

## VILNIAUS ARKIVYSKUPIJOS CARITAS MOTINOS IR VAIKO NAMŲ SOCIALINĖS PRIEŽIŪROS PASLAUGŲ TEIKIMO 2021 M. REZULTATAI

2021 metais socialinės priežiūros (apgyvendinimo) paslaugas Motinos ir vaiko namuose gavo 82 asmenys (32 moterys ir 50 vaikų). Apklausoje dalyvavo suaugę paslaugų gavėjai, t.y., 32 moterys. Visoms gyventojoms 2022 m. kovo – balandžio mėn. buvo išsiųstos apklausos anketos, apklausoje dalyvavo 25 gyventojos, t.y., 78 procentai 2021 metais gyvenusiųjų moterų. Lyginant su 2020 metais, moterų aktyvus padidėjo 13 procentų (2020 metais apklausoje dalyvavo 65 procentai gyventojų).

2021 m. Motinos ir vaiko namuose dirbo 5 darbuotojai, apklausoje dalyvavo 5 arba 4 darbuotojai, priklausomai nuo jų darbo pobūdžio ir atsakomybių. Darbuotojams talkino 34 savanoriai, jų apklausa nebuvo organizuota, tačiau ją planuojama organizuoti vertinant 2022 m. veiklos rezultatus.

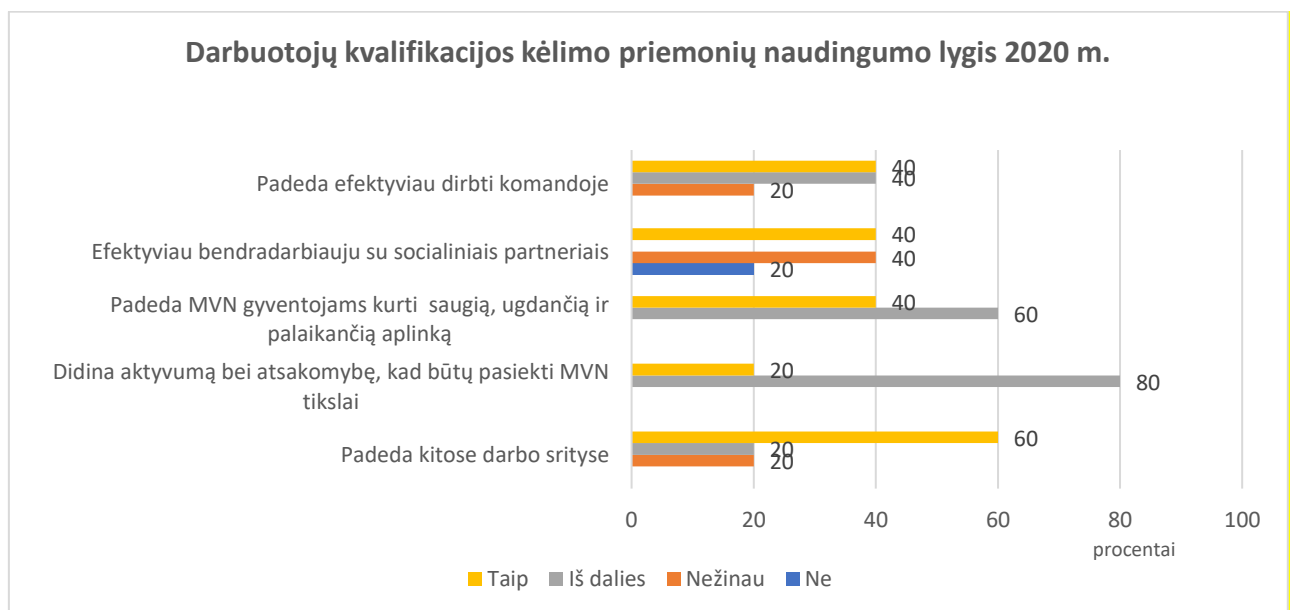
### 1. MOTINOS IR VAIKO NAMŲ (MVN) DARBUOTOJŲ ASMENINIO UGDYMO, NUOLATINIO MOKYMOSI IR TOBULĖJIMO REZULTATAI

9 kriterijus:

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

RODIKLIS:

Kvalifikacijos kėlimo priemonių naudingumo (pritaikomumo darbe) procentinė išraiška.



1 pav.

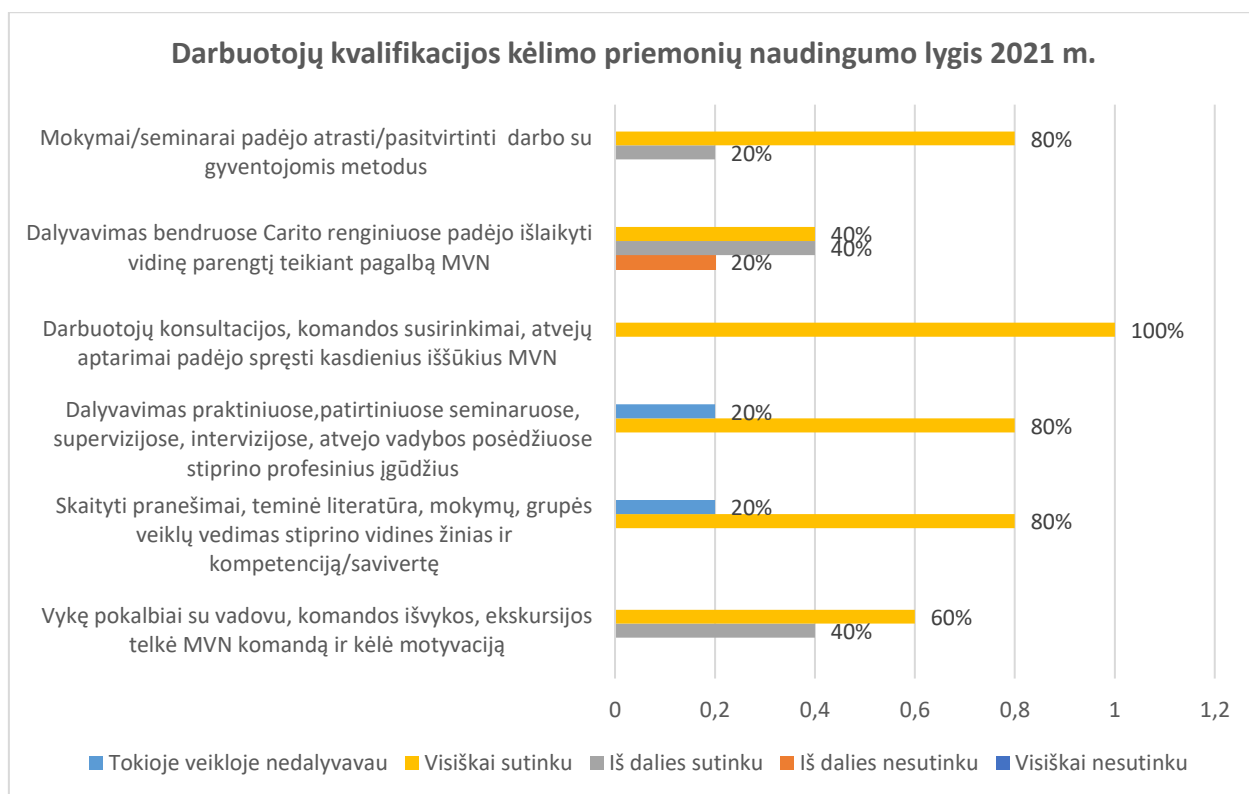
#### Rezultatų paaiškinimas:

Motinos ir vaiko namų darbuotojų kvalifikacijos kėlimo priemonių naudingumo lygis matuojamas kasmet nuo 2020 m. anketinės apklausos būdu. 2020 metais MVN dirbo 4 darbuotojai, kurie buvo apklausti 2021 m. balandžio mėn. Šešiasdešimt procentų apklaustųjų darbuotojų nurodė, kad mokymosi metu įgytos žinios ir patirtis padidino jų konsultavimo įgūdžius, susitiprino gebėjimą valdyti streso situacijas, leido geriau suvokti

šeimų ir vaikų poreikius, padidino darbo efektyvumą ir pasitenkinimą darbu, pagerino Motinos ir vaiko namų atstovavimo gebėjimus.

Darbuotojų pasirinktos kvalifikacijos kėlimo priemonės labiausiai įtakojo saugios, ugdančios MVN gyventojų aplinkos kurimą. Vertinant rezultatus ir poreikį, nutarta toliau naudoti įprastines priemones (dalyvauti mokymuose) bei naują priemonę – vesti mokymus MVN gyventojoms, panaudojant įgytą mokymuose patirtį. Nagrinėjant apklausos rezultatus, padaryta išvada, kad darbuotojų komandinio darbo įgūdžiai yra pakankamai stiprūs ir šių įgūdžių stiprinimas komandai šiuo metu nėra aktualus.

Vertinant bendradarbiavimo su socialiniais partneriais efektyvumą, pastebėta, kad 2020 m. darbuotojams truko priemonių šiam bendradarbiavimui didinti, todėl nutarta į 2021 m. MVN Veiklos planą įtraukti tokias priemones kaip bendrą veiklą su socialiniais partneriais (dalyvavimą šeimų situacijų aptarimuose, susitikimuose-diskusijose aktualiomis temomis). Vertinant nepakankamą priemonių naudingumą MVN tikslų pasiekimui, individualus priemonių poreikis aptartas su kiekvienu darbuotoju ir priemonės įtrauktos į 2021 m. darbuotojų kvalifikacijos kėlimo ir mokymo planą.



2 pav.

### Rezultatų paaiškinimas:

2021 m. darbuotojų apklausai buvo paruoštas naujas klausimynas, kuriame atspindėjo visos organizacijos siūlomos priemonės darbuotojų kvalifikacijai kelti, apklausti visi penki MVN dirbantys darbuotojai.

Visi (100 proc.) darbuotojai sutiko, kad efektyviausia kvalifikacijos kėlimo priemonė padedanti kasdiniame darbe, ypač sprendžiant konfliktines/sudėtingas situacijas – kolegų tarpusavio konsultacijos ir pasitarimai. Taip pat visa komanda iš dalies arba visiškai sutinka, kad mokymai/seminarai, kuriuose teko dalyvauti 2021 m., padėjo atrasti ar pasitvirtinti darbo su gyventojomis metodus. Taip pat visa komanda iš dalies arba visiškai pritarė, kad metiniai pokalbiai su vadovu, bendros komandos išvykos telkė komandą ir kėlė jos motyvaciją dirbti. Tokias praktines kvalifikacijos kėlimo priemones, kaip dalyvavimą praktiniuose seminaruose/supervizijose, intervizijose, atvejo vadybos posėdžiuose, mokymų, grupių vedimą, komanda taip pat įvertino, kaip efektyvias ir naudingas. Mažiau efektyvia kvalifikacijos kėlimo priemone, kuri turėtų padėti išlaikyti vidinę parengtį teikiant pagalbą, komanda įvardino "dalyvavimą bendruose Carito

renginiuose". Daroma išvada, kad šiai dienai visos organizacijos siūlomos darbuotojui kvalifikacijos kėlimo priemonės yra efektyvios ir naudingos darbuotojams.

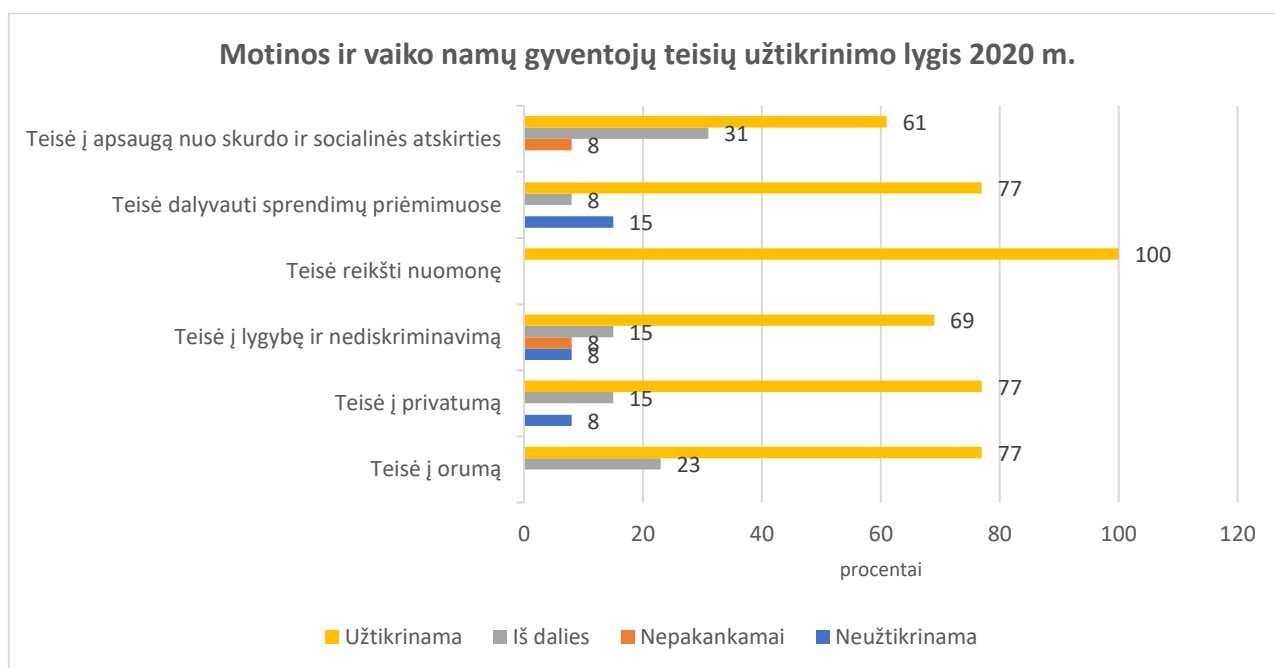
## 2. MOTINOS IR VAIKO NAMŲ (MVN) GYVENTOJŲ TEISIŲ UŽTIKRINIMO REZULTATAI

16 KRITERIJUS:

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

RODIKLIS:

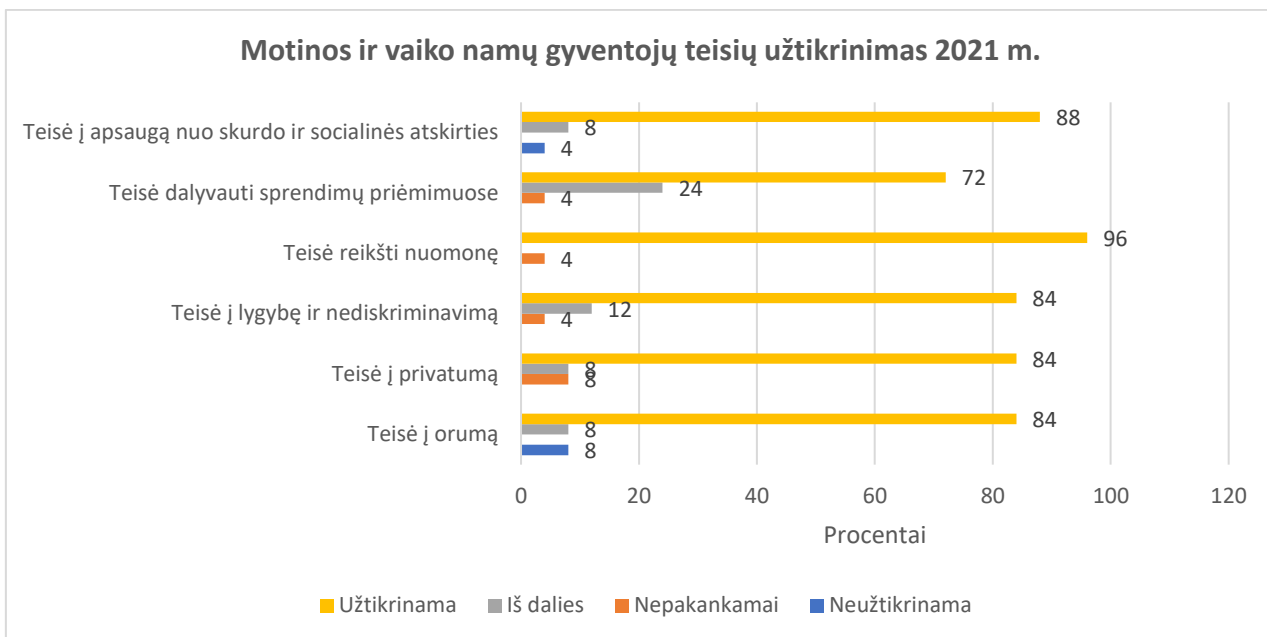
Motinos ir vaiko namų gyventojų teisių užtikrinimo lygio procentinė išraiška.



