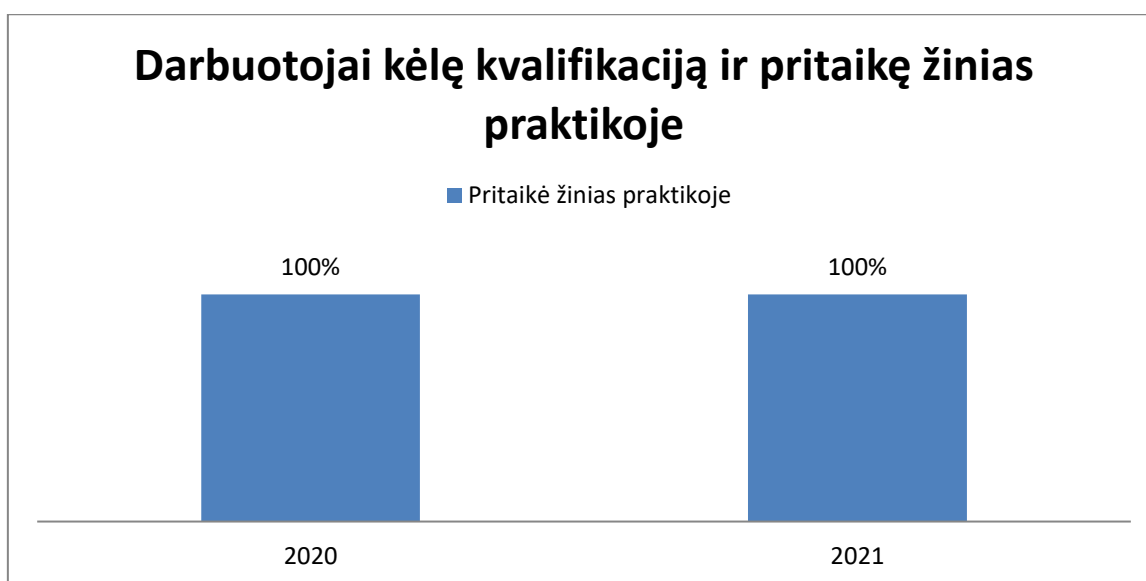


## 1. DARBUOTOJŲ ASMENINIO UGDYMOŠI, NUOLATINIO MOKYMOŠI IR TOBULĖJIMO EFEKTYVUMO REZULTATAI

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

**Rodiklis:** 1. Darbuotojų, kėlusią kvalifikaciją ir pritaikiusių žinias praktikoje, skaičiaus santykis su bendru kvalifikaciją kėlusią darbuotojų skaičiumi (procentinė išraiška).



1 pav. Įgytų žinių pritaikymas darbinėje veikloje

**Rezultatų išaiškinimas.**

**Matavimo vienetai:** Darbuotojai kėlė kvalifikaciją.

**Šaltinis:** Klausimynas. Anketinė darbuotojų apklausa vykdoma vieną kartą per metus.

**Rezultatai.:**

Darbuotojų nuolatinio mokymosi ir tobulėjimo rezultatai Paramos šeimai skyriuje matuojami kasmet, tai daroma anoniminės anketinės apklausos būdu. Per 2021 m. kvalifikaciją kėlė 20 skyriaus darbuotojas (tai yra 100 %), iš kurių 100% - gautas žinias pritaikė praktikoje

Palyginus 2021 m. ir 2020 m. atliktų apklausų rezultatus ugdymosi, nuolatinio mokymosi ir tobulėjimo srityje, stebima, kad visi darbuotojai gautas naujas žinias pritaiko praktikoje.

**Išvados:**

1. Abiejų metų gauti rezultatai aptarti su darbuotojais, daroma išvada, kad kompetencijų tobulinimas planuojamas tinkamai, gautos žinios yra naudingos kasdieniame darbe.

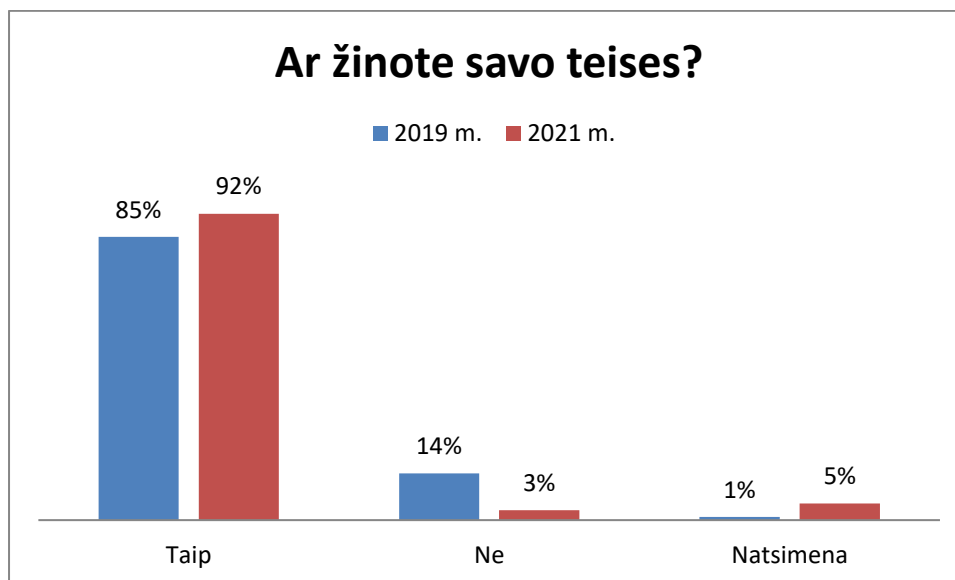
2. Atsižvelgdami į gautus rezultatus 2022 metams sieksime susidaryti efektyvesnį kompetencijų tobulinimo planą, palaikyti ir skatinti darbuotojų iniciatyvas dalyvauti individualiai jų poreikius atitinkančiuose mokymuose.

3. 2022 m. numatoma, kad su šeima dirbantys socialiniai darbuotojai, skyriaus susirinkimo metu tęstų pristatymus apie praktiniame darbe pritaikomas žinias, įgytas mokymų metu.

## 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:** 1. Paslaugų gavėjų, žinančių savo teises, skaičiaus santykis su bendru apklausoje dalyvavusių paslaugų gavėjų skaičiumi (procentinė išraiška).



2 pav. Teisių žinojimas

**Rezultatų išaiškinimas.**

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

**Šaltinis:** Anketinė apklausa.

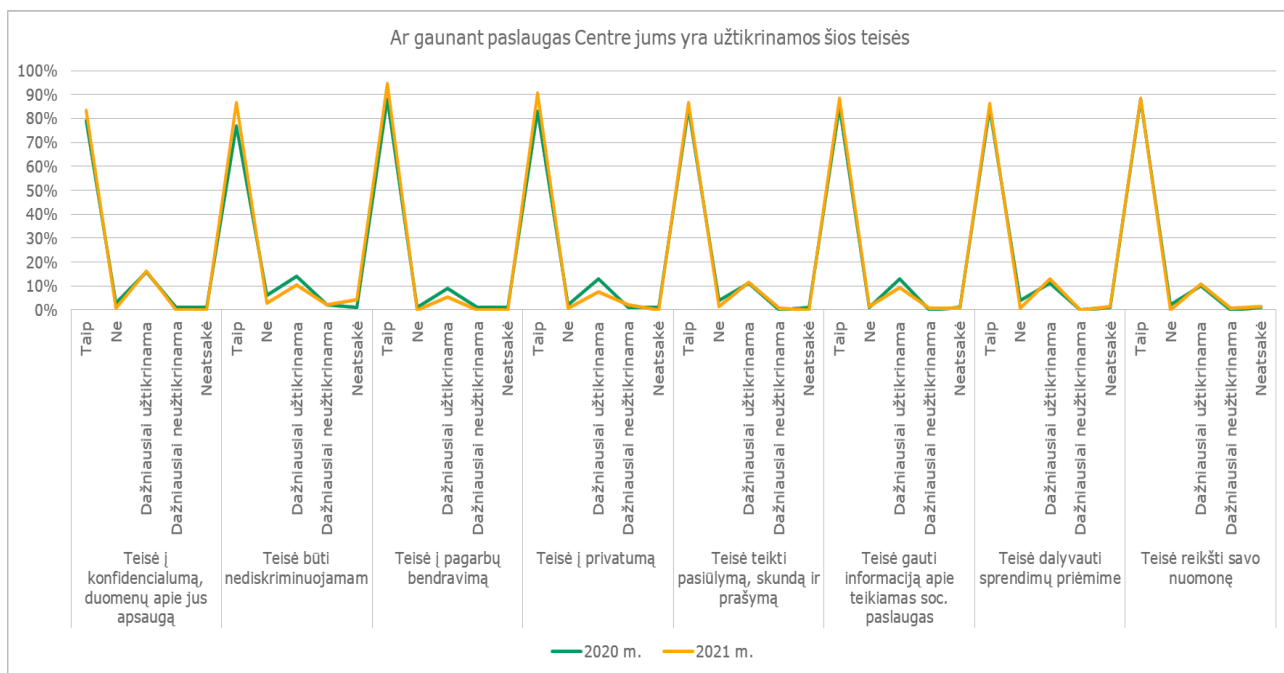
**Rezultatai:** kaip teisių užtikrinimo rezultatas nuo 2019 m. vieną kartą metuose yra matuojamas skaičius šeimų, kurios žino savo teises. Duomenys yra gaunami iš anketinės apklausos. 2021 m. 150 (iš 165) šeimos įsivertino teisių žinojimą, iš jų 138, tai yra 92% nurodė žinantys savo teises.

Palyginus 2019-2021 m. rezultatus matoma, kad 2021 m. daugiau paslaugų gavėjų žinojo savo teises, todėl gautus rezultatus vertiname gerai.

**Išvados:**

1. Aptarus 2021 m. rezultatus su Paramos šeimai skyriaus darbuotojais nutarta, 2022 m. paslaugų gavėjams tęsti informavimo ir konsultavimo paslaugų teikimą apie jų turimas teises, įtraukiant į darbą bendruomeninių šeimų namų specialistus turinčius teisinį išsilavinimą.

**Rodiklis:** 2. Paslaugų gavėjų, įvardijusių, kad gaunant socialines paslaugas nurodytose srityse jų teisės yra užtikrinamos, skaičiaus santykis su bendru apklausoje dalyvavusių paslaugų gavėjų skaičiumi (procentinė išraiška).



**3 pav.** Teisių užtikrinimas.

### Rezultatų išaiškinimas.

**Matavimo vienetai:** Paslaugų gavėjų teisių užtikrinimas, gaunant socialines paslaugas.

**Šaltinis:** Anketinė apklausa.

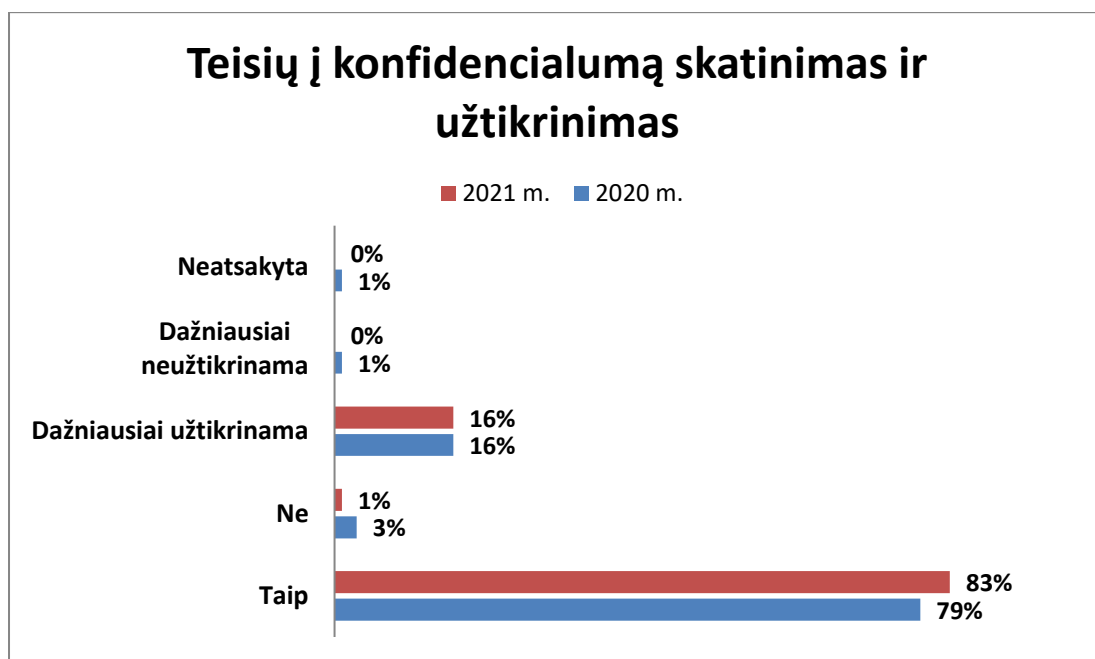
**Rezultatai:** Nuo 2020 m. vieną kartą metuose matuojamas paslaugų gavėjų teisių užtikrinimas, gaunant socialines paslaugas. Duomenys yra gaunami iš anketinės apklausos. 2021 m. 150 šeimos (iš 165) įvertino, kurios teisės yra užtikrintos gaunant socialines paslaugas. Daugelis paslaugų gavėjų nurodė, kad teikiant socialines paslaugas visose nurodytose srityse teisės yra užtikrinamos, labiausiai užtikrinama teisė į pagarbą bendravimą 95% tai yra 143 šeimos. Gautus rezultatus vertiname gerai.

### Išvados:

1. Aptarus 2021 m. rezultatus su Paramos šeimai skyriaus darbuotojais nutarta, 2022m. paslaugų gavėjams tęsti intensyvią pagalbą teisių užtikrinimo srityse, kuriose 2021 m. šeimos nurodė, kad jos neužtikrinamos arba dažniausiai neužtikrinamos.

2. 2022 m. teikdami socialines paslaugas šeimoms darbuotojai atkreips dėmesį į paslaugų gavėjų teisių užtikrinimą nediskriminavimo srityje, vadovaujantis Prienų socialinių paslaugų centro Paramos šeimai skyriaus paslaugų gavėjų teisių chartija.

**Rodiklis:** 3. Paslaugų gavėjų, įvardijusių, kad užtikrinama jų teisė į konfidencialumą, skaičiaus santykis su bendru apklausoje dalyvavusių paslaugų gavėjų skaičiumi.



**4 pav.** Teisių į konfidencialumą skatinimas ir užtikrinimas

#### **Rezultatų išaiškinimas.**

**Matavimo vienetai:** Paslaugų gavėjai, įvardiję, kad užtikrinama jų teisė į konfidencialumą.

**Šaltinis:** Anketinė apklausa.

**Rezultatai.** Nuo 2019 m. vieną kartą metuose matuojamas paslaugų gavėjų skaičius, kurie įvardijo, kad jų teisė į konfidencialumą užtikrinama. Duomenys yra gaunami iš anketinės apklausos. 2021 m. 149 šeimos (iš 150) įsivertino, kaip yra užtikrinama jų teisė į konfidencialumą, iš jų 124, tai yra 83% nurodė užtikrinamą konfidencialumą.

