

MOLĖTŲ SOCIALINĖS PARAMOS CENTRAS

Patvirtinta direktoriaus
2021 m. vasario 25 d.
Įsakymo Nr. V-4

2020 M. MOLĖTŲ SOCIALINĖS PARAMOS CENTRO VEIKLOS REZULTATŲ APŽVALGA

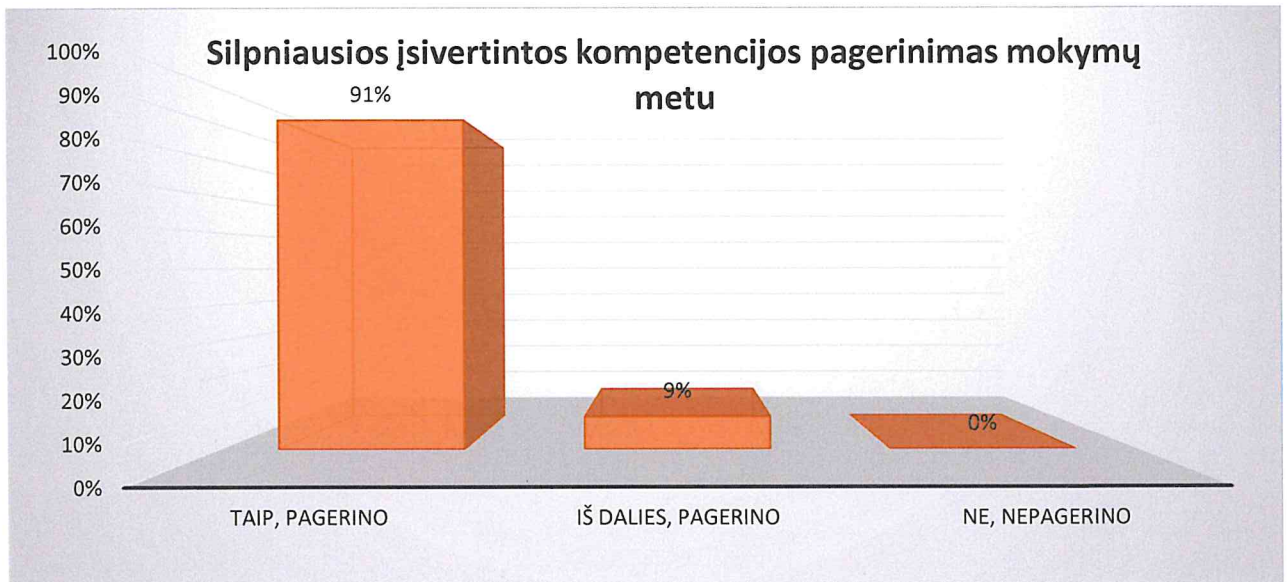
1. Darbuotojų asmeninio ugdymosi, nuolatinio mokymosi ir tobulėjimo efektyvumo rezultatai.
2. Paslaugų gavėjų teisių skatinimo ir užtikrinimo kasdieniniame darbe rezultatai.
3. Partnerysčių teikiamos naudos rezultatai.
4. Paslaugų gavėjų įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą rezultatai.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

MOLĖTŲ SOCIALINĖS PARAMOS CENTRAS

1. DARBUOTOJŲ ASMENINIO UGDYMOŠI, NUOLATINIO MOKYMOŠI IR TOBULĖJIMO EFEKTYVUMO REZULTATAI

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

Rodiklis: Darbuotojų kėlusią kvalifikaciją ir mokymu metu pagerinusių silpniausias įšivertintas kompetencijas, skaičiaus santykis su bendru kvalifikaciją kėlusią darbuotojų skaičiumi, procentinė išraiška.



1 pav. diagrama respondentų atsakymų pasiskirstymo procentais.

Rezultatų paaiškinimas:

Metu pradžioje, naudodami socialinių darbuotojų profesinės kompetencijos įšivertinimo įrankį, Molėtų socialinės paramos centro (toliau – Centro) darbuotojai įšivertina savo stipriausias ir silpniausias kompetencijas. Vėliau Centro vadovas ir vyresn. socialinis darbuotojas, individualaus pokalbio su darbuotoju metu, aptaria darbuotojo stipriausias ir silpniausias, tobulintinas kompetencijas, įvardijamos galimos mokymų temos, kurios, tikėtina, labiausiai atlieptų darbuotojo tobulintinų kompetencijų poreikį. Centro vyresn. socialinis darbuotojas vadovaudamasis gautomis temomis sudaro darbuotojų kompetencijų tobulinimo planą. Centro darbuotojai renkasi mokymus pagal patvirtintą planą. Grįžęs iš mokymų kiekvienas darbuotojas privalo iškart užpildyti darbuotojų pasitenkinimo mokymais neanoniminę vertinimo anketą ir ją atiduoti raštvedybos ir personalo reikalų specialistei. Darbuotojų kompetencijų tobulinimo rezultatai Centre vertinami kas pusmetį, susumavus to pusmečio visas iš darbuotojų gautas anketas ir išanalizavus šios anketinės apklausos duomenis. Centro darbuotojai su kompetencijų tobulinimo rezultatais supažindinami el. paštu arba susirinkimo metu.

2020 m. I pusmetį, kvalifikaciją kėlė 14 Centro darbuotojų, užpildė 55 anketas. Surinkti duomenys iš anketinės apklausos rodo, kad per 2020 m. I pusmetį, Centro darbuotojai savo

MOLĖTŲ SOCIALINĖS PARAMOS CENTRAS

kvalifikaciją tobulino 285 valandas. Pagal diagramos (1pav.) rezultatų duomenis, net 91% apklaustų Centro darbuotojų į klausimą ar dalyvavimas mokymuose pagerino trūkstamą kompetenciją nurodė, kad „*Taip, pagerino*“, o 9% - „*Iš dalies, pagerino*“. Todėl atsižvelgiant į šiuos duomenis galima teigti, kad dalyvavimas mokymuose Centro darbuotojams yra labai naudingas ir mokymu metu gerinamos silpniausios įsivertintos kompetencijos, išsiaiškintos naudojant socialinių darbuotojų profesinės kompetencijos įsivertinimo įrankį.

Todėl siekiant kokybės paslaugų teikimo procese ir efektyvumo savo darbe, siūlytina ir toliau Centro darbuotojams tobulinti savo profesines kompetencijas dalyvaujant įvairiuose mokymuose, seminaruose, kursuose, užsiimant savišvieta, kasmet įsivertinant savo silpnąsias ir stipriąsias kompetencijas. Mokymų temas rinktis pagal savo silpniausiai įsivertintas kompetencijas. Taip pat būtina išsiaiškinti priežastis, trukdančias gerinti kompetencijas mokymų metu, ir jas pagal galimybes pašalinti.

Planuojami tolimesni veiksmai: patobulinti darbuotojų pasitenkinimo mokymais vertinimo anketą, įtraukiant patikslinančią informaciją, kokios silpnosios kompetencijos buvo pagerintos mokymų metu ir kurios ne. Sudarant naujus personalo kvalifikacijos tobulinimo metinius planus, atsižvelgti į šią informaciją. Taip pat patobulinti vertinimo procesą, kad atsispindėtų kiekvienų mokymų atskirai efektyvumas, gerinant darbuotojų silpnąsias kompetencijas.

MOLĖTŲ SOCIALINĖS PARAMOS CENTRAS

2. PASLAUGŲ GAVĖJŲ TEISIŲ SKATINIMO IR UŽTIKRINIMO KASDIENINIAME DARBE REZULTATAI

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

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



1 pav. diagrama respondentų atsakymų pasiskirstymo procentais.

Rezultatų paaiškinimas:

Centras, apklausoje dėl paslaugų gavėjų pasinaudojusių savo teisėmis rezultatų išaiškinimo, 74 paslaugų gavėjams pateikė anonimines anketas. Anoniminė anketinė apklausa vykdoma pirmą kartą. Užpildytos 69 anketos, 5 paslaugų gavėjai atsisakė pildyti, todėl vertinant apklausos rezultatus, analizuojami tik atsakiusiųjų duomenys.

Vertinant paslaugų gavėjų nuomonę, ar jie žinodami savo teises jomis pasinaudoja, paaiškėjo: 79,7% respondentų nurodė, kad taip, jomis pasinaudoja, o 20,3% paslaugų gavėjų nurodė, kad savo teisėmis pasinaudoti neteko (1pav.).

Centras, vertindamas savo veiklos efektyvumą ir skatindamas paslaugų gavėjų teisių užtikrinimą ir skatinimą, kad paslaugų gavėjai žinotų ir naudotųsi savo teisėmis, yra paruošęs dokumentą „Paslaugų gavėjų teisių chartija“, su kuriuo yra supažindinti visi Centro darbuotojai ir paslaugų gavėjai. Papildomai paslaugų gavėjams yra išdalintas informacinis lankstinukas apie jų teises, kuriame yra išvardintos jų teisės, taip pat pateikta nuoroda į Centro internetinį puslapį, kur galima rasti visą reikalingą informaciją. Centro darbuotojai nuolat stengiasi priminti paslaugų gavėjams, kad jų teisės pagrįstos įsitikinimu, kad kiekvienas paslaugų gavėjas yra individas ir Centro bendruomenė turi gerbti jo kaip piliečio teises.

MOLĖTŲ SOCIALINĖS PARAMOS CENTRAS

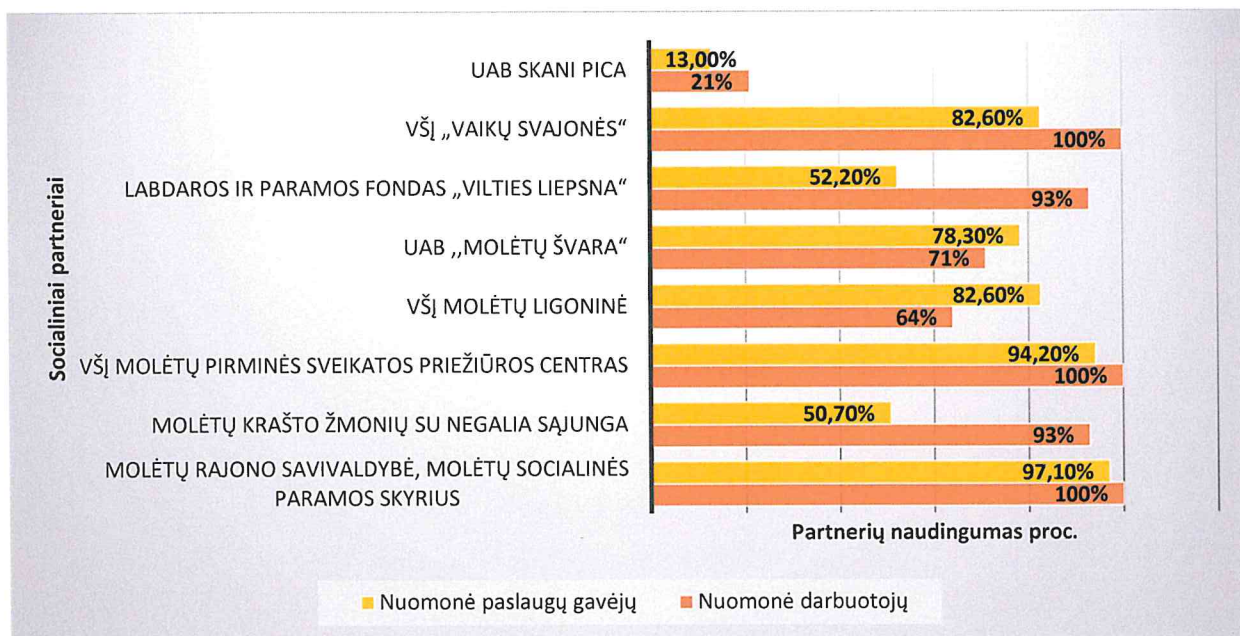
Planuojami tolimesni veiksmai: Centras planuoja peržiūrėti galimybes ir trukdžius paslaugų gavėjams naudotis savo teisėmis, bei atlikti gerinimo veiksmus, kad savo teisėmis pasinaudotų didesnė paslaugų gavėjų dalis. Vienas iš planuojamų būdų – vizitų pas paslaugų gavėjus metu individualiai kalbėti apie jų teises ir naudojimosi jomis galimybes.

