

PATVIRTINTA
SBI Kauno rajono socialinių
paslaugų centro direktoriaus
2021 m. balandžio 16 d.
įsakymu Nr. ĮS-V-45

**SAVIVALDYBĖS BIUDŽETINĖS ĮSTAIGOS
KAUNO RAJONO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO
2020 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.

Centre buvo 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/>).

Vertinant 2020 metus, Centre 2020 m. spalio – 2021 m. kovo mėn. atliktos paslaugų gavėjų, darbuotojų ir socialinių partnerių apklausos:

- Socialinių partnerių ir darbuotojų apklausose dalyvavo 103 darbuotojai bei 25 socialinių partneriai.
- Šeimos gerovės skyriaus paslaugų gavėjų apklausoje sudalyvavo 133 paslaugų gavėjai (76 užpildė ir pateikė popierines anketas, 57 paslaugų gavėjai užpildė anketą internetu).
- Socialinių paslaugų skyriaus paslaugų gavėjų 2 apklausose sudalyvavo 52 dienos socialinės globos asmens namuose paslaugų gavėjai.
- Dienos socialinės globos centro vykdytose 2 apklausose sudalyvavo 17 paslaugų gavėjai.

Kokybės vertinimo rodiklis	Vertinimo būdas	Išvados	Rekomendacijos
1. Paslaugų atitikimas įstatymams ir poįstatyminiams aktams, tvarkoms ir pan.	1.1. Dokumentų analizė	<p>1.1.1. Centro teikiamos paslaugos atitinka šiuos pagrindinius teisės aktus:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lietuvos Respublikos Socialinių paslaugų įstatymas; • Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymas; • Lietuvos Respublikos vaiko teisių pagrindų įstatymas • Lietuvos Respublikos sveikatos priežiūros įstaigų įstatymas; • Lietuvos Respublikos neįgaliųjų socialinės integracijos įstatymas; • Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymas; • Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006 m. birželio 14 d. nutarimas Nr. 583 „Dėl mokėjimo už socialines paslaugas tvarkos aprašo patvirtinimo“; • Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006 m. spalio 10 d. nutarimas Nr. 978 „Dėl Socialinių paslaugų finansavimo ir lėšų apskaičiavimo metodikos patvirtinimo“; • Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006 m. lapkričio 15 d. nutarimas Nr. 1132 „Dėl Socialinių paslaugų planavimo metodikos patvirtinimo“; • Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2020 m. kovo 14 d. Nr. 207 nutarimas „Dėl karantino Lietuvos Respublikos teritorijoje paskelbimo“ (neteko galios); • Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2020 m. lapkričio 4 d. Nr. 1226 nutarimas 2020 m. „Dėl karantino Lietuvos Respublikos teritorijoje paskelbimo“; • 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. 	1.1.1.1. Kiekvieną kartą prieš atliekant socialinių paslaugų poreikio vertinimo, mokėjimo už socialines paslaugas skaičiavimo, socialinės globos paslaugų atitikties įsivertimo ar kitas socialinių paslaugų organizavimo ir teikimo procedūras, peržiūrėti teisės aktų galiojančias suvestines.

		<p>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”;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. rugsėjo 9 d. įsakymas Nr. A1-255 „Dėl socialinės globos poreikio vaikui su negalia 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 ; • Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministro 2014 m. gruodžio 31 d. įsakymas Nr. A1-684 „Dėl socialinės globos įstaigų licencijavimo taisyklių patvirtinimo“; • Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. balandžio 5 d. Nr. A1-92 įsakymas „Dėl socialinių paslaugų srities darbuotojų profesinės kompetencijos tobulinimo tvarkos aprašo bei socialinių darbuotojų atestacijos tvarkos aprašo patvirtinimo”; • Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2014 m. balandžio 7 d. įsakymas Nr. A1-181 „Dėl Socialinę globą teikiančių darbuotojų darbo laiko sąnaudų normatyvų patvirtinimo“ pakeitimo”; • Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2008 m. balandžio 29 d. įsakymas Nr. V338 „Dėl minimalių asmens sveikatos priežiūros paslaugų kokybės reikalavimų aprašo tvirtinimo“ • Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2006 m. gruodžio 19 d. įsakymas Nr. A1-338 „Dėl neįgaliųjų aprūpinimo techninės pagalbos priemonėmis ir šių priemonių įsigijimo išlaidų kompensavimo tvarkos 	
--	--	--	--

	<p>aprašo patvirtinimo“;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Socialinės apsaugos ir darbo ministro 2018 m. kovo 29 d. įsakymas Nr. A1-141 „Dėl Atvejo vadybos tvarkos aprašo patvirtinimo“. <p>2020 m. buvo atnaujintos socialinių paslaugų organizavimo ir teikimo tvarkos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kauno rajono savivaldybės administracijos direktoriaus 2020 m. gruodžio 14 d. įsakymas Nr. ĮS-2781 „Dėl Kauno rajono savivaldybės dienos socialinės globos asmens namuose paslaugos organizavimo ir teikimo tvarkos aprašo patvirtinimo“; • Kauno rajono savivaldybės administracijos direktoriaus 2020 m. gruodžio 14 d. įsakymas Nr. ĮS-2793 „Dėl intensyvios krizių įveikimo pagalbos paslaugos teikimo Savivaldybės biudžetinės įstaigos Kauno rajono socialinių paslaugų centro skyriuje Krizių centre tvarkos aprašo patvirtinimo“; • Kauno rajono savivaldybės administracijos direktoriaus 2020 m. rugpjūčio 26 d. įsakymas Nr. ĮS-1801 „Dėl socialinių paslaugų teikimo Savivaldybės biudžetinės įstaigos Kauno rajono socialinių paslaugų centro vaikų dienos centre tvarkos aprašo patvirtinimo“ <p>2020 m. didelis dėmesys buvos skiriamas COVID-19 ligos prevencijai, darbuotų ir paslaugų gavėjų saugumui užtikrinti ir veiksmų planų rengimui bei įgyvendinimui.</p> <p>1.1.2. Centro tvarkos aprašų tam tikros nuostatos (asmens (šeimoms) socialinių paslaugų poreikio vertinimo, paslaugų skyrimo ir mokėjimo), neatitinka pasikeitusių LR Vyriausybės, Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos ir Kauno rajono savivaldybės norminių teisės aktų ir turi būti peržiūrėtos bei atnaujintos..</p> <p>1.1.3 Nėra Kauno rajono savivaldybės administracijos direktoriaus patvirtinti šeimos atvejo vadybos organizavimo ir teikimo tvarkos aprašo, psichosocialinių paslaugų tvarkos aprašas, socialinių įgūdžių ugdymo palaikymo paslaugos organizavimo ir teikimo Centro</p>	<p>1.1.2.1. Peržiūrėti ir pagal nustatytą poreikį atnaujinti centro teikiamų paslaugų tvarkos aprašus.</p> <p>1.1.3.1. Parengti naujus socialinių paslaugų teikimo tvarkos aprašus:</p> <ul style="list-style-type: none"> • šeimos atvejo vadybos
--	--	---

		Socialinių paslaugų skyriuje tvarkos aprašas.	organizavimo ir teikimo tvarkos aprašą, <ul style="list-style-type: none"> • psichosocialinių paslaugų tvarkos aprašą, • socialinių įgūdžių ugdymo palaikymo paslaugos organizavimo ir teikimo Centro Socialinių paslaugų skyriuje tvarkos aprašą.
2. Paslaugų skyrimo paslaugų gavėjams atitikimas nustatytai tvarkai	2.1. Dokumentų analizė	2.1.1. Centro teikiamos paslaugos skiriamos, vadovaujantis: <ul style="list-style-type: none"> • LR Socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. balandžio 5 d. įsakymu Nr. A1-94 „Dėl asmens (šeimoms) socialinių paslaugų poreikio nustatymo ir skyrimo 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 (šeimoms) socialinių paslaugų poreikio nustatymo ir socialinių paslaugų skyrimo tvarkos aprašo patvirtinimo“. • Atvejo vadyba organizuojama, vadovaujantis Socialinės apsaugos ir darbo ministro 2018 m. kovo 29 d. įsakymu Nr. A1-141 „Dėl Atvejo vadybos tvarkos aprašo patvirtinimo“. Pastabų ar skundų dėl socialinių paslaugų skyrimo tvarkos negauta.	2.1.1.1. Atlikti socialinių paslaugų skyrimo terminų laikymosi vidaus patikrinimą pasirinktame Centro skyriuje.
3. Paslaugų teikimo rezultatai	3.1. Dokumentų analizė, darbuotojų apklausa	3.1.1. Paslaugų teikimo rezultatai pateikti Centro 2020 m. veiklos ataskaitoje, kuri viešinama centro svetainėje www.kaunorspc.lt Vertinant 2020 m. plano įgyvendinimo rodiklius, veiklos planas įgyvendintas tik iš dalies (žr. priedą Nr. 1). 8 suplanuotų rezultatų rodiklių nepavyko pasiekti dėl epidemiologinės COVID-19 situacijos, 2 planuoti rezultatų rodikliai buvo pasiekti iš dalies.	3.1.1.1. 2021 m. veiklos plane numatyti rizikas, kurios gali turėti įtakos rezultatų rodikliams. 3.1.1.2. Su veiklos rezultatais supažindinti Kauno rajono seniūnijas, išsiunčiant joms apibendrintą informaciją.

		2021 m. kovo mėn. Centro darbuotojai pildė 2021 m. veiklos vertinimo anketas (žr. priedą Nr. 3).	
4. Paslaugų gavėjų nuomonė apie jiems suteiktas paslaugas	4.1. Apklausų rezultatų analizė	<p>4.1.1. 2020 m. buvo atliktos 6 paslaugų gavėjų apklausos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Šeimos gerovės skyriaus socialinių paslaugų teikimo kokybės tyrimas; • Vaikų stovyklų ir kitų neformaliojo vaikų švietimo veiklų programos „Pažįstu save kūrybinių patyrimų pasaulyje“ dalyvių apklausa, siekiant išsiaiškinti kokybinį veiklų ir patirčių rezultatą; • Dienos socialinės globos institucijoje atitikties socialinės globos normoms įsivertinimo apklausa; • Sveikatos priežiūros ir socialinių paslaugų, teikiamų Dienos socialinės globos centre vertinimo apklausa, siekiant išsiaiškinti, kaip paslaugų gavėjai vertina skyriaus sveikatos specialistų darbą. • Dienos socialinės globos namuose atitikties socialinės globos normoms įsivertinimo apklausa; • Paslaugų gavėjų apklausa dėl dienos socialinę globą asmens namuose teikiančių darbuotojų asmeninių apsaugos priemonių naudojimo ir poreikio užtikrinimo; <p>Atliktos socialinės globos įsivertinimo atitikties normoms rezultatai ir išvados pateikti Centro - internetinėje svetainėje www.kaunorspc.lt Kitų paslaugų gavėjų apklausų rezultatai pateikti priede Nr. 3</p>	4.1.1.1. Paslaugų gavėjų nuomonės apie jiems suteiktas paslaugas apklausas 2021 m. atlikti visuose Centro skyriuose
5. Darbuotojų kvalifikacijos pokyčiai	5.1. Dokumentų analizė	1.5.1.1. Centro darbuotojai 2020 m. dalyvavo 105 kvalifikacijos kėlimo renginiuose (2019 m. – 120 kvalifikacijos kėlimo renginiuose). 31 socialinio darbo specialistas (Šeimos gerovės skyriaus 21 socialinis darbuotojas, dirbantis su šeimomis, 7 atvejo vadybininkai, skyriaus Krizių centro 1 socialinis darbuotojas ir 2 skyrių vedėjai socialiniams reikalams) dalyvavo supervizijos užsiėmimuose (1 socialinis darbuotojas turėjo nuo 4 iki 7 supervizijų per metus). Centro psichologai dalyvavo 7 psichologų	5.1.1.1. Intensyviau vykdyti darbuotojų kvalifikacijos kėlimo kontrolę.

		<p>supervizijose. 2020 m. nustatyta, kad 6 socialinio darbuotojo padėjėjai nedalyvavo 16 ak. val. kvalifikacijos kėlimo mokymuose, 3 socialinio darbuotojo padėjėjai tik iš dalies atitiko privalomus kvalifikacinius reikalavimus, t. y. dalyvavo mažiau nei 16 ak. val. mokymų.</p> <p>Pagrindinės socialinių darbuotojų kvalifikacijos kėlimo kryptys 2020 m. buvo orientuotos į šių kompetencijų stiprinimą:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Darbingumo palaikymą; • Darbo su vaikais kompetencijų tobulinimą; • Naujų darbo metodų diegimą ir jau taikomų darbo metodų tobulinimą – dėmesingo įsisąmoninimo (mindfulness) metodas, atvejo vadybos metodo taikymas asmenims su negalia ir jų šeimoms (globėjams, rūpintojams), konsultavimo metodo taikymas socialiniame darbe, naratyvinė terapija, kontakto technika, aktyvus klausymas ir bendravimas su jaunuimu, gyvenimo komandos metodo taikymas dirbant individualiai ir su grupe, nauji kūrybiniai metodai organizuojant klientų užimtumą socialiniame darbe, metodas „Tavo požiūriai“, advokacijos metodas; DIR modelio taikymas autistiškų, raidos sutrikimus turinčių vaikų ugdyme. <p>Darbuotojai prieš mokymus ir po mokymų pildė mokymų įsivertinimo lenteles, kurias kasmetinio veiklos vertinimo metu pateikė tiesioginiam vadovui.</p> 	
6. Darbuotojų savianalizė atestacijai	6.1. Dokumentų analizė;	<p>6.1.1. Socialinių darbuotojų atestacijos tvarką reglamentuoja Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. balandžio 5 d. įsakymas Nr. A1-92 „Dėl socialinių paslaugų srities darbuotojų profesinės kompetencijos tobulinimo tvarkos aprašo bei socialinių darbuotojų atestacijos tvarkos aprašo patvirtinimo“.</p> <p>Socialinių darbuotojų atestacija – procedūra, kuria įvertinama socialinio darbuotojo profesinė kompetencija</p>	6.1.1.1. –

	6.2. Darbuotojų apklausų rezultatų analizė	<p>ir praktinė veikla. Duomenys apie socialinių darbuotojų kvalifikaciją ir atestaciją kaupiami Socialinių paslaugų priežiūros departamento, informacinėje sistemoje. Socialinį darbą dirbantys darbuotojai įšivertina „Socialinių darbuotojų profesinės kompetencijos įšivertinimo įrankio“ pagalba (Socialinių darbuotojų atestacijos tvarkos aprašo 2 priedas).</p> <p>Socialinių darbuotojų atestacija vyksta sklandžiai. 2020 m. 3 Centro socialinio darbo specialistai dalyvavo socialinio darbuotojų atestacijoje ir įgijo kvalifikacines kategorijas. Viso 2020 m. pabaigoje 33 Centro socialinio darbo specialistų turėjo kvalifikacines kategorijas, t. y. 76,7 proc. visų Centro socialinio darbo specialistų.</p> <p>6.2.1. 2020 m. gruodžio mėn. – 2021 m. kovo mėn. Centro darbuotojai dalyvavo 3 apklausose:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vidinės komunikacijos apklausa • Metinių 2020 m. rezultatų vertinio apklausa • Vidaus kontrolės apklausa. <p>Apklausų rezultatai pateikti priede Nr. 3</p>	6.2.1.1. Stiprinti darbuotojų vidinę komunikaciją skiriant dėmesį į skirtingų Centro skyrių tarpusavio bendradarbiavimą. Siekti, jog būtų palaikoma darbuotojų motyvacija,
7. Bendradarbiavimo su partneriais rezultatai	7.1. Dokumentų analizė;	<p>7.1.1. Centras, teikdamas socialines paslaugas, bendradarbiauja su kitomis organizacijomis ir suinteresuotosiomis šalimis, siekiant:</p> <ul style="list-style-type: none"> • papildyti Centro ir socialinių partnerių vykdomas veiklas, • paslaugų gavėjams užtikrinti paslaugų tęstinumą, • aktyvinti vietos bendruomenę, • dalintis metodine patirtimi. <p>Partnerystės rezultatai atsispindi Centro 2020 m. metinėje veiklos ataskaitoje.</p> <p>2020 m. Socialinių paslaugų skyriaus pagalbos į namus paslaugų organizavimo ir teikimo rezultatai buvo lyginami su Kauno miesto socialinių paslaugų centro rezultatais. Šeimos gerovės skyriaus veikla 2020 m. nuolat buvo lyginama su kitų savivaldybių veiklomis:</p> <ul style="list-style-type: none"> • vykusios tarpinstitucinės supervizijos metu stebėtas ir 	7.1.1.1. rekomenduojama 2021 m. : <ul style="list-style-type: none"> • Centro skyrių bendradarbiavimo su partneriais rezultatus pateikti mėnesio veiklos ataskaitose; • 2021 m. Centro veiklą palyginti su kitų socialines paslaugas teikiančių įstaigų veikla.

