

BIUDŽETINĖS ĮSTAIGOS VLNIAUS MIESTO KRIZIŲ CENTRO 2022 METŲ VEIKLOS REZULTATŲ APŽVALGA

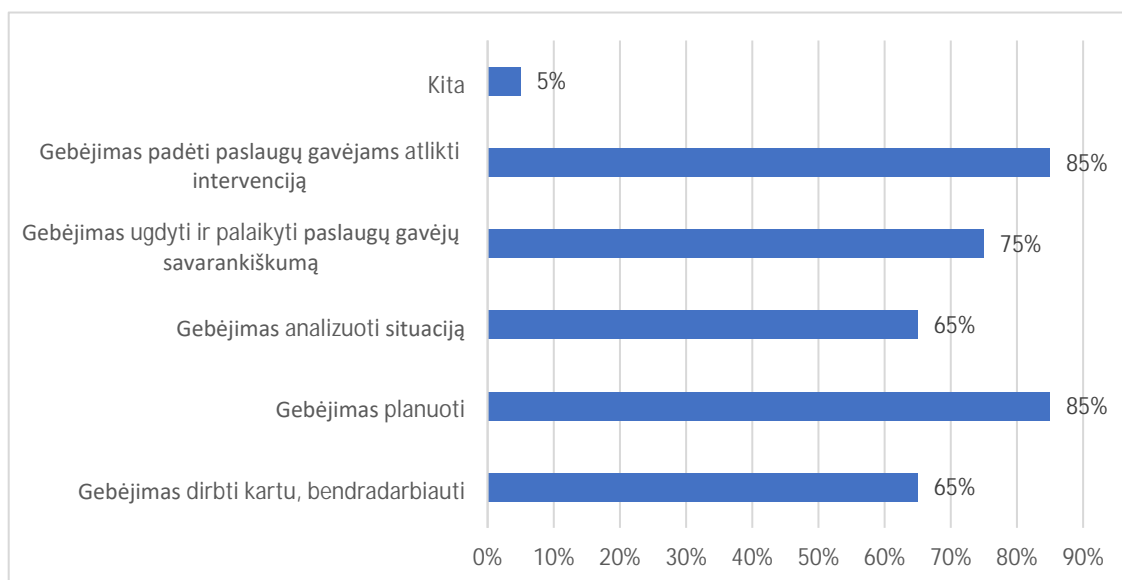
1. Darbuotojų asmeninio ugdymosi, nuolatinio mokymosi ir tobulėjimo rezultatai.
2. Paslaugų gavėjų teisių skatinimo ir užtikrinimo kasdieniniame darbe rezultatai.
3. Partnerysčių teikiamos naudos rezultatai.
4. Paslaugų gavėjų įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą rezultatai.
5. Paslaugų gavėjų įgalinimo rezultatai.
6. Paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės gerinimo rezultatai.
7. Paslaugų gavėjų įtraukimo į Individualių planų rengimą rezultatai.
8. Paslaugų tekimo tęstinumo rezultatai.
9. Centro teikiamų paslaugų naudos paslaugų gavėjams rezultatai.
10. Rezultatai, kurie rodo paslaugų gavėjų ir kitų suinteresuotų šalių pasitenkinimą.
11. Paslaugų gavėjų, personalo ir kitų suinteresuotų šalių Centro veiklos suprantamumo rezultatai.
12. Centro veiklos efektyvumo, požiūrių, rezultatų ir veiklos lyginimo rezultatai.

**BIUDŽETINĖS ĮSTAIGOS VLNIAUS MIESTO KRIZIŲ CENTRO 2022 METŲ VEIKLOS
REZULTATŲ APŽVALGA****1. DARBUOTOJŲ ASMENINIO UGDYMOŠI, NUOLATINIO MOKYMOŠI IR
TOBULĖJIMO REZULTATAI**9 kriterijus.

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

Rodiklis.

Darbuotojų vertinimų, kokias mokymų metu įgytas žinias pritaikė savo darbe, procentinė išraiška.



1 pav.

Centro darbuotojų asmeninio ugdymosi, nuolatinio mokymosi ir tobulėjimo rezultatų vertinimas vyko 2023 metų sausio-vasario mėnesiais. Vertinimui buvo pateiktos šiam tikslui parengtos anketos.

Iš gautų rezultatų (1 pav.) matyti, kad daugiausiai darbuotojai praktikoje taiko mokymų metu įgytus gebėjimus planuoti (85 proc.), gebėjimus padėti paslaugų gavėjams atlikti intervenciją (85 proc.) bei gebėjimus ugdyti ir palaikyti paslaugų gavėjų savarankiškumą (75 proc.). Keli darbuotojai (5 proc.) pasirinko variantą „kita“, pažymėdami, kad praktikoje taiko mokymų metu įgytą gebėjimą dirbti su asmenimis, turinčiais įvairias priklausomybes bei traumines patirtis išgyvenusiais asmenimis, taip pat su karo pabėgėliais iš Ukrainos.

Planuojami tolimesni veiksmai: siekiant darbuotojų asmeninio ugdymosi, nuolatinio mokymosi ir tobulėjimo proceso efektyvumo didinimo, tikslinga į mokymosi planą įtraukti mokymus, stiprinančius gebėjimus dirbti kartu ir bendradarbiauti bei gebėjimą analizuoti situaciją.

2. PASLAUGŲ GAVĖJŲ TEISIŲ SKATINIMO IR UŽTIKRINIMO KASDIENIAME DARBE REZULTATAI

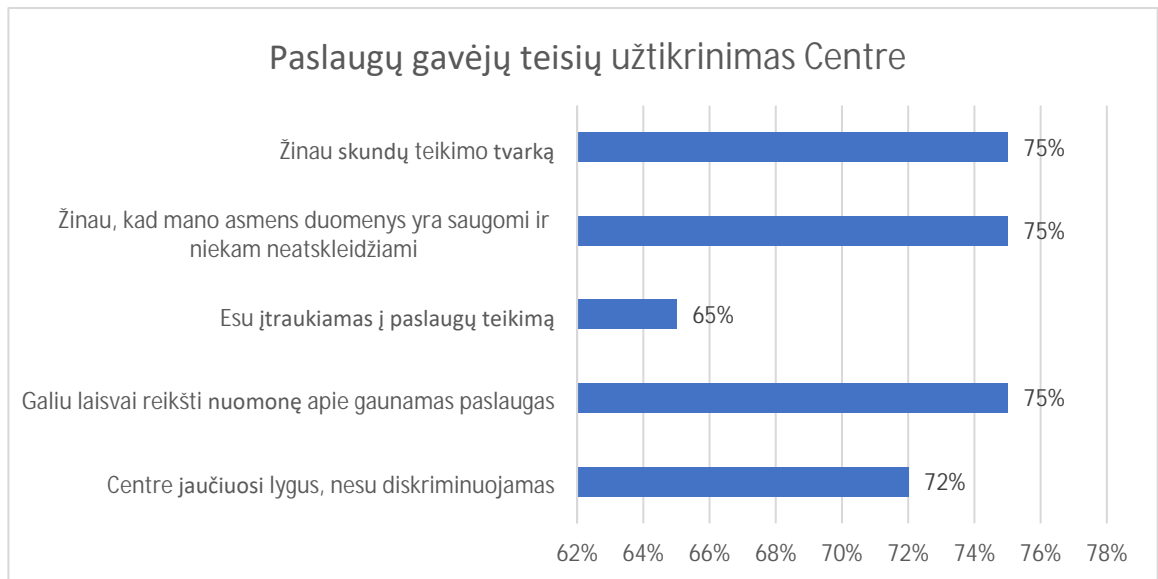
16 kriterijus.

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

Rodikliai.

1. Paslaugų gavėjų, nurodančių, kokios jų teisės Centre yra skatinamos ir užtikrinamos, procentinė išraiška.

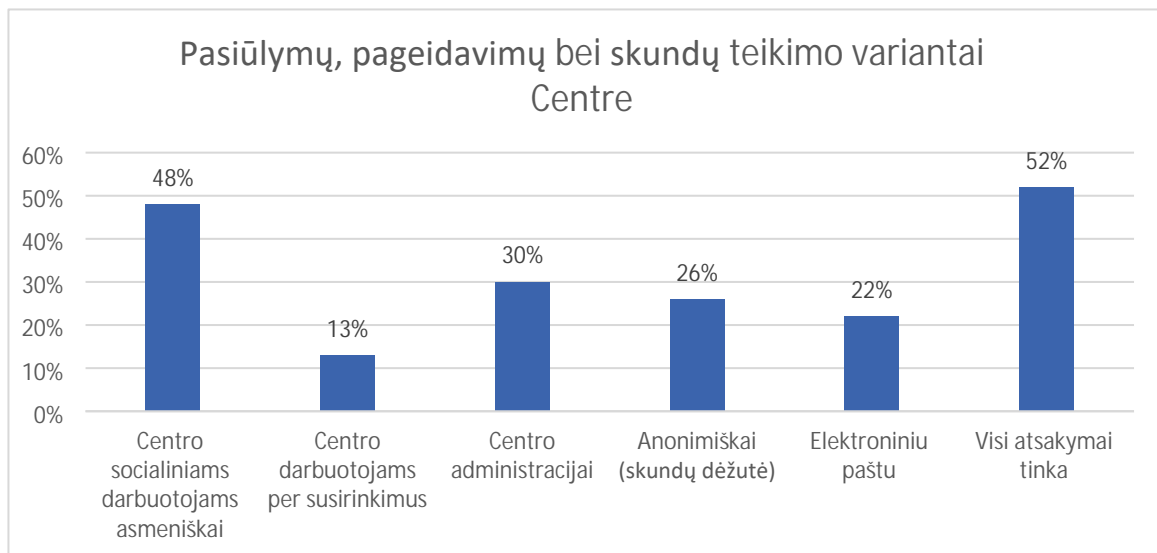
2. Paslaugų gavėjų, nurodančių, kaip ir kam gali pateikti savo pasiūlymus, pageidavimus bei skundus, procentinė išraiška.



