**BIUDŽETINĖS ĮSTAIGOS VLNIAUS MIESTO KRIZIŲ CENTRO 2021 METŲ VEIKLOS REZULTATŲ APŽVALGA**

1. Darbuotojų asmeninio ugdymosi, nuolatinio mokymosi ir tobulėjimo rezultatai.
2. Paslaugų gavėjų teisių skatinimo ir užtikrinimo kasdieniniame darbe rezultatai.
3. Partnerysčių teikiamos naudos rezultatai.
4. Paslaugų gavėjų įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą rezultatai.
5. Paslaugų gavėjų įgalinimo rezultatai.
6. Paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės gerinimo rezultatai.
7. Paslaugų gavėjų įtraukimo į Individualių planų rengimą rezultatai.
8. Paslaugų tekimo tęstinumo rezultatai.
9. Centro teikiamų paslaugų naudos paslaugų gavėjams rezultatai.
10. Rezultatai, kurie rodo paslaugų gavėjų ir kitų suinteresuotų šalių pasitenkinimą.
11. Paslaugų gavėjų, personalo ir kitų suinteresuotų šalių Centro veiklos suprantamumo rezultatai.
12. Centro veiklos efektyvumo, požiūrių, rezultatų ir veiklos lyginimo rezultatai.

TVIRTINU

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Direktorė

Kristina Ankėnaitė-Balčiūnienė

**BIUDŽETINĖS ĮSTAIGOS VLNIAUS MIESTO KRIZIŲ CENTRO 2021 METŲ VEIKLOS REZULTATŲ APŽVALGA**

1. **DARBUOTOJŲ ASMENINIO UGDYMOSI, NUOLATINIO MOKYMOSI IR TOBULĖJIMO REZULTATAI**

9 kriterijus.

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

Rodiklis.

Darbuotojų vertinimų, kokias mokymų metu įgytas žinias pritaikė savo darbe, procentinė išraiška.

1 pav.

Centro darbuotojų asmeninio ugdymosi, nuolatinio mokymosi ir tobulėjimo rezultatų vertinimas vyko 2022 metų pirmajame ketvirtyje. Vertinimui buvo pateiktos šiam tikslui parengtos anketos.

Iš gautų rezultatų (1 pav.) matyti, kad daugiausiai darbuotojai praktikoje taiko mokymų metu įgytus gebėjimus planuoti (87,5 proc.), gebėjimus padėti paslaugų gavėjams atlikti intervenciją (75 proc.) bei gebėjimus analizuoti situaciją (62,5 proc.). Keli darbuotojai (6 proc.) pasirinko variantą „kita“, pažymėdami, kad praktikoje taiko mokymų metu įgytą komunikavimo bei viešo kalbėjimo gebėjimą.

Planuojami tolimesni veiksmai: siekiant darbuotojų asmeninio ugdymosi, nuolatinio mokymosi ir tobulėjimo proceso efektyvumo didinimo, tikslinga išsiaiškinti, ar pasikeitė dėl koronaviruso (COVID-19) grėsmės Lietuvoje ir visame pasaulyje paskelbtos pandemijos galimybė tobulinti savo profesinę kompetenciją.

1. **PASLAUGŲ GAVĖJŲ TEISIŲ SKATINIMO IR UŽTIKRINIMO KASDIENIAME DARBE REZULTATAI**

16 kriterijus.

Socialinių paslaugų teikėjas vertina savo veiklos efektyvumą pagal tai, kaip skatina ir praktiškai užtikrina paslaugų gavėjų teises visose organizacijos veiklos srityse.

Rodikliai.

1. Paslaugų gavėjų, nurodančių, kokios jų teisės Centre yra skatinamos ir užtikrinamos, procentinė išraiška.

2. Paslaugų gavėjų, nurodančių, kaip ir kam gali pateikti savo pasiūlymus, pageidavimus bei skundus, procentinė išraiška.

2 pav.

Centro paslaugų gavėjų teisių skatinimo ir užtikrinimo kasdieniame darbe vertinimas apklausos būdu vyko 2022 m. pirmajame ketvirtyje. Vertinimui buvo pateiktos šiam tikslui parengtos anketos.