MOLĖTŲ SOCIALINĖS PARAMOS CENTRAS

3. ORGANIZACIJOS PARTNERYSČIŲ TEIKIAMOS NAUDOS REZULTATAI

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

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



1 pav. diagrama respondentų atsakymų pasiskirstymo procentais, apie Centro socialinių partnerių naudingumą.

Rezultatų paaiškinimas:

Centro apklausoje, apie socialinių partnerių naudingumą paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės gerinimui dalyvavo 69 Centro paslaugų gavėjai ir 14 Centro darbuotojų, tiesiogiai teikiančių paslaugas ir dalyvaujančių partnerystės veiklose. Anoniminė anketinė naudingumo vertinimo apklausa buvo vykdoma pirmą kartą. Naudingumo vertinimui buvo pasirinkti atsitiktinai 8 Centro partneriai.

Diagrama (1 pav.) rodo, kad bendradarbiavimas su 5 partneriais paslaugų gavėjams yra naudingas ir prisideda prie asmenų gyvenimo kokybės pagerinimo. Naudingiausi Centro socialiniai partneriai apklaustųjų nuomone yra Molėtų rajono savivaldybė (finansinė parama), VŠĮ Molėtų pirminės sveikatos priežiūros centras (pagalba teikiant paslaugas, susijusias su sveikata), bei VŠĮ "Vaikų svajonės" (dovanos vaikams, drabužiai, avalynė). Centro darbuotojų ir paslaugų gavėjų nuomonė nesutapo ties partneriais „Molėtų krašto žmonių su negalia sąjungos“ (užimtumo organizavimas, parama drabužiais, maistu, transporto paslauga) ir labdaros ir paramos fondo „Vilties liepsna“ (finansinė parama akiniams įsigyti), kur darbuotojai mato beveik dvigubai didesnę naudingumą šių partnerių paslaugų gavėjams, nei jie patys. Apibendrinat gautus duomenis, galima teigti, kad paslaugų gavėjai ir Centro darbuotojai jaučia socialinių partnerių naudingumą. Centras,

MOLĖTŲ SOCIALINĖS PARAMOS CENTRAS

matuodamas apklausos rezultatus, įsivertina partnerystės teikiamą naudą, taip užtikrindamas paslaugų tęstinumo rezultatus.

Planuojami tolimesni veiksmai: išsiaiškinti ir išgryninti, kokios konkrečiai naudos paslaugų gavėjai gauna iš socialinių partnerių ir kokių paslaugų jiems dar trūksta. Įvertinus paslaugų gavėjų individualius poreikius bus plečiamas partnerysčių ratas. Centro darbuotojai nuolat informuoja paslaugų gavėjus, kad Centro internetiniame puslapyje yra išvardinti visi socialiniai partneriai, nurodyti jų kontaktai. Toliau bendraujant su paslaugų gavėjais jiems bus nuolat primenama, kokios konkrečiai naudos jie gali gauti iš konkrečių Centro socialinių partnerių.

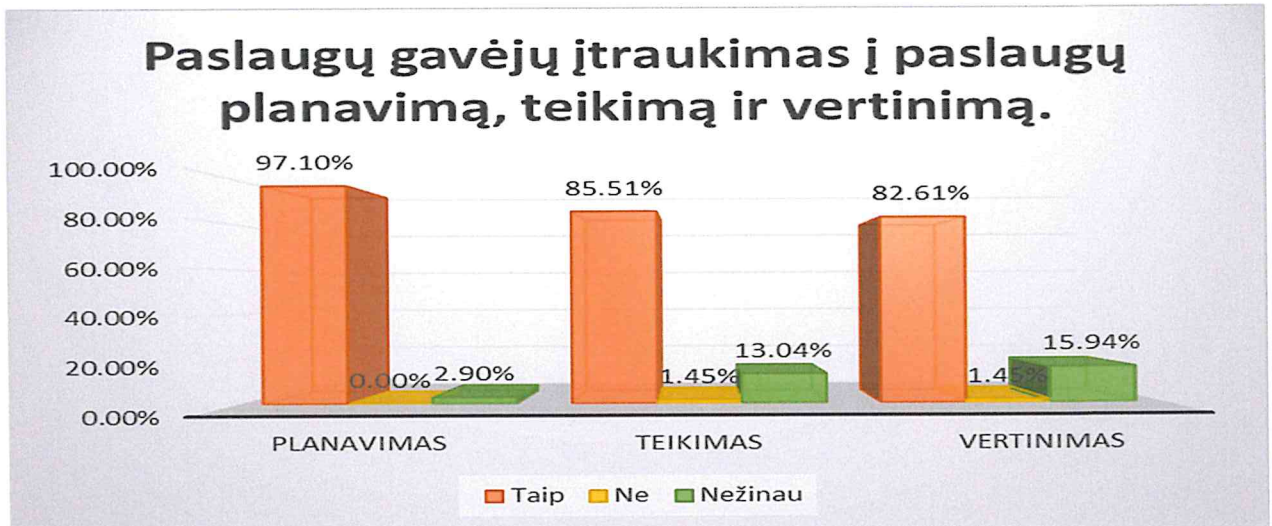
Gavus rezultatus matomas poreikis 2021 m. matuoti partnerysčių naudą ir platesnėse srityse (pavyzdžiui priklausomybių, psichologinės pagalbos, mediacijos), supažindinant suinteresuotas šalis su gautais rezultatais.

MOLĖTŲ SOCIALINĖS PARAMOS CENTRAS

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

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

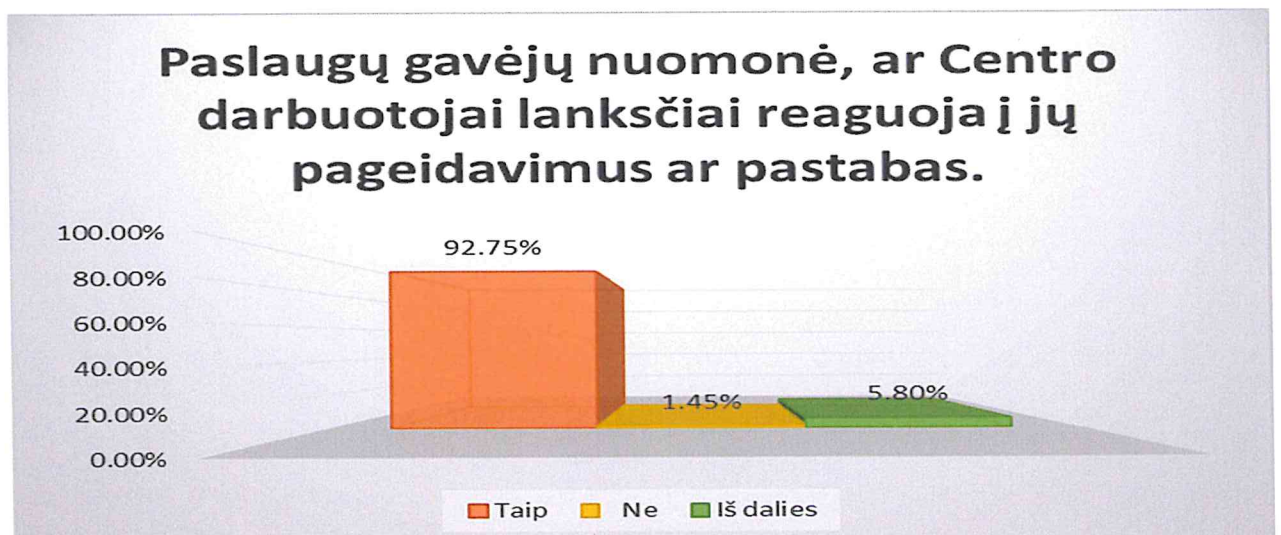
Rodiklis: Paslaugų gavėjų teigiamų atsakymų, kad jie jaučiasi įtraukiami į paslaugų planavimą, teikimą, vertinimą santykis su bendru apklausoje dalyvavusių paslaugų gavėjų skaičiumi, procentinė išraiška.



1 pav. diagrama respondentų atsakymų pasiskirstymo procentais.

Psichologo paslaugų	1,45%
Transporto paslaugų	4,35%
Finansinės paramos	1,45%
Socialinio būsto remonto	1,45%
Nenurodė	91,30%

2 pav. lentelė respondentų atsakymų pasiskirstymo procentais



3 pav. diagrama respondentų atsakymų pasiskirstymo procentais.

MOLĖTŲ SOCIALINĖS PARAMOS CENTRAS

Rezultatų paaiškinimas:

Centras, norėdamas išsiaiškinti rezultatus dėl paslaugų gavėjų įtraukiamo į paslaugų planavimą, teikimą bei vertinimą 74 paslaugų gavėjams pateikė anonimines anketas. Anoniminė anketinė apklausa buvo vykdoma pirmą kartą. Užpildytos 69 anketos, 5 paslaugų gavėjai atsisakė pildyti, todėl vertinant apklausos rezultatus analizuojami tik atsakiusiųjų duomenys.

Didžioji dauguma atsakiusiųjų nurodė (1 pav.), kad jie yra įtraukiami į paslaugų planavimą (97,10%) ir teikimą (85,51%), bei vertinimą (82,61%). Apibendrinat šiuos duomenis galima teigti, kad paslaugų gavėjai jaučiasi aktyviai įtraukiami į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą.

Taip pat paslaugų gavėjų buvo pasiteirauta kokių paslaugų jiems dar trūksta. Didžioji dauguma jų (91,30%) nenurodė jokio atsakymo, todėl remiantis tuo, galima daryti prielaidą, kad Centro paslaugų gavėjams užtenka paslaugų, kurias teikia Centras arba jie nebuvo apsisprendę šiuo klausimu. Labiausiai paslaugų gavėjams, kurie nurodė savo atsakymą, trūko transporto paslaugos (4,35%).

Aiškinantis paslaugų gavėjų nuomonę, ar Centro darbuotojai lanksčiai reaguoja į jų pageidavimus ar pastabas, didžioji dauguma (92,75%) pasirinko atsakymą „*Taip*“ (3pav.). Todėl, galima teigti, kad teikiant paslaugas yra atsižvelgiama į paslaugų gavėjų nuomonę, kas didina jų aktyvų įsitraukimą į paslaugų teikimo procesą.

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

Planuojami tolimesni veiksmai: Centras toliau sieks įgalinti paslaugų gavėjus aktyviai reikšti savo nuomonę, teikti siūlymus Centro veiklos tobulinimui, kad vėliau šie pasiūlymai būtų įtraukti į Centro veiklos tobulinimo procesus arba metinį veiklos planą. Taip pat Centras sieks didinti paslaugų gavėjų įsitraukimą paslaugų teikimo ir vertinimo procesuose. Atsižvelgiant į paslaugų gavėjų nuomonę, kad jiems nepakanka transporto paslaugų, Centras pasitelkdamas socialinius partnerius sieks užtikrinti šios paslaugos gavimą visiems paslaugos gavėjams, kuriems ji bus reikalinga.

