2021 m. gegužė

SOCIALINIŲ PASLAUGŲ TEIKIMO KOKYBĖS VERTINIMO TYRIMAS. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ANKETINĖ APKLAUSA

KĖDAINIŲ PAGALBOS ŠEIMAI CENTRAS

SOCIALINIŲ PASLAUGŲ TEIKIMO KOKYBĖS VERTINIMO TYRIMAS

KLIENTŲ ANKETINĖS APKLAUSOS „SOCIALINIŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMAS“ APKLAUSOS REZULTATAI

Vadovaujantis Kėdainių rajono savivaldybės administracijos direktorius 2020 m. rugsėjo 23 d. Nr. įsakymu Nr. AD-1-1135 „Dėl bendrųjų socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros kokybės vertinimo tvarkos aprašo patvirtinimo“ ir Kėdainių pagalbos šeimai centro direktoriaus 2020 m. rugsėjo 30 d. įsakymu Nr. V-323 „ Dėl Kėdainių pagalbos šeimai centro bendrųjų socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros kokybės vertinimo tvarkos aprašo“

2021 m. gegužės mėn. Kėdainių pagalbos šeimai centre atliekamas vidinis socialinių paslaugų teikimo kokybės vertinimo tyrimas.

Tyrimo tikslas - įvardijant svarbiausius aspektus, kuriuos reikia tobulinti siekiant gerinti socialinių paslaugų šeimoms teikimo kokybę Kėdainių rajone.

Tyrimo uždaviniai:

- išanalizuoti, kaip klientai vertina paslaugų teikimo kokybę;
- ištirti kokių sunkumų kyla klientams bendradarbiaujant su paslaugų teikėjais;
- išskirti tobulintinas socialinių paslaugų teikimo sritis.

Tyrimas atliktas vienuolikoje Kėdainių rajono seniūnijų (Dotnuvos seniūnija, Gudžiūnų seniūnija, Josvainių seniūnija, Kėdainių miesto seniūnija, Krakių seniūnija, Pelėdnagių seniūnija, Pernaravos seniūnija, Surviliškio seniūnija, Šėtos seniūnija, Truskavos seniūnija, Vilainių seniūnija,

Vykdant tyrimą klientams išdalinta 358 (trys šimtai penkiasdešimt aštuonios) anketos. Tyrime dalyvavo ir anketas užpildė 344 (trys šimtai keturiasdešimt keturi) klientai.

Apklausos anketa.

SOCIALINIŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMO KLAUSIMYNAS PASLAUGŲ GAVĖJAMS

(SOCIALINĘ RIZIKĄ PATIRIANČIOS ŠEIMOS)

Gerbiamas kliente,

Siekiant įvertinti Jums teikiamų paslaugų kokybę, maloniai prašome užpildyti anketą. Anketa yra anoniminė. Prašome Jums tinkamą atsakymą pažymėti +.

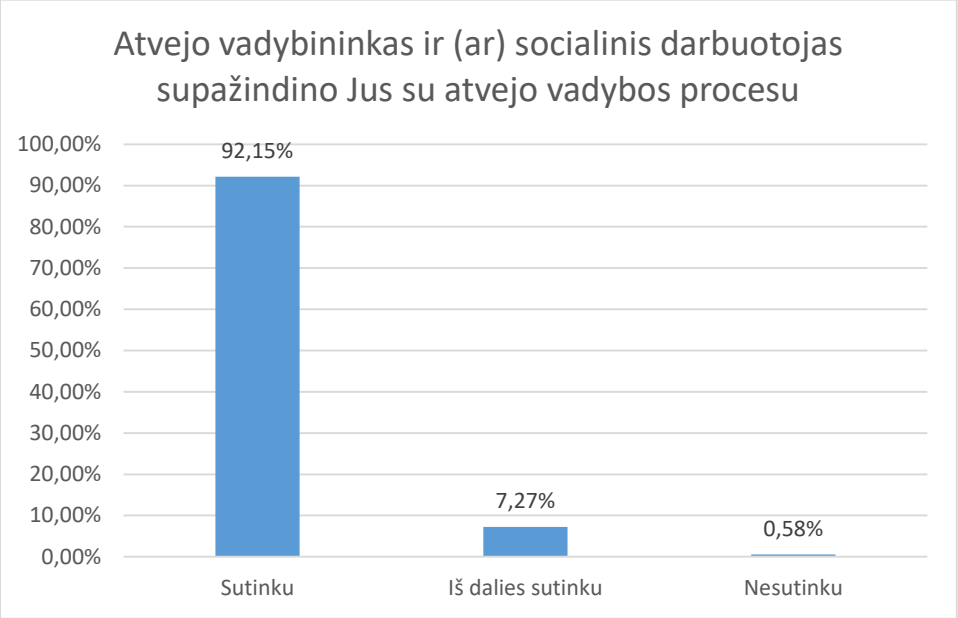
Eil. Nr.	**Teiginys**	**Atsakymų variantai**		
		Sutinku	Iš dalies sutinku	Nesutinku
1.	Atvejo vadybininkas ir (ar) socialinis darbuotojas supažindino Jus su atvejo vadybos procesu			
2.	Atvejo vadybininkas ir (ar) socialinis darbuotojas atsižvelgia į Jūsų pasiūlymus (skundus)			
3.	Atvejo vadybininkas ir (ar) socialinis darbuotojas pagarbiai, mandagiai Jus aptarnauja			
4.	Jūs esate patenkintas gaunamomis socialinėmis paslaugomis			
5.	Jūs pasitikite paslaugas teikiančiu atvejo vadybininku ir (ar) socialiniu darbuotoju			
6.	Atvejo vadybininkas ir (ar) socialinis darbuotojas sėkmingai padeda spręsti Jūsų problemas			
7.	Iškilus problemoms, esant sudėtingai situacijai, atvejo vadybininkas ir (ar) socialinis darbuotojas greitai reaguoja, suteikia pagalbą			
8.	Atvejo vadybininkas ir (ar) socialinis darbuotojas skiria pakankamai laiko paslaugai atlikti			
9.	Atvejo vadybininkas ir (ar) socialinis darbuotojas supažindina su Jūsų teisėmis ir pareigomis teikiant socialines paslaugas			
10.	Atvejo vadybininkas ir (ar) socialinis darbuotojas suteikia Jums galimybę išreikšti savo nuomonę ir požiūrį			
11.	Atvejo vadybininkas ir (ar) socialinis darbuotojas atsižvelgia į Jūsų nuomonę			
12.	Atvejo vadybininkas ir (ar) socialinis darbuotojas Jus skatina dalyvauti planuojant, teikiant, vertinant paslaugas Jūsų šeimai			
13.	Jums yra aiškus Jūsų šeimai sudarytas pagalbos šeimai planas			
14.	Socialinių paslaugų teikimo laikotarpiu Jūsų gyvenimo kokybė pagerėjo			
15.	Tenkino (tenkina) Laikino apgyvendinimo namų teikiamų paslaugų kokybė *(pildyti, jei naudojotės (šiuo metu naudojatės) Laikino apgyvendinimo (LAN) paslauga, jei nesinaudojote (nesinaudojate) atsakymų variantuose pažymėkite ——.*			