Paslaugų gavėjų buvo klausiama, kaip jie mano, kokios Jų teisės Centre yra užtikrinamos. Diagrama iliustruoja (2 pav.), jog dauguma (95,8 proc.) paslaugų gavėjų gali laisvai reikšti savo nuomonę apie gaunamas paslaugas bei daugelis (92 proc.) paslaugų gavėjų nurodė, jog jie žino skundų teikimo tvarką Centre. Didžioji dauguma paslaugų gavėjų pažymėjo, kad jie Centre jaučiasi lygūs bei nėra diskriminuojami (66,7 proc.), kad yra įtraukiami į paslaugų teikimą (83 proc.), bei nurodė žinantys, kad jų asmens duomenys yra konfidencialūs ir niekam neatskleidžiami (75 proc.).

3 pav.

Paslaugų gavėjų buvo klausiama, kaip ir kam jie gali pateikti savo pasiūlymus, pageidavimus bei skundus. Iš diagramos (3 pav.) galime matyti, kad dauguma paslaugų gavėjų pasiūlymus, pageidavimus bei skundus teiktų Centro administracijai (91,6 proc.) bei Centro socialiniams darbuotojams asmeniškai (83,3 proc.). Nemažai paslaugų gavėjų nurodė, kad pageidavimus bei skundus teiktų anonimiškai (75 proc.) arba socialiniams darbuotojams per susirinkimus (50 proc.).

Planuojami tolimesni veiksmai: 2022 m. svarbu išanalizuoti, kaip paslaugų gavėjai pasinaudojo konkrečiomis jų teisėmis.

1. **PARTNERYSČIŲ TEIKIAMOS NAUDOS REZULTATAI**

25 kriterijus.

Socialinių paslaugų teikėjas įvertina partnerystės rezultatus ir naudą paslaugų gavėjams ir organizacijai.

Rodiklis.

Centro partnerių teikiamos pagalbos svarba paslaugų gavėjų gyvenimo kokybei gerinti.

4 pav.

Centro partnerysčių teikiamos naudos vertinimas apklausos būdu vyko 2022 m. pirmajame ketvirtyje. Vertinimui buvo pateiktos šiam tikslui parengtos anketos. Anketas užpildė 24 paslaugų gavėjai.

Paslaugų gavėjų buvo klausiama, kurių Centro partnerių teikiama pagalba jiems yra svarbiausia (galima buvo pasirinkti kelis partnerius) ir labiausiai įtakojanti jų gyvenimo kokybės gerėjimą. Iš pateiktos diagramos matyti (4 pav.), kad, paslaugų gavėjų nuomone, svarbiausia jiems yra Maito banko teikiama parama (24). Paslaugų gavėjai svarbia pagalba laiko policijos (20), Vilniaus miesto vaikų teisių apsaugos skyriaus (VVTAĮT) (20), antrinės teisinės pagalbos (18) ir Socialinių paslaugų centro (16) teikiamą pagalbą. Galima daryti prielaidą, jog šių Centro partnerių pagalba paslaugų gavėjams yra svarbiausia todėl, kad padeda spręsti iškilusias problemas, dažniausiai lemiančias ir patekimą į Centrą: būsto neturėjimas, smurtas artimoje aplinkoje, ir sunki šeimų materialinė padėtis. Žvelgiant iš Centro perspektyvos, labiausiai paslaugų gavėjų vertinamos partnerystės padeda užtikrinti ir paslaugų tęstinumą, kai iškilę sunkumai sprendžiami tarpininkaujant ir padedant gauti reikiamą socialinių partnerių teikiamą pagalbą.

Planuojami tolimesni veiksmai: atsižvelgiant į gautus rezultatus, planuojama ir toliau vystyti partnerystes, labiausiai prisidedančias prie paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės gerinimo.

1. **PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮTRAUKIMO Į PASLAUGŲ PLANAVIMĄ, TEIKIMĄ IR VERTINIMĄ REZULTATAI**

27 kriterijus.