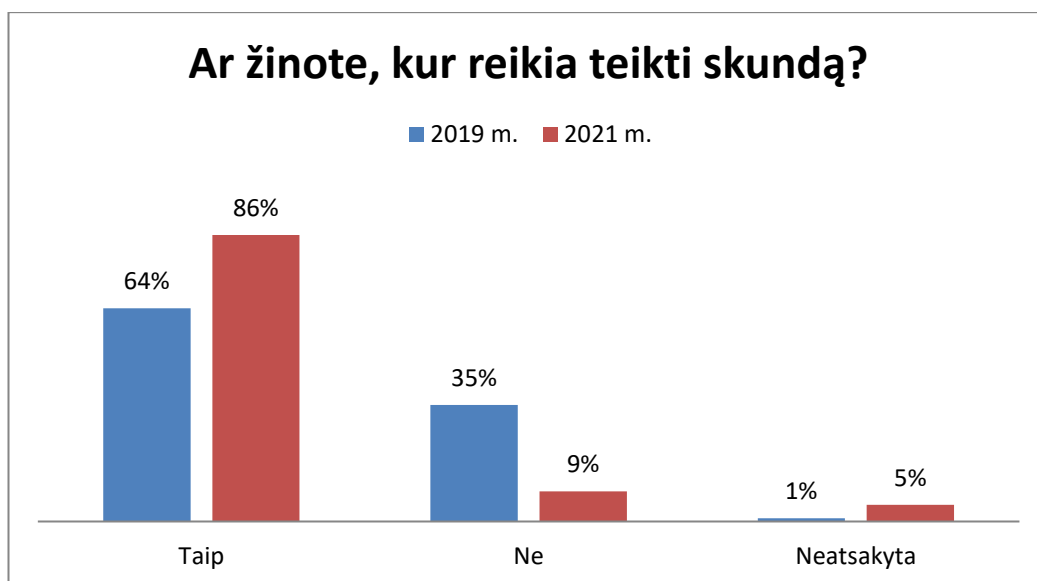
Palyginus 2020-2021 m. rezultatus matomas 4% skirtumas: 2021 m. daugiau paslaugų gavėjų nurodė, kad jų konfidencialumas yra užtikrinamas.

#### **Išvados:**

1. Aptarus 2021 m. rezultatus su Paramos šeimai skyriaus darbuotojais nutarta, 2022m. paslaugų gavėjams tęsti intensyvią pagalbą teisių užtikrinimo srityse. Skyriaus darbuotojai skirs laiko Prienų socialinių paslaugų centro paramos šeimai skyriaus neskelbtinos informacijos konfidencialumo, duomenų tikslumo, paslaugų gavėjo privatumo, orumo ir neliečiamybės užtikrinimo tvarkos aprašo analizei, tės nuoseklų, tikslingą darbą su paslaugų gavėjais, siekdami, kad paslaugų gavėjui būtų saugūs dėl konfidencialumo.

2. Galima daryti išvadą, kad 2021 m. didesnis šeimų skaičius jautė saugumą dėl jų asmeninės informacijos konfidencialumo užtikrinimo, todėl gautą rezultatą, tai yra - 83%, vertiname gerai.

**Rodiklis 4.** Paslaugų gavėjų, žinančių kur pateikti skundą, skaičiaus santykis su bendru apklausoje dalyvavusių paslaugų gavėjų skaičiumi (procentinė išraiška).



**5 pav.** Skundų teikimas.

#### **Rezultatų išaiškinimas.**

**Matavimo vienetai:** Paslaugų gavėjai žinantys kur pateikti skundą.

**Šaltinis:** Anketinė apklausa.

**Rezultatai:** 2019 m. ir 2021 m. vieną kartą metuose buvo matuojamas skaičius šeimų, kurios žino kur pateikti skundą. Duomenys yra gaunami iš anketinės apklausos. 2021 m. 150 (iš 163) šeimų įsivertino, turimą informaciją dėl skundų pateikimo, iš jų 129, tai yra 86% nurodė, kad žino, kur pateikti skundą.

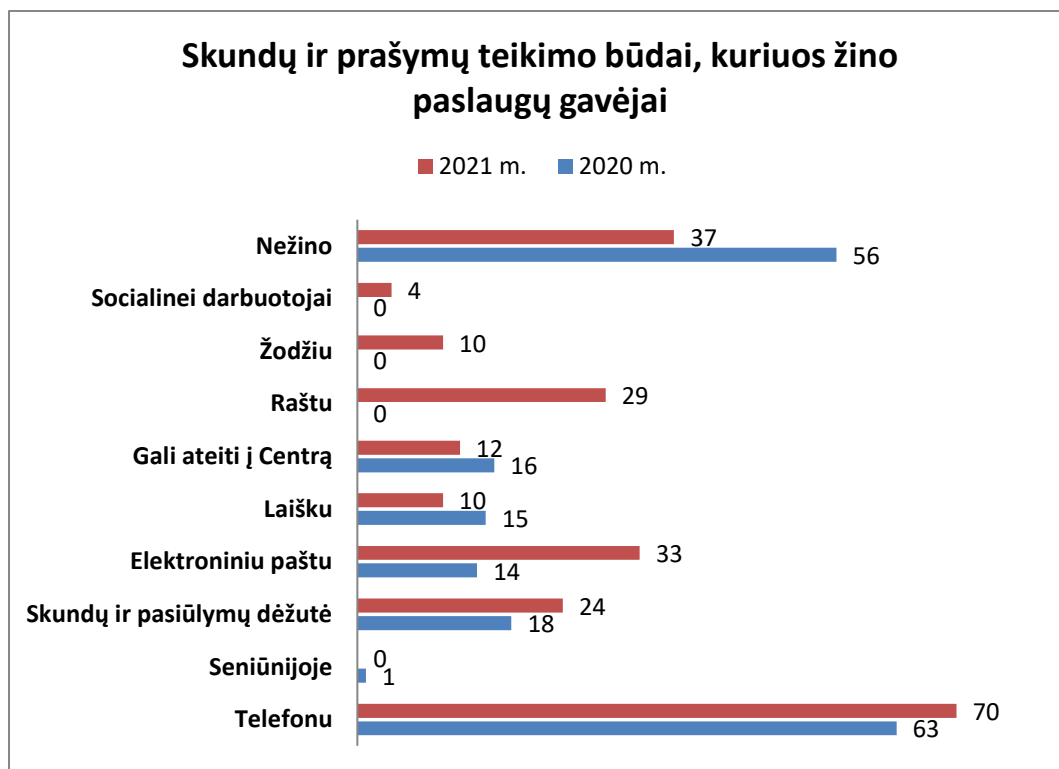
Palyginus 2019 ir 2021 m. rezultatus matomas 22% skirtumas: 2021 m. daugiau paslaugų gavėjų nurodė, kad jie žino, kur reikia pateikti skundą.

#### **Išvados:**

1. Galima daryti išvadą, kad 2021 m. dauguma šeimų žinojo, kur pateikti skundą, todėl gautus rezultatus vertiname gerai.

2. Aptarus 2021 m. rezultatus su Paramos šeimai skyriaus darbuotojais nutarta, 2022m. paslaugų gavėjams tęsti kokybiškas informavimo ir konsultavimo paslaugas.

**Rodiklis:** 5. Paslaugų gavėjų, žinomi skundų ir prašymų teikimo būdai, jų skaičiaus santykis su bendru apklausoje dalyvavusių paslaugų gavėjų skaičiumi (procentinė išraiška).



**6 pav.** Skundų ir prašymų teikimo būdai

### Rezultatų išaiškinimas.

**Matavimo vienetai:** Paslaugų gavėjų žinios apie skundų ir prašymų teikimo būdus.

**Šaltinis:** Anketinė apklausa.

**Rezultatai:** Nuo 2020 m. vieną kartą metuose matuojamas paslaugų gavėjų skundų ir prašymų teikimo būdų žinojimas. Duomenys yra gaunami iš anketinės apklausos. 2021 m. 150 šeimų (iš 163) įvardino, kokius skundų ir prašymų teikimo būdus žino. Daugelis paslaugų gavėjų nurodė po keletą jiems žinomų skundų ir prašymų teikimo būdų, dažniausiai paminėtas “telefonu”, tai nurodė 70 šeimų. Gautus rezultatus vertiname gerai.

Palyginus 2020-2021 m. rezultatus matoma, kad paslaugų gavėjai įvardina daugiau būdų, kuriais gali teikti skundus ir pasiūlymus. 2021 m. paslaugų gavėjai pateikė 3 naujus skundų ir pasiūlymų teikimo būdus, tai yra: žodžiu, raštu ir socialinei darbuotojai. Pastebima, kad vis daugiau paslaugų gavėjų žino kokiais būdais gali pateikti skundus ir pasiūlymus.

### Išvados:

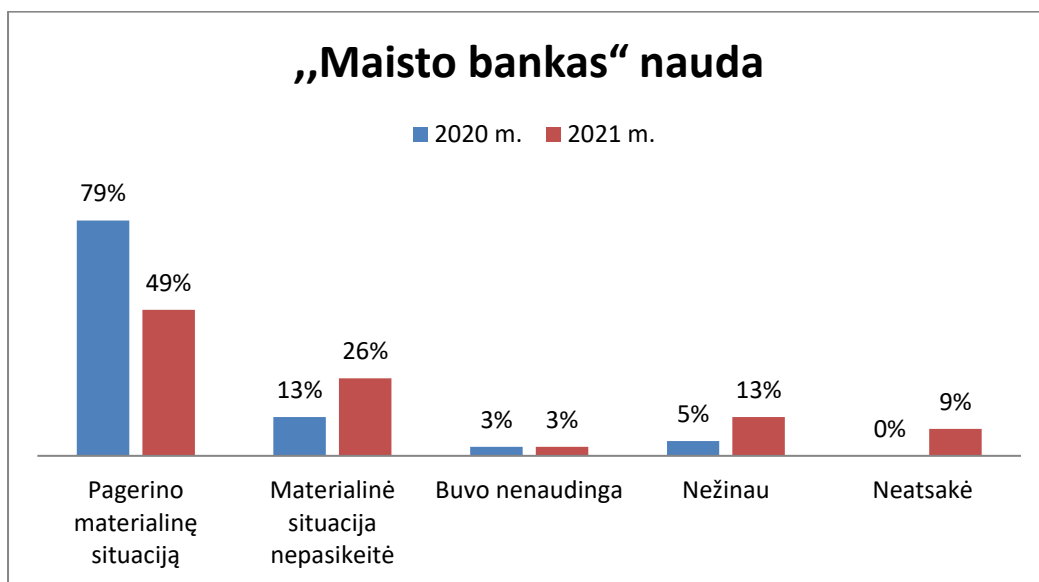
1. Aptarti 2021 m. rezultatai su Paramos šeimai skyriaus darbuotojais ir nutarta, kad skyriaus darbuotojai tęs darbą Prienų socialinių paslaugų centro gautų asmenų prašymų, pasiūlymų ir skundų nagrinėjimo tvarkos aprašu, tęs informavimo ir konsultavimo paslaugas, atsižvelgdami į tai, kad paslaugų gavėjas, norėdamas pateikti skundą ar pasiūlymą, aiškiai suprastų, kur ir kokiais būdais tai gali padaryti.

2. 2022 m. teikdami socialines paslaugas šeimoms darbuotojai atkreips dėmesį ir skatins paslaugų gavėjus reikšti savo nuomonę vadovaujantis Prienų socialinių paslaugų centro gautų asmenų prašymų, pasiūlymų ir skundų nagrinėjimo tvarkos aprašu.

### 3. PARTNERYSČIŲ TEIKIAMOS NAUDOS REZULTATAI

#### 25 KRITERIJUS: Socialinių paslaugų teikėjas įvertina partnerystės rezultatus ir naudą paslaugų gavėjams ir organizacijai.

**Rodiklis:** 1. Paslaugų gavėjai, įsivardinę, kad gaunant paramą maistu iš įstaigos partnerio Labdaros-paramos fondo „Maisto bankas“, pagerėjo jų materialinė padėtis, skaičiaus santykis su bendru paramą maistu gavusių paslaugų gavėjų skaičiumi.



7 pav. „Maisto bankas“ nauda.

#### Rezultatų aiškinimas.

**Matavimo vienetai:** Paslaugų gavėjai, įvardinę, kad gaunant paramą maistu pagerėjo jų materialinė padėtis.

**Šaltinis:** Anketinė apklausa.

**Rezultatai.** Nuo 2020 m. vieną kartą metuose matuojama partnerystės teikiama nauda paslaugų gavėjams, kurių materialinė padėtis pagerėjo gaunant paramą maistu. Partnerystės naudos rezultato duomenys yra gaunami iš anketinės apklausos. 2021 m. 150 (iš 165) šeimų dalyvavo Paramos šeimai skyriaus apklausoje ir 118, tai yra 79% šeimų, nurodė, kad gavo paramą maistu. Iš gavusiųjų paramą maistu 74, tai yra 49% šeimų nurodė, kad gaunant tokią paramą jų materialinė padėtis pagerėjo, o 26% šeimų nurodė, kad jų materialinė situacija nepasikeitė.

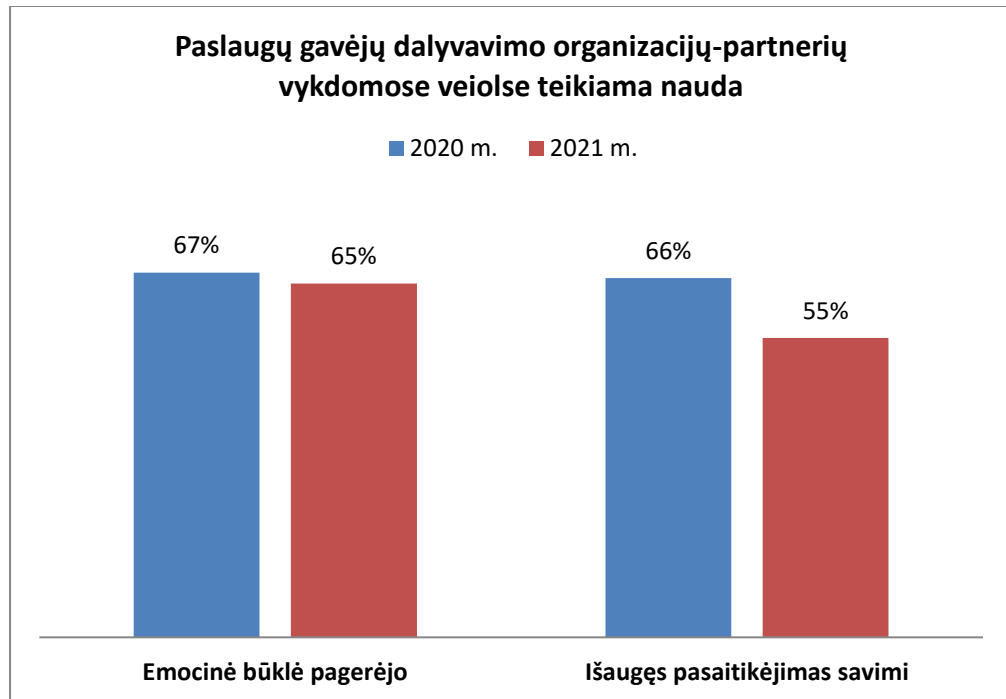
Palyginus 2020-2021 m. rezultatus matomas skirtumas: 2021 m. 30% sumažėjo paslaugų gavėjų, pagerinusių materialinę padėtį ir 13% padidėjo šeimų, kurių materialinė padėtis nepasikeitė. Gautą rezultatą vertiname gerai.