16. Jūsų pastabos, pageidavimai _____

Ačiū už sugaištą laiką ir pateiktus atsakymus

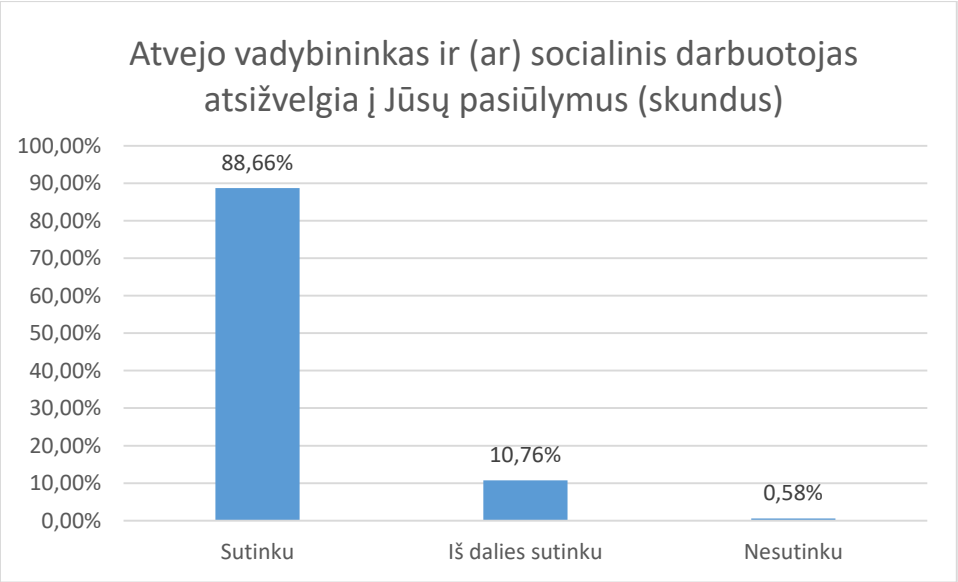
SOCIALINIŲ PASLAUGŲ GAVĖJŲ BUVO PRAŠOME ATSAKYTI Į ANKETOS TEIGINIUS:

1. Su teiginiu *„Atvejo vadybininkas ir (ar) socialinis darbuotojas supažindino Jus su atvejo vadybos procesu“* 92, 15proc. (317 tyrimo dalyvių) tyrime dalyvavusių klientų sutinka, 7,27 proc. (25 tyrimo dalyviai) apklaustųjų su teiginiu sutinka iš dalies ir tik 0,58 (2 asmenys) proc. su teiginiu nesutinka. Taigi, apibendrinant gautus teiginio duomenis galima teigti, kad tiek atvejo vadybininkas, tiek socialinis darbuotojas teikiantis paslaugas šeimai skiria pakankamai laiko komunikacijai su klientu siekiant supažindinti jį (šeimą) su atvejo vadybos procesu, jo tikslu ir siektinais rezultatais.



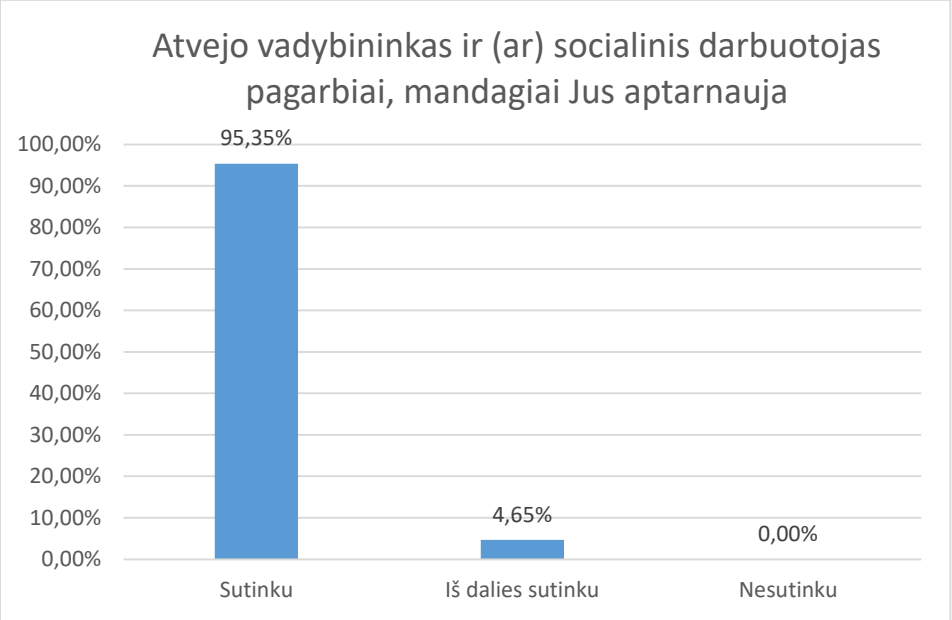
1 pav.

2. Vertinant teiginio *„Atvejo vadybininkas ir (ar) socialinis darbuotojas atsižvelgia į Jūsų pasiūlymus (skundus)“* gautus rezultatus matoma, kad 88,66 proc. (305 tyrimo dalyviai) apklaustųjų jaučia, kad paslaugų teikėjas atsižvelgia į jo pasiūlymus. 10, 76 proc. (37 tyrimo dalyviai) su teiginiu sutinka iš dalies ir 0,58 proc. (2 tyrimo dalyviai) su teiginiu nesutinka.



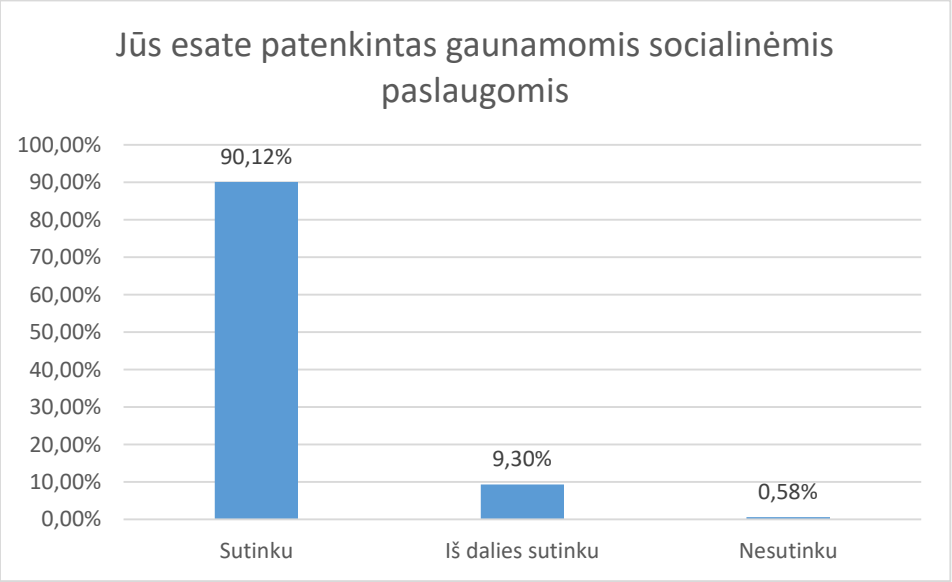
2 pav.