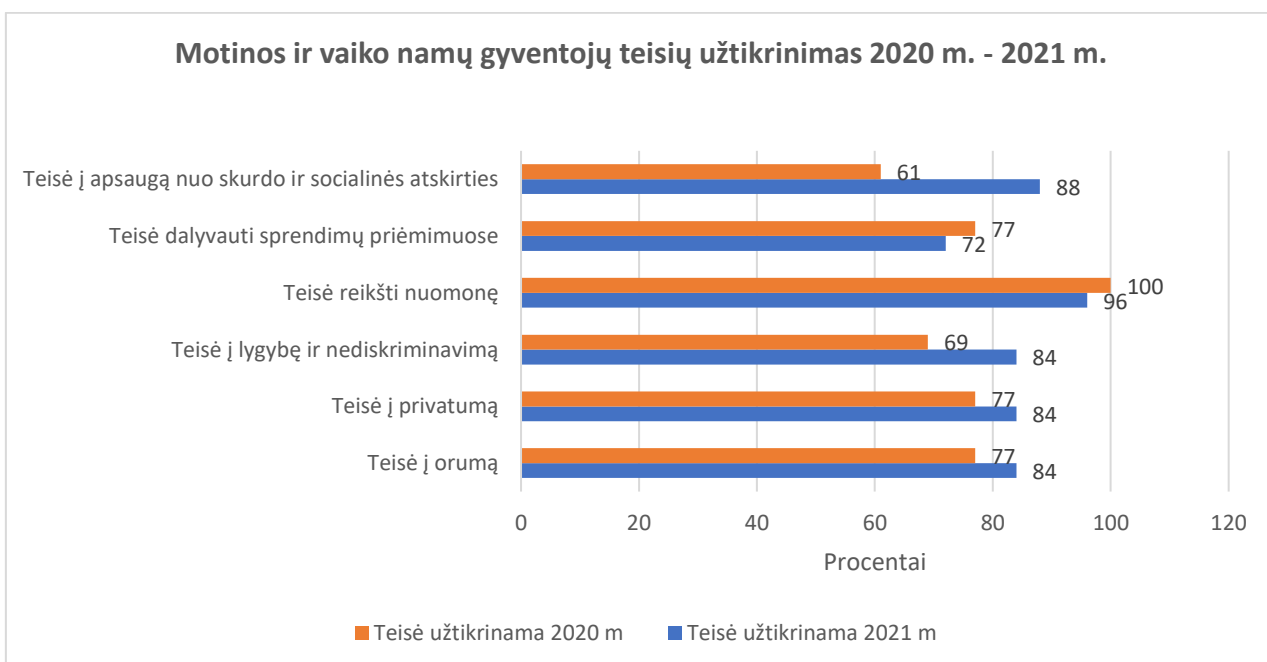
3 pav.

### Rezultatų paaiškinimas:

2020 m. apklausos rezultatai rodo, kad labiausiai yra užtikrinama gyventojų teisė reikšti savo nuomonę, mažiausia dalis respondentų teigė, kad yra užtikrinama jų teisė į apsaugą nuo skurdo ir socialinės atskirties bei teisė į lygybę ir nediskriminavimą. Pastebėta, kad daliai apklaustųjų buvo sunku suprasti anketos klausimus, todėl buvo nutarta periodiškai kartu su gyventojomis (individualiai ir bendruomenės susirinkimų metu) peržiūrėti lengvai skaitoma ir suprantama forma (naudojant paveikslėlius) pateiktas gyventojų teises, Teisių Chartiją, atsižvelgiant į kiekvienos gyventojos individualius gebėjimus. Tai padės gyventojoms lengviau savo teises suprasti, įsiminti ir įgyvendinti kasdieniniame gyvenime, aktyviau ir objektyviau reikšti savo nuomonę. Buvo nuspręsta koreguoti klausimų formuluotes į labiau suprantamas gyventojoms.



4 pav.



5 pav.

#### Rezultatų paaiškinimas:

2021 metų paslaugų gavėjų nuomone, labiausiai yra užtikrinama jų teisė reikšti savo nuomonę, mažiausia dalis respondentų teigė, kad yra užtikrinama jų teisė dalyvauti sprendimų priėmimuose. Daroma prielaida, kad gyventojos turi galimybę reikšti savo nuomonę, šia savo teise naudojasi aktyviai, tačiau į jų nuomonę nėra pakankamai atsižvelgiama darant joms svarbius sprendimus. Taip pat tikėtina, kad ne visada moterys galėjo pasinaudoti savo teise dalyvauti sprendimų priėmimuose dėl objektyvių priežasčių, pavyzdžiui, nustačius vaikui apsaugos poreikį ir skyrus vaikui apsaugos priemonę – apgyvendinimą įstaigoje (Motinos ir vaiko namuose) kartu su motina, prioritetas buvo skiriamas vaiko teisei į saugią aplinką užtikrinti, bet ne motinos teisei pasirinkti gyvenamąją vietą (t.y., dalyvauti sprendimų priėmime).

Po 2020 m. apklausos buvo pastebėta, kad daliai apklaustųjų buvo sunku suprasti anketos klausimus, todėl buvo nutarta gyventojų teises (ir pareigas) pateikti suprantamesne joms forma, naudojant paveikslėlius ir trumpus, paprastus teisių paaiškinimus informaciniuose stenduose. Sudėtinga daryti išvadą, ar šis sprendimas turėjo įtakos gyventojų atsakymams, tačiau lyginant 2020 m. ir 2021 m. rezultatus, matoma, kad teisės yra užtikrinamos teigė didesnis procentas 2021 metais gyvenusių moterų (5 pav.).

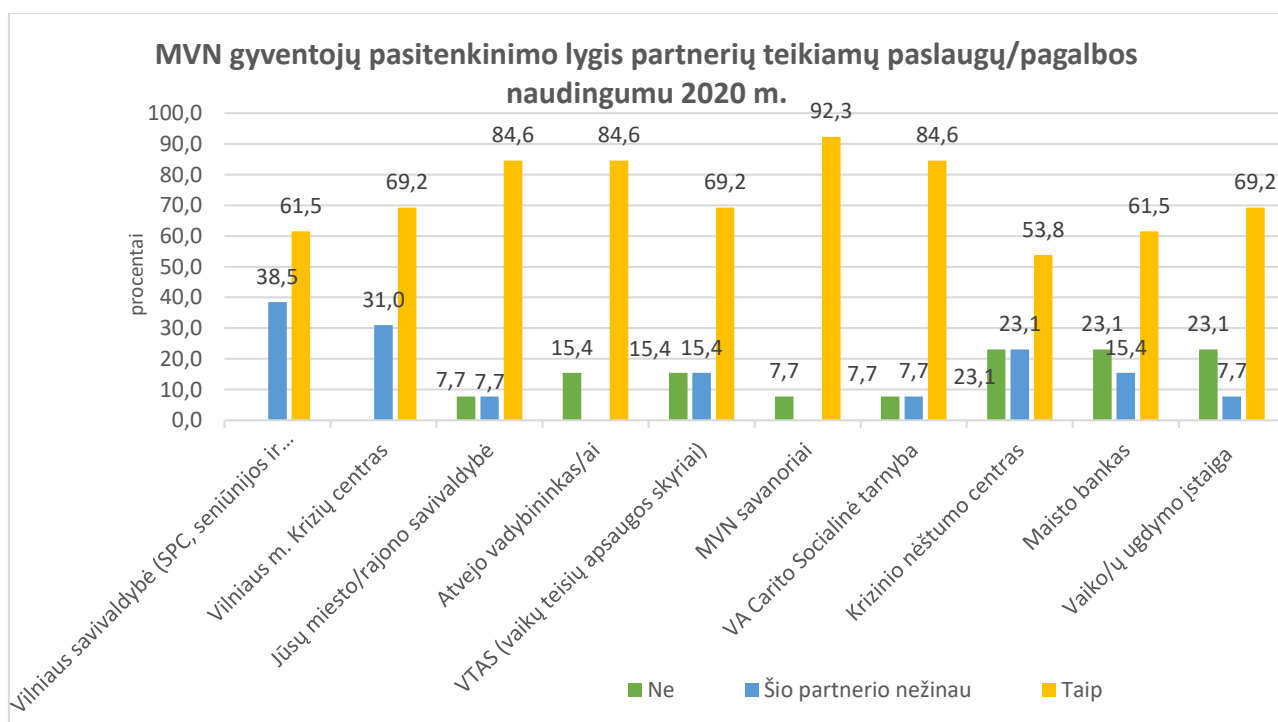
### 3. MOTINOS IR VAIKO NAMŲ (MVN) PARTNERYSČIŲ TEIKIAMOS NAUDOS REZULTATAI

25 kriterijus:

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

RODIKLIAI:

1. Motinos ir vaiko namų gyventojų pasitenkinimo lygio partnerių teikiamų paslaugų/pagalbos naudingumu procentinė išraiška.
2. Motinos ir vaiko namų darbuotojų pasitenkinimo lygio partnerių teikiamų paslaugų/pagalbos naudingumu procentinė išraiška.



6 pav.

#### Rezultato Nr.1 paaiškinimas:

2020 m. apklausos rezultatai rodo, kad gyventojos labiausiai įvertino MVN savanorių pagalbą. Įvertinus savanorių pagalbos svarbą MVN gyventojams, nutarta 2021 metais išskirtinį dėmesį skirti savanorių komandos telkimui, pasirenkant šią veiklą strategine ateinančių metų kryptimi, įtraukiant savanorius į naujų paslaugų MVN gyventojams teikimą (vaikų užimtumo/ugdymo organizavimą, moterų maisto gaminimo įgūdžių ugdymą ir kt.).

Pakankamai aukštai gyventojos įvertino šeimos atvejo vadybininkų pagalbą. Analizuojant rezultatus, daroma išvada, kad gyventojos jaučiasi įtrauktos į jų šeimoms organizuojamos pagalbos procesą, mato šio

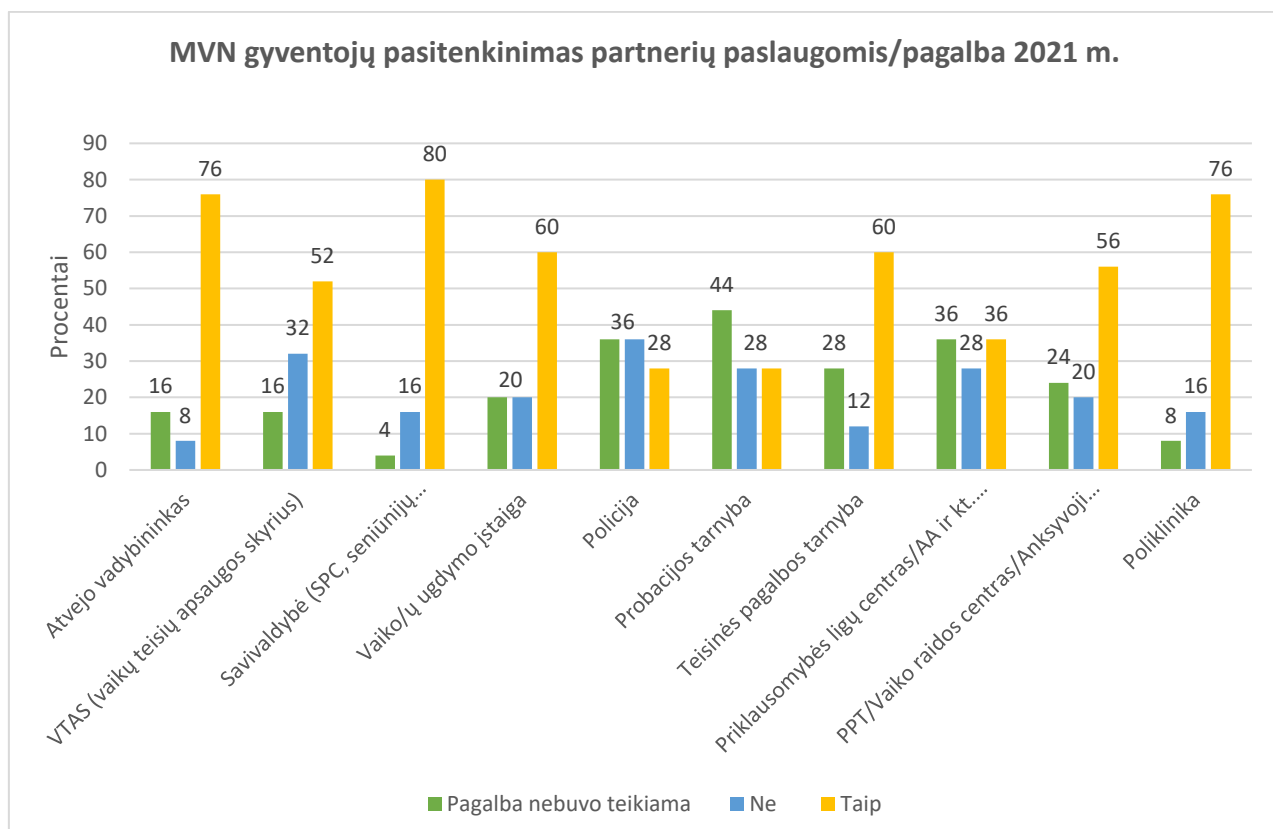
bendradarbiavimo naudą ir teigiamus pokyčius savo gyvenimuose. Iš aukšto VA Carito padalinio – socialinės tarnybos, įvertinimo daroma išvada, kad materialinė pagalba (ypač pagalba drabužiais) mažas pajamas turinčioms moterims yra ypač aktuali.

