

Patvirtinta direktoriaus  
2022 m. vasario 15 d.  
Įsakymo Nr. V-11

**2021 M. MOLĖTŲ SOCIALINĖS PARAMOS CENTRO VEIKLOS REZULTATŲ  
APŽVALGA**

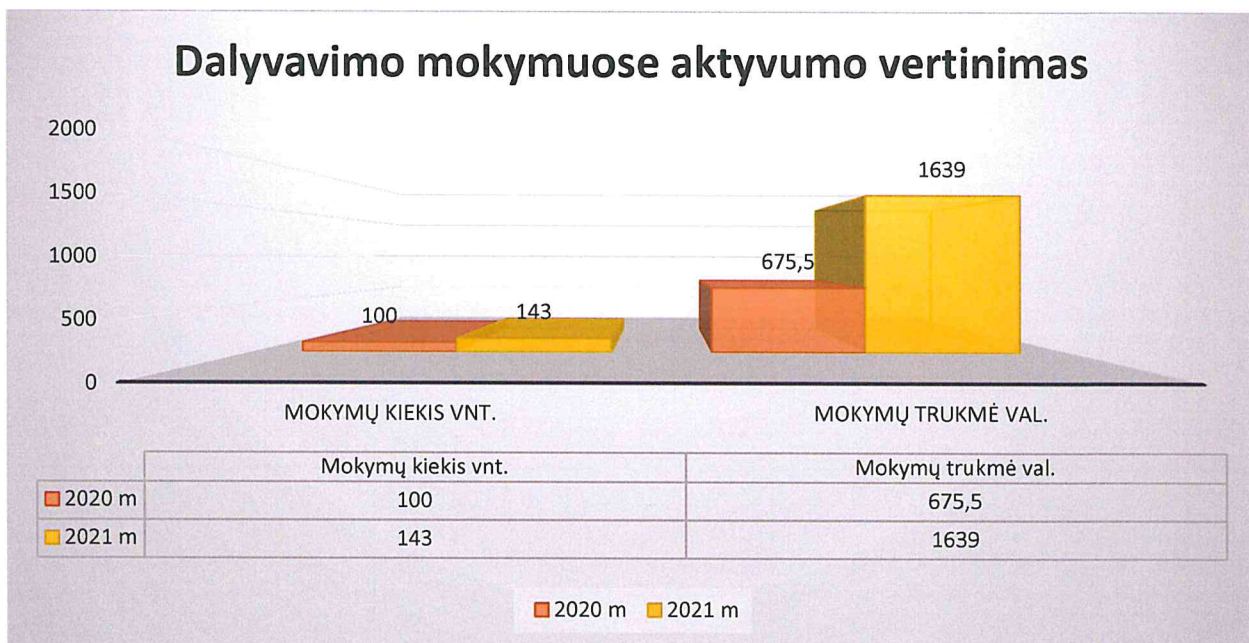
1. Darbuotojų asmeninio ugdymosi, nuolatinio mokymosi ir tobulėjimo efektyvumo rezultatai.
2. Paslaugų gavėjų teisių skatinimo ir užtikrinimo kasdieniniame darbe rezultatai.
3. Partnerysčių teikiamos naudos rezultatai.
4. Paslaugų gavėjų įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą rezultatai.
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

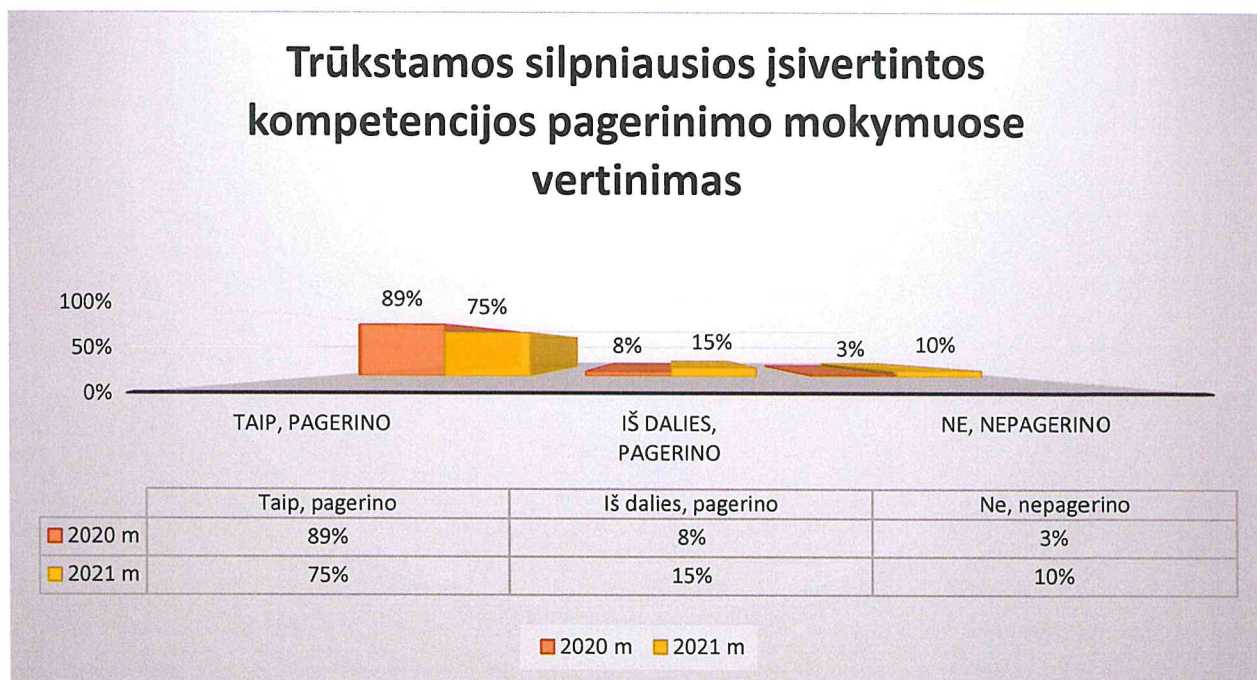
### 1. DARBUOTOJŲ ASMENINIO UGDYMOŠI, NUOLATINIO MOKYMOŠI IR TOBULĖJIMO EFEKTYVUMO REZULTATAI

**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 įsivertintas kompetencijas, skaičiaus santykis su bendru kvalifikaciją kėlusiu darbuotojų skaičiumi, procentinė išraiška.



1 pav. diagrama respondentų atsakymų pasiskirstymas.



2 pav. diagrama respondentų atsakymų pasiskirstymo procentais.

## MOLĖTŲ SOCIALINĖS PARAMOS CENTRAS

### Rezultatų paaiškinimas:

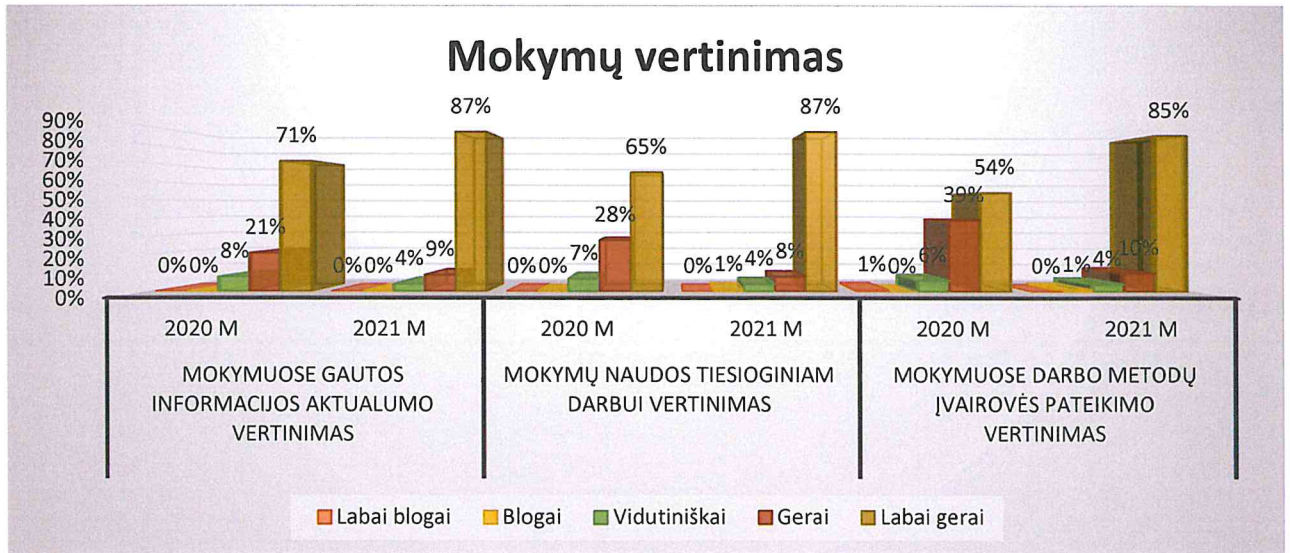
Metu pradžioje naudodami socialinių darbuotojų profesinės kompetencijos įsivertinimo įrankį, Molėtų socialinės paramos centro (toliau – Centro) darbuotojai įsivertina savo stipriąsias ir silpnąsias kompetencijas. Vėliau Centro vadovas ir vyresn. socialinis darbuotojas individualaus pokalbio su darbuotoju metu aptaria darbuotojo stipriąsias ir silpnąsias 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.

2021 m. kvalifikaciją kėlę 14 Centro darbuotojų, užpildė 143 anketas (1pav.). Surinkti duomenys iš anketinės apklausos rodo, kad per 2021 metus Centro darbuotojai savo kvalifikaciją tobulino net 1639 valandas. Lyginat šiuos duomenis su 2020 m. surinktais duomenimis (žr. 1pav.), galima teigti, kad Centro darbuotojai efektyviai išnaudojo nuotolinio darbo bei mokymosi galimybes, nes daug aktyviau dalyvavo mokymuose.

Pagal diagramos (žr. 2 pav.) rezultatų duomenis, net 75% apklaustų Centro darbuotojų į klausimą ar 2021 m. dalyvavimas mokymuose pagerino trūkstamą įsivertintą silpniausią kompetenciją nurodė, kad „*Taip, pagerino*“, o 15% - „*Iš dalies, pagerino*“. Lyginant su 2020 m. duomenimis šie rodikliai pamažėjo, tačiau kiti mokymų vertinimo rodikliai kurie rodo mokymuose gautos informacijos aktualumo, naudos tiesioginiam darbui, darbo metodų įvairovės pateikimo vertinimą (žr. 3 pav.), rodo didesni apklaustų darbuotojų pasitenkinimą mokymais 2021 m. lyginant duomenis su 2020 m.

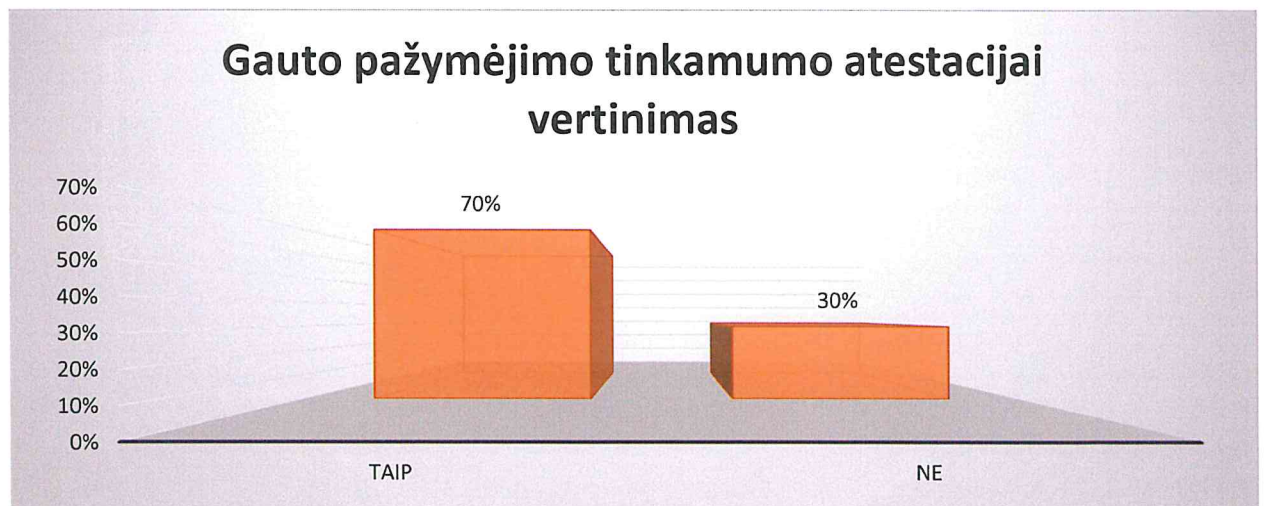


## MOLĖTŲ SOCIALINĖS PARAMOS CENTRAS



3 pav. diagrama respondentų atsakymų pasiskirstymo procentais.

Todėl atsižvelgiant į šiuos duomenis galima teigti, kad dalyvavimas mokymuose Centro darbuotojams yra labai naudingas.



4 pav. diagrama respondentų atsakymų pasiskirstymo procentais.

Taip pat į mokymų vertinimo anketą įtrauktas papildomas klausimas ar po mokymų gautas pažymėjimas tinka atestacijai, kuris atskleidė, kad tik 70%. 2021 m. apklaustų darbuotojų gautų pažymėjimų tinka atestacijai (žr. 4 pav.).

Pareigos	Stipriausios kompetencijos	Tobulintinos kompetencijos (žinios, įgūdžiai, vidinė parengtis)
Vadovas	Gebėjimas valdyti ir administruoti įstaigos veiklą, organizuoti kokybišką socialinių paslaugų teikimą;	-
Administracijos darbuotojai	Gebėjimas veikti savarankiškai	Gebėjimas daryti įtaką socialinei klientų aplinkai (žinios apie viešuosius ryšius ir žiniasklaidos



## MOLĖTŲ SOCIALINĖS PARAMOS CENTRAS

	(autonomiškumas), kurti saugią, augimui ir gyvenimui palankią aplinką;	veikimo principus, bendravimo su žiniasklaida įgūdžiai, drąsa diskutuoti su didelėmis žmonių grupėmis), palaikyti darbingumą (žinojimas kokiais būdais galiu atkurti savo jėgas, įgūdžiai kurti ir palaikyti profesines ribas, tausojantis požiūris į save);
Atvejo vadybininkai	Gebėjimas analizuoti situaciją;	Gebėjimas padėti klientui - atlikti intervenciją (įvairių intervencijos metodų išmanymas, žinios apie įvairių intervencijos metodų derinimą, drąsa veikti ir eksperimentuoti);
Socialiniai darbuotojai darbui su šeimomis	Gebėjimas bendrauti, dirbti kartu, tobulėti;	Gebėjimas kurti saugią, augimui ir gyvenimui palankią aplinką (su darbu susiję psichologinės, sociologinės, teisinės ar medicinos žinios, žinios kaip bendrauti su lengvai pažeidžiamais žmonėmis (patyrusiais smurtą ar pan.), pastangos, kad stiprėtų klientų savarankiškumas (autonomija) gyvenime), palaikyti darbingumą (įgūdis atskirti save nuo klientų sunkumų);

5 pav. lentelė respondentų įsivertintos stipriausio ir silpniausio kompetencijos (atliktas 2022 m sausio mėn.)