MOLĖTŲ SOCIALINĖS PARAMOS CENTRAS

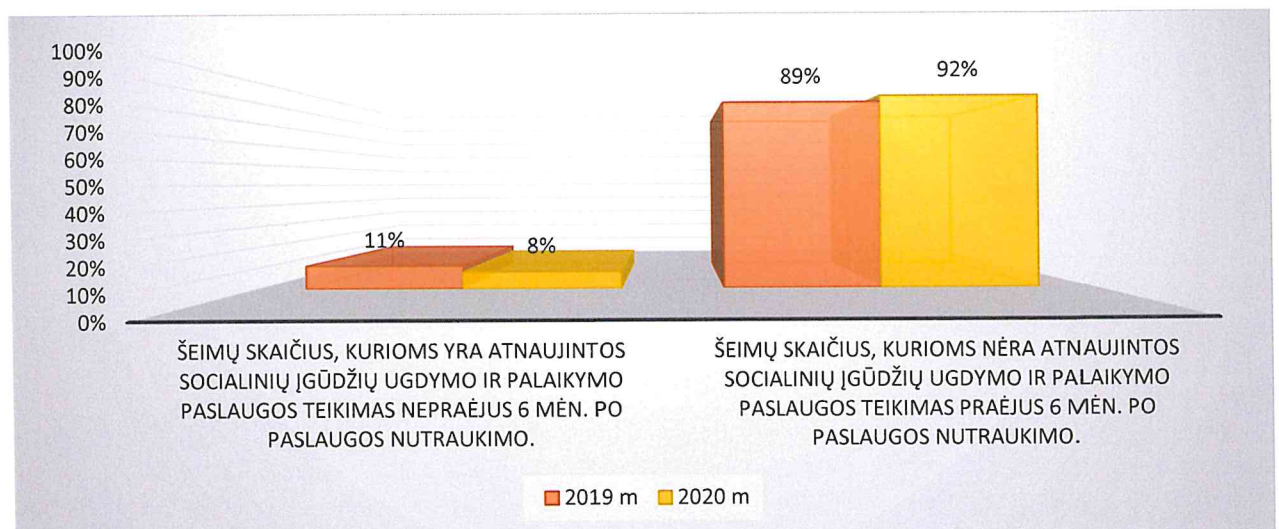
5. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮGALINIMO REZULTATAI

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

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

	2019 m.	2020 m.
Šeimų skaičius, kurioms po socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugos nutraukimo praėjo daugiau nei 6 mėnesiai	35 (100%)	26 (100%)
Šeimų skaičius, kurioms yra atnaujintos socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugos teikimas nepraėjus 6 mėn. po paslaugos nutraukimo.	4 (11%)	2 (8%)
Šeimų skaičius, kurioms nėra atnaujintos socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugos teikimas praėjus 6 mėn. po paslaugos nutraukimo.	31 (89%)	24 (92%)
Paslaugų atnaujinimo priežastys (šeimų skaičius):		
Nebuvo tinkamai įgalinta	2 (50%)	3 (100%)
Sugrįžo iš kitos savivaldybės	0%	0%
Nebuvo tinkamai užtikrintas paslaugų tęstinumas	0%	0%
Kita (įrašykite): (pačios šeimos prašymu)	2 vnt. (50%)	0%

1 pav. lentelė, duomenų dėl atnaujintų paslaugų pasiskirstymas.



2 pav. Diagrama šeimų pasiskirstymas procentais, kurioms po paslaugų nutraukimo praėjo 6 mėn. (2019-2020 m.)

Rezultatų paaiškinimas:

Centras, siekdamas išsiaiškinti paslaugų gavėjų įgalinimo rezultatus rinko duomenis apie šeimas, kurios per socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą buvo įgalintos ir po paslaugų nutraukimo daugiau nei 6 mėnesius gebėjo savarankiškai gyventi. Tam tikslui buvo surinkti

MOLĖTŲ SOCIALINĖS PARAMOS CENTRAS

duomenys iš 14 Centro darbuotojų tiesiogiai teikiančių paslaugas. Duomenys rinkti už 2019/2020 metus. Atliktas duomenų palyginimas.

Pagal pateiktus duomenis išsiaiškinta, kad vidutiniškai kasmet 10% šeimų socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugos būna atnaujintos nepraėjus 6 mėn. po paslaugų nutraukimo. Kaip atnaujinimo priežastį Centro darbuotojai nurodo netinkamą šeimų įgalinimą arba kitas priežastis (pasikeitus šeimyninėms aplinkybėms, atsinaujino paslaugų poreikis). Taip pat galima išvelgti, kad 90 % šeimų, socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugos išlieka neatnaujintos, nors po paslaugų nutraukimo praėjo 6 mėnesiai ar daugiau. Vadinasi, remiantis šiais duomenimis, galima teigti, kad vidutiniškai 90 %, šeimų, kurioms paslaugos būna nutrauktos yra tinkamai įgalintos.

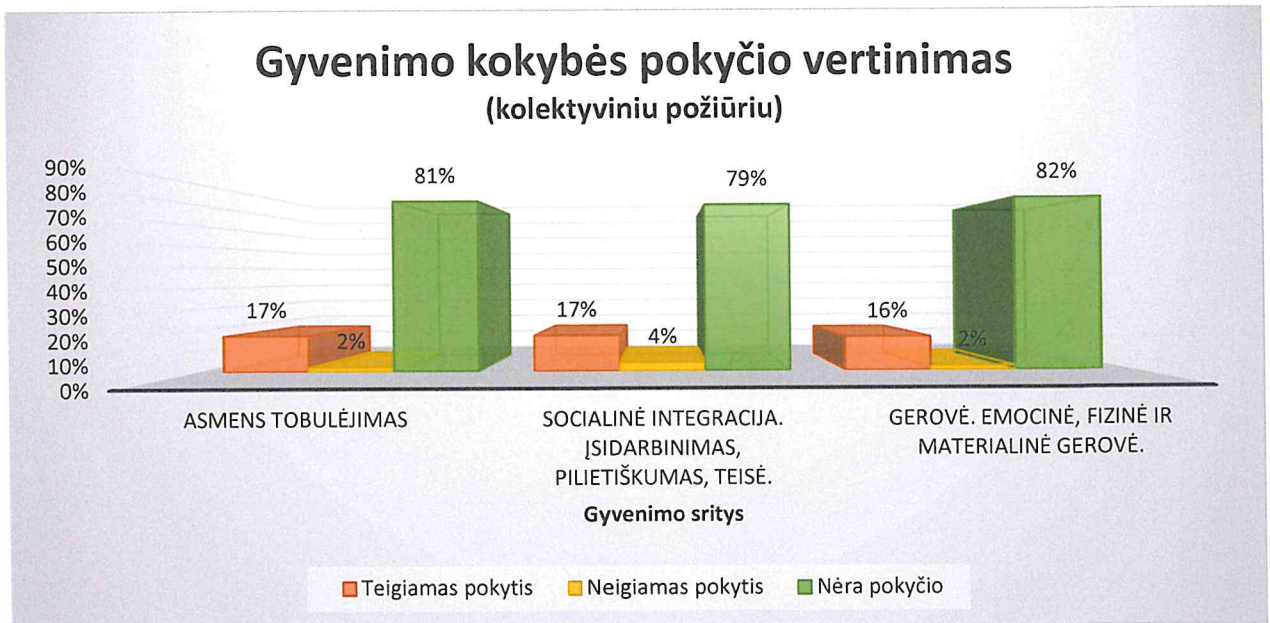
Centras, siekdamas efektyvaus paslaugų gavėjų įgalinimo parengė dokumentą „Paslaugų gavėjų įgalinimo koncepcija“, kuris pateiktas aiškiai ir suprantamai. Su šiuo dokumentu yra supažindinti visi Centro darbuotojai ir paslaugų gavėjai. Centro darbuotojai taikydami įvairias įgalinimo priemones deda nuolatinės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

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

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



1pav. respondentų atsakymų pasiskirstymas procentais.

Rezultatų paaiškinimas:

2020 m. sausio mėn. Centras pirmą kartą paslaugų gavėjams pateikė anketinę apklausą, skirtą įvertinti paslaugų gavėjų gyvenimo kokybę ir jos pokyčius atitinkamose gyvenimo srityse. Birželio mėn. buvo atliktas pakartotinis vertinimas ir įvertintas paslaugų gavėjams įvykęs teigiamas gyvenimo kokybės pokytis pateiktose gyvenimo srityse per tirtą laikotarpį. Paslaugų gavėjams pateiktos 80 anketų. Užpildytos 78 anketos, 2 paslaugų gavėjai atsisakė pildyti, todėl vertinant apklausos rezultatus analizuojami tik atsakiusiųjų duomenys. Anketinei apklausai vykdyti buvo pasirinktos 3 gyvenimo sritys, kuriose atliktas paslaugų gavėjų pasitenkinimo konkrečia sritimi vertinimas.

Pagal diagramos (1pav.) rezultatų duomenis, daliai paslaugų gavėjų gyvenimo kokybė per tirtą laikotarpį pagerėjo. 16-17% paslaugų gavėjų nurodė, kad jiems tirtose gyvenimo srityse įvyko teigiamas pokytis. Atsižvelgiant į tai, galima teigti, kad socialinio darbo su šeima planuose išsikelti tikslai yra įgyvendinami ir duoda teigiamų rezultatų. Neigiamo gyvenimo pokyčio atsiradimui įtakos galėjo turėti tiriamuoju laikotarpiu šalyje paskelbtas karantinas.

MOLĖTŲ SOCIALINĖS PARAMOS CENTRAS

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

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

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

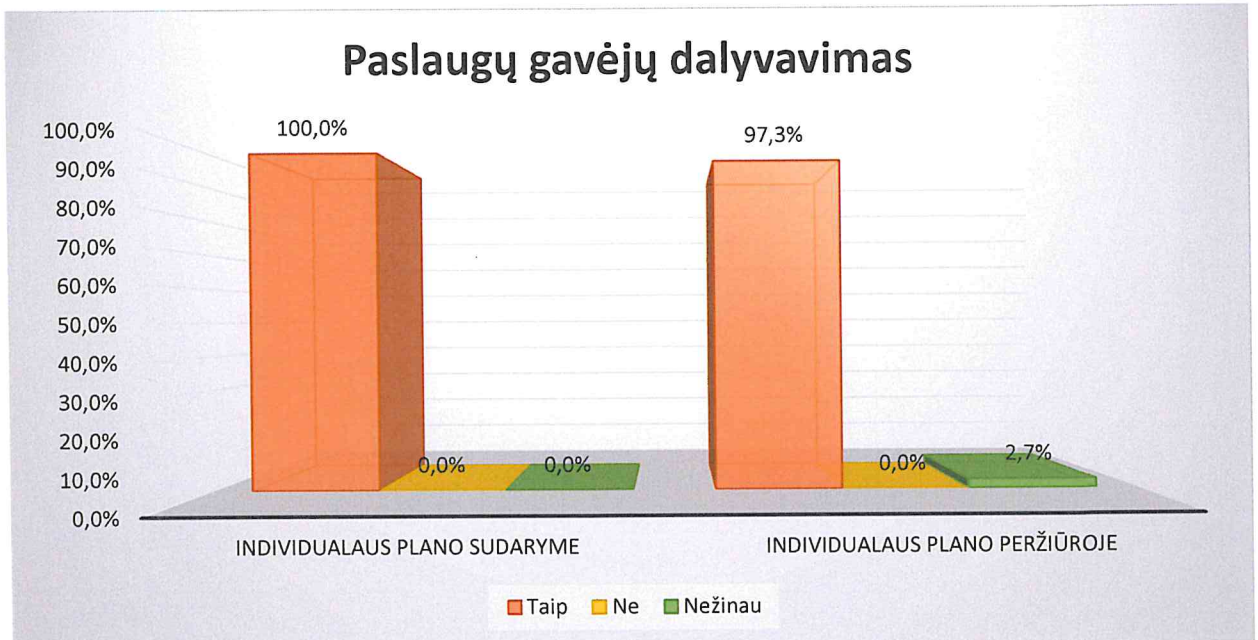
Remdamiesi gautais 2020 m. gyvenimo kokybės rezultatais matomas poreikis 2021 m. papildyti gyvenimo kokybės koncepcija dokumentą, įtraukti sąvoką vaikų gerovė. Siekiant didesnio teikiamų paslaugų efektyvumo, paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės srityse tikslinga 2021 m. lyginti ne tik gyvenimo kokybės rezultatus, bet ir gyvenimo kokybės koncepcijas, ypatingą dėmesį skiriant ir vaikų, augančių paslaugas gaunančiose šeimose, gerovei. Toliau vykdant paslaugų gavėjų anketinę apklausą, tikslinga sudaryti sąlygas vaikams, gebantiems suformuluoti savo pažiūras, išsakyti savo nuomonę apie jų gyvenimo kokybę, pasirinkus atsitiktine atrankos tvarka gyvenimo kokybes sritis ir jas pradėti matuoti.

