

JURBARKO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO DIENOS SOCIALINĖS GLOBOS PASLAUGOS KOKYBĖS ĮSIVERTINIMO REZULTATAI

Vilnius 2019

JURBARKO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO *DIENOS SOCIALINĖS GLOBOS* PASLAUGOS KOKYBĖS ĮSIVERTINIMO REZULTATAI

Jurbarko socialinių paslaugų centro teikiamų dienos socialinės globos paslaugų kokybės įsivertinimas vyko 2019 gruodžio 02 – 16 dienomis. Įsivertinimo anketą užpildė **20** paslaugų centro darbuotojų.

Įsivertinimo instrumentą parengė *Valdymo inovacijų agentūra* remiantis tarptautiniais socialinių paslaugų kokybės standartais ir viešojo sektoriaus organizacijų kokybės užtikrinimo rekomendacijomis:

- Savanoriška Europos socialinių paslaugų sistema (angl.- *Voluntary European Quality Framework for Social Services*).
- Bendrasis visuotinės svarbos socialinių paslaugų kokybės modeliu, 2010 (angl. *Common Quality Framework for Social Services of General Interest*).
- Europos socialinių paslaugų kokybės standartu EQUASS, www.equass.be
- Bendroju vertinimo modeliu (BVM).

Įsivertinimo klausimynas yra skirtas vidiniam organizacijos įsivertinimui ir atspindi organizacijoje veikiančių darbuotojų požiūrį į kokybės užtikrinimą. Anketą sudaro 34 teiginiai trijose srityse: *organizacijos vadyba, santykiai su klientais ir paslaugų teikimo procesas*. Kiekvieną teiginį darbuotojai vertino 5 balų skalėje, kur:

- **Visiškai sutinku**, kad mūsų organizacijoje yra tokia praktika, ji nuolatinė - **5 balai**.
- **Iš dalies sutinku**, kad tokia praktika yra, bet ji nėra reguliari - **4 balai**.
- **Nei sutinku, nei nesutinku** (galbūt tokia praktika kartais yra) - **3 balai**.
- **Iš dalies nesutinku**, abejoju, kad tokia praktika yra, turiu mažai informacijos - **2 balai**.
- **Visiškai nesutinku**, neturime tokios praktikos - **1 balai**.

Visi teiginiai yra suskirstyti į 17 rodiklių (1 priedas), kurie vertinami taškais. Surinktų taškų skaičius kiekvienoje dalyje parodo organizacijos kokybės vertinimą.

- ✓ Pirmoje dalyje „Organizacijos vadyba ir vadovybė“ yra 6 rodikliai, maksimalus galimas taškų skaičius yra **30 taškų** (jeigu visi rodikliai įvertinami 5 balais).
- ✓ Antroje dalyje „Paslaugų teikimo procesas“ yra 6 rodikliai, maksimalus galimas taškų skaičius yra **30 taškų** (jeigu visi rodikliai įvertinami 5 balais).
- ✓ Trečioje dalyje „Santykis su klientu“ yra 5 rodikliai, maksimalus galimas taškų skaičius yra **25 taškai** (jeigu visi rodikliai įvertinami 5 balais).

Viso organizacija gali surinkti **85 taškus**.

Toliau šioje ataskaitoje įsivertinimo rezultatai pateikiami nurodant procentinę išraišką darbuotojų, kurie įvertinto kiekvieną iš pateiktų teiginių balais. Taškų skaičiavimas pateikiamas 1 priede. Kuo aukštesnis suteikiamo balo vidurkis, tuo daugiau darbuotojų sutinka, kad organizacijose konkreti praktika yra reguliari. Kai visų vertinimų balų vidurkis yra 5 – 4 balai, organizacija užtikrina paslaugų kokybę. Kai vidurkis yra 3 – 2,5 balai – yra tobulintinų sričių, reikalingi tam tikri korekcijos veiksmai. Jeigu vertinimų vidurkis mažiau negu 2,5 balo – organizacijos veikloje yra ženklių spragų, kurias būtina nedelsiant taisyti.