Mažiausia dalis gyventojų išreiškė savo pasitenkinimą partneriais - Maisto banko ir Krizinio nėštumo centru. Daroma išvada, kad partnerių siūloma pagalba nėra aktuali, dubliuoja pagalbą, gaunamą Carito organizacijoje arba nėra žinoma. Nutarta naujoms MVN gyventojoms, aptariant jų materialinę padėtį, siūlyti pasinaudoti šių partnerių teikiamomis paslaugomis individualiai.

Apklausos rezultatai rodo, kad kitų savivaldybių pagalba vertinama aukščiau negu Vilniaus miesto savivaldybės pagalba. Planuojant 2021 m. MVN veiklas numatytos priemonės bendradarbiavimui su Vilniaus m. savivaldybe didinti, pasirašyta bendradarbiavimo sutartis.

Daugiau kaip penktadalis respondentų atsakė, kad nėra patenkintos bendradarbiavimu su vaikų ugdymo įstaigomis (vaikų darželiais ir mokyklomis), nutarta analizuoti šią situaciją su gyventojomis individualiai konsultacijų metu ir pateikti įžvalgas darbuotojų komandai.

2021 metais planuojama plačiau apklausti gyventojas, sudarant joms galimybę įtraukti/įrašyti kitus, jų manymu svarbius partnerius bei jų teikiamos naudos specifiką.



7 pav.

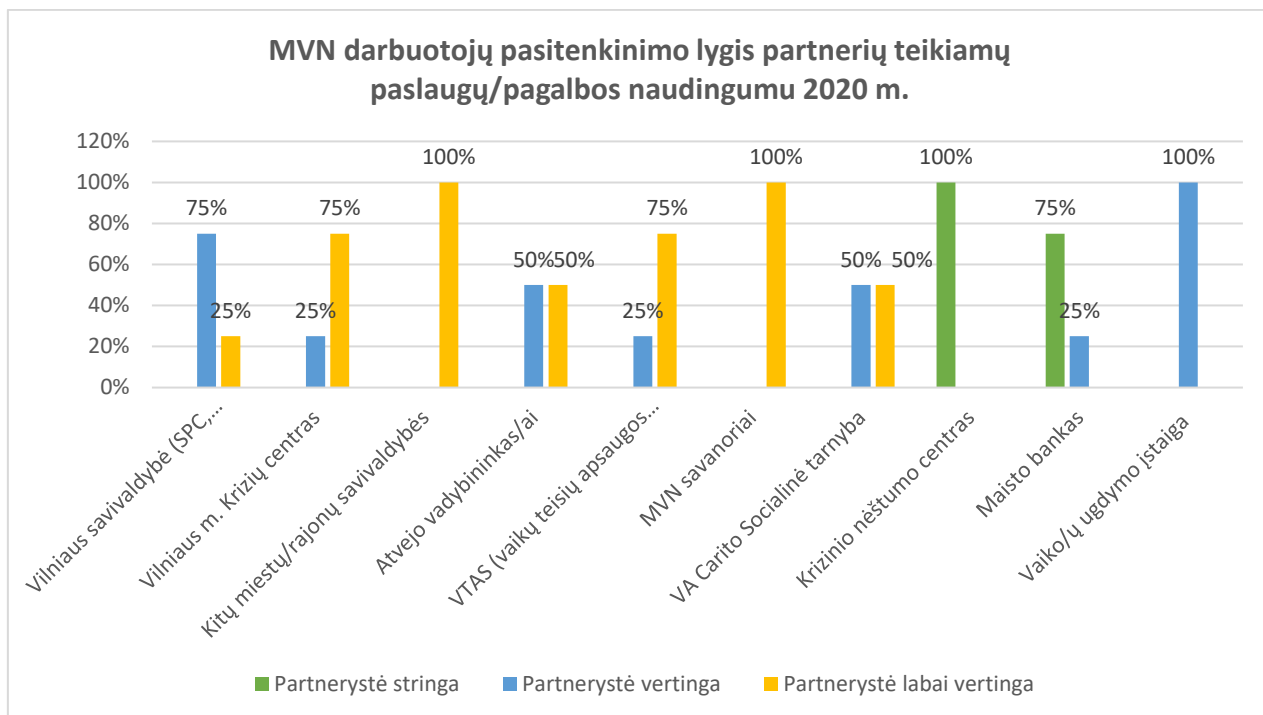
**Rezultato Nr.1 paaiškinimas:**

Remiantis 2020 m. MVN gyventojų ir darbuotojų apklausos rezultatais ir 2021 m. bendradarbiavimo su partneriais įžvalgomis, buvo pakoreguotas vertinamų partnerių "sąrašas", tam tikrų partnerių atsisakant ir įtraukiant kitus partnerius, kurių svarba pagalbos procese buvo didesnė. Tokiu būdu partnerių teikiamų paslaugų/pagalbos vertinimo anketoje atsirado "nauji" partneriai – Policija, Lietuvos probacijos tarnyba, Valstyvės garantuojamos teisinės pagalbos tarnyba, Respublikinis priklausomybės ligų centras/AA ir kitos savipagalbos grupės, Pedagoginė psichologinė tarnyba/Vaiko raidos centras/Ankstyvoji vaiko rehabilitacija poliklinikoje, Poliklinika. Iš viso respondentų buvo prašoma įvertinti dešimt partnerių, iš kurių, lyginant su 2020 m., šeši partneriai buvo nauji.

Apklaustos rezultatai rodo, kad gyventojos labiausiai įvertino trijų partnerių t.y., „savivaldybių“, „atvejo vadybininkų“ ir „poliklinikų“ teikiamas paslaugas/pagalbą. Remiantis darbuotojų įžvalgomis, galima daryti prielaidą, kad „savivaldybių“ teikiamą pagalbą gyventojos labiausiai identifikuoja su pinigine socialine parama, seniūnijų socialinių darbuotojų paslaugomis bei specialistų konsultacijomis būsto, ugdymo įstaigų ir kitais klausimais. Antri metai iš eilės yra aukštai įvertinama „atvejo vadybininkų“ pagalba. Analizuojant rezultatus daroma išvada, kad gyventojos jaučiasi įtrauktos į jų šeimoms organizuojamos pagalbos procesą, mato šio bendradarbiavimo naudą ir teigiamus pokyčius savo gyvenimuose. Ženkliai daugiau kaip pusė respondenčių teigiamai įvertino trijų partnerių - „vaikų ugdymo įstaigų“, „valstybės garantuojamos teisinės pagalbos tarnybos“ bei „pedagoginės psichologinės tarnybos/vaiko raidos centro/ankstyvosios vaiko reabilitacijos poliklinikoje“, paslaugas, kas iliustruoja spręstinų problemų aktualumą ir pagalbos svarbą. Motinos ir vaiko namų specialistams tenka tarpininko vaidmuo padedant moterims įdentifikuoti šių paslaugų poreikį ir gaunant joms šių partnerių teikiamas paslaugas. Remiantis respondenčių atsakymais, „policijos“ paslaugas 2021 m. gavo 64 procentai apklaustųjų. Vertinant nuo bendrojo apklaustųjų skaičiaus, kaip matoma iš pateiktos diagramos, teigiamai „policijos“ paslaugas įvertino 28 procentai apklaustųjų, tačiau vertinant nuo paslaugas gavusiųjų skaičiaus, teigiamai šio partnerio paslaugas įvertino beveik 44 procentai paslaugas gavusių moterų. Panaši situacija yra ir su kito partnerio – „probacijos tarnybos“ paslaugų vertinimu. Vertinant nuo bendrojo apklaustųjų skaičiaus, teigiamai „probacijos tarnybos“ paslaugas įvertino 28 procentai apklaustųjų, tačiau vertinant nuo paslaugas gavusiųjų dalies (56 procentų), teigiamai šio partnerio paslaugas įvertino 50 procentų paslaugas gavusių moterų.

Be tiesioginių apklausos rezultatų rodiklių, informatyvūs yra ir netiesioginiai rezultatų rodikliai, pavyzdžiui, kad probacijos tarnybos paslaugomis 2021 metais naudojosi 64 procentai apklaustųjų, t.y., tokia dalis moterų arba jų artimųjų buvo teisti arba teisti lygtinai, 64 procentai respondenčių turėjo vienokią ar kitokią priklausomybę. Ši informacija patvirtina tam tikrų tikslinių veiklų poreikį, pavyzdžiui, priklausomybės konsultanto paslaugų, smurto prevencijos grupių, intensyvesnio bendradarbiavimo su policijos, probacijos pareigūnais poreikį ir pan., todėl 2022 metais suplanuotos įvardytos veiklos.

Apklaustos anketoje respondenčių buvo prašoma įrašyti papildomus partnerius, kurių nebuvo anketoje, bet kurie, jų nuomone, yra svarbūs ir naudindami gerinant jų/jų šeimų situaciją. Nebuvo įvardyta nei vieno partnerio, kuri būtų pasirinkusios nors dvi respondentės, todėl daroma išvada, kad esami partneriai pakankamai gerai atliepia moterų poreikius ir užtikrina kompleksinę pagalbą. Remiantis tam tikrų partnerių (VTAS, policijos, probacijos tarnybos, priklausomybės ligų centro) neigiamais vertinimais, kai apie 30 procentų respondenčių neigiamai vertina šių partnerių teikiamas paslaugas, nutarta analizuoti šią situaciją 2022 metais nedarant skubotų išvadų. Šiai dienai daroma prielaida, kad galimai nemaža dalis apklaustųjų yra nepatenkinta VTAS paslaugomis dėl „vaiko laikinosios priežiūros“ priemonės taikymo ir „priverstinio“ motinos apgyvendinimo Motinos ir vaiko namuose, kai prioritetas teikiamas vaiko, bet ne motinos poreikiams. Ne itin aukštas „priklausomybės ligų centro/AA grupių“ vertinimas galimai yra dėl „įpareigojimo“, bet ne „laisvo pasirinkimo“ gauti šias paslaugas.



8 pav.

### Rezultato Nr.2 paaiškinimas:

Motinos ir vaiko namų darbuotojų pasitenkinimo lygis partnerių teikiamų paslaugų/pagalbos naudingumu matuojamas kasmet nuo 2020 m. anketinės apklausos būdu. Darbuotojos buvo apklaustos 2021 m. balandžio mėn. Partnerių naudingumo vertinimui buvo pasirinkta 10 partnerių (tuos pačius partnerius vertino ir MVN gyventojos).

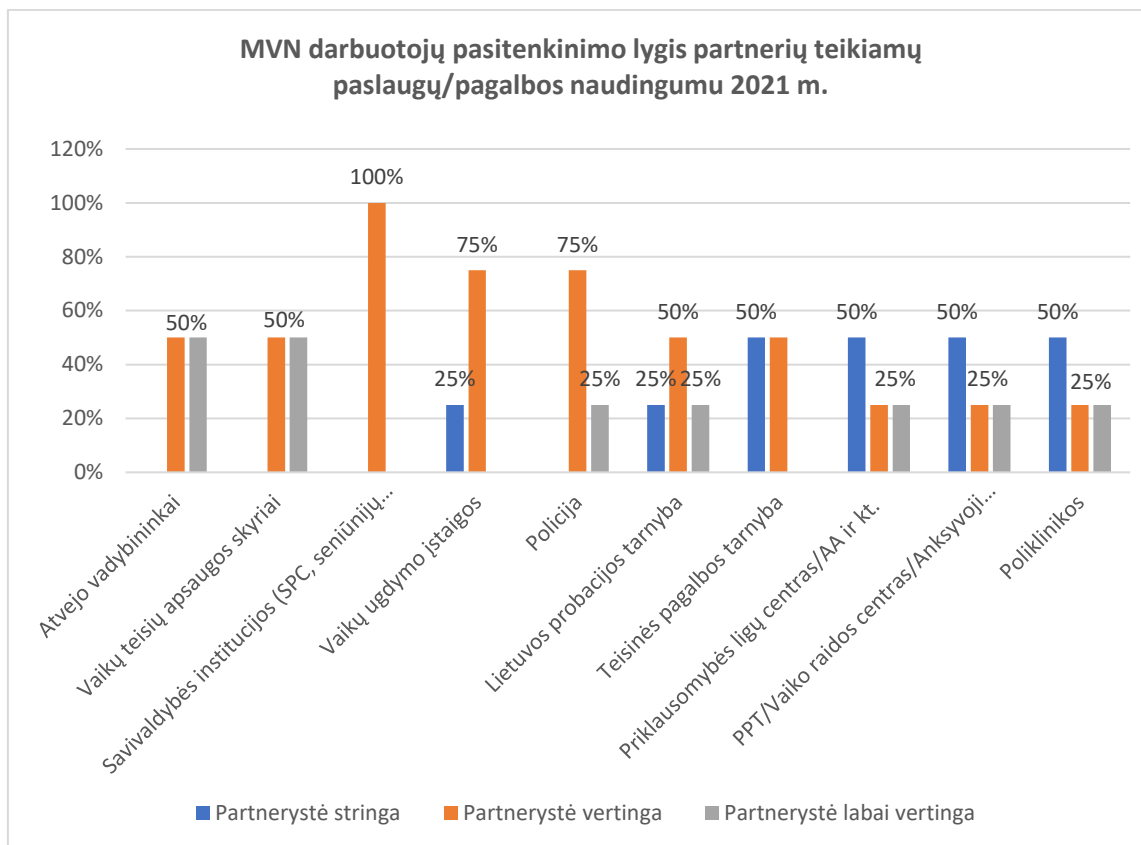
Apklausos rezultatai rodo, kad aukščiausiai darbuotojai įvertino bendradarbiavimą su kitų miestų savivaldybėmis ir su savanorių komanda, 100 proc. darbuotojų mano, kad ši partnerystė yra labai vertinga: partneriai išpildo visus įsipareigojimus, atliepia visus MVN darbuotojų lūkesčius ir skleidžia teigiamą informaciją apie MVN. Aukštai darbuotojai įvertino bendradarbiavimą su Vilniaus miesto krizių centro ir Vaiko teisių apsaugos skyriaus (VTAS) specialistais, teigdami, kad šie partneriai išpildo visus arba daugumą savo įsipareigojimų. Žemiausiai darbuotojai įvertino bendradarbiavimą su Krizinio nėštumo centru ir Maisto banku, įvardindami, kad bendradarbiavimas su šiais partneriais stringa ir neatneša lauktos naudos.