Naudojant socialinių darbuotojų profesinės kompetencijos įsivertinimo įrankį išsiaiškintos stipriausio bei silpniausios kompetencijos (žr. 5 pav.) ir sudarant personalo kvalifikacijos tobulinimo metinius planus bus atsižvelgiama į naujai išgrynintą informaciją. Siekiant tolimesnio mokymų efektyvumo toliau bus tobulinamas vertinimo procesas, kad atsispindėtų kiekvienų mokymų efektyvumas, gerinant darbuotojų silpnąsias kompetencijas.

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 ir, kad gautas pažymėjimas tiktų atestacijai.

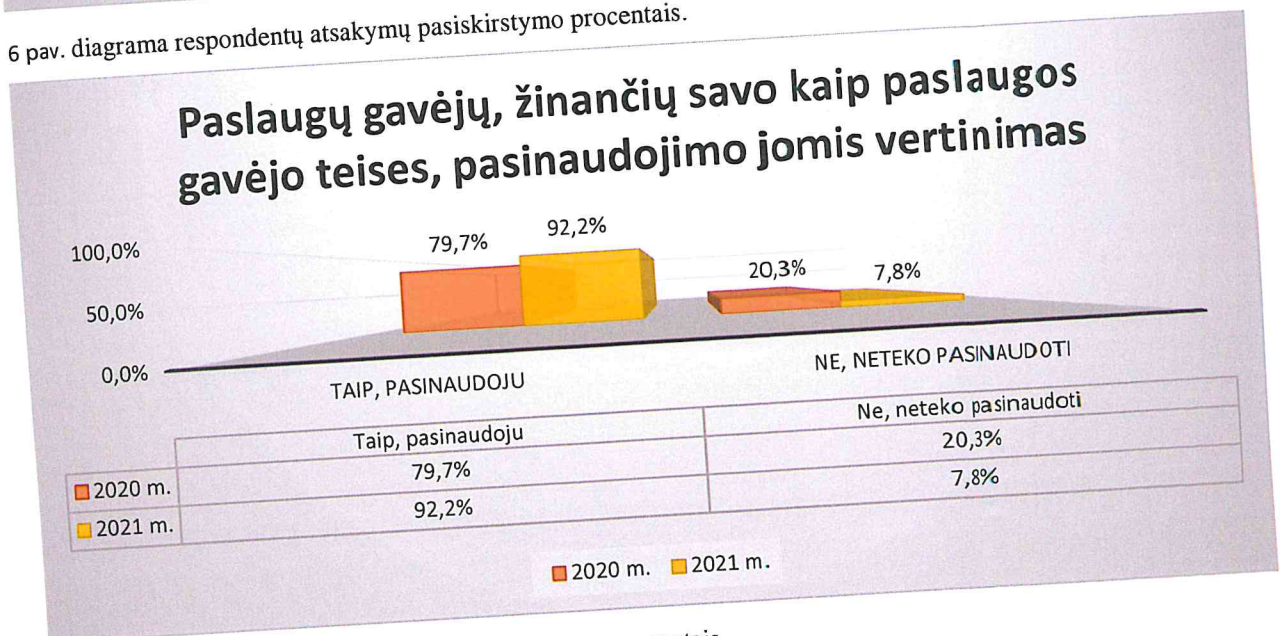
## 2. PASLAUGŲ GAVĖJŲ TEISIŲ SKATINIMO IR UŽTIKRINIMO KASDIENINIAME DARBE REZULTATAI

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.



6 pav. diagrama respondentų atsakymų pasiskirstymo procentais.



7 pav. diagrama respondentų atsakymų pasiskirstymo procentais.

### Rezultatų paaiškinimas:

Centras, apklausoje dėl paslaugų gavėjų pasinaudojusių savo teisėmis rezultatų išaiškinti paslaugų gavėjams pateikė anonimines elektronines anketas. Anoniminė anketinė apklausa vyko antrą kartą. Gauti duomenys lyginami su 2020 m. gautais duomenimis. 2020 m. užpildytos popierinės anketos, o 2021 m. 51 elektroninė anketa.



## MOLĖTŲ SOCIALINĖS PARAMOS CENTRAS

Vertinant paslaugų gavėjų nuomonę, ar jie žino, savo kaip paslaugų gavėjo teises, 2021 m. 92,2% respondentų nurodė, kad „*Taip, žinau*“, o 7,8% paslaugų gavėjų nurodė, kad savo teises „*Iš dalies žinau*“ (žr. 6 pav.). Vertinant paslaugų gavėjų nuomonę ar jie žinodami savo teises jomis pasinaudoja paaiškėjo, kad 2021 m. 92,2% respondentų nurodė, kad „*Taip, pasinaudoju*“, o 7,8% paslaugų gavėjų nurodė, kad savo teisėmis pasinaudoti neteko (žr. 7 pav.).

Lyginat 2020 m. ir 2021 m. apklausų metų gautus rezultatus galima daryti išvadą, kad per metus pagerėjo paslaugų gavėjų savo, kaip paslaugų gavėjo žinojimas 0,9 %. Ženkliai pagerėjo paslaugų gavėjų žinančių savo teises, pasinaudojimo jomis vertinimas 12,5%. Remiantis šiais duomenimis galima teigti, kad Centras taiko tinkamas priemones paslaugų gavėjų supažindinimui su jų teisėmis ir skatina jomis naudotis.

Planuojami tolimesni veiksmai: ir toliau Centras vertindamas savo veiklos efektyvumą ir skatindamas paslaugų gavėjų teisių užtikrinimą ir skatinimą, supažindins Centro darbuotojus ir paslaugų gavėjus su paruoštu dokumentu „Paslaugų gavėjų teisių chartija“ bei papildomai bus dalinamas informacinis lankstinukas apie paslaugų gavėjų teises. Taip pat Centras ir toliau planuoja peržiūrėti galimybes ir trukdžius paslaugų gavėjams naudotis savo teisėmis, bei atlikti gerinimo veiksmus, kad savo teisėmis pasinaudotų didesnė paslaugų gavėjų dalis.

## 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.

Socialiniai partneriai	2020 m.		2021 m.	
	Darbuotojų vertinimas	Paslaugų gavėjų vertinimas	Darbuotojų vertinimas	Paslaugų gavėjų vertinimas
Molėtų krašto žmonių su negalia sąjunga	93,0%	50,70%	100,0%	76,50%
VšĮ Molėtų pirminės sveikatos priežiūros centras	100,0%	94,20%	93,3%	82,40%
VšĮ Molėtų ligoninė	64,0%	82,60%	86,7%	82,40%
UAB „Molėtų švara“	71,0%	78,30%	93,3%	88,20%
Labdaros ir paramos fondas „Vilties liepsna“	93,0%	52,20%	100,0%	70,60%
UAB Skani pica	21,0%	13,00%	26,7%	35,30%
Molėtų rajono kūno kultūros ir sporto centras			86,7%	54,9%
VšĮ Neįgaliųjų integracijos ir darbinio užimtumo centras			86,7%	62,8%
Utenos rajono savivaldybės Visuomenės sveikatos biuras			100,0%	58,8%
VšĮ „Bendrystės Centras“			86,7%	58,8%
Molėtų parapijos Caritas			93,3%	62,8%

8 pav. lentelė respondentų atsakymų pasiskirstymo procentais, apie Centro socialinių partnerių naudingumą.

#### Rezultatų paaiškinimas:

Centro apklausoje apie socialinių partnerių naudingumą paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės gerinimui dalyvavo 51 Centro paslaugų gavėjas ir 14 Centro darbuotojų tiesiogiai teikiančių paslaugas ir dalyvaujančių partnerystės veiklose. Anoniminė anketinė naudingumo vertinimo apklausa buvo vykdoma antrą kartą. Siekiant didesnio anonimiškumo užtikrinimo 2021 m. apklausa buvo vykdoma internetinės anketos pagalba. Naudingumo vertinimui buvo pasirinkti visi 11 Centro partnerių, taip pat išgryninta kokios konkrečiai naudos paslaugų gavėjai gauna iš socialinių partnerių. Centras matuodamas apklausos rezultatus įsivertina partnerystės teikiamą naudą, taip užtikrindamas paslaugų tęstinumo rezultatus.

Gauti duomenys (žr. 8 pav.) rodo, kad Centro bendradarbiavimas su socialiniais partneriais paslaugų gavėjams yra naudingas ir prisideda prie asmenų gyvenimo kokybės pagerinimo. Naudingiausi Centro socialiniai partneriai apklaustųjų paslaugų gavėjų nuomone yra: VšĮ Molėtų



## MOLĖTŲ SOCIALINĖS PARAMOS CENTRAS

pirminės sveikatos priežiūros centras, UAB „Molėtų švara“, VšĮ Molėtų ligoninė, kurie dažniausiai jiems suteikia informavimo ir konsultavimo paslaugas.

Vertinant darbuotojų apklausos rezultatus, jų vertinimu naudingiausi Centro socialiniai partneriai yra: „Molėtų krašto žmonių su negalia sąjunga“ (parama drabužiais, avalyne, maisto produktais, transporto paslauga), labdaros ir paramos fondas „Vilties liepsna“ (materialinė parama akiniams įsigyti), Utenos rajono savivaldybės Visuomenės sveikatos biuras (informavimo, konsultavimo paslaugos, renginiai, mokymai, priklausomybių konsultanto paslaugos).

Siekiant išgryninti kokių paslaugų gavėjams dar trūksta buvo pateiktas papildomas klausimas. Paslaugų gavėjai dažniausiai nurodė, kad jiems labiausiai trūksta transporto paslaugų, kurias galėtų gauti nemokamai, savaitgaliais bei galėtų šiomis paslaugomis naudotis ne tik vykstant pas gydytojus, tačiau ir kitur. Taip pat norėtų laisvalaikio, užimtumo paslaugų sau bei savo šeimos nariams.

Vertinant 2020 m. partnerysčių teikiamos naudos duomenis buvo numatyta matuoti partnerysčių naudą platesnėse srityse, tokiose kaip priklausomybių konsultanto pagalba, mediacijos paslaugos. 2021 m. siekiant įgyvendinti šį užsibrėžtą tikslą buvo papildytas klausimynas paslaugų gavėjams bei darbuotojams, siekiant įvertinti Utenos rajono savivaldybės Visuomenės sveikatos biuro, kuris teikia priklausomybių konsultanto ir mediacijos, paslaugų naudingumą.

Utenos rajono savivaldybės Visuomenės sveikatos biuras	2021 m.	
	Darbuotojų vertinimas	Paslaugų gavėjų vertinimas
Priklausomybių konsultanto pagalba	53,3%	29,4%
Mediacijos paslaugos	20,0%	15,7%

9 pav. lentelė respondentų atsakymų pasiskirstymo procentais, apie Centro socialinių partnerių naudingumą.

Gauti duomenys (žr. 9 pav.) rodo, kad priklausomybių konsultanto paslaugų naudingumą jaučia 53,3% apklaustų darbuotojų, bei 24,9% paslaugų gavėjų, o mediacijos paslaugų naudingumą mato 20,0% darbuotojų ir 15,7% paslaugų gavėjų. Būtina su gautais apklausų rezultatais supažindinti darbuotojus bei paslaugų gavėjus, siekiant padidinti paslaugų gavėjų motyvaciją pasinaudoti šiomis paslaugomis.

Apibendrinat gautus duomenis galima teigti, kad paslaugų gavėjai ir Centro darbuotojai ir toliau jaučia socialinių partnerių naudingumą.

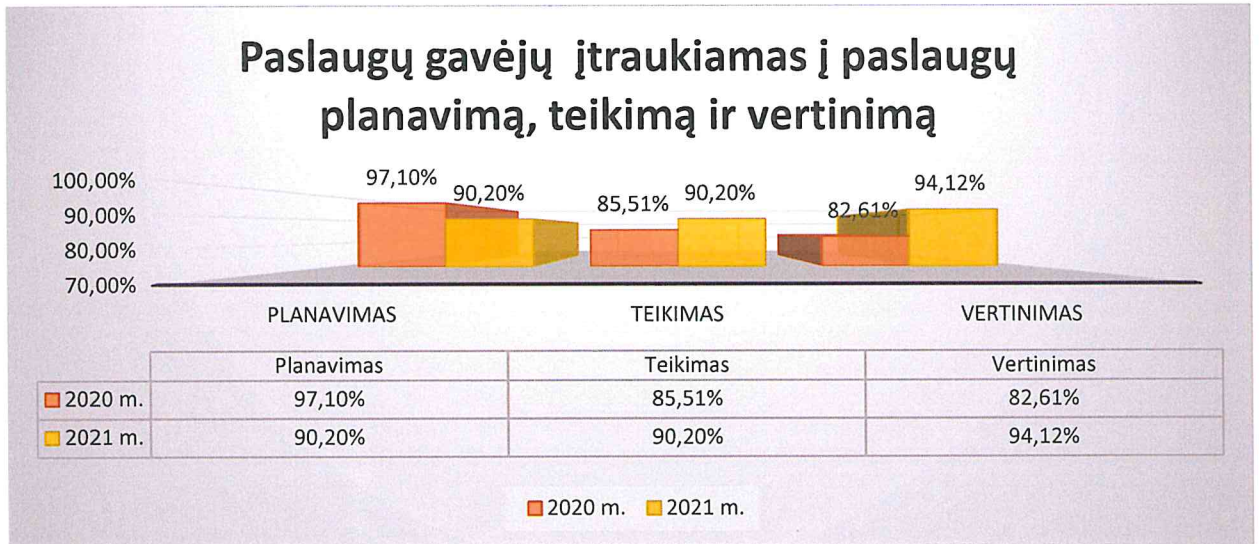
Planuojami tolimesni veiksmai: įvertinus paslaugų gavėjų individualius poreikius bus plečiamas partnerysčių ratas. Centro darbuotojai nuolat informuos paslaugų gavėjus, kokios konkrečiai naudos jie gali gauti iš konkrečių Centro socialinių partnerių.

