

**SAVIVALDYBĖS BIUDŽETINĖS ĮSTAIGOS
KAUNO RAJONO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO
2018 M. VEIKLOS KOKYBĖS ĮSIVERTINIMO ATASKAITA**

Vadovaujantis Savivaldybės biudžetinės įstaigos Kauno rajono socialinių paslaugų centro (toliau – Centras) direktoriaus 2017 m. lapkričio 7 d. įsakymu Nr. ĮS-V-865, Centro veiklos kokybė vertinama vieną kartą per metus.

Centro teikiamų paslaugų kokybė vertinama šiais informacijos gavimo metodais: statistiniais; organizacinės dokumentacijos analizės; paslaugų gavėjų apklausų; darbuotojų apklausų ir ataskaitų ir pan.

Kokybė vertinama:

1. Paslaugų atitikimas įstatymams ir poįstatyminiams aktams, tvarkoms ir pan.;
2. Paslaugų skyrimo paslaugų gavėjams atitikimas nustatytai tvarkai;
3. Paslaugų teikimo rezultatai;
4. Paslaugų gavėjų nuomonė apie jiems suteiktas paslaugas;
5. Darbuotojų kvalifikacijos pokyčiai;
6. Darbuotojų savianalizė atestacijai;
7. Bendradarbiavimo su partneriais rezultatai;
8. Paslaugų gavėjų pastabų ir skundų pokyčiai.

Taip pat Centre atliekami tyrimai, apklausiant:

- Darbuotojus, siekiant įvertinti teikiamų socialinių paslaugų kokybę, darbo organizavimo efektyvumą, pasitenkinimą darbu ir motyvaciją;
- Organizacijas, su kuriomis bendradarbiauja Centras, siekiant sužinoti, kaip Centro socialiniai partneriai vertina Centro veiklą ir teikiamas paslaugas.

Centro skyriai, teikiantys dienos socialinės globos paslaugas kasmet atlieka dienos socialinės globos paslaugų atitikties socialinės globos normoms vertinimą ir parengia veiklos gerinimo rekomendacijas (<http://www.kaunorspc.lt/administracine-informacija/vidaus-dokumentai/>).

2018 metais Centre atliktos Šeimos gerovės skyriaus Pagalbos šeimai tarnybos socialinių paslaugų gavėjų, Šeimos gerovės skyriaus darbuotojų ir partnerių apklausos. Apklausoje atliktos 2018 m. rugsėjo – lapkričio mėn. Apklausoje sudalyvavo 76 paslaugų gavėjai, 30 darbuotojų bei 16 socialinių partnerių.

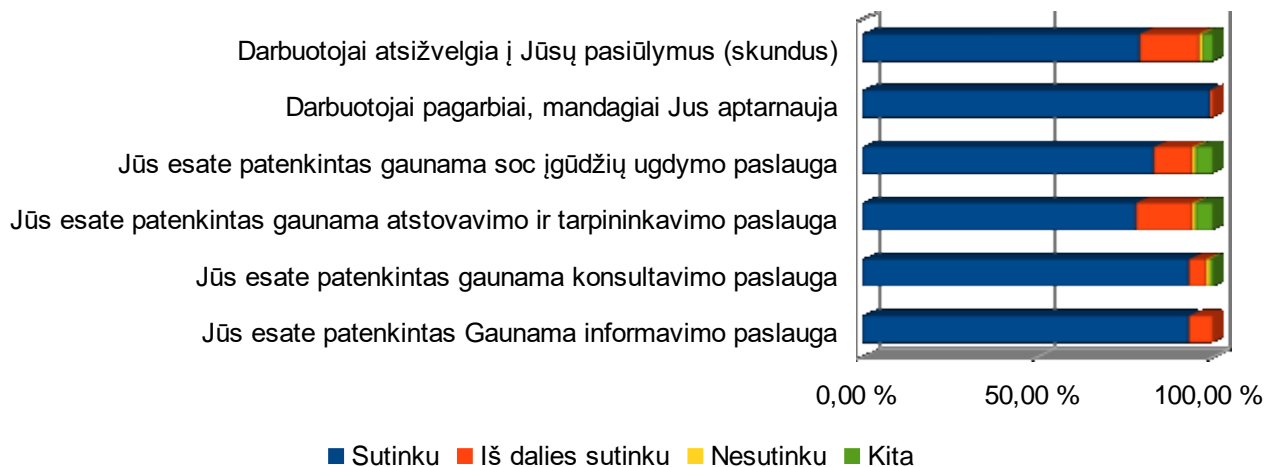
Kokybės vertinimo rodiklis	Vertinimo būdas	Išvados	Rekomendacijos
Paslaugų atitikimas įstatymams ir poįstatyminiams aktams, tvarkoms ir pan.	Dokumentų analizė	<p>Centro teikiamos paslaugos atitinka šiuos pagrindinius teisės aktus:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lietuvos Respublikos Socialinių paslaugų įstatymas, 2006 m. sausio 19 d. Nr. X-493; • Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006 m. birželio 14 d. nutarimas Nr. 583 „Dėl mokėjimo už socialines paslaugas tvarkos aprašo patvirtinimo“; • Socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. balandžio 5 d. įsakymas Nr. A1-93 „Dėl socialinių paslaugų katalogo patvirtinimo“; • Socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. balandžio 5 d. įsakymas Nr. A1-94 „Dėl asmens (šeimos) socialinių paslaugų poreikio nustatymo ir skyrimo tvarkos aprašo ir senyvo amžiaus asmens bei suaugusio asmens su negalia socialinės globos poreikio nustatymo metodikos patvirtinimo“; • Socialinės apsaugos ir darbo ministro 2007 m. sausio 20 d. įsakymas Nr. A1-46 „Dėl socialinės globos normų aprašo patvirtinimo“; • Socialinės apsaugos ir darbo ministro 2005 m. birželio 27 d. įsakymas Nr. A1-183 „Dėl kai kurių socialinei paramai gauti reikalingų formų patvirtinimo“; • Socialinės apsaugos ir darbo ministro 2018 m. kovo 29 d. įsakymas Nr. A1-141 „Dėl Atvejo vadybos tvarkos aprašo patvirtinimo“. <p>Kauno rajono savivaldybės administracijos direktoriaus įsakymais patvirtintos socialinių paslaugų tvarkos yra pasenusios ir koreguotinos.</p>	<p>2019 m. peržiūrėti ir pavirtinti naujas bendrųjų socialinių paslaugų, socialinės priežiūros ir socialinės globos paslaugų senyvo amžiaus ir neįgaliems asmenims tvarkas, laikino apnakvindinimo ir apgyvendinimo Krizių centre tvarkas socialinę riziką patiriantiems asmenims.</p> <p>Parengti ir patvirtinti Kauno rajono savivaldybė atvejo vadybos tvarkos aprašą.</p>
Paslaugų skyrimo paslaugų gavėjams atitikimas nustatytai tvarkai	Dokumentų analizė	<p>Centro teikiamos paslaugos skiriamos, vadovaujantis atitinka Socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. balandžio 5 d. įsakymu Nr. A1-94 „Dėl asmens (šeimos) socialinių paslaugų poreikio nustatymo ir skyrimo</p>	<p>Stebėti ir analizuoti teisės aktų pokyčius socialinių paslaugų skyrimo srityje.</p>