3. Apibendrinant teiginio *„Atvejo vadybininkas ir (ar) socialinis darbuotojas pagarbiai, mandagiai Jus aptarnauja“* duomenis džiugu pabrėžti, kad nėra nei vieno iš 344 apklausoje dalyvavusių klientų, kuris su teiginiu nesutiko. 95,35 proc. (328 tyrimo dalyviai) apklaustųjų teigia, kad atvejo vadybininkas ir socialinis darbuotojas teikiantys paslaugas klientui (šeimai) su juo bendrauja pagarbiai ir tik 4,65 proc. (16 tyrimo dalyvių) su teiginiu sutinka iš dalies.



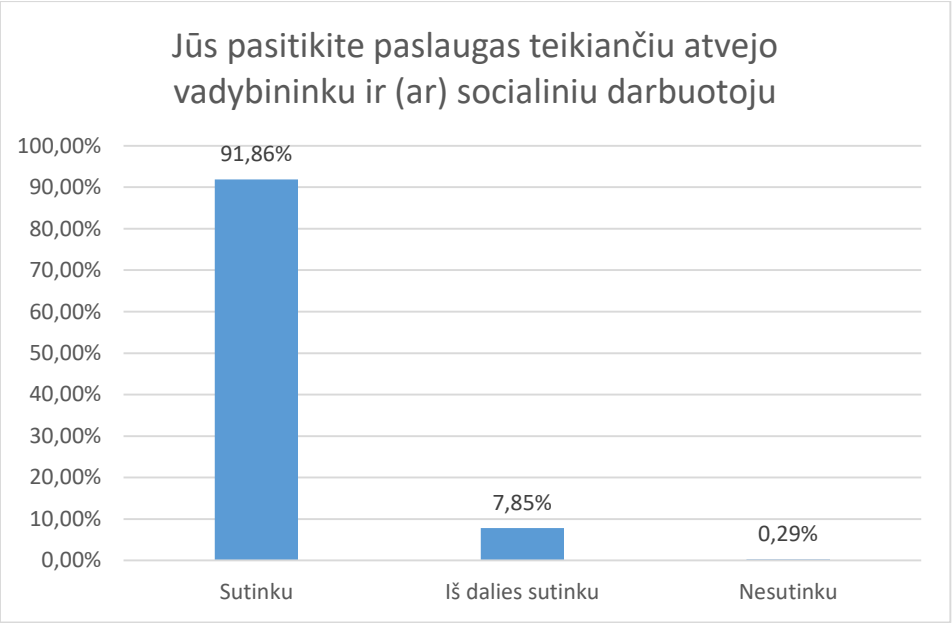
3 pav.

4. *„Jūs esate patenkintas gaunamomis socialinėmis paslaugomis“* su šiuo teiginiu sutinka 90, 12 proc. (310 tyrimo dalyvių), 9,30 proc. (29 tyrimo dalyviai) yra iš dalies patenkinti teikiamomis socialinėmis paslaugomis. 0,58 (2 asmenys) yra nepatenkinti socialinių paslaugų tikimu.



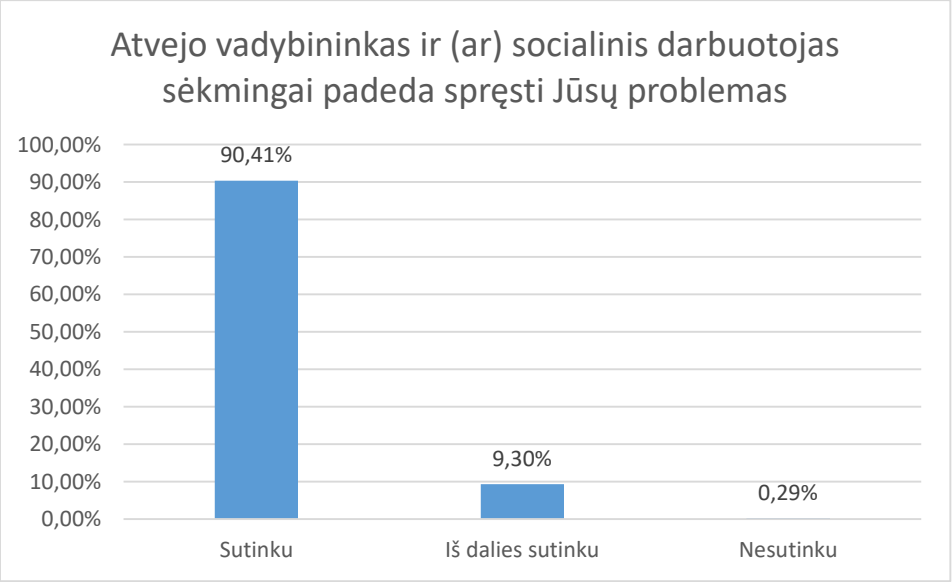
4 pav.

5. Socialinių paslaugų kokybė ir teigiami rezultatai priklauso nuo paslaugų teikėjo ir kliento sukurto ryšio, pasitikėjimo. *„Jūs pasitikite paslaugas teikiančiu atvejo vadybininku ir (ar) socialiniu darbuotoju“*, su šiuo teiginiu sutinka 91, 86 proc. (316 tyrimo dalyvių), su teiginiu sutinka iš dalies – 7,85 proc. (26 tyrimo dalyviai) ir tik 0,29 proc. (1 tyrimo dalyvis) teigia, kad paslaugų teikėju nepasitiki.



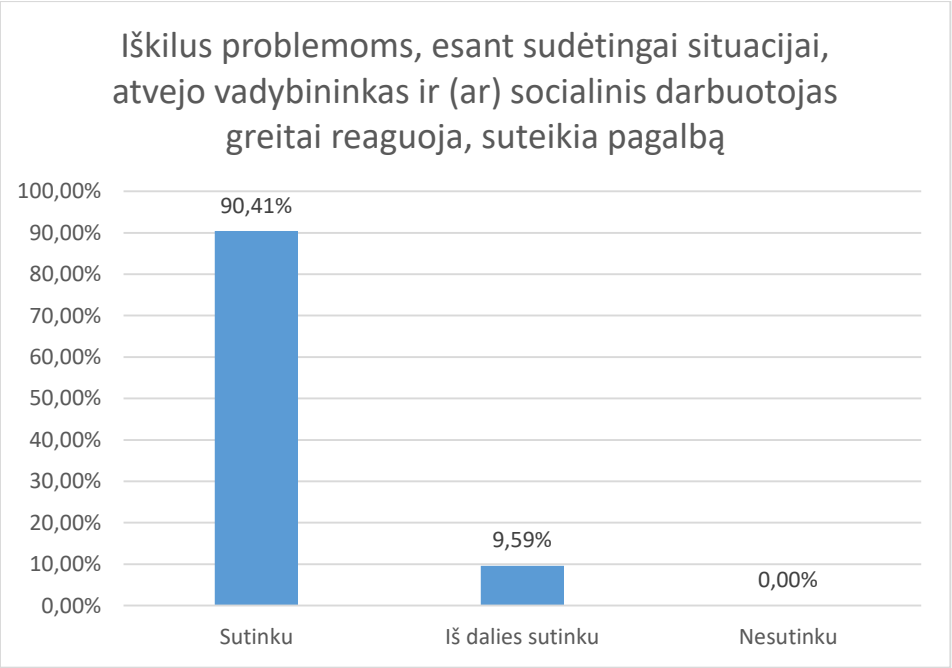
5 pav.