Lygindami darbuotojų ir gyventojų partnerių naudingumo vertinimą, matome daug bendrų įžvalgų. Abi grupės labiausiai patenkintos bendradarbiavimu su savanorių komanda ir kt.savivaldybių specialistais ir mažiausiai vertina Krizinio nėštumo centro bei Maisto banko partnerystės naudingumą. Atliepiant savanorių komandos svarbą, 2021 m. MVN-e įdarbintas naujas darbuotojas savanorių koordinatoriaus pareigoms, pasirašyta bendradarbiavimo sutartis su VšĮ "Savanoriai vaikams". Nematant bendradarbiavimo poreikio su žemiausius vertinimus gavusiais partneriais, nutarta šio bendradarbiavimo įstaigos lygmeniu netęsti.

Įvertinus naujus MVN poreikius (pagalbą smurto prevencijai organizuoti), buvo nuspręsta 2021 m. inicijuoti bendradarbiavimą su nauju partneriu – teritoriu policijos komisariatu, organizuojant jų specialistų (bendruomenės pareigūnų) susitikimus su MVN gyventojais ir darbuotojais.

Darbuotojų ir gyventojų vertinimai išsiskyrė vertinant bendradarbiavimą su vaikų ugdymo įstaigomis (vaikų darželiais ir mokyklomis). Visi darbuotojai (100 proc.) darbuotojai mano, kad ši partnerystė yra vertinga – partneriai išpildo daugumą įsipareigojimų ir atliepia daugumai darbuotojų lūkesčių. Tuo tarpu 23 proc. MVN gyventojų nėra patenkinti šiuo partneriu, todėl nutarta papildomai analizuoti šią situaciją 2021 m. ir pateikti įžvalgas metiniame darbuotojų susirinkime.





9 pav.

#### Rezultato Nr.2 paaiškinimas:

Vertinant Motinos ir vaiko namų partnerių naudingumą 2021 metais, darbuotojų, taip pat kaip ir MVN gyventojų, buvo prašoma įvertinti dešimt partnerių, iš kurių, lyginant su 2020 m., šeši partneriai buvo nauji. Darbuotojų apklausoje dalyvavo keturi darbuotojai iš penkių dirbančiųjų, t.y., turintys kontaktą su partneriais. Motinos ir vaiko namų partnerystė su atvejo vadybininkais, vaiko teisių apsaugos skyrių, savivaldybės institucijų specialistais bei policijos pareigūnais įvertinta kaip vertinga arba labai vertinaga. Tuo tarpu kitų partnerių naudingumą MVN darbuotojai įvertino pakankamai prieštarinagai. Viena vertus, tai galima paaiškinti tuo, kad kiekvienas darbuotojas konkretaus partnerio naudingumą vertino savo turėto kontakto/konkretaus atvejo su konkrečiu partneriu kontekste. Kita vertus, matyti, kad darbuotojai nėra "išsigryninę", kada pagalbą gyventojams teikianti institucija įgyja MVN partnerio statusą. 2022 metais planuojama diskutuoti šia tema ir iki 2022 m. apklausos "išsigryninti", kokios institucijos yra MVN partneriai. Taip pat visi apklausti darbuotojai įvardino, kad 2021 m. partnerių "sąrašė" nebuvo svarbaus partnerio – VšĮ "Pagalba vaikams", kurio partnerystė įvertinta kaip labai vertinga, nors šio partnerio paslaugas gavo tik dvi Motinos ir vaiko namų gyventojos – motina su dukra.

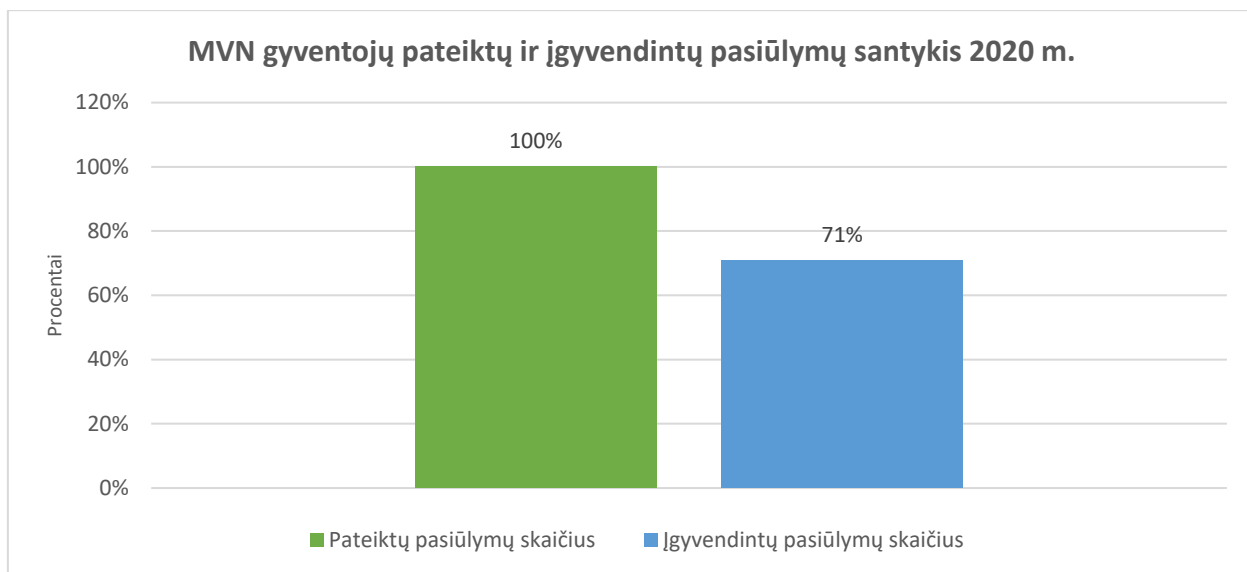
#### **4. MOTINOS IR VAIKO NAMŲ (MVN) GYVENTOJŲ ĮTRAUKIMO Į PASLAUGŲ PLANAVIMĄ, TEIKIMĄ IR VERTINIMĄ REZULTATAI**

27 kriterijus:

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

#### RODIKLIS:

Motinos ir vaiko namų gyventojų pateiktų ir įgyvendintų pasiūlymų dėl Motinos ir vaiko namų paslaugų planavimo, teikimo ir vertinimo skaičiaus santykis.

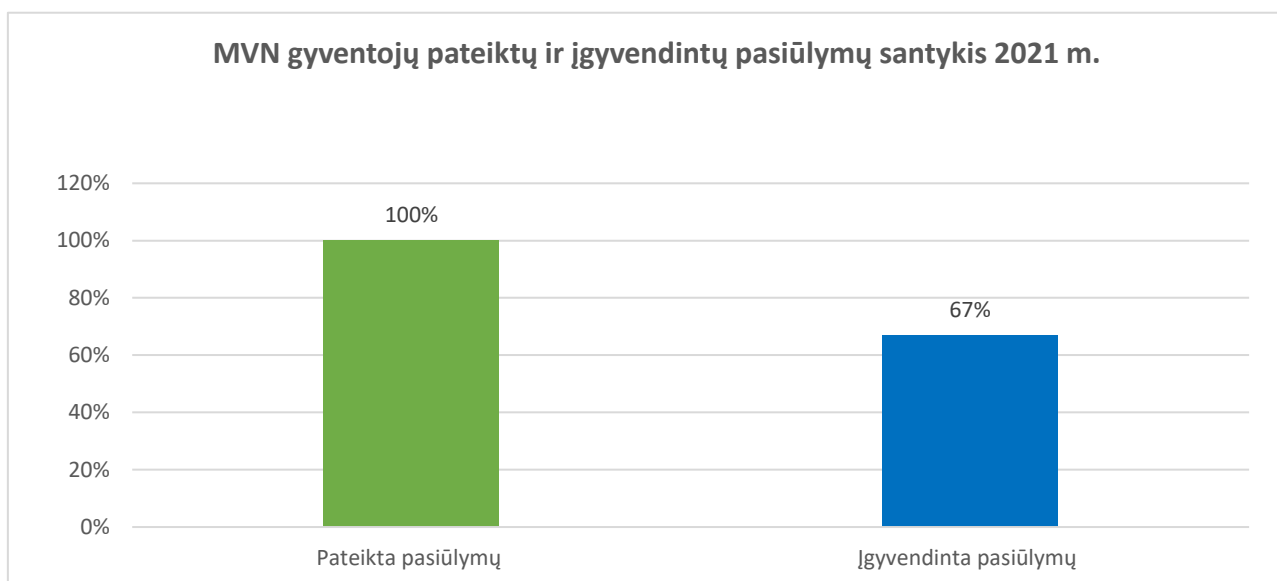


10 pav.

#### Rezultatų paaiškinimas:

Motinos ir vaiko namų gyventojų įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą rezultato rodiklis vertinamas kasmet nuo 2020 m. naudojant statistinius duomenis iš "Pasiūlymų, pageidavimų ir skundų registracijos knygos". MVN gyventojoms taip pat buvo pasiūlyta galimybė teikti savo pasiūlymus, pageidavimus ir skundus anonimiškai į "Pasiūlymų, pageidavimų ir skundų dėžutę", kuri buvo padėta bendro naudojimo virtuvėje, tačiau per minėtą laikotarpį nebuvo sulaukta nei vieno anonimiško pasiūlymo ar skundo, todėl šio būdo buvo atsisakyta. Įprastinėje Motinos ir vaikų namų praktikoje gyventojos savo pasiūlymus teikia kas savaitinio bendruomenės susirinkimo metu. 2020 metais, dėl Covid-19 situacijos šalyje ir karantino ribojimų grupinėms veikloms, bendruomenės susirinkimai MVN-e nevyko, o asmeniniai gyventojų pasiūlymai nebuvo fiksuojami raštu, todėl 2020 m. rodiklio vertinimas buvo atliktas remiantis tik trijų mėnesių (rugsėjo – gruodžio) rezultatais. Per šį laikotarpį Motinos ir vaiko namų gyventojos pateikė 7 pasiūlymus (pvz.: dėl vaiko mitybos sutrikimų rakinti bendrą virtuvę, kad ji nebūtų prieinama vaikams be priežiūros; anonimiams skundams pagaminti dėžutę ir padėti virtuvėje; vėl atrakinti virtuvę nematant poreikio apsaugoti nuo vaikų; daryti bendrus bendruomenės susirinkimus nepaisant karantino), iš kurių 5, daugumos gyventojų pritarimu, buvo įgyvendinti (virtuvė rakinama, kol buvo išreikštas poreikis; skundų dėžutę pagamino ir patalpino pačios; virtuvę bendru balsavimu neberakinama ir kt.). Pasiūlymas dėl bendro susirinkimo karantino metu nebuvo įgyvendintas dėl šalyje priimtų karantino apribojimų, gyventojoms paaiškinus, jog taip būtų pažeidžiami šalyje nustatyti reikalavimai bei kiltų pavojus visų sveikatai. Nutarta daryti atskirus kelių gyventojų susirinkimus pagal poreikį.

Aptarus rodiklio rezultatus darbuotojų ir gyventojų susirinkimuose, nutarta "Pasiūlymų, pageidavimų ir skundų registracijos knygoje" registruoti ne tik bendruomenės susirinkimo metu pateikiamus pasiūlymus/pageidavimus, tačiau ir asmeniškai darbuotojams ar savanoriams išsakomus gyventojų pasiūlymus, pageidavimus bei skundus. Motyvuoti gyventojas aktyviau dalyvauti susirinkimuose teikiant savo pasiūlymus bendram svarstymui.



11 pav.

#### Rezultatų paaiškinimas:

Motinos ir vaiko namų gyventojų įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą rezultato rodiklis buvo vertinamas naudojant statistinius duomenis iš 2021 m. “bendruomenės susirinkimų protokolų”. Įprastinėje Motinos ir vaikų namų praktikoje gyventojos savo pasiūlymus teikia kas savaitinio bendruomenės susirinkimo metu, kurie yra užprotokoluojami.

Per 2021 metus Motinos ir vaiko namų gyventojos pateikė 15 pasiūlymų. Pasiūlymus pateikė 7 gyventojos, t.y., 22 procentai apgyvendinimo paslaugas gavusių moterų. Įvardyti skaičiai iliustruoja pakankamai žemą moterų aktyvumą ir poreikį darbuotojų komandoje apsvarstyti galimas priemones šiam aktyvumui padidinti. Šiai dienai pasirinktos priemonės – bendruomenės susirinkimų metu skatinti gyventojas aktyviau teikti savo pasiūlymus, aiškinant gyventojų dalyvavimo svarbą, o darbuotojams “aiškiau” iškomunikuoti gyventojoms, kokie jų pasiūlymai priimti, kokie nepriimti, viešai paaiškinant priežastis.

Gyventojų pasiūlymai buvo įvairūs, apie tam tikro inventoriaus (užraktų, ventiliatoriaus, vartelių kieme) įsigijimą ir įrengimą, specialistų – medicinos darbuotojų “turėjimą”, sugadinto daikto kompensavimo būdą, tačiau daugiausiai pasiūlymų sulaukta apie tvarkos ir švaros palaikymo priemones (keisti buitinių atliekų konteinerio vietą, kad būtų daugiau vietos “poilsio zonai”; virtuvėje laikyti šiukšlių maišų atsargą; tvarkyti salę pagal grafiką; tarakonų naikinimui naudoti lipdukus; įpareigoti savanorius atkreipti dėmesį ir reaguoti, kad vaikai būna savo kambariuose po 22 val.; už paliktą netvarką virtuvėje skirti nuobaudą – 3 dienas tvarkyti virtuvę; nelaikyti šiukšlių kibirų kambariuose; turėti “pietų ramybės laiką” vaikams; į virtuvę įeiti tik su šlepetėmis ar be avalynės; pasisodinti kieme gėles). Apklauskos rezultatai rodo, kad švaros ir tvarkos palaikymas Motinos ir vaiko namų gyventojoms yra svarbus ir dauguma šių pasiūlymų buvo įgyvendinta.