		<p>tvarkos aprašo ir senyvo amžiaus asmens bei suaugusio asmens su negalia socialinės globos poreikio nustatymo metodikos patvirtinimo” ir pagal šį įsakymą priimtu Kauno rajono savivaldybės tarybos 2015 m. gruodžio 17 d. sprendimu Nr. TS-411 „Dėl Kauno rajono savivaldybės asmens (šeimos) socialinių paslaugų poreikio nustatymo ir socialinių paslaugų skyrimo tvarkos aprašo patvirtinimo“.</p> <p>Atvejo vadyba organizuojama, vadovaujantis Socialinės apsaugos ir darbo ministro 2018 m. kovo 29 d. įsakymu Nr. A1-141 „Dėl Atvejo vadybos tvarkos aprašo patvirtinimo“.</p>	
Paslaugų teikimo rezultatai	Ataskaitų duomenų ir dokumentų analizė	Paslaugų teikimo rezultatai pateikti Centro 2018 m. veiklos ataskaitoje. Vertinant 2018 m. rezultatus, veiklos planas įgyvendintas tik iš dalies (priedas Nr. 1)	Didesnį dėmesį skirti paslaugų gavėjų eilių mažinimui, darbuotojų paieškai, atrankai ir motyvavimui darbui, savanorystės skatinimui.
Paslaugų gavėjų nuomonė apie jiems suteiktas paslaugas	Apklausų rezultatų analizė	Apklaustos analizė pateikta po lentele.	Apklausti didesnį paslaugų gavėjų skaičių. Apklausas atlikti visuose Centro skyriuose.
Darbuotojų kvalifikacijos pokyčiai	Dokumentų analizė	<p>2018 m visi Centro darbuotojai atitiko jiems keliamus profesinius reikalavimus. 2018 m. visi darbuotojai dalyvavo kvalifikacijos kėlimo renginiuose (2017 m. – 1 socialinio darbuotojo padėjėjas nedalyvavo 16 ak. val. kvalifikacijos kėlimo mokymuose), 4 socialinio darbuotojo padėjėjai tik iš dalies atitiko privalomus kvalifikacinius reikalavimus, t. y. dalyvavo mažiau nei 16 ak. val. mokymų (2017 m. - 10 socialinio darbuotojo padėjėjų). Pagrindinės socialinių darbuotojų kvalifikacijos kėlimo kryptys 2018 m. buvo orientuotos į šių kompetencijų stiprinimą:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Efektyvios tėvystės ugdymas; • Priklausomybių ligų atpažinimas ir motyvavimas gydymuisi; • Socialinių paslaugų kokybės vertinimas; • Atvejo vadybos metodo taikymas; 	Parengti darbuotojų mokymų įsivertinimo anketas, kurios leis įvertinti darbuotojų keliamos kvalifikacijos efektyvumą.

Darbuotojų savianalizė atestacijai	Dokumentų analizė	<ul style="list-style-type: none"> • Naujų darbo metodų diegimas. <p>Socialinių darbuotojų atestacijos tvarko patvirtinta Socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. balandžio 5 d. įsakymu Nr. A1-92 (Socialinės apsaugos ir darbo ministro 2015 m. vasario 13 d. įsakymo Nr. A1-75 redakcija). Socialinių darbuotojų atestacija – procedūra, kuria įvertinama socialinio darbuotojo profesinė kompetencija ir praktinė veikla. Socialinis darbuotojas gali įgyti šias kvalifikacines kategorijas: socialinio darbuotojo; vyresniojo socialinio darbuotojo; socialinio darbuotojo eksperto. Kvalifikacinė kategorija suteikiama 5 metams. Duomenys apie socialinių darbuotojų kvalifikaciją ir atestaciją kaupiami Socialinių paslaugų priežiūros departamento, informacinėje sistemoje. Socialinį darbą dirbantys darbuotojai įsivertina „Socialinių darbuotojų profesinės kompetencijos įsivertinimo įrankio“ pagalba (Savivaldybės biudžetinės įstaigos Kauno rajono socialinių paslaugų centro darbuotojų mokymų organizavimo tvarkos aprašo priedas Nr. 1).</p> <p>2018 m. 4 Centro socialinio darbo specialistai dalyvavo socialinio darbuotojų atestacijoje ir įgijo kvalifikacines kategorijas. Viso 2018 m. pabaigoje 15 Centro socialinio darbo specialistų turėjo kvalifikacines kategorijas, t.y. 35 proc. visų Centro socialinio darbo specialistų.</p>	Skatinti Centro socialinio darbo specialistus atestuotis ir siekti, kad ne mažiau kaip 50 proc. 2019 m. pabaigoje būtų įgiję kvalifikacinę kategoriją.
Bendradarbiavimo su partneriais rezultatai	Dokumentų analizė, anketinės apklausos rezultatų analizė	<p>Centras, teikdamas socialines paslaugas, bendradarbiauja su kitomis organizacijomis ir suinteresuotosiomis šalimis, siekiant:</p> <ul style="list-style-type: none"> • papildyti Centro vykdomas veiklas, • paslaugų gavėjams užtikrinti tęstines paslaugas, • aktyvinti vietos bendruomenę, • dalintis metodine patirtimi. <p>Partnerystės rezultatai atsispindi Centro 2018 m. metinėje veiklos ataskaitoje. Taip pat 2017 m. ir 2018 m. Centro Šeimos gerovės skyriaus veiklos rezultatai buvo lyginami su kitų socialinių paslaugų centru rezultatais:</p>	Matuoti visų Centro skyrių bendradarbiavimo su partneriais rezultatus. 2019 m. visų skyrių veiklą palyginti su kitų socialines paslaugas teikiančių įstaigų veikla.