2 pav.

Centro paslaugų gavėjų teisių skatinimo ir užtikrinimo kasdieniame darbe vertinimas apklausos būdu vyko 2023 m. sausio-vasario mėnesiais. Vertinimui buvo pateiktos šiam tikslui parengtos anketos.

Paslaugų gavėjų buvo klausama, kaip jie mano, kokios Jų teisės Centre yra užtikrinamos. Diagrama iliustruoja (2 pav.), jog dauguma (72 %) paslaugų gavėjų Centre jaučiasi lygūs. Daugelis (75 %) paslaugų gavėjų nurodė, kad jie gali laisvai reikšti nuomonę apie gaunamas paslaugas, kad jie yra įtraukiami į paslaugų teikimą (65 %), jie žino, kad jų asmens duomenys yra konfidencialūs (75%), bei jie žino skundų teikimo tvarką (75 %).



3 pav.

Paslaugų gavėjų buvo klausiama, kaip ir kam jie gali pateikti savo pasiūlymus, pageidavimus bei skundus. Iš diagramos (3 pav.) galime matyti, kad dauguma paslaugų gavėjų (48 %) pasiūlymus, pageidavimus bei skundus teiktų Centro socialiniams darbuotojams asmeniškai, arba pasinaudotų visai įmanomais būdais: per susirinkimus (13%), Centro administracijai (30%), anonimiškai galėtų pateikti (26%), arba elektroniniu paštu (22 %).

Planuojami tolimesni veiksmai: 2023 m. svarbu išanalizuoti, kaip paslaugų gavėjai pasinaudojo konkrečiomis jų teisėmis.

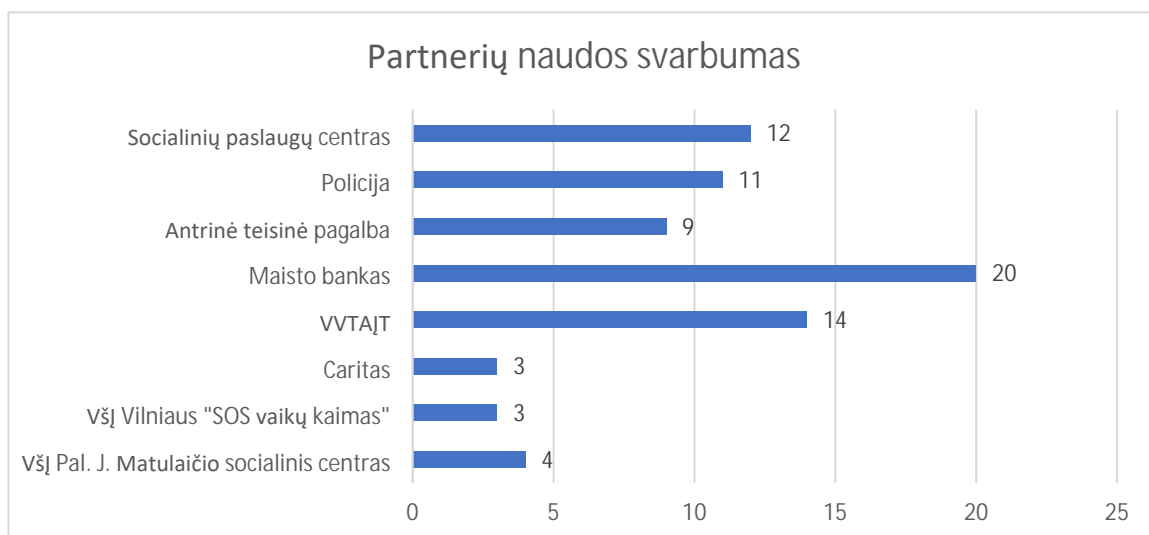
3. PARTNERYSČIŲ TEIKIAMOS NAUDOS REZULTATAI

25 kriterijus.

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

Rodiklis.

Centro partnerių teikiamos pagalbos svarba paslaugų gavėjų gyvenimo kokybei gerinti.



4 pav.

Centro partnerysčių teikiamos naudos vertinimas apklausos būdu vyko 2023 m. sausio-vasario mėnesiais. Vertinimui buvo pateiktos šiam tikslui parengtos anketos. Anketas užpildė 22 paslaugų gavėjai.

Paslaugų gavėjų buvo klausiama, kurių Centro partnerių teikiama pagalba jiems yra svarbiausia (galima buvo pasirinkti kelis partnerius) ir labiausiai įtakojanti jų gyvenimo kokybės gerėjimą. Iš pateiktos diagramos matyti (4 pav.), kad, paslaugų gavėjų nuomone, svarbiausia jiems yra Maito banko teikiama parama (20). Paslaugų gavėjai svarbia pagalba laiko ir Socialinių paslaugų centro (12), policijos (11) bei Vilniaus miesto vaikų teisių apsaugos skyriaus (VVTAIT) (14) teikiamą pagalbą. Galima daryti prielaidą, jog šių Centro partnerių pagalba paslaugų gavėjams yra svarbiausia todėl, kad padeda spręsti iškilusias problemas, dažniausiai lemiančias ir patekiamą į Centrą: būsto neturėjimas, smurtas artimoje aplinkoje, ir sunki šeimų materialinė padėtis. Žvelgiant iš Centro perspektyvos, labiausiai paslaugų gavėjų vertinamos partnerystės padeda užtikrinti ir paslaugų tęstinumą, kai iškilę sunkumai sprendžiami tarpininkaujant ir padedant gauti reikiamą socialinių partnerių teikiamą pagalbą.

Planuojami tolimesni veiksmai: atsižvelgiant į gautus rezultatus, planuojama ir toliau vystyti partnerystes, labiausiai prisidedančias prie paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės gerinimo.

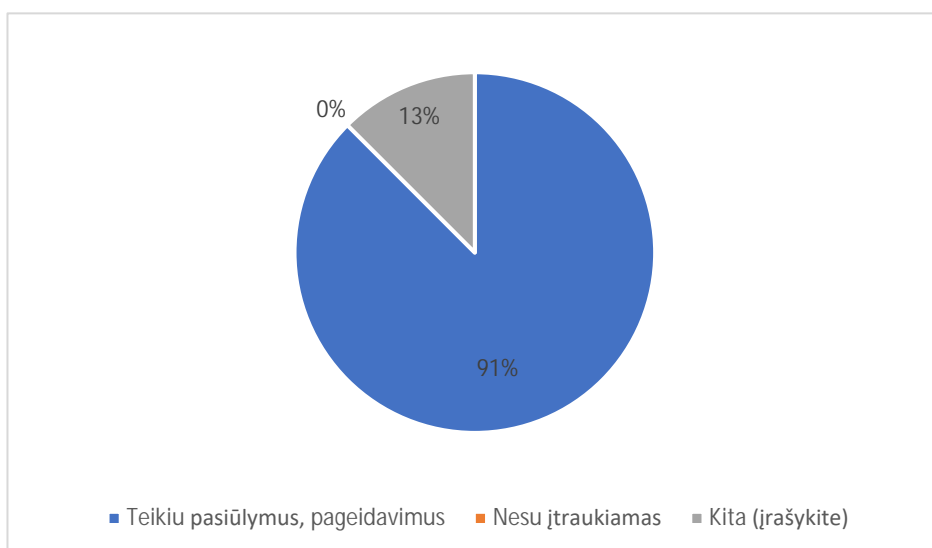
4. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮTRAUKIMO Į PASLAUGŲ PLANAVIMĄ, TEIKIMĄ IR VERTINIMĄ REZULTATAI

27 kriterijus.

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

Rodiklis.

Paslaugų gavėjų įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą bei vertinimą būdai.



5 pav.

Centro paslaugų gavėjų įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą apklausa 2023 m. sausio-vasario mėnesiais. Vertinimui buvo pateiktos šiam tikslui parengtos anketos.