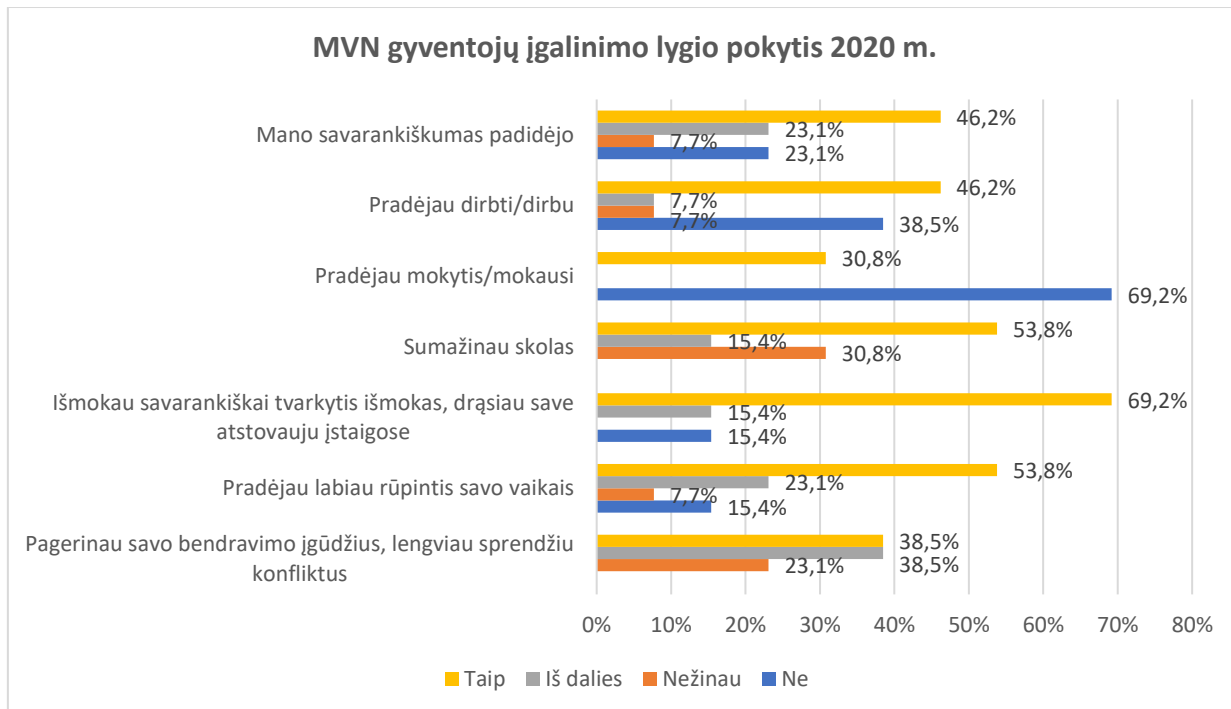
## 5. MOTINOS IR VAIKO NAMŲ (MVN) GYVENTOJŲ ĮGALINIMO REZULTATAI

26 kriterijus:

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

## RODIKLIAI:

1. Motinos ir vaiko namų gyventojų įgalinimo lygio pokyčio procentinė išraiška.
2. Bendruomenės susirinkimo, kaip vienos iš MVN gyventojų įgalinimo priemonės, naudingumo lygio procentinė išraiška.



12 pav.

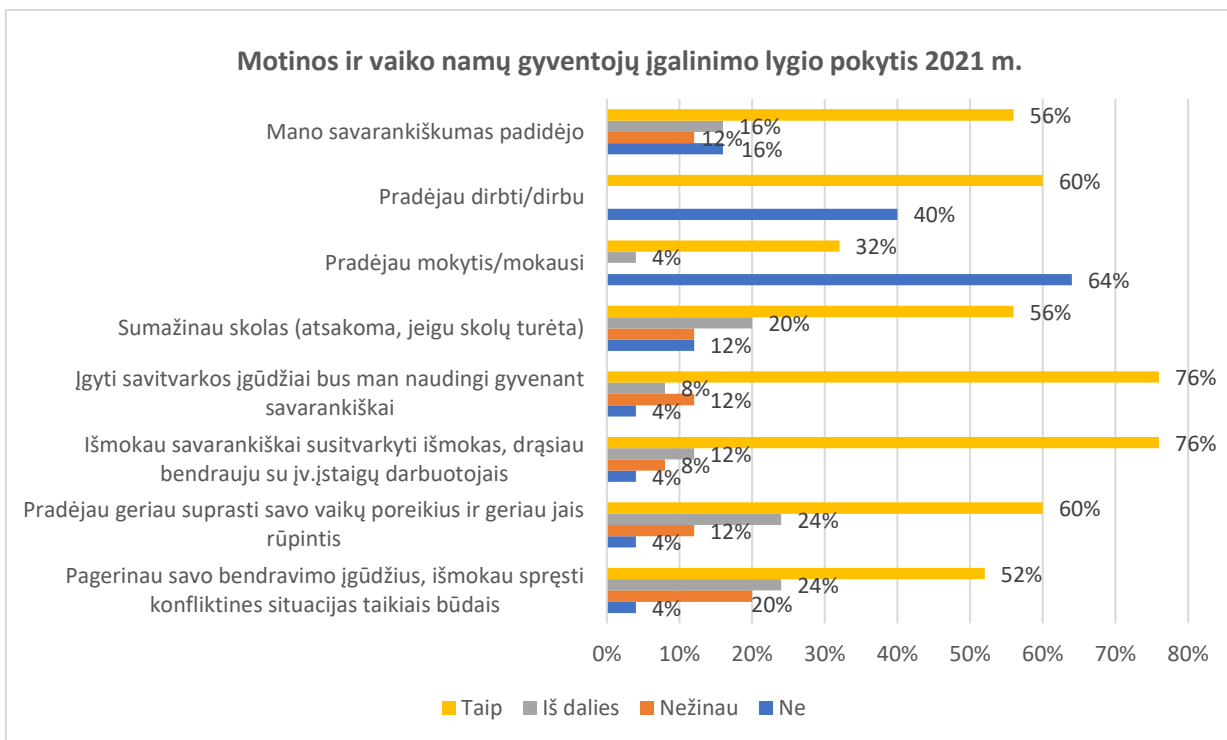
### Rezultato Nr.1 paaiškinimas:

Motinos ir vaiko namų gyventojų įgalinimo lygis matuojamas kasmet nuo 2020 m. anketinės apklausos būdu. 2020 metų MVN gyventojos buvo apklaustos 2021 m. kovo-balandžio mėn.

Beveik 85 proc. apklausoje dalyvavusių moterų teigia, kad gyvendamos ir gaudamos pagalbą Motinos ir vaiko namuose, išmoko savarankiškai tvarkytis išmokas, drąsiau save atstovauja įstaigose arba šie įgūdžiai pagerėjo, apie 80 proc. respondenčių pripažino, kad jos pradėjo geriau rūpintis savo vaikais, 77 proc. apklaustųjų pagerino arba iš dalies pagerino savo bendravimo įgūdžius ir lengviau sprendžia konfliktus, 69 proc. moterų sumažino turėtas skolas, tokiu būdu pagerino savo materialinę situaciją, 69 proc. MVN gyventojų teigia, kad jų savarankiškumas, gavus pagalbą Motinos ir vaiko namuose, padidėjo arba iš dalies padidėjo.

Apklausos rezultatų duomenimis, 2020 m. mokėsi 30,8 procentai apklaustųjų, dirbo - 46,2 procentai respondenčių. Šie rezultatai yra žemesni dėl objektyvių ir subjektyvių priežasčių: dalis moterų negalėjo dirbti dėl vaikų amžiaus (22 procentai 2020 m. MVN gyvenusių vaikų buvo iki 1,5 metų amžiaus, dėl šios priežasties jie negalėjo lankyti ugdymo įstaigos, o motinos - dirbti). Kita priežastis – nedidelė moterų motyvacija mokytis arba dirbti. Dėl objektyviai nevienodų moterų galimybių dirbti ir/ar mokytis ir tokiu būdu nevienodų jų galimybių įtakoti šį rezultatą, MVN diskutuota ateityje įtraukti šiame rodiklyje ir kitą kintamąjį, parodantį gyventojų aktyvumą siekiant naujų įgūdžių. Siūloma kitais metais, apklausiant moteris, įtraukti ir mokymąsi pozityvios tėvystės ar kitose kursuose, kurie prieinami visoms šeimoms nepaisant jų vaikų amžiaus ar ugdymo įstaigos lankymo/nelankymo. Vertinant rezultato rodiklį ir gerinimo priemones, nutarta skirti daugiau dėmesio individualiai gyventojų motyvacijai kelti, taip pat siūlyti finansinę paramą besimokančioms gyventojoms apmokant trumpalaikius mokymus ar kursus.

Daroma išvada, kad MVN teikiama pagalba yra efektyvi įgalinant asmenį savarankiškam gyvenimui, ty., pasirinkti tinkami darbo metodai ir priemonės.



13 pav.

**Rezultato Nr.1 paaiškinimas:**

2021 m. atliktos apklausos duomenimis Motinos ir vaiko namuose ženkliausiai įgalinimą moterys liudija savitvarkos bei savarankiškumo tvarkantis išmokas, savęs atstovavimo srityse (labiau ar iš dalies labiau savarankiškos susitvarkant išmokas, bendraujant su įvairių įstaigų darbuotojais jaučiasi 88 proc. respondenčių, tuo tarpu 84 proc. atsakiusiųų teigia, jog įgyti savitvarkos įgūdžiai duos naudos gyvenant savarankiškai). Savitvarkos įgūdžiai kaip viena įgalinimo sričių, nors ir vertinti ankstesniais metais, tačiau kaip dalis įgalinimo rodiklio naudoti pasirinkta tik 2021 m. atpažinus, jog šiai socialinių įgūdžių įgalinimo sričiai Motinos ir vaiko namuose skiriamas didelis dėmesys, kalbant apie šeimų problemų sprendimą – pakankama savitvarka auginant vaikus yra būtinasis įgūdis.

Gana ženklūs įgalinimo rezultatai ir kitose srityse – gyventojų teigimu, 84 proc. pradėjo geriau ar iš dalies geriau suprasti savo vaikų poreikius ir geriau jais rūpintis, 76 proc. pagerino ar iš dalies pagerino savo bendravimo įgūdžius, išmoko spręsti konfliktines situacijas taikiais būdais. 76 proc. apklaustųjų teigia sumažinusios ar iš dalies sumažinusios skolas, taip pagerindamos savo finansinę padėtį. Taip pat apskritai savo savarankiškumą padidėjus ar iš dalies padidėjus pažymi 72 proc. gyventojų.

Mažiausiai įgalintos moterys jaučiasi užimtumo srityje – per 2021 m. 60 proc. respondenčių teigia pradėjusios dirbti, 36 proc. – mokytis. Šie rezultatai objektyviai žvelgiant nėra žemi, kadangi moterų užimtumas tiesiogiai priklauso nuo galimybių vaikams lankyti ugdymo įstaigas. Perpus didesnis įsidarbinimo procentas lyginant su mokytis pasirinkusiųjų dalimi taip pat nulemtas moterų situacijų – Motinos ir vaiko namuose gyvenančių motinų tikslas dažniau būna išsikelti gyventi savarankiškai kaip galima greičiau, šį tikslą pasiekti lengvai įsidarbinus ir sukopus pakankamai lėšų. Tuo tarpu mokymasis matomas kaip ilgalaikio tikslo siekiant išsilavinimo siekimas, prognozuojant palankesnes šeimos gerbūviui sąlygas tolimesnėje ateityje bei kaip priemonė spręsti šeimos problemas gyventojų pasirenkamas rečiau.

Lyginant 2020 m. ir 2021 m. apklausos rezultatus matyti, jog 2021 m. rodikliai daugelyje apklausos sričių yra itin panašūs ar didesni:

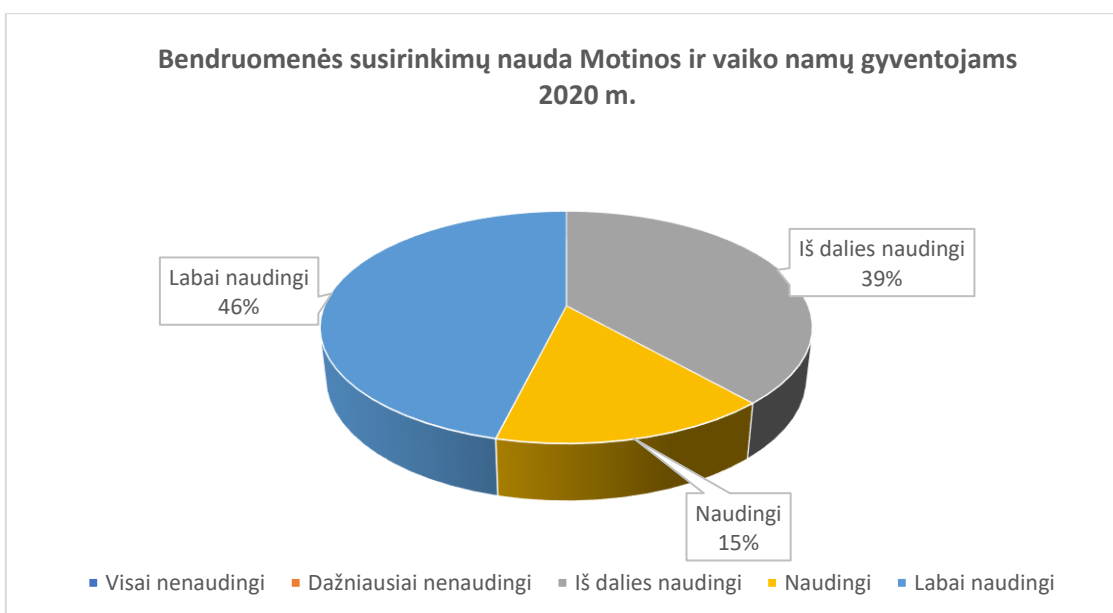
Vertintos įgalinimo sritys	2020 m.	2021 m.
Išmoko savarankiškai tvarkyti išmokas, drąsiau bendrauja su įv. įstaigų darbuotojais	85 proc.	88 proc.

Pradėjo geriau suprasti savo vaikų poreikius ir geriau jais rūpintis	80 proc.	84 proc.
Pagerino savo bendravimo įgūdžius, išmoko spręsti konfliktines situacijas taikiais būdais	77 proc.	76 proc.
Sumažino skolas	69 proc.	76 proc.
Padidėjo savarankiškumas	69 proc.	72 proc.
Pradėjo dirbti/dirbo	46,2 proc.	60 proc.
Pradėjo mokytis/mokėsi	30,8 proc.	36 proc.