		<p>2017 m. – su Vilniaus socialinės paramos centru, 2018 m. – su Vilniaus socialinės paramos centru ir Druskininkų socialinių paslaugų centru.</p> <p>2018 m. partnerių apklausoje dalyvavo organizacijos, dirbančios vaiko teisių apsaugos srityje, socialinių paslaugų teikimo srityje, Kauno rajono savivaldybės administracijos ir seniūnijų atstovai. Anketas užpildė 4 vadovai ir 12 darbuotojų. Atliktos partnerių apklausos rezultatai rodo, kad Centro vykdoma veikla vertinama palankiai (žiūrėti apklausos analizę po lentele).</p>	
<p>Paslaugų gavėjų pastabų ir skundų pokyčiai</p>	<p>Dokumentų analizė</p>	<p>Centre yra parengta Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo tvarka. Skundas – Centru raštu pateiktas asmens kreipimasis, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos asmens teisės ar teisėti interesai, susiję su Centro teikiamomis paslaugomis, ir prašoma tenkinti asmens reikalavimus. Asmenų prašymai, pateikti žodžiu, į kuriuos galima atsakyti nedelsiant, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Centro interesų, Centre neregistruojami, jeigu Centro direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip. Į tokius prašymus turi būti atsakoma nedelsiant. Jeigu į žodžiu pateiktą asmens prašymą negalima atsakyti nedelsiant, asmeniui turi būti sudaroma galimybė išdėstyti prašymą raštu.</p> <p>2018 m. Centras gavo ir nagrinėjo 1 registruotą skundą. 2017 m. skundai nebuvo gauti.</p>	<p>2019 m. vertinti skundų pobūdį ir kokią įtaką jie turėjo Centro veiklai.</p>

2018 m. Centro Šeimos gerovės skyriaus paslaugų gavėjams buvo pateiktos anoniminės anketos, siekiant išsiaiškinti jų nuomonę apie teikiamų socialinių paslaugų kokybę. Anketą užpildė 76 šeimų atstovai, kas sudaro 24 proc. visų Šeimos gerovės skyriuje paslaugas gavusių šeimų. Apibendrinti anketos duomenys parodo paslaugų gavėjų nuomonę apie teikiamas jiems socialines paslaugas:



79 proc. paslaugų gavėjų nurodė, kad jie sutinka su teiginiu „darbuotojai atsižvelgia į jūsų pasiūlymus (skundus)“. 17 proc. paslaugų gavėjų sutiko iš dalies, 1 proc. (1 paslaugų gavėjas) nesutiko ir 3 proc. paslaugų gavėjų nepažymėjo atsakymo arba nurodė kita, tačiau nedetalizavo savo pasirinkimo. Šie rezultatai parodo, kad paslaugų gavėjai teigiamai vertina darbuotojų išiklausymą ir jaučia, kad į jų pasiūlymus ir skundus yra atsižvelgiama. Atsižvelgus į 21 proc. paslaugų gavėjų, kurie tik iš dalies sutiko, nesutiko arba nepateikė atsakymo, tikslinga Centre peržiūrėti paslaugų gavėjų supažindinimo su jų teisėmis procedūras, jas patobulinti ir pakartotinai informuoti paslaugų gavėjus apie jų teisę teikti skundus, pasiūlymus ir reikalauti, kad į juos būtų atsižvelgiama, jei tai neprieštaruoja įstatymams ar kitų šeimos narių geriausiems interesams.

99 proc. paslaugų gavėjų nurodė, kad darbuotojai juos aptarnauja pagarbiai ir mandagiai. 83 proc. paslaugų gavėjų nurodė, kad jie yra patenkinti gaunama socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslauga. Atsižvelgiant į tai, kad socialinių įgūdžių ugdymo paslaugos yra teikiamos išskirtinai sudėtingomis aplinkybėmis (krizės atvejais, paslaugų gavėjams nepripažįstant kilusių problemų) vertintina, kad rezultatas iš esmės yra teigiamai vertinamas paslaugų gavėjų.

78 proc. paslaugų gavėjų yra patenkinti gaunama atstovavimo ir tarpininkavimo paslauga, 16 proc. nurodė, kad patenkinti yra tik iš dalies. 5 proc. anketą užpildžiusių šeimų nenurodė, arba nurodė „kita“ nedetalizuodami savo pasirinkimo. Pažymėtina, kad atstovavimo ir tarpininkavimo paslauga teikiama tokiais atvejais, kai paslaugų gavėjui reikalinga pagalba registruojantis ar nuvykstant į kitą įstaigą dėl socialinių įgūdžių stokos arba esant krizėje. Šiais atvejais pastebima, kad paslaugų gavėjai neretai turi didelių lūkesčių, kurie gali būti įgyvendinti tik iš dalies dėl objektyvių priežasčių (pvz.: tarpininkauti dėl materialinės pagalbos tikintis aukščiausios kokybės daiktų ir t.t.).