6. Kad *„Atvejo vadybininkas ir (ar) socialinis darbuotojas sėkmingai padeda spręsti Jūsų problemas“* teigia net 90,41 proc. (311 tyrimo dalyvių), 9,30 proc. (32) tyrimo dalyvių teigia, kad sprendžiant jų šeimos problemas paslaugų teikėjas prisideda tik iš dalies, vienas tyrimo dalyvis teigia, kad socialinis darbuotojas ir (ar) atvejo vadybininkas prie šeimos problemų sprendimo neprisideda.



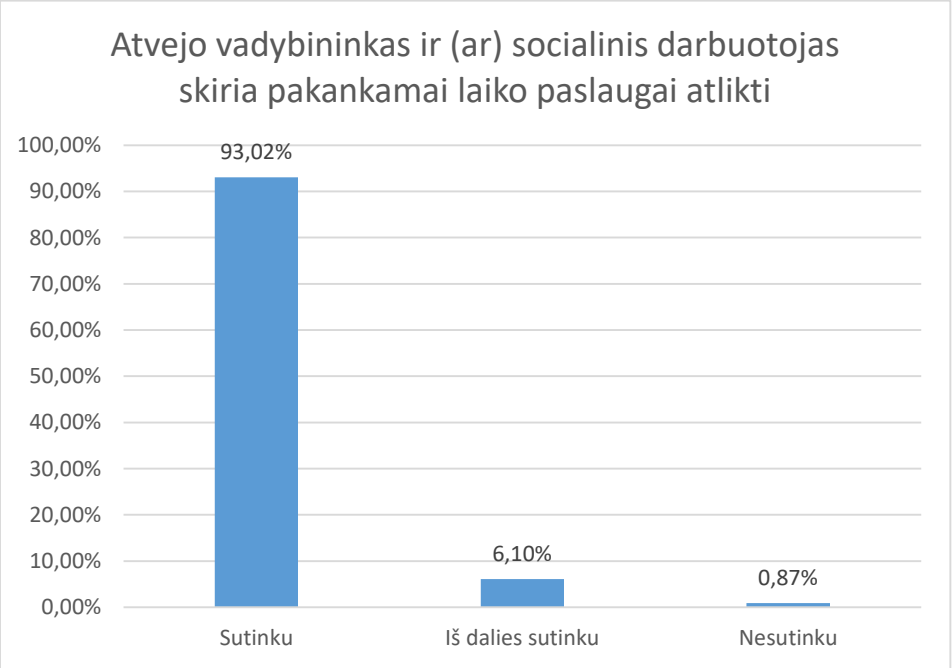
6 pav.

7. Teiginio *„Iškilus problemoms, esant sudėtingai situacijai, atvejo vadybininkas ir (ar) socialinis darbuotojas greitai reaguoja, suteikia pagalbą“* susisteminti duomenys rodo, kad 90,41 proc. (311 tyrimo dalyvių) pripažįsta, kad esant poreikiui, paslaugų teikėjas greitai reaguoja, suteikia klientui reikiamą pagalbą. 9,59 proc. (31 tyrimo dalyvis) teigia, kad su teiginiu sutinka iš dalies. Tyrimo rezultatai rodo, jog su teiginiu nesutinkančių paslaugų gavėjų, nėra.



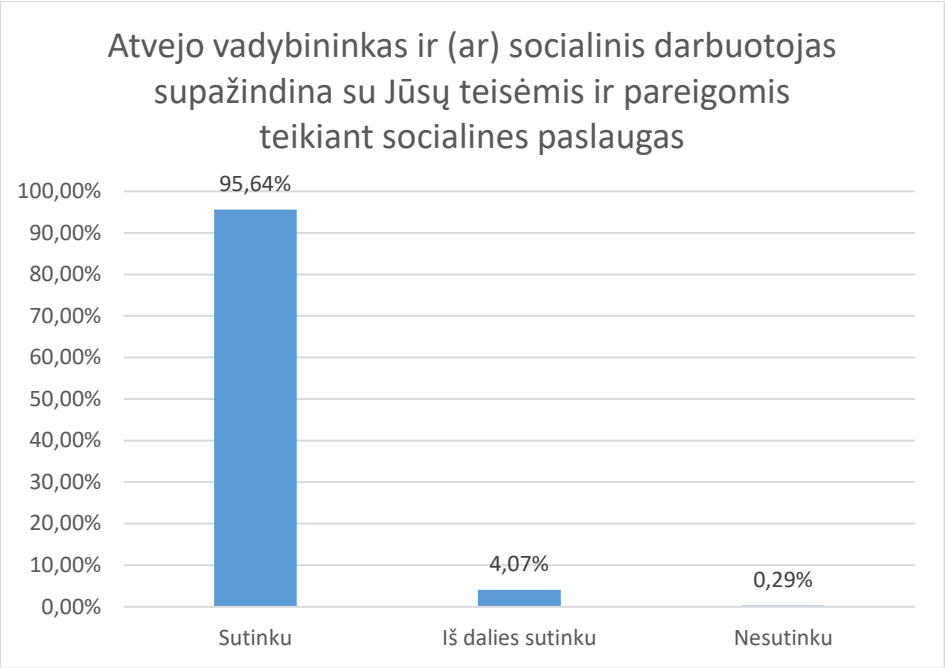
7 pav.

8. Paslaugų gavėjus tenkina laikas, kurį jų šeimai skiria socialinis darbuotojas ir (ar) atvejo vadybininkas. Su teiginiu *„Atvejo vadybininkas ir (ar) socialinis darbuotojas skiria pakankamai laiko paslaugai atlikti“* sutinka 93,02 proc. (320 tyrimo dalyvių), su teiginiu sutinka iš dalies 6,10 proc. (20 tyrimo dalyvių) ir 0,87 proc. (3 tyrimo dalyviai) teigia, kad jiems trūksta paslaugų teikėjo skiriamo dėmesio.



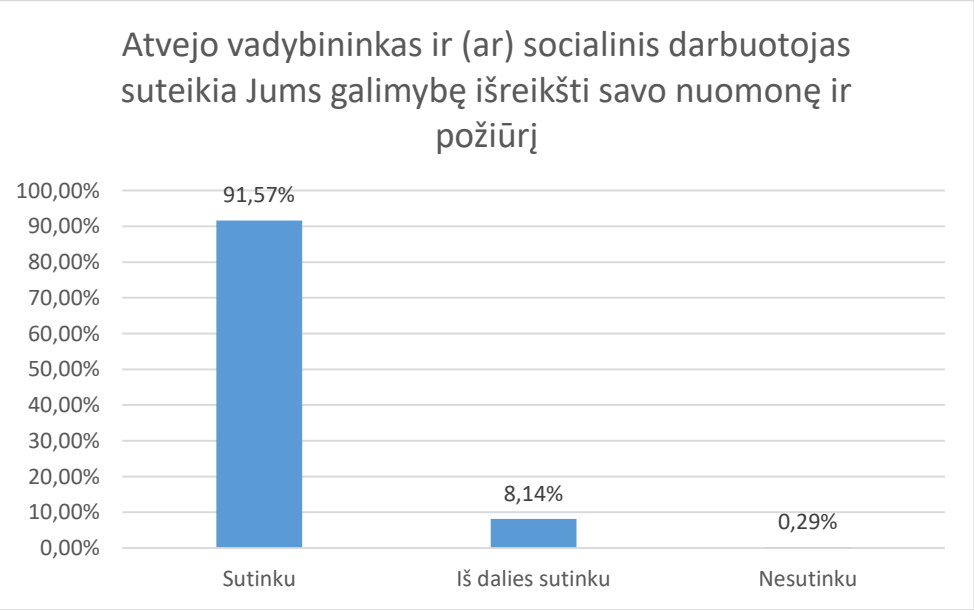
8 pav.