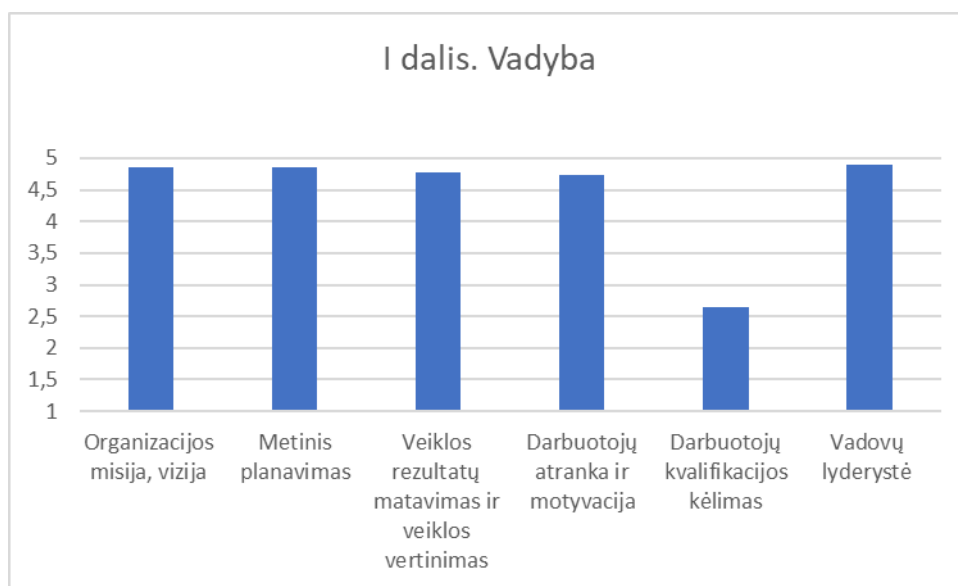
1. PIRMAS DALIS. ORGANIZACIJOS VADOVYBĖS IR VADYBOS VERTINIMAS

Šioje dalyje buvo vertinami vadybiniai organizacijos elementai, pvz.: vadovų gebėjimai, metinis planavimas, rezultatų matavimas, darbuotojų kvalifikacijos kėlimo ir motyvavimo sistema. 1 lentelėje **žaliai** pažymėti geriausiai vertinami teiginiai, kurių vertinimo balo vidurkis yra **4,75 balai**. Aukščiausias vertinimas – 5 balai buvo skirtas vertinant nuolatinį veiklos vertinimo procesą bei organizacijos vadovo gebėjimus atstovauti organizaciją išorėje. 5 balai yra labai reta praktika kai net 100 proc. apklaustųjų sutinka, kad tam tikra praktika organizacijoje yra nuolatinė. 1 lentelėje **rausvai** yra pažymėti prasčiau vertinami teiginiai. Žemiausias balas čia yra skirtas už galimybę dalyvauti supervizijos procese – **0,34 balo**. Žemiau įvertinti teiginiai susiję su naujų darbuotojų atrankos tvarka bei atrankos kriterijais.

1 lentelė. Dalies „Organizacijos valdymas“ reitingavimo rezultatai (nurodomas pasirinkimų proc. ir atsakiusių darbuotojų skaičių)

TEIGINYS	visiškai sutinku (5 balai)	iš dalies sutinku (4 balai)	nei sutinku nei nesutinku (3 balai)	iš dalies nesutinku (2 balai)	visiškai nesutinku (1 balas)
Jums yra gerai žinoma ir aiški jūsų organizacijos misija, vizija	17 (85.0%)	3 (15.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
Jūsų organizacija turi strateginį ir metinį veiklos planus	18 (90.0%)	2 (10.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
Organizacijos vadovybė įtraukia jus į metinio/ strateginio veiklų plano kūrimą ar jo aptarimą	17 (85.0%)	2 (10.0%)	1 (5.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
Jūsų organizacijoje planuojant paslaugas, nuolat vykdomos klientų ir jų artimųjų apklausos bei paslaugų vertinimas	19 (95.0%)	0 (0.0%)	1 (5.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
Informacija apie klientų apklausos rezultatus yra pristatoma visiems darbuotojams	16 (80.0%)	3 (15.0%)	1 (5.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
Jums kai darbuotojui/ai yra aišku, kaip matuojama klientų (paslaugų	16 (80.0%)	2 (10.0%)	2 (10.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)

