



2014–2020 metų  
Europos Sąjungos  
fondų investicijų  
veiksmų programa

**ŠIAULIŲ MIESTO SAVIVALDYBĖS VAIKŲ GLOBOS NAMAI  
VEIKLOS REZULTATŲ ATASKAITA  
2022 M.**

# 1. LYDERYSTĖ

<b>1. KRITERIJUS</b>	Socialinių paslaugų teikėjas apibrėžia ir įgyvendina savo viziją, misiją, organizacijos vertybes teikdamas paslaugas bei savo organizacijai ir paslaugų teikimui keldamas ambicingus tikslus.
----------------------	---

## Rezultatai:

Visuotiniame Šiaulių miesto savivaldybės vaiko globos namų darbuotojų susitikime aptarta įstaigos vizija, misija, vertybės. Kokybės politikos tvarkos apraše patikslinta, struktūruota įstaigos misija.

Įsakymo nr. 2022-04-05 Nr. V-106 (1.6.)

Kokybės politikos tvarkos aprašas pateikiamas svetainėje: svgn.lt

<b>2. KRITERIJUS</b>	Socialinių paslaugų teikėjas apibrėžia ir įgyvendina vadybos sistemą, kuri skatina kokybės kultūrą.
----------------------	---

## Rezultatai:

2022 metais apklausų metu buvo įvertintos darbuotojų turimos žinios apie organizaciją, jos paskirtį, keliamus tikslus, misiją ir viziją. Gavus šiuos rezultatus buvo pradėtas veiklos kokybės gerinimas nuo pačių darbuotojų žinių didinimo apie organizaciją ir jos veiklą. Organizuoti mokymai „Mokymosi tarnaujant bendruomenei metodus socialiniame darbe: kam jis gali būti naudingas?“, „Mano profesinis bagažas“, „Lietuvos socialinio darbo ateitį kuriančios kompetencijos“. Sėkmingai vyksta tobulėjimo procesas.

<b>3. KRITERIJUS</b>	Socialinių paslaugų teikėjas įrodo įsipareigojimą siekti ilgalaikių kokybės tikslų, nuolat mokytis, taikyti inovacijas ir naujas technologijas.
----------------------	---

## Rezultatai:

Kokybės politikos apraše apibrėžtos kokybės užtikrinimo priemonės, detalizuotas kokybės politikos vertinimas. Vaikų globos namų teikiamų paslaugų kokybę numatoma vertinti šiais informacijos gavimo metodais: statistiniais; organizacinės dokumentacijos analizės; paslaugų gavėjų apklausų; darbuotojų apklausų ir ataskaitų ir kt. Vaikų globos namų teikiamų paslaugų kokybę vertinama:

- paslaugų atitikimą įstatymams ir poįstatyminiams aktams, tvarkoms ir pan.;
- socialinių paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės pagerėjimo pokyčiai, suteikus socialines paslaugas;
- socialinių paslaugų gavėjų nuomonė apie patenkintus poreikius ir jiems suteiktas paslaugas;
- Vaikų globos namų darbuotojų kompetencijos ir kvalifikacijos kėlimo ir pritaikymo praktinėje veikloje pokyčiais;
- socialinių paslaugų teikimo rezultatais;
- Vaikų globos namų darbuotojo kasmetinio įsivertinimo metu;
- bendradarbiavimo su partneriais rezultatai;
- socialinių paslaugų gavėjų pastabų ir skundų pokyčiai;

Kiekvieno Vaikų globos namų darbuotojo atsakomybė numatyta pareigybės aprašyme, kuris yra peržiūrimas 1 kartą per metus.

Konkretūs kokybės tikslų rezultatų rodikliai ir jų pasiekimo terminai numatomi įstaigos strateginiuose ir metiniuose planuose.

Kokybės politikos tvarkos aprašas pateikiamas svetainėje:

<b>4. KRITERIJUS</b>	Socialinių paslaugų teikėjas apibrėžia ir vykdo metinio planavimo ir įvertinimo procesą, kuris atspindi organizacijos tikslus ir teikiamas paslaugas.
----------------------	---

**Rezultatai:**

Į metinį planą įtraukti:

- pareigybių aprašymų peržiūra 1 k. per metus.
- konfidencialumo procedūrų peržiūra, numatyti kokių veiksmų yra imamasi politikos aprašo nuostatų nesilaikant.
- kasmetinis paslaugų teikimo proceso peržiūrėjimas
- socialinių paslaugų gavėjų integravimo į bendruomenę veiklos, viešinimas.

<b>5. KRITERIJUS</b>	Socialinių paslaugų teikėjas yra įsipareigojęs būti socialiai teisingu ir aktyviai integruoti paslaugų gavėjus į visuomenę.
----------------------	---

**Rezultatai:**

2022 metais su savanoriu buvo sudaryta viena sutartis. Savanoris kartu su soc. darbuotojais, dirbančiais šeimose, organizavo bendrus renginius : „Gražiausia mama“, Užgavėnės. Pagerėjo klientų integracija, nes aktyviai dalyvavo veikloje su miesto bendruomene.

<b>6. KRITERIJUS</b>	Socialinių paslaugų teikėjas įrodo įstaigos socialinę atsakomybę per savo įsipareigojimą vykdyti tvarią, visuomenei naudingą veiklą.
----------------------	--

**Rezultatai:**

Buvo parengtas socialinės atsakomybės veiklos planas, kuris apima vadovo, darbuotojų ir paslaugų gavėjų veiklas atsižvelgiant į 2022 m. auditorės pateiktas rekomendacijas.

## 2. PERSONALAS

<b>7. KRITERIJUS</b>	Socialinių paslaugų teikėjas apibrėžia ir įgyvendina personalo samdymo ir išsaugojimo politiką, kuri skatina kvalifikuoto personalo atranką atsižvelgiant į reikalingas žinias, įgūdžius ir gebėjimus.
----------------------	--

**Rezultatai:**

Papildytas „Darbuotojų samdymo ir išsaugojimo tvarkos“ aprašas siejant su įstaigos misija ir vertybėmis. Detalizuotos profesinės ir socialinės adaptacijos priemonės, skatinimo kultūra. Detalizuotas pretendento bendrųjų, profesinių, specialiųjų gebėjimų vertinimas. Numatyta galimybė į pretendentų vertinimo komisiją įtraukti paslaugų gavėjų, socialinių partnerių atstovus. Įgyvendinta

nauja iniciatyva siekiant didinti darbuotojų motyvavimą - „Dėkingumo diena – AČIŪ“, 1 kartą per metus, IV metų ketvirtį.

Pasirašyta viena nauja savanorystės sutartis. 2022 m. tęstinių savanorystės veiklų nebuvo. 2022 m. nebuvo laisvų darbo vietų, todėl konkursas ir atranka nebuvo organizuota. Darbuotojų samdymo ir išsaugojimo tvarkos aprašas pateikiamas svetainėje: svgn.lt

<b>8. KRITERIJUS</b>	Socialinių paslaugų teikėjas teikia paslaugas laikydamasis privalomų saugą ir sveikatą reglamentuojančių nacionalinių teisės aktų ir užtikrina tinkamas darbo sąlygas, tinkamą ir sutartą darbuotojų skaičių ir jų skaičiaus santykį, priemones darbuotojams ir savanoriams atlyginti.
----------------------	--

### Rezultatai:

Vadovaujantis „Psichosocialinės rizikos veiksnių ir streso darbe vertinimo rekomendacijomis“ yra patikslintas darbuotojų ir paslaugų gavėjų saugos ir sveikatos užtikrinimo priemonių planas.