## MOLĖTŲ SOCIALINĖS PARAMOS CENTRAS

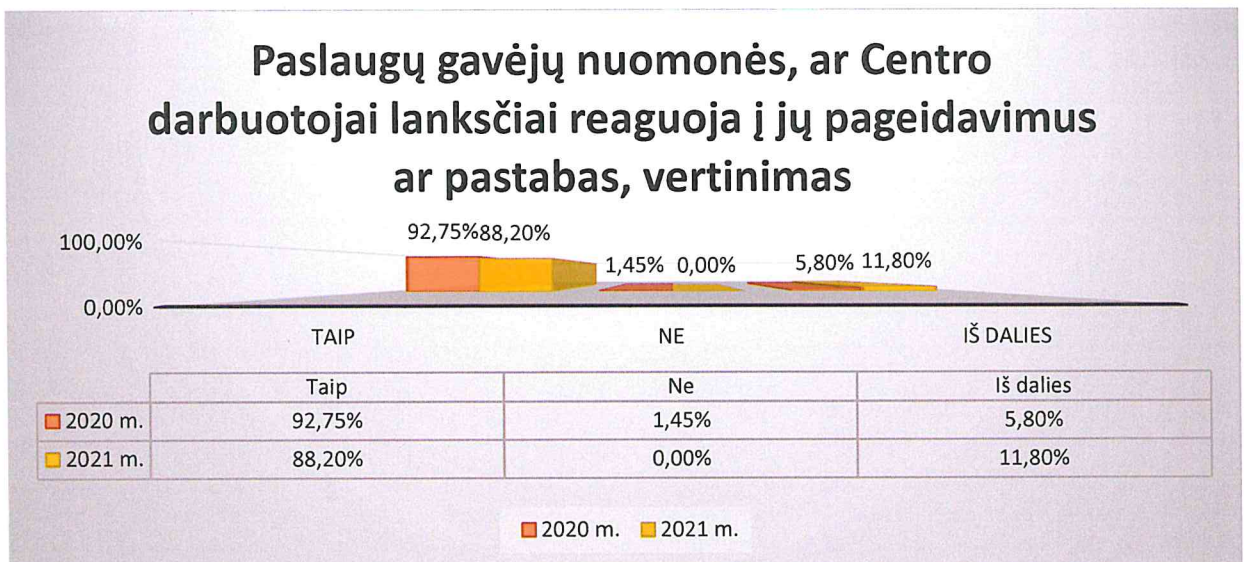
### 4. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮTRAUKIMO Į PASLAUGŲ PLANAVIMĄ, TEIKIMĄ IR VERTINIMĄ REZULTATAI

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.



10 pav. diagrama respondentų atsakymų pasiskirstymo procentais.



11 pav. diagrama respondentų atsakymų pasiskirstymo procentais.

#### Rezultatų paaiškinimas:

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



## MOLĖTŲ SOCIALINĖS PARAMOS CENTRAS

darbuotojai ir paslaugų gavėjai. Paslaugų gavėjų įsitraukimo aktyvumas lemia paslaugų teikimo rezultatų efektyvumą.

Centras norėdamas išsiaiškinti 2021 m. rezultatus dėl paslaugų gavėjų įtraukiamo į paslaugų planavimą, teikimą bei vertinimą 51 paslaugų gavėjams pateikė anonimines internetines anketas. Anoniminė anketinė apklausa buvo vykdoma antrą kartą.

Didžioji dauguma atsakiusiųjų nurodė (žr. 10 pav.), kad jie yra įtraukiami į paslaugų planavimą ir teikimą bei vertinimą. Lyginat 2020 m. ir 2021 m. apklausos duomenis galima pastebėti, kad pablogėjo paslaugų gavėjų įtraukimas į paslaugų planavimą, tačiau pagerėjo įtraukimas į paslaugų teikimo bei vertinimo etapus.

Aiškinantis paslaugų gavėjų nuomonę, ar Centro darbuotojai lanksčiai reaguoja į jų pageidavimus ar pastabas (žr. 11 pav.), didžioji dauguma pasirinko atsakymą „*Taip*“, tačiau lyginant 2020 m. ir 2021 m. apklausos duomenis šis vertinimas pablogėjo 4,55%.

Planuojami tolimesni veiksmai: Centras ir toliau sieks įgalinti paslaugų gavėjus aktyviai reikšti savo nuomonę, teikiant siūlymus Centro veiklos tobulinimui, kad vėliau šie pasiūlymai būtų įtraukti į Centro veiklos tobulinimo procesus arba metinį veiklos planą. Taip pat Centras sieks didinti darbuotojų lankstų reagavimą į paslaugų gavėjų nuomonę bei atsižvelgimą į jų pageidavimus teikiant paslaugas, šį klausimą aptariant darbuotojų susirinkimų metu.

## 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.	2021 m.
Šeimų skaičius, kurioms <u>skirtos</u> socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugos (vaikų skaičius jose)		27 (43)	19 (30)
Šeimų skaičius, kurioms <u>nutrauktos</u> socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugos (vaikų skaičius jose)	35	26 (38)	33 (51)
Šeimų skaičius, kurioms <u>yra atnaujintos</u> socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugos teikimas <u>nepraėjus 6 mėn.</u> po paslaugos nutraukimo (vaikų skaičius jose)	4	2 (7)	0 (0)
Šeimų skaičius, kurioms <u>yra atnaujintos</u> socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugos teikimas <u>praėjus daugiau 6 mėn.</u> po paslaugos nutraukimo (vaikų skaičius jose)		1 (1)	3 (4)
<b>Paslaugų atnaujinimo priežastys (šeimų skaičius):</b>			
Piknaudžiavimas alkoholiu			2 (2)
Smurtas artimoje aplinkoje			1 (2)
Kitos priežastys		2 (7)	

12 pav. lentelė, duomenų apie šeimas pasiskirstymas.

Socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugų nutraukimas	2020 m.		2021 m.	
	Šeimų skaičius	Vaikų skaičius šeimose	Šeimų skaičius	Vaikų skaičius šeimose
Teigiami pokyčiai šeimoje	17	26	18	29
Vaikas/-ai sulaukė pilnametystės	2	3	5	5
Vaikui/-ams nustatyta nuolatinė globa	3	4	3	6
Šeima/vaikai išvyko gyventi į kitą savivaldybę/valstybę;	3	4	3	4
Išnaudota visa galima pagalba šeimai	1	1	0	0
Neterminuotai apribotos tėvystės teisės			4	7
<b>Viso:</b>	<b>26</b>	<b>38</b>	<b>33</b>	<b>51</b>

13 pav. lentelė, duomenų dėl paslaugų nutraukimo priežasčių pasiskirstymas.



## MOLĖTŲ SOCIALINĖS PARAMOS CENTRAS

### Rezultatų paaiškinimas:

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 nuolatines pastangas, kad šeimos po socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugų nutraukimo gebėtų gyventi ir palaikyti ryšius su visuomene savarankiškai.

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 duomenys iš 14 Centro darbuotojų, tiesiogiai teikiančių paslaugas, bei 3 atvejo vadybininkų. Tokia apklausa duomenų palyginimui buvo vykdoma trečią kartą.

Pagal pateiktus duomenis išsiaiškinta (žr. 12 pav.), kad vidutiniškai, kasmet apie 30 šeimų socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugos būna nutrauktos. Pagrindinė paslaugų nutrukimo priežastis (žr. 13 pav.), išlieka teigiami pokyčiai šeimoje, tačiau daugėja atvejų kaip paslaugos nutraukiamos dėl neterminuotai apribotos tėvystės teisės ar vaikams sulaukus pilnametystės.

Lyginant 2019-2021 m. duomenis pastebėta, kad mažėja šeimų kurioms paslaugos yra atnaujintos nepraėjus 6 mėn. po paslaugų nutraukimo. Kaip paslaugų atnaujinimo priežastį Centro darbuotojai nurodo tėvų piktnaudžiavimą alkoholiu, smurtą artimoje aplinkoje arba kitas priežastis (skyrybos). Remiantis šiais duomenimis galima teigti, kad šeimos, kurioms paslaugos būna nutrauktos yra tinkamai įgalintos ir geba gyventi savarankiškai.

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 ir toliau bus imamasi 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.

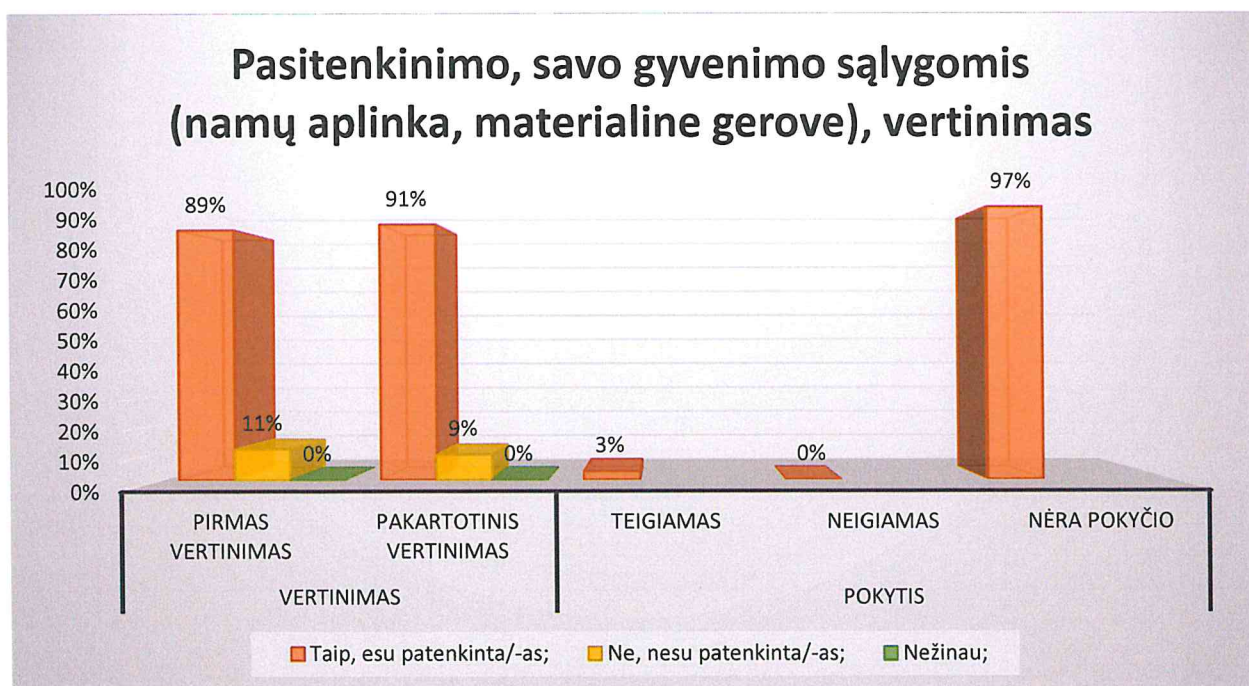
## 6. GYVENIMO KOKYBĖS GERINIMO REZULTATAI

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.

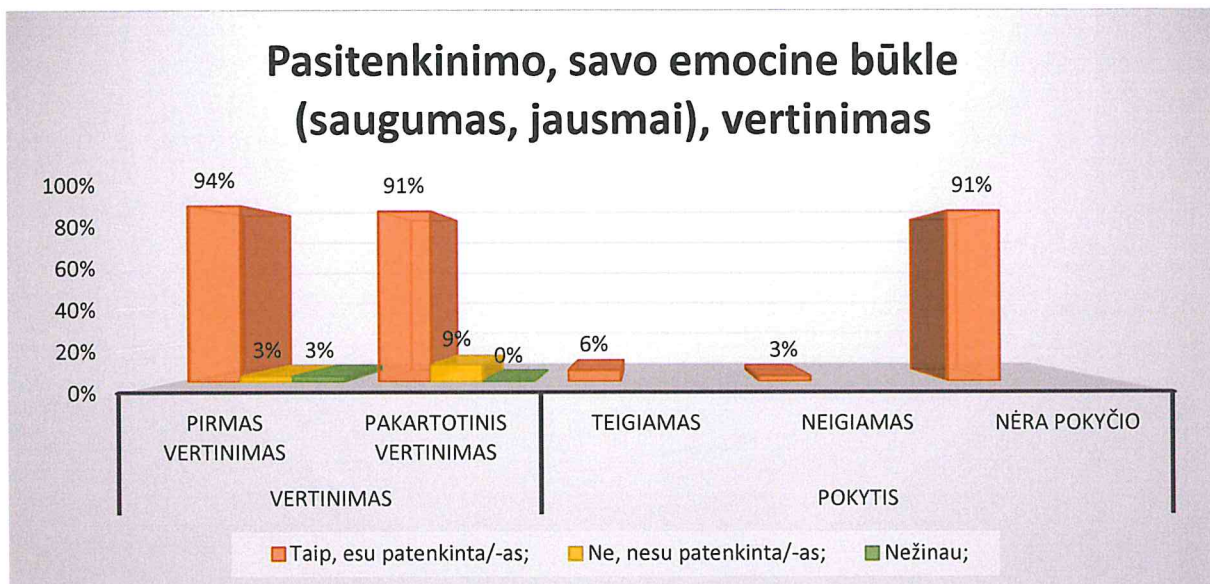
Suaugusieji	2020 m.			2021 m.		
	Teigiamas pokytis	Neigiamas pokytis	Nėra pokyčio	Teigiamas pokytis	Neigiamas pokytis	Nėra pokyčio
Asmens tobulėjimas (tarpasmeniniai santykiai, savęs vertinimas)	17%	2%	81%	25%	4%	71%
Socialinė integracija (įsidarbinimas, pilietiškumas, teisė).	17%	4%	79%	35%	5%	60%
Gerovė (emocinė, fizinė, materialinė).	16%	2%	82%	40%	5%	55%

14 pav. lentelė, suaugusiųjų atsakymų pasiskirstymas procentais, vertinant gyvenimo kokybės pokyčius, kolektyviniu požiūriu.

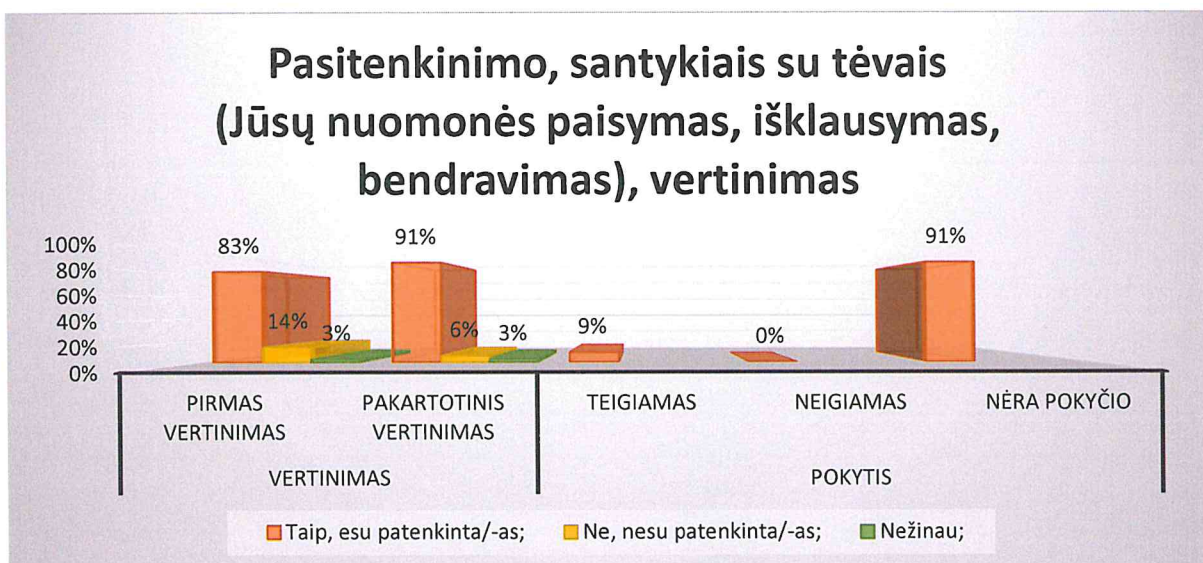


15 pav. vaikų atsakymų pasiskirstymas procentais, vertinant gyvenimo kokybės pokyčius, kolektyviniu požiūriu.