	7.2. Anketinės apklausos rezultatų analizė	<p>lygintas organizacijų požiūris, vertybės,</p> <ul style="list-style-type: none"> • darbų perorganizavimas dėl karantino iššūkių buvo nuolat ir intensyviai lyginamas su Kauno m., Klaipėdos sav., Prienų sav., apie tai nuolat diskutuota ir ieškota sprendimų su Centro administracija; <p>Esminių kompleksinių skirtumų, nepastebėta, ataskaita raštu nerengta.</p> <p>7.2.1. 2021 m. kovo mėn. buvo vykdoma 2020 m. veiklos kokybės ir partnerystės vertinimo apklausa. Atliktos socialinių partnerių apklausos rezultatai rodo, kad Centro veikla ir tarpinstitucinis bendradarbiavimas yra vertinamas palankiai vykdoma veikla vertinama palankiai (apklausos analizė pateikta priede Nr. 4).</p>	7.2.1.1. Aktyvinti komunikaciją su Kauno rajono organizacijomis, daugiau dėmesio skiriant informacijos apie Centro veiklą teikimui, bendrų susitikimų organizavimui.
8. Paslaugų gavėjų pastabų ir skundų pokyčiai	8.1. Dokumentų analizė	<p>8.1.1. Centre yra parengta Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo tvarka. Skundas – Centrai 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>2020 m. Centras žodžiu bei raštu gavo ir nagrinėjo 10 pranešimų (skundų) dėl paslaugų gavėjų netinkamo elgesio ir trukdymo teikti socialines paslaugas ir 14 pranešimų (skundų) dėl Centro darbuotojų elgesio ir netinkamo paslaugų teikimo. 6 pranešimai (skundai) buvo pagrįsti ir 2 iš dalies pagrįsti.</p>	8.1.1.1. Darbuotojų mokymas ir kompetencijų stiprinimas bendravimo su emocijų, elgesio, psichikos sutrikimų turinčiais paslaugų gavėjais klausimais.

**SAVIVALDYBĖS BIUDŽETINĖS ĮSTAIGOS KAUNO RAJONO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO
2020 METŲ VEIKLOS PLANO ĮGYVENDINIMAS**

2020 m. Centro veiklos planas parengtas, vadovaujantis Kauno rajono savivaldybės tarybos 2013 m. birželio 27 d. sprendimu Nr. TS-256 patvirtintu Kauno rajono savivaldybės 2013–2020 m. strateginiu plėtros planu.

2020 m. Centro veiklos planas patvirtintas SBĮ Kauno rajono socialinių paslaugų centro direktoriaus 2019-12-31 įsakymu Nr. ĮS-V-1107.

Veiklos prioritetas: B PRIORITETAS – AUKŠTA GYVENIMO KOKYBĖ.

B 4 tikslas: Užtikrinti socialinių paslaugų prieinamumą ir aprūpinimą būstu.

B.4.1 uždavinys: skatinti socialinės atskirties mažinimą bei socialinės integracijos didinimą.

B4.1.2. priemonė – vaikų ir jaunimo socializacijos programų įgyvendinimas:

UŽ TEIKIMĄ ATSAKINGAS SKYRIUS / VYKDYTOJAS	VERTINIMO KRITERIJAI	LAUKIAMŲ REZULTATAI	2020 M. PASIEKTI REZULTATAI
Šeimos gerovės skyriaus vedėjas socialiniams reikalams, Skyriaus Krizių centro vedėjas socialiniams reikalams, Dienos socialinės globos centro vedėjas socialiniams reikalams Socialinių paslaugų skyriaus vedėjas socialiniams reikalams	<ul style="list-style-type: none"> • Parengtų ir/ ar įgyvendintų socialinių programų/ projektų skaičius; • Dalyvavusių programose/ projektuose vaikų ir jaunimo skaičius. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ne mažiau kaip 1 programa/ projektas kiekviename Centro skyriuje; • Ne mažiau kaip 80 procentų vaikų, gaunančių socialines paslaugas vaikų dienos centruose. 	<p>PASIEKTA IŠ DALIES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Skyriuje Krizių centre įgyvendintas SADM finansuojamas projektas „Garliavos vaikų dienos centras“. Garliavos vaikų dienos centrą lankė 22 vaikai nuo 7 iki 12 m. amžiaus, kas sudarė 100 proc. vaikų, gaunančių socialines paslaugas vaikų dienos centre. • Bendradarbiaujant su VŠĮ „Pažaislio muzikos festivalis“ Dienos socialinės globos centre pradėtas įgyvendinti projekto „Susitikimai muzikoje“ įgyvendinimas šeimų stovykloje „Laikas kartu“. • Pateikta paraiška dėl kokybės ženklo savanoriškai veiklai Dienos socialinės globos statusui ilgalaikiam savanoriui. Paraiška patvirtinta ir gautas Europos solidarumo korpuso kokybės ženklas iki 2027 metų. • Pateiktas Erasmus+ projektas „ Learning to experience “ siekiant Dienos socialinės globos centre plėtoti „Gentle Teaching“ metodą. Finansavimas negautas. • Šeimos gerovės skyriaus Vaikų dienos centre 2020 m. spalio –

			<p>lapkričio mėnesiais įgyvendinta neformaliojo vaikų švietimo programa „Pažįstu save kūrybinių patyrimų pasaulyje“, kurią finansavo Kauno rajono savivaldybė. Iš Vaikų dienos centro sąraše esančių vaikų, projekte dalyvavo daugiau nei 80 proc. vaikų (iš 15 dalyvavo 13), taip pat prisijungė 2 vaikai iš Domeikavos bendruomenės.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Socialinių paslaugų skyrius 2020 m. nerengė socialinių programų/projektų.
<p>Direktorius pavaduotojas socialiniams reikalams, Socialinių paslaugų skyriaus vedėjas socialiniams reikalams</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Specialiojo transporto paslaugos gavėjų skaičius, suteiktos paslaugos kiekis; • Asmens higienos (skalbimo, dušo) paslaugų gavėjų skaičius, suteiktų paslaugų kiekis; • Išduotų techninės pagalbos priemonių neįgaliesiems skaičius; • Sociokultūrinių renginių skaičius, dalyvių skaičius; 	<ul style="list-style-type: none"> • Patenkinta ne mažiau kaip 80 procentų prašymų; • Patenkinta ne mažiau kaip 100 procentų prašymų; • Patenkinta ne mažiau kaip 85 procentų prašymų; • Suorganizuota ne mažiau kaip 90 procentų renginių pagal 2020 m. sociokultūrinių renginių planą; 	<p>PASIEKTA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Iš viso specialiojo transporto paslaugų gavėjų yra 141. Paslauga 2020 m. suteikta 77 asmenims 353 kartus. Patenkinta 82,43 proc. registruotų specialiojo transporto paslaugų prašymų. Paslauga suteikta 77 asmenims. 13 asmenų (17,57 proc.) specialiojo transporto paslaugos suteikti norimą dieną nebuvo galimybės. Šiems asmenims buvo teiktos informavimo paslaugos, nukreipiant ir tarpininkaujant pasirinkti kitą transporto paslaugų teikėją (VŠĮ Alavesta“) arba pasiūlytas ir suderintas kitas paslaugos suteikimo laikas. <p>PASIEKTA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asmens higienos (dušo) paslaugų prašymų skaičius 2020 m. patenkintas 100 proc. Skalbimo paslaugos nebuvo organizuojamos. Dušo paslaugą gavo 4 asmenys. <p>PASIEKTA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Patenkinta 98,34 proc. techninės pagalbos priemonių neįgaliesiems prašymų. 228 asmenims išduota 297 techninės pagalbos priemonės. <p>NEPASIEKTA DĖL COVID-19 EPIDEMIOLOGINĖS SITUACIJOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Suorganizuota 59 proc. renginių pagal 2020 m. sociokultūrinių renginių planą. 7 renginiai iš 17 planuotų nevyko. Daugiausiai renginių suorganizavo Šeimos gerovės skyrius: Iš 9 numatytų renginių skyrius įvairiomis formomis – kontaktiniu būdu arba nuotoliniu būdu, įgyvendino 8 suplanuotus renginius. Socialinių paslaugų skyriuje renginiai nevyko.

	<ul style="list-style-type: none"> • Pagalbos į namus gavėjų skaičius, seniūnijų kuriose teikiama paslauga skaičius; • Dienos socialinės globos namuose (integralios pagalbos) paslaugų gavėjų skaičius; • Atliktų asmens gebėjimo pasirūpinti savimi ir priimti kasdieninius sprendimus vertinimų skaičius; • Kitų socialinių paslaugų gavėjų skaičius; • Asmenų, dalyvavusių sveikatinimo užsiėmimuose, mokymuose skaičius; 	<ul style="list-style-type: none"> • Laukiančių pagalbos į namus paslaugos ne daugiau nei 10 procentų visų gaunančių šią paslaugų asmenų; • Paslauga suteikta ne mažiau kaip 80 procentų sprendimą gauti dienos socialinės globos paslaugas turinčių asmenų; • Laiku atlikti 100 proc. asmens gebėjimo pasirūpinti savimi ir priimti kasdieninius sprendimus vertinimai; • Meno užsiėmimuose dalyvavo ne mažiau kaip 4 Kauno rajono seniūnijų gyventojai; • Sveikatinimo užsiėmimuose, mokymuose 	<p>PASIEKTA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Laukiančių pagalbos į namus paslaugos 2020 m. asmenų buvo mažiau nei 10 procentų visų gaunančių šią paslaugų asmenų, t.y. 3 proc. 2020 m. 197 paslaugų gavėjai, gyvenantys 22 Kauno rajono seniūnijose, gavo pagalbos į namus paslaugą. <p>PASIEKTA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dienos globa suteikta 94,44 proc. sprendimą gauti dienos socialinės globos paslaugas turinčių asmenų. Dienos socialinės globos namuose (integralios pagalbos) paslaugos 2020 m. suteiktos 72 paslaugų gavėjams. <p>NEPASIEKTA DĖL COVID-19 EPIODEMIOLOGINĖS SITUACIJOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atlikti 77,34 proc. asmens gebėjimo pasirūpinti savimi ir priimti kasdienius sprendimus vertinimai. Iš viso 2020 m. atlikta 99 asmens gebėjimų pasirūpinti savimi ir priimti kasdienius sprendimus vertinimai iš 128 gautų prašymų. <p>NEPASIEKTA DĖL COVID-19 EPIODEMIOLOGINĖS SITUACIJOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Meno užsiėmimuose dalyvavo 18 Kauno rajono gyventojų iš 2 Kauno rajono seniūnijų. <p>NEPASIEKTA DĖL COVID-19 EPIODEMIOLOGINĖS SITUACIJOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sveikatinimo užsiėmimuose, mokymuose dalyvavo 165 Kauno
--	--	---	--

		dalyvavo ne mažiau kaip 20 Kauno rajono seniūnijų gyventojai;	rajono gyventojai iš 11 Kauno rajono seniūnijų.
Skyriaus Dienos globos centro vedėjas socialiniams reikalams	<ul style="list-style-type: none"> • Dienos socialinės globos institucijoje socialines paslaugas gavusių vaikų su negalia skaičius; • Dienos globos centro psichologo individualių, grupinių, šeimų konsultacijų skaičius; • Renginių (susitikimų, mokymų) šeimoms skaičius; 	<ul style="list-style-type: none"> • Paslaugas gavo ne mažiau kaip 80 Dienos socialinės globos centro sąrašuose esančių vaikų; • Padidėjęs psichologo konsultacijų skaičius lyginant su 2019 m.; • Suorganizuota ne mažiau kaip 4 renginiai (susitikimai, mokymai) šeimoms, auginančioms neįgalius vaikus. 	<p>NEPASIEKTA DĖL COVID-19 EPIODEMIOLOGINĖS SITUACIJOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Paslaugas gavo 48 proc. vaikų esančiu Dienos socialinės globos centro sąraše. Vadovaujantis teisės aktais dėl epidemiologinės situacijos Lietuvoje, šiais metais nebuvo organizuojami renginiai/susibūrimai. Todėl paslaugos buvo suteiktos tik dienos globą gaunantiems vaikams (20asmenų). Bendrąsias socialines paslaugas gaunančių vaikų sąraše 2020 metais buvo 24. <p>PASIEKTA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lyginat su 2019 m. konsultacijų skaičius 2020 m. padidėjo. 2019 m. sausio – birželio mėn. Dienos socialinės globos centre nedirbo psichologas. 2019 m. liepos – rugpjūčio mėn. įdarbinta psichologė konsultacijų neteikė, organizavo vaikų vasaros užsiėmimus. Nuo 2019 m. spalio mėnesio pradėjus dirbti kitai psichologei, prarastos 5 grupinės konsultacijos. 2020 m. vasario – liepos mėn. Dienos socialinės globos centre nedirbo psichologas. Nuo 2020 m. liepos mėn. pradėjus dirbti psichologei, prarastos 28 grupinės konsultacijos ir 34 individualios konsultacijos. <p>NEPASIEKTA DĖL COVID-19 EPIODEMIOLOGINĖS SITUACIJOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dėl susiklosčiusios COVID-19 epidemiologinės situacijos Lietuvoje, Dienos socialinės globos centre nebuvo rengiami susitikimai ar mokymai tėvams auginantiems neįgalius vaikus. Psichologas prisidėjo organizuojant šeimų stovyklą „Laikas kartu“.
Šeimos gerovės skyriaus vedėjas socialiniams reikalams	<ul style="list-style-type: none"> • Šeimų, tenkančių vienam socialiniam darbuotojui, teikiančiam paslaugas šeimai, 	<ul style="list-style-type: none"> • Taikomos priemonės, kad socialinis darbuotojas dirbtų su ne daugiau kaip 	<p>PASIEKTA</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2020 m. vidutinės socialinio darbuotojo dirbančio su šeimomis atvejų per mėnesį apimtys - 9 šeimos. Vidutinės atvejo vadybininko atvejų apimtys per mėnesį iki 2020 m. balandžio mėnesio (įmtinai) – 29 atvejai. Siekiant, kad atvejo vadybininkui tektų dirbti su ne daugiau

	<p>skaičius;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Šeimų, tenkančių vienam atvejo vadybininkui skaičius; • Vaikų dienos centrų paslaugų gavėjų skaičius, užsiėmimų kiekis; • Psichologo paslaugų gavėjų skaičius; 	<p>15 šeimų;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Taikomos priemonės, kad atvejo vadybininkas dirbtų su ne daugiau kaip 30 šeimų; • Paslaugas gavo ne mažiau kaip 80 procentų Vaikų dienos centro sąrašuose esančių vaikų; • Fiksuojama psichologo paslaugų įvairovė ir jų teikimas kuo arčiau šeimos gyvenamosios vietos. 	<p>nei 30 atvejų ir sumažinti epizodinių virškrūvių apimtis, inicijuota papildoma atvejo vadybininko pareigybė, ji įdiegta 2020 m. gegužės mėn. Nuo 2020 m. gegužės mėn. vidutinės atvejo vadybininko apimtys – 26 atvejai mėnesiui. Pritaikytos kitos priemonės: vykdyta tenkančių darbuotojui darbo krūvių stebėseną, už susidariusį epizodinių virškrūvių darbuotojams skirta priemonė. Atvejo vadybininkui, kuris pavadavo nedarbingumo metu kolegą, skirta priemonė.</p> <p>PASIEKTA</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2020 m. Šeimos gerovės skyriaus Vaikų dienos centrą lankė viso 20 vaikų. Visi vaikai (100 proc.) gavo reikiamas paslaugas (vaikų dienos socialinę priežiūrą, esant poreikiui psichologo konsultacijas). Karantino ir apribojimų metu, Vaikų dienos centro veiklos nebuvo sustabdytos – veiklos tęstos nuotoliniu būdu. Užsiėmimai: kasdienių įgūdžių ugdymas – 253 užsiėmimai; šventės, renginiai – 23; išvykos – 11; prevenciniai užsiėmimai – 67, vasaros metu įgyvendintos 3 teminės dienos stovyklos. Paslaugas gavo ne mažiau kaip 80 procentų Vaikų dienos centro sąrašuose esančių vaikų; <p>PASIEKTA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Šeimos gerovės skyriaus psichologai 2020 m. suteikė: 583 individualias konsultacijas, 77 konsultacijas šeimoms, poroms. Psichologai teikė paslaugas kuo arčiau šeimos gyvenamosios vietos, esant poreikiui (dėl objektyvios šeimos situacijos) ir šeimos namuose. Siekiant užtikrinti paslaugos prieinamumą, buvo peržiūrėta Skyriui priskirto transporto naudojimas, sudaryti naudojimo grafikai, kad transportas būtų išnaudojamas kuo efektyviau, užtikrinat psichologo paslaugų prieinamumą. <p>Skyriaus psichologės konsultuoja asmenis, vaikus, poras, teikia konsultacijas darbuotojams, rengia Skyriaus veikloms aktualią informacinę, metodinę medžiagą psichologinėmis temomis, esant poreikiui dalyvauja atvejo vadybos posėdžiuose, įsitraukia į Vaikų dienos centro veiklas (teminės stovyklos, užsiėmimai, individualūs pokalbiai). Karantino laikotarpiu gyventojams sudarytos galimybės kreiptis į psichologę elektroniniu laišku, į jį raštu atsakant, konsultacijos vyko nuotoliniu būdu – vaizdo skambučiais, arba telefonu. Psichologas vedė 1 STEP tėvystės grupę.</p>
--	---	---	--