Paslaugų gavėjų buvo klausiama, kaip jie yra įtraukiami į paslaugų planavimą, teikimą bei vertinimą. Diagrama iliustruoja (5 pav.), kad 91% paslaugų gavėjų teikia pasiūlymus bei pageidavimus. 13 % paslaugų gavėjų pasirinko variantą „kita“, žymėdami, kad prie paslaugų planavimo, teikimo bei vertinimo prisideda pildydami anketas, dalyvaudami anoniminėse apklausose bei bendruomeninėje veikloje.

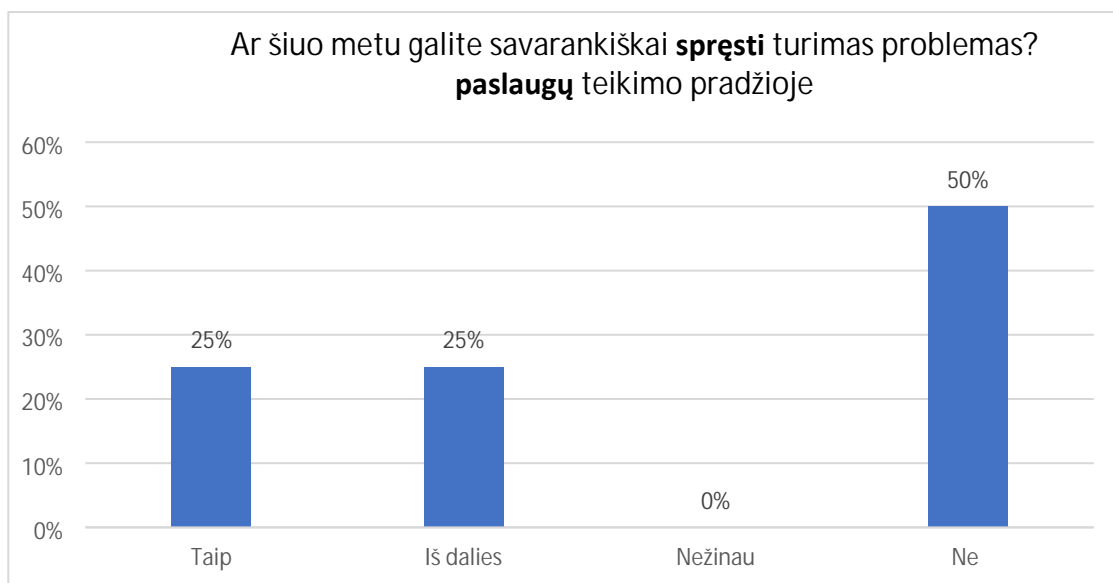
Planuojami gerinimo veiksmai: siekiant paslaugų gavėjus dar labiau įtraukti į paslaugų planavimo, teikimo ir vertinimo procesus, planuojama 202 m. išanalizuoti, kokius konkrečiai pasiūlymus pateikė paslaugų gavėjai.

5. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮGALINIMO REZULTATAI

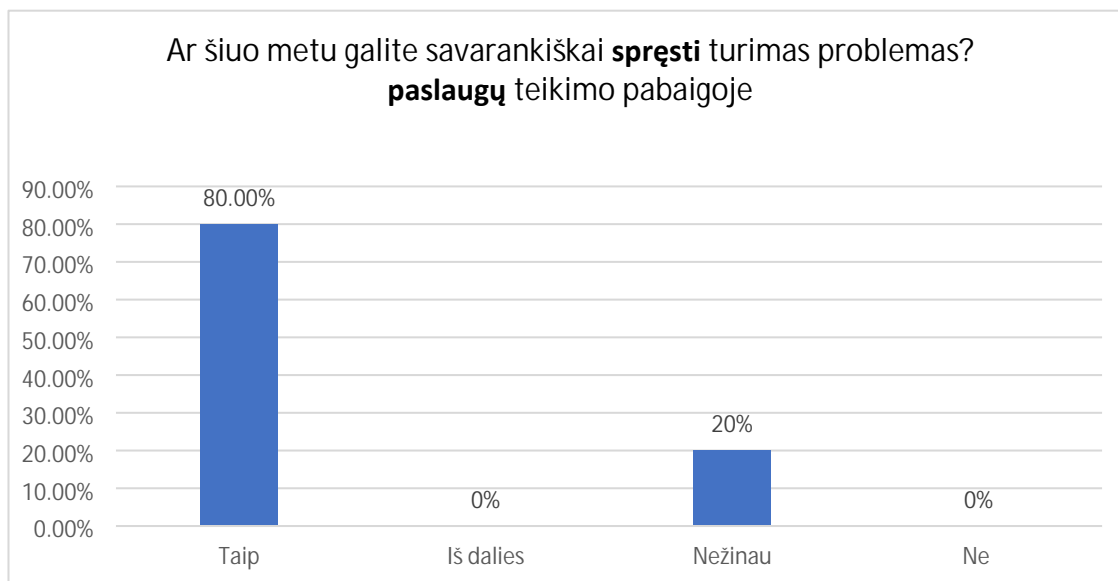
29 kriterijus.

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

Rodiklis. Paslaugų gavėjų nuomonės apie gebėjimą savarankiškai spręsti problemas prieš suteikiant paslaugas ir po jų suteikimo palyginimas procentine išraiška.



6 pav.



7 pav.

Centro paslaugų gavėjų galimybė savarankiškai spręsti turimas problemas vertinama individualiai paslaugų teikimo pradžioje ir paslaugų teikimo pabaigoje. Vertinimui buvo pateiktos šiam tikslui parengtos anketos.

Pirmoje diagramoje (6 pav.) matyti, kad paslaugų teikimo pradžioje 50 proc. paslaugų gavėjų pasirinko atsakymo variantą „ne“, po 25 proc. variantus „taip“ ir „iš dalies“. Sekanti diagrama (7 pav.) iliustruoja, kad 80 proc. atsakiusiųjų paslaugų teikimo pabaigoje savo gebėjimą savarankiškai spręsti problemas vertino teigiamai. Tik 20 proc. paslaugų gavėjų nežino, ar po paslaugų teikimo gali savarankiškai spręsti turimas problemas. Galima daryti prielaidą, kad po paslaugų teikimo Centro gyventojai jaučiasi labiau savimi pasitikintys ir galintys savarankiškai spręsti turimas problemas. Pasiektas rezultatas rodo, kad Centro taikomi metodai ir priemonės dėl paslaugų gavėjų įgalinimo pasirinkti ir taikomi efektyviai.

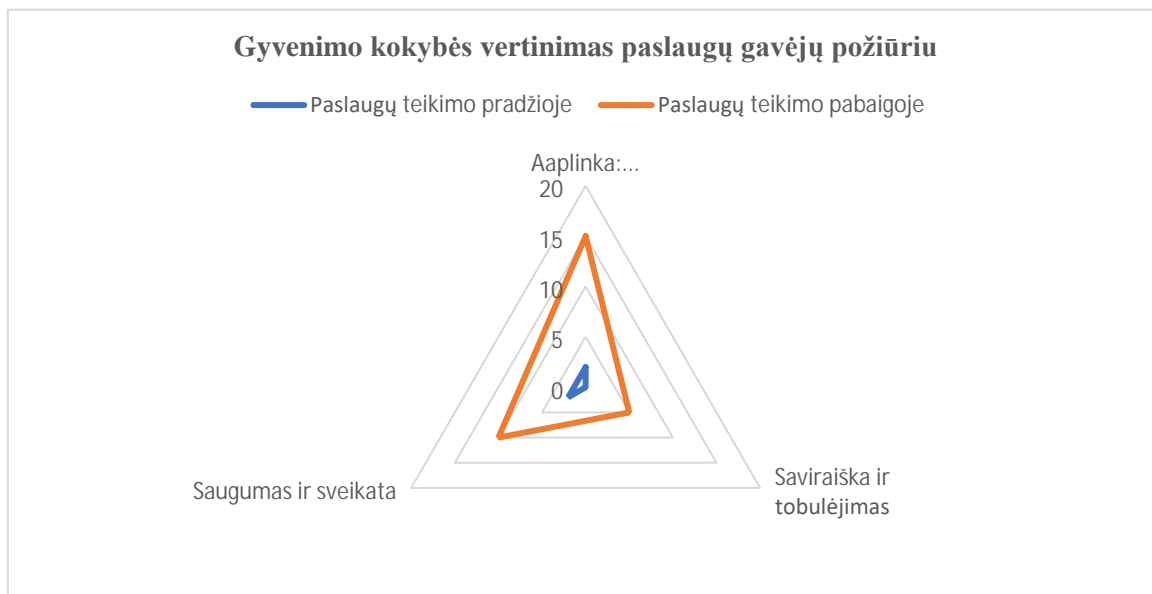
Planuojami gerinimo veiksmai: siekiant užtikrinti, kad paslaugos būtų teikiamos dar efektyviau, planuojama atlikti analizę, kurie iš Centro taikomų metodų ir priemonių labiausiai įtakoja paslaugų gavėjų savarankiškumo lygio padidėjimą.

