikiai ir užtikrinama jiems saugi aplinka.
4. Tikslas, kad kiekvienas paslaugų gavėjas labai aiškiai suprastų, kokios jam paslaugos teikiamos ir kodėl, todėl būtina atkreipti dėmesį į rezultatus ir dar kartą paslaugų gavėjams priminti, kas yra Atvejo vadyba, kodėl ji taikoma, koks tikslas ir pan.
5. Tobulinti paslaugas teikiančių darbuotojų kompetencijas, kad kuo daugiau paslaugų gavėjų darbuotojų darbą įvertintų puikiai.
6. Siekti, kad daugiau paslaugų gavėjų integruotųsi į darbo rinką, pradėtų mokytis ar pan. Aktyviau bendradarbiauti su Užimtumo tarnybos specialistais, įvertinant galimybes įsidarbinti subsidijuojant ar pasinaudoti teikiamomis mokymosi galimybėmis.