Socialinių paslaugų teikėjas įtraukia paslaugų gavėjus, kaip aktyvius dalyvius, į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą.

Rodiklis.

Paslaugų gavėjų įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą bei vertinimą būdai.

5 pav.

Centro paslaugų gavėjų įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą apklausa 2022 m. pirmajame ketvirtyje. Vertinimui buvo pateiktos šiam tikslui parengtos anketos.

Paslaugų gavėjų buvo klausiama, kaip jie yra įtraukiami į paslaugų planavimą, teikimą bei vertinimą. Diagrama iliustruoja (5 pav.), kad 92 proc. paslaugų gavėjų teikia pasiūlymus bei pageidavimus. 8 proc. paslaugų gavėjų pasirinko variantą „kita“, žymėdami, kad prie paslaugų planavimo, teikimo bei vertinimo prisideda pildydami anketas bei dalyvaudami anoniminėse apklausose.

Planuojami gerinimo veiksmai: siekiant paslaugų gavėjus dar labiau įtraukti į paslaugų planavimo, teikimo ir vertinimo procesus, planuojama 2022 m. išanalizuoti, kokius konkrečiai pasiūlymus pateikė paslaugų gavėjai.

1. **PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮGALINIMO REZULTATAI**

29 kriterijus.

Socialinių paslaugų teikėjas taiko specifines priemones, kad personalas ir paslaugų vartotojai suprastų, didintų ir gerintų paslaugų gavėjų įgalinimą.

Rodiklis.

Paslaugų gavėjų nuomonės apie gebėjimą savarankiškai spręsti problemas prieš suteikiant paslaugas ir po jų suteikimo palyginimas procentine išraiška.

6 pav.

7 pav.

Centro paslaugų gavėjų galimybė savarankiškai spręsti turimas problemas vertinama individualiai paslaugų teikimo pradžioje ir paslaugų teikimo pabaigoje. Vertinimui buvo pateiktos šiam tikslui parengtos anketos. Vertinimas vyko trečią kartą.

Pirmoje diagramoje (6 pav.) matyti, kad paslaugų teikimo pradžioje 33 proc. paslaugų gavėjų pasirinko atsakymo variantą „iš dalies“, o 42 proc. – „ne“. Sekanti diagrama (7 pav.) iliustruoja, kad 83 proc. atsakiusiųjų paslaugų teikimo pabaigoje savo gebėjimą savarankiškai spręsti problemas vertino teigiamai. Tik 17 proc. paslaugų gavėjų nežino, ar po paslaugų teikimo gali savarankiškai spęsti turimas problemas. Galima daryti prielaidą, kad po paslaugų teikimo Centro gyventojai jaučiasi labiau savimi pasitikintys ir galintys savarankiškai spręsti turimas problemas. Pasiektas rezultatas rodo, kad Centro taikomi metodai ir priemonės dėl paslaugų gavėjų įgalinimo pasirinkti ir taikomi efektyviai.

Planuojami gerinimo veiksmai: siekiant užtikrinti, kad paslaugos būtų teikiamos dar efektyviau, planuojama atlikti analizę, kurie iš Centro taikomų metodų ir priemonių labiausiai įtakoja paslaugų gavėjų savarankiškumo lygio padidėjimą.

**6. PASLAUGŲ GAVĖJŲ GYVENIMO KOKYBĖS GERINIMO REZULTATAI**

32 kriterijus. Socialinių paslaugų teikėjas turi aiškią paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės koncepciją ir vykdo veiklą, grindžiamą paslaugų gavėjų poreikių vertinimu, siekiant pagerinti jų gyvenimo kokybę.

Rodikliai.

1. Teigiamas paslaugų gavėjo pokytis bent vienoje vertinamoje gyvenimo kokybės srityje.

2. Paslaugų gavėjų pasitenkinimo savo gyvenimo kokybe paslaugų teikimo pradžioje ir pabaigoje palyginimas procentine išraiška.

8 pav.