gavėjų) pasiekta pažanga					
Jūsų organizacijoje yra nustatyta aiški darbuotojų kvalifikacijos kėlimo tvarka	19 (95.0%)	1 (5.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
Darbuotojai periodiškai (bent kartą per metus) dalyvauja supervizijoje	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (5.0%)	0 (0.0%)	19 (95.0%)
Jūsų organizacijos vadovas yra bendradarbiaujantis ir palaikantis	19 (95.0%)	1 (5.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
Naujų darbuotojų atrankos metu organizacijoje taikomi aiškūs pretendentų atrankos kriterijai	12 (60.0%)	5 (25.0%)	3 (15.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
Jūsų organizacijoje yra nuolat vykdomas veiklos aptarimas, vyksta individualūs metiniai veiklos aptarimo pokalbiai su darbuotojais	20 (100.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
Organizacijos vadovas tinkamai atstovauja jūsų organizaciją išorėje	20 (100.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
Organizacijos vadovas tinkamai sprendžia konfliktus	18 (90.0%)	0 (0.0%)	1 (5.0%)	1 (5.0%)	0 (0.0%)



1 paveikslas. Pirmos dalies rodiklių vertinimas balais iki 5.

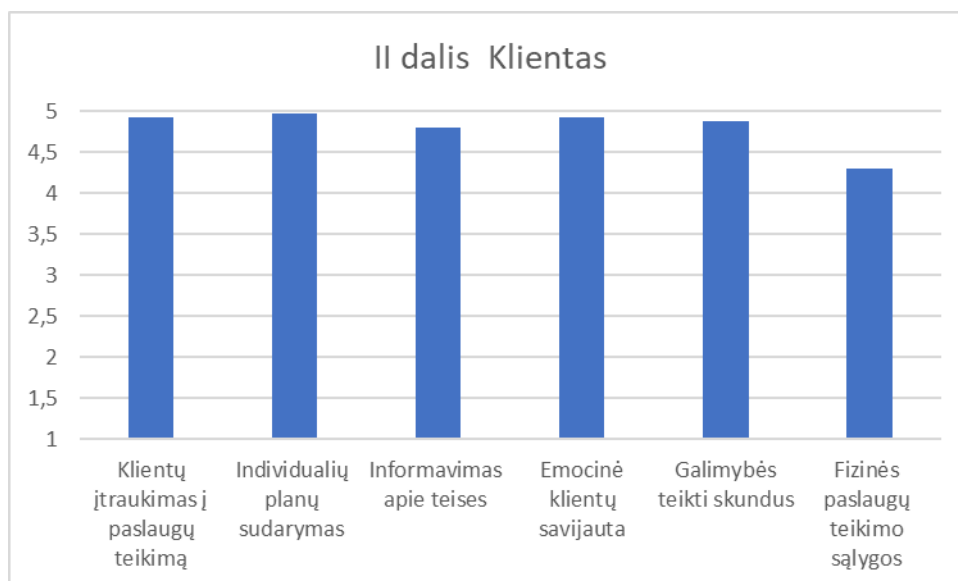
2. ANTRA DALIS. SANTYKIŲ SU KLIENTAIS VERTINIMAS.

Ši dalis apima konkrečias su klientais tiesiogiai susijusias sritis, kaip konfidencialumas, etika, emociniai ryšiai, empatija, individualių poreikių tenkinimas ir kt. 2 lentelėje **žaliai** pažymėti geriausiai vertinami teiginiai, kurių aukščiausias vertinimo balas yra **5**, tai reiškia,

kad 100 proc. apklaustų darbuotojų sutinka, kad tam tikra praktika organizacijoje yra nuolatinė. Darbuotojai gerai įvertino individualių poreikių vertinimo, klientų informavimo apie teises bei klientų įtraukimo praktiką. 2 lentelėje **rausvai** yra pažymėti santykinai prasčiau įvertinti teiginiai, jų mažiausias vertinimo balas **4,30 balo**, tai teiginiai susiję fizinėmis sąlygomis ir organizacijos infrastruktūra.