93 proc. paslaugų gavėjų yra patenkinti gaunamomis informavimo ir konsultavimo paslaugomis. Šie rezultatai parodo, kad darbuotojų teikiama paslauga yra aukštos kokybės, jie turi reikiamas kompetencijas, išmano ir valdo duomenis apie teikiamas paslaugas bei geba konsultuoti paslaugų gavėjus jiems rūpimais klausimais ir dėl jiems iškilusių sunkumų. Svarbu paminėti, kad kiekvienas atvejis yra individualus ir vertinamas individualiai. Socialinio darbo metu neretai pasitaiko atvejų, kurie nėra socialinio darbuotojo kompetencijos arba socialinis darbuotojas susiduria su atveju pirmą kartą. Tokiais atvejais paslaugų gavėjo lūkesčiai dėl konsultacijų naudos gali likti nepatenkinti. Svarbu, kad socialinio darbo specialistas skirtų laiko profesinei savianalizei, identifikuotų žinių trūkumą ir siektų jas

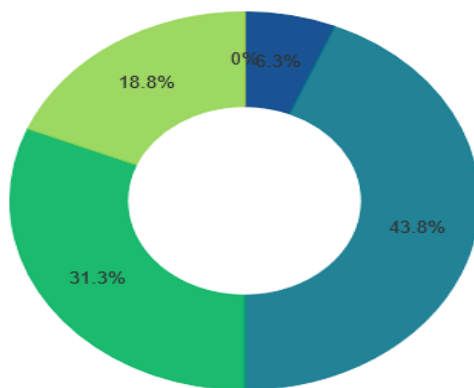
gilinti kompetencijų ribose. Taip pat ypatingai svarbu turėti žinių apie paslaugų tęstinumo galimybes, bei tikslingai nukreipti paslaugų gavėjus pas pagalbos teikėjus.

Kiti apklausos rezultatai

Apklausos teiginiai	Sutinku	Iš dalies sutinku	Nesutinku	Kita arba nepažymėjo atsakymo
Darbuotojai sėkmingai padeda spręsti Jūsų problemas	84	13		3
Iškilus problemoms, esant krizinei situacijai, darbuotojai operatyviai teikia pagalbą	76	18	1	4
Darbuotojai skiria pakankamai laiko paslaugai atlikti	80	14	1	4
Darbuotojai suteikia Jums galimybę išreikšti savo nuomonę ir požiūrį	83	13	1	3
Darbuotojai Jus skatina dalyvauti planuojant, teikiant, vertinant paslaugas	76	20		4
Jūs esate patenkintas gaunama soc įgūdžių ugdymo paslauga	83	11	1	5
Darbuotojai Jus supažindino su skundų nagrinėjimo tvarka	83	14	1	1
Darbuotojai Jus supažindino su atvejo vadybos procesu	76	17	3	4
Jums yra aiškūs ir suprantami pagalbos plane numatyti tikslai ir uždaviniai	88	8		4
Socialinių paslaugų teikimo laikotarpiu Jūsų gyvenimo kokybė pagerėjo	72	24	1	3

Partnerių apklausos analizė atskleidė, kad 80 proc. apklausoje dalyvavusių socialinių partnerių, tik 20 proc. nėra pasirašę bendradarbiavimo sutarčių. 50 proc. apklaustųjų su Centru bendradarbiauja daugiau nei 5 metus.

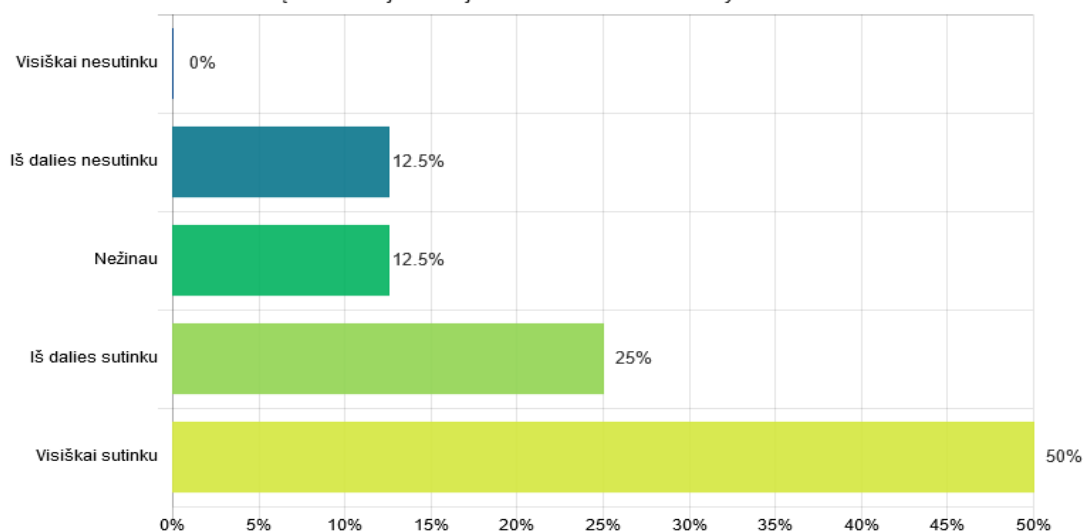
5. Kiek laiko bendradarbiaujate su Centru?



75 proc. apklaustų organizacijų mano, kad Centre yra vykdoma strateginė ilgalaikė socialinių paslaugų kokybės politika. 62,5 proc. sutinka, kad nustatant Centro kokybės politiką, tikslus ir uždavinius yra orientuojamasi į paslaugų gavėjų poreikius, 37,5 proc. sutinka iš dalies, nesutikusių su teiginiu nebuvo.

Analizuojant apklausos duomenis, išryškėjo poreikis ateityje aktyviau ir plačiau informuoti Cento partnerius apie taikomus inovatyvius darbo metodus, nes 25 proc. apklaustųjų nežinojo arba nesutiko su teiginiu, kad Centre taikomi inovatyvūs darbo metodai:

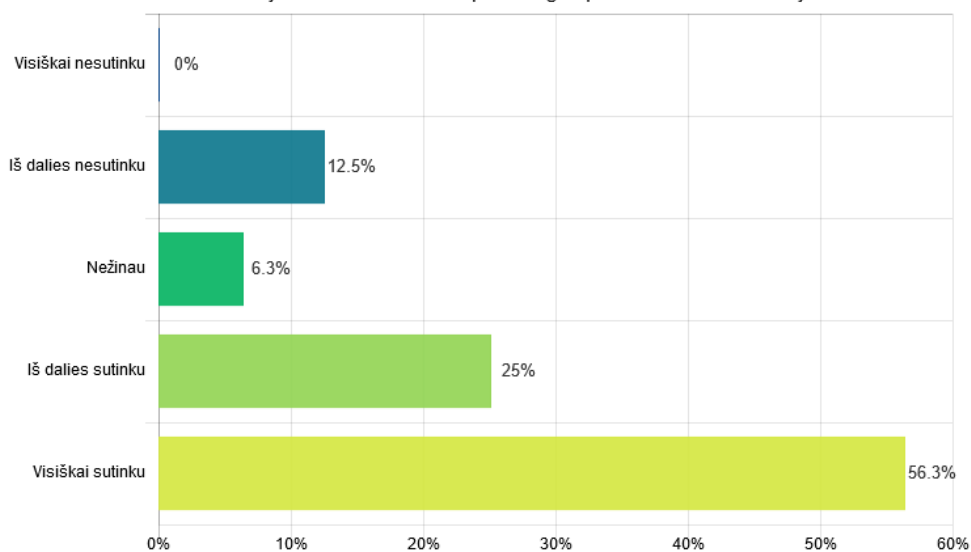
Įvertinkite, kaip Centre siekiama užtikrinti socialinių paslaugų kokybę. Pažymėkite vieną atsakymo variantą kiekvienoje eilutėje. - Centre taikomi inovatyvūs darbo metodai



Beveik 69 proc. partnerių visiškai sutiko, kad Centro tikslai ir rezultatai yra aiškūs ir suprantami visiems, o 25 proc. – iš dalies sutiko su teiginiu.

Partnerių apklausa atskleidė, kad būtina stiprinti Centro darbuotojų kompetencijų tobulinimą:

Įvertinkite Centro vidinę struktūrą ir aplinką. Pažymėkite vieną atsakymo variantą kiekvienoje eilutėje. - Centre dirba kompetentingi ir profesionalūs darbuotojai



Apklausoje dalyvavę partneriai buvo paprašyti įvertinti, kaip Kauno rajono gyventojams yra užtikrinamas socialinių paslaugų prieinamumas ir įsitraukimas į socialinių paslaugų teikimą

Beveik 63 proc. atsakiusių, mano, kad informacija apie Centro teikiamas paslaugas yra lengvai pasiekiamo:

Atsakymų variantai	Atsakymų skaičius	Atsakymų procentinė išraiška
Visiškai nesutinku	0	0%
Iš dalies nesutinku	0	0%
Nežinau	0	0%
Iš dalies sutinku	6	37.5%
Visiškai sutinku	10	62.5%

20 proc. partnerių mano, kad Centro darbo laikas nėra patogus paslaugų gavėjams (nedirba savaitgaliais ir švenčių dienomis):

Atsakymų variantai	Atsakymų skaičius	Atsakymų procentinė išraiška
Visiškai nesutinku	0	0%
Iš dalies nesutinku	3	18.8%
Nežinau	0	0%
Iš dalies sutinku	7	43.8%
Visiškai sutinku	6	37.5%

Kauno rajonas yra žiedinė savivaldybė todėl yra paslaugų teikimo kokybei svarbus paslaugų teikimą kuo arčiau paslaugų gavėjų gyvenamosios vietos. 13 proc. partnerių mano, kad Centras neužtikrina paslaugų teikimo arti paslaugų gavėjų gyvenamosios vietos:

Atsakymų variantai	Atsakymų skaičius	Atsakymų procentinė išraiška
Visiškai nesutinku	1	6.3%
Iš dalies nesutinku	1	6.3%
Nežinau	0	0%
Iš dalies sutinku	7	43.8%
Visiškai sutinku	7	43.8%

Centre yra sudarytos lygios paslaugų gavėjų poreikių tenkinimo galimybės:

Atsakymų variantai	Atsakymų skaičius	Atsakymų procentinė išraiška
Visiškai nesutinku	0	0%
Iš dalies nesutinku	0	0%
Nežinau	1	6.3%
Iš dalies sutinku	3	18.8%
Visiškai sutinku	12	75%

Partneriai sutinka (81 proc. visiškai sutinka, 19 proc. – iš dalies sutinka), kad Centro aplinka yra pritaikyta ir saugi visiems paslaugų gavėjams.

Galima daryti išvadą, kad Centro veikla yra orientuota į individualių asmens (šeimos) poreikių tenkinimą (94 proc. apklausos dalyvių visiškai arba iš dalies sutinka).

Atkreiptinas dėmesys ateityje papildomai supažindinti partnerius, kaip Centras įtraukia paslaugų gavėjus į socialinių paslaugų planavimą ir vertinimą, nes 31 proc. anketas užpildžiusių tokia informacijos nežinojo. Likusieji 69 proc. apklaustųjų su teiginiu visiškai arba iš dalies sutiko.

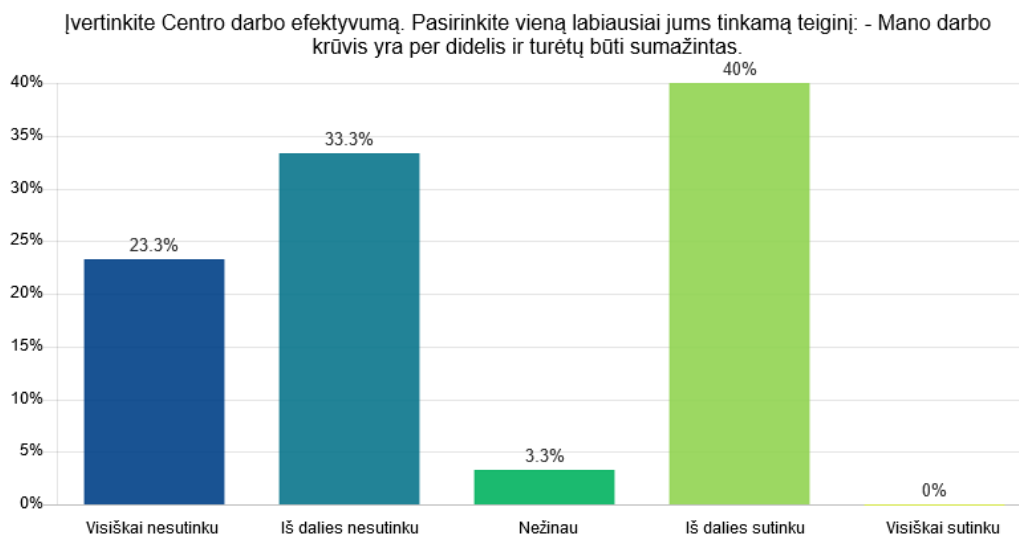
Centro partneriai buvo paprašyti įvertinti, kaip Centre užtikrinamas tarpinstitucinis bendradarbiavimas. Gauti rezultatai:

Teiginys	Atsakymų procentinė išraiška				
	Visiškai sutinka	Iš dalies sutinka	Nežino	Iš dalies nesutinka	Visiškai nesutinka
Centre yra skatinamas tarpinstitucinis bendradarbiavimas	62,5	25	12,5	0	0
Centras bendradarbiauja su socialiniais partneriais	81,3	0	12,5	6,3	0
Centras visuomet reaguoja į socialinių partnerių pasiūlymus	62,5	18,8	18,8	0	0
Socialinis partneris rekomenduotų ir/ ar nukreiptų paslaugų gavėją ar kitą įstaigą kreiptis į Centrą	68,8	18,8	12,5	0	0

Įvertinus partnerių nuomonę apie tarpinstitucinį bendradarbiavimą, rekomenduotina partneriams pateikti papildomą informaciją apie bendradarbiavimo naudą ir efektyvumą.

Partneriai apklausos metu buvo paprašyti įvardinti Centro veiklos trūkumus ir tobulintinas sritis. Gauti duomenys atskleidė tobulintinas sritis: didesnę dėmesį skirti personalo atrankai, kompetencijų tobulinimui ir motyvavimui, saugumui užtikrinti, naujų darbo metodų diegimui siekiant ilgalaikių teigiamų pokyčių, paslaugų pasiekiamumo gerinimui. Partneriai taip išreiškė nuomonę, kad reikalingas „didesnis bendradarbiavimas su socialiniais partneriais“. Daugiau nei 30 proc. partnerių tobulintinių sričių nepastebėjo arba neįvardino, palinkėjo „tęsti pradėtus darbus ir toliau būti pavyzdžiu kitoms socialinių paslaugų įstaigoms“.

2018 m. Centro Šeimos gerovės skyriaus darbuotojai dalyvavo apklausoje ir buvo prašomi įvertinti Centro darbo efektyvumą. Į teiginį, kad darbo krūvis yra per didelis ir turėtų būti sumažintas, 57 proc. darbuotojų atsakė, kad visiškai nesutinka arba iš dalies nesutinka. 40 proc. darbuotojų teigia, kad jų darbo krūvis yra per didelis:

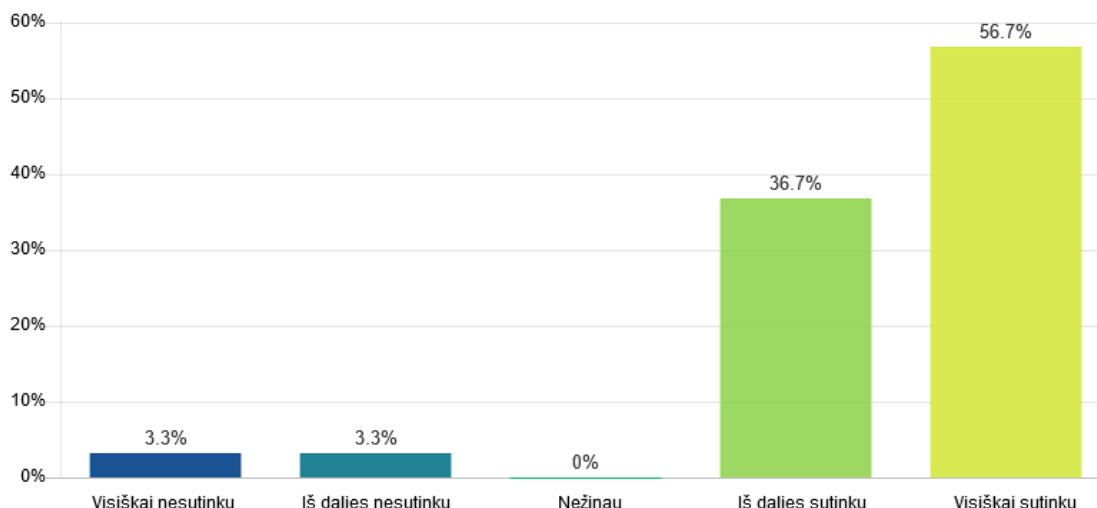


Rekomenduotina Centre sudaryti darbo grupę įvertinti Šeimos gerovės skyriaus darbuotojų darbo krūvį.

97 proc. darbuotojų tenkina jų darbo valandos ir grafikas. 100 proc. darbuotojų sutiko, kad dalyvauja sveikatos ir saugos darbe mokymuose. 93 proc. darbuotojų mano, kad jų darbe laikomasi saugą ir sveikatą reglamentuojančių teisės aktų, 96 proc. darbuotojų saugos ir sveikatos mokymuose įgytus įgūdžius ir metodus panaudoja savo darbinėje veikloje.

57 proc. darbuotojų visiškai sutinka, kad jų darbas yra toks, nuo kurio atlikimo kokybės priklauso daugelio kitų žmonių gerovė, 37 proc. su teiginiu sutinka iš dalies:

Įvertinkite Centro darbo efektyvumą. Pasirinkite vieną labiausiai jums tinkamą teiginį: - Mano darbas yra toks, nuo kurio atlikimo kokybės priklauso daugelio kitų žmonių gerovė.