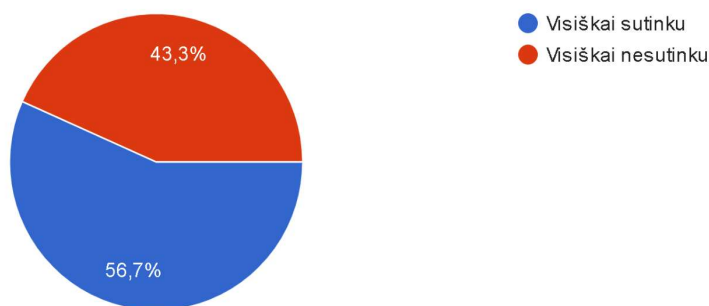
- Bendri susirinkimai (1 x ketvirtį), pasitarimai su įstaigos veiklą kuriojančiu vadovu, (1 x mėnesį ir pagal poreikį)
- Profesinių santykių konsultavimas (supervizijos, ne mažiau 8 val per metus ir intervizijos procesai, ne mažiau 5 val. per metus)

- vykdoma mentorystės programa,
- veikia savipagalbos grupės ( socialinių darbuotojų, individualios priežiūros darbuotojų)
- psichologo konsultacijos įstaigos darbuotojams, ( konsultuota 30 asmenų, kartu su globotojais sudėjus, kuriems suteiktos 105 konsultacijos darbuotojams, 22 globotojams)

**Rodiklis:** Taikomų psichosocialinės rizikos priemonių veiksmingumas užtikrinant darbuotojų saugumą.

DARBUOTOJAMS PADĖKOJAMA UŽ GERAI ATLIKTĄ DARBĄ

30 atsakymų



### Rezultatų aiškinimas.

**Matavimo vienetai:** 30 dalyvių.

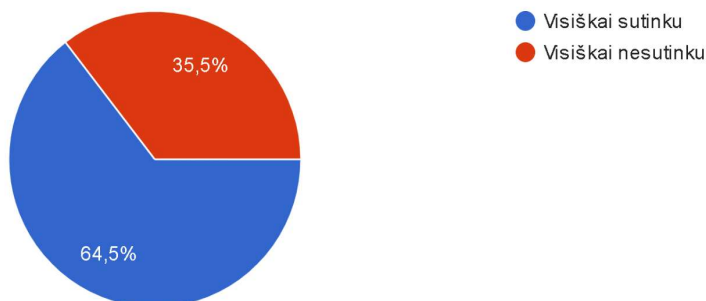
**Šaltinis:** Klausimynas. Anketinė paslaugų gavėjų apklausa vykdoma kartą į metus.

Apklausoje dalyvavo 30 darbuotojų, į pateiktą klausimą ar darbuotojams padėkojama už gerai atliktą darbą, 56,7 proc. apklausos dalyvių sutinka su pateiktu teiginiu, o 43,3 proc. apklausos dalyvis atsakė, jog nesutinka su pateiktu teiginiu.

**Išvados:** Iš gautų tyrimo rezultatų, galima daryti prielaidą, kad darbuotojams yra nepakankamai atsidėkojama už gerai atliktą darbą. Tikslinga būtų siūlyti efektyviau naudoti įstaigos skatinimo sistemą, pripažinimo priemonių taikymą ( padėkos raštais, apdovanojimais, papildomi sveikinimai).

## DARBUOTOJŲ SVEIKATAI IR SAUGAI NEKELIA PAVOJAUS SMURTAS, GRASINIMAI, UŽPUOLIMAI

31 atsakymas



### Rezultatų aiškinimas.

**Matavimo vienetai:** 31 dalyvis

**Šaltinis:** Klausimynas. Anketinė paslaugų gavėjų apklausa vykdoma kartą į metus.

Apklausoje dalyvavo 31 darbuotojas, į pateiktą klausymą ar darbuotojų sveikatai ir saugai nekelia pavojaus smurtas, grasinimai, užpuolimai, 64,5 proc. apklausos dalyvių sutinka su pateiktu teiginiu, o 35,5 proc. apklausos dalyvis atsakė, jog nesutinka su pateiktu teiginiu.

**Išvados.** Iš gautų tyrimo rezultatų, galima daryti prielaidą, kad darbuotojai darbe nesijaučia visiškai saugūs, kad pagerėtų darbuotojų emocinė sveikata reikia taikyti psichosocialinės rizikos veiksnių ir streso darbe mažinimo priemones (Remiantis valstybinės darbo inspekcijos prie LR socialinės apsaugos ir darbo ministerijos psichosocialinės rizikos veiksniai ir streso darbe vertinimo rekomendacijomi. žr. [www.vdi.lt](http://www.vdi.lt)). Kokybės politikos tvarkos aprašas pateikiamas svetainėje: [svgn.lt](http://svgn.lt)

<b>9. KRITERIJUS</b>	Socialinių paslaugų teikėjas taiko personalo kvalifikacijos kėlimo priemones remdamasis asmeniniu ugdymosi, nuolatinio mokymosi ir tobulėjimo planu.
----------------------	--

### Rezultatai:

2022 m. 60 darbuotojų (97 procentai visų organizacijos darbuotojų) dalyvavo mokymuose, konferencijose. Vyko apklausa dėl vykusių mokymų vertinimo. Darbuotojai tobulino žinias dalyvaudami mokymuose įvairiomis temomis (pagrindinės sritys – šeimos psichologija, intervizijos metodo taikymas, socialinė įtrauktis mobingas, tėvų ir paauglių santykiai, kaip nustatyti vaikų elgesio ribas ir ugdyti jų pareigas; socialinis darbas su vaikais, kaip stiprinti ryšį tarp darbuotojų ir ugdytinių, socialinis darbas su paaugliais, kaip bendrauti; vaikų savarankiškumo ugdymas; vaikų pyktis ir agresyvus elgesys; darbas komandoje; konfliktų valdymas ir streso įveikimo būdai; migrantų vaikų integracija; pokalbis su vaikais apie karą Ukrainoje; emocinio stabilumo užtikrinimas darbe ekstremalios situacijos metu; darbas su priklausomybe turinčiais suaugusiais ir jų šeimų vaikais; darbas su vaikais, turinčiais sveikatos sutrikimus; personalo dokumentų valdymas; darbo kodeksas; darbuotojų supervizijos/ savipagalbos grupės). Darbuotojai, dalyvaudami mokymuose ir konferencijose įgijo naujų kompetencijų, kurias taiko dirbant su šeimomis, patiriančiomis socialinę riziką bei su vaikais. Mokymai yra labai reikalingi ir suteikia darbuotojams žinių, naujų kompetencijų, stiprina motyvaciją tobulinti teikiamų paslaugų kokybę. Stebimas ryškus teigiamas pokytis lyginant rezultatus su praėjusiais metais. Šiais metais, pagal gautų apklausų duomenis, 10 procentų daugiau darbuotojų buvo pasisakiusiųjų, kad mokymai naudingi, 8 procentais sumažėjo pasisakiusiųjų, kad mokymai yra nenaudingi. Galime daryti išvadą, mokymai yra pasirenkami tikslingai, kad suteiktų reikiamų žinių ir įgūdžių dirbant su šeimomis bei

ugdytiniais. Šaltinis. Šiaulių miesto savivaldybės vaikų globos namų darbuotojų, dalyvavusių mokymuose, mokymų vertinimo apklausos.

<b>11. KRITERIJUS</b>	Socialinių paslaugų teikėjas pripažįsta personalą kaip grįžamosios informacijos šaltinį ir įtraukia į planavimą, paslaugų kūrimą ir kokybės gerinimą.
-----------------------	---

**Rezultatai:**

Kokybės politikos apraše numatytas darbuotojų įtraukimas į paslaugų planavimą, įgyvendinimą, stebėseną ir vertinimą.

Numatyta užtikrinti reguliarių darbuotojų įtraukimą į paslaugų planavimą, įgyvendinimą, stebėseną ir vertinimą. Vaikų globos namų darbuotojai yra įtraukiami į metinio veiklos plano rengimo procesą, įstaigos SSGG analizę. Ruošiant metinį veiklos planą panaudojama visa gauta gauta informacija, veiklos rezultatų analizė, paslaugų gavėjų, darbuotojų kitų suinteresuotų šalių lūkesčiai, poreikiai, pateikti pasiūlymai.

<b>12. KRITERIJUS</b>	Socialinių paslaugų teikėjas taiko specialias personalo motyvacijos didinimo priemones.
-----------------------	---

**Rezultatai:**

Darbuotojų samdymo ir išsaugojimo tvarkos apraše numatyta inovatyvi darbuotojų motyvavimo priemonė „Dėkingumo diena – AČIŪ“, 1 kartą per metus, IV metų ketvirtį. (surengta kolektyvinė išvyka, ekskursija, padėkos žinutės iniciatyva ar kita).