2 lentelė. Dalies „Santykiai su klientu“ reitingavimo rezultatai (nurodomas pasirinkimų proc. ir atsakiusių darbuotojų skaičių)

TEIGINYS	visiškai sutinku (5 balai)	iš dalies sutinku (4 balai)	nei sutinku nei nesutinku (3 balai)	iš dalies nesutinku (2 balai)	visiškai nesutinku (1 balas)
Jūsų klientai yra visada įtraukiami į pagalbos plano sudarymą ir paslaugų teikimo jiems planavimą	17 (85.0%)	3 (15.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
Jūsų klientai gali bet kada išsakyti savo pasiūlymus paslaugų tobulinimui, jie žino, kur kreiptis, jeigu norėtų teikti pasiūlymus	20 (100.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
Organizacijoje realiai yra vertinami individualūs kiekvieno kliento poreikiai	20 (100.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
Kiekvienam klientui yra sudaromas individualus pagalbos planas	20 (100.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
Individualų pagalbos planų peržiūra vyksta reguliariai ir atsižvelgiant į kliento pageidavimą	18 (90.0%)	2 (10.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
Organizacijoje visi paslaugų gavėjai yra supažindinami su jų teisėmis, informacija jiems pateikiama suprantamai (neformaliai)	15 (75.0%)	5 (25.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
Jūsų organizacijos klientai žino ir supranta savo teises	17 (85.0%)	3 (15.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
Jūsų organizacijos klientai jaučiasi oriai gaudami paslaugas	16 (84.2%)	3 (15.8%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
Jūsų organizacijoje yra ypatingai akcentuojami geri kliento ir darbuotojo tarpusavio santykiai, skatinama tolerancija	20 (100.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
Organizacijoje yra aiški skundų pateikimo tvarka, klientai žino, kur ir koku būdu galėtų pateikti skundą	19 (95.0%)	0 (0.0%)	1 (5.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
Organizacijoje yra aiški skundų nagrinėjimo tvarka, apie išvadas informuojami klientai ir darbuotojai	18 (90.0%)	1 (5.0%)	1 (5.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
Fizinės paslaugų klientams teikimo sąlygos (patalpos, jų pritaikymas, vieta ir pan.) yra tinkamos ir pritaikytos jų poreikiams	9 (45.0%)	9 (45.0%)	1 (5.0%)	1 (5.0%)	0 (0.0%)



2 paveikslas. Antros dalies rodiklių vertinimas balais iki 5.

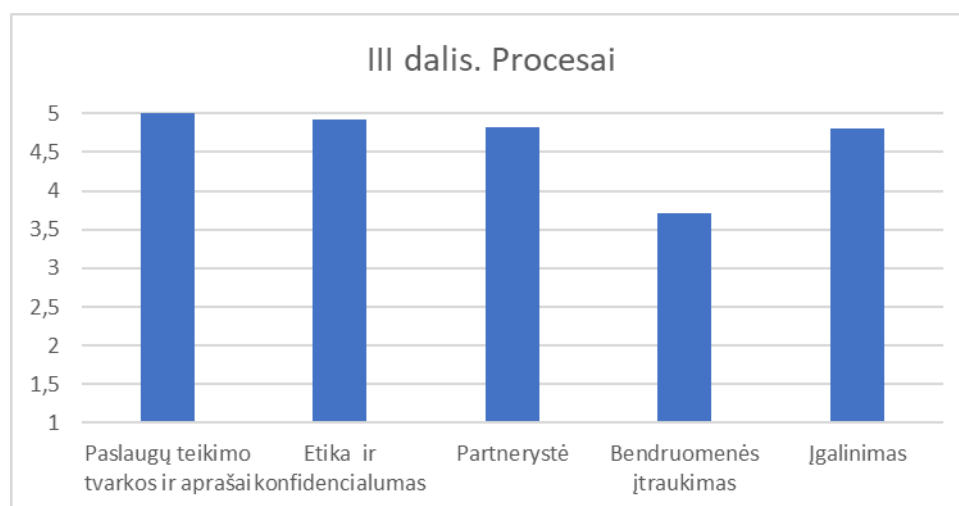
3. TREČIA DALIS. ORGANIZACIJOS PROCESŲ VERTINIMAS.

