

VILNIAUS RAJONO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO KOKYBĖS ĮSIVERTINIMO REZULTATAI

Vilniaus rajono socialinių paslaugų centro teikiamų paslaugų kokybės įsivertinimas vyko 2019 spalio 30 – lapkričio 07 dienomis. Įsivertinimo anketą užpildė **42** paslaugų centro darbuotojai.

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

- Savanoriška Europos socialinių paslaugų sistema (VEQF for SS –angl.- *Voluntary European Quality Framework for Social Services*).
- Bendrasis visuotinės svarbos socialinių paslaugų kokybės modeliu (CQF for SSGI; EK, 2010 – angl. *Common Quality Framework for Social Services of General Interest*).
- Europos socialinių paslaugų kokybės standartu EQUASS, www.equass.com
- Bendruoju vertinimo modeliu (BVM).

Įsivertinimo instrumentas 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**, kad tokia praktika yra - **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 įvertino 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 ženklų spragų, kurias būtina nedelsiant taisyti.

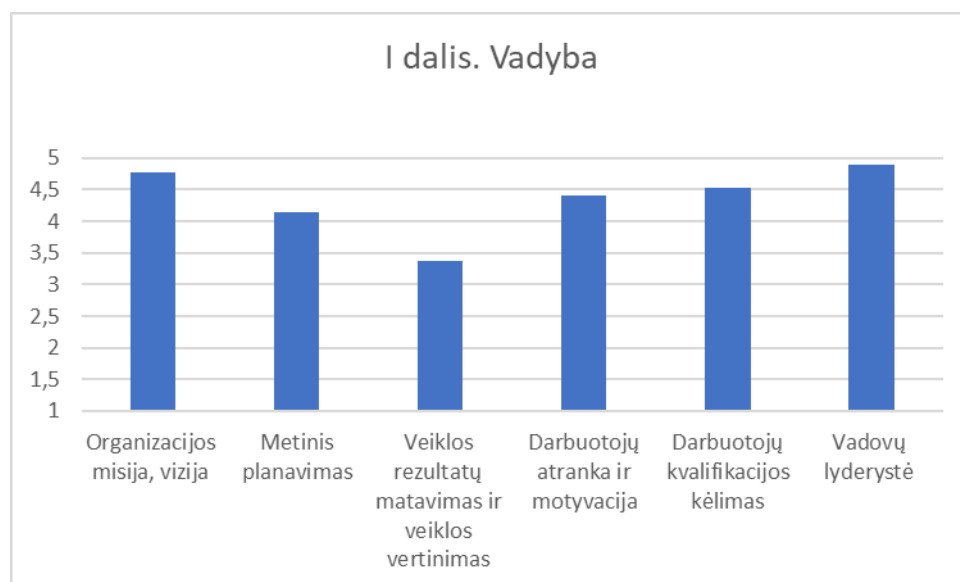
1. PIRMAS DALIS. ORGANIZACIJOS VADOVYBĖS IR VADYBOS VERTINIMAS

1 lentelėje **žaliai** pažymėti geriausiai vertinami teiginiai, kurių vertinimo balo vidurkis yra **4,45 – 4,97 balai**. Darbuotojai labai gerai įvertino organizacijos vadovą, 71 proc. darbuotojų žino, kad organizacija turi strateginį planą. 1 lentelėje **rausvai** yra pažymėti prasčiausiai vertinami teiginiai, jų bendras vertinimo balas svyruoja tarp **2,84 - 3,88 balo**. Tai reiškia, kad kai kurios veiklos (klientų apklausos, klientų pažangos stebėjimas) turėtų būti tobulinamos.

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	34 (82.9%)	6 (14.6%)	1 (2.4%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
Jūsų organizacija turi strateginį ir metinį veiklos planus	30 (71.4%)	5 (11.9%)	5 (11.9%)	0 (0.0%)	2 (4.8%)
Organizacijos vadovybė įtraukia jus į metinio/strateginio veiklų plano kūrimą ar jo aptarimą	16 (38.1%)	10 (23.8%)	12 (28.6%)	2 (4.8%)	2 (4.8%)
Jūsų organizacijoje nuolat vykdomos klientų ir jų artimųjų apklausos, paslaugų vertinimas	15 (35.7%)	6 (14.3%)	13 (31.0%)	4 (9.5%)	4 (9.5%)
Informacija apie klientų apklausos rezultatus yra pristatoma visiems darbuotojams	8 (19.0%)	6 (14.3%)	14 (33.3%)	4 (9.5%)	10 (23.8%)
Jums yra aišku, kaip	14 (33.3%)	11 (26.2%)	13 (31.0%)	1 (2.4%)	3 (7.1%)