9. *Apie socialinių paslaugų teikimo metu kliento teises ir pareigas tyrimo dalyviai teigia yra susipažinę. Su teiginiu „Atvejo vadybininkas ir (ar) socialinis darbuotojas supažindina su Jūsų teisėmis ir pareigomis teikiant socialines paslaugas“* sutinka 95,64 proc. (329 tyrimo dalyviai), 4,07 proc. (14 tyrimo dalyvių) teigia su teiginiu sutinkantis iš dalies, 0,29 proc. (1 tyrimo dalyvis). Taigi, galima daryti prielaidą, kad apie savo teise ir pareigas paslaugų teikimo metu žino ne viską 15 (penkiolika) klientų.



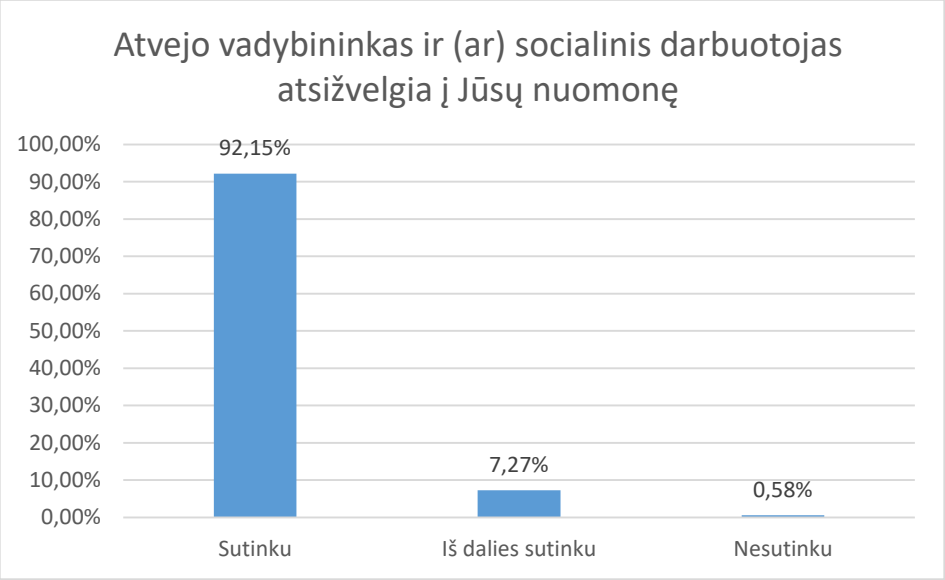
9 pav.

10. Vertinant gautus duomenis į teiginį *„Atvejo vadybininkas ir (ar) socialinis darbuotojas suteikia Jums galimybę išreikšti savo nuomonę ir požiūrį“* daroma prielaida, kad formuojant paslaugų paketą ir teikiant paslaugas tiesiogiai klientui paslaugų teikėjai vertina ir atsižvelgia į kliento nuomonę, poreikius, gebėjimus priimti paslaugas. 91, 57 proc. (315 tyrimo dalyvių) su teiginiu sutinka, 8,43 proc. (24 tyrimo dalyviai) su teiginiu sutinka iš dalies arba nesutinka.



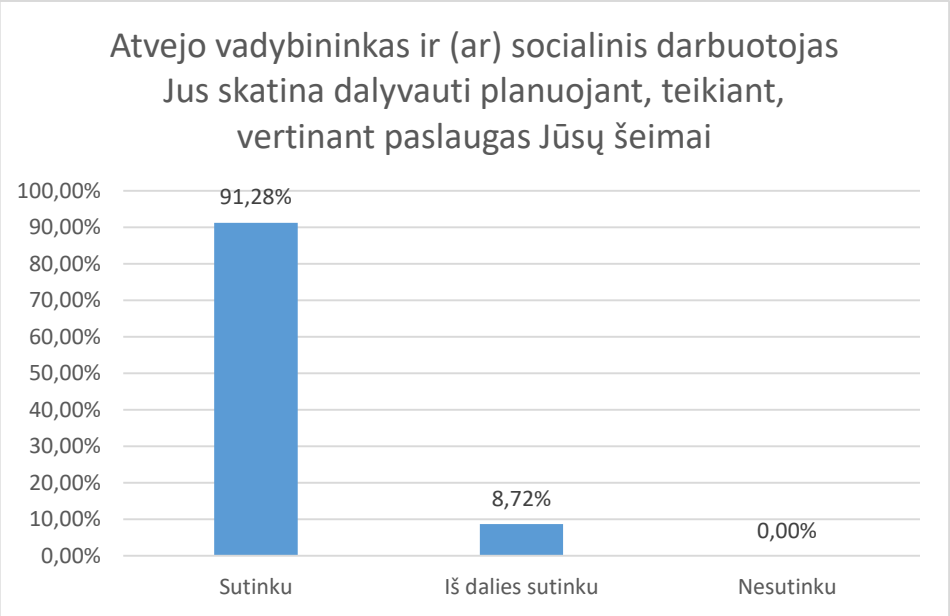
10 pav.

11. Analizuojant 10 ir 11 teiginių gautus rezultatus, galima teigti, kad tyrimo dalyviai atsakingai pateikė atsakymus į teiginius, kadangi teiginio *„Atvejo vadybininkas ir (ar) socialinis darbuotojas atsižvelgia į Jūsų nuomonę“* gauti rezultatai, patvirtina, kad tarp kliento ir paslaugų teikėjo vyksta abipusė komunikacija. Su teiginiu, kad į kliento nuomone yra atsižvelgiama sutinka 92, 15 proc. (317 tyrimo dalyvių), 7,27 proc. (23tyrimo dalyviai) sutinka ir 0,58 proc. (2 tyrimo dalyviai) su teiginiu nesutinka ir mano, kad į kliento nuomonę formuojant ir teikiant paslaugas nėra atsižvelgiama.



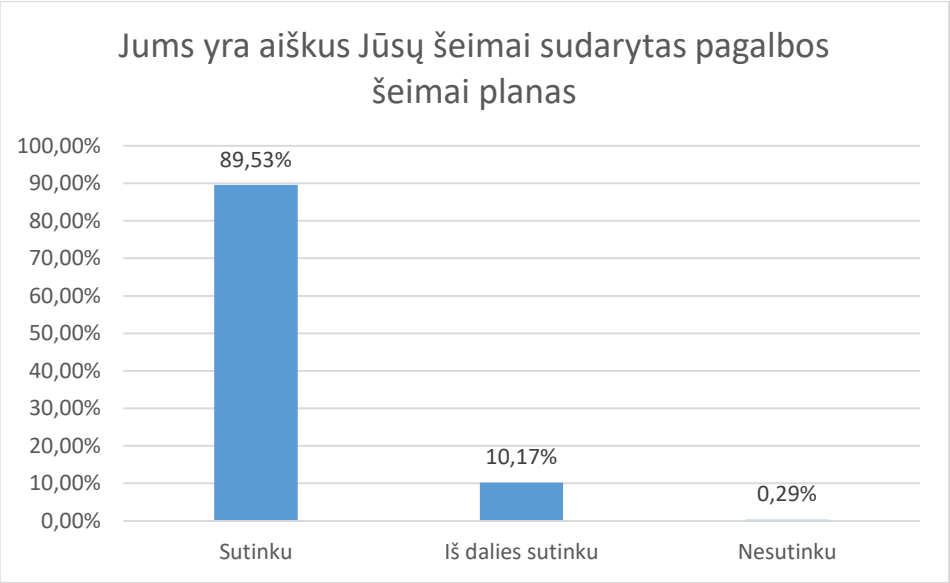
11 pav.