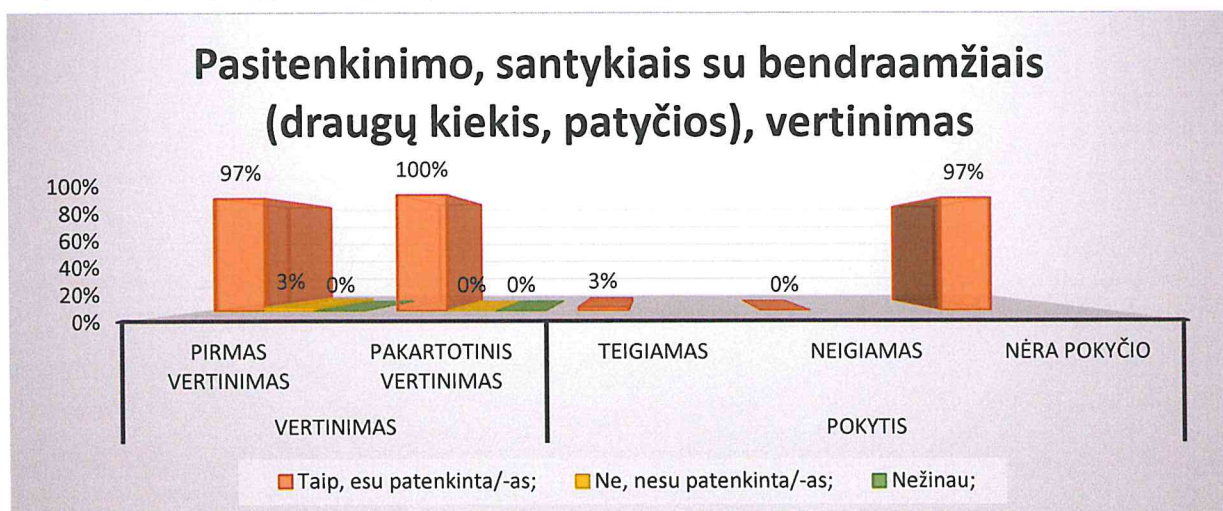




16 pav. vaikų atsakymų pasiskirstymas procentais, vertinant gyvenimo kokybės pokyčius, kolektyviniu požiūriu.



17 pav. vaikų atsakymų pasiskirstymas procentais, vertinant gyvenimo kokybės pokyčius, kolektyviniu požiūriu.



18 pav. vaikų atsakymų pasiskirstymas procentais, vertinant gyvenimo kokybės pokyčius, kolektyviniu požiūriu.



19 pav. vaikų atsakymų pasiskirstymas procentais, vertinant gyvenimo kokybės pokyčius, kolektyviniu požiūriu.

### Rezultatų paaiškinimas:

Centras yra parengęs 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.

Centras antrą kartą paslaugų gavėjams pateikė anketinę apklausą, skirtą įvertinti paslaugų gavėjų gyvenimo kokybę ir jos pokyčius (6 mėnesių laikotarpyje) atitinkamose gyvenimo srityse. 55 paslaugų gavėjai atsakė į pateiktus klausimus ir įvertino savo gyvenimo pokytį. Anketinei apklausai vykdyti buvo pasirinktos 3 gyvenimo sritys, kuriose atliktas paslaugų gavėjų pasitenkinimo konkrečia sritimi vertinimas.

Pagal diagramos (žr. 14 pav.) rezultatų duomenis daliai paslaugų gavėjų 2021 m. gyvenimo kokybė per tirtą laikotarpį pagerėjo. Net 25% paslaugų gavėjų nurodė, kad jiems asmens tobulėjimo gyvenimo srityje įvyko teigiamas pokytis (dėl susirasto darbo išnyko rutinos neigiamas pojūtis), 35% - socialinės integracijos srityje (dėl susirasto darbo, dažnesnio dalyvavimo visuomeniniame gyvenime), 40% - gerovės (emocinės, fizinės, materialinės) srityje (susiradus darbą pagerėjo šeimos materialinė padėtis, išnyko rutina).

Asmens tobulėjimas (tarpasmeniniai santykiai, savęs vertinimas) gyvenimo srities nepalankiam vertinimui turėjo įtakos šios paslaugų gavėjų nurodytos priežastys: kylančių problemų santykiuose su šeimos nariais (sutuoktiniu, vaikais), rutina, pervargimas, drąsos sprendžiant problemas trūkumas, kitų pagalbos reikalingumo būtinybės. Socialinės integracijos nepalankiam vertinimui įtakos turėjo: darbo netekimas ar pastovaus darbo nebuvimas, per didelis darbo krūvis darbe, taip pat noras dalyvauti renginiuose, tačiau dėl to kylančios problemos (transporto neturėjimas). Gerovės



## MOLĖTŲ SOCIALINĖS PARAMOS CENTRAS

(emocinės, fizinės, materialinės) gyvenimo srities nepalankiam vertinimui turėjo įtakos: atsiradusios sveikatos problemos, darbo praradimas, gyvenimo sąlygų ir santykiams šeimoje pablogėjimas.

Centras siekdamas gauti kuo daugiau tikslingesnių duomenų pirmą kartą sudarė sąlygas vaikams, gebantiems suformuluoti savo pažiūras, išsakyti savo nuomonę apie jų gyvenimo kokybę. 2021 m. socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugas gaunančių šeimų vaikams pateikė anketinę apklausą, skirtą įvertinti jų gyvenimo kokybę ir jos pokyčius (6 mėnesių laikotarpyje) atitinkamose gyvenimo srityse. 35 vaikai atsakė ir įvertino savo gyvenimo pokytį.

Pagal gautus rezultatus (žr. 15 pav.) apie 89-91 % vaikų yra teigiamai vertina savo gyvenimo sąlygas (namų aplinka, materialine gerove). Kiti šia gyvenimo sritimi nėra patenkinti dėl šeimos mažo būsto, savo kambario neturėjimo. Savo emocine būkle (saugumas, jausmai) taip pat yra patenkinti 91-94 % apklaustų vaikų ( žr. 16 pav.). Neigiamam šios srities vertinimui įtakos turi turimos asmeninės problemos. Santykiai su tėvais (vaikų nuomonės paisymas, išklausymas, bendravimas) taip pat patenkinti apie 83-91 % apklaustų vaikų, tačiau šioje gyvenimo srityje, per 6 mėn. jiems įvyko didžiausias teigiamas pokytis 9 % (žr. 17 pav.). Santykiais su bendraamžiais (draugų kiekis, patyčios) apklausti vaikai yra labai patenkinti, nes rodikliai pasitenkinimo siekia 97-100% (žr. 18 pav.). Pasitenkinimo savo laisvalaikiu (pakanka laiko, užsisėmimų įvairovė) vertinimas tarp vaikų, taip pat yra gana aukšta 94-97 %. Tačiau šioje srityje per 6 mėn. įvyko didžiausias neigiamas pokytis 6% (žr. 19 pav.). Galimai tam įtakos turėjo COVID-19 įvesti ribojimai įvairioms veikloms, renginių organizavimui.

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.

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, bei apklausų rezultatus. Centro darbuotojai gerbia paslaugų gavėjų indėlį, įtraukia juos į savęs vertinimo, planavimo, paslaugų teikimo ir grįžtamojo ryšio teikimo, vertinimo procesus.

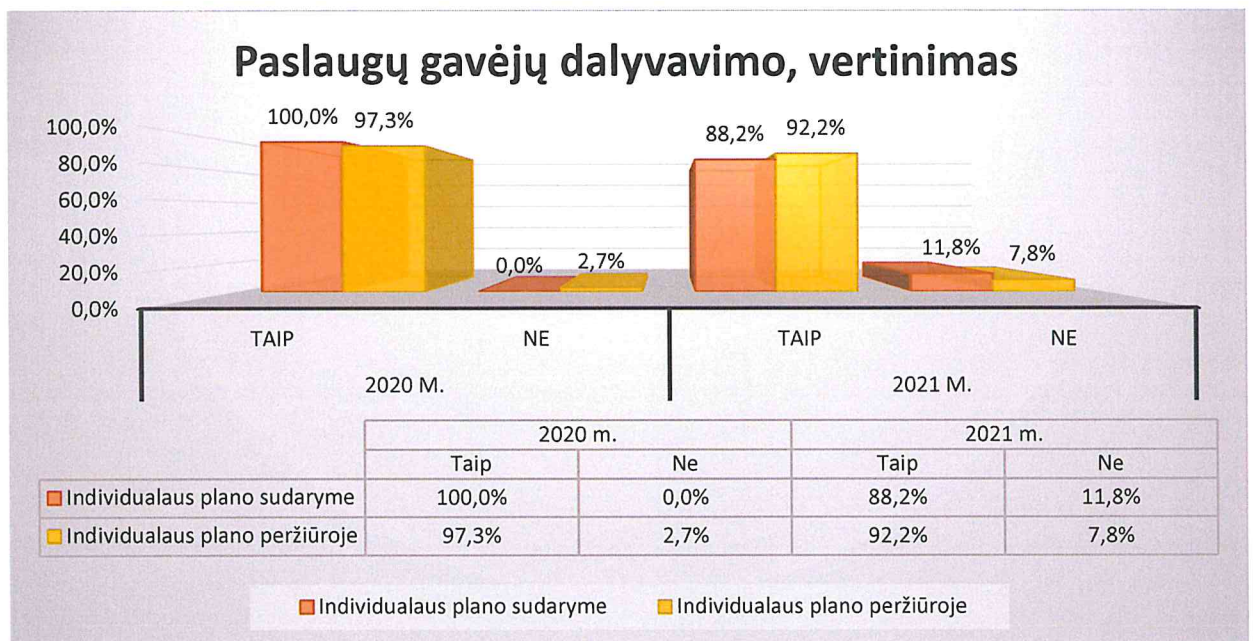
Planuojami tolimesni veiksmai: žinant kokiose gyvenimo srityse paslaugų gavėjams bei jų vaikams įvyko didžiausias neigiamas pokytis ir su tuo susijusias priežastis, Centras numatys paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės tobulinimo priemones ir jas pagal galimybes įgyvendins, į pagalbą pasitelkdamas socialinius 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.

## MOLĖTŲ SOCIALINĖS PARAMOS CENTRAS

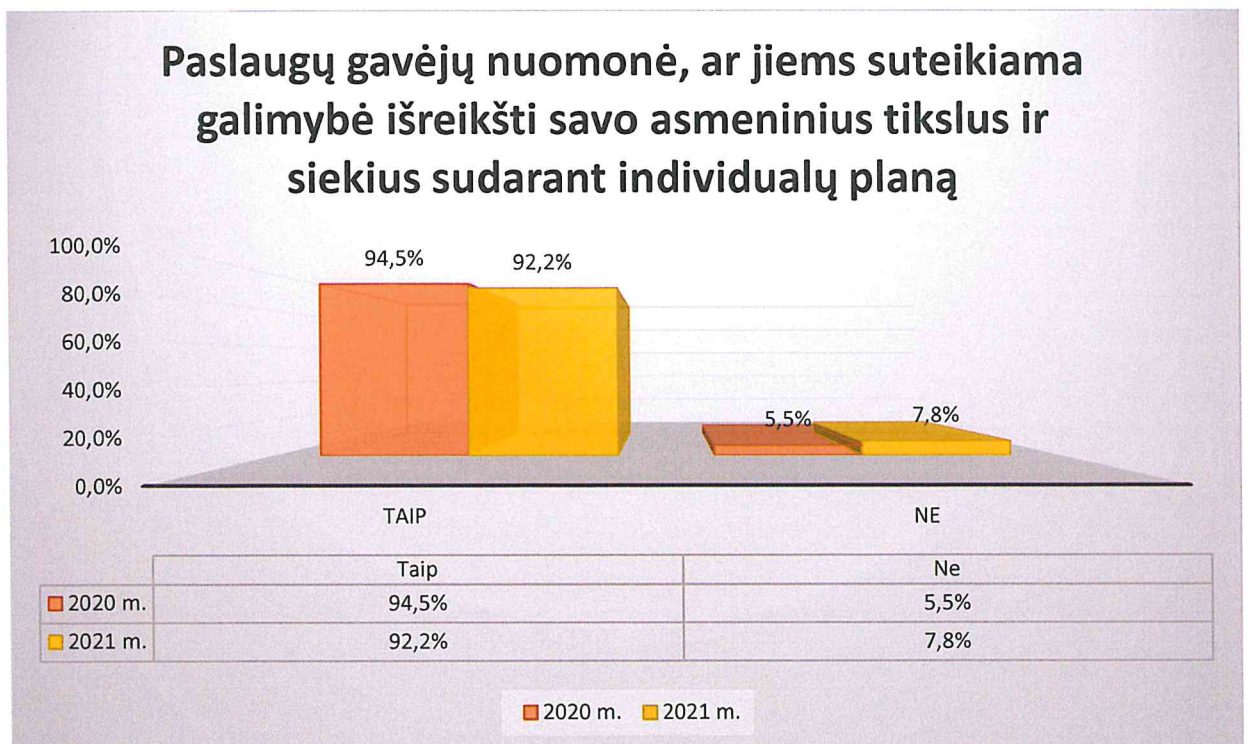
### 7. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮTRAUKIMO Į INDIVIDUALIUS PLANUS REZULTATAI

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.



20 pav. diagrama respondentų atsakymų pasiskirstymo procentais.



21 pav. diagrama respondentų atsakymų pasiskirstymo procentais.



## MOLĖTŲ SOCIALINĖS PARAMOS CENTRAS

### Rezultatų paaiškinimas:

Centras siekdamas nustatyti procentinę dalį, kurie paslaugų gavėjai pritaria dalyvaujantys individualaus plano šeimai sudaryme ir peržiūroje antrą kartą atliko anoniminę paslaugų gavėjų anketinę apklausą. 2021 m. internetinės anketos pagalba buvo apklaustas 51 paslaugų gavėjas.