MOLĖTŲ SOCIALINĖS PARAMOS CENTRAS

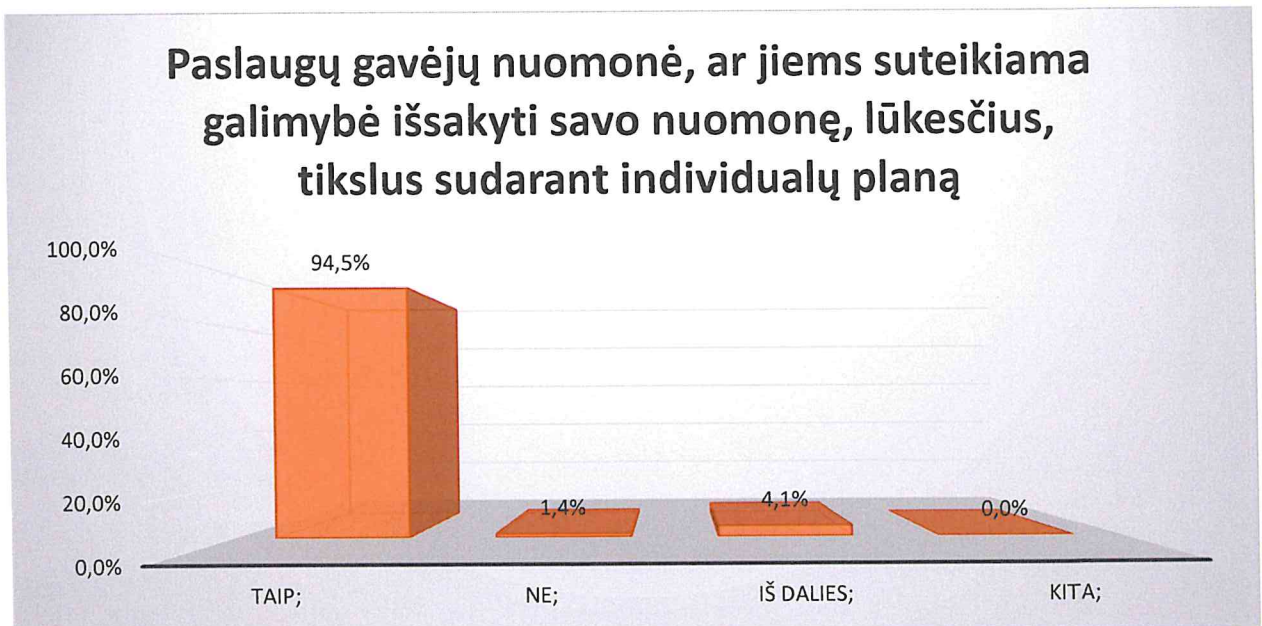
7. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮTRAUKIMO Į INDIVIDUALIUS PLANUS REZULTATAI

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

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



1 pav. diagrama respondentų atsakymų pasiskirstymo procentais.



2 pav. diagrama respondentų atsakymų pasiskirstymo procentais.

Rezultatų paaiškinimas:

Centras, siekdamas nustatyti procentinę dalį, kurie paslaugų gavėjai pritaria dalyvaujantys individualaus plano šeimai sudaryme ir peržiūroje, pirmą kartą atliko anoniminę paslaugų gavėjų

MOLĖTŲ SOCIALINĖS PARAMOS CENTRAS

anketinę apklausą. Buvo pateiktos 79 anoniminės anketos: 73 anketos grąžintos užpildytos, o 6 paslaugų gavėjai pildyti atsisakė, todėl vertinant apklausos rezultatus, analizuojami tik atsakiusiųjų duomenys.

Vertinat paslaugų gavėjų atsakymus (1 pav.) galima teigti, kad Centras pasiekė savo tikslą, kad 100 % paslaugų gavėjų būtų įtraukiami į individualaus plano sudarymą ir peržiūrą, nes individualaus plano sudaryme mano, kad dalyvauja 100 % atsakiusiųjų paslaugų gavėjų, o peržiūroje - 97,3 % .

Siekiant labiau įsigilinti į situaciją, Centras pasiteiravo paslaugų gavėjų ar jiems suteikiama galimybė išsakyti savo nuomonę, lūkesčius, tikslus sudarant individualų planą. Vertinant paslaugų gavėjų atsakymus (2 pav.), galima teigti, kad paslaugų gavėjams ši galimybė yra suteikiama, nes net 94,5 % apklaustų paslaugų gavėjų pasirinko atsakymą „*Taip*“, 4,1% „*Iš dalies*“, o tik 1,4 % „*Ne*“.

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

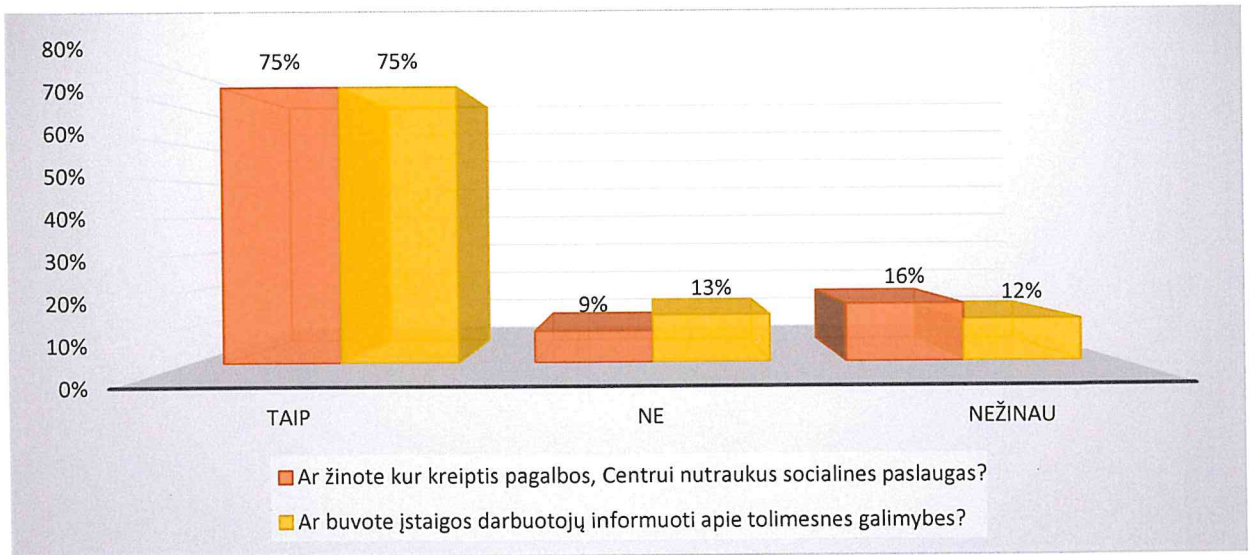
Planuojami tolimesni veiksmai: siekiant objektyvesnio įvertinimo dėl paslaugų gavėjų įtraukimo, bus peržiūrimi individualūs planai, fiksuojant, kiek juose atsispindi paslaugų gavėjų norai, nuomonės bei siūlymai dėl teikiamų paslaugų. Vėliau šie pasiūlymai pagal galimybes bus įtraukti į Centro veiklos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

MOLĖTŲ SOCIALINĖS PARAMOS CENTRAS

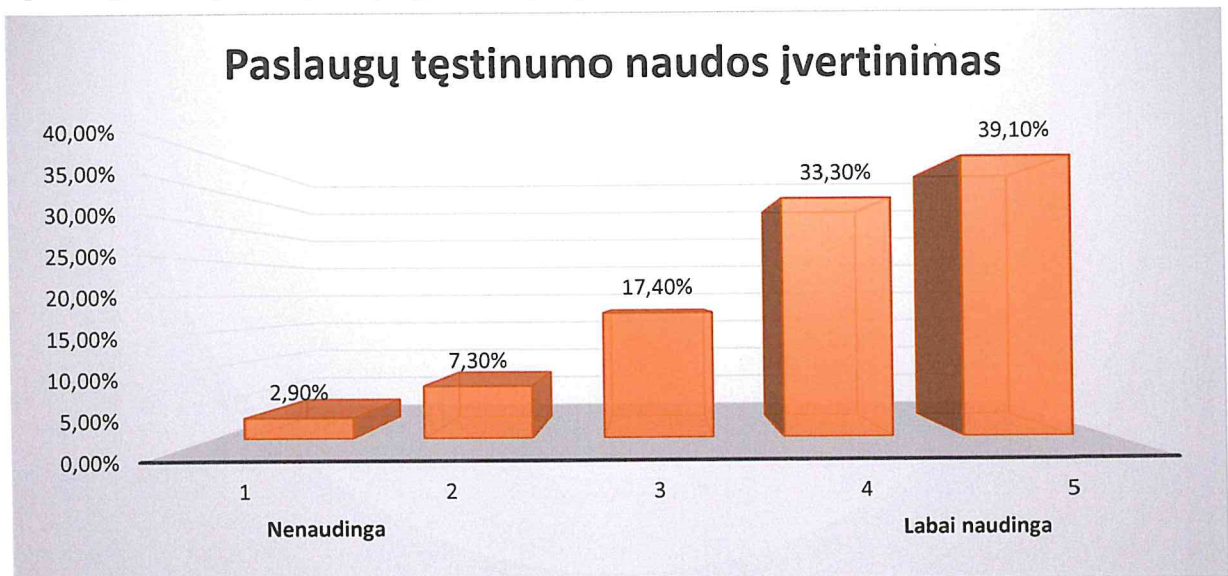
8. PASLAUGŲ TEIKIMO TĖSTINUMO REZULTATAI

36 kriterijus Socialinių paslaugų teikėjas užtikrina, kad paslaugų gavėjui būtų prieinamas paslaugų tęstinumas nuo ankstyvosios intervencijos iki paramos ir palaikymo po paslaugos suteikimo priklausomai nuo bėgant laikui besikeičiančių reikalavimų.

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



1 pav. diagrama respondentų atsakymų pasiskirstymo procentais.



2 pav. diagrama respondentų atsakymų pasiskirstymo procentais.

Rezultatų paaiškinimas:

Centras, norėdamas išsiaiškinti paslaugų gavėjų, žinančių kur kreiptis pagalbos nutraukus socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą skaičiaus santykį su bendru paslaugų gavėjų skaičiumi, pirmą kartą atliko anoniminę paslaugų gavėjų anketinę apklausą. Buvo pateiktos 74

MOLĖTŲ SOCIALINĖS PARAMOS CENTRAS

anoniminės anketos: 69 anketos gražintos užpildytos, o 5 paslaugų gavėjai pildyti atsisakė, todėl vertinant apklausos rezultatus, analizuojami tik atsakiusiųjų duomenys.

Diagrama (1pav.) rodo, kad 75% paslaugų gavėjų žino, kur kreiptis pagalbos Centrai nutraukus socialines paslaugas. Taip pat 75% nurodė, kad apie tolimesnes galimybes jie buvo informuoti Centro darbuotojų. Įvertinant tai, kad atsakiusiųjų procentas sutapo ties abiem klausimais, galima teigti, kad paslaugų gavėjų žinojimas, kur kreiptis pagalbos nutraukus socialines paslaugas, priklauso nuo Centro darbuotojų pastangų, kiek jie apie šias galimybes informuoja paslaugų gavėjus.

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

Diagrama (2pav.) rodo paslaugų gavėjų supratimą apie paslaugų tęstinumo naudą, nes paprašius jų įvertinti šį naudingumą 5 balų vertinime, kur 5 yra „*Labai naudinga*“, o 1- „*Nenaudinga*“, 39,10% paslaugų gavėjų paslaugų tęstinumo vertinime nurodė aukščiausią naudingumo balą - 5, o 33,30 % - balą 4 ir tik 2,90 % nurodė, kad šios paslaugų tęstinumas būtų nenaudingas.

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

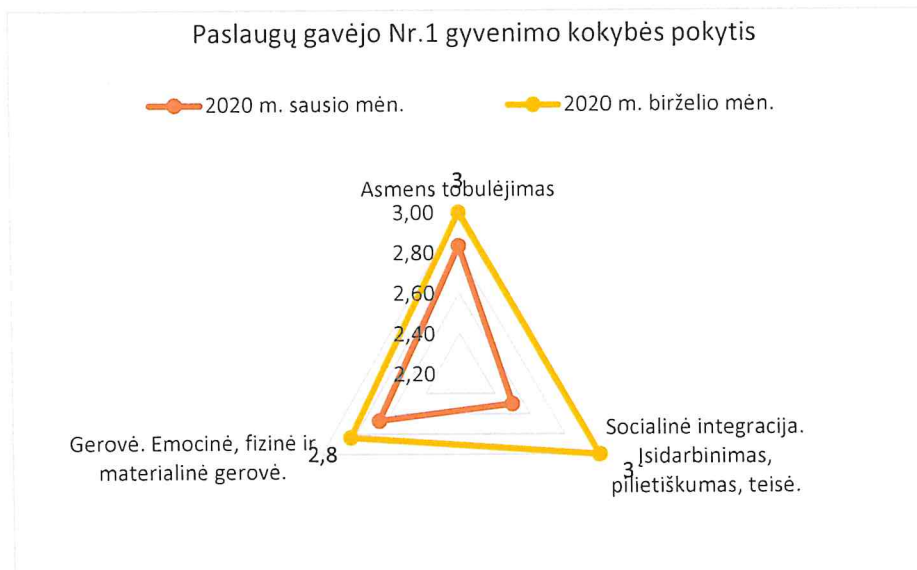
MOLĖTŲ SOCIALINĖS PARAMOS CENTRAS

9. NAUDOS PASLAUGŲ GAVĖJAMS REZULTATAI

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

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

2020 m. sausio mėn. Centras pirmą kartą paslaugų gavėjams pateikė anketinę apklausą skirtą įvertinti paslaugų gavėjų gyvenimo kokybę ir jos pokyčius atitinkamose gyvenimo srityse. Tais pačiais metais birželio mėn. buvo atliktas pakartotinis vertinimas ir įvertintas paslaugų gavėjo gyvenimo kokybėje įvykęs pokytis per tirtą laikotarpį. Anketinei apklausai vykdyti buvo pasirinktos 3 gyvenimo sritys, kuriose atliktas paslaugų gavėjų pasitenkinimo konkrečia sritimi vertinimas. Rezultatams apibendrinti atsitiktinai parinkti 4 paslaugų gavėjai, kuriems per tirtą laikotarpį, įvyko gyvenimo kokybės pokyčiai.