#### Išvados:

1. Manome, kad 2020-2021 m. neigiamai rodiklių dinamikai įtakos turėjo paskelbtas karantinas ir ribojimai.

2. Aptarus 2021 m. rezultatus su Paramos šeimai skyriaus darbuotojais nutarta 2021 metais tęsti bendradarbiavimą su labdaros-paramos fondu „Maisto bankas“, tikslingiau teikiant paramą maisto produktais, atsižvelgiant į paslaugų gavėjų krizines ar finansines situaciją.

**Rodiklis:** 2. Paslaugų gavėjų, įvardijusių emocinės būklės pagerėjimą ir išaugusį savivertės jausmą dėl organizacijų-partnerių vykdomų veiklų, skaičiaus santykis su bendru apklausoje dalyvavusių paslaugų gavėjų skaičiumi.



**8 pav.** Dalyvavimas organizacijų-partnerių vykdomose veiklose teikiama nauda

### Rezultatų aiškinimas.

**Matavimo vienetai:** Paslaugų gavėjai, įvardinę, kad pagerėjo jų emocinė būklė ir išaugo savivertės jausmas dėl organizacijų-partnerių vykdomų veiklų.

**Šaltinis:** Anketinė apklausa.

**Rezultatai.** Nuo 2019 m. vieną kartą metuose matuojamas šeimų skaičius, kuriems pagerėjo emocinė būklė ir išaugo pasitikėjimas savimi dalyvaujant organizacijų - partnerių vykdomose veiklose. Duomenys yra gaunami iš anketinės apklausos. 2021 m. 150 (iš 165) šeimų, nurodė, kad dalyvaujant organizacijų - partnerių vykdomose veiklose: 98, tai yra 65 % šeimų pagerėjo emocinė savijauta ir 82, tai yra 55 % šeimų išaugo pasitikėjimas savimi.

Palyginus 2020-2021 m. rezultatus matomas skirtumas: 2021 m. 2 % sumažėjo paslaugų gavėjų, pagerinusių emocinę būklę ir 11% sumažėjo šeimų, kurių pasitikėjimas savimi išaugo. Gautą rezultatą vertiname gerai.

### Išvados:

1. Manome, kad 2020-2021 m. neigiamai rodiklių dinamikai įtakos turėjo 2020 m. paskelbtas karantinas ir mažiau inicijuotų organizacijų-partnerių vykdomų veiklų paslaugų gavėjams.

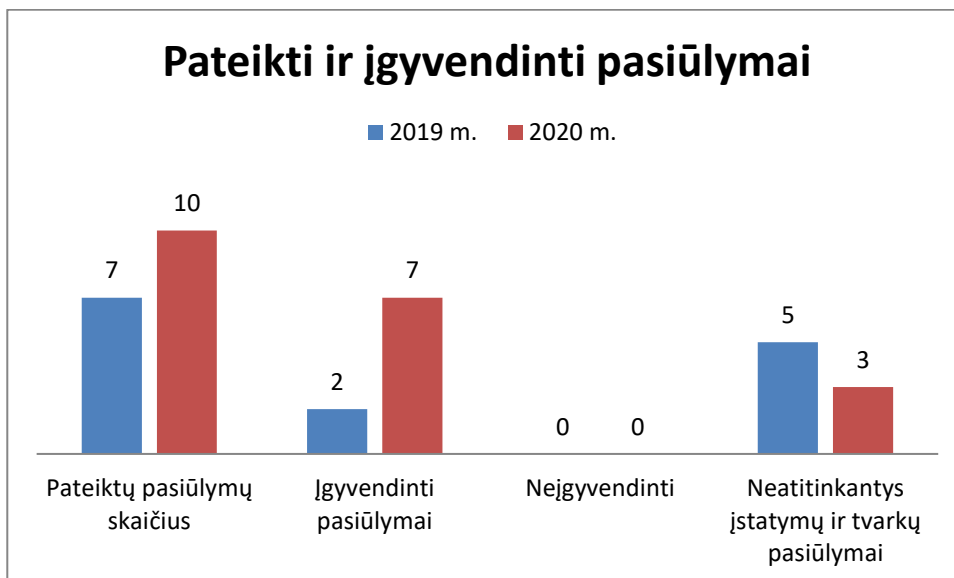
2. Aptarus 2021 m. rezultatus su Paramos šeimai skyriaus darbuotojais nutarta 2022 metais teikiant socialines paslaugas tęsti bendradarbiavimą su Centro partneriais, siekiant ieškoti daugiau galimybių individualiu ar grupiniu lygmeniu šeimoms organizuoti veiklas, renginius ir kitus užsiėmimus.



#### 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 1.** Paslaugų gavėjų pateiktų paslaugų gerinimo pasiūlymų ir įstaigos įgyvendintų pasiūlymų skaičius.



9 pav. 2020 m. pateikti ir įgyvendinti pasiūlymai

##### Rezultatų aiškinimas.

**Matavimo vienetai:** 2019 -2020 m. paslaugų gavėjų pateiktų pasiūlymų įgyvendinimas.

##### Rezultatai.

**Šaltinis:** Anketos, skundų ir pasiūlymų dėžutė, Centro tinklalapis.

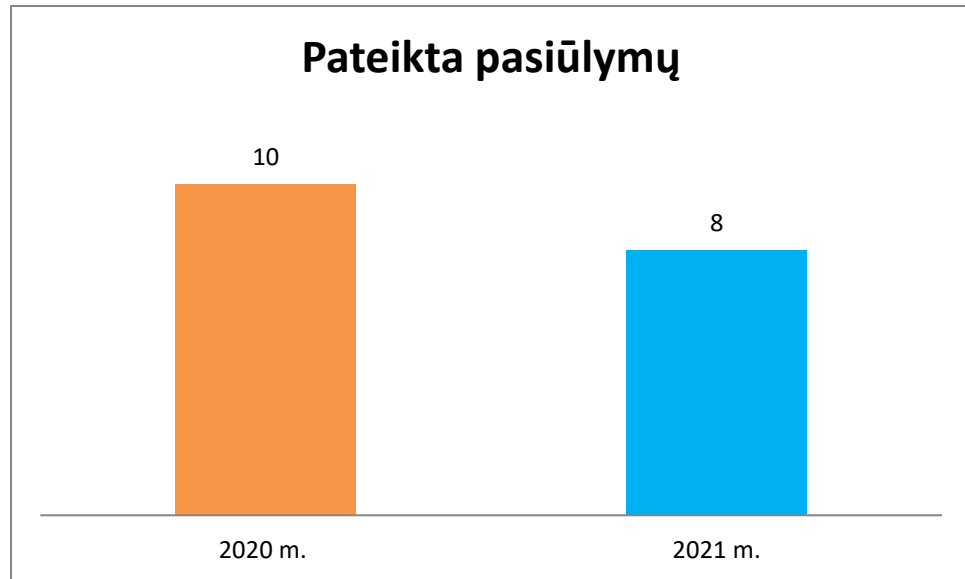
**Rezultatai:** nuo 2019 m. vieną kartą metuose matuojamas paslaugų gavėjų pateiktų pasiūlymų įgyvendinimas. Duomenys yra gaunami iš anketinės apklausos, skundų ir pasiūlymų dėžutės, Centro tinklalapio. 2019-2020 m. buvo pateikti 17 pasiūlymų dėl paslaugų gerinimo, iš kurių 9, buvo įgyvendinti ir 8 pasiūlymai buvo neįgyvendinti, nes neatitiko įstaigos funkcijų ir tvarkų.

Palyginus 2019-2020 m. rezultatus matoma, kad 2020 m. daugiau paslaugų gavėjų pateikė pasiūlymus dėl paslaugų kokybės gerinimo ir daugiau jų buvo įgyvendinta.

##### Išvados:

1. Galima daryti išvadą, kad 2019-2020 m. įstaiga įgyvendino pasiūlymus, kurie atitiko funkcijas, darbuotojų kompetencijas ir reglamentuotus dokumentus, todėl gautą įgyvendintų pasiūlymų rezultatą, vertiname gerai. Įgyvendinti pasiūlymai: vaikų dienos centre organizuotos bendravimo įgūdžio formavimo grupės paaugliams, organizuota ir vesti pozityvios tėvystės mokymai ir organizuotos psichologo paslaugos.

**Rodiklis:** 2. Paslaugų gavėjų pateiktų pasiūlymų skaičiaus pasiskirstymas pagal metus.



**10 pav.** Pateiktų pasiūlymų skaičius.

### **Rezultatų aiškinimas.**

**Matavimo vienetai:** 2020-2021 m. paramos šeimai skyriaus paslaugų gavėjų pateiktų pasiūlymų skaičius.

**Šaltinis:** Anketos, skundų ir pasiūlymų dėžutė, Centro tinklalapis.

**Rezultatai.** nuo 2019 m. vieną kartą metuose matuojamas paslaugų gavėjų pateiktų pasiūlymų skaičius. Duomenys yra gaunami iš anketinės apklausos, skundų ir pasiūlymų dėžutės, Centro tinklalapio. 2020-2021 m. pateikta 18 pasiūlymų dėl paslaugų gerinimo, 2020 m. 10 pasiūlymų, o 2021 m. 8 pasiūlymai.

Palyginus 2020-2021 m. rezultatus matoma, kad 2021 m. mažiau paslaugų gavėjų pateikė pasiūlymus dėl paslaugų kokybės gerinimo.

### **Išvados:**

1. 2021 m. paslaugų gavėjai jau treči metai darbuotojų buvo skatinami teikti pasiūlymus ir matome, kad jie maždaug vienodai įsitraukia į pasiūlymų teikimą. Gautą rezultatą, tai yra 2, vertiname gerai – paslaugų gavėjų aktyvumas teikiant pasiūlymus ir įsitraukimas į paslaugų tobulinimą išlieka maždaug vienodas.

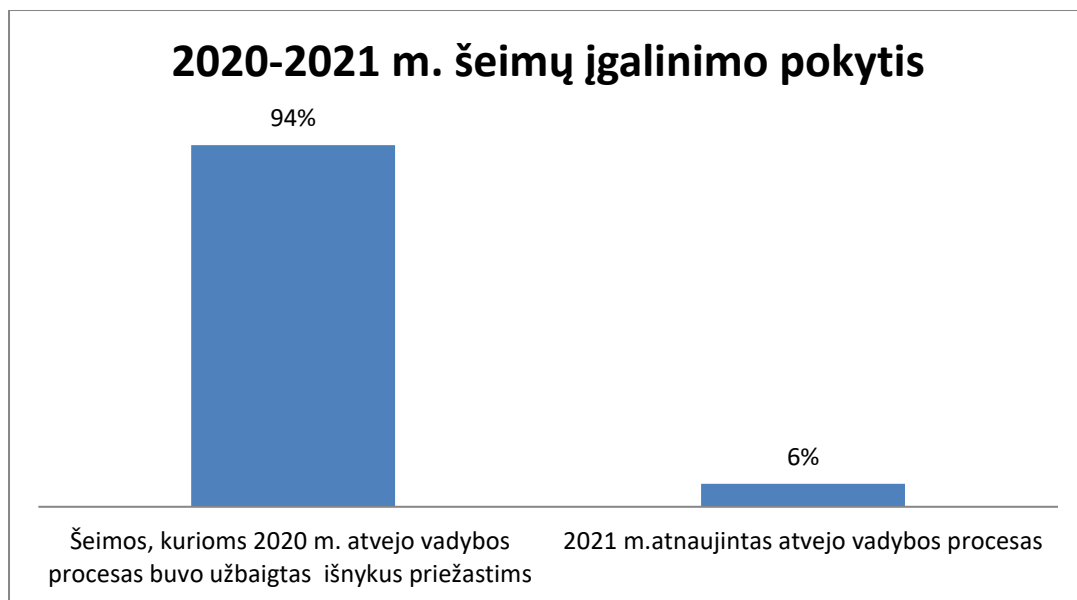
2. 2021 m. pateikti pasiūlymai aptarti su Paramos šeimai skyriaus darbuotojais ir nutarta, kad paslaugų gavėjų pateiktus pasiūlymus, kurie neatitinka Centro kompetencijų ir funkcijų ribų nukreipti į atsakingas institucijas.

3. 2021 m. gauti paslaugų gavėjų įgyvendinami pasiūlymai bus įtraukti ruošiant 2022 m. metinį planą.

## 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:** 1. Šeimų, kurios per socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugą buvo įgalintos ir daugiau nei 12 mėnesių gebėjo savarankiškai ir tinkamai pasirūpinti savo vaikais, skaičiaus santykis su atveju, kurie buvo užbaigti gebant savarankiškai funkcionuoti, bendru skaičiumi (procentinė išraiška).



11 pav. Šeimų įgalinimas

### Rezultatų išaiškinimas.

**Matavimo vienetai:** Šeimos, kurios daugiau nei 12 mėn. po atvejo vadybos proceso užbaigimo gebėjo funkcionuoti savarankiškai.

**Šaltinis:** SPIS programa ir pagalbos šeimai planai.

**Rezultatai:** 2020 m. atvejo vadybos procesas užbaigtas 52 šeimoms iš jų: numatyta ir teikta pagalba nepadėjo – 6 šeimoms, šeimoje neliko nepilnamečių vaikų – 3 šeimoms, išvyko gyventi į kitą savivaldybę – 11 šeimų ir gebėjo savarankiškai funkcionuoti 32 šeimos. Paramos šeimai skyriaus teikiamomis socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugomis yra siekiama padėti šeimoms spręsti savo socialines problemas ir įgalinti jas savarankiškai funkcionuoti (tinkamai pasirūpinti savo vaikais) po paslaugų suteikimo. Nuo 2020 m. skyriuje matuojami įgalinimo rezultatai – skaičiuojama, kokia dalis šeimų, užbaigus atvejo vadybos procesą, 12 mėn. ir ilgiau gebėjo savarankiškai funkcionuoti. 2020 m. 32 (tai yra 100%) šeimoms buvo užbaigtas atvejo vadybos procesas išnykus priežastims, iš jų – 2 (tai yra 6%) šeimoms 2021 m. buvo atnaujintas atvejo vadybos procesas. Taigi, 2020 m. 94 % socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugas gavusių šeimų buvo įgalintos.