Sudaromos sąlygos didinti kompetenciją, bei vidinę parengtį dalyvaujant mokymuose ne tik Lietuvoje, bet ir užsienyje, susipažįstant su kitų šalių socialinių paslaugų teikimo sistema, inovatyviomis idėjomis ( 3 socialiniai darbuotojai, darbui su šeima, 3 atvejo vadybininkai)

Nėra darbuotojų kaitos. Palankus mikroklimas.

### 3 . TEISĖS

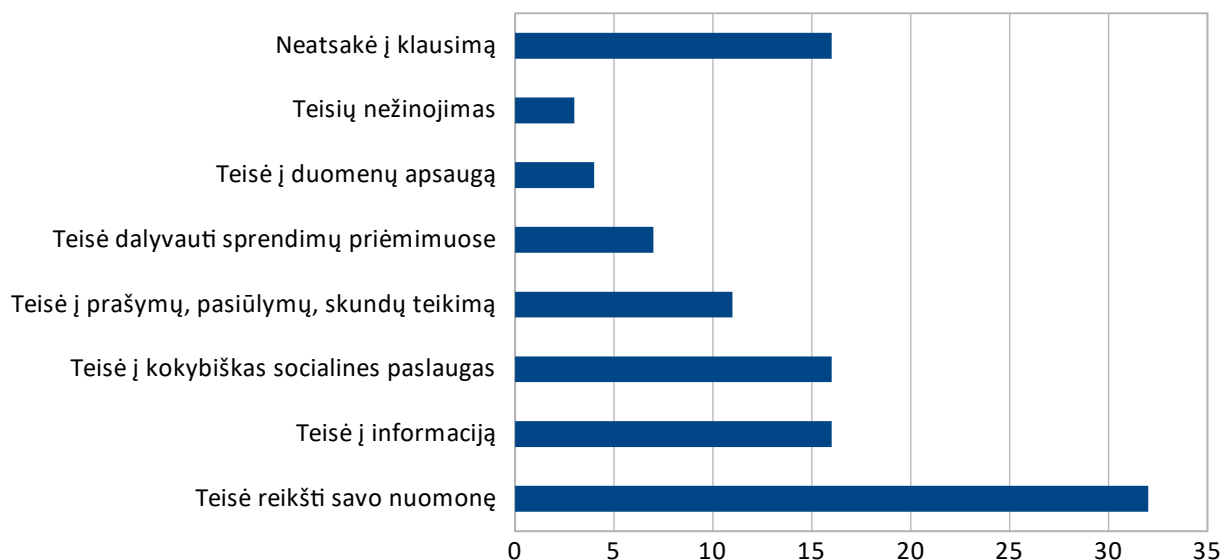
<b>14. KRITERIJUS</b>	Socialinių paslaugų teikėjas prieinamu būdu informuoja ir kriterijus padeda suprasti paslaugų gavėjams jų teises.
-----------------------	---

**Rezultatai:**

Atsižvelgiant į pateiktas rekomendacijas daugiau dėmesio skyrėme Teisių chartijos plėtojimui, perteikiant informaciją viktorinos, diskusijų ir video peržiūrų metu. Papildytas Teisių chartijos aprašas. Yra sudaryta galimybė peržiūrėti paslaugų gavėjų pareigas ir teises internetinėje svetainėje [www.svgn.lt](http://www.svgn.lt).

<b>16. KRITERIJUS</b>	Socialinių paslaugų teikėjas vertina savo veiklos efektyvumą pagal tai, kaip skatina ir praktiškai užtikrina paslaugų gavėjų teises visose organizacijos veiklos srityse.
-----------------------	---

**Rodiklis:** Paslaugų gavėjų skaičius, kurie žino savo teises.



### Rezultatų išaiškinimas.

**Matavimo vienetai:** Paslaugų gavėjai, žinantys savo teises.

**Šaltinis:** Anketinė apklausa.

### Rezultatai:

Iš tyrimo atsakymų paaiškėjo, kad 32 dalyviai žino savo teisę, kad gali išreikšti nuomonę. 16 dalyvių atsakė, kad žino savo teisę į informaciją, dar 16 dalyvių informavo, kad turi teisę į kokybiškas socialines paslaugas. Tai pat 16 paslaugų gavėjų neįvardijo, kokias teises žino. 11 dalyvių pažymėjo, kad gali pateikti skundus, pasiūlymus. Tai pat iš gautų tyrimo rezultatų pastebima, kad 7 apklaustieji žino, kad gali priimti savarankiškus sprendimus. 4 tiriamieji atsakė, kad žino savo teisę į duomenų apsaugą, bei 3 dalyviai atsakė, kad nežino savo teisių.

### Išvados:

1. Išanalizavus anketinės apklausos duomenis, galima teigti, kad paslaugų gavėjai žino savo teises ir gali jas įvardinti.
2. Atsižvelgiant į pateiktas rekomendacijas buvo pakoreguota anketa, papildytas Teisių chartijos aprašas, tai pat patikslintas rodiklis.
3. Siekiant dar geresnių rezultatų ateityje, paslaugų gavėjams sudarome galimybę peržiūrėti Teisių chartijos lankstinuką internetinėje svetainėje [www.svgn.lt](http://www.svgn.lt).

<p><b>17.</b> <b>KRITERIJUS</b></p>	<p>Socialinių paslaugų teikėjas turi prieinamą skundų valdymo sistemą, kuri registruoja ir sprendžia paslaugų gavėjų, finansuotojų ir kitų svarbių suinteresuotųjų šalių skundus.</p>
---	---

### Rezultatai:

Pakoreguotas Skundų valdymo sistemos tvarkos aprašas. Atsižvelgta į gautas 2022 m. sausio 13-14 d. auditorės rekomendacijas. Minėta tvarka sutrumpinta, numatomos lanksčios sąlygos teikti skundus, sudaryta galimybė gauti anoniminę informaciją / skundą, skundų tvarkos aprašas skelbiamas vaikų globos namų internetinėje svetainėje. Yra sudaryta galimybė pateikti e-skundus internetinėje svetainėje [www.svgn.lt](http://www.svgn.lt).

## 4. ETIKA

<b>18. KRITERIJUS</b>	Socialinių paslaugų teikėjas skatina personalo, paslaugų gavėjų, jų šeimų ir globėjų etišką elgesį bei gerovę.
-----------------------	--

### Rezultatai:

Patikslintas Etikos ir gerovės užtikrinimo politikos aprašas. Atsižvelgta į gautas 2022 m. sausio 13-14 d. auditorės rekomendacijas. Į minėtą aprašą įtraukiami pagrindiniai darbuotojų elgesio ir veiklos principai, darbuotojų tarpusavio santykiai, darbuotojų elgesys su paslaugų gavėjais, jų artimaisiais, bendruomene. Bei apima paslaugų gavėjų elgesį su kitais paslaugų gavėjais, darbuotojais.

<b>20. KRITERIJUS</b>	Socialinių paslaugų teikėjas skaidriai ir nediskriminuodamas 20 kriterijus sudaro geresnes galimybes naudotis paslaugomis ir ištekliais.
-----------------------	--

### Rezultatai:

Atsižvelgiant į pateiktas rekomendacijas paslaugų kokybės gerinimui bei skatinant klientus naudotis savivaldybės teikiamomis nemokamomis paslaugomis buvo parengtas ir paslaugų gavėjams perduotas informacinis bukletas „EMOCINĖ, PSICHOLOGINĖ IR KITA PAGALBA ŠEIMAI ŠIAULIŲ MIESTE“. Buklete pateikiama informacija apie teisinės pagalbos galimybes, emocinę, psichologinę pagalbą bei pagalbos galimybes internetu ir kita informacija. Bukletas „EMOCINĖ, PSICHOLOGINĖ IR KITA PAGALBA ŠEIMAI ŠIAULIŲ MIESTE“ pateikiamas svetainėje:

## 5. PARTNERYSTĖ

<b>24. KRITERIJUS</b>	Socialinių paslaugų teikėjas dirba partnerystėje su svarbiomis suinteresuotosiomis šalimis, kad užtikrintų kompleksinių paslaugų tęstinumą ir paslaugų gavėjų integraciją.
-----------------------	--

### Rezultatai:

Šalia anksčiau buvusio bendradarbiavimo su NVO, krizių centrais, bendruomeniniais šeimos nariais, Socialinių inovacijų centru pradėtas bendradarbiavimas su „Maisto banku“, Jungtine metodistų bažnyčia (Šiaulių miesto bei Vokietijos Drezdeno miesto bendruomene).