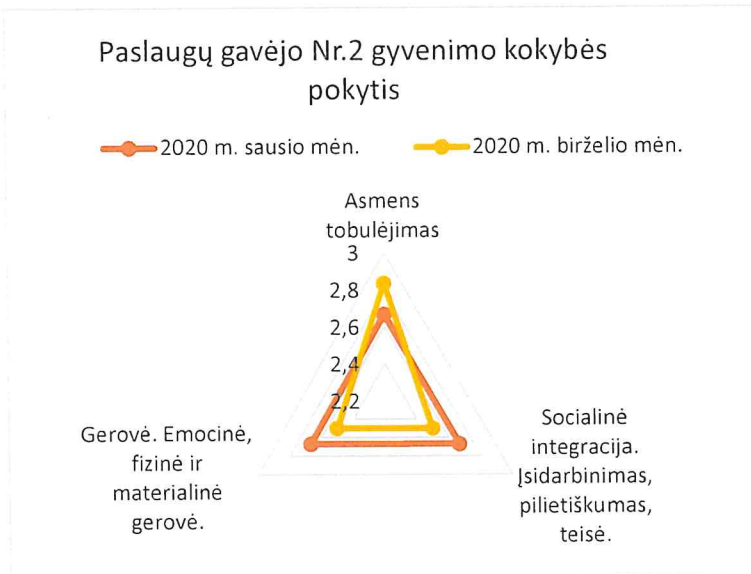
1 pav. diagrama respondentų atsakymų pasiskirstymas.

Rezultatų paaiškinimas:

Diagrama rodo, kad per tirtą laikotarpį pagerėjo paslaugų gavėjo Nr.1 gyvenimo kokybė. Ženklesnis pagerėjimas (maždaug 0,5 balo) pastebimas „Socialinės integracijos“ gyvenimo

srityje. Yra žinoma, kad šis paslaugų gavėjas tiriamuoju laikotarpiu įsidarbino, ko ilgai negalėjo padaryti. Tai turėjo įtakos ir „Asmens tobulėjimo“ gyvenimo srities teigiamam pokyčiui, nes įsidarbinęs paslaugų gavėjas buvo labiau patenkintas savo kasdiene veikla. Taip pat tai atsiliepė ir „Gerovės“ teigiamam pokyčio atsiradimui, nes paslaugų gavėjas turėjo daugiau lėšų savo gyvenimo sąlygų gerinimui. Šio paslaugų gavėjo pasitenkinimas savo gyvenimo kokybe yra aukšta, todėl tikslinga ir toliau motyvuoti paslaugų gavėją keltis naujus gyvenimo kokybės tikslus ir juos įgyvendinti.

MOLĖTŲ SOCIALINĖS PARAMOS CENTRAS

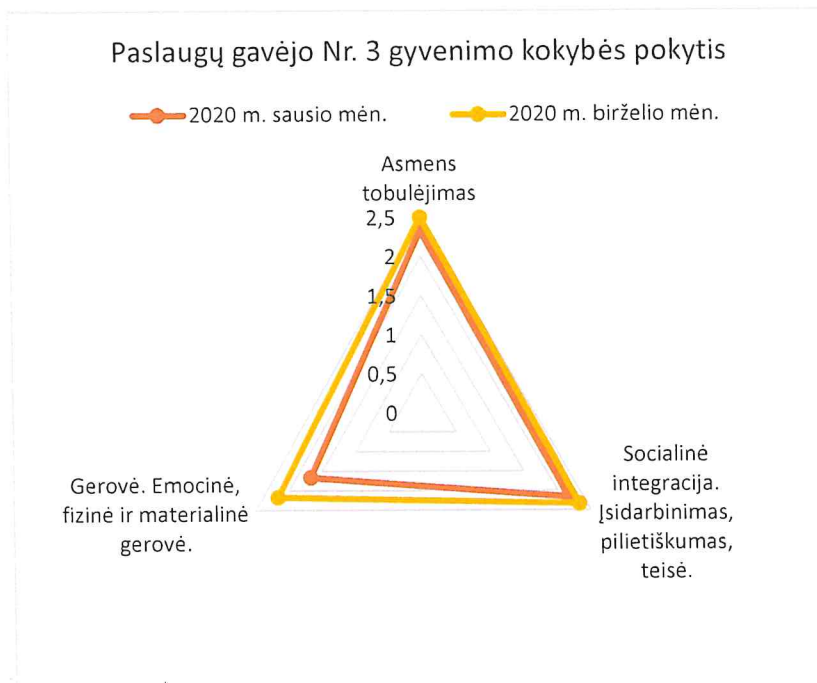


2 pav. diagrama respondentų atsakymų pasiskirstymas.

Rezultatų paaiškinimas:

Diagrama rodo, kad per tirtą laikotarpį pasikeitė paslaugų gavėjo Nr.2 gyvenimo kokybė. Labiausiai ji pagerėjo „Asmens tobulėjimo“ gyvenimo srityje, nes paslaugų gavėjas tapo labiau patenkintas savo kasdiene veikla. Tačiau „Socialinės integracijos“ ir „Gerovės“ srityse

pastebimas neigiamas pokytis. Todėl tikslinga kartu su paslaugų gavėju išsamiai aptarti neigiamo pokyčio priežastis ir numatyti priemones gyvenimo kokybės gerinimui šiose srityse.



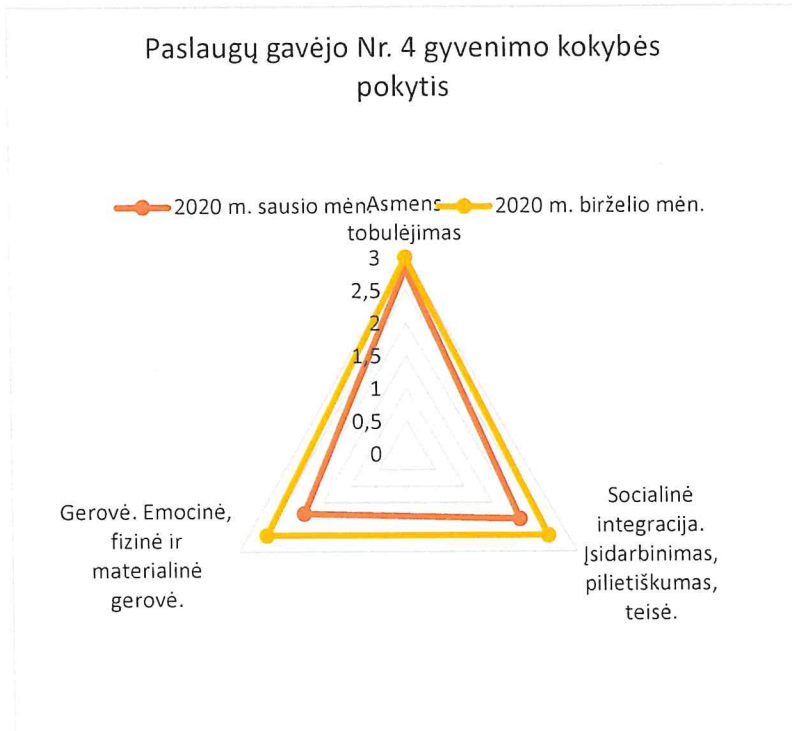
3 pav. diagrama respondentų atsakymų pasiskirstymo procentais.

Rezultatų paaiškinimas:

Diagrama rodo, kad per tirtą laikotarpį pagerėjo paslaugų gavėjo Nr.3 gyvenimo kokybė visose jo gyvenimo srityse. Labiausiai pagerėjimą paslaugų gavėjas nurodė, kad jaučia „Gerovės“ gyvenimo srityje. Šioje srityje atsirado maždaug 0,5 balo pagerėjimas. Kadangi pas šį paslaugų gavėją neįvyko ženklių

teigiamų gyvenimo pokyčių, tikslinga su juo aptarti šių pokyčių nebuvimo priežastis ir numatyti priemones priežasčių pašalinimui. Paslaugų gavėją būtina motyvuoti imtis veiksmų, teigiamiems gyvenimo pokyčiams įgyvendinti.

MOLĖTŲ SOCIALINĖS PARAMOS CENTRAS



4 pav. diagrama respondentų atsakymų pasiskirstymo procentais.

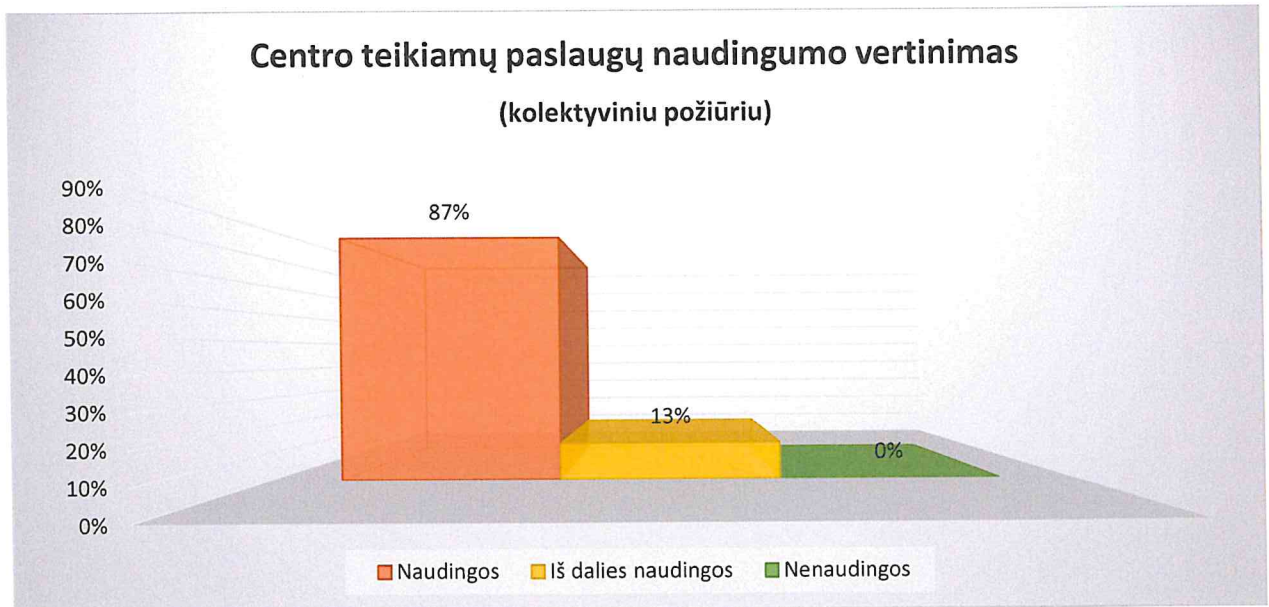
Rezultatų paaiškinimas:

Diagrama rodo, kad per tirtą laikotarpį pagerėjo paslaugų gavėjo Nr.4 gyvenimo kokybė visose tirtose jo gyvenimo srityse, maždaug po 0,5 balo. Ženklesnis pagerėjimas (maždaug 0,7 balo) pastebimas „Gerovės“ gyvenimo srityje, nes paslaugų gavėjas nurodė, kad jaučiasi labiau patenkintas savo emocine būkle, gyvenimo sąlygomis ir materialine padėtimi. Pastebėta,

kad tai turėjo įtakos ir jo „asmens tobulėjimo“ gyvenimo srities pagerėjimui, nes atsirado didesnis pasitikėjimas savimi.