Centro paslaugų gavėjams pirmas gyvenimo kokybės vertinimas atliekamas pradėjus teikti jiems apgyvendinimo paslaugas. Yra pildomos šiam tikslui parengtos anketos. Pasibaigus paslaugų teikimui, atliekamas pakartotinis gyvenimo kokybės įvertinimas. Palyginus gautus rezultatus paslaugų teikimo pradžioje bei pasibaigus paslaugų teikimui, įvardinamas gyvenimo kokybės pokytis – ar paslaugų gavėjai labiau patenkinti savo gyvenimo kokybe atskirose srityse ir ar paslaugų gavėjams vis dar reikalinga specialistų pagalba.

Paslaugų gavėjai, pildydami gyvenimo kokybės klausimyną, vertina savo gyvenimo kokybę trijose srityse: 1) aplinka: materiali, socialinė-psichologinė; 2) saugumas ir sveikata; 3) saviraiška ir tobulėjimas. Diagrama iliustruoja (8 pav.), kad didžiausias teigiamas pokytis matomas aplinkos bei saugumo ir sveikatos srityse. Galimai taip yra dėl to, kad dažniausios patekimo į Centrą priežastys yra susijusios su būsto neturėjimu, sunkia materialine bei finansine padėtimi, smurtu artimoje aplinkoje bei sveikatos ir priklausomybės problemomis. Šios problemos lemia žemą gyvenimo kokybės vertinimą aplinkos, saugumo, sveikatos srityse. Galima daryti prielaidą, kad išsprendus būsto problemą, pagerėjus finansinei padėčiai, išsprendus teisines problemas, priklausomybės problemas, įsidarbinus, pagerėja paslaugų gavėjo gyvenimo kokybės vertinimas.

9 pav.

Paslaugų gavėjų paslaugų teikimo pradžioje ir pabaigoje buvo klausiama, ar jie patenkinti savo gyvenimo kokybe. Diagramoje matyti (9 pav.), kad 84 proc. atsakiusiųjų paslaugų teikimo pabaigoje savo gyvenimo kokybe visiškai patenkinti, 8 proc. patenkinti iš dalies ir dar 8 proc. nežino, ar patenkinti.

Gauti paslaugų teikimo pradžios ir pabaigos palyginimo rezultatai rodo, kad paslaugų gavėjai, gavę Centro specialistų pagalbą, geriau vertina tiek savo gyvenimo kokybę apskritai, tiek atskirose gyvenimo srityse. Galima daryti išvadą, kad Centro teikiamos paslaugos prisideda prie paslaugų gavėjų galimybių spręsti patiriamus sunkumus įvairiose gyvenimo srityse ir tokiu būdu gerinti savo gyvenimo kokybę didinimo.

Planuojami gerinimo veiksmai: atskiro Centro darbuotojų susirinkimo metu tikslinga aptarti, kaip patobulinti asmens norų ir poreikių nustatymo įrankį, siekiant dar efektyvesnio individualios pagalbos teikimo užtikrinimo atskirose gyvenimo srityse.

1. **PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮTRAUKIMO Į INDIVIDUALIŲ PLANŲ RENGIMĄ REZULTATAI**

35 kriterijus.

Socialinių paslaugų teikėjas įtraukia paslaugų gavėjus į Individualaus plano rengimą ir peržiūrą, kad užtikrintų paslaugų gavėjo asmeninį indėlį į jo/jos Individualų planą.

Rodiklis.

Paslaugų gavėjų, nurodančių, kaip jie yra įtraukiami į individualių planų rengimą, procentinė išraiška.

10 pav.

Centro paslaugų gavėjų įtraukimo į individualių planų rengimą apklausa vyko 2022 m. pirmajame ketvirtyje. Vertinimui buvo pateiktos šiam tikslui parengtos anketos.

Diagrama (10 pav.) iliustruoja, kad 83 proc. paslaugų gavėjų pildo individualius planus su darbuotojų pagalba, ir tik 17 proc. pildo savarankiškai.

Planuojami gerinimo veiksmai: rezultato matavimą planuojama atlikti peržiūrint individualius planus ir įvertinant, kiek paslaugų gavėjo nuomonė, siūlymai buvo įtraukti ir atsispindi individualiame plane.