matuojama klientų (paslaugų gavėjų) pasiekta pažanga					
Jūsų organizacijoje yra nustatyta aiški darbuotojų kvalifikacijos kėlimo tvarka	20 (47.6%)	12 (28.6%)	9 (21.4%)	1 (2.4%)	0 (0.0%)
Darbuotojai periodiškai (bent kartą per metus) dalyvauja supervizijoje	39 (92.9%)	1 (2.4%)	1 (2.4%)	1 (2.4%)	0 (0.0%)
Jūsų organizacijos vadovas yra bendradarbiaujantis ir palaikantis	41 (97.6%)	1 (2.4%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
Naujų darbuotojų atrankos metu organizacijoje taikomi aiškūs pretendentų atrankos kriterijai	28 (66.7%)	6 (14.3%)	8 (19.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
Jūsų organizacijoje yra nuolat vykdomas veiklos aptarimas, vyksta individualūs metiniai veiklos aptarimo pokalbiai su darbuotojais	25 (59.5%)	14 (33.3%)	1 (2.4%)	2 (4.8%)	0 (0.0%)
Organizacijos vadovas tinkamai atstovauja jūsų organizaciją išorėje	38 (90.5%)	3 (7.1%)	1 (2.4%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
Organizacijos vadovas tinkamai sprendžia konfliktus	38 (92.7%)	2 (4.9%)	1 (2.4%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)



1 paveikslas. Pirmos dalies rodiklių vertinimas balais iki 5.

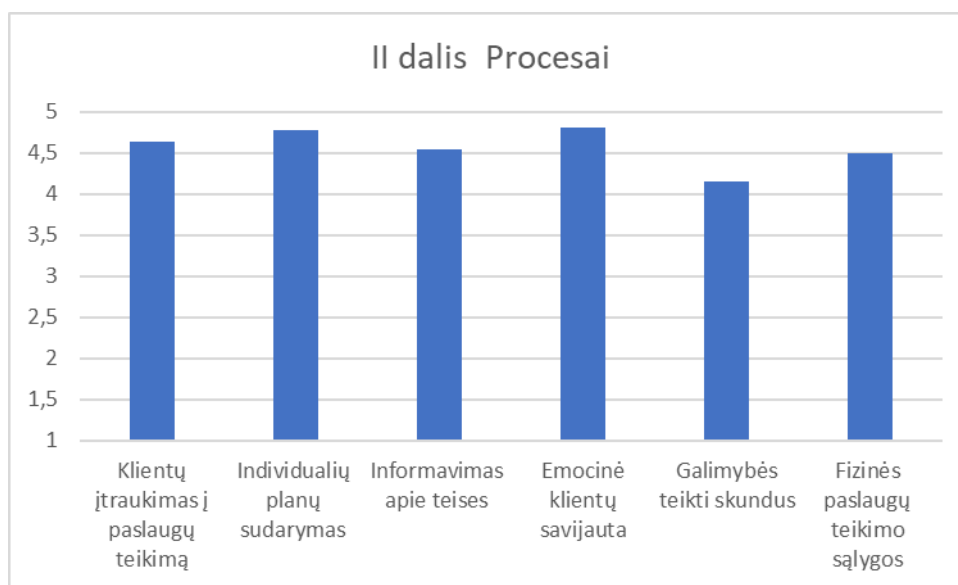
2. ANTRA DALIS. SANTYKIŲ SU KLIENTAIS VERTINIMAS.

2 lentelėje **žaliai** pažymėti geriausiai vertinami teiginiai, kurių vertinimo vidurkis yra **4,76 – 4,95** balai. Darbuotojai gerai įvertino sritis susijusias su individualių planų rengimu, informavimu apie teises, orumo užtikrinimu. 2 lentelėje **rausvai** yra pažymėti prasčiau įvertinti teiginiai, jų vertinimo balas yra **4,1 – 4,36** balo. Tobulinimo veiksmai reikalingi informuojant darbuotojus apie organizacijos praktiką.