<p>Skyriaus Krizių centro vedėjas socialiniams reikalams</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Laikino apnakvindinimo ir apgyvendinimo paslaugų gavėjų skaičius; • Psichologo paslaugų gavėjų skaičius. 	<ul style="list-style-type: none"> • Skyriaus Krizių centro gyvenamųjų vietų užpildymas proc. lyginant su 2019 m. duomenimis • Vidinių ir išorinių klientų lyginamoji analizė 	<p>PASIEKTA</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2020 m. laikino apnakvindinimo paslaugos teiktos 11 moterų, bendrosios socialinės paslaugos teiktos 15 vaikų, kurie gyveno kartu su mamomis (2019 m. – 10 moterų su 7 vaikais). 2020 m. apgyvendinimo paslaugos (nuo 2020 m. gruodžio mėn. - intensyvi krizių įveikimo pagalba) skyriuje Krizių centre teiktos 21 moteriai ir bendrosios socialinės paslaugos 25 jų vaikams (2019 m. – 28 moterys ir 36 jų vaikams). • 2020 m. vietų užimtumas - 84 proc., t.y. 4 proc. didesnis nei 2019 m. (81 proc.). <p>Per 2020 metus paslaugų gavėjams nutrauktos paslaugos dėl šių priežasčių: 8 proc. susirado gyvenamąjį būstą, 15 proc. grįžo į namus pagerinus buitines ir gyvenimo sąlygas. 31 proc. paslaugų gavėjų nutrauktos paslaugos dėl sutarties sąlygų nesilaikymo. 46 proc. paslaugų gavėjų paslaugos tęsiamos.</p> <p>PASIEKTA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Skyriuje Krizių centre 2020 m. dėl psichologinės pagalbos kreipėsi 48 Kauno rajono gyventojai, kuriems buvo suteiktos 224 konsultacijos ir 17 pokalbių. Krizių centre gyvenusiems 53 paslaugų gavėjams buvo suteikta 145 konsultacijos ir 165 pokalbiai. Psichologinė pagalba buvo teikiama nuotoliniu ir kontaktiniu būdu atsižvelgiant į ekstremalią situaciją šalyje dėl COVID- 19 ligos. • Išorės paslaugų gavėjams psichologo pagalba teikta daugiau kartų nei vidiniams. Pastebėta, kad vidinių Krizių centro paslaugų gavėjų poreikis palaikomajai/ugdomajai pagalbai kartais didesnis nei poreikis psichologinėms konsultacijoms. Tokia situacija galima tiek dėl subjektyvių vidinių priežasčių (fizinės ir psichinės sveikatos būklės, individualių savybių), tiek dėl objektyvių išorinių veiksnių (problemų pobūdžio, laiko stokos ir kitų). <p>Paslaugų gavėjams konsultacijos teiktos šiais klausimais:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ suaugusiųjų tarpusavio bendravimo, ○ emocinių problemų, ○ vaiko ir tėvo (mamos) tarpusavio santykių, ○ psichologinio ir fizinio smurto, ○ priklausomybių, ○ suicidinių minčių,
--	---	---	--

			<ul style="list-style-type: none"> ○ pasitikėjimo savimi. <p>Paliestos šios problemos: konfliktų sprendimas šeimoje, seksualinė prievarta ar išnaudojimas, įtampos ir streso įveikimas, vertybių ir tikslų formavimas, motyvacijos kėlimas, elgesio ribų nustatymas, sprendimų priėmimas. Teiktas emocinis palaikymas, pastiprinimas dėl susiklosčiusios situacijos šalyje dėl COVID -19 ligos. Mokyklinio amžiaus vaikams kilo elgesio ir emocijų raiškos sunkumų, taip pat susidūrė su emociniais sunkumais prisitaikant prie nuotolinio mokymosi. Esant reikalui vaikai psichologo konsultacijas lankė kartu su tėvais.</p>
Direktoriaus pavaduotojas socialiniams reikalams, skyrių vedėjai socialiniams reikalams	<ul style="list-style-type: none"> • Įtrauktų į paslaugos teikimą savanorių, praktikantų skaičius; • Bendradarbiavimo sutarčių skaičius, vykdytos veiklos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Siekiamas savanorių, praktikantų skaičiaus didėjimas; • Peržiūrėtos bendradarbiavimo sutartys, siekiant suaktyvinti veiklas. 	<p>PASIEKTA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Centre 2020 m. praktika atliko 11 studentų. Skyrių Krizių centre praktiką atliko 5 studentai: 3 psichologijos studentai ir 1 Kauno kolegijos Vaiko gerovės ir socialinės apsaugos programos studentas ir 1 muzikos terapijos studentas. Socialinių paslaugų skyrius turėjo 1 lankomosios priežiūros praktikos studentą. Dienos socialinės globos centras 2020 m. turėjo 2 praktikos studentus: 1 psichologijos praktikos ir 1 lankomosios priežiūros praktikos. Šeimoms gerovės skyrius turėjo 2 socialinio darbo praktikantus. <p>Dienos socialinės globos centro veikloje 2020 m. dalyvavo 5 savanoriai: 2 vietiniai savanoriai ir 3 tarptautiniai savanoriai (iš Prancūzijos, Vokietijos ir Ispanijos).</p> <p>NEPASIEKTA DĖL COVID-19 EPIODEMIOLOGINĖS SITUACIJOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2020 m. bendradarbiavimas buvo vystomas su 14 organizacijų. Tačiau sutartys, siekiant suaktyvinti veiklas, dėl epidemiologinės situacijos nebuvo peržiūrėtos.
Direktorius, Projekto koordinatorius	<ul style="list-style-type: none"> • EQUASS kokybės sistemos diegimas 	<ul style="list-style-type: none"> • EQUASS sistema įdiegta 2 skyriuose. 	<p>NEPASIEKTA DĖL COVID-19 EPIODEMIOLOGINĖS SITUACIJOS</p>
Direktorius Projekto administravimo grupė	<ul style="list-style-type: none"> • Projekto „Integralios pagalbos į namus teikimas Kauno rajone“ įgyvendinimas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Projekto dalyvių skaičius; • Suteiktų mobilių psichologo 	<p>PASIEKTA</p> <ul style="list-style-type: none"> • 122 dienos socialinės globos namuose paslaugų gavėjas dalyvavo projekte. <p>PASIEKTA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Suteiktos 199 psichologo konsultacijos 70 projektų dalyvių ir jų

		paslaugų skaičius.	artimiesiems.
Direktorius, direktoriaus pavaduotojas socialiniams reikalams, skyrių vedėjai socialiniams reikalams	<ul style="list-style-type: none"> • Pranešimų, leidinių skaičius; • Socialinio darbo metodinio centro veikla; • Viešinami planai ir ataskaitos apie paslaugas, aptarimai susirinkimuose. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ne mažiau kaip 1 leidinys, periodiškai atnaujinta informacija Centro internetinėje erdvėje apie vykdomas veiklas; • Metinio darbuotojo veiklos vertinimo metu išsiaiškintas darbuotojų kvalifikacijos tobulinimo poreikis ir parengtas kvalifikacijos kėlimo planas; • Planai ir ataskaitos viešinami Centro internetinėje svetainėje, taip pat Centre ir jo skyriuose. 	<p>PASIEKTA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apie vykdomas veiklas pranešimai periodiškai atnaujinami internetinėje svetainėje, apie vykdomas veiklas informacija teikiama skyriaus Krizių centro Facebook paskyroje. Informacija apie Šeimos gerovės skyriaus veiklas reguliariai atnaujinama – per metus Centro puslapyje įkelta 11 straipsnių, aktualių pagal vykdomas veiklas, atnaujinta informacija apie Skyriaus veiklas papildant ją duomenimis apie 2019 m. rezultatus, socialiniame tinkle Facebook informacija atnaujinama reguliariai, pagal aktualumą, organizuojamas veiklas. Socialinių paslaugų skyrius parengė 2021 m. Centro veiklos kalendorių, periodiškai atnaujino aktualią veiklos informaciją internetinėje Centro svetainėje. Dienos socialinės globos centras parengė 12 pranešimų apie skyriuje vykdomas veiklas skyriaus Facebook profilyje. <p>PASIEKTA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Metinio darbuotojo veiklos vertinimo metu buvo išsiaiškintas darbuotojų kvalifikacijos tobulinimo poreikis ir parengtas darbuotojų mokymų ir kvalifikacijos kėlimo planas. <p>PASIEKTA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Centro internetinėje svetainėje buvo viešinami Centro metinis veiklos planas ir veiklos ataskaita. Taip sudarytos sąlygos su jais susipažinti Centre ir jo skyriuose.

<p>Direktorius, direktoriaus pavaduotojas socialiniams reikalams, direktoriaus pavaduotojas ūkio reikalams, vyriausias buhalteris, specialistai</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Atitikties socialinės globos normai įsivertinimas; • Darbuotojų veiklos vertinimas, skatinimas, motyvavimas; 	<ul style="list-style-type: none"> • Atliktas dienos socialinės globos atitikties globos normos įsivertinimas ir įsivertinimo rezultatų paskelbimas Centro internetinėje svetainėje; • Atliktas visų darbuotojų metinis veiklos vertinimas; • Suorganizuoti darbuotojams atliekantiems metinius vertinimus mokymai apie metinį veiklos vertinimą; • Atlikti darbuotojų apklausą, kokie būdai skatintų jų pasitenkinimą ir motyvaciją; 	<p>PASIEKTA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atlikti 2 atitikties globos normos įsivertinimai: dienos socialinės globos institucijoje ir dienos socialinės globos namuose. Įsivertinimai patalpinti Centro internetinėje svetainėje www.kaunorspc.lt <p>PASIEKTA</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2020 m. atliktas visų darbuotojų, kurie buvo gavę metines užduotis, metinis veiklos vertinimas. <p>PASIEKTA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Direktoriaus pavaduotoja socialiniams reikalams, Šeimos gerovės skyriaus vedėja socialiniams reikalams ir Dienos socialinės globos centro socialinė darbuotoja dalyvavo mokymuose apie metinį darbuotojų vertinimą. <p>PASIEKTA IŠ DALIES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atlikta darbuotojų apklausa apie įstaigos vidinę komunikaciją. • Šeimos gerovės skyriaus darbuotojai dalyvavo seminare „Psichinės ir profesinės sveikatos kompetencijų didinimas“, jo metu buvo pildomas klausimynas, kurio viena iš dalių „pasitenkinimas darbu“. Santykių gerinimas ir įrangos modernizacija skyriaus darbuotojų buvo išskirtos, kaip labiausiai motyvaciją ir darbo sąlygas gerinančios sritys. 2021 m. numatytos lėšos dalies kompiuterinės įrangos atnaujinimui.
---	---	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Centro dokumentų atitikimas ES bendrojo duomenų apsaugos reglamentui; • Parengti ir patvirtinti Centro veiklą reglamentuojantys vidaus dokumentai; • Buhalterinės apskaitos tvarkymas, finansinės atskaitomybės sudarymas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Centro vidaus dokumentai ir tvarkos atitiks ES bendrojo duomenų apsaugos reglamentą; • Parengtas 2021 m. veiklos planas (1 vnt.); • Parengtas 2021 m. dokumentacijos planas(1 vnt.); • Parengtas 2020 m. kasmetinis darbuotojų atostogų grafikas (1 vnt.); • Parengtas 2020 m. prekių, paslaugų ir darbų viešųjų pirkimų planas (1 vnt.); • Parengta 2019 m. Centro veiklos atskaita (1 vnt.); • Savalaikiai parengti ir pateikti VSAKIS finansinių ataskaitų rinkiniai; • Sudarytos ir 	<p>PASIEKTA</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2020 m. buvo peržiūrėtos ir atnaujinta Pranešimo apie duomenų tvarkymą forma, teiktos rekomendacijos dėl Centro internetinėje svetainėje besilankančių asmenų e supažindinimo, rekomendacijos psichologams, darbuotojams, dirbantiems iš namų. Taip pat naujai parengtos socialinių paslaugų Vaikų dienos centre, dienos socialinės globos asmens namuose ir intensyvios krizių įveikimo pagalbos tvarkos atitiko ES bendrojo duomenų apsaugos reglamentą; <p>NEPASIEKTA</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2021 m. metinis veiklos planas rengiamas 2021 m., patvirtinus 2020 m. veiklos ataskaitą ir bus patvirtintas 2021 m. kovo mėn. <p>PASIEKTA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pažeidimų nenustatyta. <p>PASIEKTA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pažeidimų nenustatyta. <p>PASIEKTA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pažeidimų nenustatyta. <p>PASIEKTA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Centro veiklos ataskaita patvirtinta Kauno rajono savivaldybės tarybos 2020 m. vasario 27 d. sprendimu Nr. TS-111 <p>PASIEKTA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pažeidimų nenustatyta.
--	--	--	--

		patvirtintos biudžeto sąmatos; • Tikslingai ir efektyviai naudojamos lėšos; • Finansinių ataskaitų rinkinių skelbimas Centro internetiniame puslapyje.	PASIEKTA • Pažeidimų nenustatyta. PASIEKTA • Pažeidimų nenustatyta. PASIEKTA • Finansinių ataskaitų rinkiniai skelbiami Centro internetiniame puslapyje www.kaunorspc.lt
--	--	---	--

Sudėtinga epidemiologinė situacija Lietuvoje dėl COVID-19 ligos protrūkio, įtakojo, kad dalis suplanuotų veiklų rodiklių 2020 m. buvo nepasiekti:

- Didžiausia įtaka buvo padaryta Dienos socialinės globos centro ir Socialinių paslaugų skyriaus veiklai: sumažėjo sociokultūrinių renginių, mažiau nei suplanuota atlikta asmens gebėjimo pasirūpinti savimi ir priimti kasdieninius sprendimus vertinimų, mažiau vyko sveikatinimo ir meno užsiėmimų. Skyrius nerengė ir nedalyvavo socialinėse programose.
- Nors 2020 m. bendradarbiavimas buvo vystomas su 14 organizacijų, tačiau bendradarbiavimo sutartys, siekiant suaktyvinti veiklas, dėl epidemiologinės situacijos taip pat nebuvo peržiūrėtos.
- Nepavyko pradėti EQUASS kokybės sistemos diegimo Dienos socialinės globos centre ir Krizių centre.

PASLAUGŲ GAVĖJŲ APKLAUSŲ REZULTATAI

I. ŠEIMOS GEROVĖS SKYRIAUS PASLAUGŲ VERTINIMAS

2020 m. Centro Šeimos gerovės skyriaus paslaugų gavėjams buvo pateiktos anoniminės anketos, siekiant išsiaiškinti jų nuomonę apie teikiamų socialinių paslaugų kokybę. Anketa patalpinta tinklapyje <http://www.manoapklausa.lt/>. Atsižvelgiant, kad ne visi paslaugų gavėjai turi galimybę užpildyti anketą internetu, buvo paruošta ir popierinė anketa, kurią paslaugų gavėjams perdavė socialiniai darbuotojai. Respondentai popierinę anketą, siekiant užtikrinti anonimiškumą, pasirinktinai galėjo: gražinti socialiniam darbuotojui, išsiųsti paštu Skyriaus adresu, arba el. paštu sgsvedejas@kaunorspc.lt (pvz. nufotografuotą). Paštu ar nurodytu el. paštu negauta nei viena anketa, 76 paslaugų gavėjai perdavė socialiniam darbuotojui užpildytą anketą. Tinklapyje anketą ir savo nuomonę pateikė 57 paslaugų gavėjai. Iš viso savo nuomonę išsakė ir anketą užpildė 133 paslaugų gavėjai, kas sudaro 43 proc. visų Šeimos gerovės skyriuje 2020 m. paslaugas gavusių šeimų (2018 m. apklausoje dalyvavo ir savo nuomonę pateikė 24 proc. visų 2018 m. Šeimos gerovės skyriuje paslaugas gavusių šeimų, 2019 m. – 45 proc. paslaugų gavėjų).

	2020 m.	2019 m.	2018 m.
Paslaugų gavėjų, pateikusių užpildytą anketą ir išreiškusių nuomonę, procentinė išraiška	43 proc.	45 proc.	24 proc.

Atsižvelgiant į epidemiologinę situaciją 2020 metais, siekiant sumažinti ir sutrumpinti kontaktus su paslaugų gavėjais, taip saugant ir paslaugų gavėjus ir darbuotojus nuo grėsmės susirgti, pirmą kartą paslaugų gavėjams pateikta galimybė užpildyti apklausą internetu. Popierinės ir internetu pildytų apklausų apibendrinti duomenys skiriasi nežymiai (1-3 proc.), internetu pildytose anketose drąsiau išreikšta nuomonė, taip pat stebima, kad prie atviro klausimo „Kokių turite pastabų, pasiūlymų, lūkesčių dėl Jums teikiamų socialinių paslaugų, arba pasidalinkite gerąja patirtimi“, paslaugų gavėjai įrašė:

- padėkas už gaunamą pagalbą („*Teikiamomis socialinėmis paslaugomis esu patenkinta ir neturiu ką pridurti*“, „*Ačiū*“, „*Viskuom patenkinta ačiū už suteiktas pagaldas ir palaikimą*“ ir pan.),

- taip pat paliktos padėkos paminint konkrečių darbuotojų vardus („*Teko bendrauti su socialine darbuotoja Aiste Timofejevaite. Gera, sąžininga moteris. Savo darbą atlikdavo gerai. Vien tik geri atsiliepimai*“, „*Labai noriu pasidžiaugti, kad gavome nemokamas ir profesionalias psichologo paskolas, kad psichologė padėjo ir nedarbo metu kriziniu atveju. Puikiai suvokdama jų kainą, esu dėkinga, kad visa tai buvo nemokamai. Esu dėkinga soc. darbuotojai Aušrai. Pagal savo galimybes ji darė tikrai viską. Deja, situacija šeimos tokia, kad padėti šia socialine paslauga yra teisiškai neįmanoma.*“),

- dėkojama apibendrintai („*Mano šeimai padėjo daug tik didelė padėka jiems galiu pasakyti ačiū*“, „*Džiaugiuosi socialinėm darbuotojomis padėjo atsitiesti kaip buvo sunku bendravo teikė visapusiška pagalba*“, „*Soc darbuotojai, puikiai atlieka savo darbą*“, „*Sioceliniai darbuotojai sąžiningai atlieka savo darbą.*“).