Tikslinga kartu su paslaugų gavėju aptarti tas gyvenimo sritis, kuriose dar žemas pasitenkinimo lygis ir išsiaiškinus priežastis motyvuoti paslaugų gavėją imtis veiksmų, šių priežasčių šalinimui.

Rodiklis: Nr. 2. Paslaugų gavėjų, įvardijusių socialinių paslaugų naudingumą gyvenimo kokybės gerinimui, procentinė išraiška.



1 pav. diagrama respondentų atsakymų pasiskirstymo procentais.

Rezultatų paaiškinimas:

Centras, norėdamas išsiaiškinti paslaugų gavėjų, įvardijusių socialinių paslaugų naudingumą gyvenimo kokybės gerinimui („*naudinga*“, „*iš dalies naudinga*“, „*nenaudinga*“), procentinę išraišką, pirmą kartą atliko anoniminę paslaugų gavėjų anketinę apklausą. Buvo pateiktos 74 anoniminės anketos: 69 anketos grąžintos užpildytos, o 5 paslaugų gavėjai pildyti atsisakė, todėl vertinant apklausos rezultatus analizuojami tik atsakiusiųjų duomenys.

Diagrama (1pav.) rodo, kad 87 % paslaugų gavėjų, atsakiusių į pateiktus klausimus mano, kad Centro teikiamos paslaugos yra „*naudingos*“ ir prisideda prie jų gyvenimo kokybės pagerinimo, 13 % nurodė, kad „*naudingos tik iš dalies*“. Atsižvelgiant į šiuos rezultatus galima teigti, kad didžioji dalis paslaugų gavėjų yra patenkinti Centro teikiamų paslaugų naudingumu. Su šios apklausos rezultatais yra supažindinami ir Centro darbuotojai.

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

MOLĖTŲ SOCIALINĖS PARAMOS CENTRAS

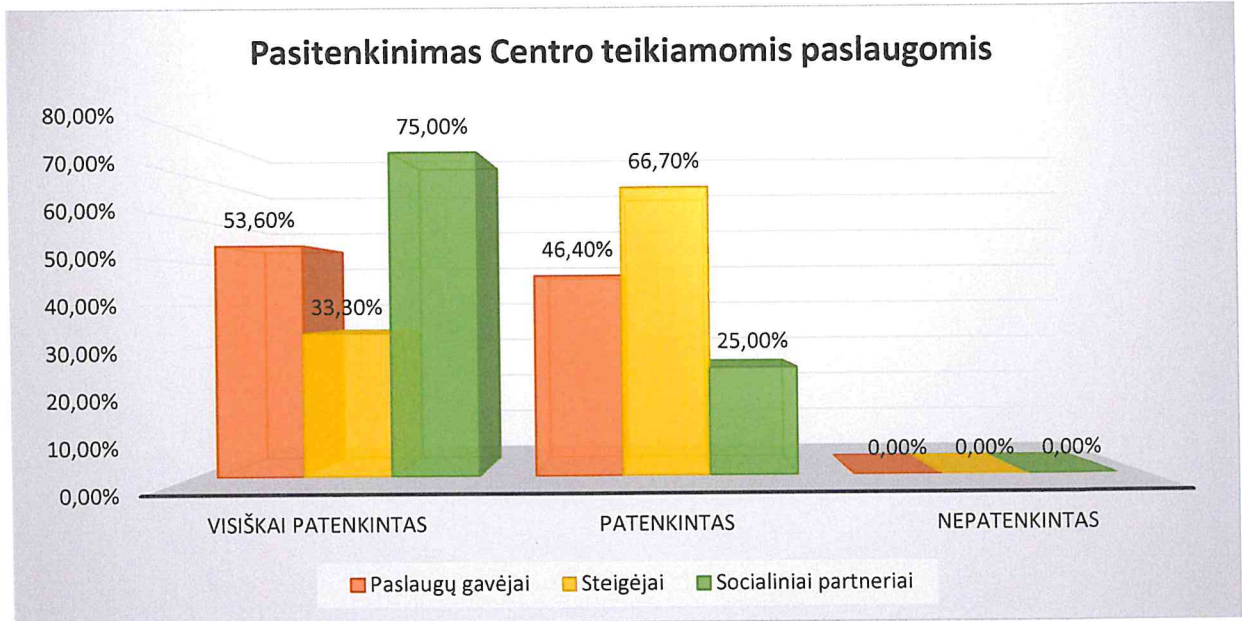
Planuojami tolimesni veiksmai: Centras siekdamas didinti teikiamų paslaugų efektyvumą ir naudingumą paslaugų gavėjui sieks išsiaiškinti paslaugų gavėjų nepasitenkinimo paslaugų nauda priežastis ir atsižvelgiant į jas numatyti veiklos tobulinimo priemones.

MOLĖTŲ SOCIALINĖS PARAMOS CENTRAS

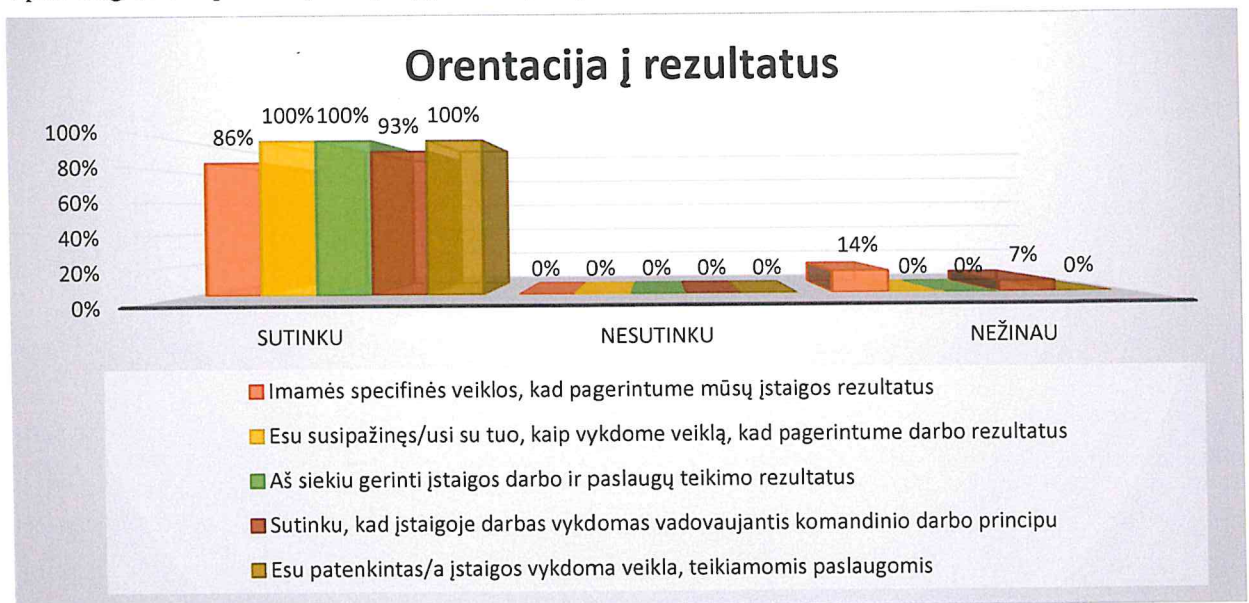
10. PASLAUGŲ GAVĖJŲ IR KITŲ SVARBIŲ SUINTERESUOTŲ ŠALIŲ PASITENKINIMO REZULTATAI

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

Rodiklis: Suinteresuotųjų šalių pasitenkinimo Centro teikiamomis paslaugomis procentinis pasiskirstymas.



1 pav. diagrama respondentų atsakymų pasiskirstymo procentais.



2 pav. diagrama respondentų atsakymų pasiskirstymo procentais.

Rezultatų paaškinimas:

Centras, siekdamas paslaugų efektyvumo gerinimo ir norėdamas išsiaiškinti suinteresuotų šalių pasitenkinimo Centro teikiamomis paslaugomis procentinį pasiskirstymą, pirmą kartą apklausos

MOLĖTŲ SOCIALINĖS PARAMOS CENTRAS

dalyviams pateikė anonimines apklausos anketas (išorės vertinimas). Tiriant buvo apklausiami paslaugų gavėjai (74 paslaugų gavėjams pateiktos anonimines anketas, 69 anketos buvo užpildytos, o 5 atsisakė pildyti), socialiniai partneriai (10 socialinių partnerių pateiktos anonimines anketas, 4 anketos buvo užpildytos, o 6 atsisakė pildyti) ir steigėjai (15 steigėjų pateiktos anonimines anketas, 3 anketos buvo užpildytos, o 12 atsisakė pildyti).

Vertinant diagramos (1 pav.) duomenis matyti, kad „*Visiškai patenkintas*“ Centro teikiamomis paslaugomis yra: 53,60% paslaugų gavėjų, 33,30% steigėjų ir 75,0% socialinių partnerių, o „*nepatenkintų*“ Centro teikiamomis paslaugomis nebuvo.

Planuojami tolimesni veiksmai: kadangi anketinėje paklausoje nebuvo prašoma nurodyti nepasitenkinimo priežastis, todėl siekiant didesnio suinteresuotų šalių pasitenkinimo, tolimesnėse paklausose bus prašoma respondentų nurodyti nepasitenkinimo priežastis bei pateikti savo siūlymus. Atsižvelgiant į pasiūlymus ir pastabas Centras pagal galimybes imsis priemonių šioms nepasitenkinimo priežastims pašalinti.

Siekiant atlikti ir vidinį vertinimą, vertinta Centro darbuotojų nuomonė, kiek jie kaip darbuotojai yra orientuoti į Centro veiklos rezultatus ir kokių priemonių imasi veiklos rezultatams pagerinti. Šiems rezultatams gauti anonimiškai apklausta 14 Centro darbuotojų. Tokia apklausa vykdoma pirmą kartą. Vertinat diagramos (2 pav.) duomenis galima teigti, kad beveik visi darbuotojai sutinka, kad jie imasi specifinės veiklos, kad pagerintų įstaigos rezultatus, taip pat yra susipažinę su tuo kaip vykdyti veiklą, kuri pagerintų darbo rezultatus ir sutinka, kad darbas Centre vykdomas vadovaujantis komandinio darbo principu. 100% apklaustų Centro darbuotojų yra patenkinti įstaigos vykdoma veikla, teikiamomis paslaugomis.

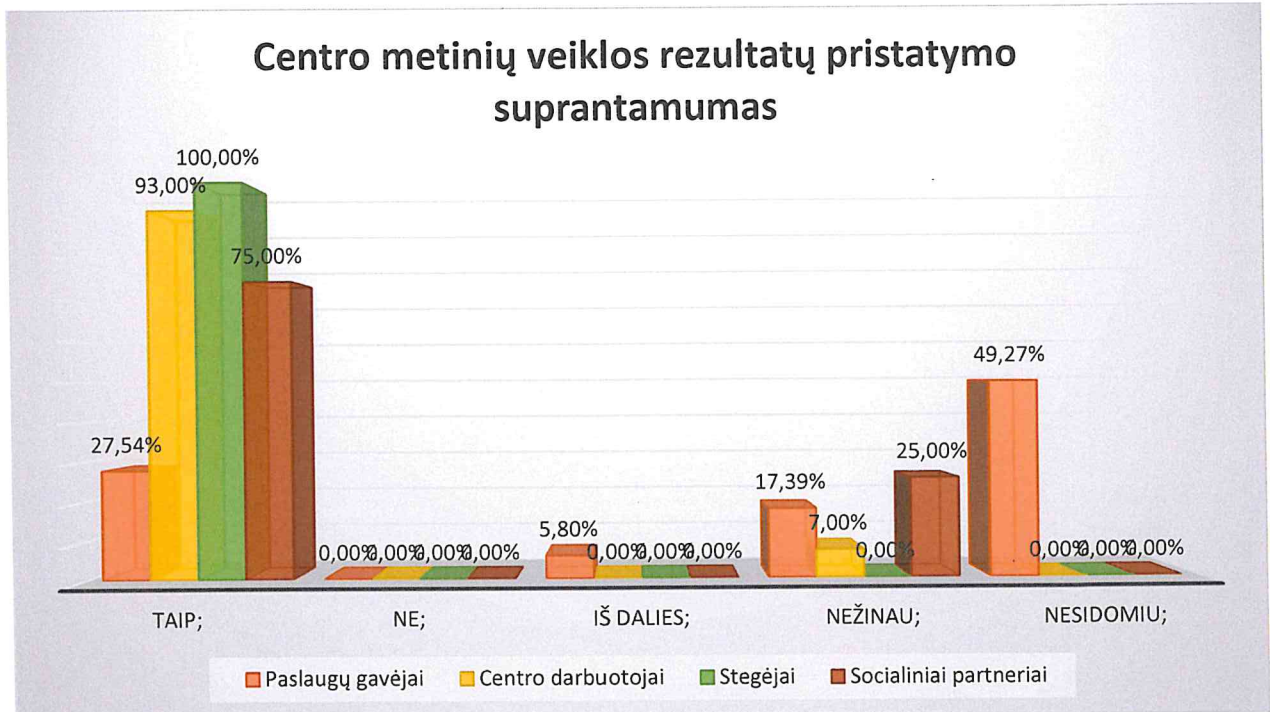
Planuojami tolimesni veiksmai: tikslinga išanalizavus diagramos (2 pav.) rezultatus, darbuotojams dažniau akcentuoti komandinio darbo principą ir metodo taikymo svarbą, naujų darbo metodų paiešką, siekiant įstaigos paslaugų teikimo kokybės ir rezultatų efektyvumo. Skatinti darbuotojus teikti pasiūlymus dėl komandinio darbo stiprinimo ir pasiūlytas priemones pagal galimybes taikyti.