Vertinat paslaugų gavėjų atsakymus (žr. 20 pav.) galima teigti, kad Centro rezultatai siekti kuo aktyvesnio paslaugų gavėjų dalyvavimo individualus plano šeimai sudaryme bei peržiūroje, pablogėjo, nes lyginat 2020 m. ir 2021 m. duomenis 11,8% mažiau paslaugų gavėjų nurodė dalyvaujantys individualus plano sudaryme, bei 5,1% mažiau paslaugų gavėjų dalyvauja individualus plano peržiūroje. Šiems rodikliams galimai galėjo turėti įtakos, tai kiek Centro darbuotojai savo paslaugų gavėjams suteikia galimybę išreikšti savo asmeninius tikslus ir siekius sudarant individualų planą. Vertinant paslaugų gavėjų atsakymus šiuo klausimu (žr. 21 pav.), galima teigti, kad paslaugų gavėjams ši galimybė yra suteikiama, nes net 92,2 % apklaustų paslaugų gavėjų pasirinko atsakymą „Taip“, tačiau šis rodiklis, lyginant su 2020 m. duomenimis krito 2,3%.

Atsižvelgiant į apklausų rezultatus Centras ir toliau 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.

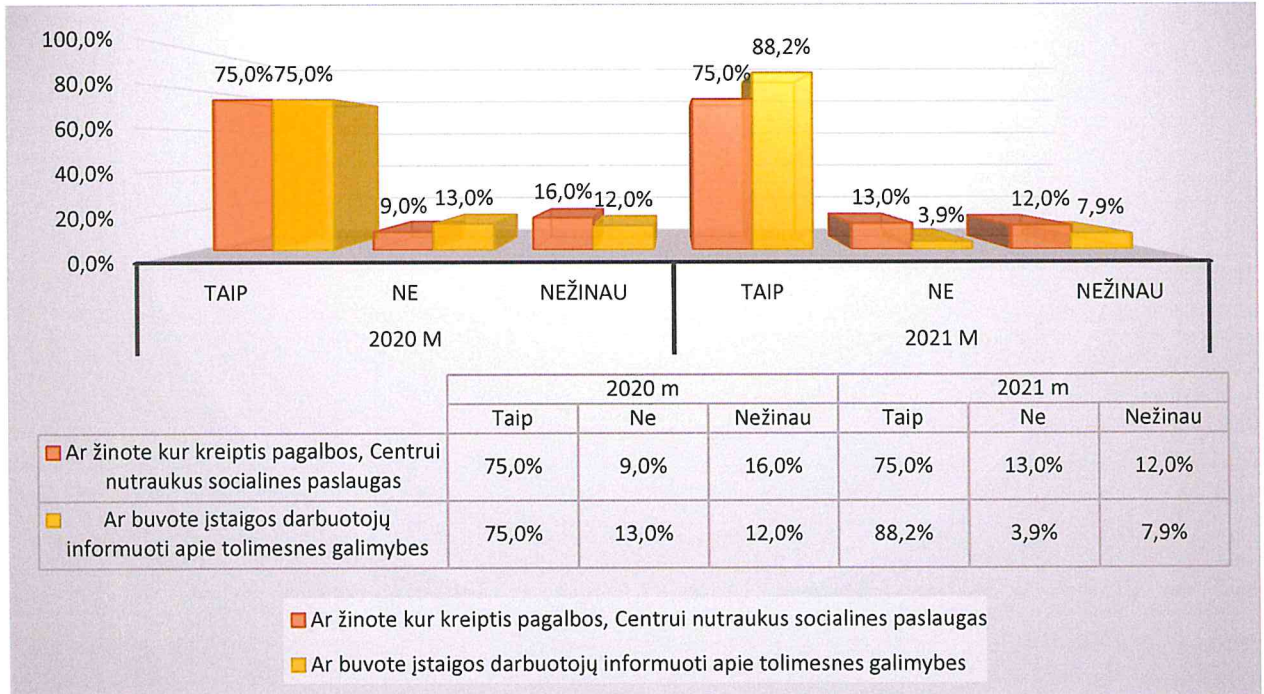
Planuojami tolimesni veiksmai: siekiant objektyvesnio įvertinimo dėl paslaugų gavėjų įtraukimo ir toliau bus peržiūrimi individualūs planai, fiksuojant, kiek juose atsispindi paslaugų gavėjų norai, nuomonės bei siūlymai dėl teikiamų paslaugų. Vėliau šie pasiūlymai pagal galimybes bus įtraukti į Centro veiklos tobulinimo procesus ar metinį veiklos planą. Taip pat planuojama suvienodinti šeimai pagalbos plano ir individualaus pagalbos plano formas.

## MOLĖTŲ SOCIALINĖS PARAMOS CENTRAS

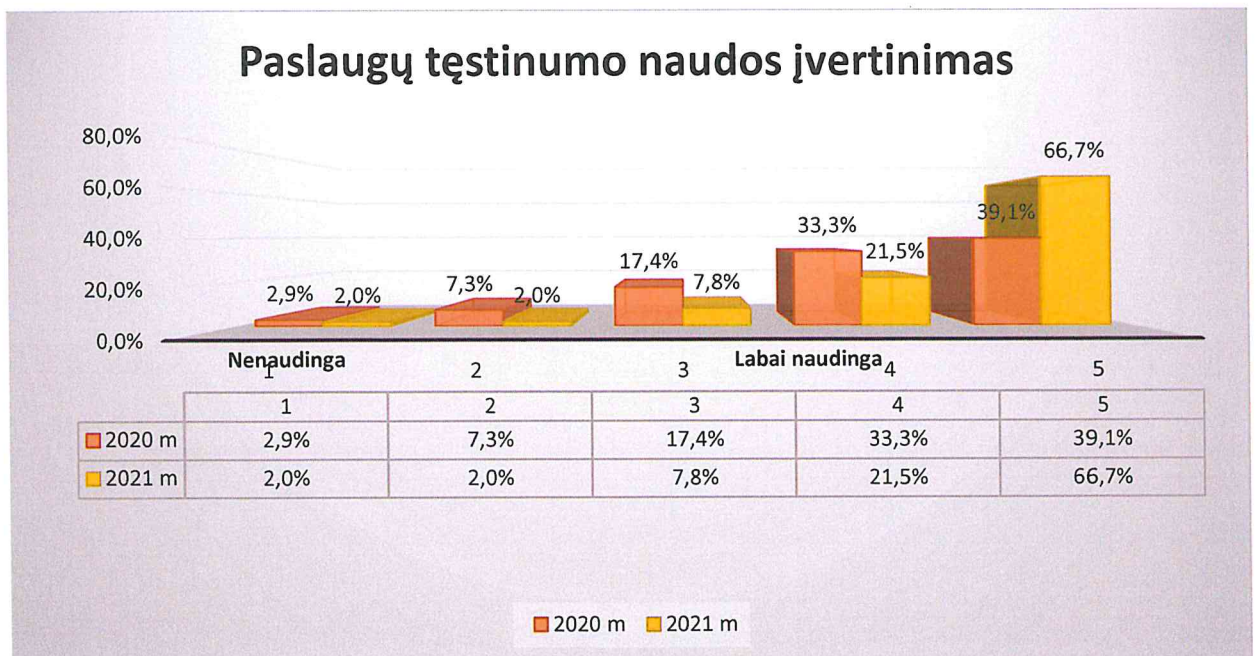
### 8. PASLAUGŲ TEIKIMO TĖSTINUMO REZULTATAI

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.



22 pav. diagrama respondentų atsakymų pasiskirstymo procentais.



23 pav. diagrama respondentų atsakymų pasiskirstymo procentais.



## MOLĖTŲ SOCIALINĖS PARAMOS CENTRAS

### Rezultatų paaiškinimas:

Centras norėdamas išsiaiškinti paslaugų gavėjų žinančių kur kreiptis pagalbos nutraukus socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą, skaičiaus santykį su bendru paslaugų gavėju skaičiumi, antrą kartą atliko anoniminę paslaugų gavėjų anketinę apklausą. 2021 m. buvo pateiktos internetinės anoniminės anketos, kurias užpildė 51 paslaugų gavėjas.

Diagrama (žr. 22 pav.) rodo, kad 75% paslaugų gavėjų žino kur kreiptis pagalbos Centru nutraukus socialines paslaugas. Šis rodiklis lyginant 2020-2021 m. duomenis nepakito. 2021 m. 88,2% paslaugų gavėjų nurodė, kad apie tolimesnes galimybes jie buvo informuoti Centro darbuotojų. Lyginant 2020-2021 m. atsakymų rezultatus, rodiklis pagerėjo 13,2%.

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

Diagrama (žr. 23 pav.) 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*“, 2021 m. 66,7% paslaugų gavėjų paslaugų tęstinumo vertinime nurodė aukščiausią naudingumo balą - 5, o 21,6% - balą 4 ir tik 2,0% nurodė, kad šios paslaugų tęstinumas būtų nenaudingas. Lyginant 2020-2021 m. duomenis, paslaugų gavėjų supratimas apie paslaugų tęstinumo naudą ženkliai pagerėjo.

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.

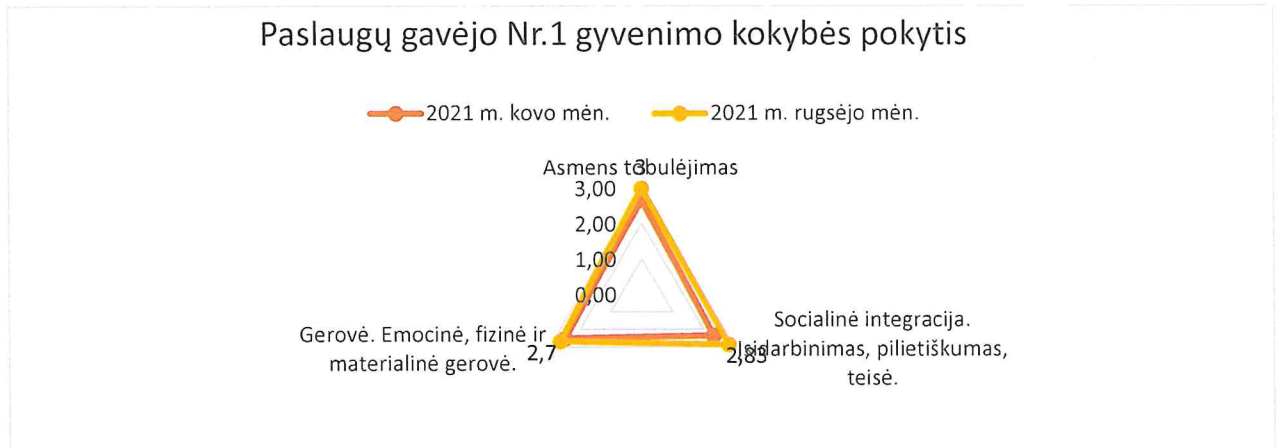
## MOLĖTŲ SOCIALINĖS PARAMOS CENTRAS

### 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.

2021 m. Centras antrą kartą paslaugų gavėjams pateikė anketinę apklausą, skirtą įvertinti paslaugų gavėjų gyvenimo kokybę ir jos pokyčius atitinkamose gyvenimo srityse. Tais pačiais metais, po 6 mėn. nuo pirmojo vertinimo 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 (2 suaugusieji ir 2 vaikai), kuriems per tirtą laikotarpį įvyko gyvenimo kokybės pokyčiai.



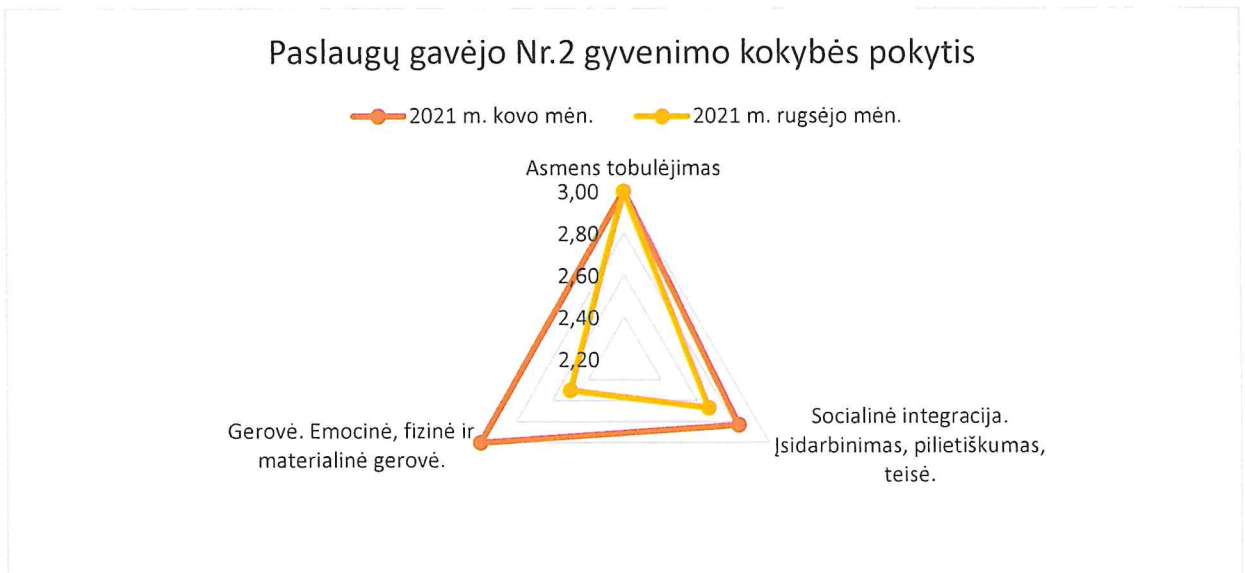
24 pav. diagrama respondento atsakymų pasiskirstymas.

#### Rezultatų paaiškinimas:

Diagrama (žr. 24 pav.) rodo, kad per tirtą laikotarpį pagerėjo paslaugų gavėjo Nr.1 gyvenimo kokybė visose 3 gyvenimo srityse. Ženklesnis pagerėjimas pastebimas „Socialinės integracijos“ gyvenimo srityje. Yra žinoma, kad šis paslaugų gavėjas tiriamuoju laikotarpiu įsidarbino, taip pat pagerėjo jo socialiniai santykiai, prasiplėtė draugų ratas. Šis pagerėjimas turėjo įtakos ir kitoms gyvenimo sritims, tokioms kaip „Asmens tobulėjimo“, nes įsidarbinęs paslaugų gavėjas jautė didesnę savarankiškumą, bei pasitikėjimą savimi. Taip pat tai atsiliepė ir „Gerovės“ teigiamam pokyčio atsiradimui, nes pagerėjo paslaugų gavėjo materialinė padėtis. Šio paslaugų gavėjo pasitenkinimas savo gyvenimo kokybe yra aukštas, todėl tikslinga ir toliau motyvuoti paslaugų gavėją keltis naujus gyvenimo kokybės tikslus ir juos įgyvendinti.