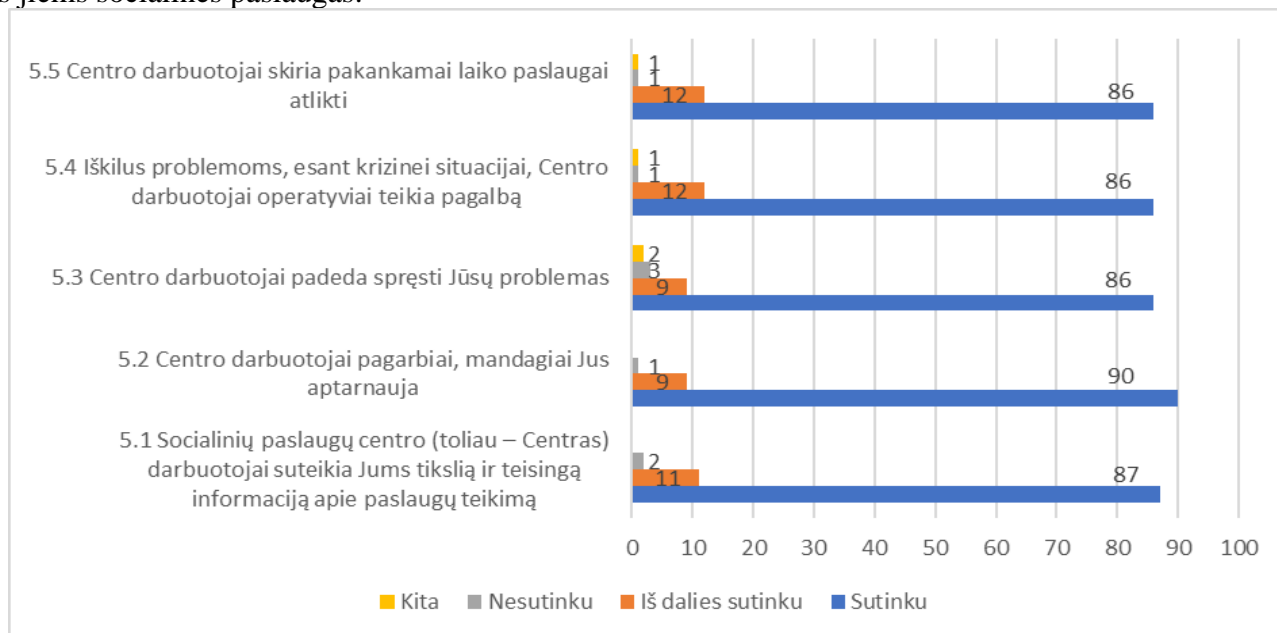
- vienas respondentas paliko kritišką vertinimą („*Iš vadibininkų per daug nežmogiškumo, nes skaito jie viršesni nei mes ir ką sakai jiems neždomu išverčia į savo naudą. Visai jų čia nereikia, nes jie smerkia o nepadedą žmogui.*“).

Atsižvelgiant kaip sėkmingai paslaugų gavėjai pildė anketas internetu, bei taupant žmogiškuosius išteklius duomenų apibendrinimui ir susistemimui, tikslinga ateityje atsisakyti

popierinių apklausos anketų ir teikti apklausą internetiniame tinklapyje, paliekant teisę ir galimybę paslaugų gavėjams teikti savo siūlymus, prašymus ir skundus raštu.

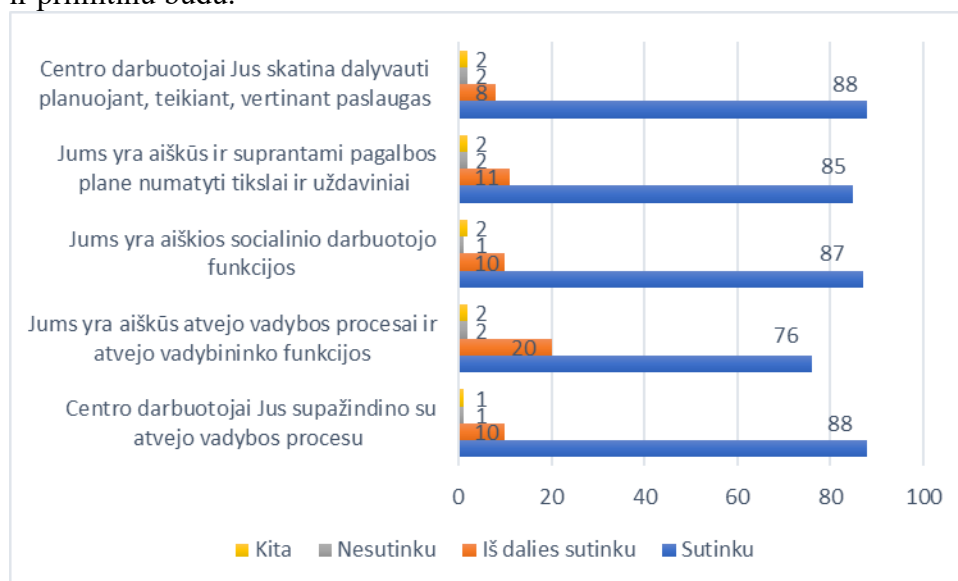
Šeimos gerovės skyriaus paslaugų gavėjų apklausa vyksta trečią kartą (nuo 2018 m.). Nuo 2018 m. liepos 1 d. įvykusios pertvarkos stebima paslaugų gavėjų problematikos pokyčiai: mažėja skurdo, socialinių įgūdžių stokos (švaros ir tvarkos namuose palaikymo, higienos stokos) kai viena iš pagrindinių pagalbų tampa finansinė, materialinė parama, ir daugėja paslaugų gavėjų, kurie išgyvena sudėtingus tarpusavio santykių etapus (disfunkciniai santykiai, skyrybos, psichologinis, emocinis smurtas) kai reikalinga psichoedukacija, psichosocialinės paslaugos. Daugėja paslaugų gavėjų, kurie turi aukštą išsilavinimą, kelia aukštus reikalavimus socialinio darbo specialistams, išmano duomenų apsaugos reglamentą, turi galimybę ir samdo teisininkus kaip atstovus pagalbos procesuose. Savo ruožtu socialinio darbo specialistai intensyviai, reguliariai ir sistemingai siekia įgalinti paslaugų gavėjus: informuoja juos apie jų teises ir pareigas, skundų ir prašymų nagrinėjimo tvarką, skatina išsakyti savo nuomonę (visuose pagalbos planuose juos sudarant yra išklausiama ir sudarytuose yra įrašoma paslaugų gavėjų nuomonė), atsižvelgia į išsakytą nuomonę, teikia siūlymus dėl problemų sprendimo būdų ir alternatyvas taip didinant paslaugų gavėjų autonomiją ir kt. Minėtų pokyčių atoveiksmis stebimas ir anoniminėse apklausose: paslaugų gavėjai vis drąsiau reiškia savo nuomonę (pvz.: dažniau palieka nuomonę atvirų klausimų kategorijoje, išsako atvejo vadybos posėdžių metu), drąsiau reiškia kritiką ir išsako savo skaudžią patirtį („Pamenu labai skaudžią patirtį iš vieno iš posėdžių, kurių metu dalyvavo Vaiko teisių atstovai. Liūdna, tačiau kokių klausimų buvau besikreipusi į juos - atsakymų negaudavau. Kratydavosi viena nuo kito atsakomybės ir persiūsdavo kitiems kolegoms problemas“, „Iki šios dienos nesuprantu atvejo vadybininko realios funkcijos.“, „Socialinių paslaugų įvairovė turėtų būtų keičiama iš esmės valstybės mastu“).

Apibendrinti anketos duomenys procentine išraiška parodo paslaugų gavėjų nuomonę apie teikiamas jiems socialines paslaugas:

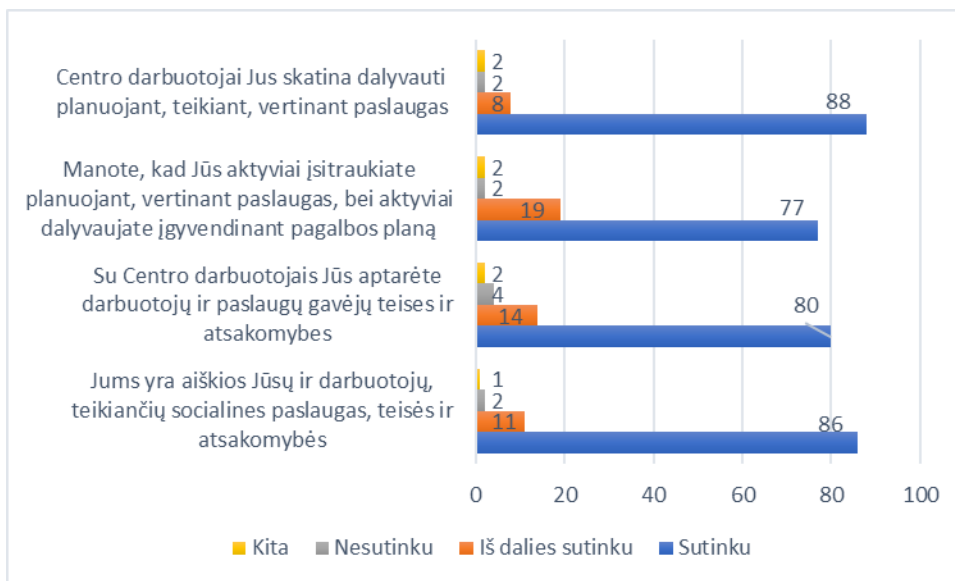


Respondentai į teiginį „Centro darbuotojai padeda spręsti Jūsų problemas“ pateikė papildomus atsakymus: „Ne, nes mūsų situacijoje jie yra bejėgiai“, „Maloniai pataria man kilusias problemas spręsti“. Į teiginį „Iškilusias problemas, esant krizinei situacijai, Centro darbuotojai operatyviai teikia pagalbą“ respondentai pateikė atvirus atsakymus: „Nebuvo jokios krizinės situacijos“, „Problemų nebuvo“. Rezultatai parodo, kad paslaugų gavėjai vertina gerai socialinių paslaugų teikimą pagal išvardintus kriterijus.

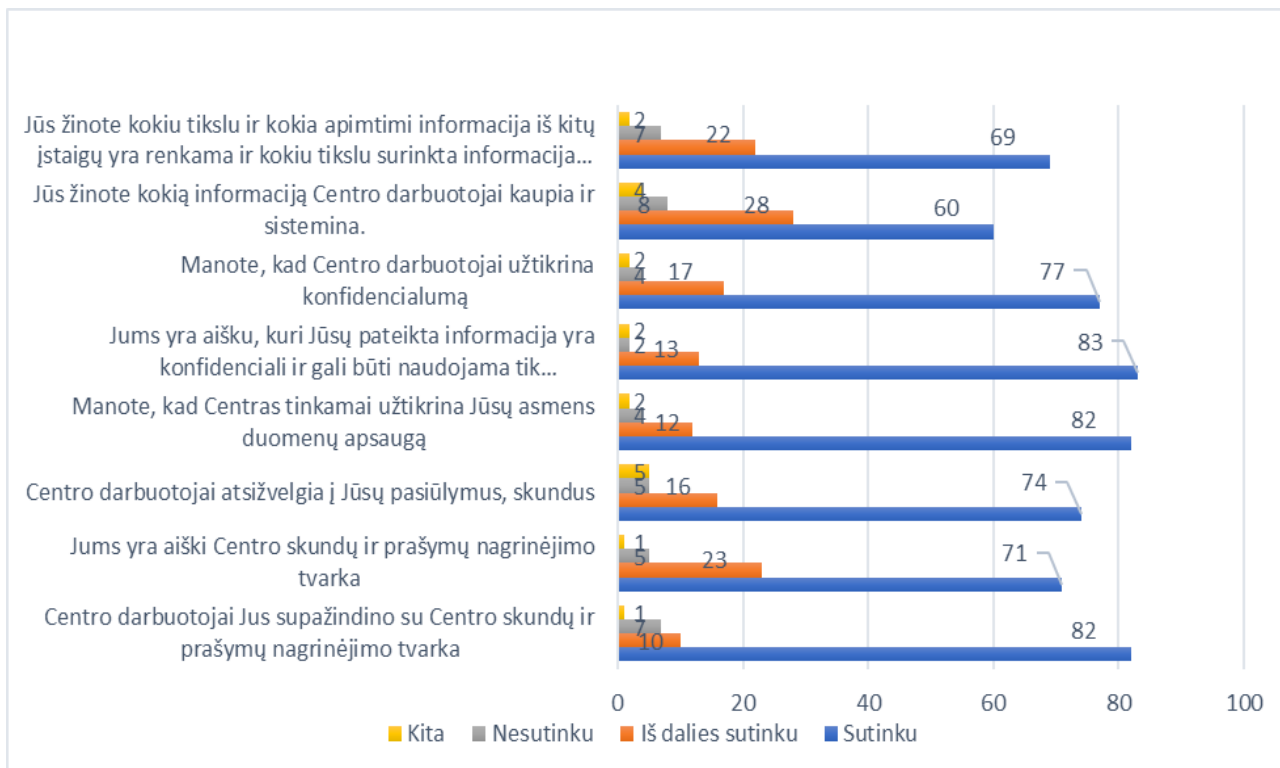
Atvejo vadybininko pareigybė buvo įsteigta nuo 2018 m. liepos 1 d. Centro socialinio darbo specialistai aktyviai siekė supažindinti socialinius partnerius ir paslaugų gavėjus su naujos pareigybės funkcijomis. 2020 metų apklausos duomenys parodo, kad paslaugų gavėjai yra supažindinti su pareigybe, jos funkcijomis ir jiems aiškūs procesai ir darbuotojų funkcijos (85 – 88 proc.). Vis gi daugiausiai klausimų kelia ir labiausiai neaiškus išlieka atvejo vadybos procesai ir atvejo vadybininko funkcijos (76 proc. sutinka, kad procesai aiškūs, 20 proc. sutinka iš dalies, 2 proc. nesutinka). Viena iš priežasčių, kad atvejo vadybininkas yra socialinio specialistas, kuris didelę savo darbo laiko dalį skiria duomenų analizei, sisteminiui, pagalbos būdų paieškai, kitų specialistų sutelkimui, informacijos rinkimui, diskusijoms su partneriais dėl teikiamų paslaugų, pasiruošimas ir organizaciniai atvejo vadybos posėdžio darbai ir pan. Ši darbų dalis dažnai yra nematoma paslaugų gavėjui ir sunkiai apčiuopiama. Svarstytinas sprendimas, kad apie šią darbo dalį, atvejo vadybininkas informuotų šeimą šeimai suprantamu ir priimtinu būdu.



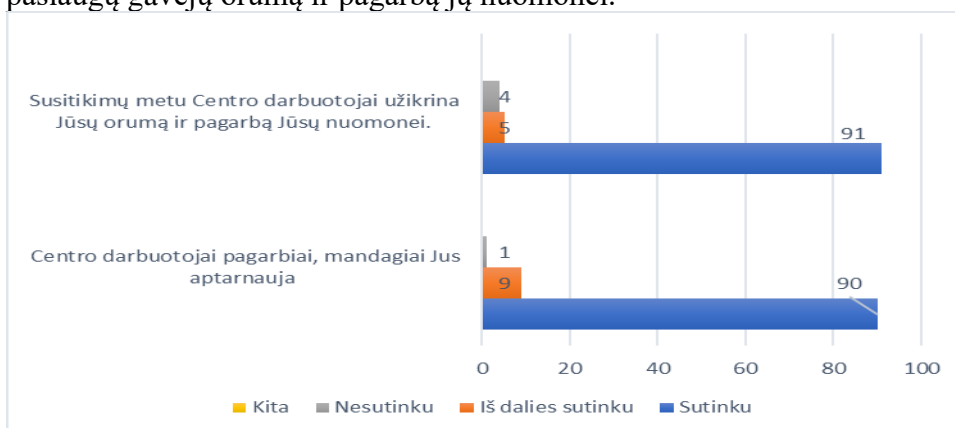
Teikiant socialines paslaugas siekiama tinkamai užtikrinti paslaugų gavėjų teises: reguliariai informuojami raštu ir žodžiu apie jų teises. Darbuotojai planuodami pagalbos procesus, juos organizuodami ir pagalbos teikimo procese nuolat išklauso paslaugų gavėjus, tariasi dėl sprendimų, skatina aktyviai įsitraukti ir dalyvauti procesuose. Apklausos duomenys patvirtina, kad paslaugų gavėjams aiškios tiek jų pačių, tiek darbuotojų teisės ir atsakomybės, kad yra skatinami įsitraukti ir dalyvauti planuojant, teikiant ir vertinant paslaugas (86 proc. ir 88 proc.). Apklausos rezultatai parodė, kad 77 proc. paslaugų gavėjų mano, kad patys aktyviai dalyvauja įgyvendinant pagalbos planą, 19 proc. tik iš dalies. 2 respondentai pateikė atvirus atsakymus: „*Tai, kas buvo siūloma, padariau viską, kas naudinga – psichologas, paskaitos, mokymai*“, „*taip*“.