6. PASLAUGŲ GAVĖJŲ GYVENIMO KOKYBĖS GERINIMO REZULTATAI

32 kriterijus. Socialinių paslaugų teikėjas turi aiškią paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės koncepciją ir vykdo veiklą, grindžiamą paslaugų gavėjų poreikių vertinimu, siekiant pagerinti jų gyvenimo kokybę.

Rodikliai.

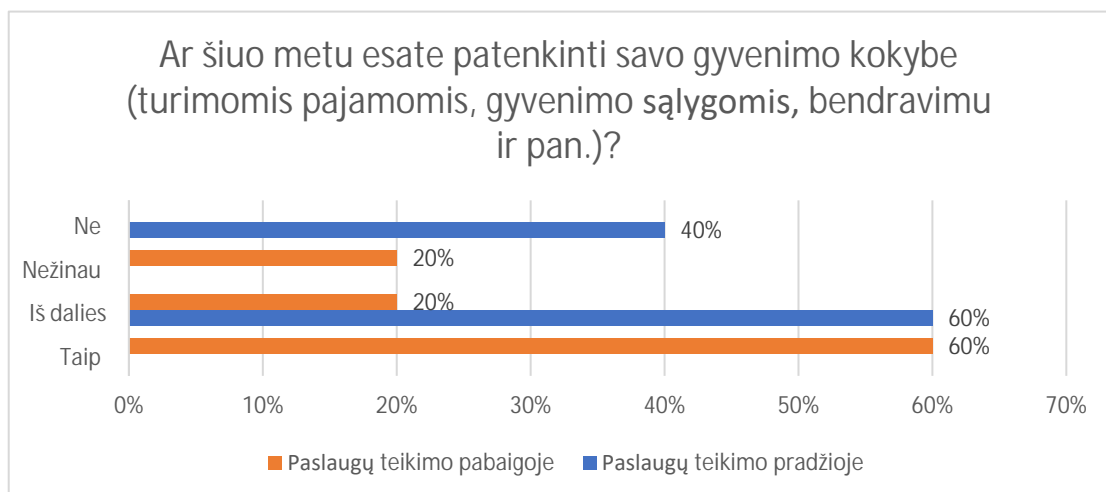
1. Teigiamas paslaugų gavėjo pokytis bent vienoje vertinamoje gyvenimo kokybės srityje.
2. Paslaugų gavėjų pasitenkinimo savo gyvenimo kokybe paslaugų teikimo pradžioje ir pabaigoje palyginimas procentine išraiška.



8 pav.

Centro paslaugų gavėjams pirmas gyvenimo kokybės vertinimas atliekamas pradėjus teikti jiems apgyvendinimo paslaugas. Yra pildomos šiam tikslui parengtos anketos. Pasibaigus paslaugų teikimui, atliekamas pakartotinis gyvenimo kokybės įvertinimas. Palyginus gautus rezultatus paslaugų teikimo pradžioje bei pasibaigus paslaugų teikimui, įvardinamas gyvenimo kokybės pokytis – ar paslaugų gavėjai labiau patenkinti savo gyvenimo kokybe atskirose srityse ir ar paslaugų gavėjams vis dar reikalinga specialistų pagalba.

Paslaugų gavėjai, pildydami gyvenimo kokybės klausimyną, vertina savo gyvenimo kokybę trijose srityse: 1) aplinka: materialinė, socialinė-psichologinė; 2) saugumas ir sveikata; 3) saviraiška ir tobulėjimas. Diagrama iliustruoja (8 pav.), kad didžiausias teigiamas pokytis matomas aplinkos bei saugumo ir sveikatos srityse. Galimai taip yra dėl to, kad dažniausios patekimo į Centrą priežastys yra susijusios su būsto neturėjimu, sunkia materialine bei finansine padėtimi, smurtu artimoje aplinkoje bei sveikatos ir priklausomybės problemomis. Šios problemos lemia žemą gyvenimo kokybės vertinimą aplinkos, saugumo, sveikatos srityse. Galima daryti prielaidą, kad išsprendus būsto problemą, pagerėjus finansinei padėčiai, išsprendus teises problemas, priklausomybės problemas, įsidarbinus, pagerėja paslaugų gavėjo gyvenimo kokybės vertinimas.



9 pav.

Paslaugų gavėjų paslaugų teikimo pradžioje ir pabaigoje buvo klausama, ar jie patenkinti savo gyvenimo kokybe. Diagramoje matyti (9 pav.), kad 60 proc. atsakiusiųjų paslaugų teikimo pabaigoje savo gyvenimo kokybe visiškai patenkinti ir 20 proc. patenkinti iš dalies.

Gauti paslaugų teikimo pradžios ir pabaigos palyginimo rezultatai rodo, kad paslaugų gavėjai, gavę Centro specialistų pagalbą, geriau vertina tiek savo gyvenimo kokybę apskritai, tiek atskirose gyvenimo srityse. Galima daryti išvadą, kad Centro teikiamos paslaugos prisideda prie paslaugų gavėjų galimybių spręsti patiriamus sunkumus įvairiose gyvenimo srityse ir tokiu būdu gerinti savo gyvenimo kokybę didinimo.

Planuojami gerinimo veiksmai: atskiro Centro darbuotojų susirinkimo metu tikslinga aptarti, kaip patobulinti asmens norų ir poreikių nustatymo įrankį, siekiant dar efektyvesnio individualios pagalbos teikimo užtikrinimo atskirose gyvenimo srityse.

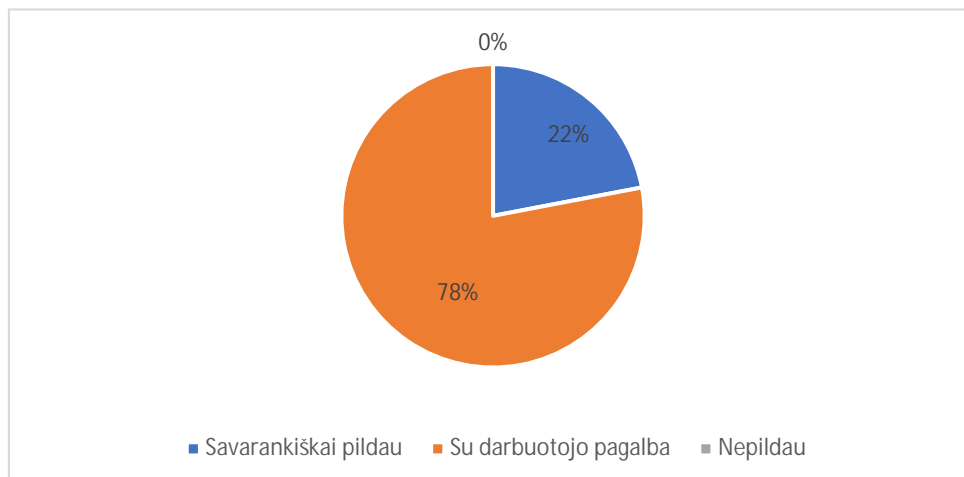
7. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮTRAUKIMO Į INDIVIDUALIŲ PLANŲ RENGIMĄ REZULTATAI

35 kriterijus.

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

Rodiklis.

Paslaugų gavėjų, nurodančių, kaip jie yra įtraukiami į individualių planų rengimą, procentinė išraiška.



10 pav.

Centro paslaugų gavėjų įtraukimo į individualių planų rengimą apklausa vyko 2023 m. sausio-vasario mėnesiais. Vertinimui buvo pateiktos šiam tikslui parengtos anketos.

Diagrama (10 pav.) iliustruoja, kad 78% paslaugų gavėjų pildo individualius planus su darbuotojų pagalba, ir tik 22% pildo savarankiškai.

Planuojami gerinimo veiksmai: rezultato matavimą planuojama atlikti peržiūrint individualius planus ir įvertinant, kiek paslaugų gavėjo nuomonė, siūlymai buvo įtraukti ir atsispindi individualiame plane.