**8. PASLAUGŲ TEIKIMO TĘSTINUMO REZULTATAI**

36 kriterijus.

Socialinių paslaugų teikėjas užtikrina, kad paslaugų gavėjui būtų prieinamas paslaugų tęstinumas nuo ankstyvosios intervencijos iki paramos ir palaikymo po paslaugos suteikimo, priklausomai nuo bėgant laikui besikeičiančių reikalavimų.

Rodikliai:

1. Pasibaigus paslaugų teikimui Centre, suteiktos tęstinės pagalbos (paslaugų) 2021 m. skaičiaus santykis su suteiktos tęstinės pagalbos (paslaugų) skaičiumi 2020 m.

2. Pasibaigus paslaugų teikimui Centre, suteiktų tęstinių paslaugų (informavimas/konsultavimas, tarpininkavimas ar materialinė pagalba) dažnumas (svarbumas).

11 pav.

Duomenys apie 2020 m. ir 2021 m. paslaugų teikimo tęstinumo rezultatus yra gaunami iš Centro teikiamų tęstinių paslaugų apskaitos registro. Diagrama (11 pav.) iliustruoja, kad, pasibaigus paslaugų teikimui Centre, 2020 metais pagalbos į Centro specialistus (informavimo/konsultavimo, tarpininkavimo ar materialinės pagalbos) buvo kreiptasi ir ji suteikta 86 kartus, o 2021 metais 120 kartų. Galimai besikreipiančiųjų skaičiai padidėjo, nes paslaugos buvo pradėtos teikti ir gyvai (dėl šalyje paskelbto karantino dėl COVID-19 pandemijos 2020 m. paslaugos buvo teikiamos tik nuotoliniu būdu (telefonu, el. paštu, internetinių platformų pagalba)).

12 pav.

Iš diagramos matyti (12 pav.), kad iš teikiamų tęstinių paslaugų dažniausia (svarbiausia) yra informavimo/konsultavimo paslauga, nes jos buvo kreiptasi virš 50 kartų per metus. Dažniausios informavimo/konsultavimo temos yra: dokumentų tvarkymas socialinei pašalpai gauti; dokumentų tvarkymas būsto nuomos dalies kompensacijai gauti; deklaracijų pildymas; vaiko išmokų klausimai; problemos su antstoliais ir panašiai. Pastebima, kad 2020 m. buvo reikalinga ir materialinė pagalba. Galimai dėl to, kad dėl šalyje paskelbto karantino dėl COVID-19 pandemijos žmonių finansinė padėtis buvo pablogėjusi.

Planuojami gerinimo veiksmai: ir toliau teikti tęstines paslaugas, atsižvelgiant geriausius paslaugų gavėjų interesus.

**9. TEIKIAMŲ PASLAUGŲ NAUDOS PASLAUGŲ GAVĖJAMS REZULTATAI**

43 kriterijus.

Socialinių paslaugų teikėjas fiksuoja suteiktų paslaugų rezultatus ir naudą paslaugų gavėjui individualiu ir kolektyviniu požiūriu.

Rodikliai:

1. Paslaugų gavėjų nuomonės apie gebėjimą savarankiškai spręsti problemas prieš suteikiant paslaugas ir po jų suteikimo palyginimas procentine išraiška.

2. Paslaugų gavėjų pasitenkinimo savo gyvenimo kokybe paslaugų teikimo pradžioje ir pabaigoje palyginimas procentine išraiška.

3. Teigiamas paslaugų gavėjo gyvenimo kokybės pokytis vertinamose gyvenimo kokybės srityse.

13 pav.

14 pav.

Centro paslaugų gavėjų galimybė savarankiškai spręsti turimas problemas vertinama individualiai paslaugų teikimo pradžioje ir paslaugų teikimo pabaigoje. Vertinimui buvo pateiktos šiam tikslui parengtos anketos. Vertinimas vyko trečią kartą.