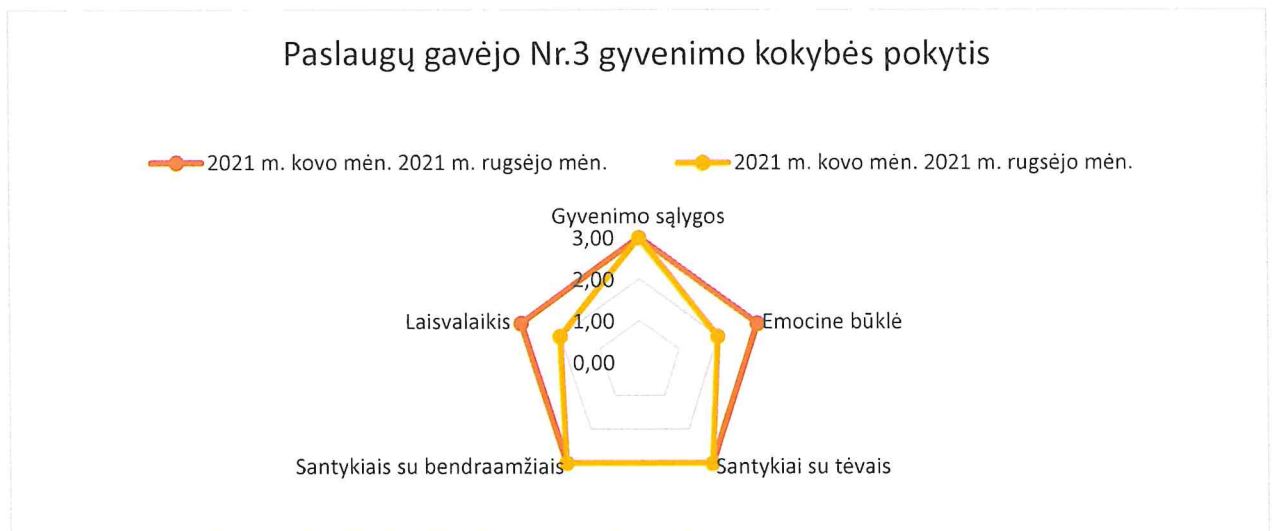
## MOLĖTŲ SOCIALINĖS PARAMOS CENTRAS



25 pav. diagrama respondento atsakymų pasiskirstymas.

### Rezultatų paaiškinimas:

Diagrama (žr. 25 pav.) rodo, kad per tirtą laikotarpį pasikeitė paslaugų gavėjo Nr.2 gyvenimo kokybė. Šis paslaugų gavėjas patyrė neigiamus gyvenimo pokyčius. Yra žinoma, kad asmuo per tirtą laikotarpį prarado darbą, pablogėjo jo fizinė sveikata, vaikai išvyko mokytis į kitą miestą. Šios priežastys turėjo įtakos gyvenimo sričių neigiamam vertinimui. Labiausiai apklaustam paslaugų gavėjui gyvenimo kokybė pablogėjo „Gerovės“ gyvenimo srityje, nes atsirado neigiami pokyčiai fizinei bei emocinei būklei, materialinei padėčiai. „Socialinės integracijos“ srityje taip pat pastebimas neigiamas pokytis, dėl darbo netekimo. Todėl tikslinga kartu su paslaugų gavėju išsamiai aptarti neigiamo pokyčio priežastis ir numatyti priemones gyvenimo kokybės gerinimui šiose srityse.

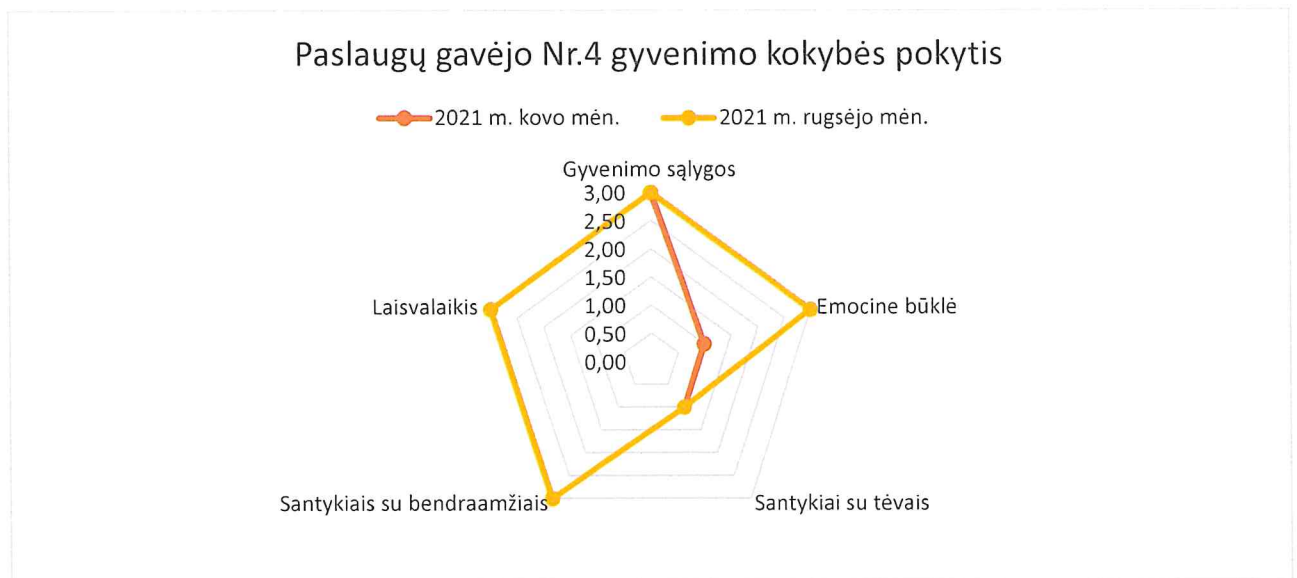


26 pav. diagrama respondento atsakymų pasiskirstymas.

## MOLĖTŲ SOCIALINĖS PARAMOS CENTRAS

### Rezultatų paaiškinimas:

Diagrama (žr. 26 pav.) rodo, kad per tirtą laikotarpį pablogėjo paslaugų gavėjo Nr.3 (vaiko) gyvenimo kokybė tam tikrose jo gyvenimo srityse. Pablogėjimą paslaugų gavėjas nurodė, kad jaučia savo „*Emocinė būklė*“ bei „*Laisvalaikio*“ gyvenimo srityse. Yra žinoma, kad šis paslaugų gavėjas per tirtą laikotarpį patyrė sveikatos sutrikimų (susilaužė koją), kas ir turėjo įtakos tokiam vertinimui, nes buvo apribotos jo judėjimo galimybės. Todėl tikslinga kartu su paslaugų gavėju išsamiai aptarus neigiamo pokyčio priežastis, padėti jam maksimaliai išvengti neigiamų pasekmių.



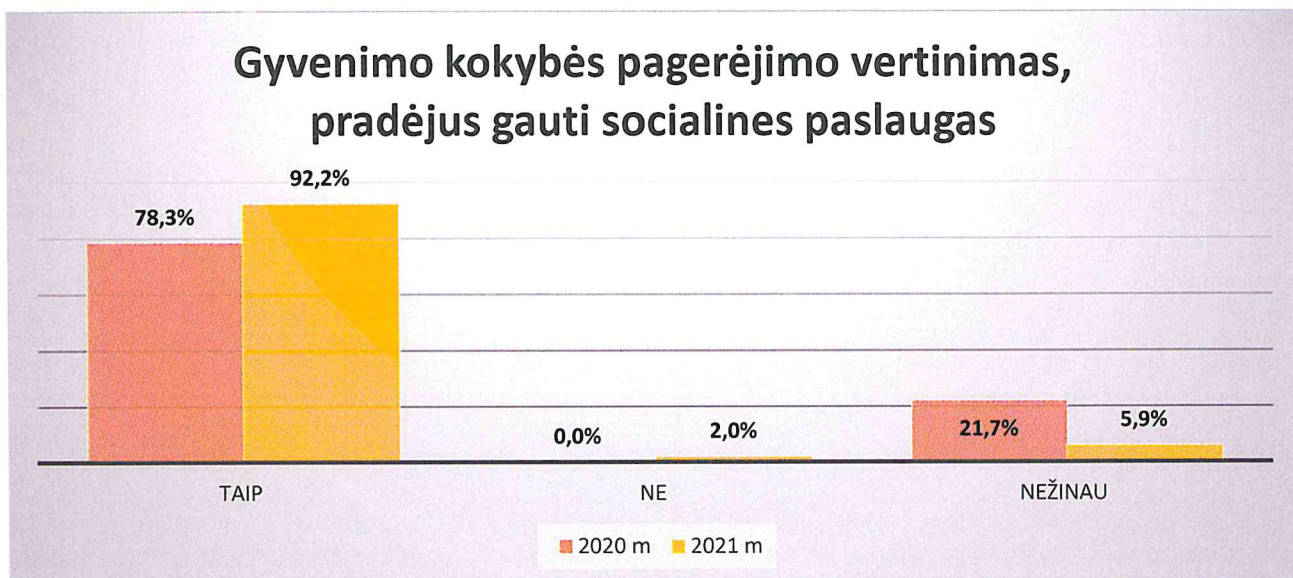
27 pav. diagrama respondento atsakymų pasiskirstymas.

### Rezultatų paaiškinimas:

Diagrama (žr. 27 pav.) rodo, kad per tirtą laikotarpį pagerėjo paslaugų gavėjo (vaiko) Nr.4 gyvenimo kokybė. Pagerėjimas pastebimas „*Emocinė būklė*“ gyvenimo srityje. Yra žinoma, kad šis vaikas, nebendrauja su savo tėvu, todėl tai atsispindi gyvenimo srities „*Santykiai su tėvais*“ neigiamame vertinime. Todėl tikslinga kartu su paslaugų gavėju aptarti jo neigiamai vertinamas gyvenimo sritis ir imtis visų įmanomų priemonių šiai padėčiai keisti.



**Rodiklis:** Nr. 2. Paslaugų gavėjų atsakiusių, kad jų gyvenimo kokybė pagerėjo kai pradėjo gauti socialines paslaugas, procentinė išraiška.



28 pav. diagrama respondentų atsakymų pasiskirstymo procentais.

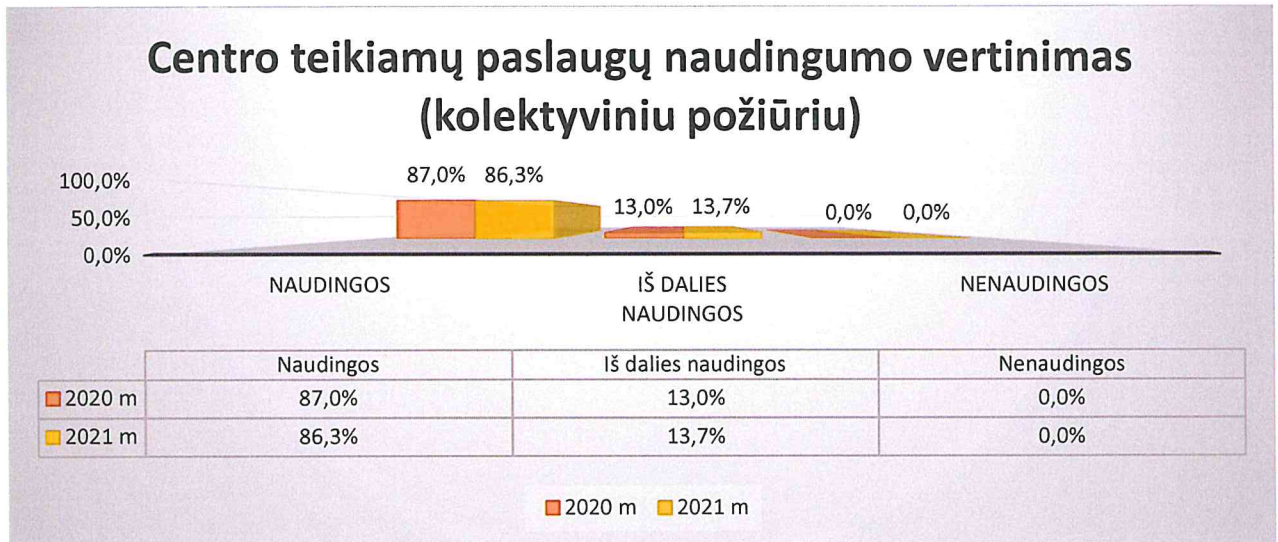
### Rezultatų paaiškinimas:

Centras siekdamas išsiaiškinti kaip paslaugų gavėjai vertina savo gyvenimo kokybės pagerėjimą, jiems pradėjus gauti socialines paslaugas, pakartotinai atliko anoniminę paslaugų gavėjų anketinę apklausą. 2021 m. internetinės anketos pagalba buvo apklausta 51 paslaugų gavėjas. Su šios apklausos rezultatais yra supažindinami ir Centro darbuotojai.

2021 m. apklausos duomenys atskleidė (žr. 28 pav.), kad 92,2% paslaugų gavėjų gyvenimo kokybė pagerėjo, jiems pradėjus gauti socialines paslaugas. Lyginant 2020-2021 m. apklausų duomenis šis rodiklis ženkliai padidėjo (nuo 78,3% iki 92,2%). Atsižvelgiant į šiuos rezultatus galima teigti, kad didžioji dalis paslaugų gavėjų yra patenkinti Centro teikiamų paslaugų naudingumu ir jaučia šių paslaugų naudingumą, jų gyvenimo kokybės gerėjimui.

Planuojami tolimesni veiksmai: Centras ir toliau vykdys nuolatinį komunikavimą su paslaugų gavėjais dėl paslaugų naudingumo jų gyvenimo kokybei išsiaiškinimo. Taip pat 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.

**Rodiklis:** Nr. 3. Paslaugų gavėjų, įvardijusių socialinių paslaugų naudingumą gyvenimo kokybės gerinimui, procentinė išraiška.



29 pav. diagrama respondentų atsakymų pasiskirstymo procentais.

### Rezultatų paaiškinimas:

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 visis paslaugų gavėjai ir jie yra informuoti, kad plačiau, apie teikiamas paslaugas, galimai sužinoti Centro internetinėje svetainėje <https://www.moletuspc.lt/lt/paslaugos/>.

Centras norėdamas išsiaiškinti paslaugų gavėjų įvardijusių socialinių paslaugų naudingumą gyvenimo kokybės gerinimui („Naudinga“, „Iš dalies naudinga“, „Nenaudinga“), procentinę išraišką, pakartotinai atliko anoniminę paslaugų gavėjų anketinę apklausą. 2021 m. internetinės anketos pagalba buvo apklausta 51 paslaugų gavėjas. Su šios apklausos rezultatais yra supažindinami ir Centro darbuotojai.