8. PASLAUGŲ TEIKIMO TĖSTINUMO REZULTATAI

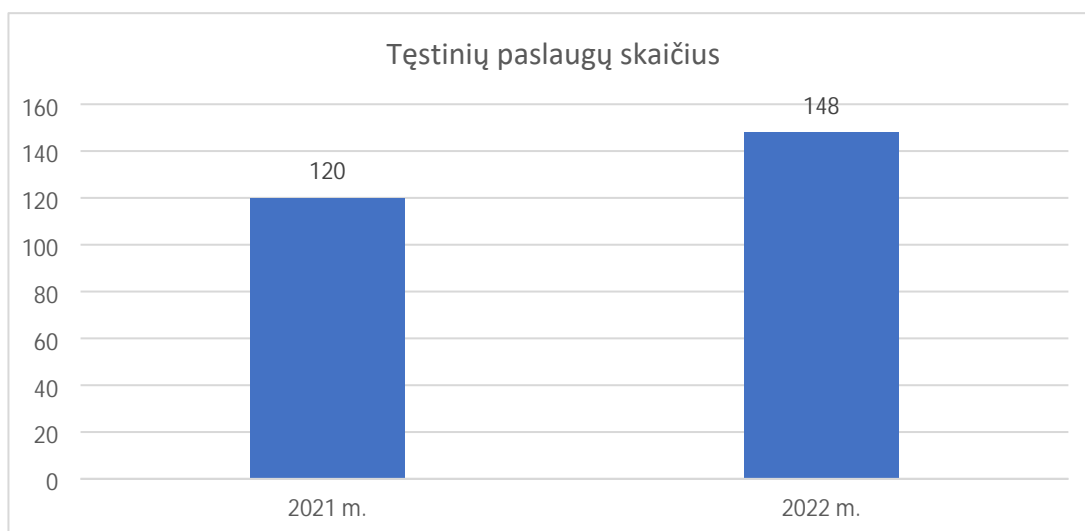
36 kriterijus.

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.

Rodikliai:

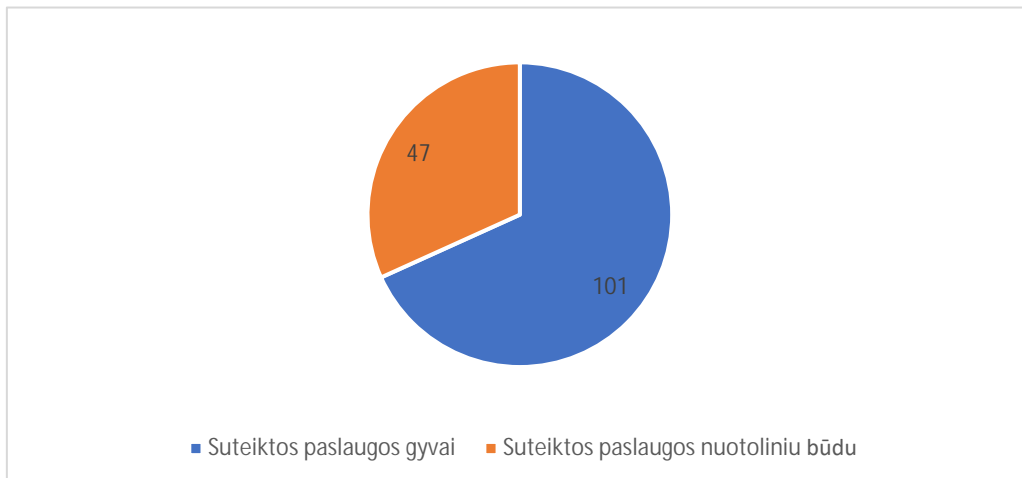
1. Pasibaigus paslaugų teikimui Centre, suteiktos tęstinės pagalbos (paslaugų) 2022 m. skaičiaus santykis su suteiktos tęstinės pagalbos (paslaugų) skaičiumi 2021 m.

2. Pasibaigus paslaugų teikimui Centre, suteiktos gyvai tęstinės pagalbos (paslaugų) 2022 m. skaičiaus santykis su suteiktos nuotoliniu būdu tęstinės pagalbos (paslaugų) skaičiumi 2022 m.



11 pav.

Duomenys apie 2021 m. ir 2022 m. paslaugų teikimo tęstinumo rezultatus yra gaunami iš Centro teikiamų tęstinių paslaugų apskaitos registro. Diagrama (11 pav.) iliustruoja, kad, pasibaigus paslaugų teikimui Centre, 2021 metais pagalbos į Centro specialistus (informavimo/konsultavimo, tarpininkavimo ar materialinės pagalbos) buvo kreiptasi ir ji suteikta 120 kartų, o 2022 metais – 148 kartus.



12 pav.

Iš diagramos matyti (12 pav.), kad poreikis gauti paslaugas nuotoliniu būdu vis dar išlieka. Galima daryti prielaidą, kad žmonės išmoko naudotis nuotolinio ryšio priemonėmis, kad sėkmingai gautų socialines paslaugas.

Planuojami gerinimo veiksmai: ir toliau teikti tęstines paslaugas, atsižvelgiant geriausius paslaugų gavėjų interesus.

9. TEIKIAMŲ PASLAUGŲ NAUDOS PASLAUGŲ GAVĖJAMS REZULTATAI

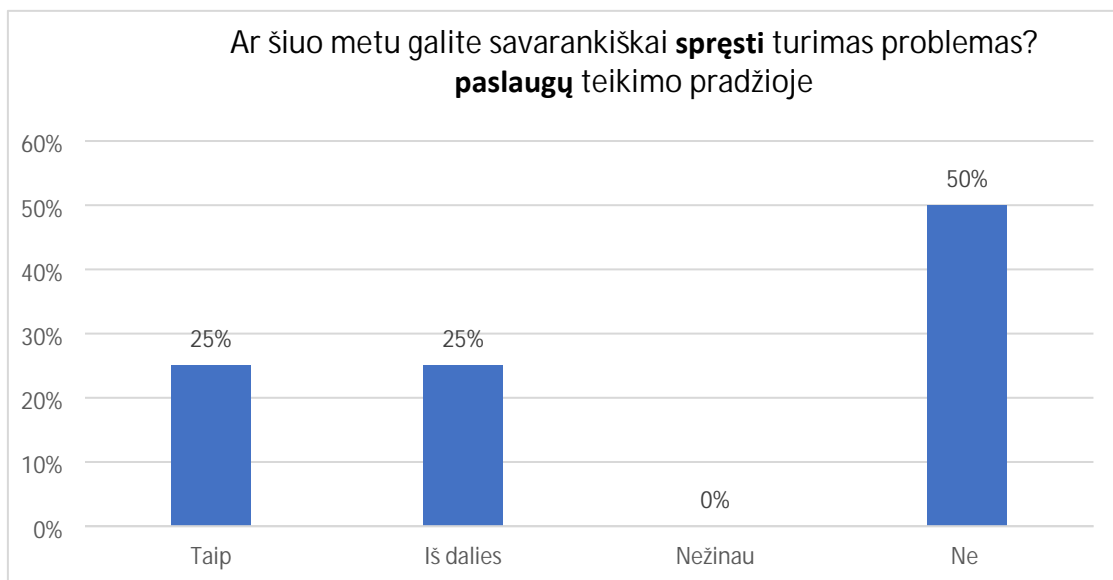
43 kriterijus.

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

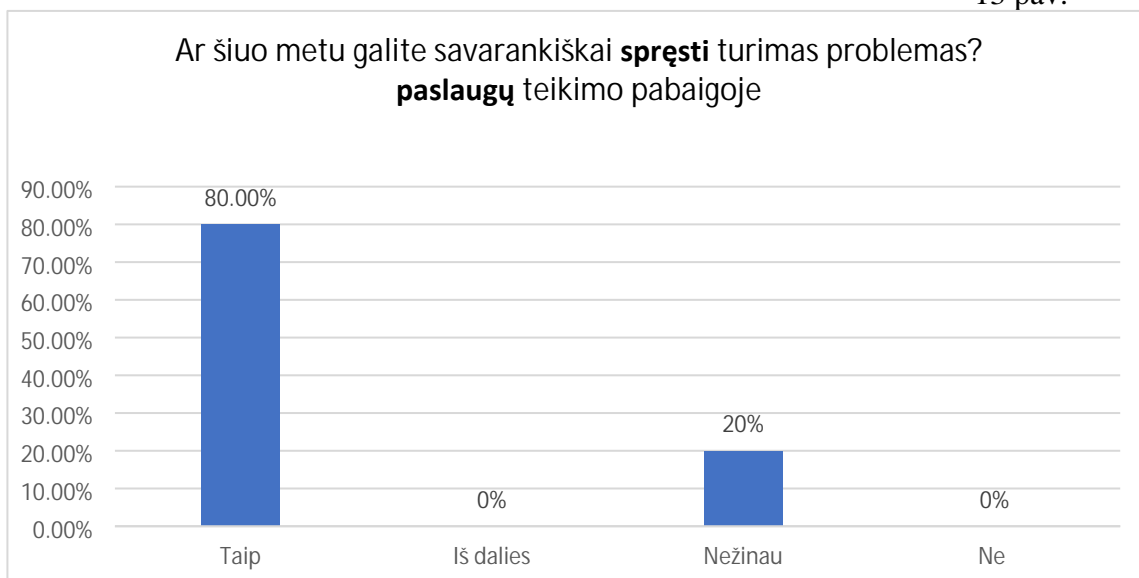
Rodikliai:

1. Paslaugų gavėjų nuomonės apie gebėjimą savarankiškai spręsti problemas prieš suteikiant paslaugas ir po jų suteikimo palyginimas procentine išraiška.
2. Paslaugų gavėjų pasitenkinimo savo gyvenimo kokybe paslaugų teikimo pradžioje ir pabaigoje palyginimas procentine išraiška.
3. Teigiamas paslaugų gavėjo gyvenimo kokybės pokytis vertinamose gyvenimo kokybės srityse.