12. Komunikuojant ir įsiklausant tiek į kliento poreikius, tiek į paslaugų teikėjų rekomendacijas galima gauti tokius tyrimo dalyvių rezultatus. 91.28 proc. (314 tyrimo dalyvių) su teiginiu *„Atvejo vadybininkas ir (ar) socialinis darbuotojas Jus skatina dalyvauti planuojant, teikiant, vertinant paslaugas Jūsų šeimai“* sutinka visiškai. 8,72 proc. (30 tyrimo dalyvių) su teiginiu sutinka iš dalies. Gautuose rezultatuose matoma, kad nėra nei vieno tyrimo dalyvio, kuris manytų, kad paslaugų teikėjai paslaugų paketą šeimai formuoja nedalyvaujant pačiam klientui (šeimai)



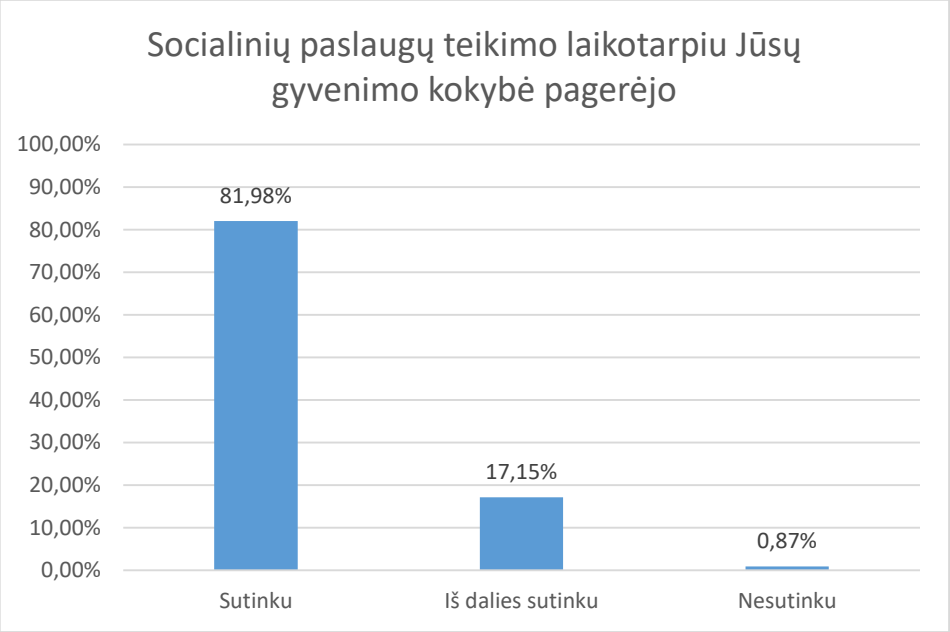
12 pav.

13. Susisteminti teiginio *„Jums yra aiškus Jūsų šeimai sudarytas pagalbos šeimai planas“* duomenys leidžia teigti, kad pagalbos šeimai planai yra formuojami aiškiai, konkrečiai ir klientams suprantamai. Su pateiktu teiginiu sutinka 89,53 proc. (308 tyrimo dalyviai), 10,17 proc. (35 tyrimo dalyviai) mano, kad pagalbos šeimai planas jiems yra sudarytas tik iš dalies suprantamai ir 0,29 proc. (1 tyrimo dalyvis) teigia, kad sudarytas planas jam yra nesuprantamas.



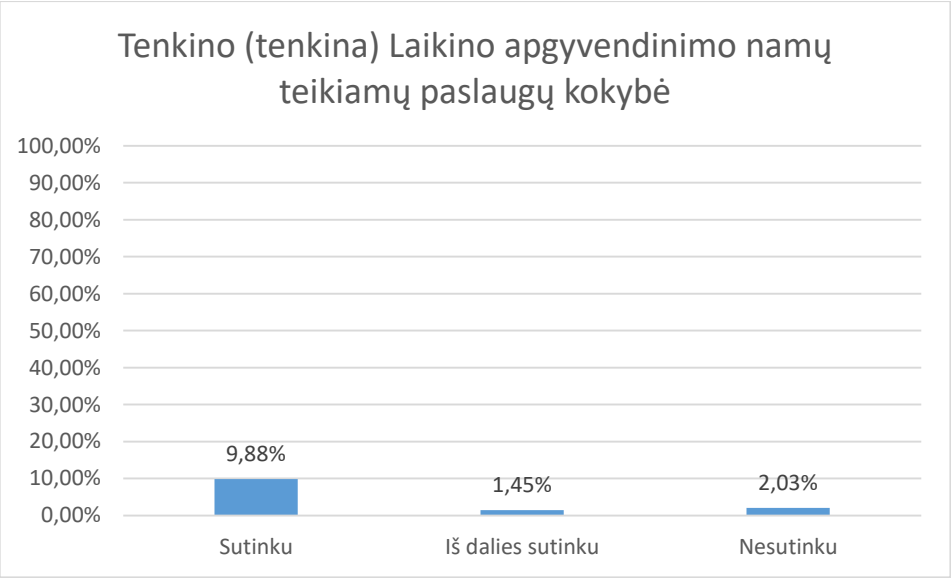
13 pav.

14. 81, 98 proc. (282 tyrimo dalyviai) su teiginiu *„Socialinių paslaugų teikimo laikotarpiu Jūsų gyvenimo kokybė pagerėjo“* sutinka. 17,15 proc. (59 tyrimo dalyviai) sutinka iš dalies ir 0,87 proc. (3 tyrimo dalyviai) su teiginiu nesutinka. Vertinat tai, kad socialinių paslaugų teikimas ir atvejo vadybos proceso taikymas dažniausiai yra ne kliento noru, o atsižvelgiant į įvairių institucijų (VVTAĮT, ugdymo, mokymo įstaigos ir t. t.) rekomendacijas, pastebėjimus, prašymus galima teigti, kad Kėdainių pagalbos šeimai centre yra teikiamos kokybiškos, klientų poreikius atliepiančios paslaugos. Kurias teikia kvalifikuoti specialistai.



14 pav.

15. Laikino apgyvendinimo paslauga naudojosi 13,36 proc. tyrime dalyvavusių klientų. Iš kurių 9,88 proc. (34 tyrimo dalyviai) su teiginiu *„Tenkino (tenkina) Laikino apgyvendinimo namų teikiamų paslaugų kokybė“* sutinka, 1,45 proc. 5 tyrimo dalyviai) sutinka iš dalies ir 2,03 proc. (7 tyrimo dalyviai) su teiginiu nesutinka ir mano, kad laikino apgyvendinimo namų paslauga nekokybiška. Apibendrinant gautus duomenis galima teigti, kad didžioji dalis paslaugą gavusių klientų yra patenkinti paslaugų teikimo kokybe.