Diagrama (žr. 29 pav.) rodo, kad 2021 m. 86,3 % paslaugų gavėjų atsakiusių į pateiktus klausimus mano, kad Centro teikiamos paslaugos yra „Naudingos“ ir prisideda prie jų gyvenimo kokybės pagerinimo, 13,7 % nurodė, kad „Naudingos tik iš dalies“. Lyginant 2020-2021 m. apklausų duomenis šis rodiklis mažai pakito. Atsižvelgiant į šiuos rezultatus galima teigti, kad didžioji dalis paslaugų gavėjų yra patenkinti Centro teikiamų paslaugų naudingumu.

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

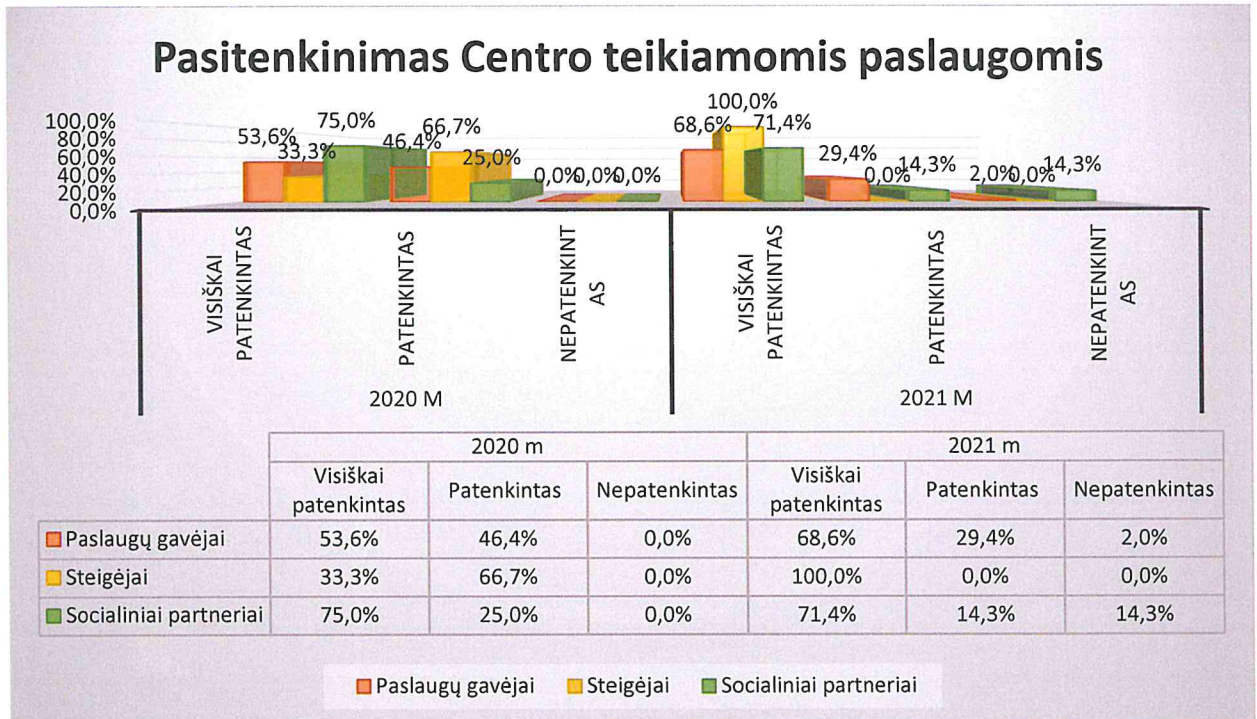


## MOLĖTŲ SOCIALINĖS PARAMOS CENTRAS

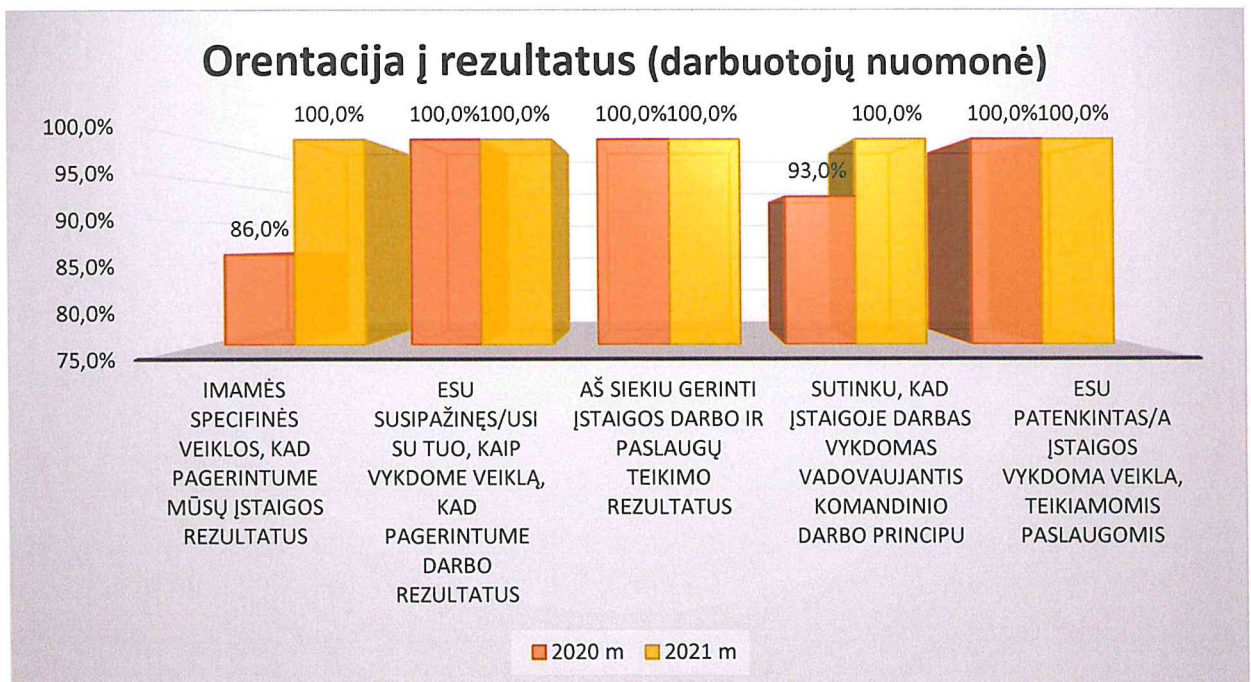
### 10. PASLAUGŲ GAVĖJŲ IR KITŲ SVARBIŲ SUINTERESUOTŲ ŠALIŲ PASITENKINIMO REZULTATAI

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.



30 pav. diagrama respondentų atsakymų pasiskirstymo procentais.



31 pav. diagrama respondentų atsakymų pasiskirstymo procentais.

## MOLĖTŲ SOCIALINĖS PARAMOS CENTRAS

### Rezultatų paaiškinimas:

Centras siekdamas paslaugų efektyvumo gerinimo ir norėdamas išsiaiškinti suinteresuotų šalių pasitenkinimo Centro teikiamomis paslaugomis procentinį pasiskirstymą, antrą kartą apklausos dalyviams pateikė anonimines apklausos anketas (išorės vertinimas). 2021 m. tiriant savo nuomonę pareiškė 51 paslaugų gavėjas, 7 socialiniai partneriai ir 2 steigėjai.

Vertinant diagramos (žr. 30 pav.) duomenis matyti, kad „*Visiškai patenkintas*“ Centro teikiamomis paslaugomis yra: 68,6% paslaugų gavėjų, 100% steigėjų ir 71,4% socialinių partnerių. Lyginant 2020-2021 m. apklausų duomenis, pagerėjo paslaugų gavėjų vertinimas 15%, steigėjų 66,7%, tačiau sumažėjo socialinių partnerių vertinimas - 3,6%. Nors papildytoje 2021 m. internetinėje paklausoje buvo prašoma nurodyti nepasitenkinimo priežastis, tačiau respondentai nepareiškė nuomonės šiuo klausimu.

Planuojami tolimesni veiksmai: 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 2021 m. anonimiškai apklausta 15 Centro darbuotojų. Tokia apklausa vykdoma antrą kartą. Vertinat diagramos (žr. 31 pav.) duomenis galima spręsti, 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. Taip pat yra patenkinti įstaigos vykdoma veikla, teikiamomis paslaugomis. Lyginant 2020-2021 m. duomenis, 2021 m. rezultatai pagerėjo ir pakilo iki 100%.

Planuojami tolimesni veiksmai: tikslinga išanalizavus diagramos (žr. 31 pav.) rezultatus, numatyti darbo su Centro darbuotojais tobulinimo priemones siekiant išlaikyti aukštą darbuotojų pasitenkinimą jų dirbamu darbu, vidine Centro atmosfera bei darbo rezultatais. Skirti pakankamai dėmesio darbuotojų motyvacijos kėlimui. Numatytas priemones pagal galimybes įgyvendinti.

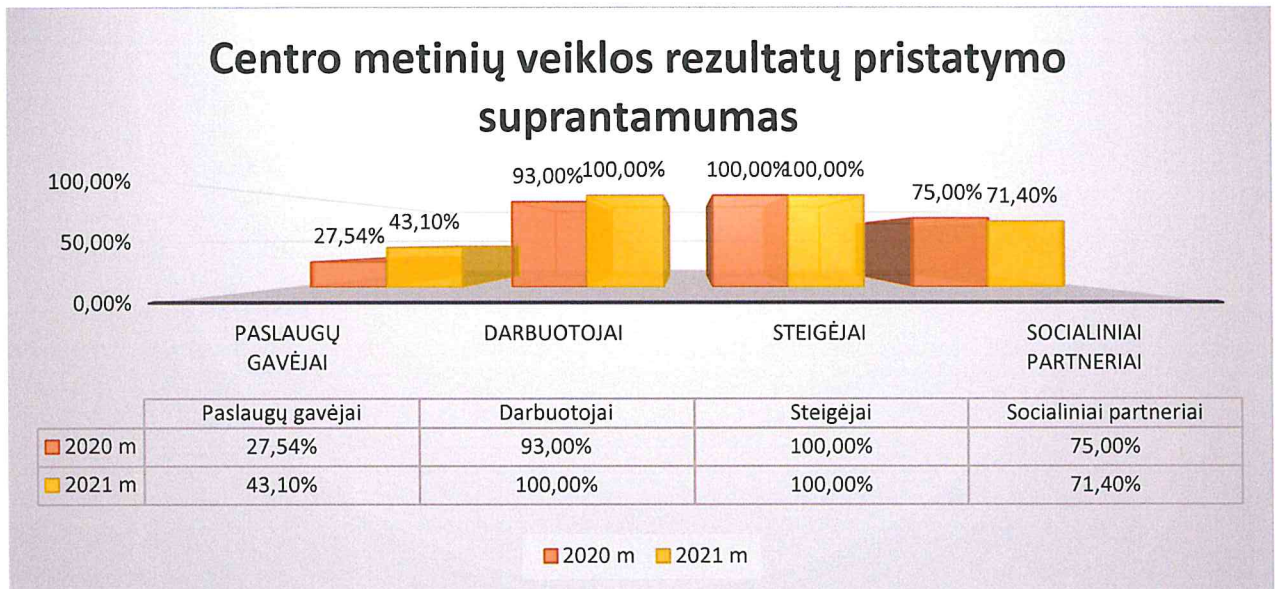


## MOLĖTŲ SOCIALINĖS PARAMOS CENTRAS

### 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.



32 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, antrą kartą apklausos dalyviams pateikė anonimines internetines apklausos anketas (išorės vertinimas). 2021 m. tiriant savo nuomonę pareiškė 51 paslaugų gavėjas, 7 socialiniai partneriai ir 2 steigėjai, bei 15 Centro darbuotojų.

Vertinant diagramos (žr. 32 pav.) duomenis matyti, kad didžiajai daugumai apklausoje dalyvavusiųjų, kurie domisi Centro metiniais veiklos rezultatais ši informacija pristatoma suprantamai. Lyginant 2020-2021 m. apklausų duomenis, šis rodiklis dar pagerėjo, išsiskyrus socialinių partnerių vertinimą, kuris sumažėjo 3,6%. Tokiam socialinių partnerių vertinimo rezultatui galėjo turėti įtakos naujai įtrauktų Centro socialinių partnerių nuomonė, kurie dar galbūt nespėjo susipažinti su Centro metiniais veiklos rezultatais.

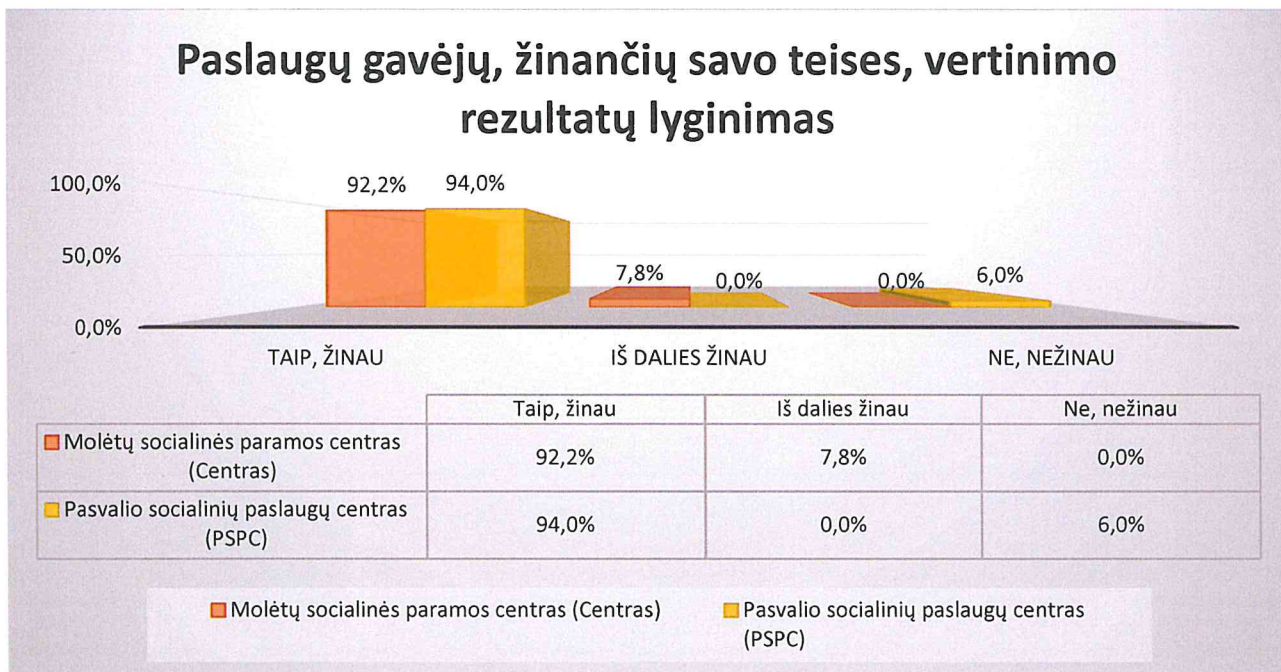
Planuojami tolimesni veiksmai: ir toliau tikslinga skatinti paslaugų gavėjus ir kitas suinteresuotas šalis aktyviau domėtis Centro metiniais veiklos rezultatais, teikti savo pasiūlymus bei pastabas paslaugų efektyvumui didinti. Informacijos apie Centro metinius veiklos rezultatus prieinamumo didinimui 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, žinančių savo teises, skaičiaus santykis su bendru apklausoje dalyvavusių paslaugų gavėjų skaičiumi, procentinė išraiška.