Centro paslaugų gavėjų galimybė savarankiškai spręsti turimas problemas vertinama individualiai paslaugų teikimo pradžioje ir paslaugų teikimo pabaigoje. Vertinimui buvo pateiktos šiam tikslui parengtos anketos.

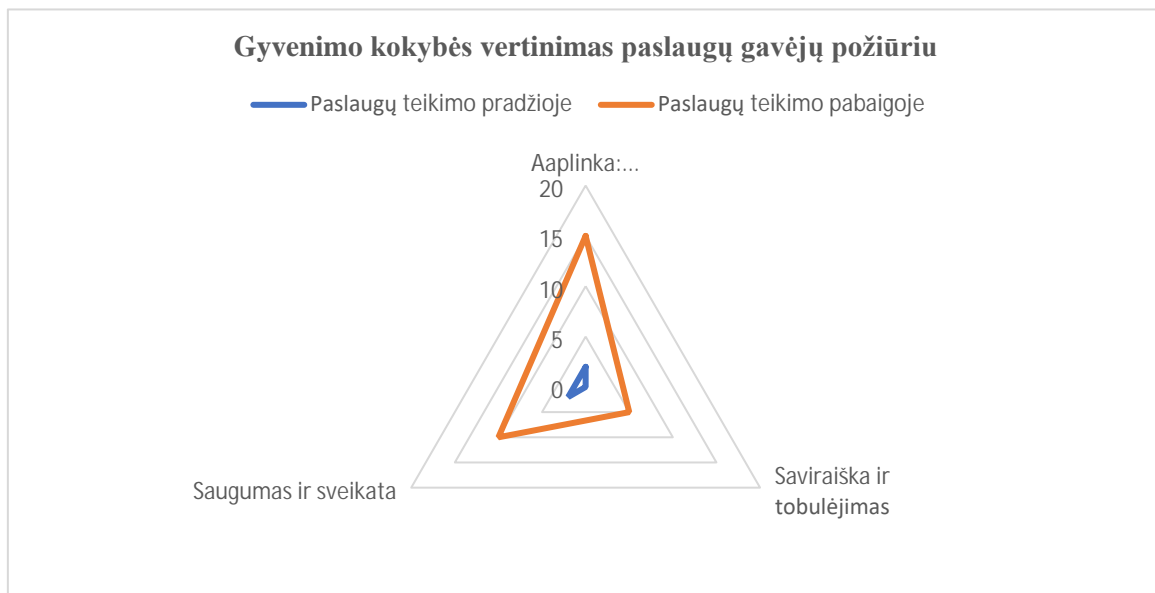


13 pav.



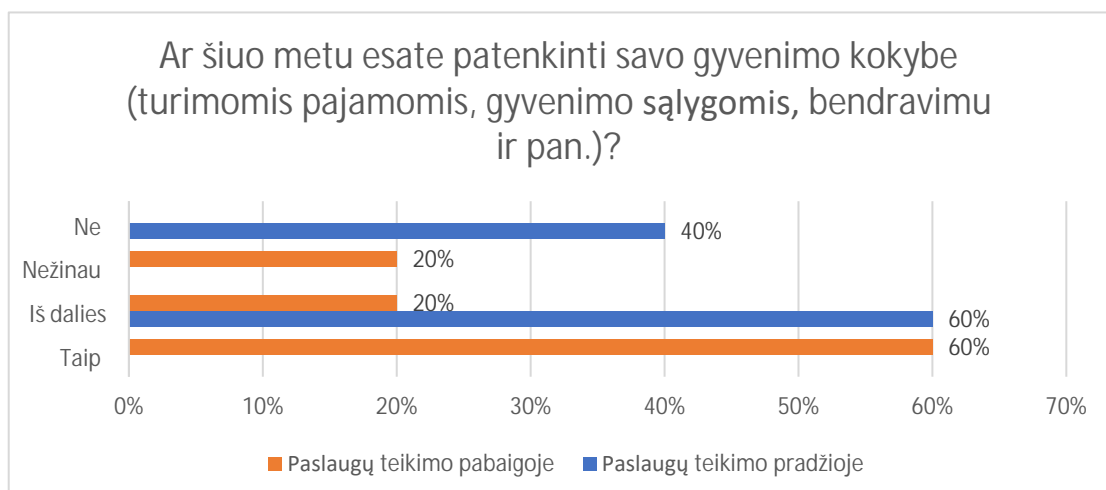
14 pav.

Pirmoje diagramoje (13 pav.) matyti, kad paslaugų teikimo pradžioje 50 proc. paslaugų gavėjų pasirinko atsakymo variantą „ne“, po 25 proc. variantus „taip“ ir „iš dalies“. Sekanti diagrama (14 pav.) iliustruoja, kad 80 proc. atsakiusių paslaugų teikimo pabaigoje savo gebėjimą savarankiškai spręsti problemas vertino teigiamai. Tik 20 proc. paslaugų gavėjų nežino, ar po paslaugų teikimo gali savarankiškai spręsti turimas problemas. Galima daryti prielaidą, kad po paslaugų teikimo Centro gyventojai jaučiasi labiau savimi pasitikintys ir galintys savarankiškai spręsti turimas problemas. Pasiektas rezultatas rodo, kad Centro taikomi metodai ir priemonės dėl paslaugų gavėjų įgalinimo pasirinkti ir taikomi efektyviai.



15 pav.

Paslaugų gavėjai, pildydami gyvenimo kokybės klausimyną, vertina savo gyvenimo kokybę trijose srityse: 1) aplinka: materialinė, socialinė-psichologinė; 2) saugumas ir sveikata; 3) saviraiška ir tobulėjimas. Diagrama iliustruoja, kad didžiausias teigiamas pokytis matomas aplinkos bei saugumo ir sveikatos srityse. Galimai taip yra dėl to, kad dažniausios patekimo į Centrą priežastys yra susijusios su būsto neturėjimu, su sunkia materialine bei finansine padėtimi, su smurtu artimoje aplinkoje, su sveikatos ir priklausomybės problemomis. Šios problemos lemia žemą gyvenimo kokybės vertinimą. Galima daryti prielaidą, kad išsprendus būsto problemą, pagerėjus finansinei padėčiai, išsprendus teises problemas, priklausomybės problemas, įsidarbinus, pagerėja paslaugų gavėjo gyvenimo kokybės vertinimas.



16 pav.

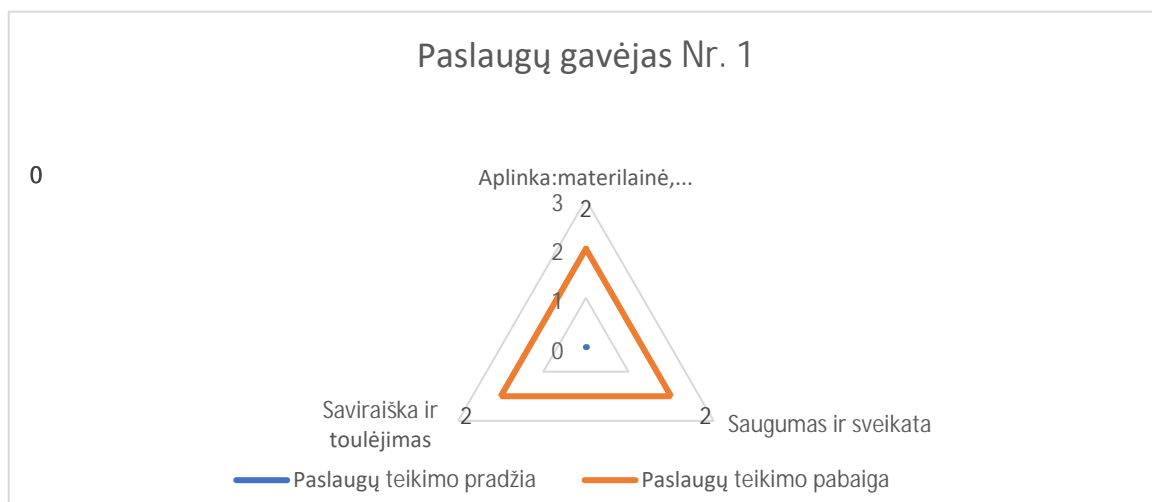
Paslaugų gavėjų paslaugų teikimo pradžioje ir pabaigoje buvo klausama, ar jie patenkinti savo gyvenimo kokybe. Diagramoje matyti (16 pav.), kad 60 proc. atsakiusių paslaugų teikimo pabaigoje savo gyvenimo kokybe visiškai patenkinti ir 20 proc. patenkinti iš dalies.