15 pav.

Klientų pastabos, pageidavimai:

- Mums socialinė labai gera, viską padeda, nusiskundimų neturim.
- Neturiu nei pastabų, nei pageidavimų, esu patenkinta savo soc. darbuotoja
- Esu dėkinga už apsilankymus ir visais klausimais gaunant atsakymus.
- Viskas labai gerai man labai padeda
- Viskas gerai, svarbiausia tarpusavio pagarba ir supratimas.
- Soc. darbuotojas neprivalo už klientą žinoti daugiau ar mažiau, tačiau būdas rasti tarpusavio bendrą kalbą yra žmogiškasis tiek, darbuotojo, tiek kliento raktas į bendro intereso ir iškilusių klausimų ir atsakymo sprendimo būdą.
- Esu patenkinta socialine darbuotoja, jos teikiamomis paslaugomis, maloniu bendravimu, požiūriu į šeimos reikalus ir problemas.
- Galiu tik padėkoti už visą pagalbą ir pastangas pradėti naują gyvenimą. Ačiū
- Viskas tvarkoje.
- Pageidavimas būtų labai rūpintis mano šeima.
- Mes nelabai norim, kad lankytumėtės jeigu nėra suaugusių namie.
- Klausytis kliento. Išsiaiškinti, kodėl nevyksta pagerėjimai, o ne svetimų žmonių įžvalgų, pasisakymų.
- Kad būtų labiau atsižvelgta į tėvų nuomonę, o ne į vaikų, nes ir vaikai turi savo pareigas ne tik tėvai.
- Kodėl socialiniai suplakti į vieną vietą su atvejo vadybininkais.

SOCIALINIŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMO KLAUSIMYNAS PASLAUGŲ GAVĖJAMS

(SOCIALINĘ RIZIKĄ PATIRIANČIOS ŠEIMOS)

Atsakingo darbuotojo vardas, pavardė: Direktoriaus pavaduotoja socialiniams reikalams Kristina Grigaliūnienė

Duomenų suvestinė:

Klientams išdalintų klausimynų skaičius __358____

Susigrąžintų klausimynų skaičius __344____

Eil. Nr.	**Teiginys**	**Atsakymų variantai**		
		Sutinku	Iš dalies sutinku	Nesutinku
1.	Atvejo vadybininkas ir (ar) socialinis darbuotojas supažindino Jus su atvejo vadybos procesu	317	25	2
2.	Atvejo vadybininkas ir (ar) socialinis darbuotojas atsižvelgia į Jūsų pasiūlymus (skundus)	305	37	2
3.	Atvejo vadybininkas ir (ar) socialinis darbuotojas pagarbiai, mandagiai Jus aptarnauja	328	16	0
4.	Jūs esate patenkintas gaunamomis socialinėmis paslaugomis	310	32	2
5.	Jūs pasitikite paslaugas teikiančiu atvejo vadybininku ir (ar) socialiniu darbuotoju	316	27	1
6.	Atvejo vadybininkas ir (ar) socialinis darbuotojas sėkmingai padeda spręsti Jūsų problemas	311	32	1
7.	Iškilus problemoms, esant sudėtingai situacijai, atvejo vadybininkas ir (ar) socialinis darbuotojas greitai reaguoja, suteikia pagalbą	311	33	0
8.	Atvejo vadybininkas ir (ar) socialinis darbuotojas skiria pakankamai laiko paslaugai atlikti	320	21	3
9.	Atvejo vadybininkas ir (ar) socialinis darbuotojas supažindina su Jūsų teisėmis ir pareigomis teikiant socialines paslaugas	329	14	1
10.	Atvejo vadybininkas ir (ar) socialinis darbuotojas suteikia Jums galimybę išreikšti savo nuomonę ir požiūrį	315	28	1
11.	Atvejo vadybininkas ir (ar) socialinis darbuotojas atsižvelgia į Jūsų nuomonę	317	25	2
12.	Atvejo vadybininkas ir (ar) socialinis darbuotojas Jus skatina dalyvauti planuojant, teikiant, vertinant paslaugas Jūsų šeimai	314	30	0

13.	Jums yra aiškus Jūsų šeimai sudarytas pagalbos šeimai planas	308	35	1
14.	Socialinių paslaugų teikimo laikotarpiu Jūsų gyvenimo kokybė pagerėjo	282	59	3
15.	Tenkino (tenkina) Laikino apgyvendinimo namų teikiamų paslaugų kokybė *(pildyti, jei naudojotės (šiuo metu naudojatės) Laikino apgyvendinimo (LAN) paslauga, jei nesinaudojote (nesinaudojate) atsakymų variantuose pažymėkite* ——.	34	5	7

16. Jūsų pastabos:

1. Mums socialinė labai gera, viską padeda, nusiskundimų neturim.
2. Esu patenkinta savo soc. darbuotoja.
3. Esu dėkinga už apsilankymus ir visais klausimais gaunant atsakymus.
4. Viskas labai gerai man labai padeda. Svarbiausia tarpusavio pagarba ir supratimas. Ačiū už jūsų paslaugas.
5. Esu patenkinta socialine darbuotoja, jos teikiamomis paslaugomis, maloniu bendravimu, požiūriu į šeimos reikalus ir problemas.
6. Galiu tik padėkoti už visą pagalbą ir pastangas pradėti naują gyvenimą. Ačiū.
7. Gaunamomis paslaugomis patenkinta, teikiamos paslaugos suprantamos, malonus bendravimas.
8. Soc. darbuotojas neprivalo už klientą žinoti daugiau ar mažiau, tačiau būdas rasti tarpusavio bendrą kalbą yra žmogiškasis tiek, darbuotojo, tiek kliento raktas į bendro intereso ir iškilusių klausimų ir atsakymo sprendimo būdą.

Jūs pageidavimai:

1. Mes nelabai norim, kad lankytumėtės jeigu nėra suaugusių namie.
2. Kodėl socialiniai suplakti į vieną vietą su atvejo vadybininkais?
3. Norėčiau, kad socialinės paslaugos būtų nutrauktos.
4. Norėtų papildomų konsultacijų pas psichologę Daivą G.
5. Pageidavimas būtų labai rūpintis mano šeima.
6. Klausytis kliento. Išsiaiškinti, kodėl nevyksta pagerėjimai, o ne svetimų žmonių įžvalgų, pasisakymų.
7. Kad būtų labiau atsižvelgta į tėvų nuomonę, o ne į vaikų, nes ir vaikai turi savo pareigas ne tik tėvai.

VEIKLOS TRŪKUMAI, REKOMENDACIJOS

Atlikus vidinį bendrųjų socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros kokybės vertinimo tyrimą ir susisteminus tyrimo duomenys išskirti veiklos **trūkumai**:

• kaip socialinių paslaugų teikimo trūkumą paslaugų gavėjai įvardina tai, kad atvejo vadybininkas ir (ar) socialinis darbuotojas per mažai atsižvelgia į kliento/šeimos pasiūlymus (skundus). Dalis apklausoje dalyvavusių paslaugų gavėjų teigia, kad jų/šeimos gyvenimo kokybė nepagerėjo paslaugų teikimo laikotarpiu.