<b>25. KRITERIJUS</b>	Socialinių paslaugų teikėjas įvertina partnerystės rezultatus ir naudą paslaugų gavėjams ir organizacijai.
-----------------------	--

**Rezultatai:**

Socialinių paslaugų teikėjas įvertina partnerystės rezultatus ir naudą paslaugų gavėjams ir organizacijai. Rodiklis: Įstaigos veiklą, organizuotą partnerystėje, naudingumo paslaugų gavėjams procentinė išraiška. Rezultatų paaiškinimas: apklausoje dalyvavo 130 šeimų ir jose augantys vaikai, 25 ugdytiniai, gyvenantys vaikų globos namuose. Rezultatų palyginimas su 2021 metų rezultatais Lyginant dviejų metų gautus rezultatus matomas nemažas pokytis. Globos namų veiklą, organizuojamą partnerystėje naudą šiais metais labai gerai vertina 18 procentų daugiau paslaugų gavėjų (2021 m. labai gerai vertino 56 procentai apklaustųjų). Vienu procentu sumažėjo teigusiujų, kad nežino kaip vertinti (2021 m. 3 procentai apklaustųjų teigė nežinantys), patenkinamai veiklą naudą vertinančių procentas nepakito. Apžvelgus gautus rezultatus ir toliau tęsime bendradarbiavimą su partneriais, bei organizuosime renginius/ veiklas/ išvykas vaikų globos namų paslaugų gavėjams siekiant kuo kokybiškesnio socialinių paslaugų teikimo. Šaltinis. Šiaulių miesto savivaldybės vaikų globos namų paslaugų gavėjų įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą apklausa.

## 6. DALYVAVIMAS

<b>26. KRITERIJUS</b>	Socialinių paslaugų teikėjas reaguoja ir remia paslaugų gavėjų indėlių, nuomonę, požiūrius
-----------------------	--

**Rezultatai:**

Buvo papildytas Šiaulių miesto savivaldybės vaikų globos namų paslaugų gavėjų įtraukimo į paslaugų planavimą teikimą ir vertinimą politikos ir procedūrų aprašas, koreguotas rodiklis ir rezultatų aprašymas, kad vieną kartą per metus arba pagal poreikį bus organizuojama diskusijų popietė, kurios metu paslaugų gavėjai turės galimybę išsakyti savo nuomonę.

<b>27. KRITERIJUS</b>	Socialinių paslaugų teikėjas įtraukia paslaugų gavėjus kaip aktyvius dalyvius į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą.
-----------------------	---

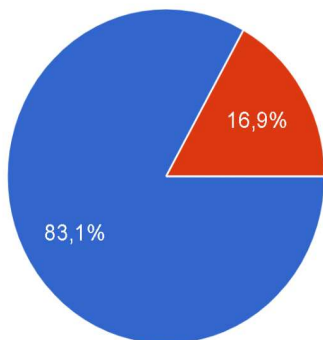
**Rodiklis:** Paslaugų gavėjų skaičiaus procentine išraiška, kurie prisidėjo prie pagalbos plano sudarymo, dalyvavo atvejo vadybos posėdyje, buvo įtraukti į socialinių paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą.

**2020m.-2022m. socialinių paslaugų gavėjų apklausos procentinė išraiška**

1. 2022 m. diagrama

## AR JŪSŲ ŠEIMA DALYVAUJA SOCIALINIŲ PASLAUGŲ PLANAVIME, TEIKIME IR VERTINIME?

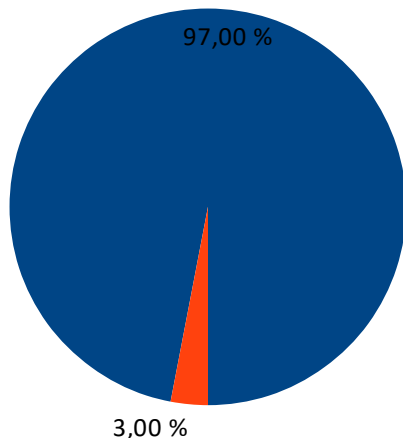
71 atsakymas



- Prisidėjau prie pagalbos plano sudarymo, dalyvavau atvejo vadybos posėdyje, galėjau pateikti savo nuomonę, pageidavimus, dėl paslaugų planavimo, teikimo ir vertinimo
- Neprisidėjau prie pagalbos plano sudarymo, mano nuomonė nebuvo išklaudyta

2. 2020 m. diagrama

## AR JŪSŲ ŠEIMA DALYVAUJA SOCIALINIŲ PASLAUGŲ PLANAVIME, TEIKIME IR VERTINIME?



- Prisidėjau prie pagalbos plano sudarymo, dalyvavau atvejo vadybos posėdyje, galėjau teikti savo nuomonę, pageidavimus, dėl paslaugų planavimo, teikimo ir vertinimo
- Nerprisidėjau prie pagalbos plano sudarymo, mano nuomonė nebuvo išklaudyta

### Rezultatų paaiškinimas.

**Matavimo vienetai:** 71 paslaugų gavėjų

**Šaltinis:** Klausimynas. Anketinė paslaugų gavėjų apklausa vykdoma kartą į metus.

### Rezultatai:

2022 metais iš 100 socialinių paslaugų gavėjų – apklausoje dalyvavo 71 paslaugų gavėjas, likusieji 29 paslaugų gavėjai savo nuomonės nepateikė. 2022 m. vykdytoje apklausoje dalyvavusių paslaugų gavėjų buvo klausama "Ar Jūsų šeima dalyvauja socialinių paslaugų planavime, teikime ir vertinime". Iš 71 apklaustųjų paslaugų gavėjų, 83.1 proc. atsakė jog prisidėjo prie pagalbos plano sudarymo, dalyvavo atvejo vadybos posėdžiuose, galėjo pateikti savo nuomonę, pageidavimus dėl paslaugų planavimo, teikimo ir vertinimo. 16,9 proc. paslaugų gavėjai atsakė, jog neprisidėjo prie pagalbos plano sudarymo ir nuomonė nebuvo išklaudyta.

2022 metais atlikus tyrimą galime daryti prielaidą, jog didžioji dalis paslaugų gavėjų aktyviai dalyvauja paslaugų planavime, teikime ir vertinime, buvo išklausa paslaugų gavėjų nuomonė, sudarant pagalbos planą, gali teikti savo siūlymus bei pageidavimus.

### Išvados.

Išnagrinėjus ir palyginus dviejų metų gautus duomenis galima teigti, kad 2020 m. paslaugų gavėjų buvo daugiau, negu 2022 metais, kurie prisidėjo prie pagalbos plano sudarymo,

dalyvavo atvejo vadybos posėdyje, galėjo pateikti savo nuomonę, pageidavimus, dėl paslaugų planavimo, teikimo ir vertinimo.

Galima daryti išvadą, kad paslaugų gavėjų tiek 2020 m. (97 proc.), tiek 2022 m. (83,1 proc.) aktyviai įsitraukia į pagalbos procesą ir aktyviai dalyvauja prie plano sudarymo, dalyvauja atvejo vadybos posėdyje, gali pateikti savo nuomonę, pageidavimus, dėl paslaugų planavimo, teikimo ir vertinimo.

Ateityje atsižvelgiant į gautus tyrimo rezultatus ir toliau bus planuojama kelti paslaugų gavėjų motyvaciją ir suteikti tinkamą informaciją apie atvejo vadybos procesą ir pagalbos plano sudarymo.

<b>29. KRITERIJUS</b>	Socialinių paslaugų teikėjas taiko specifines priemones, kad personalas ir paslaugų vartotojai suprastų, didintų ir gerintų paslaugų gavėjų įgalinimą.
-----------------------	--

**Rodiklis.** Procentas šeimų, atstačiusių savarankišką funkcionavimą bei gebėjimą savarankiškai auginti vaikus, nuo visų šeimų skaičiaus, procentine išraiška

Rodiklio tinkamumas ir informatyvumas buvo aptartas paramos šeimai grupės planiniame susirinkime. Nuspręsta kaip pagrindinį rodiklį palikti tą patį, nes naudojami duomenys iš SPIS informacinės sistemos bei socialinės pagalbos planų.