Gauti paslaugų teikimo pradžios ir pabaigos palyginimo rezultatai rodo, kad paslaugų gavėjai, gavę Centro specialistų pagalbą, geriau vertina tiek savo gyvenimo kokybę apskritai, tiek atskirose gyvenimo srityse. Galima daryti išvadą, kad Centro teikiamos paslaugos prisideda prie paslaugų gavėjų galimybių spręsti patiriamus sunkumus įvairiose gyvenimo srityse ir tokiu būdu gerinti savo gyvenimo kokybę didinimo.

Centro paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės pokytis (individualiu požiūriu) yra skaičiuojamas nuo 2019 metų pradžios. Tam tikslui yra naudojamas Gyvenimo kokybės vertinimo klausimynas. Paslaugų gavėjai jį pildė paslaugų teikimo pradžioje ir pabaigoje, esant poreikiui, ar apsikeitus aplinkybėmis, ir anksčiau.

Paslaugų gavėjas Nr. 1. (17 pav.)

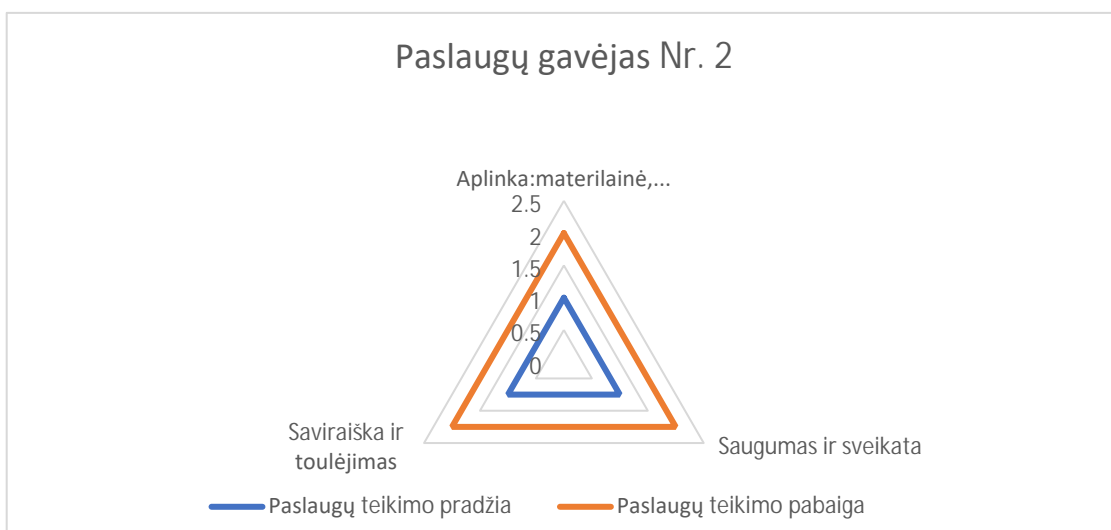
Moteris, amžius - 38 metų, turinti neįgalumą, patirianti fizinį bei finansinį smurtą nuo patėvio. Paslaugų teikimo laikotarpis – 6 mėnesiai. Atėjimo į Centrą momentu visas vertinamas gyvenimo kokybės sritis ji įvertino nuliais. Paslaugų teikimo pabaigoje aplinkos (materiali, socialinė-psichologinė) vertinimas keitėsi nuo 0 iki 2. Galimai tai lėmė stabilesnė nei iki tol jos finansinė padėtis, reguliarios Centro socialinių darbuotojų, teisinio švietimo specialisto ir psichologo konsultacijos. Saugumo ir sveikatos srities vertinimas taip pat keitėsi nuo 0 iki 2. Manytina, jog toks vertinimas buvo po reguliaraus jai skirtų vaistų naudojimo, po skatinimų lankytis pas medikus bei rūpintis savo sveikata. Saviraiškos ir tobulėjimo sritis keitėsi nuo 0 iki 2, kadangi paslaugų gavėja buvo skatinama dalyvauti Centro grupinėse ir bendruomeninėse veiklose.



17 pav.

Paslaugų gavėjas Nr. 2. (18 pav.)

Moteris, 5 vaikų mama, amžius – 45 metai. Vyresniajam moters vaikui – 8 metai, jaunesniajam – 1 metai. Trys vaikai turėjo spec. poreikių, tačiau nei vienam nebuvo nustatytas neįgalumas. Moters vyras priklausomas nuo alkoholinių gėrimų bei naudojo fizinį smurtą prieš žmoną ir vaikus. Paslaugų teikimo laikotarpis – 6 mėnesiai. Atėjimo į Centrą momentu bendras moters vertinimas gyvenimo kokybės vertinimo srityse siekė 3 balus. Paslaugų teikimo laikotarpiu moteris, padedama Centro specialistams, kreipėsi į Neįgalumo ir darbingumo nustatymo tarnybą, kur nustatė vaikams neįgalumą. Centro teisinio švietimo specialistui tarpininkaujant, paslaugų gavėja gavo Valstybės garantuojamą teisinę pagalbą, pradėjo skyrybų procesą su vyru. Paslaugų teikimo pabaigoje aplinkos (materiali, socialinė-psichologinė) vertinimas keitėsi nuo 1 iki 2. Galimai tai lėmė pagerėjusi finansinė moters padėtis, ramus, be smurtinių santykių gyvenimas Centre. Saugumo ir sveikatos srities vertinimas taip pat keitėsi nuo 1 iki 2. Manytina, kad toks vertinimas dėl to, kad po skyrybų moteris galėjo grįžti į namus, kur negalėjo gyventi smurtaujantis vyras. Saviraiškos ir tobulėjimo sritis keitėsi nuo 1 iki 2, kadangi paslaugų gavėja su vaikais buvo skatinama dalyvauti Centro grupinėse ir bendruomeninėse veiklose.



18 pav.

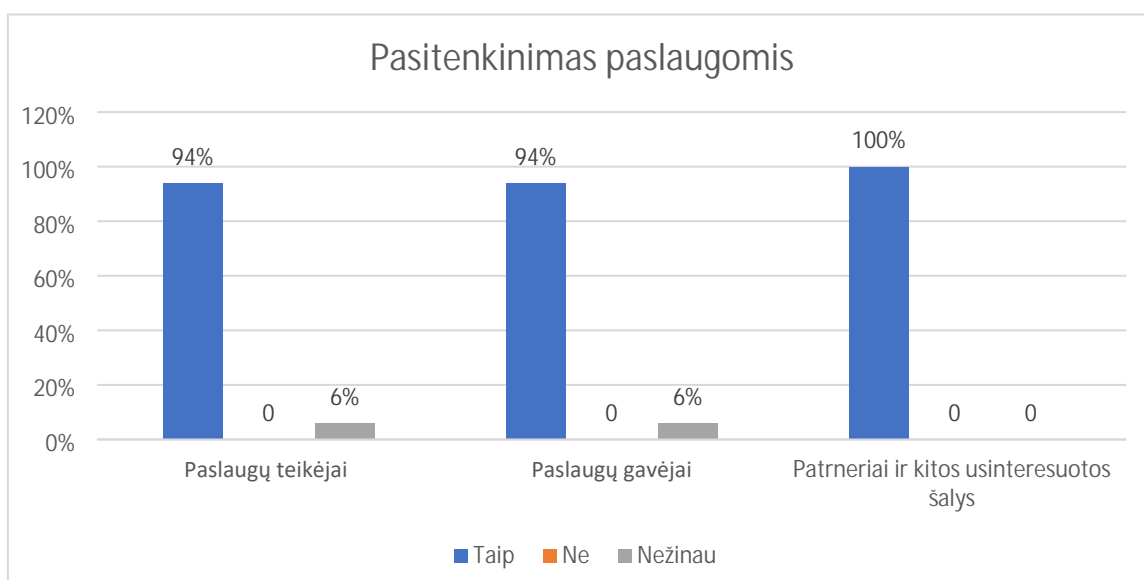
10. REZULTATAI, KURIE RODO PASLAUGŲ GAVĖJŲ IR KITŲ SVARBIŲ SUINTERESUOTŲJŲ ŠALIŲ PASITENKINIMĄ

45 kriterijus.

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

Rodiklis.

Paslaugų gavėjų ir kitų suinteresuotų šalių (steigėjo) pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis procentinė išraiška.



19 pav.

Centro paslaugų gavėjų, kurie išreiškė savo pasitenkinimą paslaugomis, vertinimas apklausos būdu vyko 2023 m. vasario mėnesį. Atliktas teikiamų paslaugų kokybės vertinimo tyrimas, kuriam naudotos standartizuotos anketos.

Centro partneriai: Socialinių paslaugų centras, policija, Vilniaus miesto vaiko teisių apsaugos skyrius, VA Motinos ir vaiko namai „Caritas“, VšĮ „Vilniaus SOS vaikų kaimas“, VšĮ Pal. J. Matulaičio socialinis centras. Iš suinteresuotų šalių buvo pasirinktas steigėjas.