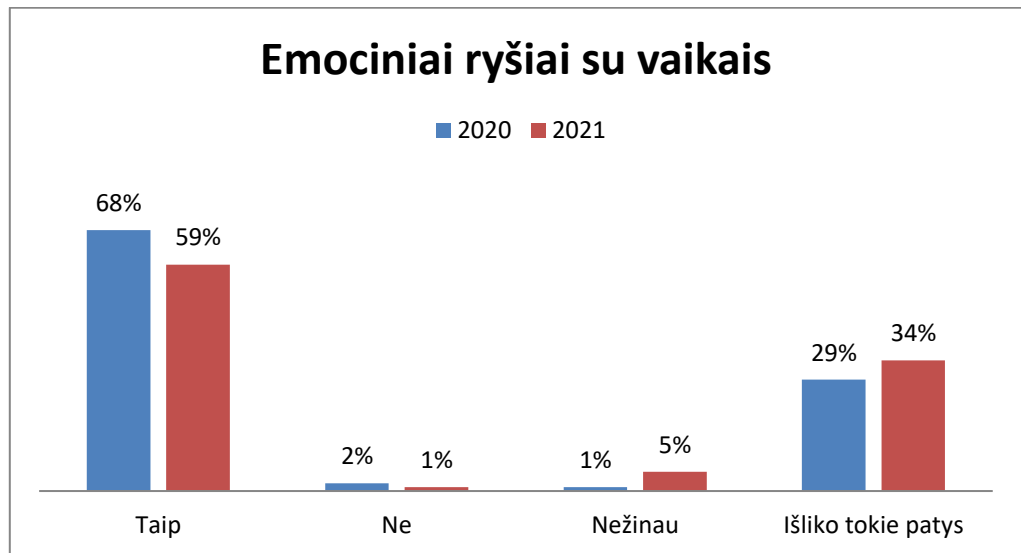
### Išvados:

1. Aptarus 2020-2021 m. rezultatus su Paramos šeimai skyriaus darbuotojais pastebėta, kad nuo 2020 metų iki 2021 m. pabaigos buvo įgalinta 30 šeimų (tai yra 94 %). Galima daryti išvadą, kad atvejo vadybos procesas šeimoms buvo užbaigtas tikslingai. Nutarta 2022 m. tęsti įgalinimo rezultatų skaičiavimus.

## 6. GYVENIMO KOKYBĖS GERINIMO REZULTATAI

**32 KRITERIJUS: Socialinių paslaugų teikėjas turi aiškia paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės koncepciją ir vykdo veiklą, grindžiamą paslaugų gavėjų poreikių vertinimu, siekiant pagerinti jų gyvenimo kokybę.**

**Rodiklis:** 1. Paslaugų gavėjai, kurie įvardino, kad pagerėjo jų emociniai ryšiai su vaikais gaunant socialines paslaugas.



12 pav. Emociniai ryšiai su vaikais

### Rezultatų išaiškinimas.

**Matavimo vienetai:** Paslaugų gavėjai, kurių emociniai ryšiai su vaikais pagerėjo.

**Šaltinis:** Anketinė apklausa.

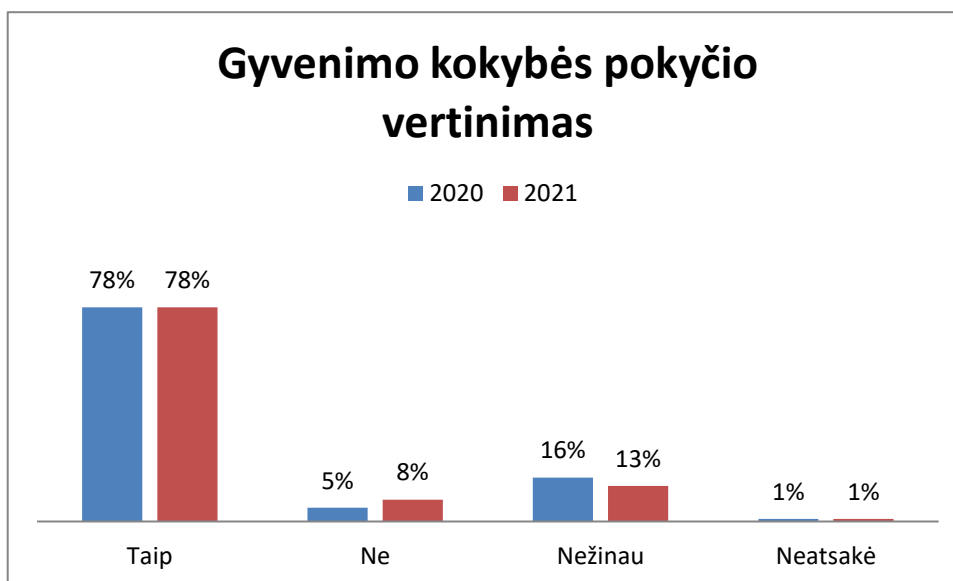
**Rezultatai.** Įstaigos Gyvenimo kokybės koncepcijoje yra išskirta paslaugų gavėjų emocinės gerovės sritis ir Paramos šeimai skyriaus darbuotojai, teikdami paslaugas šeimoms, siekia atstatyti/gerinti tėvų ir vaikų santykius bei emocinius ryšius. Kaip gyvenimo kokybės gerinimo rezultatas nuo 2020 m. vieną kartą metuose matuojamas šeimų skaičius, kurioms gaunant socialines paslaugas pagerėjo emociniai ryšiai su vaikais. Duomenys yra gaunami iš anketinės apklausos. 2021 m. 150 šeimos (iš 165) įsivertino emocinių ryšių pagerėjimą su vaikais, iš jų – 88, tai yra - 59% šeimų, nurodė, kad jų emociniai ryšiai pagerėjo.

Palyginus 2020-2021 m. rezultatus matomas skirtumas: 2021 m. 9% sumažėjo paslaugų gavėjų, pagerinusių emocinius ryšius su vaikais ir 5% padaugėjo šeimų, kurių ryšiai su vaikais išliko stabilūs. Gautą rezultatą vertiname gerai.

### Išvados:

1. Manome, kad 2020-2021 m. rodikliai išliko maždaug stabilūs.
2. Aptarus 2020 m. rezultatus su Paramos šeimai skyriaus darbuotojais nutarta, kad 2022 metais teikiant socialines paslaugas šeimoms reikalinga tęsti darbą atstatant tėvų ir vaikų emocinius ryšius.
3. 2022 m. į šeimos gyvenimo kokybės apibrėžimą labiau įtraukti vaiką į apklausos apie gyvenimo kokybę anketą įtraukiant klausimą apie tai, kokie emociniai ryšiai su vaikais išliko nepakitę: emociškai geri, ar emociškai blogi.

**Rodiklis:** 2. Paslaugų gavėjų, įvardijusių, kad gaunant paslaugas pagerėjo jų gyvenimo kokybė, skaičiaus santykis su bendru apklausoje dalyvavusių paslaugų gavėjų skaičiumi (procentinė išraiška).



**13 pav.** Gyvenimo kokybės pokytis

### **Rezultatų išaiškinimas.**

**Matavimo vienetai:** Paslaugų gavėjai, kuriems gaunant paslaugas pagerėjo gyvenimo kokybė.

**Šaltinis:** Anketinė apklausa.

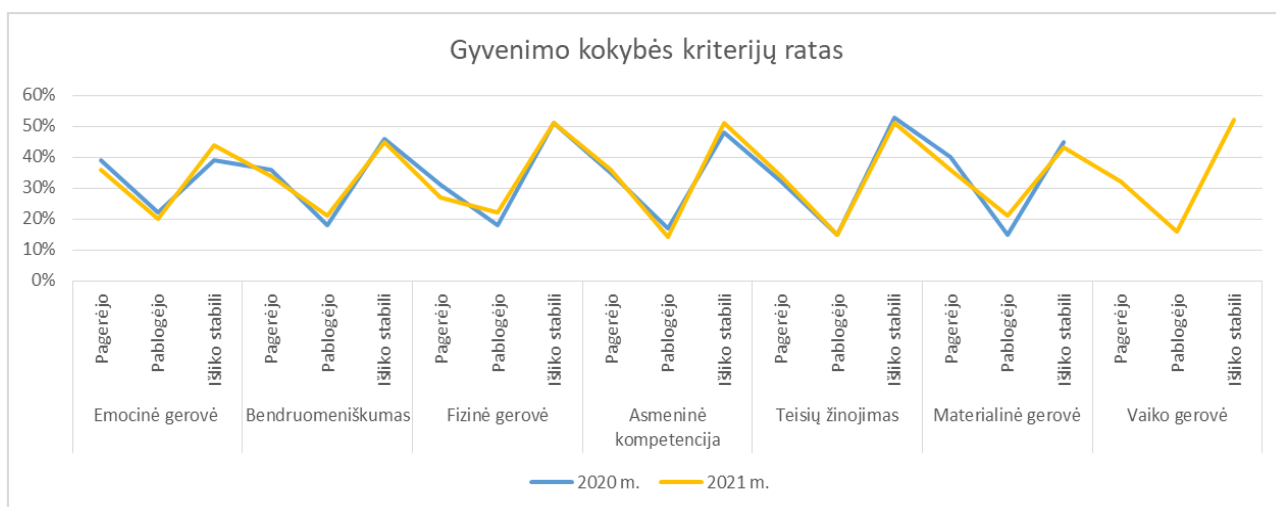
**Rezultatai.** Nuo 2019 m. vieną kartą metuose matuojamas skaičius paslaugų gavėjų, kuriems gaunant paslaugas gyvenimo kokybė pagerėjo. Duomenys yra gaunami iš anketinės apklausos. 2021 m. 150 paslaugų gavėjai (iš 165) įsivertino savo gyvenimo kokybės pokyčius, iš jų – 117, tai yra - 78% paslaugų gavėjų nurodė, kad jų gyvenimo kokybė pagerėjo.

Palyginus 2020-2021 m. rezultatus matoma, kad 2021 m. vienodai paslaugų gavėjų gyvenimo kokybė pagerėjo.

### **Išvados:**

1. Aptarus 2020-2021 m. rezultatus su Paramos šeimai skyriaus darbuotojais pastebėta, kad 2021 metais tiek pat šeimų įvardijo, kad jų gyvenimo kokybė pagerėjo, gaunant socialines paslaugas. Galima daryti išvadą, kad teikiamos paslaugos atitinka šeimos problematiką ir pagalbos poreikį.

**Rodiklis:** 3 Šeimų gyvenimo kokybės kriterijų pasiskirstymo pokytis, su bendru Gyvenimo kokybės kriterijų ratą pildžiusių paslaugų gavėjų skaičiumi (procentinė išraiška).



14 pav. Gyvenimo kokybės pokytis pagal kriterijų ratą

### Rezultatų išaiškinimas.

**Matavimo vienetai:** Šeimų gyvenimo kokybės kriterijų pokytis.

**Šaltinis:** Gyvenimo kokybės kriterijų ratas.

**Rezultatai.** Nuo 2020 m. du kartus metuose matuojamas šeimų gyvenimo kokybės kriterijų vertinimas ir atliekamas gautų duomenų lyginamasis pokytis. Duomenys yra gaunami iš Gyvenimo kokybės kriterijų rato. 2021 m. balandžio ir lapkričio mėnesį, 146 šeimos užpildė ir įsivertino gyvenimo kokybę 7 srityse. Buvo vertinamas 2020-2021 metų pokytis.

Stebint 2021 metų rodiklius, matome, kad visuose gyvenimo kokybės kriterijuose daugelis šeimų įsivertino, kad gyvenimo kokybė išliko stabili. Didžiausią pagerėjimą 52 šeimos, tai yra 36 %, nurodo emocinės gerovės, asmeninės kompetencijos ir materialinės gerovės srityse, gautus rezultatus vertiname gerai. Atkreiptinas dėmesys į tai, kad 32 šeimos, tai yra 32 % įvardina, jog jų gyvenimo kokybę labiausiai pablogėjo fizinės gerovės srityje. Tai rodo, kad daugelis turėjo sunkumų dėl sveikatos priežiūros užtikrinimo.

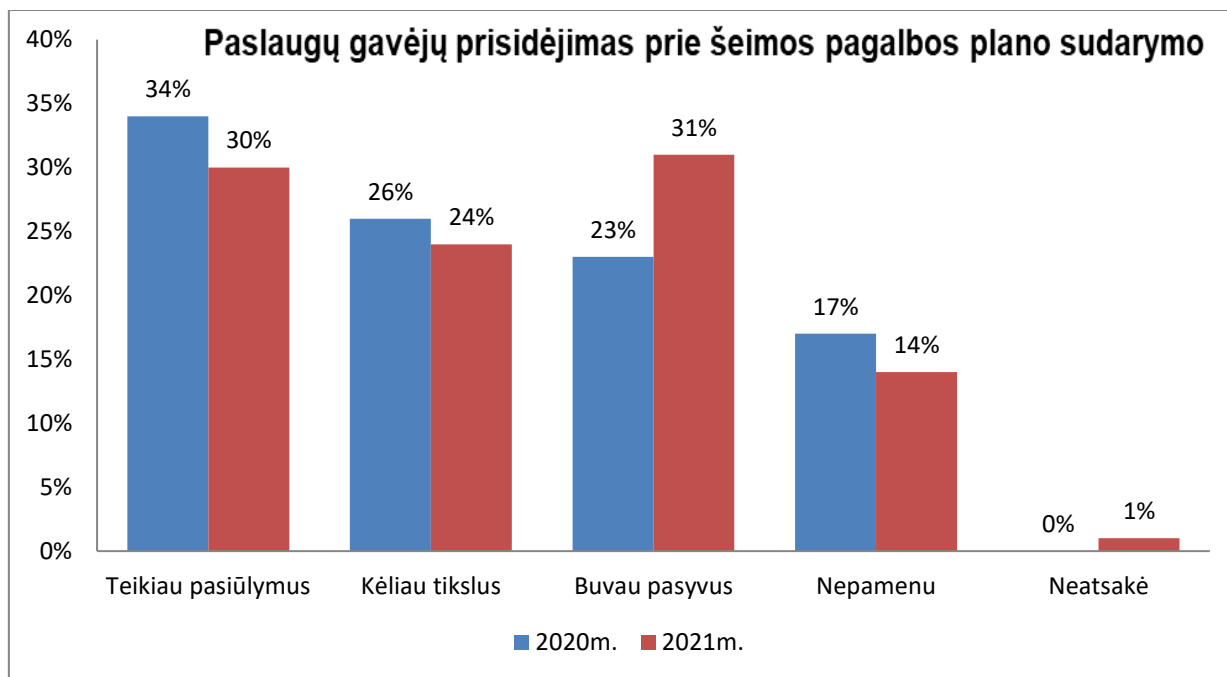
### Išvados:

1. Aptarus 2021 m. rezultatus su Paramos šeimai skyriaus darbuotojais nutarta, kad 2022 m. paslaugų gavėjams būtina tęsti intensyvią pagalbą srityse, kuriose 2021 m. pildant gyvenimo kokybės ratą, jie įsivertino pablogėjimą. Socialiniai darbuotojai planuojant kasdieninį darbą sieks įgalinti paslaugų gavėją, įtrauks tikslingesnes pagalbos priemones sudarant ir/ar peržiūrint pagalbos planą šeimai.

## 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:** 1. . Paslaugų gavėjų dalyvavimo pagalbos plano sudaryme būdų pasiskirstymas (procentinė išraiška).



15 pav. Paslaugų gavėjų prisidėjimas prie pagalbos plano sudarymo.

### Rezultatų aiškinimas.

**Šaltinis:** Paslaugų gavėjų anketinė apklausa.

**Rezultatai:** Paslaugų gavėjų įtraukimo į šeimos pagalbos plano sudarymą rezultatai Socialinių paslaugų centro Paramos šeimai skyriuje matuojami nuo 2020 m. vieną kartą metuose. Anoniminėje anketinėje apklausoje 2020m. dalyvavo 145 paslaugų gavėjai, bendras paslaugų gavėjų skaičius - 160. 2021m. dalyvavo 150 paslaugų gavėjai, bendras paslaugų gavėjų skaičius – 165.

Anketoje buvo klausiama, kaip paslaugų gavėjai prisidėjo prie individualaus pagalbos plano sudarymo. 2021m. buvo gauti rezultatai: 30% paslaugų gavėjų teikė pasiūlymus šeimos pagalbos plano rengimui, 24% kėlė tikslus, 31% buvo pasyvūs, 14% atsakė nepamenantys, kad dalyvavo pagalbos plano šeimai sudaryme ir 1% neatsakė.