Rezultatų išaiškinimas ir palyginimas su ankstesniais metais.

2021 metais su 144 šeimomis dirbo 3 atvejo vadybininkai. Išlaugus socialinę riziką patiriančių šeimų skaičiui, nuo vasario mėnesio komandą pusę etato papildė atvejo vadybininkas ir pusę etato socialinis darbuotojas, darbui su šeima.

Atvejo vadybos proceso užbaigimas šeimai užtikrinant vaiko teises ir teisėtus interesus, t.y. kompleksiskai pagerėjus vaiko (ų) situacijai šeimoje, nes prieš atvejo vadybos proceso užbaigimą išklausoma vaiko nuomonė – 2021 metų rezultatas – 23 proc., dėl kitų priežasčių – 6 proc. Užbaigtas atvejo vadybos procesas 29 proc. šeimų.

2022 metais Atvejo vadybos procesas buvo taikomas 168 šeimoms – procentas šeimų, atstačiusių savarankišką funkcionavimą ir užtikrinant vaiko teises ir teisėtus interesus – 21 proc., dėl kitų priežasčių – 10 proc. Užbaigtas atvejo vadybos procesas 31 proc. šeimų.

Iš gautų rezultatų galima daryti išvadą, jog įgalinimo pokytis nėra reikšmingai pasikeitęs, tačiau darytina prielaida, jog dvigubai daugiau išvykusių šeimų ( 2021 m.- 6 šeimos, 2022 m. 11 šeimų) iš savivaldybės, kurioje buvo pradėtas atvejo vadybos procesas buvo pagalbos teikimo eigoje, kurios buvo įgalintos ir užkirstas kelias vaiko teisių pažeidimams.

Rezultato rodiklį, lėmė padaugėjusių šeimų skaičius, kurioms atvejo vadybos procesas užsitęsia prasidėjus santuokos nutraukimo procesui, neišsprendus bendravimo su vaikais klausimo, sprendžiant turto dalybą, bei kitus teisinius klausimus.

<b>30. KRITERIJUS</b>	Socialinių paslaugų teikėjas taiko specifines priemones, kad personalas ir paslaugų vartotojai suprastų ir kurtų įgalinančią aplinką.
-----------------------	---

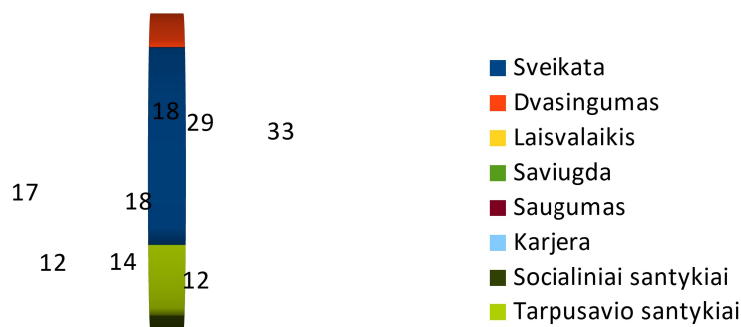
Patikslinta gavėjų įgalinimo koncepcija detalizuojant įgalinimą šeimos lygmeniu. Numatytas papildomas įgalinimo rezultatų kriterijus, kuris parodytų ne tik rodiklio rezultatą, bet ir tiesioginę naudą šeimai užtikrinant vaiko teises ir teisėtus interesus.

Bendradarbiaujant su nevyriausybinėmis organizacijomis partneriais, individualiais rėmėjais numatytos šeimos įgalinimo galimybės gaunant paramą.

Įgalinant šeimą integruotis į bendruomenę, diegti praktikoje tvarumo idėjas, išteklių tausojimą, gamtos priežiūrą, socialinės atsakomybės veiklų plane numatytas šeimos įtraukimas.

## 7. ORIENTACIJA Į ASMENĮ

<b>32. KRITERIJUS</b>	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 skaičius, kurių gyvenimo kokybė 2022 m. pagerėjo.

### Rezultatų išaiškinimas.

**Matavimo vienetai:** 121 paslaugų gavėjai.

**Šaltinis:** Klausimynas. Anketinė paslaugų gavėjų apklausa vykdoma kartą į metus.

### Rezultatai:

Iš gautų rezultatų pastebima, kad iš 121 paslaugų gavėjų 53 pagerino savo gyvenimo kokybę. Labiausiai išryškėjo dvasingumo sritis, ją pagerino net 33 paslaugų gavėjai. Taip pat pastebima, kad 29 paslaugų gavėjai pažymėjo, kad jų sveikata yra pagerėjusi. Gautuose tyrimo rezultatuose pastebima, kad 18 paslaugų gavėjų pagerino savo laisvalaikį, dar 18 paslaugų gavėjų pagerino savo saviugdą. Analizuojant gautus duomenis išryškėjo, kad 17 paslaugų gavėjų pagerino savo karjeros sritį. Dar 14 paslaugų gavėjų pagerino ir tarpusavio santykius. Taip pat matoma, kad 12 paslaugų gavėjų pagerino savo saugumo ir socialinių santykių sritis.

### Išvados.

1. Iš gautų tyrimo rezultatų galima daryti prielaidą, kad paslaugų gavėjai gerina savo gyvenimo kokybę, stengiasi tobulinti minėtas sritis. Taip pat galima daryti išvadą, kad gyvenimo kokybės pakartotinis vertinimas tobulinamas vienais ar kitais įgūdžiais. Taip pat pažymėtina, kad iš 121 paslaugų gavėjų 34 buvo pirminiai vertinimai, 14 – gyvenimo kokybė pablogėjo tam tikrose srityse, bei 20 – išliko tolygus. 2020 m. buvo atliktas visų paslaugų gavėjų pirminis vertinimas.

2. Atliekant 2022 m. tyrimą ir gautų rezultatų analizę apie paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės pagerėjimą buvo atsižvelgta į 2022 m. sausio 13-14 d. auditorės Ievos Adomaitytės – Subačienės pateiktas rekomendacijas. Buvo suformuotas konkretus rodiklis: „Paslaugų gavėjų skaičius, kurių gyvenimo kokybė 2022 m. pagerėjo.“. Bei tyrimo rezultatai pateikti viename grafike, kuris parodo bendrą gyvenimo kokybės rodiklį.

3. Sudarant paslaugų gavėjų pagalbos planą individualiu požiūriu, numatoma išsiaiškinti priežastis dėl prasčiau įvertintų sričių ir numatyti sprendimą, kuris pagerintų gyvenimo kokybės reikiamus rodiklius. Taip pat numatoma individualiai aptarti gautus rezultatus su paslaugų gavėjais. Ir toliau planuojama ateityje atsižvelgiant į gautus tyrimo rezultatus kelti paslaugų gavėjų motyvaciją keistis, siūlyti ir rekomenduoti socialines paslaugas atsižvelgiant į gyvenimo kokybės tobulinimosi sritis, didinti informacijos sklaidą apie gyvenimo kokybės koncepcijos modelį.

<b>34. KRITERIJUS</b>	Socialinių paslaugų teikėjas atsižvelgia į fizinę ir socialinę paslaugų gavėjo aplinką tobulindamas, teikdamas ir vertindamas paslaugų gavėjams skirtas paslaugas.
-----------------------	--

**Rezultatai:**

Patikslintas „Paslaugų gavėjų įtraukimas į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimo“ aprašas. Numatyta galimybė socialinės pagalbos poreikio vertinime gauti papildomos informacijos iš kitų inovatyvių vertinimo šaltinių: socialinio tinko intervencijos modelio taikymo, kuris padeda objektyviai ir įvairiapusiskai įvertinti probleminę situaciją ir nustatyti ryšius bei santykius tarp artimųjų, draugų ar institucijų, S.M.A.R.T tėvystės klausimyno, socialinio tinklo žemėlapiu, vaiko empatijos žemėlapiu ir kt.

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

**Rezultatai:**

Paslaugų gavėjų įsitraukimas į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą matuojamas dviem rodikliais:

- paslaugų gavėjų pateiktų pasiūlymų dėl paslaugų gerinimo skaičiaus santykis su įgyvendintais pasiūlymais.

- Paslaugų gavėjų, įsitraukusių į jiems teikiamų paslaugų planavimą, teikimą, vertinimą skaičius nuo atvejo vadybos procese dalyvaujančių šeimų skaičiaus.