Siekiant išsiaiškinti kaip sėkmingai pavyksta užtikrinti paslaugų gavėjų teises į jų asmens duomenų saugumą, išsiaiškinti paslaugų gavėjų požiūrį, kaip jie vertina jų duomenų konfidencialumo užtikrinimą, apklausa 2020 m. buvo papildyta atitinkamais klausimais. Apklausos rezultatai parodė, kad paslaugų gavėjams išlieka neaišku kokią ir kokia apimtimi Centro darbuotojai kaupia ir sistemina informaciją (tik 60 proc. respondentų pažymėjo, kad žino kokia informacija apie juos yra renkama, 28 proc. kad sutinka iš dalies ir 8 proc. nurodė, kad nežino kokia informacija yra renkama). 7 ir 22 proc. respondentų neaišku arba aišku iš dalies koku tikslu yra renkama informacija apie jų šeimą. Praktinėje socialinio darbo veikloje socialinio darbo specialistai teikia ir supažindina šeimas su minima informacija raštu (yra parengtos formos), bei žodžiu, tačiau paslaugų gavėjams išlieka nepakankamo informuotumo arba nepasitikėjimo specialistais epizodai „*niekada negali būti garantuotas už kitus*“ (respondento pastaba). Atkreiptinas dėmesys, kad sudėtingų, konfliktiškų skyrybų atveju tėvai dažnai pageidauja gauti kuo išsamesnę informaciją apie kitam vaiko tėvui/motinai teikiamas paslaugas, pasiektus rezultatus, pokytį. Tokią informaciją gauti dažnai tėvai paveda advokatams, kurie kreipiasi į Centrą prašydami pateikti informaciją. Centras yra apsibrėžęs, kad skyrybų atveju, smurto artimoje aplinkoje atvejais, bei kitais atvejais, Vadovaujantis Bendroju duomenų apsaugos reglamentu, tretiesiems asmenims informacija negali būti perduodama ar komentuojama be duomenų subjekto sutikimo (BDR 6 str. 1 d.). Dėl šios priežasties socialinio darbo specialistams neretai iškyla iššūkių tinkamai įgyvendinti reglamentą, atliepti paslaugų gavėjų poreikius ir lūkesčius juos atstovaujant, bei siekiant išlikti objektyviais, nešališkais pagalbos procesuose.

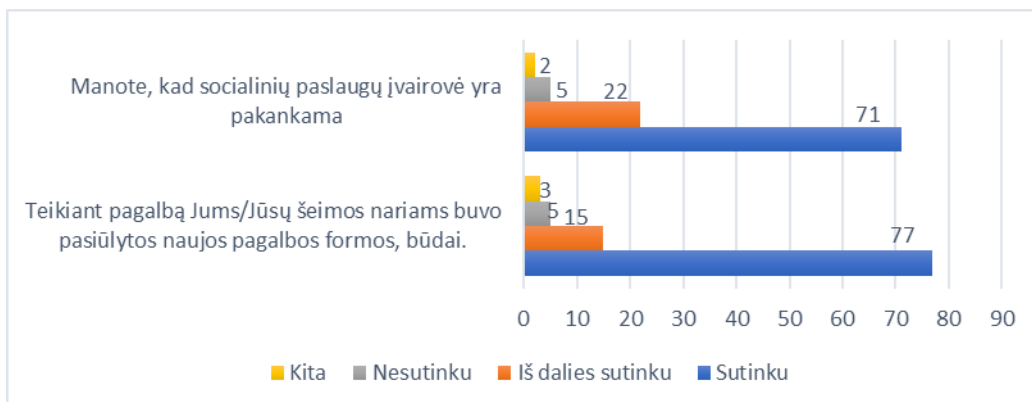


Vienas iš svariausių kokybiškos pagalbos procesų kriterijų yra užtikrinti paslaugų gavėjų orumą visuose pagalbos etapuose, bendrauti ir bendradarbiauti pagarbiai, kurti pagarbą ir pasitikėjimu grįstus tarpusavio santykius, išlaikyti paslaugos gavėjų teisę pasirinkti (autonomija). Siekiant išsiaiškinti kaip sėkmingai šios paslaugų gavėjų teisės yra užtikrinamos pagalbos procesuose, anketoje pateikti atitinkami teiginiai. Respondentų atsakymai parodo, kad 90 proc. ir 91 proc. sutinka, kad socialinio darbo metu specialistai aptarnauja pagarbiai, mandagiai, užtikrina paslaugų gavėjų orumą ir pagarbą jų nuomonei.



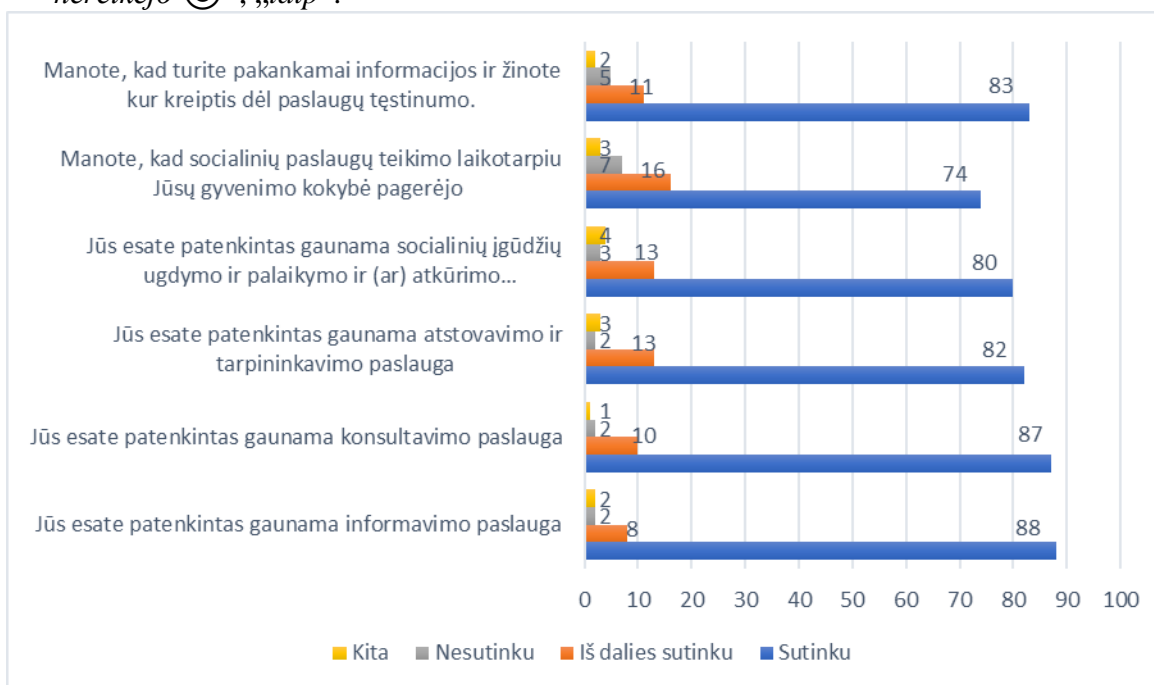
Siekiant užtikrinti individualumo, orientavimosi į asmenį požiūrius, socialinio darbo specialistai ne tik patys nuolat mokosi ir siekia įgyti praktinių žinių, socialinio darbo metodų, bet ir aktyviai domisi bei ieško paslaugų teikėjų, kurių teikiamos paslaugos atitiktų individualius šeimos poreikius ir geriausiai padėtų siekti individualių šeimos tikslų. Apklausos duomenys parodo, kad 71 proc. paslaugų gavėjų mano, kad socialinių paslaugų įvairovė yra pakankama, 77 proc. paslaugų gavėjams teikiant pagalbą buvo pasiūlytos naujos pagalbos formos, būdai. Prie abiejų teiginių buvo palikti atviri atsakymai po du

atsakymus „Taip“, bei įžvalga, kad „socialinių paslaugų įvairovė turėtų būti keičiama iš esmės valstybės mastu. Esu labai dėkinga už psichologo teikiamas paslaugas“



Paslaugų gavėjai įvertino gaunamas paslaugas bei atsakė į teiginius apie paslaugų teikimo laikotarpiu besikeičiančią gyvenimo kokybę bei informuotumą apie paslaugų tęstinumą, kai Centro teikiamos paslaugos yra nutraukiamos. 2020 m. anketoje paslaugų gavėjai paliko atvirus atsakymus:

- Į teiginį „Jūs esate patenkintas gaunama informavimo paslauga“: „Nežinau“, „Tikrai taip, nes soc. darbuotoja Aušra siunčia informaciją apie nemokamus seminarus, mokymus ir pan.“, „labai“.
- Į teiginį „Jūs esate patenkintas gaunama konsultavimo paslauga“: „tikrai patenkinta“.
- Į teiginį „Jūs esate patenkintas gaunama atstovavimo ir tarpininkavimo paslauga“: „Nežinau kaip atsakyti“, „Ne. Esu patenkinta, kad galėjau gauti nemokamas psichologo konsultacijas, kurių pati nežinau ar būčiau galėjusi įpirkti ekonomiškai“, „taip“.
- Į teiginį „Jūs esate patenkintas gaunama socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo ir (ar) atkūrimo paslauga“: „nesinaudojau tokiu paslaugu“, „nežinau tikriausiai“, „šitų mane ugdyti nereikėjo 😊“, „taip“.



Lyginant 2018 m., 2019 m. ir 2020 m. apklausų duomenis matoma paslaugų gavėjų vertinimo dinamika, kurioje stebima, kad 2020 m. paslaugų gavėjai dažniau pasirinko atsakymą „kita“, kuriame paliko teigiamą atsiliepimą apie gaunamą paslaugą:

Paslaugos		2018 m.	2019 m.	2020 m.
Jūs esate patenkintas gaunama socialinių įgūdžių ugdymo ir ir (ar) atkūrimo paslauga	Sutinku	83 proc.	89 proc.	80 proc.
Jūs esate patenkintas gaunama konsultavimo paslauga		93 proc.	92 proc.	87 proc.
Jūs esate patenkintas gaunama informavimo paslauga		93 proc.	94 proc.	88 proc.
Jūs esate patenkintas gaunama atstovavimo ir tarpininkavimo paslauga		78 proc.	91 proc.	82 proc.



Respondentai 2020 metų anketoje prie teiginio „Manote, kad socialinių paslaugų teikimo laikotarpiu Jūsų gyvenimo kokybė pagerėjo“, paliko atvirus atsakymus: „nepagerėjo“, „pačių dideliu darbu“, „tiksliai nežinau“, „taip“.

II. DIENOS SOCIALINĖS GLOBOS CENTRO PASLAUGŲ VERTINIMAS

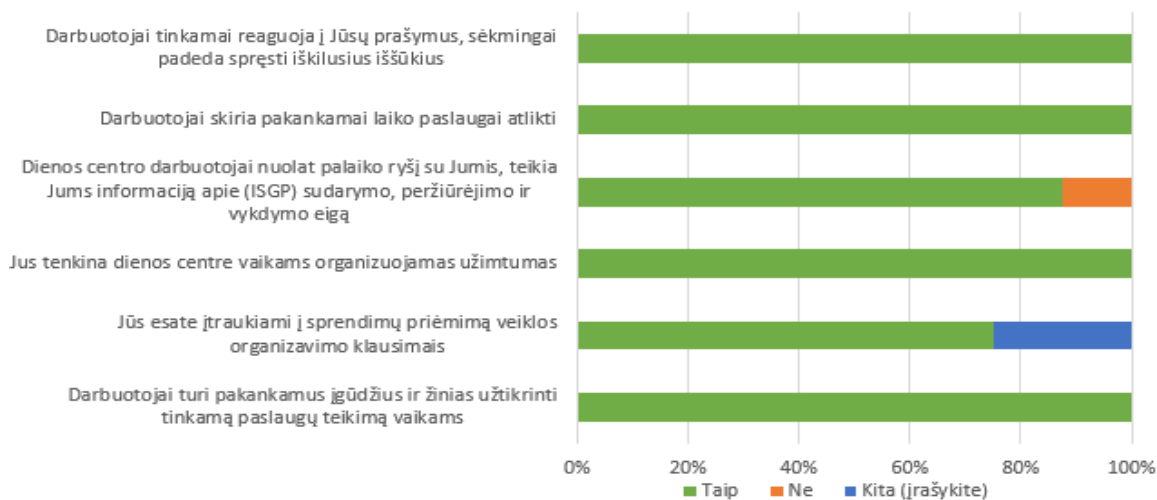
Dienos socialinės globos centro skyriaus paslaugų gavėjams (vaikų šeimoms) buvo pateiktos anoniminės anketos, siekiant išsiaiškinti jų nuomonę apie 2020 m. teiktų socialinių paslaugų kokybę. Anketą užpildė 8 šeimų atstovai (53 proc. visų Dienos socialinės globos centrą lankančių šeimų).

Visi dalyvavę apklausoje asmenys nurodė, kad sutinka su teiginiu “Darbuotojai tinkamai reaguoja į Jūsų prašymus, sėkmingai padeda spręsti iškilusius iššūkius”. Tai rodo, jog skyriaus darbuotojai skiria pakankamai dėmesio atliepti šeimų poreikius, ieško problemų sprendimo būdų. Taip pat, 100 proc. atsakiusiųų teigia, kad darbuotojai skiria pakankamai laiko teikiamai paslaugai atlikti ir yra patenkinti dienos centre organizuojamu vaikų užimtumu. Tai rodo, jog skyriaus darbas yra organizuojamas tikslingai ir kokybiškai, atsižvelgiant į išreikštus šeimų poreikius, ugdant įvairius vaikų įgūdžius.

87,5 proc. dalyvavusių apklausoje sutinka, kad darbuotojai palaiko su jais ryšį, pateikia informaciją apie individualių socialinės globos planų sudarymą, peržiūrėjimą ir vykdymą. Atsižvelgiant į 12,5 proc. apklausoje dalyvavusių, kurie su šiuo teiginiu nesutinka, tikslinga daugiau dėmesio skirti komunikacijai su tėvais, reguliariai kalbėti apie vaikų tikslus, numatytus ISGP, ir jų pasiekimus.

75 proc. apklaustųjų jaučiasi įtraukiami į sprendimų priėmimą veiklos organizavimo klausimais. 25 proc. nurodė “Kita (įrašykite)”. Vienas iš pateiktų atsakymų buvo “retai”, kas leidžia daryti išvadą, kad ateityje galima labiau įtraukti paslaugų gavėjų tėvus, skatinti jų pačių iniciatyvas, susijusias su Dienos socialinės globos centro veiklomis. Dar vienas pateiktas atsakymas buvo “Ne, bet manau, kad tai ir nėra būtina”, tai rodo, kad dalis tėvų pasitiki veiklas organizuojančiais darbuotojais ir dėl to patys nerodo noro įsitraukti į veiklų organizavimą.

Visi apklaustieji sutinka, jog skyriuje dirbantys darbuotojai turi pakankamus įgūdžius ir žinias užtikrinti tinkamą paslaugų teikimą vaikams. Svarbu ir toliau ugdyti darbuotojų kompetencijas, sudaryti sąlygas darbuotojų kvalifikacijos kėlimui, užtikrinti galimybes dalyvauti aktualiuose mokymuose.



Apklaustos teiginiai	Visiškai sutinku	Sutinku	Neturiu nuomonės	Nesutinku	Visiškai nesutinku
	2020 m.	2020 m.	2020 m.	2020 m.	2020 m.
Dienos centre vaikui/jaunuoliui sukurta stabili, teigiama emocinė aplinka, kurioje jis jaučiasi pripažintas, svarbus.	75,0%	25,0%			

Dienos centre užtikrinti mandagūs, pasitikėjimu ir pagarba pagrįsti santykiai tarp vaiko/jaunuolio ir socialinę globą teikiančio personalo.	75,0%	25,0%			
Dienos socialinės globos centras pagal galimybes vykdo šeimos konsultavimą, paremtą bendradarbiavimu.	75,0%	12,5%		12,5%	
Vaikui/jaunuoliui yra užtikrinta, kad, teikiant socialinę globą ir iškilus problemoms, susijusioms su vaiko/jaunuolio sveikatos būklės pasikeitimais, saugumu ar kitomis aplinkybėmis, apie tai nedelsiant informuojami tėvai (globėjai).	75,0%	25,0%			
Vaikui/jaunuoliui, atsižvelgiant į jo amžių, brandą, sveikatos būklę, yra sudarytos sąlygos palaikyti ir ugdyti jų socialinius įgūdžius ir, esant poreikiui, užtikrinti fizinio aktyvumo, kultūrinių interesų, socialinės veiklos ir kitų interesų raiškos galimybes.	75,0%	25,0%			
Vaiką/jaunuolį ugdanti aplinka formuojama atsižvelgiant į vaiko mokymosi (ugdymosi) procese pasiektus rezultatus, atsižvelgiant į švietimo įstaigos, vaikui užtikrinančios mokymo ir ugdymo paslaugas, nuomonę bei išvadas.	75,0%	12,5%		12,5%	
Vaikui/jaunuoliui interesų raiškos priemonės taikomos individualiai, atsižvelgiant į jo pageidavimus, nuomonę, įgūdžius, psichologinę būseną ir kita. Taip pat sudaromos sąlygos palaikyti turimus ar formuoti naujus socialinius įgūdžius, dienos centre sudarytos sąlygos užsiimti jų mėgstama veikla, tenkinti saviraiškos poreikius (skaityti, piešti, siūti, lipdyti iš molio ir pan.).	75,0%	12,5%	12,5%		
Dienos centre vaikui/jaunuoliui sudaromos galimybės naudotis techninės pagalbos priemonėmis ar kitomis jų savarankiškumą aplinkoje didinančiomis priemonėmis.	75,0%	12,5%	12,5%		
Palaikomi glaudūs nuolatiniai ryšiai tarp personalo ir tėvų (globėjų), jie gauna informaciją apie vaiko/jaunuolio įpročius, pomėgius, reakcijas į įvairius reiškinius teikiant dienos socialinę globą.	75,0%	12,5%		12,5%	
Vaikui/jaunuoliui, jo tėvams (globėjams) užtikrinta, kad personalas savo darbe vadovaujasi žmogiškos etikos normomis ir atitinkamų profesijų etikos kodeksais. Vaikas/jaunuolis, jo tėvai (globėjai) iš esmės yra patenkinti ir gerai atsiliepia apie darbuotojų žmogiškąsias savybes.	75,0%	25,0%			
Personalo ir vaiko/jaunuolio santykiai grindžiami abipusės pagarbos, tarpusavio supratimo ir susitarimo principais. Vaiko/jaunuolio ir personalo tarpusavio bendravimas rodo pagarbius ir šiltus santykius.	75,0%	25,0%			