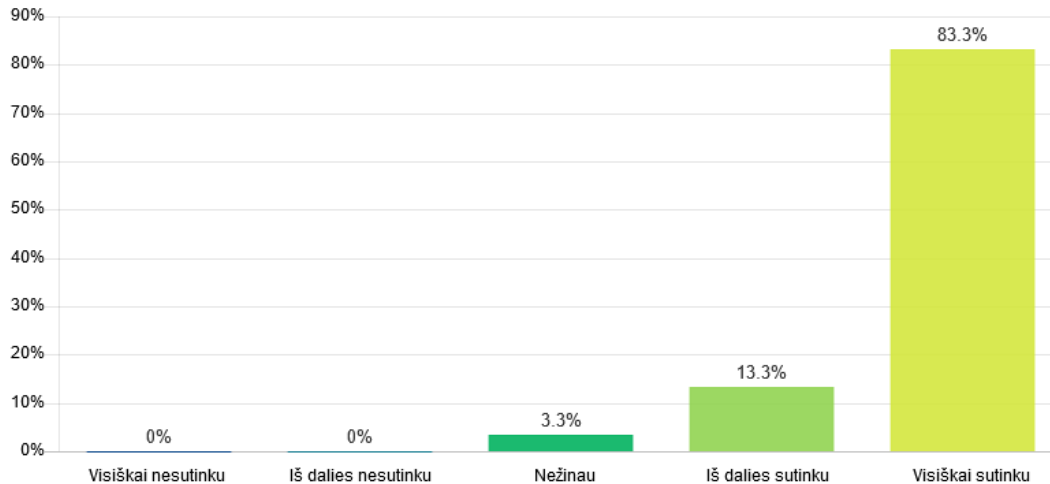


Apklausoje rezultatai, parodė, kad šeimos gerovės skyriaus darbuotojai supranta ir vadovaujasi centro misija, vizija ir vertybėmis, laikosi profesinės etikos. Jiems yra pakankamai aiškūs Centro veiklos tikslai ir darbo užduotys bei sudarytos sąlygos tinkamai atlikti darbo užduotis:

Teiginys	Atsakymų procentinė išraiška				
	Visiškai sutinka	Iš dalies sutinka	Nežino	Iš dalies nesutinka	Visiškai nesutinka
Aš turiu pasirinkimo galimybę, kaip tinkamai atlikti darbo užduotis.	40	53,3	3,3	3,3	0
Aš visada tiksliai žinau, kokius darbus turiu atlikti	53,3	40	0	6,7	0
Darbas organizuojamas taip, kad aš galiu atlikti visą užduotį nuo pradžios iki pabaigos.	36,7	50	3,3	10	0
Visas Centro paslaugų teikimo procesas yra aiškiai reglamentuotas ir aprašytas.	76,7	16,7	3,3	3,3	0
Aš turiu prieigą prie visos būtinos informacijos, norėdamas sėkmingai dirbti.	56,7	40	0	3,3	0
Aš žinau savo darbo funkcijas ir atsakomybes.	83,3	16,7	0	0	0
Aš suprantu Centro viziją ir misiją ir savo darbe jų siekiu.	90	10	0	0	0
Savo darbe laikausi profesinės etikos.	100	0	0	0	0
Man aiškūs Centro veiklos tikslai.	76,7	16,7	3,3	3,3	0
Man yra žinoma kitų Centro skyrių veikla.	43,3	36,7	20	0	0

97 proc. Šeimos gerovės skyriaus darbuotojų mano, kad jiems sudarytos tinkamos sąlygos kelti kvalifikaciją. Kvalifikacijos kėlimo mokymų metu įgytas žinias savo tiesioginiame darbe panaudoja 97 proc. darbuotojų:

[vertinkite Centro darbo efektyvumą. Pasirinkite vieną labiausiai jums tinkamą teiginį: - Aš panaudoju kvalifikacijos kėlimo mokymų metu įgytas žinias savo tiesioginiame darbe.

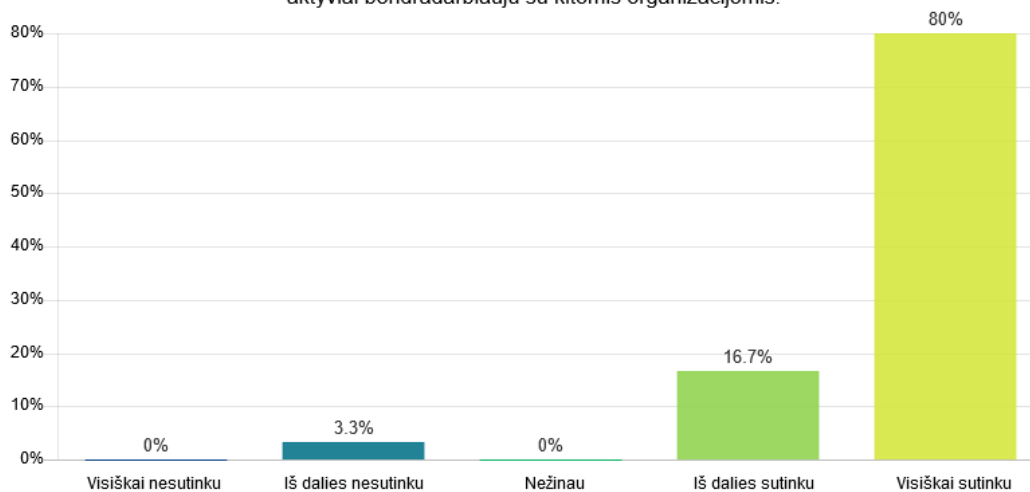


Tačiau tik 77 proc. darbuotojų teigia, kad dalyvauja nustatant kvalifikacijos poreikį. Rekomenduotina darbuotojų susirinkimų metu aptarti darbuotojų mokymų poreikius ir planavimą.

80 proc. Šeimos gerovės skyriaus darbuotojų turi galimybę dalyvauti Centro paslaugų planavime ir kūrime.