14 pav.

Stebint 2020 m. ir 2021 m. rezultatus matyti, kad tik bendravimo, konfliktinių situacijų sprendimo srityse respondentai liudijo panašius rezultatus. Svarstyta, jog šioje srityje, nors matomi rezultatai yra gana aukšti, nepakenktų inovatyvių metodų paieška. Taip pat tikėtina, kad Motinos ir vaiko namų tikslinė socialinę atskirtį bei riziką patirianti respondentų grupė šioje srityje yra mažiausiai paveiki ir reikalingas ilgesnis laikotarpis ar intensyvesnis darbas siekiant dar ženklesnių pokyčių.

Apskritai - lyginant dvejų metų apklausos duomenis daroma išvada, kad MVN teikiama pagalba yra efektyvi įgalinant asmenį savarankiškam gyvenimui, t.y., pasirinkti tinkami darbo metodai ir priemonės.

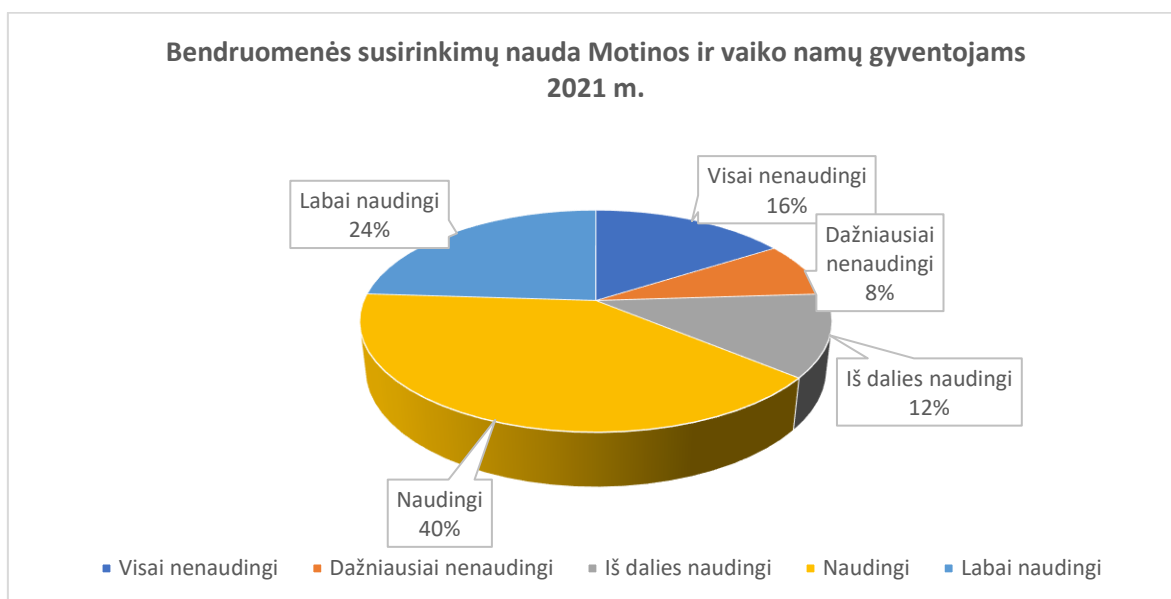


15 pav.

### Rezultato Nr.2 paaikškinimas:

Bendruomenės susirinkimas – viena iš MVN gyventojų įgalinimo priemonių. Vienas pagrindinių susirinkimo tikslų – ugdyti moterų bendravimo, bendradarbiavimo ir savęs atstovavimo gūdžius, sudaryti galimybę ir motyvuoti gyventojas aktyviai dalyvauti MVN gyvenime teikiant pasiūlymus bei nusiskundimus, kartu su darbuotojais planuojant, dalyvaujant veiklose ir vertinant gaunamą pagalbą.

2020 metais Motinos ir vaiko namuose gyvenančios moterys buvo apklaustos 2021 m. kovo-balandžio mėn. Apklausos rezultatai rodo, kad visos gyventojos įvertino bendruomenės susirinkimų naudingumą. Tačiau atkreipiant dėmesį į tai, kad beveik keturiasdešimt procentų respondenčių pasirinko atsakymą “iš dalies naudingi” ir atsižvelgus į gyventojų pasiūlymus (aptarus situaciją su gyventojomis), nuspręsta keisti susirinkimo formatą – naudoti daugiau vizualinės medžiagos, pasitelkti savanorius vaikų priežiūrai, kvieisti į susirinkimus kitų įstaigų specialistus aktualioms temoms aptarti.



16 pav.

#### Rezultato Nr.2 paaiškinimas:

Bendruomenės susirinkimas laikomas vienu iš moterų įgalinimo instrumentų suteikiant joms galias bei atsakomybes tiek vertinti gaunamas paslaugas bei pagalbą, tiek komunikuoti ir spręsti bendruomenėje kylančius iššūkius, tarpusavio problemas, nesutarimus, klausimus. Susirinkimo metu pačioms gyventojoms deleguojama jų savęs atstovavimo bei bendravimo atsakomybės, bendruomenėje kylančias idėjas, klausimus, pasiūlymus nukreipiant spręsti demokratiniu pasisakymo ir balsavimo būdu per susirinkimą. Susirinkimas taip pat veikia ir kaip mandagaus ir kultūringo komunikavimo, taikaus konfliktų sprendimo mokymosi priemonė. 2021 m. apklausos rezultatai rodo, jog 76 proc. apklaustųjų mano, kad bendruomenės susirinkimai yra labai ar iš dalies naudingi. Dažniausiai ar visai nenaudingus juos laiko 24 proc. atsakiusiųjų. Iš esmės šis rezultatas laikytinas neblogu atsižvelgiant į aplinkybes. Tokius rezultatus galėjo lemti 2021 m. vyravusi pandemija, kuomet daugiau nei pusę metų dėl šalyje nustatytų apribojimų susirinkimai nevyko, Motinos ir vaiko namuose 2 kartus per 2021 metus šeimoms teko saviizoliuotis (po mėnesį laiko, kol buvo suvaldytas užsikrėtimų paplitimas), susirinkimai, šiltuoju metų laiku vykdyti mažesnėmis grupelėmis, atvirame ore, kas taip pat galėjo įtakoti jų poveikumą bei naudingumą negebant komunikuoti visai bendruomenei ir atitinkamai drauge spręsti problemas. Susirinkimai 2021 m. daugiau atliko informacijos perdavimo funkciją, kuri, ko gero gana sėkmingai įgyvendinama ir individualių konsultacijų metu. Susirinkimų naudą taip pat ženkliai mažiau patyrė dirbančios Motinos ir vaiko namų gyventojos (jos sudarė 60 proc. apklaustųjų), kadangi jie vyko darbo dienos metu, dirbančiosioms nedalyvaujant. 2021 m. išbandyta dirbančias moteris į susirinkimus jungti nuotoliu, tačiau dėl techninių kliūčių bei sudėtingumo bendruomenei komunikuoti mišriu būdu (gyvai ir nuotoliu) tokių susirinkimų atsisakyta. Galimai jie siūlytini ateityje, ypač daugumą gyventojų Motinos ir vaiko namuose sudarant dirbančiosioms.

Lyginant 2020 m. (100 proc.) ir 2021 metų (76 proc.) duomenis matyti, jog įžvelgiama susirinkimų nauda net ketvirtadaliu sumažėjusi. Tai galėjo lemti ir objektyvios aplinkybės, kuomet dalį 2021 m. susirinkimai buvo negalimi dėl pandeminių ribojimų šalyje. Tačiau reikėtų atkreipti dėmesį į 16 proc. respondenčių, kurios tvirtai teigė neįžiūrėjusios jokios naudos dalyvauti susirinkimuose, galimai keičiant susirinkimų formatą, turinį, ieškant būdų atliepti dalyvaujančiųjų lūkesčius. 2021 m. du kartus susirinkime dalyvauti buvo pakviesti bendruomenės pareigūnai, kurie pateikė moterims informaciją apie viešąją tvarką, sukčiavimus, kišenvagystes, finansinius nusikaltimus ir kt., moterys turėjo galimybes nedalyvaujant darbuotojams teirautis joms rūpimais, aktualiais klausimais. 2020 m. svarstytų galimybių vaikų priežiūrai susirinkimo metu nebuvo, nes prioritetas teiktas būtinajam savanorių budėjimui Motinos ir vaiko namuose, individualiai pagalbai pagal

specifinius šeimų poreikius, turimas savanorių skaičius teikti visas norimas paslaugas MVN kol kas nepakankamas.

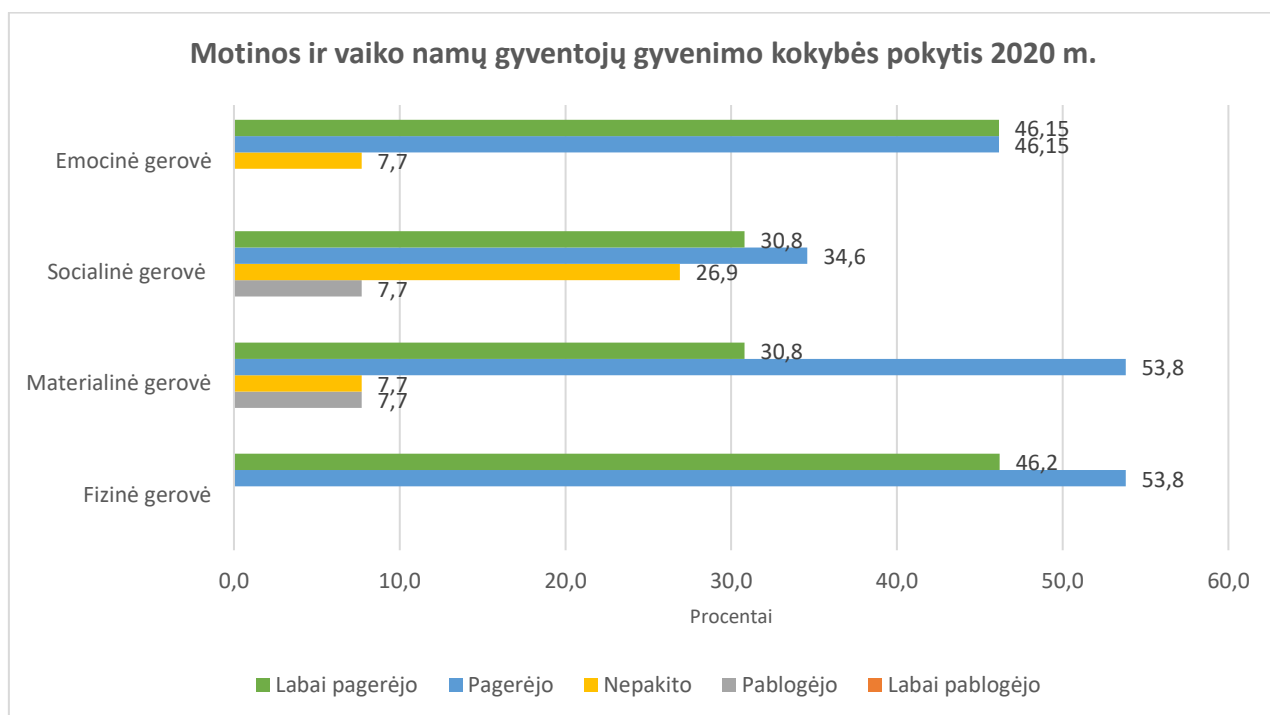
## 6. MOTINOS IR VAIKO NAMŲ (MVN) GYVENTOJŲ GYVENIMO KOKYBĖS (GK) GERINIMO REZULTATAI

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

RODIKLIS:

Motinos ir vaiko namų gyventojų gyvenimo kokybės pokyčio procentinė išraiška.

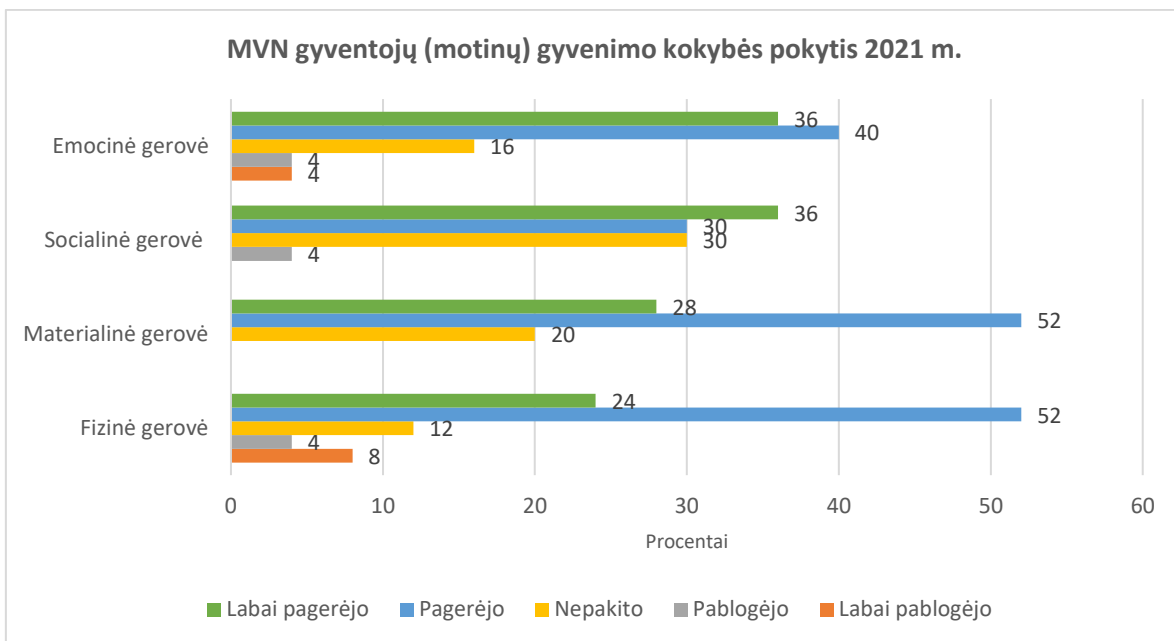


17 pav.