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 įtraukiami į pagalbos plano sudarymą, paslaugų teikimo jiems planavimą	35 (83.3%)	5 (11.9%)	1 (2.4%)	1 (2.4%)	0 (0.0%)
Organizacijoje klientai gali bet kada išsakyti savo pasiūlymus veiklos tobulinimui	27 (64.3%)	9 (21.4%)	6 (14.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
Organizacijoje realiai yra vertinami individualūs kiekvieno kliento poreikiai	32 (76.2%)	9 (21.4%)	1 (2.4%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
Kiekvienam klientui yra sudaromas individualus pagalbos planas	40 (95.2%)	2 (4.8%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
Individualų pagalbos planų peržiūra vyksta reguliariai ir atsižvelgiant į kliento pageidavimą	31 (73.8%)	9 (21.4%)	1 (2.4%)	1 (2.4%)	0 (0.0%)
Organizacijoje visi paslaugų gavėjai yra supažindinami su jų teisėmis, informacija jiems pateikiama suprantamai (neformaliai)	34 (81.0%)	8 (19.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
Jūsų organizacijos klientai žino ir supranta savo teises	23 (54.8%)	12 (28.6%)	6 (14.3%)	1 (2.4%)	0 (0.0%)
Organizacijoje paslaugos teikiamos visų pirma gerbiant asmens orumą	38 (90.5%)	4 (9.5%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
Jūsų organizacijoje yra	35	3 (7.1%)	4 (9.5%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)

ypatingai akcentuojami geri kliento ir darbuotojo tarpusavio santykiai	(83.3%)				
Organizacijoje yra aiški ir klientui suprantama skundų pateikimo tvarka	23 (56.1%)	8 (19.5%)	5 (12.2%)	4 (9.8%)	1 (2.4%)
Organizacijoje yra aiški skundų nagrinėjimo tvarka, apie išvadas informuojami klientai	23 (54.8%)	10 (23.8%)	6 (14.3%)	2 (4.8%)	1 (2.4%)
Fizinės paslaugų klientams teikimo sąlygos (patalpos, jų pritaikymas, vieta ir pan.) yra tinkamos ir pritaikytos jų poreikiams	26 (61.9%)	12 (28.6%)	4 (9.5%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)



2 paveikslas. Antros dalies rodiklių vertinimas balais iki 5.

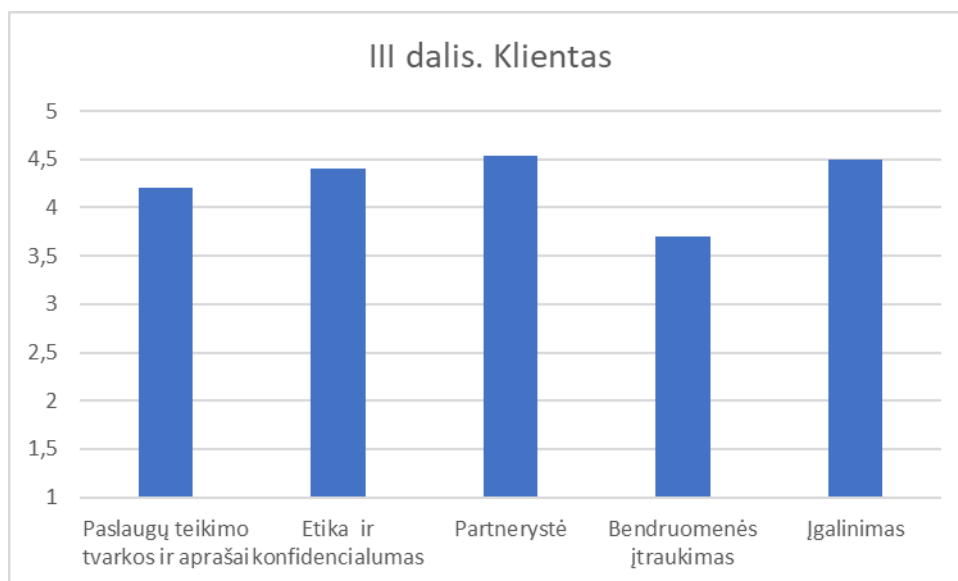
3. TREČIA DALIS. ORGANIZACIJOS PROCESŲ VERTINIMAS.

3 lentelėje **žaliai** pažymėti yra teiginiai, kurių vertinimo balo vidurkis yra **4,56 – 4,84 balai**. Darbuotojai gerai įvertino paslaugų teikimo tvarką aprašus, taip pat galiojančią konfidencialumo tvarką, galimybę rinktis paslaugas ir partnerių tinklą. 3 lentelėje **rausvai** yra pažymėti teiginiai, kurie vertinimo vidurkis žemesnis: **2,63 – 3,81**. Prasčiausiai vertinama

savanorystės praktika, projektinė veikla bei atmintinių parengimas (ar informacijos pateikimas kita, klientams suprantama). Šias sritis verta plėtoti.