33 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 Pasvalio socialinių paslaugų centro (toliau - PSPC) paslaugų gavėjų, žinančių savo teises skaičiaus santykį su bendru apklausoje dalyvavusių paslaugų gavėjų skaičiumi. Vertinimo rezultatų lyginimui buvo paimti įstaigų paslaugų gavėjų pateiktų anoniminių 2021 m. apklausų duomenys (žr. 33 pav.).

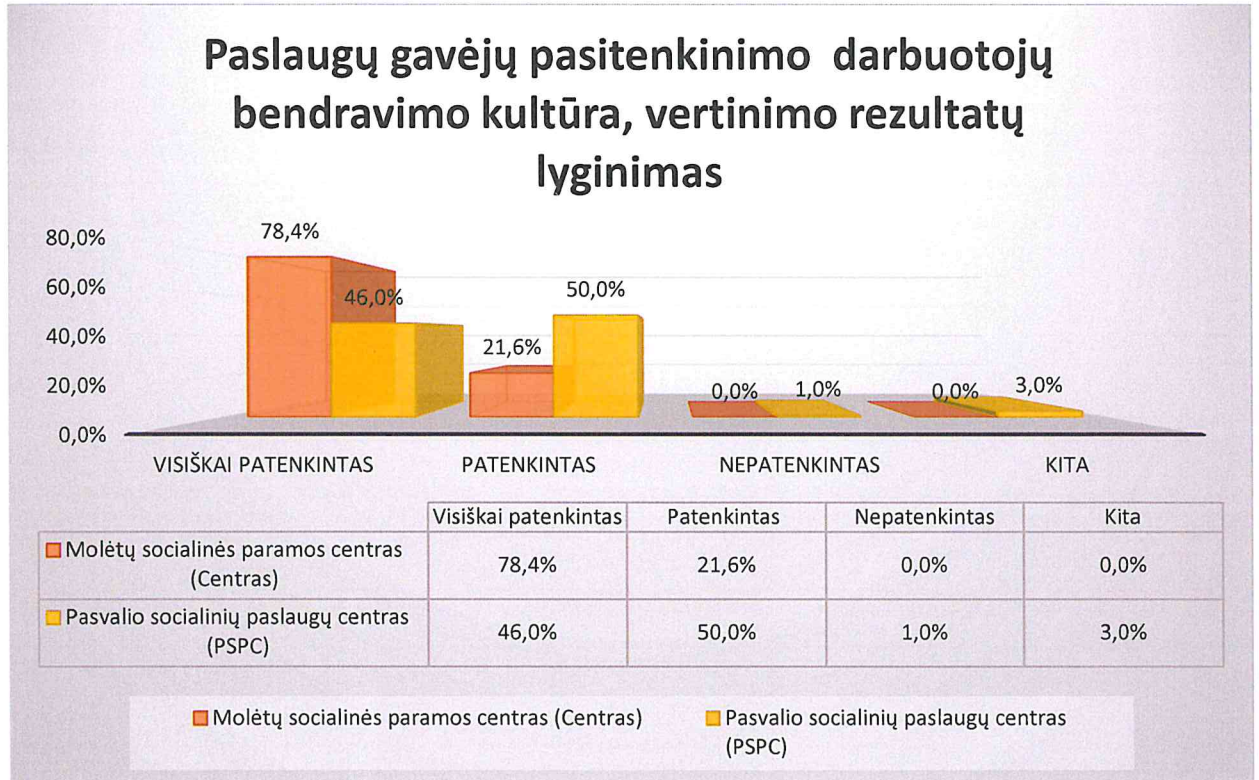
Vertinant diagramos duomenis galima teigti, kad savo teises žino „*Taip, žinau*“ 94,0%, PSPC paslaugų gavėjai, bei 92,2% Centro paslaugų gavėjai. Tačiau PSPC net 6% paslaugų gavėjų nurodė, kad „*Ne, nežinau*“ savo, kaip paslaugų gavėjo teisių, o tuo tarpu Centre 7,8 % paslaugų gavėjų, teises žino „*Iš dalies*“.

Tikslinga abiem įstaigoms toliau vertinti savo veiklos efektyvumą ir skatinti paslaugų gavėjų teisių užtikrinimą ir aktyvų naudojimąsi savo teisėmis, peržiūrint galimybes ir trukdžius paslaugų gavėjams naudotis savo teisėmis, bei atliekant gerinimo veiksmus, kad savo teises žinotų kuo didesnę paslaugų gavėjų dalis.



## MOLĖTŲ SOCIALINĖS PARAMOS CENTRAS

**Rodiklis:** 2. Paslaugų gavėjų patenkintų Centro darbuotojų bendravimo kultūra, skaičiaus santykis su bendru apklausoje dalyvavusių paslaugų gavėju skaičiumi, procentine išraiška



34 pav. diagrama respondentų atsakymų pasiskirstymo procentais

### Rezultatų paaiškinimas:

Centras siekdamas paslaugų efektyvumo gerinimo nusprendė palyginti Centro ir Pasvalio socialinių paslaugų centro (toliau - PSPC) paslaugų gavėjų apklausų duomenis, norėdamas išsiaiškinti įstaigų paslaugų gavėjų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis procentinį pasiskirstymą. Vertinimo rezultatų lyginimui buvo paimti įstaigų paslaugų gavėjų pateiktų anoniminių 2021 m. apklausų duomenys (žr. 34 pav.).

Vertinat diagramos duomenis galima teigti, paslaugų gavėjų nuomonė, dėl jų pasitenkinimo darbuotojų bendravimo kultūra, situacija yra geresnė Centre, nes ten atsakymą „*Visiškai patenkintas*“ rinkosi 78,40% paslaugų gavėjų, o PSPC šis rodiklis yra 46,0%.

Atsižvelgiant į šiuos aukščiau aptartus rezultatus ir 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.

## MOLĖTŲ SOCIALINĖS PARAMOS CENTRAS

I. Nr.	Klausimas	Molėtų socialinės paramos centro (Centro) atsakymas	Pasvalio 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.	Dažniausiai naudojame informacines skrajutes, atmintines ir lankstinukus;
2.	Kokias specifines metodikas taikote konsultuodami paslaugų gavėją?	Aktyvūs klausimai.	Taiko įprastas konsultavimo metodikas;
3.	Kiek kartų per savaitę apsilankote pas paslaugų gavėją?	1 kartas per savaitę, pagal poreikį ir dažniau.	Socialinis darbuotojas šeimoje lankosi pagal poreikį. Lankymosi šeimoje (LŠ) vidurkis 2-3 k. per savaitę, taip pat papildomai teikiama pagalba telefonu (PT)
4.	Kiek vidutiniškai skiriate laiko paslaugų gavėjo konsultacijoms, asmens namuose?	Vidutiniškai skiriame 1 val., pagal poreikį ir daugiau.	Vidutiniškai nuo 30 min. iki 60 min.
5.	Į kokius paslaugų gavėjų pageidavimus esate atsižvelgę planuodami socialines paslaugas?	Teikiame daugiau transporto paslaugų.	Į socialinių paslaugų gavėjų nuomonę atsižvelgta. Dėl įtraukimo į visuomenę ir švietimą – Centre numatyta organizuoti daugiau bendrų veiklų, užsiėmimų, edukacijų.
6.	Pasidalinkite gerą patirtimi (veikla, metodai, iniciatyvos ir kt.)	Sociokultūriniai renginiai, išvykos su paslaugų gavėjais pagal sveikatinimo projektus.	Pirmą kartą organizavome Šeimų šventę tuo pačiu minint Vaikų ginimo dieną – šią veiklą tęsime, pasitvirtino. Mamų dienos proga buvo organizuojama veikla, kurią vedė viena iš paslaugų gavėjų ir išvyka į Anykščius. Vaikų vasaros stovykla (trukmė 5 d.)

35 pav. lentelė papildomo klausimyno atsakymų palyginimas



## **MOLĖTŲ SOCIALINĖS PARAMOS CENTRAS**

Vertinant abiejų įstaigų pateiktus atsakymus (žr. 35 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. Taip pat PSPC pasidalino savo gerąją patirtimi, kurią būtų gerai perimti Centrai, kad dar labiau padidinti paslaugų gavėjų pasitenkinimą darbuotojų bendravimo kultūra.

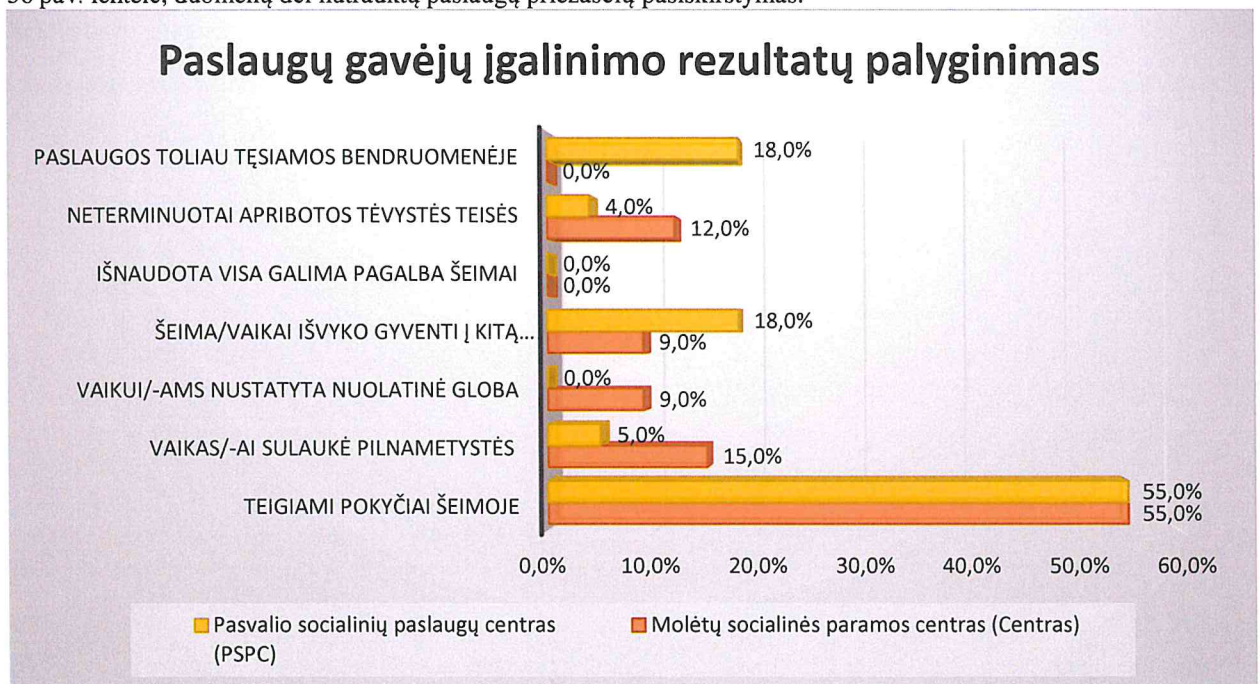
Todėl tikslinga toliau abiem įstaigoms dalintis informacija apie taikomas priemones, turinčias įtakos paslaugų gavėjų pasitenkinimui darbuotojų bendravimo kultūra, bei gerąją patirtimi.

## MOLĖTŲ SOCIALINĖS PARAMOS CENTRAS

**Rodiklis:** 3. Šeimų, kurios per socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą buvo įgalintos skaičiaus santykis su bendru šeimų skaičiumi, kurioms paslaugos buvo nutrauktos, procentinė išraiška.

	Šeimų skaičius, kurioms nutrauktos socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugos	Šeimų skaičius, kurioms užbaigtas atvejo vadybos procesas
	Molėtų socialinės paramos centras (Centras)	Pasvalio socialinių paslaugų centras (PSPC)
<b>Viso šeimų skaičius:</b>	<b>33</b>	<b>83</b>
<b>Priežastis:</b>	<b>2021 m.</b>	
Teigiami pokyčiai šeimoje	55,0%	55,0%
Vaikas/-ai sulaukė pilnametystės	15,0%	5,0%
Vaikui/-ams nustatyta nuolatinė globa	9,0%	0,0%
Šeima/vaikai išvyko gyventi į kitą savivaldybę/valstybę;	9,0%	18,0%
Išnaudota visa galima pagalba šeimai	0,0%	0,0%
Neterminuotai apribotos tėvystės teisės	12,0%	4,0%
Paslaugos toliau tęsiamos bendruomenėje	0,0%	18,0%

36 pav. lentelė, duomenų dėl nutrauktų paslaugų priežasčių pasiskirstymas.



37 pav. diagrama respondentų atsakymų pasiskirstymo procentais



## MOLĖTŲ SOCIALINĖS PARAMOS CENTRAS

### **Rezultatų paaiškinimas:**

Centras norėdamas imtis gerinimo iniciatyvų ir lygindamas požiūrių efektyvumą, paslaugų teikimo rezultatus, veiklą nusprendė palyginti Centro ir Pasvalio socialinių paslaugų centro (toliau - PSPC) paslaugų gavėjų įgalinimo rezultatus. Vertinimo rezultatų lyginimui buvo paimti įstaigų paslaugų gavėjų 2021 m. duomenys (žr. 36 pav.)

Vertinat diagramos duomenis (žr. 37 pav.), galima teigti, kad abiejose įtaigose 2021 m. paslaugos dėl teigiamų pokyčių šeimoje buvo nutrauktos pagal vienodą procentinį kiekį 55%, tačiau PSPC dvigubai daugiau, lyginta su Centro duomenimis yra nutraukta paslaugų dėl to, kad šeima/vaikai išvyko gyventi į kitą savivaldybę/valstybę. Centre trigubai dažniau nei PSPC, nutraukiama paslauga, nes tėvams neterminuotai apribojamos tėvystės teisės, bei vaikas/-ai sulaukia pilnametystės.

Atsižvelgiant į šiuos rezultatus ir toliau tikslinga fiksuoti suvestinius metinius duomenis apie šeimų skaičių, kurioms socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugos buvo pradėtos, nutrauktos bei atnaujintos, išgryninant to priežastis, bei imtis specifinių priemonių, metodų veiklos tobulinimui, kad būtų įgalinta kuo daugiau šeimų, užtikrinant efektyvų pagalbos teikimo procesą.

Abiem įstaigoms būtų naudinga dalintis informacija apie taikomas priemones, turinčias įtakos paslaugų gavėjų įgalinimo skatinimui bei dalintis gerąja patirtimi.