Siekiant paslaugų kokybės gerinimo planuojama koreguoti „Paslaugų gavėjų įsitraukimo į planavimą, teikimą, vertinimą“ rezultatų gavimo įrankį, t. y. anketą.

## 8. KOMPLEKSIŠKUMAS

<b>36. KRITERIJUS</b>	Socialinių paslaugų teikėjas užtikrina, kad paslaugų gavėjui būtų prienamas paslaugų tęstinumas nuo ankstyvosios intervencijos iki paramos ir palaikymo po paslaugos suteikimo priklausomai nuo bėgant laikui besikeičiančių reikalavimų.
-----------------------	---

**Rezultatai:**

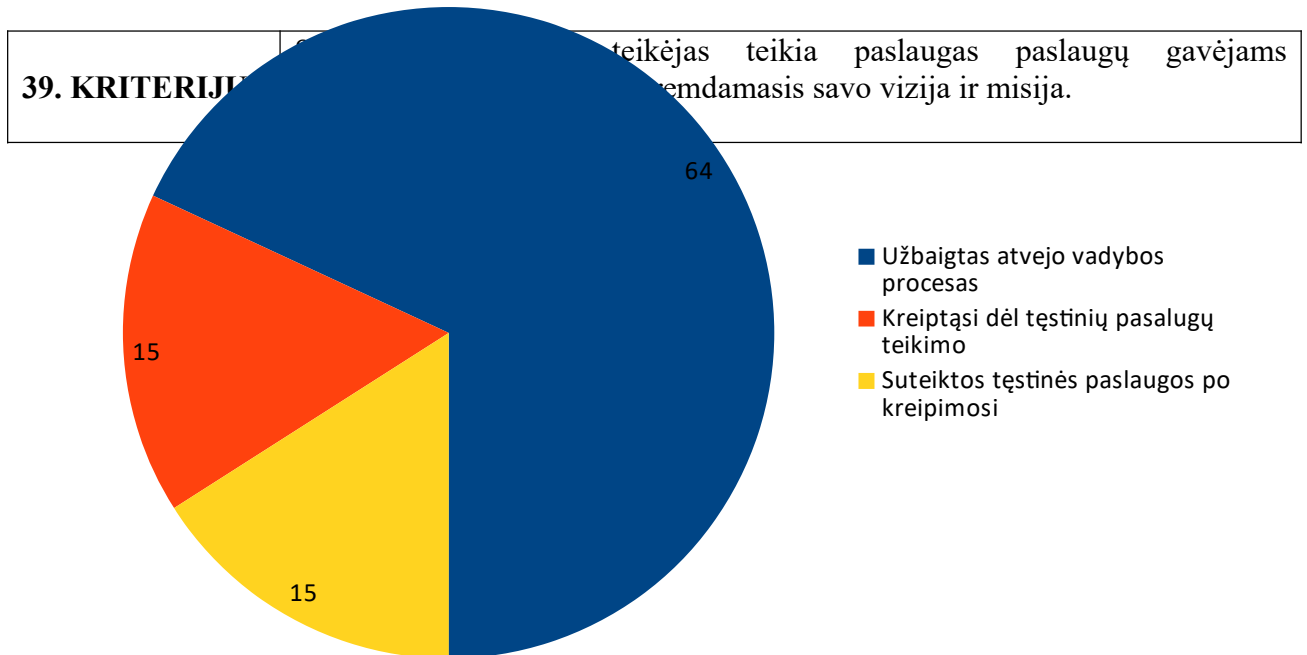
Ataskaitiniais 2022 metais atvejo vadybos procesas buvo užbaigtas 64 šeimų.

Šeimos (šeimos nariai), kuriems užbaigtas atvejo vadybos procesas turėjo galimybę kreiptis į paslaugų teikėją Šiaulių miesto savivaldybės vaikų globos namus su galimybe gauti tęstinę, prevencinę pagalbą įvairiais klausimais. Minėtą pagalbą ir paslaugas suteikė atvejo vadybininkas ir (ar) socialinis darbuotojas dirbęs su šeima.

Atsižvelgiant į auditorės pateiktas rekomendacijas, pateikiamas unikalus skaičius skritulinėje diagramoje šeimų, kurios pasinaudojo galimybe gauti tęstines paslaugas po to, kai buvo

užbaigtas atvejo vadybos procesas šeimai. Pažymima, jog 2022 metais tęstinės paslaugos buvo suteiktos 15 šeimų iš 15 pasikreipusių šeimų, o 2020 metais 6 šeimoms iš tiek pat pasikreipusių.

### Paslaugų tęstinumo poreikis už 2022 metus



#### Rezultatai:

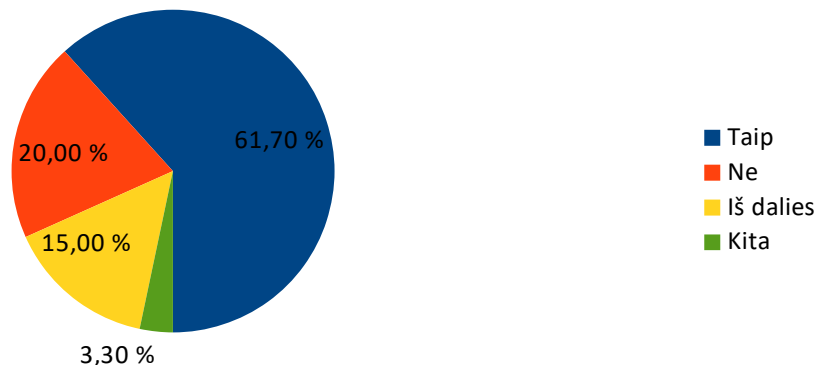
Siekiant skatinti pilietiškumą, bendruomeniškumą, nuolatos vyksta bendradarbiavimas su socialiniais partneriais: NVO, krizių centrais, bendruomeniniais šeimos nariais, Socialinių inovacijų centru. Pradėtas bendradarbiavimas su „Maisto banku“, Jungtine metodistų bažnyčia (Šiaulių miesto bei Vokietijos Drezdeno miesto bendruomene), UAB „Douglas LT“. Teikta partnerių pagalba (Maisto bankas ir kitų partnerių parama). Rezultatų palyginimas su 2021 metų rezultatais. Lyginant rezultatus, kurie buvo matuoti pernai metais, pastebėti didesni pokyčiai, kadangi partnerystė vyksta nuolatos, rengiami įvairūs projektai, kuriais siekiama įtraukti kuo daugiau šeimų ir ugdytinių. Šaltinis. Metinė veiklos ataskaita.

## 9. ORIENTACIJA Į REZULTATUS

<b>43. KRITERIJUS</b>	Socialinių paslaugų teikėjas fiksuoja suteiktų paslaugų rezultatus ir naudą paslaugų gavėjui individualiu ir kolektyviniu požiūriu.
-----------------------	---

**Rodiklis:** Paslaugų gavėjų skaičius, kurie pozityvios tėvystės mokymuose, bei psichologo konsultacijose įgytas žinias pritaikė auklėjant vaikus.

Ar pritaikėte pozityvios tėvystės mokymuose įgytas žinias auklėjant vaikus?



### Rezultatų išaiškinimas.

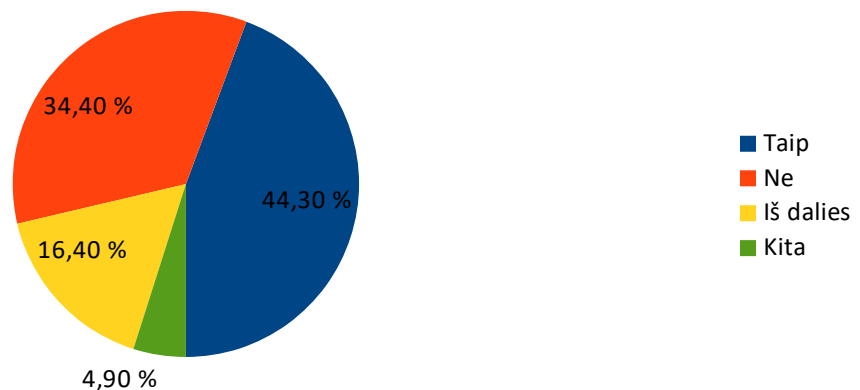
**Matavimo vienetai:** 62 paslaugų gavėjai.