Lyginant 2020-2021 m. matome, kad 2021 metais - 4% mažiau paslaugų gavėjų yra prisidėję prie šeimos pagalbos plano sudarymo, taip pat 2% mažiau paslaugų gavėjų kėlė tikslus, 8% daugiau buvo pasyvūs, 3% mažiau paslaugų gavėjų nepamena ar prisidėjo prie šeimos pagalbos plano sudarymo ir 1% į šį klausimą neatsakė.

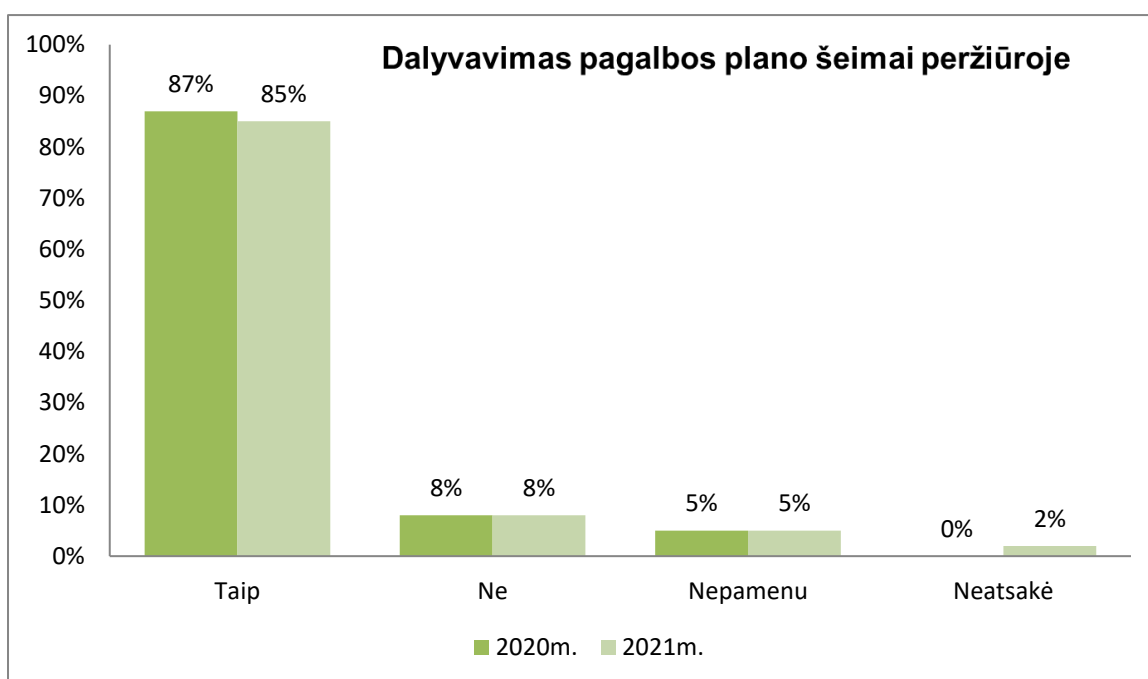
### Išvados:

1. Galima daryti išvadą, kad 2021 m. paslaugų gavėjai tapo pasyvesni sprendžiant savo šeimos problemas ir mažiau teikė pasiūlymus bei kėlė tikslus šeimos pagalbos plano sudaryme, nes paslaugų gavėjai buvo emociškai pažeisti Covid-19 pandemijos ir tapo uždaresni bei sunkiau

bendraujantys su specialistais. Taip pat paslaugų gavėjų pasyvumą galėjo įtakoti nuotoliniu būdu vykstantys atvejo nagrinėjimo posėdžiai.

2. 2021 m. rezultatai aptarti su Paramos šeimai skyriaus darbuotojais ir numatyta 2022 m. stiprinti paslaugų gavėjų emocinę savijautą ir pasitikėjimą savimi bei skatinti aktyviau patiems įsitraukti į jų šeimos pagalbos plano sudarymą. Pagal galimybes organizuoti atvejo nagrinėjimo posėdžius kontaktiniu būdu.

**Rodiklis:** 2. Paslaugų gavėjų, dalyvavusių pagalbos plano peržiūroje skaičiaus santykis su bendru paslaugų gavėjų skaičiumi (procentinė išraiška).



**16 pav.** Dalyvavimas pagalbos plano peržiūroje.

### Rezultatų aiškinimas.

**Šaltinis:** Anketinė apklausa.

**Rezultatai:** Paslaugų gavėjų įtraukimo į šeimos pagalbos plano peržiūras rezultatai Socialinių paslaugų centro Paramos šeimai skyriuje matuojami kasmet nuo 2019 m. ir tai daroma anketinės apklausos būdu. Anoniminėje anketinėje apklausoje 2021 m. dalyvavo 150 paslaugų gavėjų iš 165. Išanalizavus 2020-2021 m. atliktų apklausų rezultatus pastebime, kad paslaugų gavėjų dalyvavimas pagalbos plano šeimai peržiūroje sumažėjo 2%. 85% paslaugų gavėjų atsakė, kad yra įtraukti ir dalyvauja šeimos pagalbos plano peržiūrose. Paslaugų gavėjų nepamenančių ar nedalyvavusių pagalbos plano šeimai peržiūroje rezultatas išliko toks pats. Matome, kad 2021 m. 2% paslaugų gavėjų neatsakė į šį klausimą.



**Išvados:**

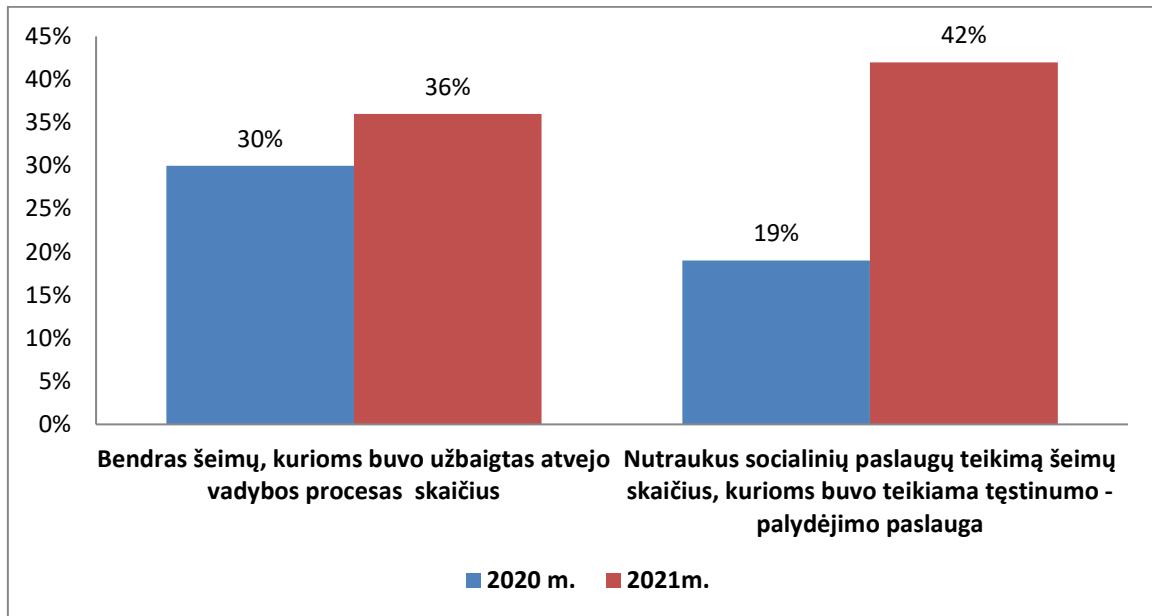
1. Galima daryti išvadą, kad 2021 m. paslaugų gavėjų įsitraukimas ir dalyvavimas pagalbos plano šeimai peržiūrose sumažėjo, nes paslaugų gavėjams ne visuomet pavykdavo prisijungti prie nuotoliniu būdu vykdomų šeimos atvejo nagrinėjimo posėdžių.

2. 2021m. rezultatai aptarti su Paramos šeimai skyriaus darbuotojais ir numatyta 2022 m. paslaugų gavėjus skatinti aktyviau įsitraukti ir dalyvauti jų šeimos pagalbos planų peržiūrose ir neturint galimybės paslaugų gavėjui prisijungti nuotoliniu būdu, užtikrinti jam galimybę dalyvauti šeimos plano peržiūroje kontaktiniu būdu.

## 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:** 1. Šeimų, kurioms buvo užtikrintas paslaugų tęstinumas - palydėjimas po paslaugų nutraukimo skaičius (procentinė išraiška).



17 pav. Tęstinumas - palydėjimas

### Rezultatų išaiškinimas.

**Matavimo vienetai:** Šeimos, kurioms buvo užtikrintas socialinių paslaugų tęstinumas.

**Šaltinis:** Suteiktų tęstinių socialinių paslaugų registracijos žurnalas.

**Rezultatai.** Paslaugų tęstinumo rezultatas skyriuje matuojamas nuo 2019 m. vieną kartą metuose. 2021 m. paslaugos buvo teikiamos 165 šeimų ir užbaigta atvejo vadyba – 60 šeimų, tai yra - 36%. Iš šeimų, kurioms buvo užbaigtas atvejo vadybos procesas užtikrintas tęstinumas - 25 šeimoms, tai yra 42%.

Siekiant išsiaiškinti paslaugų gavėjų, kurie kreipėsi ir buvo užtikrintas paslaugų tęstinumas, skaičiuojami rezultatai tų paslaugų gavėjų, kurie kreipėsi į skyriaus darbuotojus pagalbos, dėl konsultavimo, informavimo, tarpininkavimo ir kitais iškilusiais klausimais. Per 2021 m.- 25 šeimos kreipėsi į skyriaus darbuotojus pagalbos, kurioms paslaugų tęstinumas buvo užtikrintas 100% .

Lyginant 2020-2021 m. matome, kad nutraukus socialinių paslaugų teikimą šeimoms, 2021 metais 6% daugiau paslaugų gavėjų kreipėsi dėl tęstinumo – palydėjimo paslaugos.

**Išvados:** 1. 2021 metais padidėjus tęstinių paslaugų procentui, darome išvadą, kad tęstinės paslaugos yra reikalingos.

2. 2021 m. pastebime, kad teikiant tęstinumo paslaugą šeimos daugiausiai kreipėsi dėl konsultavimo ir informavimo paslaugos (duomenys iš „Suteiktų tęstinių socialinių paslaugų žurnalo“).

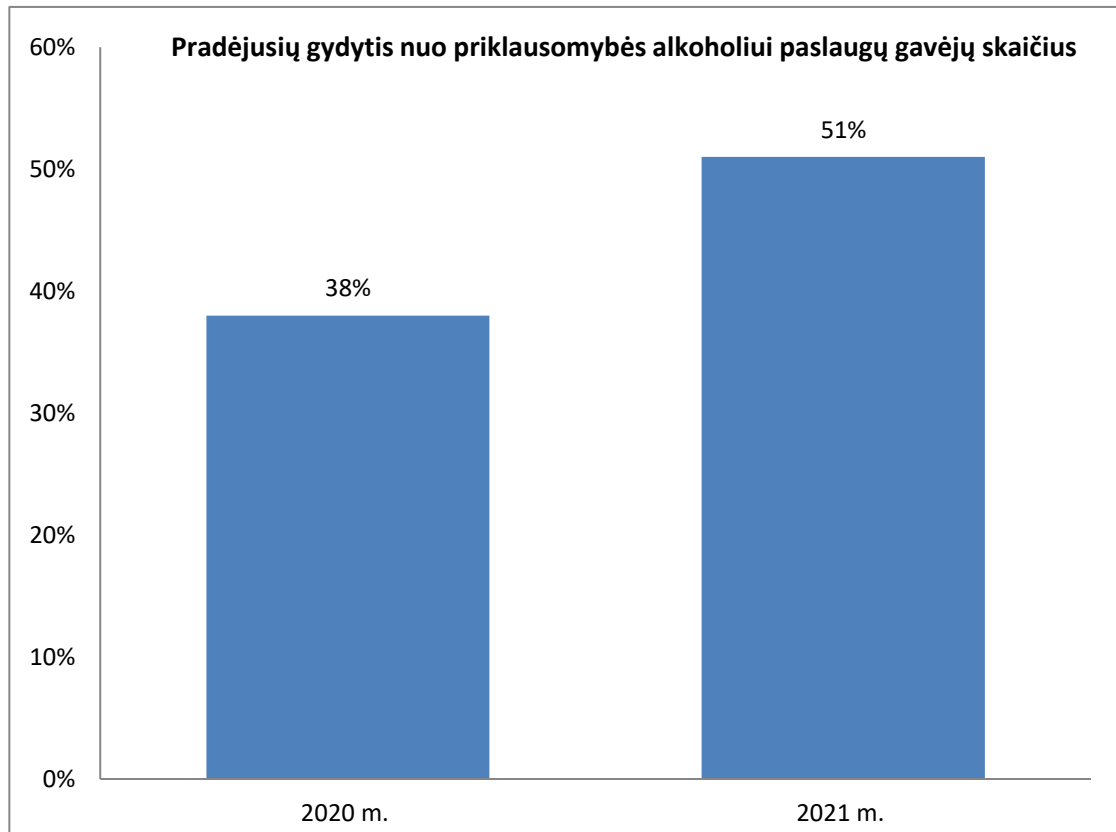
3. 2021 m. ir toliau fiksuosime duomenis dėl tęstinių paslaugų reikalingumo ir intensyvumo.

4. 2022 m. daugiau dėmesio skirsime šeimų įgalinimui.

## 9. NAUDOS PASLAUGŲ GAVĖJAMS REZULTATAI

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

**Rodiklis: 1.** Pradėjusių gydytis nuo priklausomybės alkoholiui paslaugų gavėjų skaičiaus santykis su priklausomybę alkoholiui turinčių paslaugų gavėjų skaičiumi (procentinė išraiška).



**18 pav.** Priklausomybės įveikimas

### Rezultatų išaiškinimas.

**Matavimo vienetai:** Paslaugų gavėjai, pradėję gydytis priklausomybę.

**Šaltinis:** Pagalbos šeimai planai ir kita Paramos šeimai skyriaus dokumentacija.

**Rezultatai.** Kaip nauda paslaugų gavėjams nuo 2019 m. vieną kartą metuose matuojama paslaugų gavėjų, kurie turi priklausomybės problemą, motyvacija gydytis. Duomenys yra gaunami iš pagalbos planų ir kitų Paramos šeimai skyriaus dokumentų. 2021 m. buvo 81 paslaugų gavėjas, turintis priklausomybės problemą, iš jų – 41 paslaugų gavėjas tai yra 51%, pradėjo gydytis.