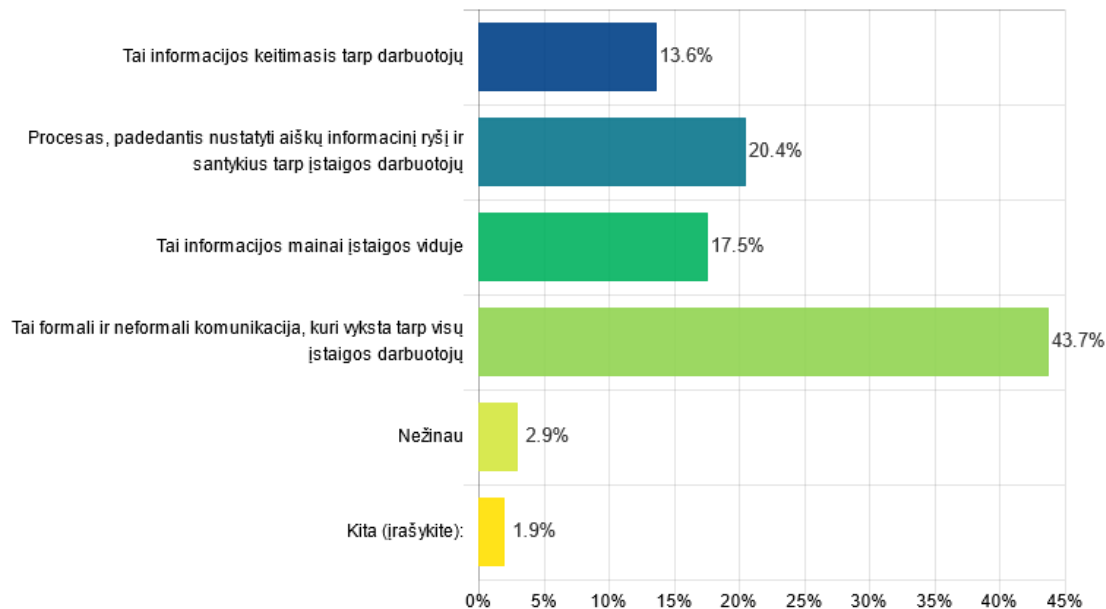
Vaikui/jaunuoliui, gebančiam išreikšti savo nuomonę, jo tėvams (globėjui) sudarytos sąlygos kreiptis į socialinės globos įstaigos administraciją dėl iškilusių problemų ir jie sulaukia supratimo bei palaikančios konstruktyvios reakcijos jas sprenddami.	62,5%	12,5%	25,0%		
Vaikui/jaunuoliui, jo tėvams (globėjams) užtikrinta operatyvi, geranoriška darbuotojų reakcija į jų skundus ir suteikiama pagalba, sprendžiant juose keliamus klausimus.	62,5%	25,0%	12,5%		
Darbuotojai pagarbiai, mandagiai Jus aptarnauja	87,5%	12,5%			

CENTRO DARBUOTOJŲ APKLAUSŲ REZULTATAI

I. DARBUOTOJŲ VIDINĖS KOMUNIKACIJOS APKLAUSA

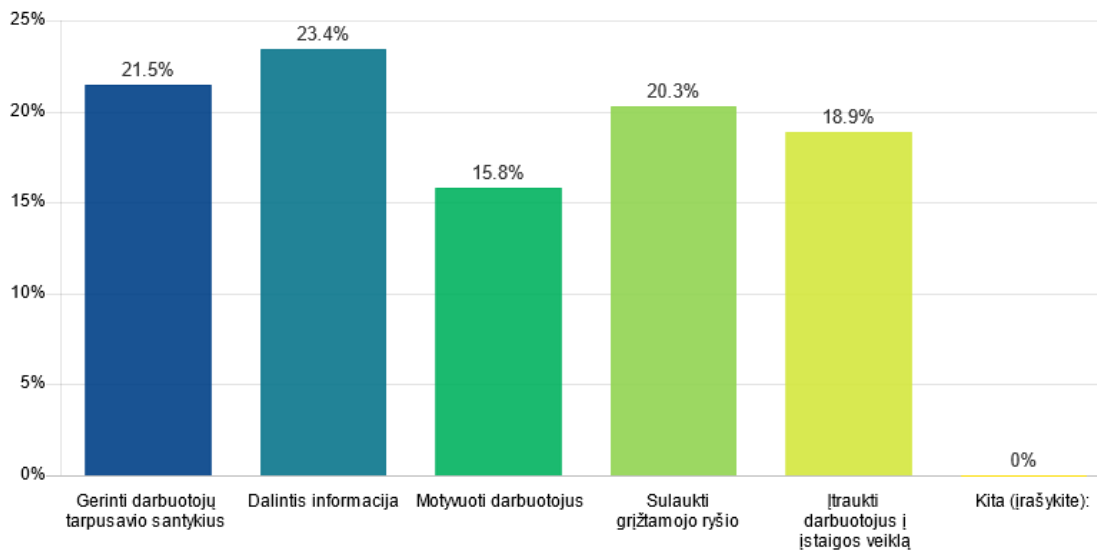
Centras 2020 m. atliko vidinės komunikacijos apklausą, kurios tikslas – įvertinti įstaigos darbuotojų vidinę komunikaciją, nustatyti trukdžius ir tobulinti informacijos sklaidą. Apklausoje dalyvavo 103 Centro darbuotojai. Darbuotojų buvo klausiama, kaip jie supranta, kas yra vidinė komunikacija įstaigoje:

Kaip jūs suprantate, kas yra vidinė komunikacija įstaigoje?



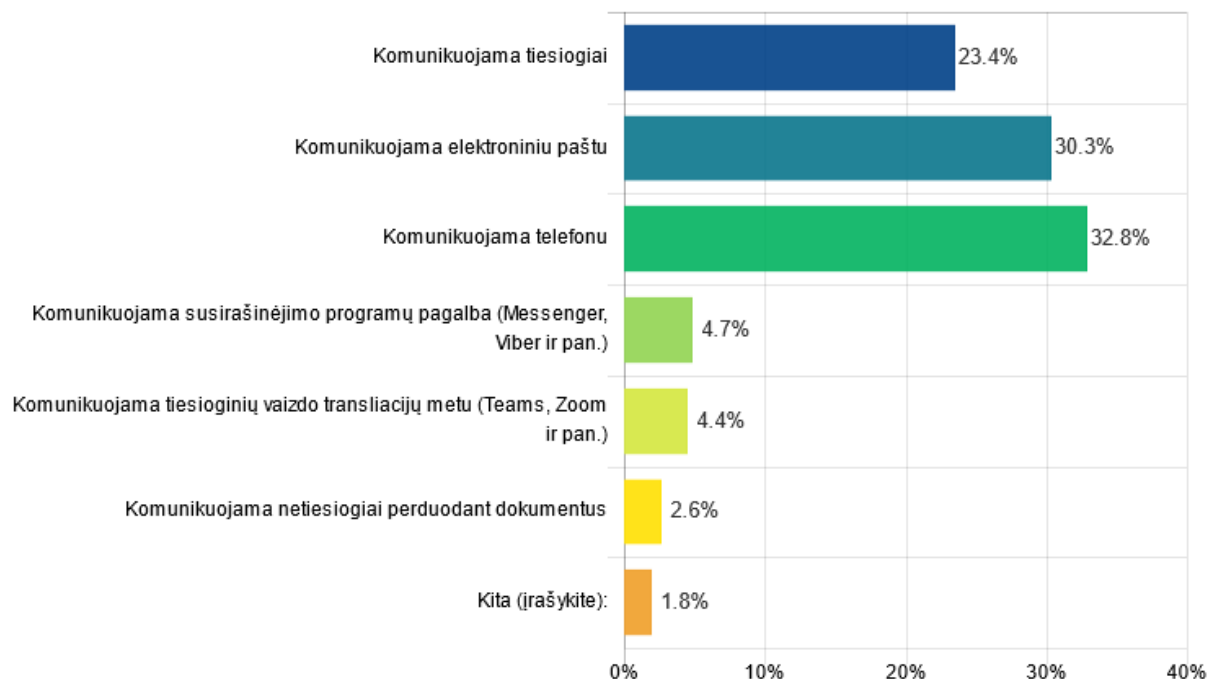
Tik 2,9 proc. darbuotojų įvardijo, kad nežino, kas yra vidinė komunikacija įstaigoje. 43,7 proc. darbuotojų vidinę komunikaciją supranta kaip formalią ir neformalią komunikaciją, kuri vyksta tarp visų įstaigos darbuotojų.

Kokie yra svarbiausi vidinės komunikacijos tikslai įstaigoje?



Dažniausiai naudojamos vidinės komunikacijos priemonės dažniausiai naudojamos darbe yra komunikacija telefonu (32,8 proc.) ir elektroniniu paštu (30,3 proc.). Tai lemia Kauno rajono savivaldybės teritorijos specifika, Skyrių išsidėstymas ir socialinių paslaugų teikimo specifika (paslaugos teikiamos kuo arčiau asmenų gyvenamųjų vietų):

Išvardinkite, kokios vidinės komunikacijos priemonės dažniausiai naudojamos jūsų darbe



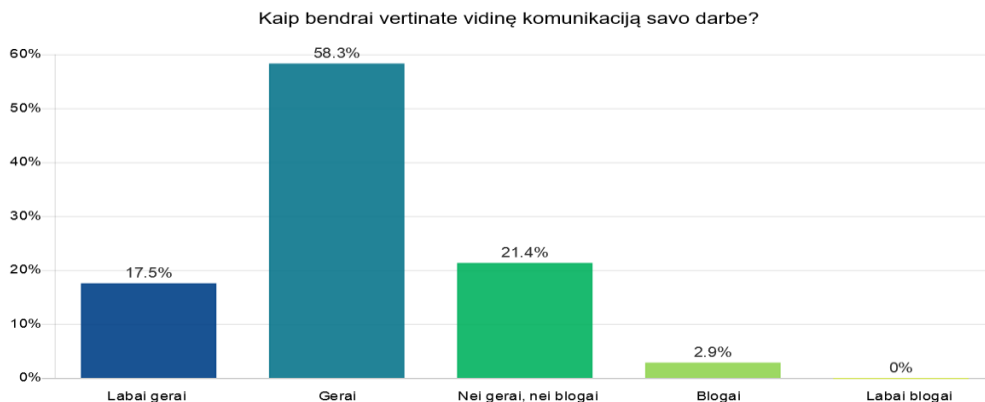
Dažniausiai informaciją apie įstaigos tikslus, planus, veiklą darbuotojai gauna iš tiesioginio vadovo (42.0%) ir Centro administracijos (29.5%). Trečioje vietoje informacija gaunama iš bendradarbių - 18.3%.

Darbuotojai buvo paprašyti įvertinti vidinės komunikacijos efektyvumą. Geriausiai yra vertinamas pokalbio su tiesioginiu vadovu efektyvumas (83,5 proc.), pokalbio su centro direktore efektyvumas (76,6 proc.), vienodą balų skaičių surinko susirinkimai ir komunikacija elektroniniu paštu

(po 69,9 proc.). Neefektyvia komunikacija įvertinti darbuotojų metinių vertinimų pokalbiai (6,8 proc.) ir informacija skelbimų lentose (14,6 proc.).

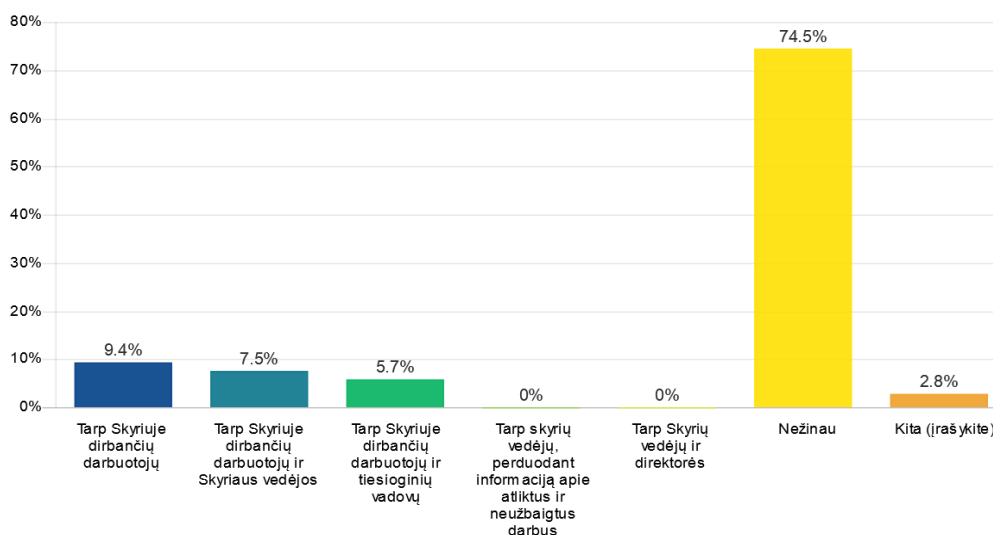
Teiginys	Atsakymų procentinė išraiška %					
	Efektyvu	Iš dalies efektyvu	Mažai efektyvu	Neefektyvu	Nežinau	Neaktualu
Pokalbis su tiesioginiu vadovu	83.5	11.7	1.0	1.0	1.9	1.0
Pokalbis su įstaigos direktore	76.7	15.5	1.0	1.0	4.9	1.0
Susirinkimai/ pasitarimai	69.9	20.4	6.8	1.0	1.9	0.0
Komunikacija elektroniniu paštu	69.9	22.3	5.8	0.0	1.9	0.0
Pokalbis su Skyriaus vedėju	67.0	21.4	5.8	1.0	1.9	2.9
Pokalbis su įstaigos Administracijos darbuotojais	63.1	25.2	7.8	0.0	3.9	0.0
Pokalbis su savo Skyriaus bendradarbiais	60.2	35.0	2.9	1.0	1.0	0.0
Darbuotojams skirti renginiai	57.3	27.2	8.7	1.0	5.8	0.0
Komunikacija socialiniais tinklais	39.8	36.9	13.6	0.0	6.8	2.9
Darbuotojų metinio vertinimo pokalbiai	37.9	29.1	14.6	6.8	8.7	2.9
Pokalbis su jums pavaldžiais darbuotojais	30.1	17.5	1.9	1.0	13.6	35.9
Pokalbis su kito Skyriaus darbuotojais	28.2	34.0	18.4	3.9	11.7	3.9
Informacija žiniasklaidos priemonėmis	24.3	28.2	25.2	3.9	11.7	6.8
Tele/video transliacijos	23.3	38.8	9.7	1.9	18.4	7.8
Informaciniai leidiniai/ brošiūros	17.5	30.1	31.1	7.8	6.8	6.8
Informacija skelbimo lentose	16.5	23.3	31.1	14.6	7.8	6.8

Centro darbuotojai bendrai vidinę įstaigos komunikaciją įvertino gerai:



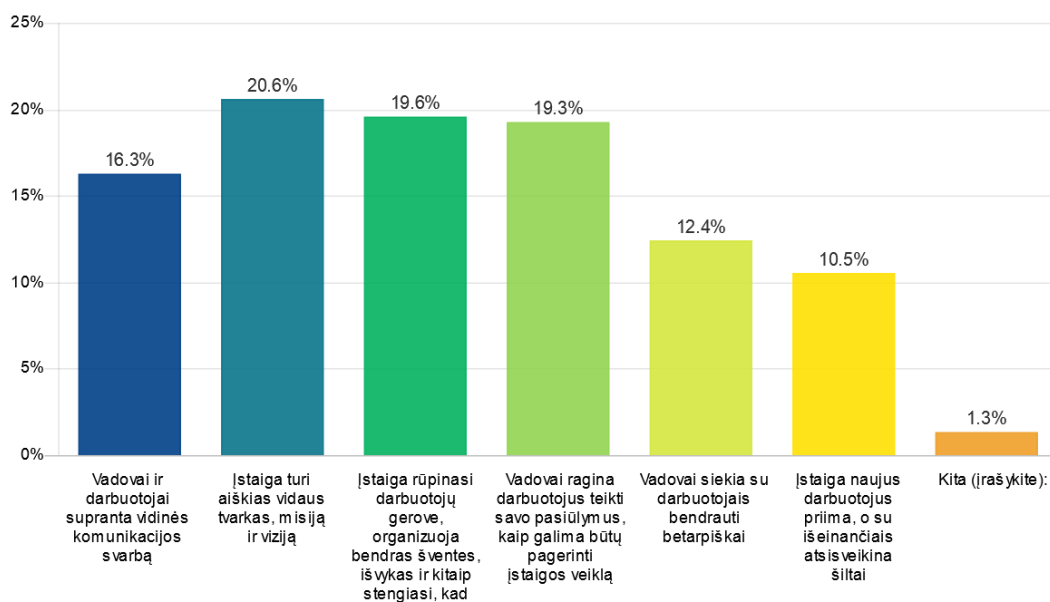
Didžioji dalis darbuotojų, net 74,5 proc., negalėjo įvardyti didžiausių Centro komunikacijos spragų:

Jūsų nuomone, didžiausios spragos įstaigos komunikacijoje yra



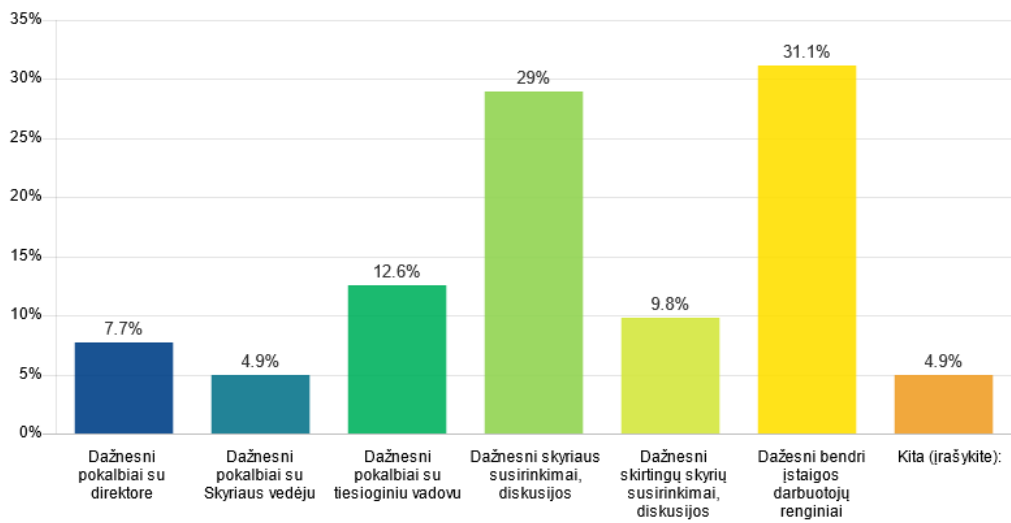
Tačiau paklausti apie stipriausias vidinės komunikacijos puses, panašiai, po lygiai, įvardija aiškias Centro vidaus tvarkas viziją ir misiją, kad Centras rūpinasi darbuotojų gerove, organizuoja bendras šventes, išvykas ir kitaip stengiasi, kad darbo aplinka būtų patraukli, vadovai ragina darbuotojus teikti savo pasiūlymus, kaip galima būtų pagerinti įstaigos veiklą:

Jūsų nuomone, įstaigos stiprioji vidinės komunikacijos pusė yra:



Darbuotojų nuomone, vidinę komunikaciją daugiausiai pagerintų dažnesni Centro darbuotojų renginiai ir susirinkimai bei diskusijos:

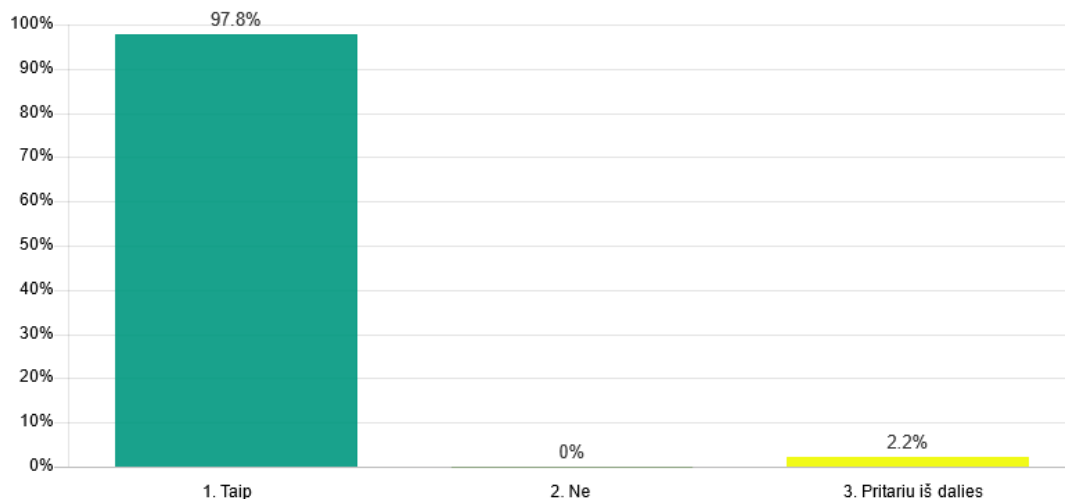
Kas, Jūsų nuomone, padėtų pagerinti vidinę komunikaciją darbe?



II. CENTRO 2020 M. VEIKLOS ATASKAITOS VERTINIMAS

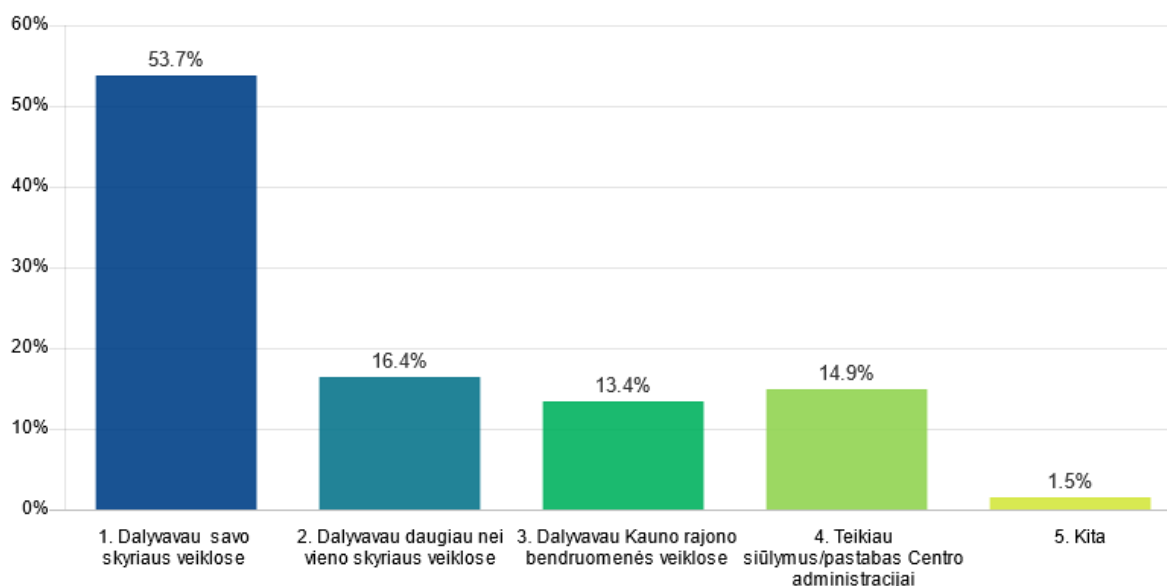
2021 m. kovo mėn. Centro darbuotojai vertino 2020 m. veiklos rezultatus. Apklausoje dalyvavo 45 darbuotojai. 97 proc. darbuotojų pritarė pasiektiems Centro veiklos rezultatams:

Ar pritariate 2020 m. Centro veiklos ataskaitos rezultatams?



Didžiausias darbuotojų skaičius (53,7 proc.) prisidėjo prie veiklos įgyvendinimo dalyvaudami tik savo skyrių veiklose. 16,4 proc. darbuotojų įsitraukė į daugiau nei vieno skyriaus veiklą. 13,4 proc. darbuotojų buvos socialiai aktyvūs ir dalyvavo Kauno rajono bendruomenės veiklose:

Kaip Jūs vertinate savo įsitraukimą į rezultatų įgyvendinimo procesą?



Anketoje darbuotojų pateikė siūlymus kaip gerinti veiklos rezultatus:

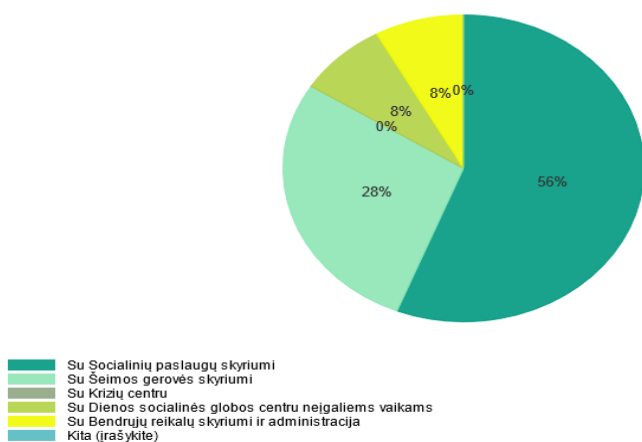
- Stiprinti bendradarbiavimą tarp skyrių darbuotojų, Centro vidaus komunikaciją.
- Siekti, jog būtų palaikoma darbuotojų motyvacija, nes laimingi darbuotojai visada sieks gerų savo veiklos rezultatų (per įvairias veiklas, vadovų pastebėjimus, pasibaigus ekstremaliai situacijai dėl COVID-19, suorganizuoti bendrą kelionę, nes būtų naudinga ne tik darbą pagerinti, bet ir pabendrauti).

- Daugiau darbuotojų įtraukti į vykdomus projektus.
 - Tobulinti darbuotojų profesinę kompetenciją.
 - Stiprinti, tobulinti vykdomas veiklas.
 - Daugiau paslaugų kriziniams atvejams.
 - Būti inovatyviems ir lankstiems.
 - Stiprinti bendradarbiavimą tarp išorės organizacijų (daugiau susitikimų pasidalinti patirtimi su kolegomis).
-

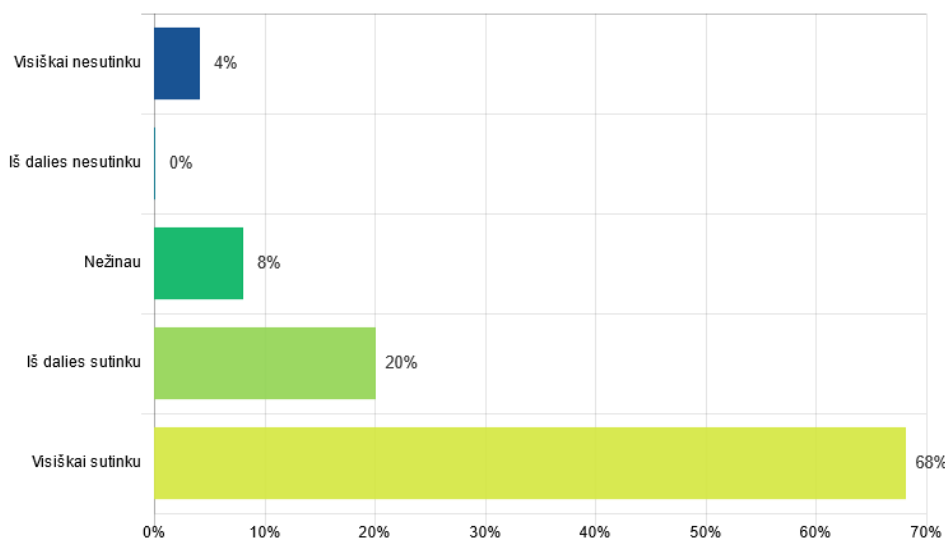
SOCIALINIŲ PARTENRIŲ APKLAUSŲ REZULTATAI

Siekiant įvertinti ir tobulinti teikiamų paslaugų kokybę, labai svarbūs Centro steigėjo, partnerių įvertinimai, ir lūkesčiai. 2021 m. kovo mėn. buvo atlikta apklausa, kurioje dalyvavo 25 dalyviai iš steigėjo ir socialinių partnerių organizacijų. Apklausoje dalyvavo 31 proc. daugiau organizacijų nei 2019 m. Atliktos apklausos analizė atskleidė, kad 56 proc. apklausoje dalyvavusių socialinių partnerių, daugiausiai bendradarbiauja su Socialinių paslaugų skyriumi, 28 proc. – su Šeimos gerovės skyriumi. Rekomenduojama kitiems skyriams daugiau dėmesio skirti bendradarbiavimo su socialiniais partneriais stiprinimui.

Su kuriuo Centro skyriumi Jūsų bendradarbiavimas yra didžiausias?

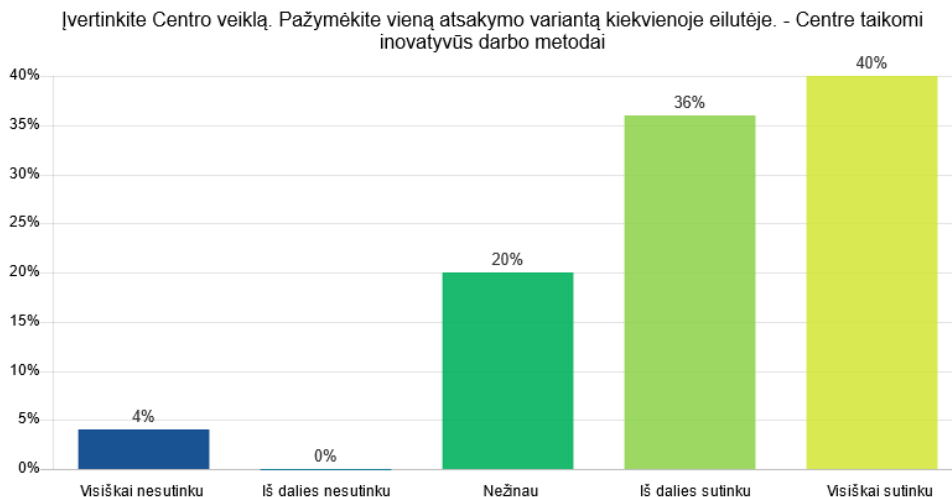


Apklausos dalyviai buvo prašomi įvertinti kaip Centras siekia užtikrinti socialinių paslaugų kokybę. 68 proc. partnerių visiškai sutinka, kad Centras turi aiškią viziją, misiją, vertybes:



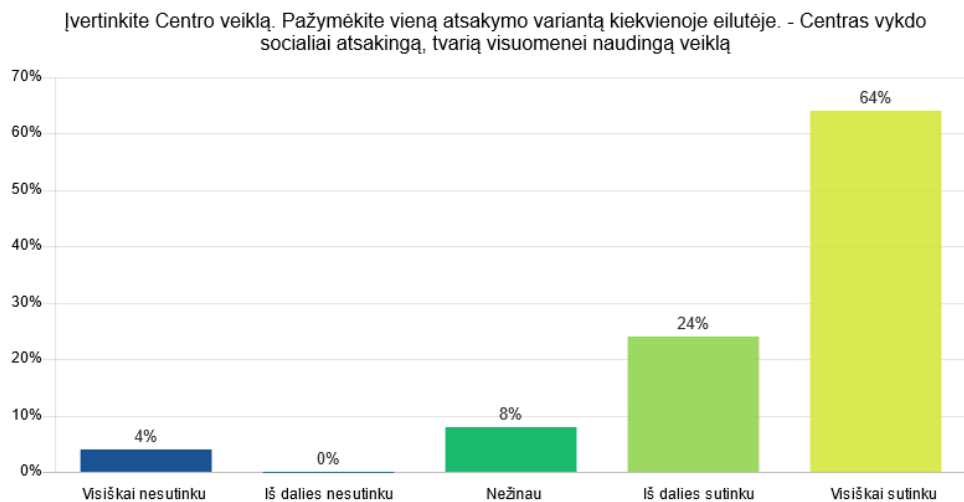
52 proc. partnerių visiškai sutinka, kad Centras veiklą planuoja, orientuojantis į besikeičiančios aplinkos veiksmus, 36 proc. iš dalies sutinka.

Kaip ir 2019 m. atliktoje apklausoje, vis dar išlieka poreikis aktyviau ir plačiau informuoti Cento partnerius apie taikomus inovatyvius darbo metodus. 20 proc. apklausos dalyvių nežino ar Centras taiko inovatyvius darbo metodus (2019 m. nežinojo 35 proc.):



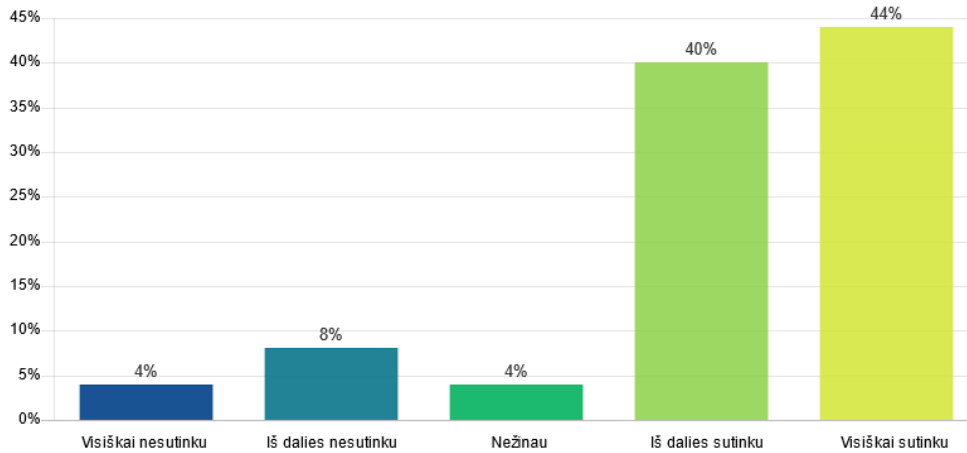
48 proc. partnerių visiškai sutiko, kad Centro tikslai ir rezultatai yra aiškūs ir suprantami visiems, 36 proc. – iš dalies sutiko su teiginiu. Tai yra panašus rezultatas lyginant su 2019 m.