Pirmoje diagramoje (13 pav.) matyti, kad paslaugų teikimo pradžioje 33 proc. paslaugų gavėjų pasirinko atsakymo variantą „iš dalies“, o 42 proc. – „ne“. Sekanti diagrama (14 pav.) iliustruoja, kad 83 proc. atsakiusiųjų paslaugų teikimo pabaigoje savo gebėjimą savarankiškai spręsti problemas vertino teigiamai. Tik 17 proc. paslaugų gavėjų nežino, ar po paslaugų teikimo gali savarankiškai spęsti turimas problemas. Galima daryti prielaidą, kad po paslaugų teikimo Centro gyventojai jaučiasi labiau savimi pasitikintys ir galintys savarankiškai spręsti turimas problemas. Pasiektas rezultatas rodo, kad Centro taikomi metodai ir priemonės dėl paslaugų gavėjų įgalinimo pasirinkti ir taikomi efektyviai.

15 pav.

Centro paslaugų gavėjams pirmas gyvenimo kokybės vertinimas atliekamas pradėjus teikti jiems apgyvendinimo paslaugas. Yra pildomos šiam tikslui parengtos anketos. Pasibaigus paslaugų teikimui, atliekamas pakartotinis gyvenimo kokybės įvertinimas. Palyginus gautus rezultatus paslaugų teikimo pradžioje bei pasibaigus paslaugų teikimui, įvardinamas gyvenimo kokybės pokytis – ar paslaugų gavėjai labiau patenkinti savo gyvenimo kokybe atskirose srityse ir ar paslaugų gavėjams vis dar reikalinga specialistų pagalba.

Paslaugų gavėjai, pildydami gyvenimo kokybės klausimyną, vertina savo gyvenimo kokybę trijose srityse: 1) aplinka: materiali, socialinė-psichologinė; 2) saugumas ir sveikata; 3) saviraiška ir tobulėjimas. Diagrama iliustruoja (15 pav.), kad didžiausias teigiamas pokytis matomas aplinkos bei saugumo ir sveikatos srityse. Galimai taip yra dėl to, kad dažniausios patekimo į Centrą priežastys yra susijusios su būsto neturėjimu, sunkia materialine bei finansine padėtimi, smurtu artimoje aplinkoje bei sveikatos ir priklausomybės problemomis. Šios problemos lemia žemą gyvenimo kokybės vertinimą aplinkos, saugumo, sveikatos srityse. Galima daryti prielaidą, kad išsprendus būsto problemą, pagerėjus finansinei padėčiai, išsprendus teisines problemas, priklausomybės problemas, įsidarbinus, pagerėja paslaugų gavėjo gyvenimo kokybės vertinimas.

16 pav.

Paslaugų gavėjų paslaugų teikimo pradžioje ir pabaigoje buvo klausiama, ar jie patenkinti savo gyvenimo kokybe. Diagramoje matyti (16 pav.), kad 84 proc. atsakiusiųjų paslaugų teikimo pabaigoje savo gyvenimo kokybe visiškai patenkinti, 8 proc. patenkinti iš dalies ir dar 8 proc. nežino, ar patenkinti.

Gauti paslaugų teikimo pradžios ir pabaigos palyginimo rezultatai rodo, kad paslaugų gavėjai, gavę Centro specialistų pagalbą, geriau vertina tiek savo gyvenimo kokybę apskritai, tiek atskirose gyvenimo srityse. Galima daryti išvadą, kad Centro teikiamos paslaugos prisideda prie paslaugų gavėjų galimybių spręsti patiriamus

Paslaugų gavėjas Nr. 1. (17 pav.)