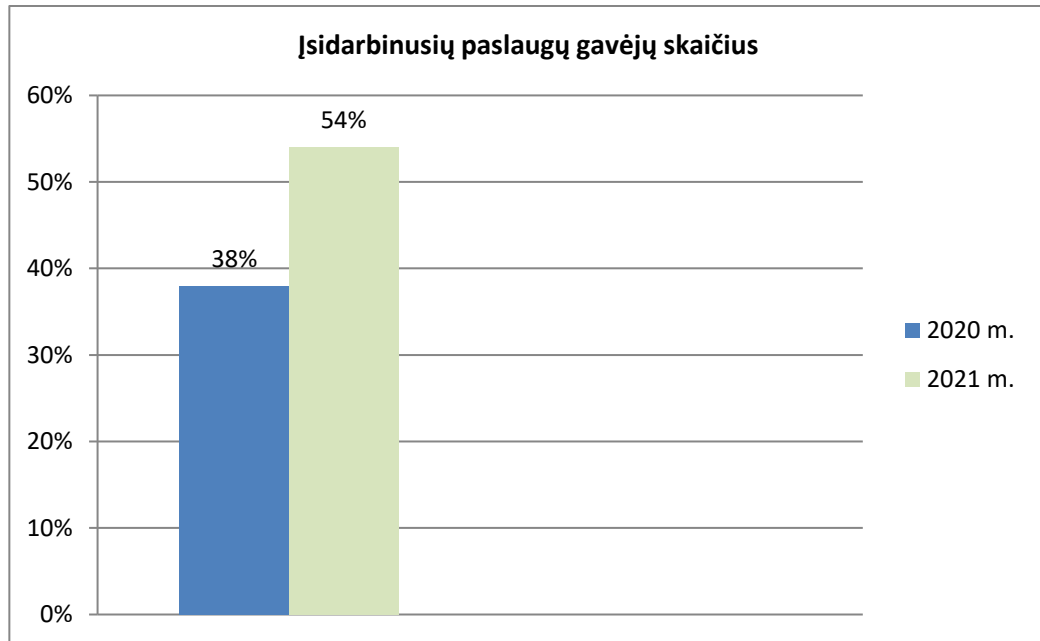
Palyginus 2020-2021 m. rezultatus matomas 13% skirtumas: 2021 m. daugiau paslaugų gavėjų pradėjo gydytis nuo priklausomybės.

### Išvados:

1. Galima daryti išvadą, kad 2021 m. paslaugų gavėjai buvo daugiau motyvuoti, norėjo keisti savo gyvenimo būdą. Taip pat įtakos galėjo turėti kompleksinių paslaugų įvairovė (psichologo konsultacijos, priklausomybių ligų konsultanto konsultacijos).

2. 2021 m. rezultatus aptarti su Paramos šeimai skyriaus darbuotojais ir toliau siekti paslaugų gavėjus įgalinti savarankiškai atpažinti esamą priklausomybę ir kelti motyvaciją gydymuisi.

**Rodiklis: 2.** Įsidarbinusių paslaugų gavėjų skaičiaus santykis su bedarbystės problemą turinčių paslaugų gavėjų skaičiumi (procentinė išraiška).



**19 pav.** Įsidarbinusiųjų skaičius

### **Rezultatų išaiškinimas.**

**Matavimo vienetai:** Įsidarbinę paslaugų gavėjai.

**Šaltinis:** Pagalbos šeimai planai ir kita Paramos šeimai skyriaus dokumentacija.

**Rezultatai.** Kaip nauda paslaugų gavėjams nuo 2019 m. vieną kartą metuose matuojama bedarbystės problemą turinčių paslaugų gavėjų gebėjimas integruotis darbo rinkoje. Duomenys yra gaunami iš pagalbos planų ir kitų Paramos šeimai skyriaus dokumentų. 2021 m. buvo 85 asmenys turintys bedarbystės problemą, iš jų - 46 paslaugų gavėjai, tai yra 54%, įsidarbino.

Palyginus 2020-2021 m. rezultatus matomas 16% skirtumas: 2021 m. daugiau paslaugų gavėjų įsidarbino, tačiau didesnę procentą lėmė mažesnis bedarbystės problemą turinčių asmenų skaičius.

### **Išvados:**

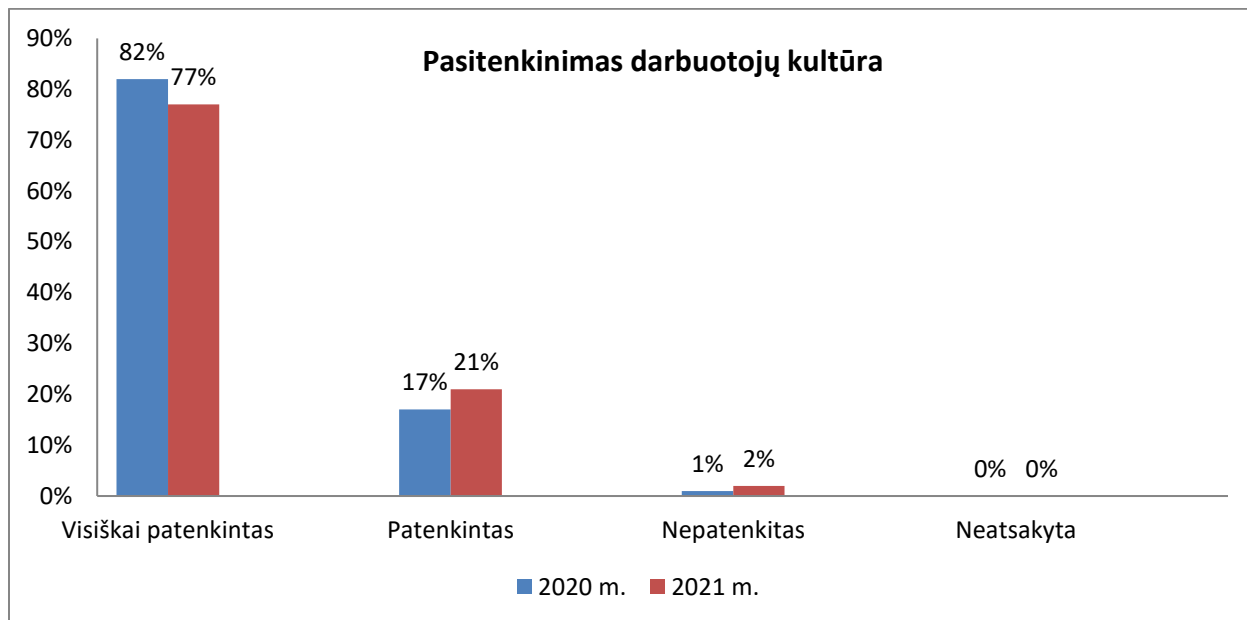
1. Galima daryti išvadą, kad 2021 m. didesnis paslaugų gavėjų skaičius buvo motyvuoti ieškoti įsidarbinimo galimybių. Taip pat rezultatus galėjo lemti atlaisvinti LR paskelbto karantino ribojimai bei Užimtumo tarnybos skirta darbo paieškos išmoka.

2. Aptarti 2020-2021 m. rezultatai su Paramos šeimai skyriaus darbuotojais ir nutarta paslaugų gavėjus skatinti aktyviai įsitraukti į darbo rinką ir konsultuoti darbo paieškos klausimais.

## 10. PASLAUGŲ GAVĖJŲ IR KITŲ SVARBIŲ SUINTERESUOTŲJŲ ŠALIŲ PASITENKINIMO PASLAUGOMIS REZULTATAI

**45 KRITERIJUS:** Socialinių paslaugų teikėjas matuoja paslaugų gavėjų ir visų suinteresuotųjų šalių pasitenkinimą remdamasis vidaus ir (arba) išorės vertinimu.

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



20 pav. Pasitenkinimas darbuotojų kultūra

### Rezultatų paaiškinimas.

**Matavimo vienetai:** Paslaugų gavėjai.

**Šaltinis:** Anketinė apklausa.

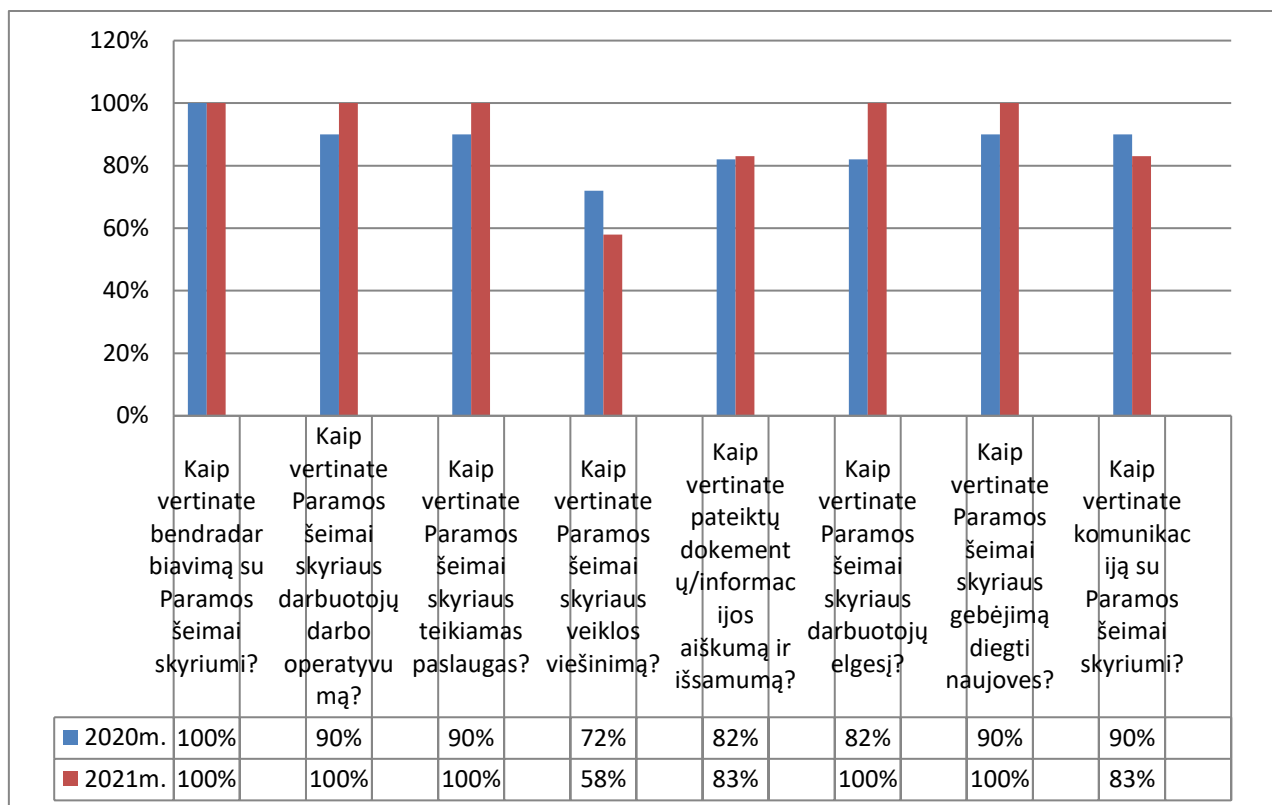
**Rezultatai:** pasitenkinimo paslaugomis rezultato rodiklis – dalis paslaugų gavėjų, patenkintų centro darbuotojų bendravimo kultūra - skyriuje matuojamas nuo 2019 m. vieną kartą metuose. Anoniminėje anketinėje apklausoje 2021 m. dalyvavo 150 paslaugų gavėjai iš 165. 2021 m. 77% paslaugų gavėjų buvo visiškai patenkinti, 21% - patenkinti, 2% - nepatenkinti centro darbuotojų bendravimo kultūra.

### Išvados:

1. Lyginant 2020-2021 m. matome, kad 2021 metais - 5% mažiau paslaugų gavėjų yra visiškai patenkinti centro darbuotojų bendravimo kultūra, tačiau 4% padidėjo patenkintų paslaugų gavėjų skaičius.

2. 2021 m. rezultatai aptarti su Paramos šeimai skyriaus darbuotojais ir planuojama toliau atsakingai vadovautis Centro Etikos kodeksu ir Etikos ir gerovės užtikrinimo politika, bei pagarbiai ir mandagiai elgtis su paslaugų gavėjais.

**Rodiklis: 2.** Socialinių partnerių ir steigėjo pasitenkinimas centro teikiamomis socialinėmis paslaugomis.



**21 pav.** Socialinių partnerių ir steigėjo pasitenkinimas teikiamomis paslaugomis.

### Rezultatų paaiškinimas.

**Matavimo vienetai:** Socialiniai partneriai.

**Šaltinis:** Anketinė apklausa.

**Rezultatai:** Socialinių partnerių ir steigėjo pasitenkinimas Paramos šeimai skyriaus (toliau – PŠS) teikiamomis socialinėmis paslaugomis ir bendradarbiavimo efektyvumu matuojamas nuo 2019 m., vieną kartą metuose atliekant anoniminę anketinę apklausą. 2021 m. apklausoje buvo kviesta dalyvauti 17 socialinių partnerių, sudalyvavo – 12. Siekiant gauti partnerių pasitenkinimo vertinimą, anketoje buvo užduoti 8 klausimai ir gauti tokie rezultatai: bendradarbiavimą su PŠS, darbuotojų darbo operatyvumą, darbuotojų teikiamas socialines paslaugas teigiamai įvertino - 100% partnerių; PŠS veiklos viešinimą teigiamai įvertino 58%, o vidutiniškai - 42% partnerių; pateiktų dokumentų informacijos aiškumą ir išsamumą teigiamai įvertino - 83%, o vidutiniškai - 17% partnerių; darbuotojų elgesį (kultūrą, etiką, mandagumą, konfidencialumą) ir PŠS gebėjimą diegti naujoves teigiamai įvertino – 100% partnerių; komunikaciją su PŠS teigiamai įvertino 83%, o vidutiniškai - 17% partnerių.

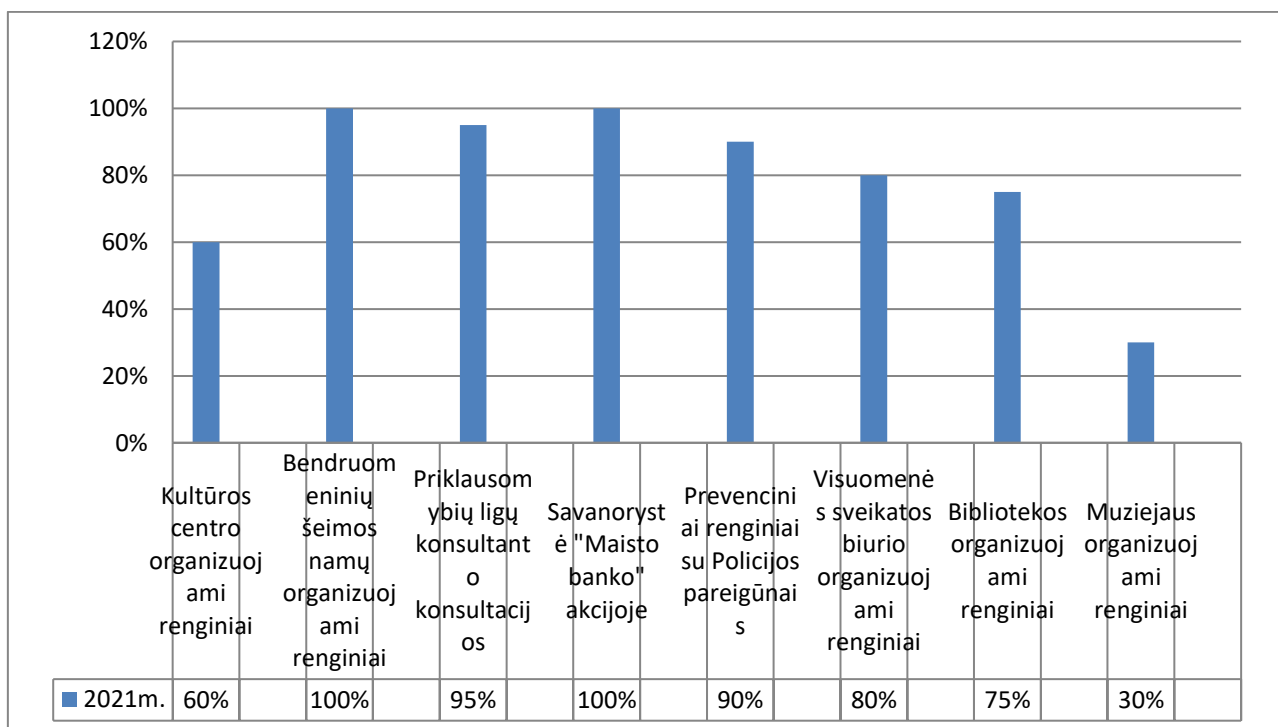
### Išvados:

1. Lyginant 2020-2021 metų rezultatus, matome, kad partneriai bendradarbiavimą su PŠS, darbuotojų darbo operatyvumą, darbuotojų teikiamas socialines paslaugas, darbuotojų elgesį (kultūrą, etiką, mandagumą, konfidencialumą) ir PŠS gebėjimą diegti naujoves vertina aukščiausiais pasitenkinimo balais.