Paslaugų gavėjų, paslaugų teikėjų, partnerių ir steigėjo buvo klausama apie pasitenkinimą Centre teikiamomis paslaugomis. Diagrama (19 pav.) iliustruoja, kad tik partneriai ir steigėjas visiškai patenkinti (100 proc.) Centro teikiamomis paslaugomis. Paslaugų teikėjų ir paslaugų gavėjų atsakymai pasiskirstė vienodai: po 94 proc. paslaugomis patenkinti, po 6 proc. atsakiusiųjų pasirinko atsakymą „nežinau“. Nepatenkintų Centro teikiamomis paslaugomis nėra.

Klausiant pagal atskiras sritis, daugiau nei 90 proc. paslaugų gavėjų išreiškė pasitenkinimą bendradarbiavimu, gyvenimo sąlygomis, konsultavimui skirtu laiku bei patalpomis. Daugiau nei 90 proc. darbuotojų patenkinti savo darbo aplinka, darbo krūviu bei organizavimu, bendradarbiavimu su kitomis organizacijomis, komandiniu darbu bei pasiektų rezultatų vertinimu.

Planuojami gerinimo veiksmai: tikslinga į socialinių partnerių anketinę apklausą įtraukti atvirus klausimus apie Centro teikiamų paslaugų pasitenkinimą.

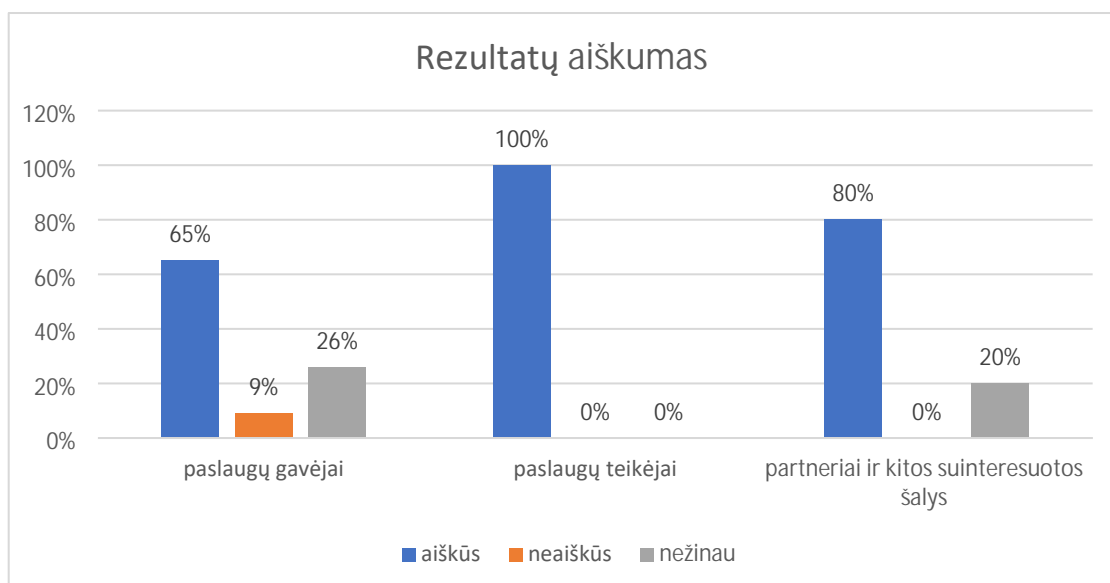
11. PASLAUGŲ GAVĖJAI, PERSONALAS IR KITOS SVARBIOS SUINTERESUOTOSIOS ŠALYS SUPRANTA VEIKLOS REZULTATUS

46 kriterijus.

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

Rodiklis.

Centro paslaugų teikėjų, paslaugų gavėjų, partnerių ir kitų suinteresuotų šalių (steigėjo) veiklos rezultatų suprantamumo procentinė išraiška.



20 pav.

Centro paslaugų gavėjų, personalo ir kitų svarbių suinteresuotų šalių Centro veiklos rezultatų suprantamumo vertinimas apklausos būdu vyko 2023 m. vasario mėnesį. Vertinimas atliktas antrą kartą.

Paslaugų gavėjų, paslaugų teikėjų, partnerių ir steigėjo buvo klausama nuomonės apie Centro metinių veiklos rezultatų aiškumą. (Centro metiniai veiklos rezultatai pateikiami internetiniame puslapyje, paslaugų gavėjams ir teikėjams per susirinkimus, partneriams siunčiami elektroniniais

paštais.) Diagrama (20 pav.) iliustruoja, kad 100 % paslaugų teikėjų pristatomi veiklos rezultatai aiškūs, 80 % partnerių taip pat rezultatai aiškūs, ir tik 65 % paslaugų gavėjų rezultatai yra aiškūs.

Atsižvelgiant į gautus rezultatus, planuojama keisti Centro metinius veiklos rezultatų pristatymus (pateikimus) paslaugų gavėjams.

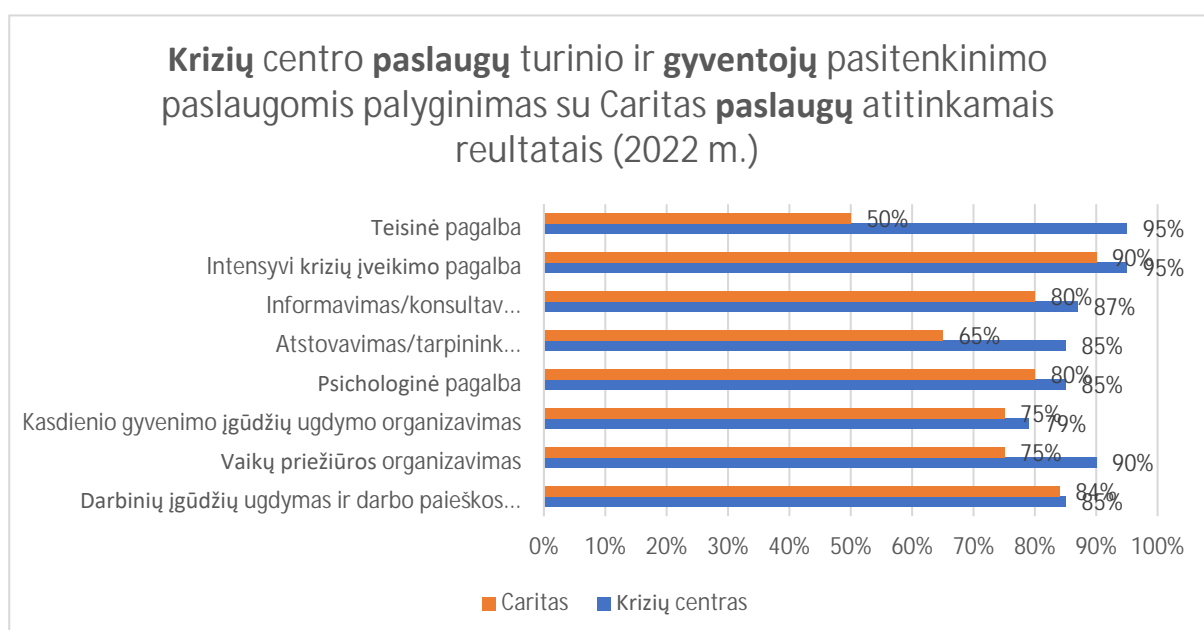
12. CENTRO VEIKLOS EFEKTYVUMO, POŽIŪRIŲ, REZULTATŲ IR VEIKLOS LYGINIMO REZULTATAI

50 kriterijus.

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

Rodiklis.

Vilniaus miesto krizių centro paslaugų gavėjų ir Vilniaus miesto nakvynės namų paslaugų teikimo metodų palyginimas.



21 pav.

Abi įstaigos veiklos lyginimui naudojo standartizuotas anketas. Įstaigų veiklos lyginimas vyko antrą kartą. Diagrama (21 pav.) iliustruoja, kad rezultatai yra panašūs. Buvo lyginama paslaugų gavėjų nuomonė, vertinant atskiras su paslaugų organizavimu ir teikimu susijusias sritis.

Kaip rodo rezultatai, paslaugų gavėjų pasitenkinimas atskirose srityse yra aukštas. Darytinis išvados: aukštas bendradarbiavimo bei konsultavimui skirto laiko įvertinimas gali būti nulemtas Centre įtvirtinto individualaus požiūrio į asmenį (stengiamasi įsigilinti į asmens problemas, išsamiai vertinti paslaugų gavėjų norus ir poreikius, paslaugų gavėjas skatinamas aktyviai dalyvauti pagalbos procese, reguliariai skiriama laiko individualioms konsultacijoms, siekiant asmeniui suteikti labiausiai jam reikalingą pagalbą).

Planuojami tolimesni veiksmai: manome, kad būtų tikslinga apsilankyti VA Carite ir detaliau susipažinti su įstaigos veikla bei jos taikomais darbo metodais/priemonėmis.