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 aiškia paslaugų teikimo tvarką, kuri aptarta su visais darbuotojais	31 (73.8%)	7 (16.7%)	4 (9.5%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
Paslaugos yra paprasta ir suprantama klientams kalba aprašytos ir pateikiamos internete, atmintinėse ar pan.	21 (50.0%)	6 (14.3%)	8 (19.0%)	1 (2.4%)	6 (14.3%)
Organizacijoje yra etikos kodeksas, kurį žino ir jo laikosi visi darbuotojai	23 (54.8%)	6 (14.3%)	8 (19.0%)	3 (7.1%)	2 (4.8%)
Organizacijos yra aiški konfidencialios informacijos naudojimo tvarka, kurią žino ir taiko visi darbuotojai	37 (88.1%)	5 (11.9%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
Jūsų organizacijoje labai svarbus bendradarbiavimas su partnerių organizacijomis, darbuotojai skatinami ieškoti naujų galimybių	33 (78.6%)	9 (21.4%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
Organizacija nuolat vykdo įvairius projektus kartu su partneriais	25 (59.5%)	9 (21.4%)	7 (16.7%)	0 (0.0%)	1 (2.4%)
Teikiant paslaugas klientams jūs esate skatinami į pagalbos teikimą įtraukti šeimos narius ir kitus kliento artimuosius	34 (81.0%)	6 (14.3%)	2 (4.8%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
Į organizacijos veiklą įtraukiami savanoriai, jie apmokomi	5 (11.9%)	7 (16.7%)	14 (33.3%)	3 (7.1%)	13 (31.0%)
Klientas turi teisę rinktis paslaugas, atsisakyti paslaugų	32 (76.2%)	3 (7.1%)	7 (16.7%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)



3 paveikslas. Trečios dalies rodiklių vertinimas balais iki 5.

DARBUOTOJŲ PASIŪLYMAI IR KOMENTARAI:

1. Siūlytume socialiniams darbuotojams kompensuoti transporto išlaidas. Klientus aprūpinti biotualetais, asmens higienos priemonėmis.
2. Norinčių gauti lankomosios priežiūrose paslaugas yra daug, bet etatų per mažai. Tikrai gaila tų senolių kurie negali pasirūpinti savimi....

REKOMENDACIJOS:

1. Įtraukti darbuotojus į metinio planą rengimą, inicijuojant darbuotojų apklausas.
2. Patobulinti klientų pasitenkinimo paslaugomis vertinimo sistemą, reguliariai įgyvendinti klientų apklausas, svarbu apie tai informuoti darbuotojus.
3. Sukurti klientų pažangos (paslaugos poveikio) vertinimo mechanizmą.
4. Užtikrinti, kad paslaugų gavėjai būtų jiems suprantamu būdu informuojami apie jų teises ir skundų bei atsiliepimų pateikimo galimybes. Verta papildomai informuoti darbuotojus apie šią praktiką.
5. Pasirūpinti, kad būtų parengtos paslaugų gavėjams lengvai suprantamos atmintinės apie teikiamas paslaugas, jos pateikiamos interneto svetainėje.
6. Būtų svarbu ieškoti būdų į paslaugų teikimą įtraukti savanorius.

Vilniaus rajono socialinių paslaugų centro kokybės rodiklių vertinimas

I DALIS Vadyba ir vadovybė		II DALIS Paslaugų teikimo procesas		III DALIS Santykis su klientu	
Rodiklis	Vertinimas	Rodiklis	Vertinimas	Rodiklis	Vertinimas
Metinis planavimas	4,15	Klientų įtraukimas į paslaugų teikimą	4,63	Paslaugų teikimo tvarkos ir aprašai	4,2
Veiklos rezultatų matavimas ir veiklos vertinimas	3,37	Individualių planų sudarymas	4,78	Etika ir konfidencialumas	4,4
Darbuotojų atranka ir motyvacija	4,4	Informavimas apie teises	4,55	Partnerystė	4,54
Darbuotojų kvalifikacijos kėlimas	4,53	Emocinė klientų savijauta	4,815	Bendruomenės įtraukimas	3,7
Vadovų lyderystė	4,89	Galimybės teikti skundus	4,15	Įgalinimas	4,5
Metinis planavimas	4,15	Fizinės paslaugų teikimo sąlygos	4,5	Paslaugų teikimo tvarkos ir aprašai	4,2
Vidurkis	4,35		4,57		4,26
Taškai	26/30		27/30		21/25
Bendras taškų skaičius iš 85 galimų					74

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.