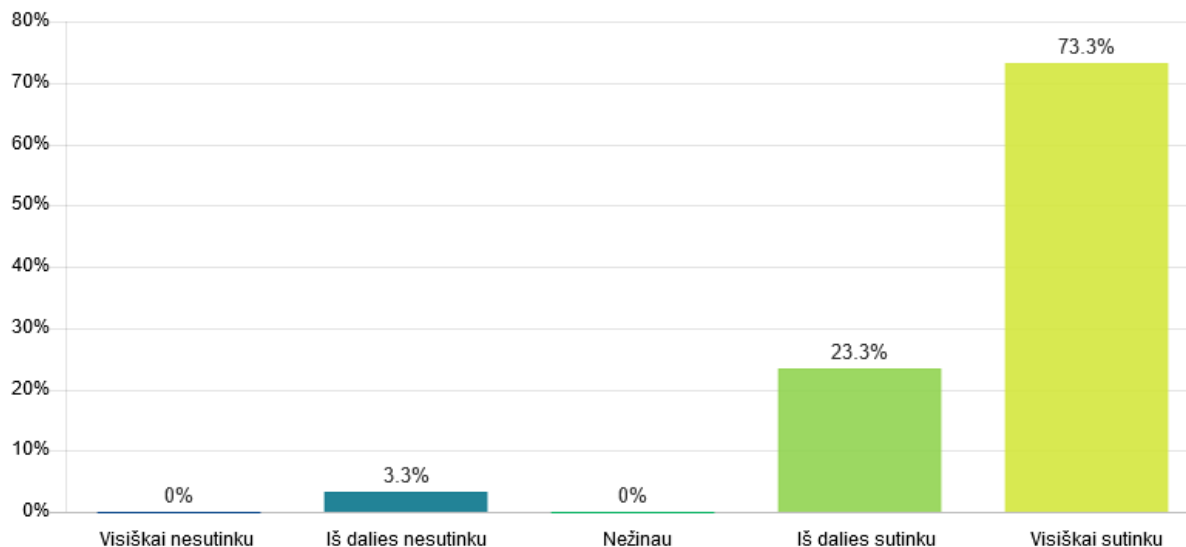
Savo darbe aktyviai bendradarbiauja su kitomis organizacijomis 97 proc. apklaustųjų (80 proc. visiškai sutinka su teiginiu, 17 proc. – iš dalie sutinka):

[vertinkite Centro darbo efektyvumą. Pasirinkite vieną labiausiai jums tinkamą teiginį: - Savo darbe aktyviai bendradarbiauju su kitomis organizacijomis.



97 proc. darbuotojų mano, kad jų paslaugų gavėjams yra užtikrinamas paslaugų tęstinumas ir integracija. Su teiginiu iš dalies nesutinka tik 1 darbuotojas. 97 proc. darbuotojų mano, kad įtraukia paslaugų gavėjus į paslaugų planavimą ir vertinimą:

[vertinkite Centro darbo efektyvumą. Pasirinkite vieną labiausiai jums tinkamą teiginį: - Įtraukiu paslaugų gavėjus į paslaugų planavimą ir vertinimą.

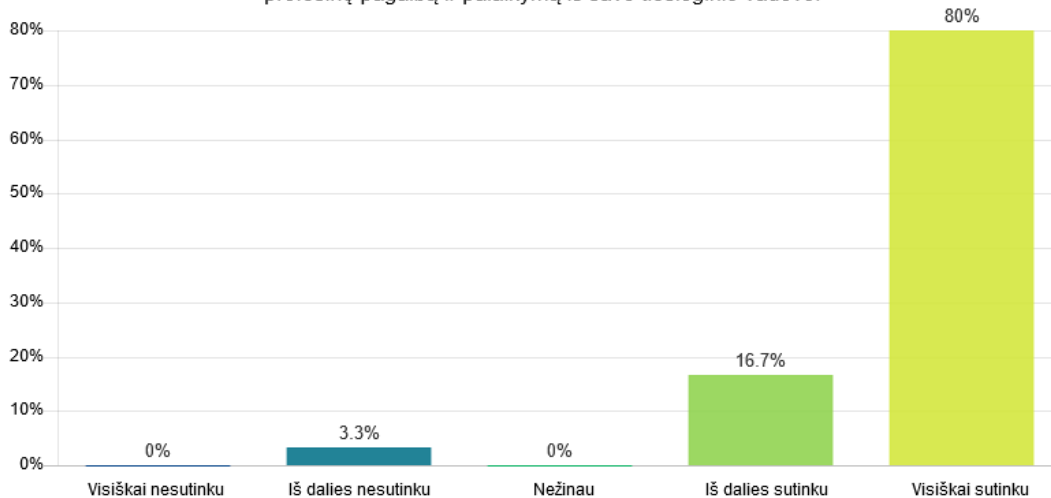


Su teiginiu „Aš siekiu įgalinti paslaugų gavėją: visiškai sutiko 87 proc. šeimos gerovės skyriaus darbuotojų, 13 proc. – sutiko iš dalies.






Vertinant tiesioginį vadovą, 70 proc. darbuotojų visiškai sutiko su teiginiu „tiesioginis vadovas atsižvelgia į mano pasiūlymus dėl darbo proceso gerinimo“, 23 proc. - sutiko iš dalies.

Visą profesinę pagalbą ir palaikymą iš savo tiesioginio vadovo gauna 97 proc. darbuotojų:

[vertinkite Centro darbo efektyvumą. Pasirinkite vieną labiausiai jums tinkamą teiginį: - Gaunu visą profesinę pagalbą ir palaikymą iš savo tiesioginio vadovo.



Darbuotojų apklausos rezultatai rodo, kad 93 proc. Šeimos gerovės skyriaus darbuotojų jų atliekamas darbas Šeimos gerovės skyriuje jiems patinka „Man patinka mano darbas“:

Visiškai nesutinku	0	 0%
Iš dalies nesutinku	2	 6.7%
Neturiu nuomonės	0	 0%
Iš dalies sutinku	9	 30%
Visiškai sutinku	19	 63.3%

Centre yra sudarytos sąlygos ir galimybės darbuotojams dalintis tarpusavyje žiniomis bei gerą patirtimi, dalyvauti mokymuose. Svarbu, kad socialinio darbo specialistas skirtų laiko profesinei savianalizei, identifikuotų žinių trūkumą ir siektų jas gilinti kompetencijų ribose. Taip pat ypatingai svarbu turėti žinių apie paslaugų tęstinumo galimybes, bei tikslingai nukreipti paslaugų gavėjus pas pagalbos teikėjus. Siekiant identifikuoti trikdžius tikslinga atlikti darbuotojų apklausą anketavimo būdu dėl teikiamų paslaugų kokybės gerinimo.