• įžvelgiama problema, kad daliai paslaugų gavėjų jų šeimai sudarytas pagalbos planas nesuprantamas, neaiškus.

• atliktos apklausos susisteminti duomenys rodo, kad beveik puse klientų, kurie naudojasi laikino apgyvendinimo paslauga nėra patenkinti teikiamų paslaugų kokybę. Tačiau reikia pabrėžti, kad dalis paslaugų gavėjų šia paslauga naudojasi ne savo noru o yra nukreipti VVTAĮT.

Apibendrinus paslaugų gavėjų tyrimo duomenis, **rekomenduojama**:

• vadovaujantis galiojančiais atvejo vadybos tvarkos aprašais atvejo vadybininkams ir socialiniams darbuotojams formuojant paslaugų/pagalbos paketą šeimai dar prieš posėdį su šeima aptarti, išklausyti šeimos narių poreikius, pastebėjimus, supažindinti su planuojamomis pagalbos formomis. Įgyvendinus šią rekomendaciją galimai bus pašalinti du, tyrime dalyvavusių klientų išsakyti veiklos trūkumai:

• per mažai atsižvelgiama į kliento pasiūlymus;

• neaiškus pagalbos šeimai planas;

• atlikus tyrimą ir apibendrinus gautus duomenis siekiant paslaugų teikimo kokybės tobulinimo rekomenduojama kiekybinį tyrimą papildyti kokybiniu, koncertuojantis į paslaugų teikimą laikino apgyvendinimo namų paslauga pasinaudojusius klientus. Gauti tyrimo duomenys rodo, kad kokybinis tyrimas rekomenduotinas, kadangi tokia tyrimo forma suteiktų išsamesnes įžvalgas ir atskleistų daugiau spragų dėl teikiamų paslaugų kokybės ir jų tolimesnių tobulinimo galimybių;

• atvejo vadybininkams, socialiniams darbuotojams siekiant paslaugų kokybės gerinimo siūloma atkreipti dėmesį į klientų išsakytus **pastebėjimus** tokius, kaip „Pageidavimas būtų labai rūpintis mano šeima.“ „Mes nelabai norim, kad lankytumėtės jeigu nėra suaugusių namie.“ „Klausytis kliento. Išsiaiškinti, kodėl nevyksta pagerėjimai, o ne svetimų žmonių įžvalgų, pasisakymų.“ Paslaugų gavėjams skiriamas specialistų dėmesys, pagarba ir empatiškumas yra labai svarbūs rodikliai, darantys didelę įtaką teikiamų socialinių paslaugų kokybei ir siektinų rezultatų gavimui.

Aprašo 1 priedas

BENDRŲJŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ IR SOCIALINĖS PRIEŽIŪROS PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMO ATASKAITA

_____

(data)

Vertinta paslaugos rūšis (-ys) ____socialinių paslaugų teikimas šeimoms____

Vertinimo metodai: klientų anketinė apklausa

siekiant gerinti teikiamų socialinių paslaugų kokybę, darbo organizavimo efektyvumą, išanalizuoti, kaip darbuotojai vertina savo darbo aplinką, kokių sunkumų kyla teikiant paslaugas (apklausiami visi paslaugas teikiantys darbuotojai, ne rečiau kaip kas dvejus metus);

Eil. Nr.	**Vertinimo kriterijus**	**Vertinimo turinys**	**Nustatyti trūkumai**	**Rekomendacijos trūkumų šalinimui**
1.	Socialinių paslaugų teikimo kokybė	Klientų įtraukimas į pagalbos formavimą, įsipareigojimų vykdymą, į paslaugų teikimo rezultatą. Klientų gyvenimo kokybės pagerėjimas paslaugų teikimo metu. Paslaugų teikėjų profesinis etiketas.	Ruošiant paslaugų paketą ir teikiant paslaugas klientui/šeimai komunikacijos su juo trūkumas	Mokymų, supervizijų, intervizijų metu specilistams formuoti konstruktyvios komunikacijos su klientu/šeima įgūdžius, stiprinti specialistų empatiją. Tikslingai paskirstyti darbo laiko atsižvelgiant į prioritetus siekiant pakankamai komunikacijai su klientu/šeima.
		.	Šeimos nepastebi gyvenimo kokybės pagerėjimo.	Dalis klientų paslaugų nepriima, yra nemotyvuoti keisti įpročius. Palaipsniui ir nuosekliai dirbti su kliento motyvacija

			Paslaugų gavėjams neaiškus, nesuprantamas jų šeimai sudarytas pagalbos planas.	Formuojant paslaugų/pagalbos paketą šeimai dar prieš posėdį su šeima aptarti, išklausyti šeimos narių poreikius, pastebėjimus, supažindinti su planuojamomis pagalbos formomis.
2.	Laikino apgyvendinimo paslauga	Pasitenkinimas laikino apgyvendinimo paslaugos teikimu	Klientai/šeimos priešinasi teikiama paslauga, kadangi ne retam klientui ji nėra savanoriška o paskirta VVTAĮT.	Konstruktyviai komunikuojant su klientų/šeima formuoti paslaugų gavėjo pasitikėjimą paslaugas teikiančiais specialistais. Stiprinti kliento motyvaciją atsisakyti žalingų įpročių, stiprinti atsakingos motinystės/tėvystės įgūdžius. Atlikti kokybinį LAN tyrimą siekiant išsamiau išsiaiškinti paslaugų teikimo tobulintinas sritis.

Aprašo 2 priedas

BENDRŲJŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ IR SOCIALINĖS PRIEŽIŪROS PASLAUGŲ VERTINIMO METU NUSTATYTŲ TRŪKUMŲ ŠALINIMO IR VEIKLOS GERINIMO PRIEMONIŲ PLANAS

Eil. Nr.	Paslauga	Priemonės	Įvykdymo terminas	Atsakingi asmenys
1.	Socialinių paslaugų teikimo kokybė	Mokymų, supervizijų, intervizijų metu specialistams formuoti konstruktyvios komunikacijos su klientu/šeima įgūdžius, stiprinti specialistų empatiją. Nuolat ir nepertraukiamai komunikuoti su klientu, jam suprantamais ir priimtinais komunikacijos metodais tam, kad vyktu abipusė, aiški ir konstruktyvi komunikacija. Tikslingai paskirstyti darbo laiko atsižvelgiant į prioritetus siekiant pakankamai komunikacijai su klientu/šeima. Formuojant paslaugų/pagalbos paketą šeimai dar prieš posėdį su šeima aptarti, išklausyti šeimos narių poreikius, pastebėjimus, supažindinti su planuojamomis pagalbos formomis.	Per metus nuo atlikto tyrimo, t.y. iki 2022 m. gegužės mėn.	Atvejo vadybininkai, socialiniai darbuotojai darbui su šeimomis
2.	Laikino apgyvendinimo paslauga	Atlikti kokybinį tyrimą siekiant suformuoti išsamesnes įžvalgas ir atskleisti daugiau spragų dėl teikiamų paslaugų kokybės ir jų tolimesnių tobulinimo galimybių.	Per metus nuo atlikto tyrimo, t.y. iki 2022 m. gegužės mėn.	Atvejo vadybininkai, laikino apgyvendinimo namų socialinis darbuotojas