MOLĖTŲ SOCIALINĖS PARAMOS CENTRAS

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

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

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



1 pav. diagrama respondentų atsakymų pasiskirstymo procentais

Rezultatų paaiškinimas:

Centras, norėdamas išsiaiškinti paslaugų gavėjų, įstaigos darbuotojų ir kitų suinteresuotų šalių nuomonę apie Centro metinių veiklos rezultatų pristatymo suprantamumą pirmą kartą apklausos dalyviams pateikė anonimines apklausos anketas. Tiriant buvo apklausiami: paslaugų gavėjai (74 paslaugų gavėjams pateiktos anonimines anketas, 69 anketos buvo užpildytos, o 5 atsisakė pildyti), socialiniai partneriai (10 partnerių pateiktos anonimines anketas, 4 anketos buvo užpildytos, o 6 atsisakė pildyti), steigėjai (15 steigėjų pateiktos anonimines anketas, 3 anketos buvo užpildytos, o 12 atsisakė pildyti) ir Centro darbuotojai (pateiktos 14 anoniminės anketos).

Vertinant diagramos (1 pav.) duomenis matyti, kad didžiajai daugumai apklausoje dalyvavusiųjų, kurie domisi Centro metiniais veiklos rezultatais, ši informacija pristatoma suprantamai. 49,27% paslaugų gavėjų nurodė, kad visai nesidomi informacija apie metinius veiklos rezultatus.



MOLĖTŲ SOCIALINĖS PARAMOS CENTRAS

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

MOLĖTŲ SOCIALINĖS PARAMOS CENTRAS

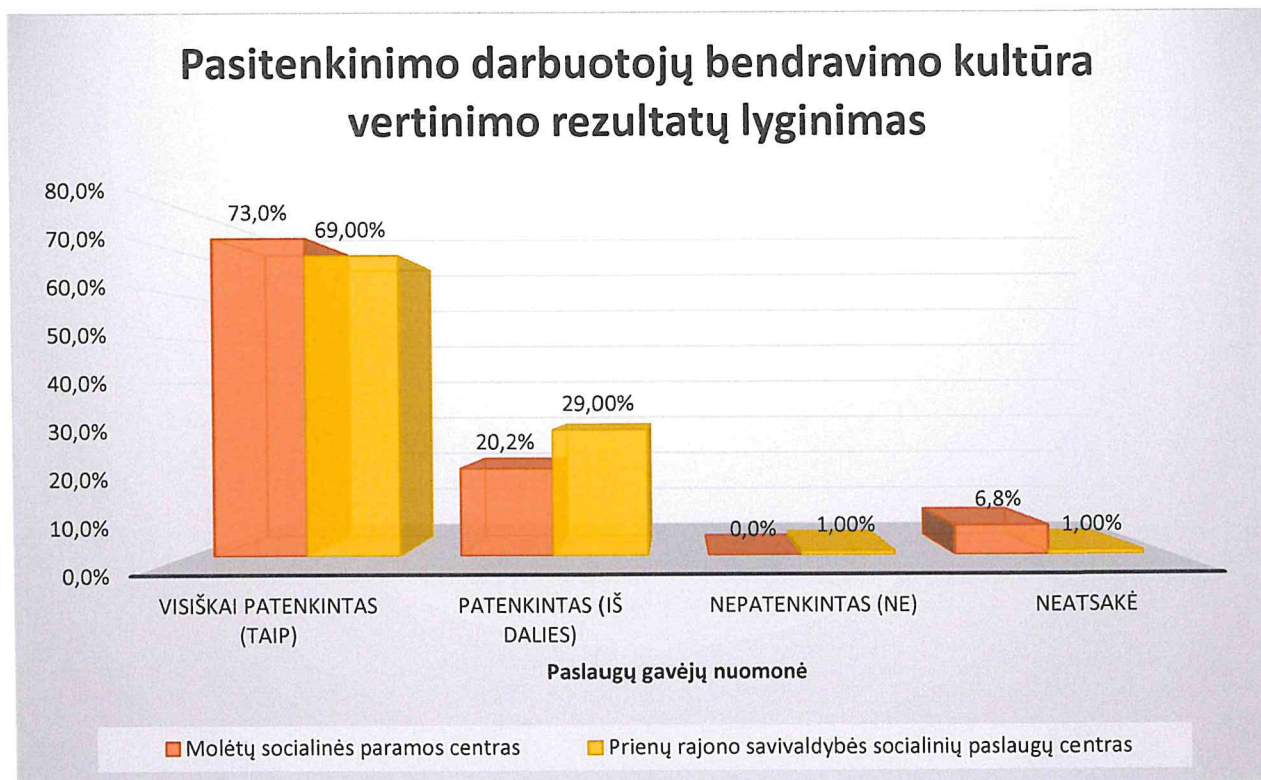
12. VEIKLOS EFEKTYVUMO, POŽIŪRIŲ, REZULTATŲ IR (ARBA) VEIKLOS LYGINIMO REZULTATAI

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

Rodiklis: 1. Paslaugų gavėjų patenkintų centro darbuotojų bendravimo kultūra skaičiaus santykis su bendru apklausoje dalyvavusių paslaugų gavėju skaičiumi, procentine išraiška.

Eil. Nr.		Molėtų socialinės paramos centras (Centras)	Prienų rajono savivaldybės socialinių paslaugų centras (PSPC)
1.	Tyrimo atlikimo metai	2020 m. sausio mėn. (už 2019 metus)	2019 m.
2.	Respondentų skaičius	74	151

1 pav. lentelė bendrųjų duomenų lyginimo



2 pav. diagrama respondentų atsakymų pasiskirstymo procentais

MOLĖTŲ SOCIALINĖS PARAMOS CENTRAS

Kl. Nr.	Klausimas	Molėtų socialinės paramos centro (Centro) atsakymas	Prienujų rajono savivaldybės socialinių paslaugų centro (PSPC) atsakymas
1.	Kokias specifines priemones naudojate paslaugų gavėjui pateikdami informaciją (pvz. lankstinukai, plakatai, kt.)?	Lankstinukai, plakatai, socialiniai tinklai, internetinė Centro svetainė.	Lankstinukai, socialiniai tinklai.
2.	Kokias specifines metodikas taikote konsultuodami paslaugų gavėją?	Aktyvūs klausimai.	Testai, vizualinės-vaizdinės priemonės.
3.	Kiek kartų per savaitę apsilankote pas paslaugų gavėją?	1 kartas per savaitę, pagal poreikį ir dažniau.	Nuo 2 iki 3 kartų, pagal poreikį ir dažniau.
4.	Kiek vidutiniškai laiko skirate paslaugų gavėjui bendraudami su juo apsilankymo metu, jo namuose?	Vidutiniškai skiriame 1 val., pagal poreikį ir daugiau.	Vidutiniškai skiriame 1.30 val., pagal poreikį ir daugiau.
5.	Į kokius paslaugų gavėjų pageidavimus esate atsižvelgę planuodami socialines paslaugas?	Teikiame daugiau transporto paslaugų.	Į gyvenamąją vietą bei galimybę susiekti. Dėl individualaus ar grupinio konsultavimo būdo.
6.	Kokias dar kitas taikote priemones, padedančias pagerinti bendravimo kultūrą su paslaugų gavėjais?	Paslaugų gavėjams rodome teigiamas emocijas, dažniau šypsomės, stengiamės būti empatiški. Sociokultūriniai renginiai, išvykos su paslaugų gavėjais pagal sveikatinimo projektus.	Bendradarbiavimas su partneriais, paskaitos mokymai, sociokultūriniai renginiai.

3 pav. lentelė papildomo klausimyno atsakymų palyginimas

Rezultatų paaiškinimas:

Centras, norėdamas imtis gerinimo iniciatyvų ir lygindamas požiūrių efektyvumą, paslaugų teikimo rezultatus, veiklą, nusprendė palyginti Centro ir Prienujų rajono savivaldybės socialinių paslaugų centro (toliau - PSPC) iš paslaugų gavėjų gautus pasitenkinimo darbuotojų bendravimo kultūra vertinimo rezultatus. Vertinimo rezultatų lyginimui buvo paimti įstaigų paslaugų gavėjų pateiktų anoniminių apklausų duomenys (1 pav.).

Vertinant diagramos duomenis (2 pav.), galima teigti, kad darbuotojų bendravimo kultūra labiau yra „*Visiškai patenkinti*“ Centro paslaugų gavėjai - 73,0%, nei PSPC paslaugų gavėjai - 69,0%. Taip pat PSPC buvo 1% „*Nepatinkintų*“ paslaugų gavėjų, o Centre tokių nebuvo. Tačiau Centre net 6,8 % paslaugų gavėjų nenurodė savo atsakymo, o PSPC tokių buvo tik 1,0 %.

MOLĖTŲ SOCIALINĖS PARAMOS CENTRAS

Planuojami tolimesni veiksmai: Tikslinga abiem įstaigoms didinti paslaugų gavėjų pasitenkinimą darbuotojų bendravimo kultūra, išsiaiškinant paslaugų gavėjų nepasitenkinimo priežastis ir jas pagal galimybes pašalinant. Darbuotojams rekomenduojama tobulinti savo profesines žinias šioje srityje, dalyvaujant įvairiuose mokymuose, seminaruose, kursuose, užsiimant savišvieta.

Vertinant abiejų įstaigų pateiktus atsakymus (3 pav.), kur pagal papildomą klausimyną buvo siekiama išgryninti priemones, turinčias įtakos paslaugų gavėjų pasitenkinimui darbuotojų bendravimo kultūra, pagal pateiktus atsakymus pastebėta, kad PSPC darbuotojai pas paslaugų gavėjus lankosi dažniau nei Centro darbuotojai, bei skiria daugiau laiko bendravimui su jais. Taip pat PSPC kaip specifines metodikas, taikomas konsultuojant paslaugų gavėjus, nurodė testus, vizualines-vaizdines priemones. Būtent šias PSPC taikomas priemones, kaip gerą patirtį, galima būtų perimti Centrai, kad dar labiau padidinti paslaugų gavėjų pasitenkinimą darbuotojų bendravimo kultūra.