2. 2021m. stebimas nedidelis (komunikacijos srityje 7%, viešinimo srityje 14%) pasitenkinimo lygio sumažėjimas. Šį pokytį aiškiname tuo, kad tam įtaką galėjo padaryti LR paskelbtas karantinas, kurio metu visuomenėje buvo jaučiama didesnė įtampa, nerimas, Paramos šeimai skyriaus darbuotojai daugiau laiko ir dėmesio skyrė paslaugų gavėjams, o ne socialiniams partneriams ir steigėjui. Su socialiniais partneriais ir steigėjais buvo bendraujama mažiau ir nuotoliniu būdu.

3. 2022 metai dėmesį skirsime bendravimui ir bendradarbiavimui su steigėjais socialiniais partneriais ypač tose srityse, kuriose pasitenkinimas bendradarbiavimu 2021 m. buvo sumažėjęs labiausiai.

**Rodiklis: 3.** Paramos šeimai skyriaus darbuotojų pasitenkinimas socialiniais partneriais



**22 pav.** Paramos šeimai skyriaus darbuotojų pasitenkinimas Socialiniais partneriais

### Rezultatų paaiškinimas.

**Matavimo vienetai:** Paramos šeimai skyriaus darbuotojai.

**Šaltinis:** Anketinė apklausa.

**Rezultatai:** Paramos šeimai skyriaus darbuotojų pasitenkinimas socialiniais partneriais (toliau – PŠS) matuojamas nuo 2021 m., vieną kartą metuose atliekant anoniminę anketinę apklausą.

2021 m. apklausoje buvo kviesta dalyvavo 20 PŠS darbuotojų. Siekiant gauti socialinių partnerių naudingumo vertinimą PŠS, anketoje buvo užduoti 8 klausimai ir gauti tokie rezultatai:

Didžiausią naudą (100%) PŠS darbuotojai gauna iš Bendruomeninių šeimų namų organizuojamų renginių ir savanorystės „Maisto banko“ akcijoje;

PŠS darbuotojai socialinių partnerių naudingumą teigiamai įvertino 95% priklausomybių ligų konsultanto konsultacijas, 90% prevencinius renginius su Policijos pareigūnais, 80% Visuomenės

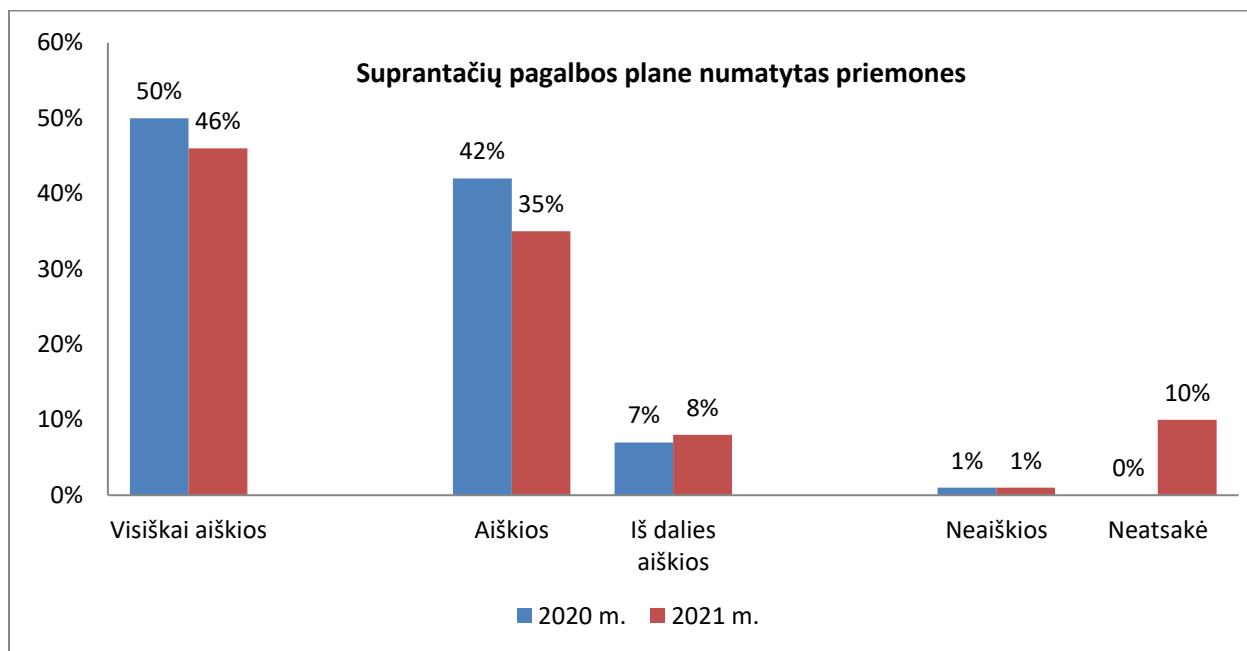
sveikatos biuro organizuojamus renginius; PŠS darbuotojai šių socialinių partnerių naudingumą įvertino 75% Bibliotekos organizuojamus renginius, 60% Kultūros centro organizuojamus renginius ir 30% Muziejaus organizuojamus renginius. Šiuos mažesnius rezultatus lėmė, kad PŠS darbuotojai su šiais socialiniais partneriais veiklų nevykdė.

#### **Išvados:**

1. Išanalizavus 2021 m. gautus rezultatus matome, kad bendradarbiavimas ir dalyvavimas bendruose organizuojamuose renginiuose suteikia naudą PŠS darbuotojams.

2. 2021 m. rezultatai aptarti su PŠS darbuotojais, planuojama aktyviau įsitraukti socialinių partnerių organizuojamus renginius bei puoselėti bendradarbiavimą.

**Rodiklis:** 4. Paslaugų gavėjų, suprantančių šeimos pagalbos plane numatytas priemones, skaičiaus santykis su bendru apklausoje dalyvavusių paslaugų gavėjų skaičiumi (procentine išraiška).



**23 pav.** Suprantantys pagalbos plane numatytas priemones

#### **Rezultatų paaiškinimas.**

**Matavimo vienetai:** Paslaugų gavėjai.

**Šaltinis:** Anketinė apklausa.

**Rezultatai:** pasitenkinimo paslaugomis rezultato rodiklis - paslaugų gavėjų, suprantančių šeimos pagalbos plane numatytas priemones - skyriuje matuojamas nuo 2019 m. vieną kartą metuose. Anoniminėje anketinėje apklausoje 2021 m. dalyvavo 150 paslaugų gavėjai iš 165. 2021 m. anketoje buvo klausama, ar paslaugų gavėjai supranta pagalbos plane numatytas priemones ir gauti tokie rezultatai: 46% - paslaugų gavėjų numatytos priemonės buvo visiškai aiškios, 35% - aiškios, 8% - iš dalies aiškios, 1% - priemonės buvo neaiškios ir 10% į šį klausimą neatsakė.



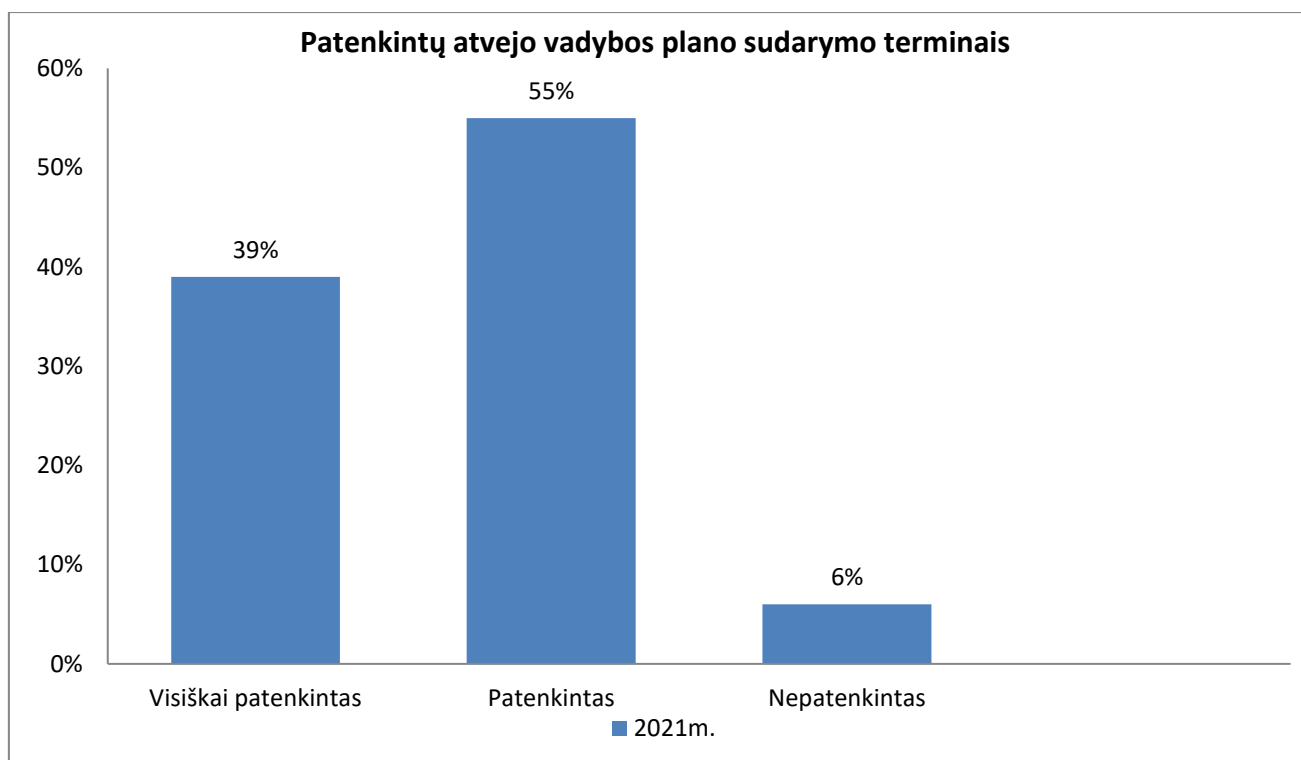
### **Išvados:**

1. Lyginant 2020-2021 m. matome, kad 2021 metais - 4% mažiau paslaugų gavėjų visiškai suprato pagalbos plane numatytas priemones. Darome išvadą, kad nedidelį neigiamą pokytį lėmė tai, jog 10% respondentų į šį klausimą neatsakė.

2. 2021 m. su paslaugų gavėjais buvo sudaromas susitarimas dėl pagalbos priemonių taikymo šeimai, kuriame aiškiau nurodomos priemonės. Šis susitarimas bus taikomas ir 2022m.

3. 2021 m. rezultatai aptarti su Paramos šeimai skyriaus darbuotojais ir nutarta dėl duomenų tikslumo paprašyti paslaugų gavėjų atidžiau pildyti anketinę apklausą.

**Rodiklis:** 5. Paslaugų gavėjų, patenkintų atvejo vadybos plano sudarymo terminais, skaičiaus santykį su bendru apklausoje dalyvavusių paslaugų gavėjų skaičiumi (procentinė išraiška).



**24 pav.** Pasitenkinimas atvejo vadybos plano sudarymo terminais

### **Rezultatų paaiškinimas.**

**Matavimo vienetai:** Paslaugų gavėjai.

**Šaltinis:** Anketinė apklausa.

**Rezultatai:** paslaugų gavėjų pasitenkinimo atvejo vadybos plano sudarymo terminais rezultato rodiklis - skyriuje matuojamas nuo 2021 m. vieną kartą metuose. Anoniminėje anketinėje apklausoje 2021 m. dalyvavo 150 paslaugų gavėjai iš 165. 2021 m. anketoje buvo klausama, ar paslaugų gavėjai patenkinti atvejo vadybos plano sudarymo terminais ir gauti tokie rezultatai: 39% - paslaugų gavėjų visiškai patenkinti, 55% - patenkinti, 6% - nepatenkinti.

### **Išvados:**

1. Išanalizavus gautus rezultatus, matome, kad paslaugų gavėjus tenkina atvejo vadybos plano sudarymo terminai. Tai rodo, kad specialistai atsižvelgia į paslaugų gavėjų poreikius.
2. 2022 m. planuojama atlikti šio rodiklio palyginimą su 2021m. gautais rezultatais.

## **11. PASLAUGŲ GAVĖJŲ, PERSONALO IR KITŲ SVARBIŲ SUINTERESUOTŲ ŠALIŲ VEIKLOS REZULTATŲ SUPRATIMO REZULTATAI**

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

Šio rezultato pamatuoti dar negalėjome, bus įvykdytas, po Centro metinės veiklos ataskaitos pristatymo.