Moteris, 29 metų, turi du mažamečius vaikus, su vaikų tėvu nesusituokę. Nuo vyro moteris, galimai ir vaikai, dažnai patiria fizinį smurtą. Paslaugų teikimo laikotarpis – 5 mėnesiai. Atėjimo į Centrą metu visas gyvenimo sritis ji įvertino nuliais. Paslaugų teikimo pabaigoje aplinkos (materiali, socialinė-psichologinė) vertinimas keitėsi nuo 0 iki 2. Galimai tai lėmė stabilesnė nei iki tol jos finansinė padėtis, reguliarios Centro socialinių darbuotojų, teisinio švietimo specialisto ir psichologo konsultacijos. Saugumo ir sveikatos srities vertinimas taip pat keitėsi nuo 0 iki 2. Manytina, jog toks vertinimas buvo, kadangi Centre moteris su vaikais jaučiasi saugūs, smurtaujantis vyras negali su jais matytis. Saviraiškos ir tobulėjimo sritis keitėsi nuo 0 iki 2, kadangi paslaugų gavėja buvo skatinama dalyvauti Centro grupinėse ir bendruomeninėse veiklose.

17 pav.

Paslaugų gavėjas Nr. 2. (18 pav.)

Moteris, 2 vaikų mama, amžius – 38 metai. Vyresniajam moters vaikui – 12 metų, jaunesniajam – 2 metai. Moters vyras priklausomas nuo alkoholinių gėrimų bei naudojo fizinį smurtą prieš žmoną ir vaikus. Paslaugų teikimo laikotarpis – 6 mėnesiai. Atėjimo į Centrą momentu bendras moters vertinimas gyvenimo kokybės vertinimo srityse siekė 3 balus. Paslaugų teikimo laikotarpiu, Centro teisinio švietimo specialistui tarpininkaujant, paslaugų gavėja gavo Valstybės garantuojamą teisinę pagalbą, pradėjo skyrybų procesą su vyru. Paslaugų teikimo pabaigoje aplinkos (materiali, socialinė-psichologinė) vertinimas keitėsi nuo 1 iki 2. Galimai tai lėmė pagerėjusi finansinė moters padėtis, ramus, be smurtinių santykių gyvenimas Centre. Saugumo ir sveikatos srities vertinimas taip pat keitėsi nuo 1 iki 2. Manytina, kad toks vertinimas dėl to, kad po skyrybų moteris galėjo grįžti į namus, kur negalėjo gyventi smurtaujantis vyras. Saviraiškos ir tobulėjimo sritis keitėsi nuo 1 iki 2, kadangi paslaugų gavėja su vaikais buvo skatinama dalyvauti Centro grupinėse ir bendruomeninėse veiklose.

18 pav.

**10. REZULTATAI, KURIE RODO PASLAUGŲ GAVĖJŲ IR KITŲ SVARBIŲ SUINTERESUOTŲJŲ ŠALIŲ PASITENKINIMĄ**

45 kriterijus.

Socialinių paslaugų teikėjas matuoja paslaugų gavėjų ir visų suinteresuotų šalių pasitenkinimą remdamasis vidaus ir išorės vertinimu.

Rodiklis.

Paslaugų gavėjų ir kitų suinteresuotų šalių (steigėjo) pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis procentinė išraiška.

19 pav.

Centro paslaugų gavėjų, kurie išreiškė savo pasitenkinimą paslaugomis, vertinimas apklausos būdu vyko 2022 m. pirmajame ketvirtyje. Atliktas teikiamų paslaugų kokybės vertinimo tyrimas, kuriam naudotos standartizuotos anketos.

Centro partneriai: Socialinių paslaugų centras, policija, Caritas, Vilniaus miesto vaiko teisių apsaugos skyrius, VŠĮ Vilniaus „SOS vaikų kaimas“, Dingusių žmonių šeimų paramos centras, VŠĮ Pal. J. Matulaičio šeimos centras. Iš suinteresuotų šalių buvo pasirinktas steigėjas.

Paslaugų gavėjų, paslaugų teikėjų, partnerių ir steigėjo buvo klausiama apie pasitenkinimą Centre teikiamomis paslaugomis. Diagrama (19 pav.) iliustruoja, kad tik partneriai ir steigėjas visiškai patenkinti (100 proc.) Centro teikiamomis paslaugomis. Paslaugų teikėjų ir paslaugų gavėjų atsakymai pasiskirstė vienodai: po 94 proc. paslaugomis patenkinti, po 6 proc. atsakiusiųjų pasirinko atsakymą „nežinau“. Nepatenkintų Centro teikiamomis paslaugomis nėra.