**Šaltinis:** Anketinė apklausa.

### Rezultatai:

Gautuose tyrimo rezultatuose pastebima, kad 61,7 % paslaugų gavėjų pritaiko pozityvios tėvystės mokymuose įgytas žinias auklėjant vaikus. Taip pat pastebima, kad 20 % paslaugų gavėjų pozityvios tėvystės mokymuose įgytų žinių auklėjant vaikus kasdieniame gyvenime nepritaikė. 15 % paslaugų gavėjų atsakė, kad pozityvios tėvystės mokymuose įgytas žinias iš dalies pritaikė auklėjant vaikus.

Ar pritaikėte psichologo konsultacijose įgytas žinias auklėjant vaikus?



Gautuose tyrimo rezultatuose pastebima, kad 44,30 % paslaugų gavėjų psichologo konsultacijose įgytas žinias auklėjant vaikus pritaikė sėkmingai. Iš gautų rezultatų taip pat pastebima, kad 34,40 % paslaugų gavėjų atsakė, kad nepritaiko psichologo konsultacijose įgytų žinių auklėjant vaikus. 16,40 % paslaugų gavėjai atsakė, kad iš dalies pritaiko psichologo konsultacijose įgytas žinias auklėjant vaikus.

### Išvados:

1. Atsižvelgiant į 2022 m. atlikto tyrimo rezultatus apie pozityvios tėvystės mokymuose ir (ar) psichologo konsultacijose įgytų žinių pritaikymą auklėjant vaikus, galima daryti prielaidą, kad didžioji dalis paslaugų gavėjų sėkmingai tai pritaiko savo asmeniniame gyvenime. Tačiau norima pabrėžti, kad šiomis paslaugomis pasinaudoja nevisi paslaugų gavėjai, taip pat iš gautų tyrimo rezultatų matoma, kad yra dalis paslaugų gavėjų, kurie nepritaiko įgytų žinių auklėjant vaikus. Galima daryti prielaidą, kad paslaugų gavėjų motyvacija nėra didelė tobulėti, galimas socialinių paslaugų nepriėmimas.

2. Atliekant 2022 m. tyrimą ir gautų rezultatų analizę apie pozityvios tėvystės mokymų, bei psichologo konsultacijų įgytų žinių pritaikymą auklėjant vaikus buvo atsižvelgta į 2022 m. sausio 13-14 d. auditorės Ievos Adomaitytės – Subačienės pateiktas rekomendacijas. Tyrimo rezultatų grafikuose paslaugų gavėjų atsakymai, kurie yra skirtingi skaičiuojami kaip „kita“.
3. Planuojama ateityje atsižvelgiant į gautus tyrimo rezultatus kelti paslaugų gavėjų motyvaciją ir norą tobulėti, ugdyti saviugdą, savęs pažinimą, taip pat didinti informacijos sklaidą dėl teikiamų paslaugų gaunamos naudos.

<b>44. KRITERIJUS</b>	Socialinių paslaugų teikėjas vertina rezultatus ir naudą paslaugų gavėjams atsižvelgdamas į savo misiją, kad nustatytų būdus didžiausiai pridėtinei vertei paslaugų gavėjams, finansuotojams ir kitoms atitinkamoms suinteresuotosioms šalims sukurti.
-----------------------	--

#### **Rezultatai:**

EQUASS sistemos pagalba įstaigos teikiamų paslaugų kokybė iš esmės pagerėjo ne tik darbuotojų, bet ir paslaugų gavėjų, suinteresuotų šalių atžvilgiu. Teikiamos paslaugos orientuotos į laiką, lanksčiai atpažintus ir besikeičiančius klientų poreikius. Atsižvelgiant į auditoriaus rekomendacijas, praktinę patirtį, pasitaikiusias klaidas „Nuolatinio mokymosi ir tobulinimo sistema“ atnaujinta numatant aiškią ir suprantamą paslaugų teikimo sistemą ir pateikiant ją grafiškai ( Tvarkos aprašo 1 priedas), kompetencijų tobulinimo priemonės, socialinės pagalbos procese užtikrinant daugiadiscipliniškumą. Įvairiomis rezultatų matavimo priemonėmis( anketavimas, nuomonės išreiškimas susirinkimuose, anonimiškai, internetu ir kt.) gauti rezultatai aptarti susirinkime prieš veiklos rezultatų aprašymą, įstaigos veiklos ataskaitos rengimą.

Tobulinimo poreikis grindžiamas pasitenkinimo vertinimo rezultatais, gyvenimo kokybės gerinimo, įgalinimo, paslaugų naudos ir kitais rezultatais, nustatomas analizuojant gautus pasiūlymus, skundus. Įstaiga nusimato nuolatinio tobulinimosi ir mokymosi veiksmus, rezultatų gerinimo priemones, iniciatyvas, inovacijas, naujus darbo metodus, kurių pagalba galima pasiekti efektyvių ir kokybiškų paslaugų teikimo rezultatų. Gautų rezultatų pokytis lyginamas su praėjusiais metais numatant tobulinimosi veiksmus sekantiems metams bei užtikrinant planavimo proceso cikliškumą. Šis procesas bendruomenei nėra labai lengvas, nes darbuotojų įsitraukimas į kokybės politikos procesą užtikrinant stebėseną, veiklos rezultatų pamatavimą, tobulinimo kryptių numatymą reikalauja tam tikros vidinės parengties, žinių, kurios suteikiamos per vykstančius per vidinius mokymus.

<b>45. KRITERIJUS</b>	Socialinių paslaugų teikėjas matuoja paslaugų gavėjų ir visų suinteresuotųjų šalių pasitenkinimą remdamasis vidaus ir (arba) išorės vertinimu.
-----------------------	--

#### **Rezultatai:**

Patobulintoje apklausoje dalyvavo 100 proc. šeimų, patiriančių socialinę riziką. Analizuojant gautus rezultatus pastebime, kad dauguma sričių yra įvertintos aukštais balais, kas leidžia pasidžiaugti - vaikų globos namų darbuotojai dirba tikslingai ir kryptingai, bendradarbiauja tarpusavyje, paslaugų gavėjai gali nuolat jaustis saugiai ir patogiai, jiems sudarytos visos sąlygos išsakyti savo nuomonę, priimti darbuotojų teikiamą pagalbą bendradarbiaujant su kitomis organizacijomis. Šeimos ir ugdytiniai taip pat išsako, kad yra skatinami ugdyti naujus ir jau turimus



gebėjimus, jiems patinka aplinka kurioje gyvena. Iš visų sričių mažiausiai (4,7 balo) paslaugų gavėjai įvertino galimybę pasirinkti ką valgo ir kiek yra įtraukiami į maitinimo organizavimą. Rezultatų palyginimas su 2021 metų rezultatais Lyginant praėjusių metų ir šių metų gautus rezultatus pastebimas didesnis vertinimas daugumoje anketoje pateiktų teiginių, kuriuos vertino paslaugų gavėjai: galimybė išsakyti savo nuomonę apie globos namų veiklą, darbuotojų pagalba bendraujant su kitomis organizacijomis, jaučiasi saugiai ir patogiai, skatinimas ugdyti naujus ir jau savo turimus gebėjimus, patinka išvykos ir renginiai. Tokie pat rezultatai išliko vertinant teiginius apie darbuotojų elgesį su paslaugų gavėjais, vyraujančias emocijas gyvenamojoje vietoje, įtraukimą į maisto organizavimą.