2021 m. į apklausą buvo įtraukti teiginiai apie socialinę atsakomybę ir veiklos viešinimą. 64 proc. apklaustųjų visiškai sutinka kad Centras vykdo socialiai atsakingą, tvarią visuomenei naudingą veiklą:



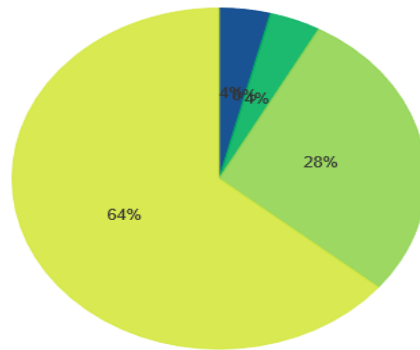
Teiginį, kad Centras viešina savo veiklą, socialiniai partneriai įvertino „visiškai sutinku“ ir „iš dalies sutinku“ apylygiai (44 proc. ir 40 proc.). Atsižvelgiant kad 16 proc. apklaustųjų nežino ar nesutinka su teiginiu, rekomenduojama daugiau dėmesio skirti viešinio priemonėms:

Įvertinkite Centro veiklą. Pažymėkite vieną atsakymo variantą kiekvienoje eilutėje. - Centras viešina savo veiklą



Kaip ir 2019 m. partneriai buvo prašomi įvertinti Centro vidinę struktūrą. Gauti rezultatai atskleidė, kad gerėja partnerių nuomonė, jog Centre dirba kompetentingi ir profesionalūs darbuotojai ir jų skaičius yra pakankamas užtikrinti kokybiškas paslaugas. 64 proc. apklaustųjų visiškiau sutinka, kad Centro darbuotojų bendravimas yra etiškas ir pagarbus:

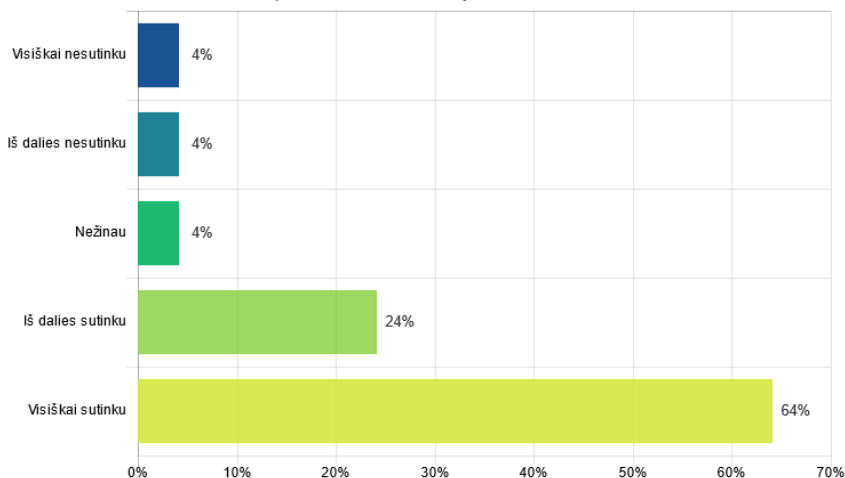
Įvertinkite Centro veiklą. Pažymėkite vieną atsakymo variantą kiekvienoje eilutėje. - Centro darbuotojų bendravimas yra etiškas ir pagarbus



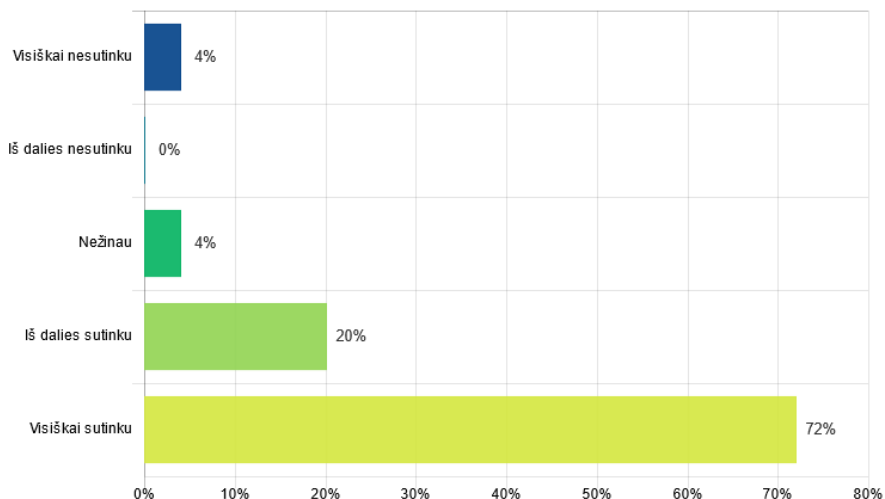
- Visiškai nesutinku
- Iš dalies nesutinku
- Nežinau
- Iš dalies sutinku
- Visiškai sutinku

Taip pat teigiamai atsiliepta apie Centro dokumentų aiškumą, išsamumą ir pateikimą laiku:

Įvertinkite Centro veiklą. Pažymėkite vieną atsakymo variantą kiekvienoje eilutėje. - Centro pateikiami dokumentai yra aiškūs ir išsamūs



Įvertinkite Centro veiklą. Pažymėkite vieną atsakymo variantą kiekvienoje eilutėje. - Centras pateikia dokumentus laiku

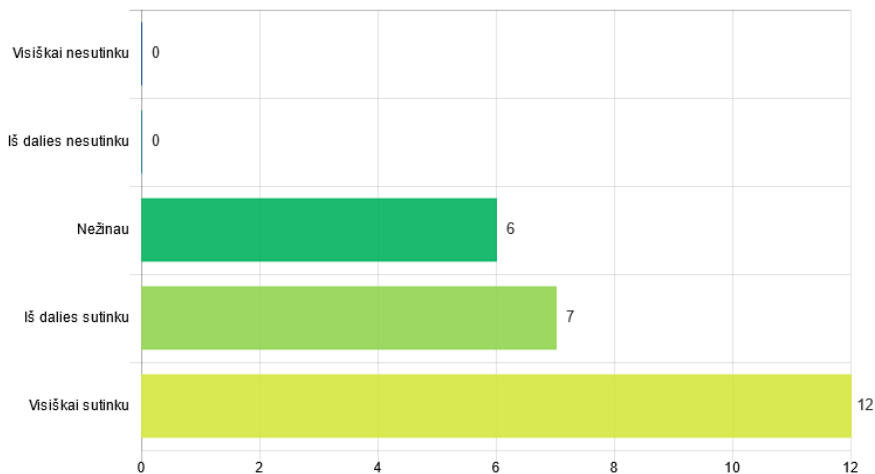


Apklausoje dalyvavę partneriai buvo paprašyti įvertinti, kaip Kauno rajono gyventojams yra užtikrinamas socialinių paslaugų prieinamumas ir įsitraukimas į socialinių paslaugų teikimą

48 proc. atsakiusiųjų visiškai sutinka, kad informacija apie Centro teikiamas paslaugas yra lengvai pasiekama (2019 m. – 40 proc.), 36 proc. sutinka iš dalies (2019 m. – 45 proc.)

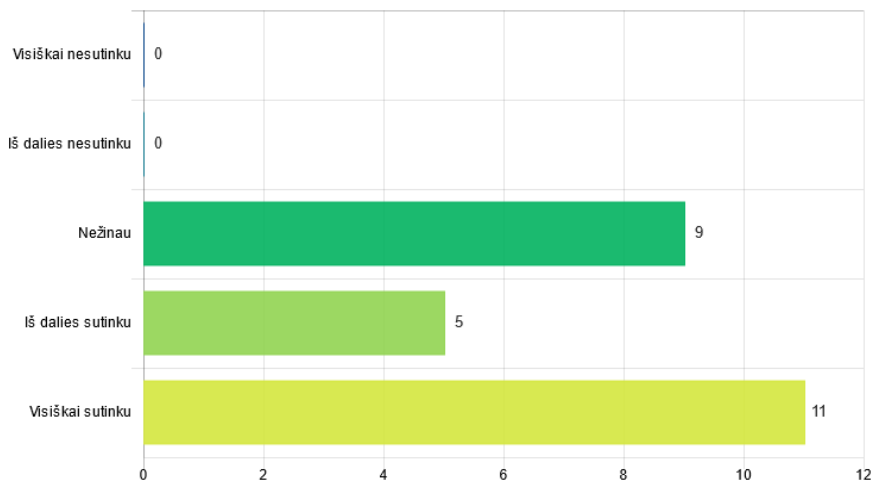
Kauno rajonas yra žiedinė savivaldybė todėl yra paslaugų teikimo kokybei svarbus paslaugų teikimą kuo arčiau paslaugų gavėjų gyvenamosios vietos. 2021 m. apklausoje nei vienas partneris nepasirinko atsakymo, kad iš dalies nesutinka ar nesutinka, jog Centras užtikrina paslaugų teikimą arti paslaugų gavėjų gyvenamosios vietos:

Įvertinkite, kaip Centras užtikrina Kauno rajono gyventojams socialinių paslaugų prieinamumą ir įsitraukimą į socialinių paslaugų teikimą. Pažymėkite vieną atsakymo variantą kiekvienoje eilutėje. - Centras užtikrina paslaugų teikimą arčiau paslaugų gavėjų gyvenamosios vietos



Tačiau net 36 proc. partnerių nežino ar Centras įtraukia paslaugų gavėjus į socialinių paslaugų planavimą.

Įvertinkite, kaip Centras užtikrina Kauno rajono gyventojams socialinių paslaugų prieinamumą ir įsitraukimą į socialinių paslaugų teikimą. Pažymėkite vieną atsakymo variantą kiekvienoje eilutėje. - Centras įtraukia paslaugų gavėjus į socialinių paslaugų planavimą

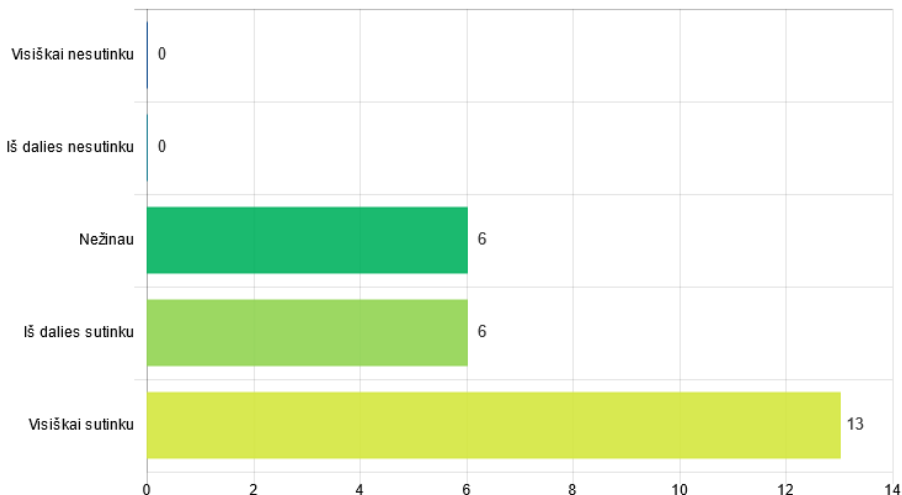


Dauguma partnerių sutinka (56 proc. visiškai sutinka, 24 proc. – iš dalies sutinka), kad Centro aplinka yra pritaikyta ir saugi visiems paslaugų gavėjams.

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

24 proc. apklaustųjų nežino ar Centras užtikrina paslaugų gavėjų duomenų apsaugą ir konfidencialumą:

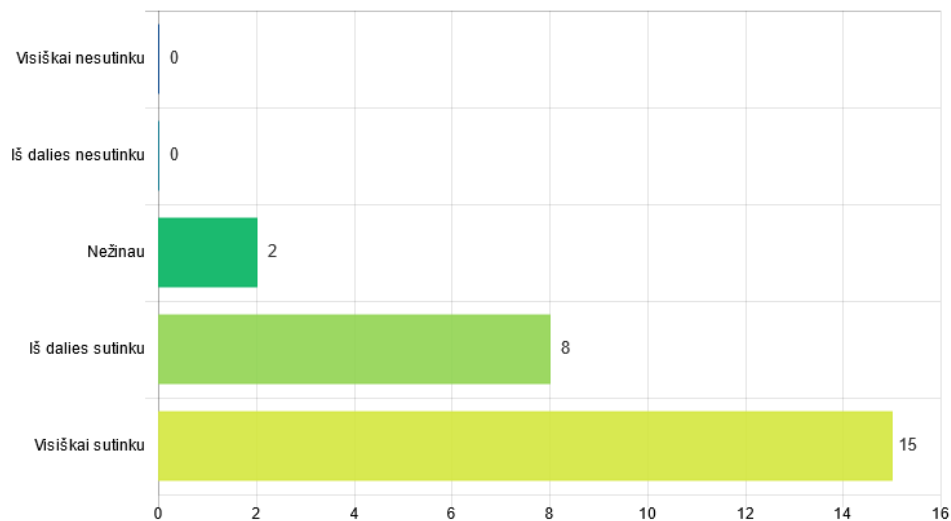
Įvertinkite, kaip Centras užtikrina Kauno rajono gyventojams socialinių paslaugų prieinamumą ir įsitraukimą į socialinių paslaugų teikimą. Pažymėkite vieną atsakymo variantą kiekvienoje eilutėje. - Centras užtikrina paslaugų gavėjų duomenų apsaugą ir konfidencialumą



Atkreiptinas dėmesys ateityje papildomai supažindinti partnerius, kaip Centras įtraukia paslaugų gavėjus į socialinių paslaugų planavimą vertinimą, nes 28 proc. anketas užpildžiusiųjų tokios informacijos nežinojo. Likusieji 72 proc. apklaustųjų su teiginiu visiškai arba iš dalies sutiko.

2021 m. partneriai buvo paklausti ar Centras padeda pagerinti paslaugų gavėjų gyvenimo kokybę. 60 proc. atsakė „visiškai sutinku“, 32 proc. – „iš dalies sutinku“:

Įvertinkite, kaip Centras užtikrina Kauno rajono gyventojams socialinių paslaugų prieinamumą ir įsitraukimą į socialinių paslaugų teikimą. Pažymėkite vieną atsakymo variantą kiekvienoje eilutėje. - Centras padeda pagerinti paslaugų gavėjų gyvenimo kokybę



64 proc. apklausoje dalyvavusių partnerių visiškai sutinka, kad Centras padeda paslaugų gavėjams užtikrinti paslaugų teštinumą.

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

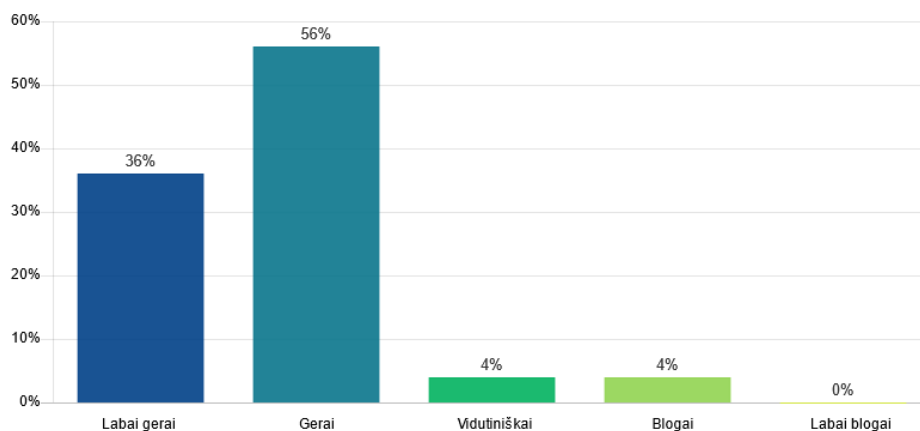
Teiginys	Atsakymų procentinė išraiška %									
	Visiškai sutinka		Iš dalies sutinka		Nežino		Iš dalies nesutinka		Visiškai nesutinka	
	2021 m.	2019 m.	2021 m.	2019 m.	2021 m.	2019 m.	2021 m.	2019 m.	2021 m.	2019 m.
Centras skatina	60	40	28	40	8	10	0	5	4	0

tarpinstitucinį bendradarbiavimą										
Centras bendradarbiauja su socialiniais partneriais	neklausta	50	neklausta	30	neklausta	10	neklausta	0	neklausta	10
Centras laikosi sutartyse numatytų sąlygų	76	neklausta	16	neklausta	4	neklausta	0	neklausta	4	neklausta
Bendradarbiavimas su Centru sukuria pridėtinę vertę	64	neklausta	32	neklausta	0	neklausta	0	neklausta	4	neklausta
Centras visuomet reaguoja į socialinių partnerių pasiūlymus	60	30	24	45	8	15	0	0	8	10
Komunikacija su centru vyksta sklandžiai	60	neklausta	32	neklausta	0	neklausta	4	neklausta	4	neklausta
Centras domisi, kaip vertinate bendradarbiavimą	48	neklausta	24	neklausta	8	neklausta	16	neklausta	4	neklausta
Socialinis partneris rekomenduotų ir/ ar nukreiptų paslaugų gavėją ar kitą įstaigą kreiptis į Centrą	64	50	28	35	4	5	0	0	4	10

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

Paklausti, kaip vertina savo indėlį į bendradarbiavimą su Centru, 36 proc. vertina labai gerai, 56 proc. – gerai, 4 proc. – vidutiniškai ir 4 proc. – blogai:

Kaip vertinate savo indėlį į bendradarbiavimą su Centru?



Partneriai apklausos metu buvo paprašyti įvardinti Centro veiklos trūkumus ir tobulintinas sritis. Gauti 2021 m. duomenys atskleidė tobulintinas sritis:

- daugiau bendrų gyvų mokymų; patirties pasidalijimas, išskylančių problemų sprendimai, aptarimai, geroji praktika;
 - išsamesnis komunikavimas ir dalijimasis svarbia informacija, tarpinstitucinių susirinkimų organizavimas;
 - pagarbiai bendrauti su darbuotojais, socialiniais partneriais, motyvuoti, padėkoti už veiklas, darbus;
 - daugiau ir įvairesnių paslaugų.
-