## 12. VEIKLOS EFEKTYVUMO, POŽIŪRIŲ, REZULTATŲ IR (ARBA) VEIKLOS LYGINIMO REZULTATAI 2021 M.

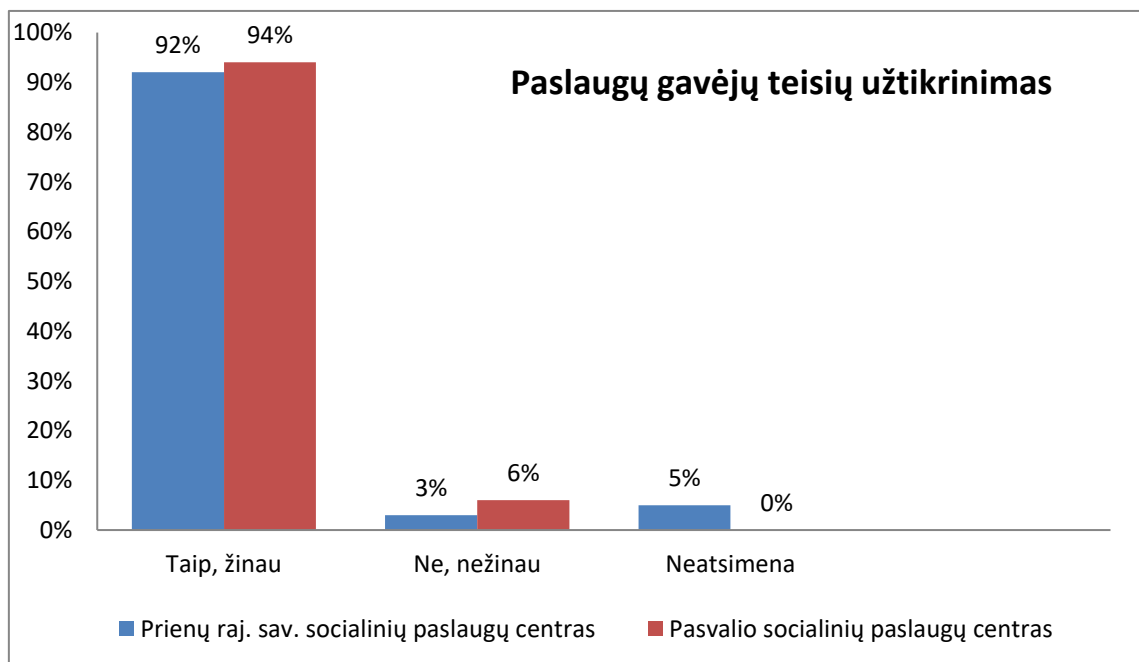
**50 kriterijus: Socialinių paslaugų teikėjas imasi gerinimo iniciatyvų lygindamas požiūrių efektyvumą, paslaugų teikimo rezultatus, veiklą ir paslaugų gavėjų gautus rezultatus.**

Prienų rajono savivaldybės socialinių paslaugų centro Paramos šeimai skyrius (toliau - PŠS) nuo 2020 m. matuoja lyginimosi su kita įstaiga rezultatus. 2021 m. pasilyginimui buvo pasirinktas Pasvalio socialinių paslaugų centras (toliau- PSPC), kuris taip pat įsodiegė EQUASS ASSURANCE kokybės standartą. 2022 m. sausio mėnesį buvo susisiepta su PSPC ir aptarti rodikliai kuriais pamatuoja savo rezultatus: paslaugų gavėjų teisių užtikrinimą, paslaugų gavėjų pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis ir paslaugų gavėjų įgalinimą. Nustatyta, kad galime pasilyginti tokius rodiklius: paslaugų gavėjų teisių žinojimą, paslaugų gavėjų pasitenkinimą darbuotojų bendravimo kultūra ir šeimų skaičių, kurioms buvo užbaigtas atvejo vadybos procesas ir gebėjo savarankiškai pasirūpinti savo vaikais.

2020 m. atlikus dviejų įstaigų pasilyginimą ir gavus aukštus rezultatus, buvo tikslinga 2021m. pasirinkti kitą įstaigą išvardintiems rodikliams palyginti.

2021 m. pasilyginę nustatėme, kad vis tiek PŠS Paslaugų gavėjų pasitenkinimo darbuotojų bendravimo kultūra ir Paslaugų gavėjų įgalinimo rezultatų rodikliai išlieka aukštesni, o Paslaugų gavėjų teisių užtikrinimo - žemesni, ir dėl to siūlome 2022m. keisti veiklos efektyvumo, požiūrių, rezultatų ir (arba) veiklos lyginimo rezultatų rodiklius.

**Rodiklis 1.** Paslaugų gavėjų teisių užtikrinimo rezultatų palyginimas.



**24 pav.** Paslaugų gavėjų teisių užtikrinimo palyginimas

**Rezultatų paaiškinimas:**

**Matavimo vienetai:** Prienų rajono savivaldybės socialinių paslaugų centro ir Pasvalio socialinių paslaugų centro paslaugų gavėjų teisių žinojimo, gautų rezultatų palyginimas.

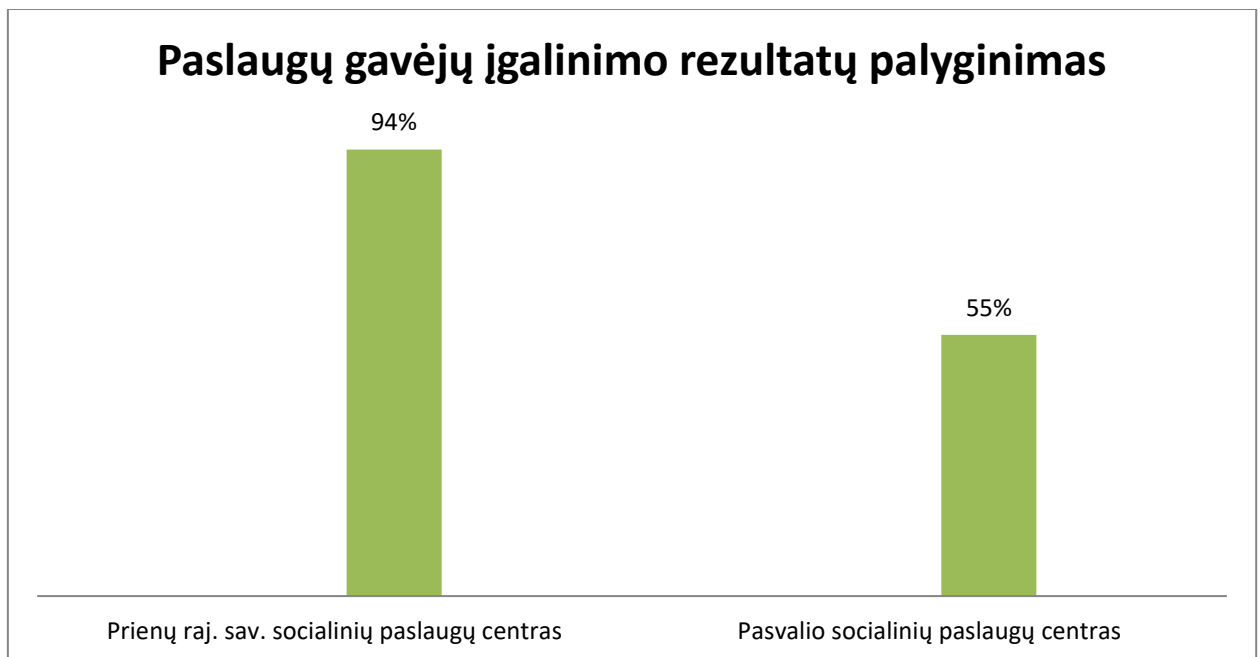
**Šaltinis:** Anketinė apklausa.

**Rezultatai:** Prienų rajono savivaldybės socialinių paslaugų centro Paramos šeimai skyriuje (toliau-PŠS) ir Pasvalio socialinių paslaugų centre (toliau-PSPC) yra matuojami paslaugų gavėjų teisių užtikrinimo rezultatai ir jų anketoje yra klausiama, ar jie žino savo teises gaunant socialines paslaugas. 2021 m. PŠS –apklausoje dalyvavo 150 (iš 165) ir PSPC apklausoje - 80 (iš 82) šeimos. Lygindami įstaigų duomenis, pastebime, kad PŠS 92%, o PSPC 94% paslaugų gavėjų žino savo teises, pastebimas 2% skirtumas. Atsižvelgiant į minėtą skirtumą buvo aiškinamasi kokios priežastys lėmė didesnę Pasvalio socialinių paslaugų centro paslaugų gavėjų teisių žinojimą. Didesnę paslaugų gavėjų teisių žinojimą lėmė tai, kad PSPC anketinėje apklausoje dalyvavo mažesnis respondentų skaičius.

#### **Išvados:**

1. Aptarus 2021 m. rezultatus su Paramos šeimai skyriaus darbuotojais nutarta nuo 2022 m. du kartus metuose vesti individualius pokalbius ir pakartotinai priminti vizualinę medžiagą teisių žinojimo tematika.

**Rodiklis 2** Įgalinimo rezultatų palyginimas.



**25 pav.** Paslaugų gavėjų įgalinimo rezultatų palyginimas

#### **Rezultatų paaiškinimas:**

**Matavimo vienetai:** Įgalintų šeimų - šeimų, kurios užbaigus atvejo vadybos procesą, gebėjo savarankiškai funkcionuoti ir užtikrinti vaikų interesus - rezultatų palyginimas.

**Šaltinis:** SPIS programa ir pagalbos šeimai planai.

**Rezultatai:** 2022 m. sausio mėnesį buvo palyginti Prienų rajono savivaldybės socialinių paslaugų centro Paramos šeimai skyriaus (toliau – PŠS) ir Pasvalio socialinių paslaugų centro (toliau - PSPC) 2021 m. įgalinimo rezultatai, matuojami vienodu rodikliu: šeimų skaičius, kurioms buvo užbaigtas atvejo vadybos procesas ir jos vienerius metus gebėjo savarankiškai funkcionuoti ir pasirūpinti savo vaikais. 2021 m. PŠS 94%, šeimų, o PSPC 55% šeimų buvo laikomos įgalintomis. Lygindami įstaigų

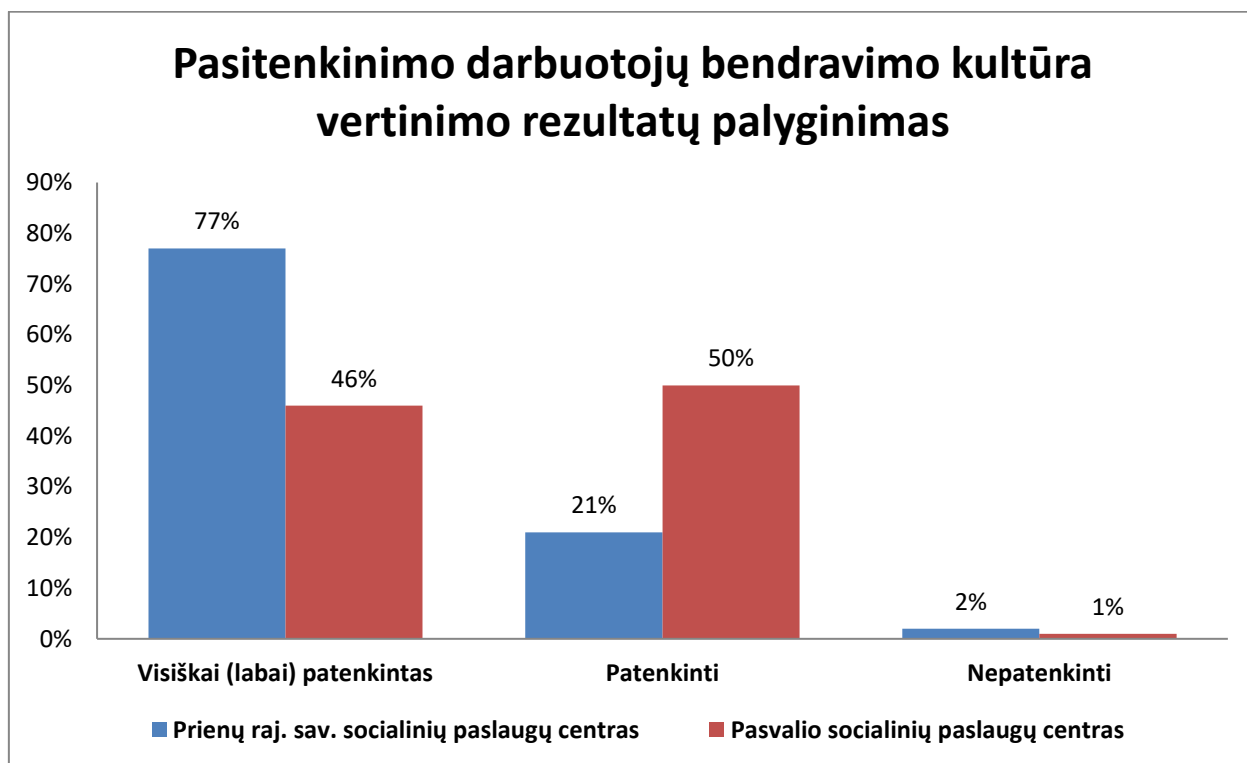
duomenis, pastebime, kad PŠS 39% šeimų buvo daugiau įgalinta. Atsižvelgiant į minėtą skirtumą buvo aiškinamasi kokios priežastys lėmė didesnę PŠS paslaugų gavėjų įgalinimą. Pastebėta, kad didesnę paslaugų gavėjų įgalinimą galėjo lemti tai, kad PŠS socialiniai darbuotojai efektyviai teikė socialines paslaugas, atsižvelgdami į paslaugų gavėjų poreikius ir interesus bei individualių pokalbių metu naudojo paslaugų gavėjams vizualinę medžiagą (Prienų rajono savivaldybės socialinių paslaugų centro Paramos šeimai skyriaus paslaugų gavėjų įgalinimo koncepcijos 1 priedas.), todėl šeimos tapo savarankiškos užtikrinti vaikų interesus.

#### Išvados:

1. Aptarus 2021 m. rezultatus su Paramos šeimai skyriaus darbuotojais nutarta 2022 m. ir toliau naudoti paslaugų gavėjams skirtą vizualinę medžiagą (Prienų rajono savivaldybės socialinių paslaugų centro Paramos šeimai skyriaus paslaugų gavėjų įgalinimo koncepcijos 1 priedas).

2. 2022 m. teikti kokybiškas socialines paslaugas atitinkančias šeimos ir vaiko poreikius.

**Rodiklis 3.** Paslaugų gavėjų pasitenkinimo darbuotojų bendravimo kultūra rezultatų palyginimas.



26 pav. Pasitenkinimas darbuotojo bendravimo kultūra

#### Rezultatų paaiškinimas:

**Matavimo vienetai:** Prienų rajono savivaldybės socialinių paslaugų centro ir Pasvalio socialinių paslaugų centro paslaugų gavėjų pasitenkinimo darbuotojų bendravimo kultūra, gautų rezultatų palyginimas.

**Šaltinis:** Anketinė apklausa.

**Rezultatai:** 2021 m. buvo palyginti Prienų rajono savivaldybės socialinių paslaugų centro Paramos šeimai skyriaus (toliau-PŠS) ir Pasvalio socialinių paslaugų centro (toliau-PSPC) paslaugų gavėjų pasitenkinimo darbuotojų bendravimo kultūra rezultatai. Duomenys yra gaunami iš anketinės apklausos. 2021 m. Prienų rajono savivaldybės socialinių paslaugų centro apklausoje dalyvavo 150 (iš 165) ir Pasvalio socialinių paslaugų centro apklausoje - 80 (iš 82) šeimos. Lygindami įstaigų duomenis, pastebime, kad Prienų rajono savivaldybės socialinių paslaugų centro paslaugų gavėjų pasitenkinimas darbuotojų bendravimo kultūra yra 31 % didesnis. Gautą rezultatą vertiname gerai.

**Išvados:**

1. Aptarus 2021 m. rezultatus su Paramos šeimai skyriaus darbuotojais nutarta 2022 metais, socialiniams darbuotojams atliekant kasdieninį darbą, skirti laiko Prienų rajono savivaldybės socialinių paslaugų centro etikos kodekso ir Prienų socialinių paslaugų centro paramos šeimai skyriaus neskelbtinos informacijos konfidencialumo, duomenų tikslumo, paslaugų gavėjo privatumo, orumo ir neliečiamybės užtikrinimo tvarkos aprašo analizei, siekiant ir toliau išlaikyti gerą bendravimo kultūrą su paslaugų gavėjais.