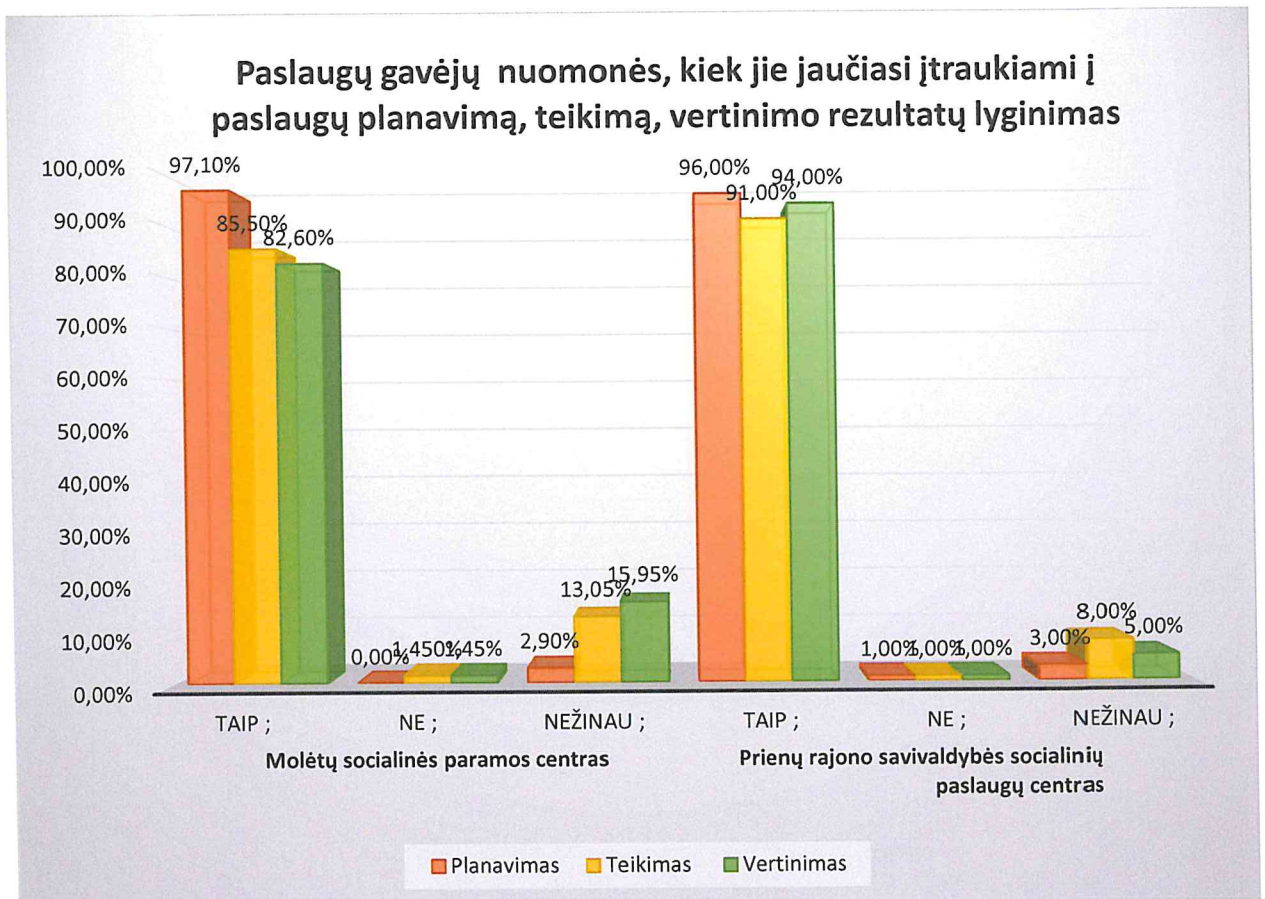
Todėl tikslinga toliau abiem įstaigoms bendradarbiauti, dalintis informacija apie taikomas priemones, turinčias įtakos paslaugų gavėjų pasitenkinimui darbuotojų bendravimo kultūra, bei gerą patirtimi.

MOLĖTŲ SOCIALINĖS PARAMOS CENTRAS

Rodiklis: 2. Paslaugų gavėjų teigiamų atsakymų, kad jie jaučiasi įtraukiami į paslaugų planavimą, teikimą, vertinimą santykis su bendru apklausoje dalyvavusių paslaugų gavėjų skaičiumi, procentinė išraiška

Eil. Nr.		Molėtų socialinės paramos centras (Centras)	Prienų rajono savivaldybės socialinių paslaugų centras (PSPC)
1.	Tyrimo atlikimo metai	2020 m. sausio mėn. (už 2019 metus)	2019 m.
2.	Respondentų skaičius	69	151

4 pav. lentelė bendrų duomenų lyginimo



5 pav. diagrama respondentų atsakymų pasiskirstymo procentais

Rezultatų paaiškinimas:

Centras, norėdamas imtis gerinimo iniciatyvų ir lygindamas požiūrių efektyvumą, paslaugų teikimo rezultatus, veiklą, nusprendė palyginti Centro ir PSPC paslaugų gavėjų atsakymus, ar jie jaučiasi įtraukiami į paslaugų planavimą, teikimą, vertinimą, santykio su bendru apklausoje dalyvavusių paslaugų gavėjų skaičiumi, procentinės išraiškos, vertinimo rezultatus. Vertinimo

MOLĖTŲ SOCIALINĖS PARAMOS CENTRAS

rezultatų lyginimui, buvo paimti įstaigų paslaugų gavėjų, pateiktų anoniminių apklausų duomenys (3 pav.).

Vertinat diagramos duomenis (4 pav.), galima teigti, paslaugų gavėjų nuomonė, dėl jų įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą bei vertinimą, labai panašiai abejose įstaigose. Į paslaugų planavimą jaučiasi labiau įtraukti ir pasirinko atsakymą „*Taip*“ 97,10% Centro paslaugų gavėjų, o PSPC šis rodiklis nedaug atsilieka ir yra 96%. Į paslaugų teikimą ir vertinimą įtraukti, labiau jaučiasi PSPC paslaugų gavėjai, nes atsakymą „*Taip*“ pasirinko 91,0%(teikimas) ir 94%(vertinimas) paslaugų gavėjų. O Centre šie rodikliai buvo 85,50%(teikimas) ir 82,60%(vertinimas).Centre taip pat buvo didesnis procentas paslaugų gavėjų, kurie buvo neapsisprendę ir pasirinko atsakymą „*Nežinau*“.

Atsižvelgiant į šiuos aukščiau aptartus rezultatus ir tikslinga abiejose įstaigose ir toliau skatinti paslaugų gavėjų kaip aktyvių dalyvių įsitraukimą į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą nes paslaugų gavėjų įsitraukimo aktyvumas lemia paslaugų teikimo rezultatų efektyvumą.

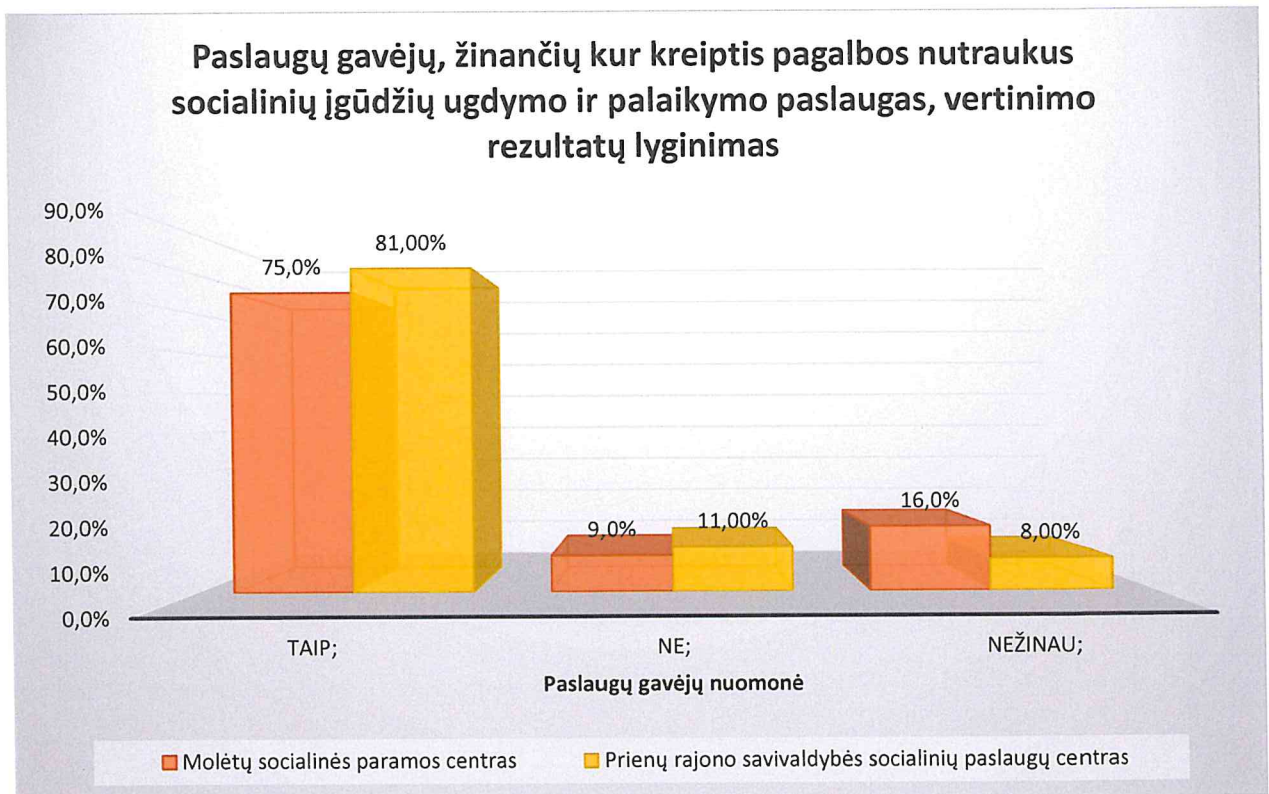
Įstaigų siekiamybė turėtų būti įgalinti paslaugų gavėjus aktyviai reikšti savo nuomonę, teikti siūlymus veiklos tobulinimui, paslaugų gavėjų įsitraukimui didinti į paslaugų planavimą, teikimą, vertinimą, kad vėliau šie pasiūlymai būtų įtraukti į veiklos tobulinimo procesus arba metinius veiklos planus.

MOLĖTŲ SOCIALINĖS PARAMOS CENTRAS

Rodiklis: 3. Paslaugų gavėjų, žinančių kur kreiptis pagalbos nutraukus socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugas, santykis su bendru paslaugas gaunančiu paslaugų gavėjų skaičiumi, procentinė išraiška.

Eil. Nr.		Molėtų socialinės paramos centras (Centras)	Prienų rajono savivaldybės socialinių paslaugų centras (PSPC)
1.	Tyrimo atlikimo metai	2020 m. sausio mėn. (už 2019 metus)	2019 m.
2.	Respondentų skaičius	69	151

6 pav. lentelė bendrų duomenų lyginimo



7 pav. diagrama respondentų atsakymų pasiskirstymo procentais

Rezultatų paaiškinimas:

Centras, norėdamas imtis gerinimo iniciatyvų ir lygindamas požiūrių efektyvumą, paslaugų teikimo rezultatus, veiklą, nusprendė palyginti Centro ir PSPC iš paslaugų gavėjų, žinančių kur kreiptis pagalbos nutraukus socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugas, santykio su bendru paslaugas gaunančiu paslaugų gavėjų skaičiumi, procentinės išraiškos, vertinimo rezultatus. Vertinimo rezultatų lyginimui, buvo paimti įstaigų paslaugų gavėjų, pateiktų anoniminių apklausų duomenys (5 pav.).

MOLĖTŲ SOCIALINĖS PARAMOS CENTRAS

Vertinat diagramos duomenis (6 pav.), galima teigti, paslaugų gavėjų nuomonė, abiejose įstaigose beveik sutapo, nes žinančių, kur kreiptis pagalbos nutraukus socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugas ir pasirinkusių atsakymą „*Taip*“, Centre buvo 75,0%, o PSPC šiek tiek daugiau - 81%. Pasirinkusių atsakymą „*Ne*“, abiejose įstaigose taip pat buvo panašiai 9-11%. Tačiau dvigubai daugiau paslaugų gavėjų nežinojo ką atsakyti į šį pateiktą klausimą ir pasirinko atsakymą „*Nežinau*“. Centre tokių paslaugų gavėjų buvo 16,0%, o PSPC - 8%.

Atsižvelgiant į šiuos rezultatus, tikslinga abiejose vertintose įstaigose paslaugų gavėjams aiškiau ir suprantamiau išdėstyti informaciją, kad 100% paslaugų gavėjų žinotų kur kreiptis pagalbos po socialinių paslaugų nutraukimo ir ta pagalba mokėtų pasinaudoti, tuo būdu būtų ugdomas paslaugų gavėjų savarankiškumas.

Būtina ir toliau vykdyti nuolatinį komunikavimą su paslaugų gavėjais dėl paslaugų tęstinumo poreikio išsiaiškinimo. Išsiaiškinus poreikį, turi būti numatomos paslaugų tęstinumo tobulinimo priemonės, o paslaugos teikiamos daugiadisciplininės komandos principu. Po paslaugų nutraukimo paslaugų gavėjui turi būti sudaromos galimybės kreiptis pagalbos į kitus paslaugų teikėjus.