<b>46. KRITERIJUS</b>	Socialinių paslaugų teikėjas teikia prieinamą, lengvai suprantamą informaciją apie užfiksuotus rezultatus, įskaitant apklausų rezultatus
-----------------------	--

**Rezultatai:**

Apklausoje dalyvavo 100 proc. šeimų, patiriančių soc. riziką, 78 procentai ugdytinių. Papildyto klausimyno dėka buvo klausiama kokiomis priemonėmis susipažįsta su kokybės vertinimo rezultatais. Kaip ir pernai, šiomet buvo pateikti galimi atsakymų variantai: domisi individualiai bendraujant su socialiniais darbuotojais, dirbančiais su šeimomis, pokalbių su vaikais šeimynose, globos namų tinklapyje ir globos namų metinėje ataskaitoje. Apklausus šeimų narius ir ugdytinius gauti rezultatai rodo, kad šeimos ir ugdytiniai daugiausiai susipažįsta su įstaigos veiklos rezultatais individualių pokalbių veiklos aptarimo metu (96 proc.), globos namų metinėje veiklos ataskaitoje (67 proc.), domisi individualiai 61 procentas apklaustųjų bei tinklapyje susipažįsta 54 procentai apklaustų ugdytinių. Rezultatų palyginimas su 2021 metų rezultatais Lyginant 2021 m. ir 2022 m. rezultatus stebimas nemažas teigiamas pokytis. Galima pasidžiaugti, kad pokytis pastebimas šeimų, patiriančių socialinę riziką ir ugdytinių pasisakyme, jog susipažįsta su veiklos rezultatais veiklos aptarimo metu (padidėjo 40 proc.)

<b>47. KRITERIJUS</b>	Socialinių paslaugų teikėjas aktyviai platina informaciją apie organizacijos verslo ir teikiamų paslaugų efektyvumo rezultatus personalui, paslaugų gavėjams ir visoms svarbioms suinteresuotosioms šalims.
-----------------------	---

**Rezultatai:**

Siekiant darbuotojų, paslaugų gavėjų ir suinteresuotų šalių informatyvumo didinimo apie įstaigos veiklos rezultatus, informacija pateikta internetinėje svetainėje: svgn.lt

## 10. NUOLATINIS GERINIMAS

<b>48. KRITERIJUS</b>	Socialinių paslaugų teikėjas apibrėžia ir įgyvendina nuolatinio paslaugų teikimo rezultatų gerinimo sistemą, darbo ir mokymosi būdus.
-----------------------	---

**Rezultatai:**

Siekiant užtikrinti nuolatinių paslaugų teikimo rezultatų gerinimo sistemą organizuojamas vidinis darbuotojų pasitarimas, kuriame aptariama kokybės politikos diegimo stiprybių, silpnybių, galimybių ir grėsmių (SSGG) analizė.

<b>50. KRITERIJUS</b>	Socialinių paslaugų teikėjas imasi gerinimo iniciatyvų lygindamas požiūrių efektyvumą, paslaugų teikimo rezultatus, veiklą ir paslaugų gavėjų gautus rezultatus.
-----------------------	--

Lyginamas dviejų įstaigų paslaugų tęstinumas paslaugų gavėjams (šeimoms), kuriems buvo užbaigtas atvejo vadybos procesas

### **Šiaulių miesto savivaldybės vaikų globos namai**

**Rodiklis.** Atvejo vadybos procese dalyvavę paslaugų gavėjai (šeimoms), kurie po atvejo vadybos proceso užbaigimo pasinaudojo galimybe gauti tęstines socialines ir kitas paslaugas tarpininkaujant socialiniam darbuotojui ir (ar) atvejo vadybininkui ataskaitiniais metais.

**Rezultatas.** Ataskaitiniais 2022 metais atvejo vadybos procesas buvo užbaigtas 64 šeimoms. Užbaigus atvejo vadybos procesą šeimoms, jų nariai turėjo galimybę kreiptis tęstinės pagalbos į paslaugų teikėją Šiaulių miesto savivaldybės vaikų globos namus su galimybe gauti prevencinę pagalbą įvairiais klausimais. Minėtą pagalbą ir paslaugas suteikė atvejo vadybininkas ir (ar) socialinis darbuotojas dirbęs su šeima.

**Išvada.** Minėtais ataskaitiniais metais, dėl galimybės gauti tęstinę pagalbą, kreipėsi **penkiolika** šeimų, kurioms buvo užbaigtas atvejo vadybos procesas. Šeimoms buvo suteiktos konsultacinio, nukreipiamojo pobūdžio paslaugos. Tokiu būdu siekiama gerinti paslaugų gavėjų gyvenimo kokybę bei teikti kokybiškas paslaugas.

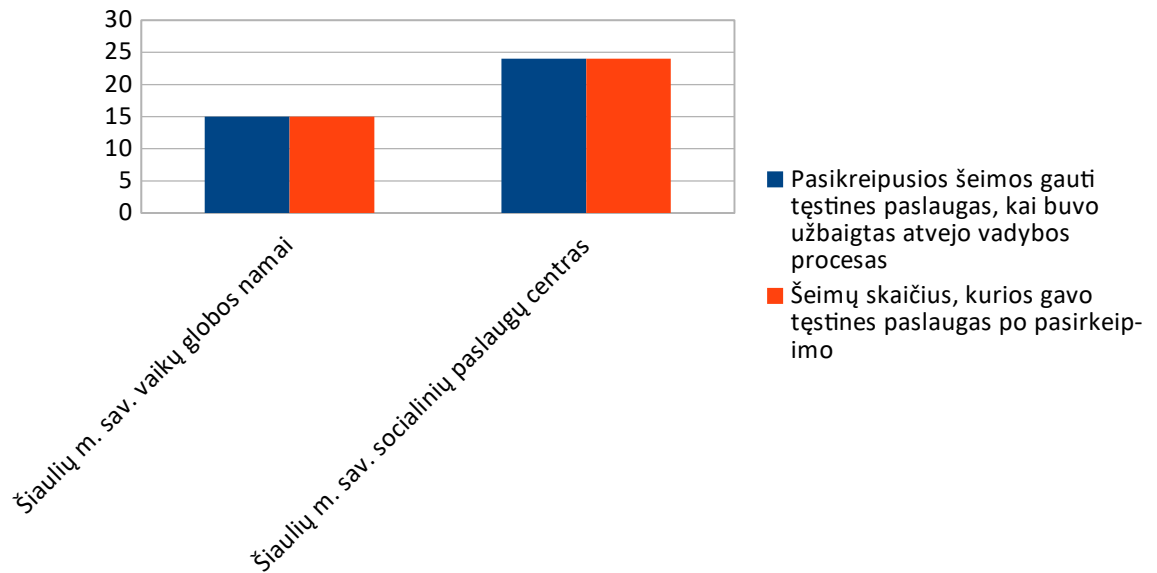
### **Šiaulių miesto savivaldybės socialinių paslaugų centras**

**Rodiklis.** Atvejo vadybos procese dalyvavę paslaugų gavėjai (šeimoms), kurie po atvejo vadybos proceso užbaigimo pasinaudojo galimybe gauti tęstines socialines ir kitas paslaugas tarpininkaujant socialiniam darbuotojui ir (ar) atvejo vadybininkui ataskaitiniais metais.

**Rezultatas.** Ataskaitiniais 2022 metais atvejo vadybos procesas buvo užbaigtas 112 šeimoms. Užbaigus atvejo vadybos procesą šeimoms, jų nariai turėjo galimybę kreiptis tęstinės pagalbos į paslaugų teikėją Šiaulių miesto savivaldybės socialinių paslaugų centrą su galimybe gauti prevencinę pagalbą įvairiais klausimais. Minėtą pagalbą ir paslaugas suteikė atvejo vadybininkas ir (ar) socialinis darbuotojas dirbęs su šeima.

**Išvada.** Minėtais ataskaitiniais metais, dėl galimybės gauti tęstinę pagalbą, kreipėsi **dvidešimt keturios** šeimos, kurioms buvo užbaigtas atvejo vadybos procesas. Šeimoms buvo suteiktos konsultacinio, nukreipiamojo pobūdžio paslaugos.

### Veiklos lyginimo rezultatas paslaugų tęstinumo kontekste



**Numatoma 2023 metams.** Tęsti mokymąsi iš Šiaulių miesto savivaldybės socialinių paslaugų centro ir savo pateiktos praktikos bei užtikrinti pagalbos tęstinumą paslaugų gavėjams (šeimoms), kurioms buvo užbaigtas atvejo vadybos procesas, t. y. šeimai pasikreipus pagalbos į atvejo vadybininką ir (ar) socialinį darbuotoją, 100 proc. suteikti tęstines socialines paslaugas šeimoms, kurioms buvo užbaigtas atvejo vadybos procesas. Tokiu būdu ir toliau prisidėti prie paslaugų gavėjų (šeimų) gyvenimo kokybės suteikiant kokybiškas paslaugas net ir po atvejo vadybos proceso užbaigimo.

---