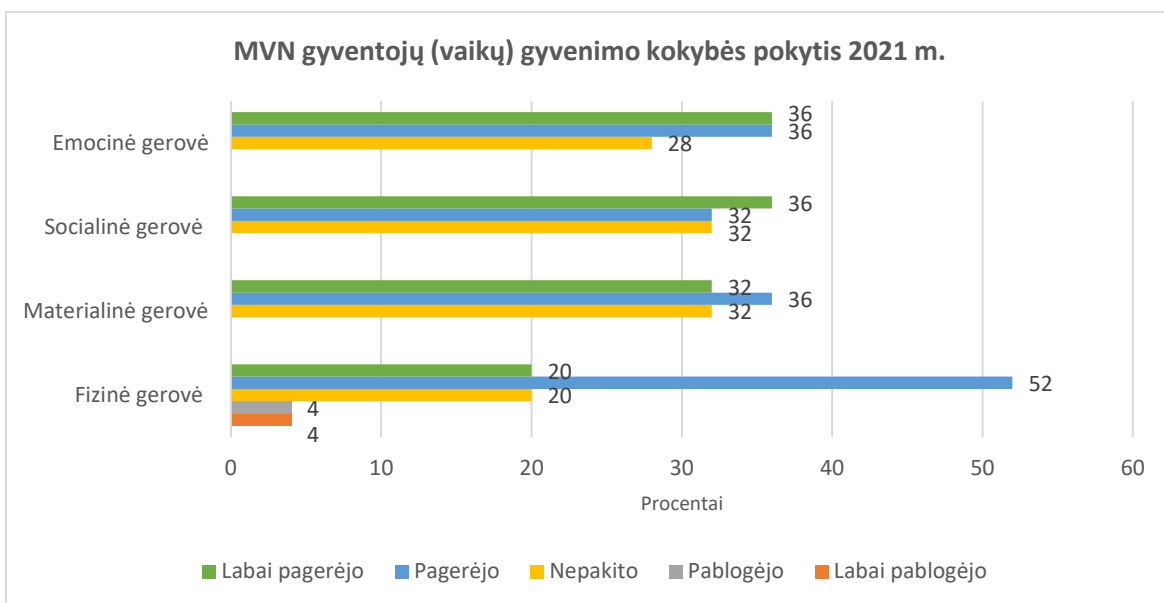
### Rezultatų paaiškinimas:

Motinos ir vaiko namų gyventojų gyvenimo kokybės pokytis matuojamas kasmet nuo 2020 m. anketinės apklausos būdu. 2020 metais MVN paslaugas gavusios gyventojos buvo apklaustos 2021 m. kovo-balandžio mėn. Visos apklausos dalyvės nurodė, kad labai pagerėjo arba pagerėjo jų fizinė gerovė - gyvenamoji aplinka, saugumas, moterų ir jų vaikų sveikatos būklė. Didžioji dauguma respondenčių įvertino ženklių emocinės gerovės pokytį, įvardydamas, kad pagerėjo jų psichologinė savijauta, padidėjo savigarba ir savęs vertinimas. Virš aštuoniasdešimt procentų moterų teigiamai įvertino savo materialinės gerovės pokytį, nurodydamas, kad sumažėjo jų skolos, padidėjo pajamos, moterys pradėjo dirbti ar mokytis (išliko darbo rinkoje ar mokymosi sistemoje), įgijo biudžeto planavimo įgūdžių. Mažiausiai, respondenčių vertinimu, pakito jų socialinė gerovė - santykiai su vaikais, artimaisiais, MVN bendruomenės nariais ar padidėjo įsipareigojimai MVN bendruomenei. Analizuojant rodiklių rezultatus, nutarta į 2021 m. MVN veiklos planą įtraukti papildomas priemones motinos pozityvaus santykio su vaiku kūrimui (pozityvios tėvystės grupinius užsiėmimus, susitikimus su savanorėmis "mama-mamai") bei bendruomeniškumo ugdymui (kasmėnesines bendras veiklas-šventes).





18 pav.



19 pav.

### Rezultatų paaiškinimas:

2021 m. atsižvelgus į audito metu teiktus pasiūlymus ir pastabas į gyventojų apklausą įtrauktas ir vaikų gyvenimo kokybės vertinimas. Pačių gyventojų bei jų vaikų gerovės vertinimas nors ir neženkliai, bet skiriasi.

Vertinta gyvenimo kokybės sritis	Motinų		Vaikų	
	Pagerėjo ar labai pagerėjo	Pablogėjo ar labai pablogėjo	Pagerėjo ar labai pagerėjo	Pablogėjo ar labai pablogėjo
Fizinė gerovė	76 proc.	12 proc.	72 proc.	8 proc.
Materialinė gerovė	80 proc.	0 proc.	68 proc.	0 proc.

Emocinė gerovė	76 proc.	8 proc.	72 proc.	0 proc.
Socialinė gerovė	66 proc.	4 proc.	68 proc.	0 proc.

20 pav.

Apskritai 2021 m. Gyventojų gyvenimo kokybės pokytis ženklus – gyvenimo kokybę pagerėjus tiek sau, tiek vaikams liudija gerokai daugiau nei pusė gyventojų (nuo 66 iki 80 proc.).

Iš lentelės ir apklausos duomenų matyti, kad ženkliausius pokyčius gyventojos liudija savo ir vaikų fizinės gerovės srityse tiek vertindamos, jog fizinė gerovė pagerėjo, tiek, jog pablogėjo. Tai sietina su motinų ir jų vaikų gyvenamosios vietos keitimo ypatumais – virš 70 proc. šeimų teigia ženkliai pagerėjus jų gyvenimo sąlygoms, apie 10 proc. teigia jas pablogėjus. Didelės dalies šeimų fizinės gerovės pagerėjimas liudija Motinos ir vaiko namų teikiamą saugumą bei pakankamai gerų buitinių sąlygų užtikrinimą. Kadangi 2021 m. Motinos ir vaiko namai pradėjo teikti laikinosios priežiūros paslaugą ir daliai šeimų tenka priimti sunkius sprendimus palikti savo namus ir dėl pokyčio šeimoje laikinai gyventi įstaigoje. Iki 2021 m. didesnė dalis šeimų apsigyvendavo Motinos ir vaiko namuose dėl gyvenamosios vietos nebuvimo ar netinkamumo, 2021 m. tuo tarpu, liko panašios priežastys (prastas ligtolines fizinės aplinkos sąlygas liudija moterų atsakymai, jog daugiau nei 70 proc. jų sąlygos pagerėjo), tačiau stebėti atvejai, kuomet šeimos apsigyveno Motinos ir vaiko namuose ne dėl būsto sąlygų netinkamumo. Šios moterys su vaikais išties namuose turėjo geresnes fizinės aplinkos sąlygas, bei apklausos metu liudijo jas pablogėjus (gyvenant su bendrais patogumais ir bendra virtuve, sale), sumažėjus jų privatumui.

Kalbant apie materialinę gerovę – respondentės išskirtinai neįžvelgė nei jų, nei vaikų materialinės būklės pablogėjimo, dalis pažymi ją nepakitus (20 proc. motinų ir 32 proc. jų vaikų), kas ko gero daliai atsakovių rodo buvus pastovų ir pakankamą materialinį apsirūpinimą ir iki apsigyvenant Motinos ir vaiko namuose; kita dalis išsakė reginčios materialinės gerovės augimą sau ir vaikams (atitinkamai 80 ir 68 proc.). Rezultatuose, lyginant fizinės ir materialinės gerovės rodiklius, nors ir bendrai jų augimas atrodo panašus, tačiau materialinės gerovės augimą moterys ženkliau pastebi sau (tuo tarpu, fizinės savo ir vaikų gerovės pokyčius moterys vertina panašiai). Tai aiškintina tuo, kad apsigyvenus Motinos ir vaiko namuose fizinės sąlygas moterys ir vaikai patiria vienodai, tuo tarpu materialiai motinos pajamas skirsto netolygiai sau ir vaikams, teigdamos, kad ir iki apsigyvenant Motinos ir vaiko namuose jos vaikams skirdavo didesnį nei sau, bet pastovų kiekį materialinių gėrybių, tai ne itin ženkliai pakito apsigyvenus Motinos ir vaiko namuose; tačiau susitvarkius papildomas išmokas, taupiau gyvenant Motinos ir vaiko namuose, nenuskriausdamos vaikų moterys galėjo ženklines sumas skirti ir savo pačių gerovei.

Emocinės gerovės pokyčius – pagerėjimą tiek sau tiek vaikams įžvelgė virš 70 proc. atsakiusiųjų, vaikų emocinės gerovės pablogėjimo motinos neužfiksavo, tuo tarpu 8 proc. apklaustųjų 2021 m. teigė, jog jų emocinė gerovė pablogėjo. Tai ko gero sietina su bendravimu Motinos ir vaiko namų bendruomenėje, neretai kylančiais vidaus konfliktais tarp gyventojų, galimai ir darbuotojams išsakant pastabas apie pačių moterų elgseną (su kuo galimai šeimos iki tol nesusidūrė).

Mažiausius gyvenimo kokybės pokyčius moterys įžvelgė savo bei vaikų socialinės gerovės srityje (atitinkamai 66 ir 68 proc.). Tikėtina, kad socialinė gerovė – santykiai, įgūdžiai yra laikui imli investicija ir jos pokyčius per gana trumpą laiką (iki metų ir mažiau), ne taip lengva pastebėti. Taip pat tikėtina, kad teikiant pagalbą Motinos ir vaiko namuose tai yra sritis, kurioje specialistai objektyviai turi mažiau galimybių įtakoti socialinio rato formavimąsi. Kaip kad liudija gaunami skaičiai, vaikų socialinę gerovę kelti Motinos ir vaiko namams pavyko šiek tiek lengviau nei mamoms (objektyviai vaikus lengviau mokyti naujų socialinių, bendravimo įgūdžių, siūlyti veiklų). Socialinės gerovės pablogėjimas, kurį pačių gyventojų (4 proc.), bet ne savo vaikų (0 proc.) tarpe įžvelgia atsakiusiosios sietinas su tuo, kad dalis šeimų dėl savo situacijos buvo atkirstos nuo sutuoktinių ar kitų joms svarbių artimųjų. Visgi reikėtų atsižvelgti, jog socialinės gerovės srityje šeimos mato mažiausius gyvenimo kokybės pokyčius, galima ieškoti naujų veiklų ar metodų, siekiant panašaus pokyčio ir šeimų socialinės gerovės srityje – pavyzdžiui į Motinos ir vaiko namus sugrąžinti bendras su miesto šeimomis veiklas (kaip kad Pozityvios tėvystės įgūdžių grupę).

Lyginant 2020 ir 2021 m. respondenčių duomenis matyti, jog panašiausi rezultatai gauti socialinės gerovės srityse (apie trečdalis liudija ją nepakitus, virš 65 proc. abejais metais – pagerėjus, iki 10 proc. pablogėjus).

Tikėtina, kad Motinos ir vaiko namai šioje srityje geba mažiausiai įtakoti šeimų gyvenimo kokybę. 2021 m. dėl šalyje besitęsusio karantino apribojimų Motinos ir vaiko namuose beveik nevyko planuotų, socialinės gerovės didinimui skirtų grupinių veiklų (pozityvios tėvystės grupių, bendruomenės švenčių). Siūloma apžvelgiant šiuos duomenis darbuotojų metinio susirinkimo metu, taip pat susirinkimų su gyventojomis metu apsvastyti, kokie galimi metodai bei priemonės ženkliau galėtų pagerinti šeimų socialinę gerovę, taip pat 2022 m. panaikinus ekstremalią padėtį šalyje organizuoti pozityvios tėvystės bei kitus grupinius bendruomenės užsiėmimus - šventes.

Fizinė šeimų gerovė, lyginant dvejų metų atsakiusiųjų rezultatus, ženkliai skiriasi: 2020 m. 100 proc. gyventojų teigė pagerėjus jų fizinei gyvenimo kokybei, o 2021 m. – 72; 76 proc. pagerėjus (vaikų; motinų), 12; 20 proc. (motinų; vaikų) nepakitus, 8; 12 proc. (vaikų; motinų) – pablogėjus. Taigi, 2021 m. rezultatai labiau išsibarstę, ir, kaip minėta anksčiau iš dalies sietini su laikinosios priežiūros instituto steigimu bei taikymu Motinos ir vaiko namuose, kuomet apgyvendinama šeimos, turinčios pakankamai geras buitines sąlygas namuose.

Lyginant emocinės gerovės pokyčius šeimų gyvenimo kokybėje matyti ženkliausi skirtumai tarp 2020 m. ir 2021 m. rezultatų. 2020 m. 92,3 proc. atsakiusiųjų teigė apie emocinės gerovės padidėjimą, 7,7 proc. emocinė gerovė nepakito. Tuo tarpu 2021 m. emocinės gerovės augimą pastebėjo 72-76 proc. respondencijų, 16-28 proc. teigė, jog jų ir vaikų emocinė gerovė nepakito, 8 proc. moterų teigė, kad jų pačių (bet ne jų vaikų) emocinė gerovė pablogėjo. Abejais metais moterys neįžvelgė, jog Motinos ir vaiko namuose vaikų emocinė gerovė būtų pablogėjusi, tačiau 2021 m. beveik dešimtadalis gyventojų jautėsi blogiau nei iki tol. Moterų emocinės būklės pablogėjimą gyvenant Motinos ir vaiko namuose galėjo lemti kelios priežastys – tiek atskyrimas nuo įprasto namų komforto, tiek nuo kasdienio buvimo su artimaisiais, tiek galimai tarpusavio konfliktai tarp gyventojų. 2020 m. moterys į Motinos ir vaiko namus atvykdavo prašydamos joms suteikti gyvenamąją vietą dėl patiriamų sunkumų, smurto, būsto netinkamumo. Tuo tarpu 2021 m. taikant laikinosios priežiūros priemonę, nors ir turėdamos būstą, moterys turėjo sutikti gyventi įstaigoje, kad joms būtų leidžiama likti su vaikais. Ši priemonė neišvengiamai apsunkino moterų emocinės gerovės pokyčius, ateičiai svarstyti, kaip taikant laikinosios priežiūros priemonę gyventojoms nepabloginti jų emocinės gerovės – galimai daugiau sąmoningai įtraukti moteris aptarti jų emocinę būklę bei ieškoti tinkamų priemonių būklės gerinimui.

Lyginant 2020 ir 2021 m. gyvenimo kokybės pokytį materialinės gerovės srityje rezultatai itin panašūs, materialinės gerovės augimą liudija daugiausiai atsakiusiųjų – atitinkamai 84,6 proc. (2020 m.) bei 80 proc. (moterų) ir 72 proc. (vaikų) – 2021 m. tikėtina, kad Motinos ir vaiko namai šioje srityje siūlo tinkamas paslaugas, kadangi materialinės gerovės srityje 2021 m. neliko teigiančiųjų, kad Motinos ir vaiko namuose jų materialinė padėtis pablogėjo.