Klausiant pagal atskiras sritis, apie 90 proc. paslaugų gavėjų liko patenkinti kasdieninio gyvenimo įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslauga, konsultavimu bei nukreipimu pas konkrečius specialistus. Taip pat asmenys yra patenkinti tarpininkavimu ir atstovavimu informacijos pateikimu, esant poreikiui, vaikų priežiūros paslauga. Daugiau nei 90 proc. darbuotojai teigiamai vertina užtikrinamas darbo sąlygas, fizinį, emocinį saugumą bei bendradarbiavimą su kitomis organizacijomis.

Planuojami gerinimo veiksmai: tikslinga į socialinių partnerių anketinę apklausą įtraukti atvirus klausimus apie Centro teikiamų paslaugų pasitenkinimą.

**11. PASLAUGŲ GAVĖJAI, PERSONALAS IR KITOS SVARBIOS SUINTERESUOTOSIOS ŠALYS SUPRANTA VEIKLOS REZULTATUS**

46 kriterijus.

Socialinių paslaugų teikėjas teikia prieinamą, lengvai suprantamą informaciją apie užfiksuotus rezultatus, įskaitant apklausos rezultatus.

Rodiklis.

Centro paslaugų teikėjų, paslaugų gavėjų, partnerių ir kitų suinteresuotų šalių (steigėjo) veiklos rezultatų suprantamumo procentinė išraiška.

20 pav.

Centro paslaugų gavėjų, personalo ir kitų svarbių suinteresuotų šalių Centro veiklos rezultatų suprantamumo vertinimas apklausos būdu vyko 2022 m. pirmajame ketvirtyje.

Paslaugų gavėjų, paslaugų teikėjų, partnerių ir steigėjo buvo klausiama nuomonės apie Centro metinių veiklos rezultatų aiškumą. (Centro metiniai veiklos rezultatai pateikiami internetiniame puslapyje, paslaugų gavėjams ir teikėjams per susirinkimus, partneriams siunčiami elektroniniais paštais.) Diagrama (20 pav.) iliustruoja, kad 100 proc. paslaugų teikėjų pristatomi veiklos rezultatai aiškūs, 85 proc. partnerių taip pat rezultatai aiškūs, ir 79 proc. paslaugų gavėjų rezultatai yra aiškūs.

Atsižvelgiant į gautus rezultatus, planuojama keisti Centro metinius veiklos rezultatų pristatymus (pateikimus) paslaugų gavėjams.

**12**. **CENTRO VEIKLOS EFEKTYVUMO, POŽIŪRIŲ, REZULTATŲ IR VEIKLOS LYGINIMO REZULTATAI**

50 kriterijus.

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

Rodiklis.

Vilniaus miesto krizių centro paslaugų ir VA Caritas Motinos ir vaiko globos namų paslaugų teikimo metodų palyginimas.

21 pav.

Abi įstaigos veiklos lyginimui naudojo standartizuotas anketas. Įstaigų veiklos lyginimas vyko pirmą kartą. Diagrama (21 pav.) iliustruoja, kad rezultatai yra panašūs. Buvo lyginama paslaugų gavėjų nuomonė, vertinant atskiras su paslaugų organizavimu ir teikimu susijusias sritis.

Kaip rodo rezultatai, paslaugų gavėjų pasitenkinimas atskirose srityse yra aukštas. Darytinos išvados: aukštas bendradarbiavimo bei konsultavimui skirto laiko įvertinimas gali būti nulemtas Centre įtvirtinto individualaus požiūrio į asmenį (stengiamasi įsigilinti į asmens problemas, išsamiai vertinti paslaugų gavėjų norus ir poreikius, paslaugų gavėjas skatinamas aktyviai dalyvauti pagalbos procese, reguliariai skiriama laiko individualioms konsultacijoms, siekiant asmeniui suteikti labiausiai jam reikalingą pagalbą.

Planuojami tolimesni veiksmai: manome, kad būtų tikslinga apsilankyti VA Carite ir detaliau susipažinti su įstaigos veikla bei jos taikomais darbo metodais/priemonėmis.