Ši dalis apima organizacijos procesų vertinimą: aprašai, tvarkos (pvz. konfidencialumas), partnerystė. 3 lentelėje **žaliai** pažymėti yra teiginiai, kurių vertinimo balo vidurkis yra **5 balai**. Darbuotojai puikiai įvertino aprašų išsamumą, asmens duomenų apsaugos ir konfidencialumo praktiką bei bendradarbiavimą su partneriais. 3 lentelėje **rausvai** yra pažymėti teiginiai, kurie vertinimo vidurkis žemesnis: **2,52**. Silpniau vertinama savanorištos praktikos organizacijoje.

3 lentelė. Dalies „Paslaugų teikimo procesas“ reitingavimo rezultatai (nurodomas pasirinkimų proc. ir atsakiusių darbuotojų skaičių)

TEIGINYS	visiškai sutinku (5 balai)	iš dalies sutinku (4 balai)	nei sutinku nei nesutinku (3 balai)	iš dalies nesutinku (2 balai)	visiškai nesutinku (1 balas)
Organizacija turi aiškią ir aprašytą paslaugų teikimo tvarką, kuri aptarta su visais darbuotojais	20 (100.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
Paslaugos yra paprasta ir suprantama klientams kalba pateikiamos internete, atmintinėse ar pan.	20 (100.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
Organizacijoje yra etikos kodeksas, kurį žino ir jo laikosi visi darbuotojai	19 (95.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (5.0%)	0 (0.0%)
Organizacijoje yra aiški konfidencialios informacijos ir asmens duomenų apsaugos tvarka, kurią žino ir taiko visi darbuotojai	20 (100.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
Jūsų organizacijoje labai svarbus bendradarbiavimas su partnerių	19 (95.0%)	1 (5.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)

organizacijomis, paslaugos teikiamos kompleksiskai					
Organizacija nuolat vykdo įvairius projektus kartu su partneriais	14 (70.0%)	6 (30.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
Teikiant paslaugas į pagalbą teikimą yra įtraukti šeimos nariai, bendruomenė (mokykla, sveikatos įstaigos, NVO ir kt.)	18 (90.0%)	2 (10.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
Į organizacijos veiklą įtraukiami savanoriai, jie apmokomi	3 (15.8%)	1 (5.3%)	5 (26.3%)	4 (21.1%)	6 (31.6%)
Klientai turi teisę vertinti paslaugų kokybę, yra skatinami dalyvauti jūsų organizacijos veikloje	19 (95.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (5.0%)	0 (0.0%)
Pagrindinis prioritetas teikiant paslaugas jūsų organizacijoje yra kliento savarankiškumo augimas	17 (85.0%)	2 (10.0%)	0 (0.0%)	1 (5.0%)	0 (0.0%)



3 paveikslas. Trečios dalies rodiklių vertinimas balais iki 5.

REKOMENDACIJOS:

1. Rekomenduojame ieškoti būdų sudaryti galimybes darbuotojams dalyvauti supervizijos procese. Supervizija pasižymi kompleksiniu požiūriu ir integruoja savyje įvairių sričių: vadybos, edukologijos, psichologijos žinias, tai lemia šio metodo universalumą. Supervizijos veikla yra įteisinta LR kaip socialinio darbo specialistų profesinės veiklos savitarpio priežiūra ir pagalba, skatinant ir padedant socialinį darbą dirbantiems vertinti savo profesinę veiklą, numatyti veiklos kėlimo kryptis bei padidinti profesinę kompetenciją (LR socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006-04-05 d. įsakymas Nr. A1-62).
2. Verta aptarti su kolektyvu naujų darbuotojų atrankos kriterijus. Personalo atranką rekomenduojama organizuoti sudarant atrankos komisiją, kurioje gali dalyvauti įvairių padalinių darbuotojų atstovai.
3. Būtų svarbu ieškoti būdų į paslaugų teikimą įtraukti savanorius. Savanorystės praktika demonstruoja organizacijos socialinę atsakomybę, atvirumą bendruomenei. Pritraukti savanorių galima plečiant partnerystės tinklą su nevyriausybinėmis organizacijomis bei aukštosiomis mokyklomis. Taip pat rekomenduojama pristatyti organizacijos veiklą miesto šventėse, tuo pačiu kviečiant prisijungti savanorius bei užregistruoti įstaigą savanorystės tinkluose, pvz. „Eurodesk“, Europos jaunimo informacijos tinklas, veikiantis 34 Europos šalyse ir teikiantis išskirtinę informaciją, skirtą jaunimui <http://www.savanoriaujam.lt/>.
4. Darbuotojai apklausoje taip pat nurodė, kad jiems reikėtų „daugiau lankstumo organizuojant paslaugas“ bei „daugiau lankstumo darbuotojo atžvilgiu, atsižvelgti į jo asmeninę situaciją“.

Jurbarko socialinių paslaugų centro *dienos socialinės globos* paslaugos
kokybės rodiklių suvestinė

I DALIS Vadyba ir vadovybė		II DALIS Paslaugų teikimo procesas		III DALIS Santykis su klientu	
Rodiklis	Vertinimas	Rodiklis	Vertinimas	Rodiklis	Vertinimas
Organizacijos misija, vizija	4,85	Klientų įtraukimas į paslaugų teikimą	4,92	Paslaugų teikimo tvarkos ir aprašai	5
Metinis planavimas	4,85	Individualių planų sudarymas	4,96	Etika ir konfidencialumas	4,92
Veiklos rezultatų matavimas ir veiklos vertinimas	4,78	Informavimas apie teises	4,80	Partnerystė	4,82
Darbuotojų atranka ir motyvacija	4,72	Emocinė klientų savijauta	4,92	Bendruomenės įtraukimas	3,71
Darbuotojų kvalifikacijos kėlimas	2,64	Galimybės teikti skundus	4,87	Įgalinimas	4,80
Vadovų lyderystė	4,90	Fizinės paslaugų teikimo sąlygos	4,30		
Vidurkis	4,45		4,79		4,65
Taškai	26/30		29/30		23/25
Bendras taškų skaičius iš 85 galimų					78

85 - 75 taškai: tai stipri ir kokybiškai dirbanti organizacija, turinti tvirtą organizacinę kultūrą, planuojanti ir nuolat vertinanti savo veiklą, gebanti įtraukti į paslaugų teikimą suinteresuotas šalis, užtikrinanti darbuotojų ir klientų gerovę. Tai nuolat tobulėjanti organizacijos, atitinkanti gerąsias socialinių paslaugų teikimo praktikas.

74 – 60 taškai: tai tobulėjanti organizacija, turinti aiškias paslaugų teikimo gaires, ieškanti būdų įtraukti klientus ir besimokanti vertinti klientų pažangą, vertina darbuotojus ir jų motyvuoja. Organizacija aiškiai gali identifikuoti tobulintinas sritis ir siekia paslaugų kokybės.

59 – 40 taškai: tai auganti organizacija, kuriai dar trūksta esminių paslaugų kokybės elementų. Nėra aiškiai apibrėžtos paslaugų teikimo tvarkos, klientų įtraukimo praktika silpna, nėra paslaugų kokybės vertinimo modelių, darbuotojų kvalifikacijos užtikrinimo sistemos.

Mažiau nei 40 taškų: tai besikurianti arba stagnuojanti organizacija, kuriai trūksta esminių paslaugų kokybės vertinimo elementų. Ši organizacija neturi aiškių paslaugų teikimo tvarkų, neužtikrina bendradarbiavimo su partneriais, nėra pakankamai rūpinamasi kliento teisėmis bei gerove.