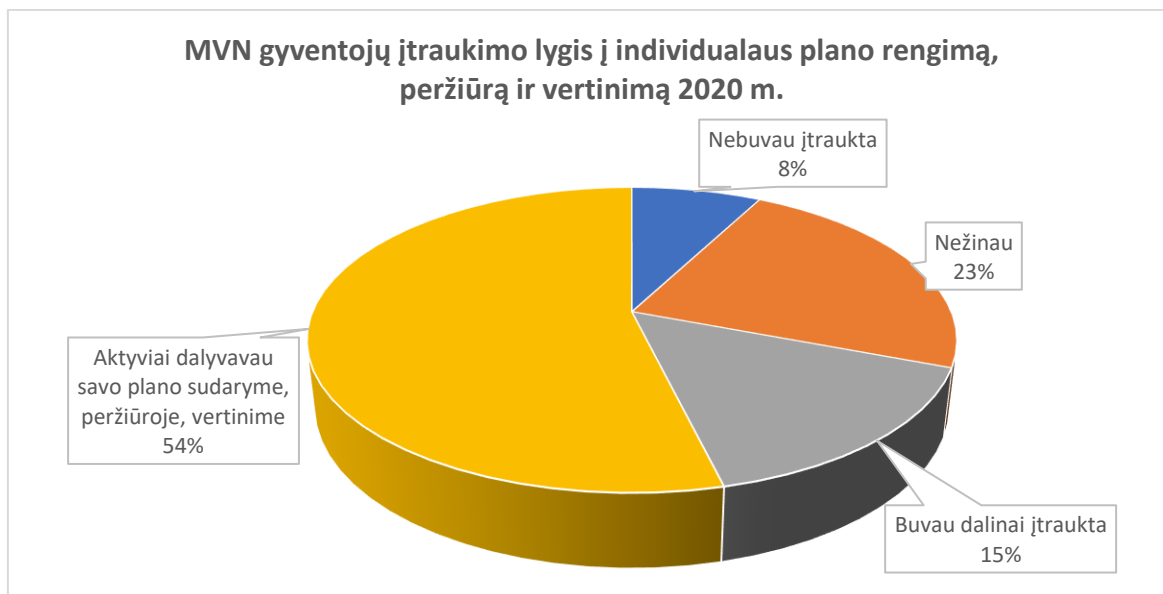
## **7. MOTINOS IR VAIKO NAMŲ (MVN) GYVENTOJŲ ĮTRAUKIMO Į INDIVIDUALIŲ PLANŲ RENGIMĄ, PERŽIŪRĄ IR VERTINIMĄ REZULTATAI**

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:

Motinos ir vaiko namų gyventojų įtraukimo į individualaus plano rengimą, peržiūrą ir vertinimą lygio procentinė išraiška.

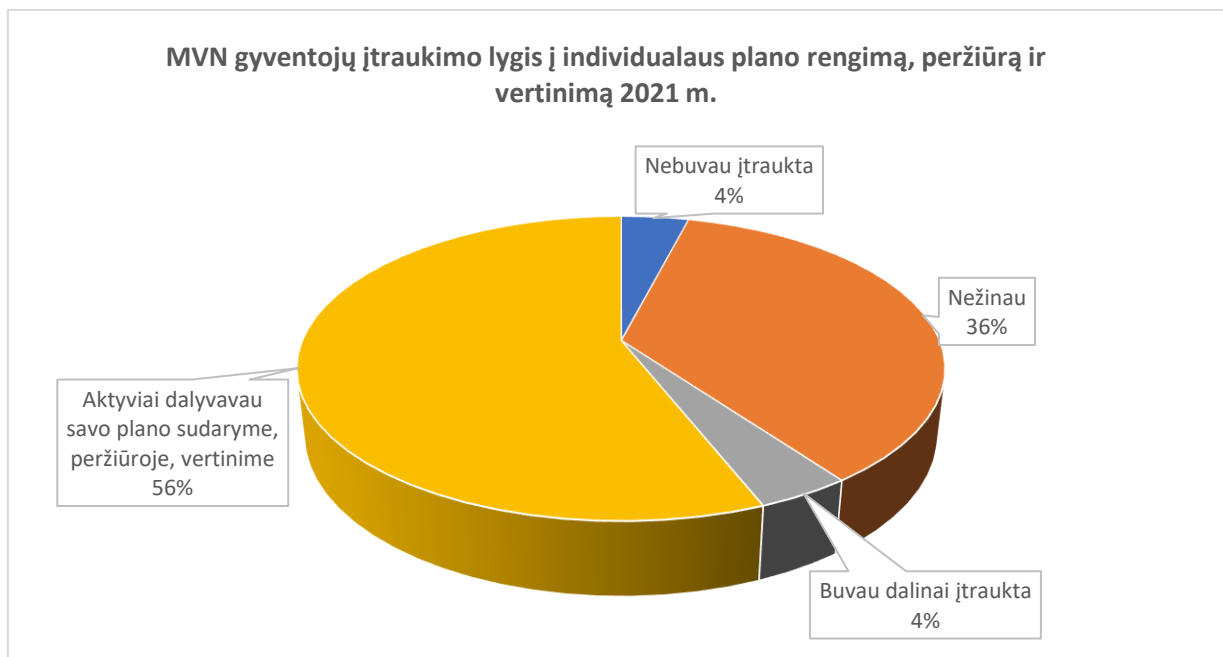


21 pav.

#### **Rezultatų paaiškinimas:**

Motinos ir vaiko namų gyventojų įtraukimo į individualaus plano rengimą, peržiūrą ir vertinimą lygis matuojamas kasmet nuo 2020 m. anketinės apklausos būdu. 2020 metais apgyvendinimo paslaugas gavusios gyventojos buvo apklaustos 2021 m. kovo - balandžio mėn. Apklausos rezultatai rodo, kad tik truputį daugiau nei pusė paslaugas gavusių moterų aktyviai dalyvavo savo individualaus plano sudaryme, peržiūroje bei vertinime. Kas trečia respondentė įvardijo, kad nebuvo įtraukta į savo plano sudarymą arba negalėjo atsakyti į pateiktą klausimą. Įvertinus apklausos rezultatus, nutarta individualių konsultacijų metu, atsižvelgus į individualius gyventojų gebėjimus priimti informaciją, skirti tikslingą laiką ir parinkti tinkamiausią būdą įtraukti gyventojas į visus jų individualaus plano etapus.

Analizuojant rodiklio rezultatus padarytos išvagos, kad 2020 m. buvo dirbama pagal du skirtingus individualaus plano modelius ir bandyta išsiaiškinti, kuris iš plano modelių yra veiksmingesnis. Išdiskutavus situaciją MVN darbuotojų komandoje, nutarta pasirinkti vieną, kartu su paslaugų gavėju, šeimos atvejo vadybininku ir kitais specialistais sudaromą asmens/šeimos individualų planą. Tikėtina, kad du skirtingi plano modeliai galėjo įnešti neaiškumo ir dalinai įtakoti rodiklio rezultatus.



22 pav.

#### **Rezultatų paaiškinimas:**

2021 m., po 2020 m. atliktos apklausos, pasirinkta dirbti pagal vieną – šeimos atvejo vadybos planą. 2021 m. gyvenusios moterys apklaustos 2022 m. kovo-balandžio mėn., kaip tik ir vertinta, kiek moterys jautėsi įsitraukusios į savo šeimos asmeninį veiksmų ir ateities planavimą naudojantis vienu šeimos atvejo vadybos planu.

Rezultatai įdomūs ir netikėti. Teigiančių, jog aktyviai dalyvavo savo šeimos atvejo vadybos plano sudaryme, peržiūroje bei vertinime buvo tik vos daugiau nei pusė, 60 proc. nurodė, jog dalyvavo ar iš dalies dalyvavo sudarant, peržiūrint ar vertinant individualų planą jų šeimai. Taigi, tik maždaug kas antra moteris Motinos ir vaiko namuose nurodė, jog buvo aktyviai įsitraukusi į savo ateities planavimą.

Daugiau nei trečdalis atsakiusių teigė nežinančios ar dalyvavo savo plano rengime, peržiūroje ir vertinime, o 4 proc. teigė, jog įtrauktos nebuvo. Rezultatai iš vienos pusės stebina, iš kitos – parodo tendencijas. Stebina, kadangi dalyvavimas šeimos atvejo vadybos plano sudaryme, vertinime bei peržiūroje yra šeimoms privalomas (gaunant socialinę pagalbą ir taikant atvejo vadybos procesą šeimai), nepavykus dalyvauti atvejo vadybos posėdyje, plano peržiūra organizuojama iš naujo, prisitaikant, kad šeima būtinai dalyvautų, taigi šio plano sudaryme, vertinime bei peržiūroje fiziškai dalyvavo visos Motinos ir vaiko namų gyventojos (kartu su darbuotojais ir kitais specialistais). Apie 40 proc. atsakiusių, jog nebuvo įtrauktos ar nežino, ar dalyvavo plano rengime, peržiūroje bei vertinime gali rodyti tai, kad šeimos atvejo vadybos plano moterys nelaiko savo planu. Nepaisant to, kad planas sudaromas šeimai dalyvaujant, siekiant šeimos gerovės ir planuojant pagalbos būdus šeimai, tikėtina, kad respondentės arba nesutinka su sudarytais planais, nėra jais patenkintos (bet tai pasilaiko sau), arba turi kitus prioritetus planuodamos savo ateities tikslus.

Lyginant 2020 m. ir 2021 m. rezultatus matyti, kad respondentės nurodo, jog mažiau jų (nuo 2020 m. 69 proc. iki 2021m. 60 proc.) jautėsi įtrauktos į savo individualių planų rengimą, peržiūrą ir vertinimą, bet daugiau teigė nežinančios apie savo individualų planą (atitinkamai nuo 23 iki 36 proc.). Deja, rodiklis liudija apie žemėjančius rezultatus. Manytina, kad 2021 m. pradėjus teikti laikinosios priežiūros paslaugą, kuri, deja lemia skaudžius pasirinkimus respondentėms, kuomet tenka rinktis ar netekti vaiko/vaikų ar palikti įprastus namus, artimuosius ir apsigyventi su vaiku/vaikais įstaigoje, tikėtina, lėmė ir negatyvų moterų požiūrį į teikiamą pagalbą bei tolesnius pagalbos ir veikimo būdus – šeimos pokyčius numatantį planą. Su tokiu moterų pasipriešinimu išties susiduria Motinos ir vaiko namai, tad, siekiant kuo labiau aktyvinti gyventojas bei įgalinti jas pokyčiui šeimose, komandoje aptarta, jog būtina dėti didesnes pastangas moterims atskleidžiant, kaip jų veiksmams lemia jų ateitį, bei parodant, kokie pasirinkimai padėtų joms pasiekti savo norimų tikslų (dažniausiai,

jog būtų nutraukta laikinosios priežiūros priemonė). Tad siūloma 2022 m. skaidyti moterų tikslus į smulkesnius ir joms suprantamesnius, parodyti, kaip kasdienės jų atliekamos veiklos bei užduotys susijusios su jų gerove bei pokyčiais šeimoje, kurių pačios nori. Tam kad moterys užfiksuotų, jog pačios dalyvauja savo plano kūrime, vertinime, peržiūroje, siūloma joms pačioms rašyti savo planą ir jame fiksuoti kiekvieną jų planuotą ir pasiektą žingsnį.

## **8. MOTINOS IR VAIKO NAMŲ (MVN) 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.

**RODIKLIS:**

Suteiktų tęstinių paslaugų skaičius (konsultavimo, pakartotino apgyvendinimo) buvusioms Motinos ir vaiko namų gyventojoms.

### **Rezultatų paaiškinimas:**

Motinos ir vaiko namų paslaugų teikimo tęstinumo rodiklis matuojamas kasmet nuo 2020 m., 2020 m. statistinė informacija buvo paimta iš vykdomo projekto "Kompleksinių paslaugų šeimai teikimas Vilniaus mieste" (Nr.08.4.1-ESFA-V-416-06-002) dokumento "Mokymo dalyvių sąrašas", kuriame yra fiksuojamos buvusioms MVN gyventojoms suteiktos MVN socialinių darbuotojų ir psichologo konsultacijos. Informacija apie pakartotinai suteiktą apgyvendinimo paslaugą paimta iš MVN dokumento "MVN gyventojų sąrašas". Remiantis nurodytais dokumentais, tęstinė pagalba, t.y., MVN specialistų konsultavimo paslaugos 2020 m. buvo suteiktos 11 buvusiųjų Motinos ir vaiko namų gyventų, gyvenančiųjų savarankiškai (ne Motinos ir vaiko namuose), tai yra 100 procentų visų besikreipusiųjų dėl paslaugų tęstinumo. Iš viso šioms moterims buvo suteiktos 23 individualios konsultacijos. Pakartotinai laikinojo apgyvendinimo paslauga buvo suteikta vienai motinai su vienu vaiku.

Siekiant užtikrinti paslaugų tęstinumą, pasitelkiami ir socialiniai tinklai, kuriuose paslaugų gavėjoms prieinama forma suteikiama informacija ar nukreipiama reikalingos pagalbos.

2021 m. rodikliui matuoti buvo pasitelkta statistinė informacija iš Motinos ir vaiko namų vidaus dokumentų "Interesantų registracijos knyga" ir "Motinos ir vaiko namų gyventojų sąrašas".

Remiantis nurodytais dokumentais, tęstinė pagalba, t.y., MVN specialistų informavimo/konsultavimo paslaugos 2021 m. buvo suteiktos 17 buvusiųjų Motinos ir vaiko namų gyventų, gyvenančiųjų savarankiškai (ne Motinos ir vaiko namuose), tai yra 100 procentų visų besikreipusiųjų dėl paslaugų tęstinumo. Iš viso šioms moterims buvo suteiktos 35 individualios konsultacijos. Dėl pakartotino laikinojo apgyvendinimo kreipėsi 5 buvusios gyventojos, paslauga buvo suteikta vienai motinai su vienu vaiku ir besilaukiančiai moteriai. Trijų buvusių gyventojų prašymai nebuvo patenkinti dėl objektyvių priežasčių, tai yra moterys nebuvo apgyvendintos Motinos ir vaiko namuose, nes kreipimosi metu neatitiko tikslinės grupės (buvo praradusios teisę į savo vaikų globą ir negalėjo gyventi Motinos ir vaiko namuose su vaikais). Susigrąžinusios teisę į savo vaikų globą, moterys turėtų galimybę kreiptis dėl apgyvendinimo Motinos ir vaiko namuose paslaugos pakartotinai.

2021 m. keturiems buvusiems MVN gyventojams (2 motinoms ir 2 vaikams) buvo suteiktos laisvalaikio organizavimo paslaugos, t.y., jie dalyvavo 5 dienų trukmės vasaros stovykloje Melnragėje, Klaipėdos raj.

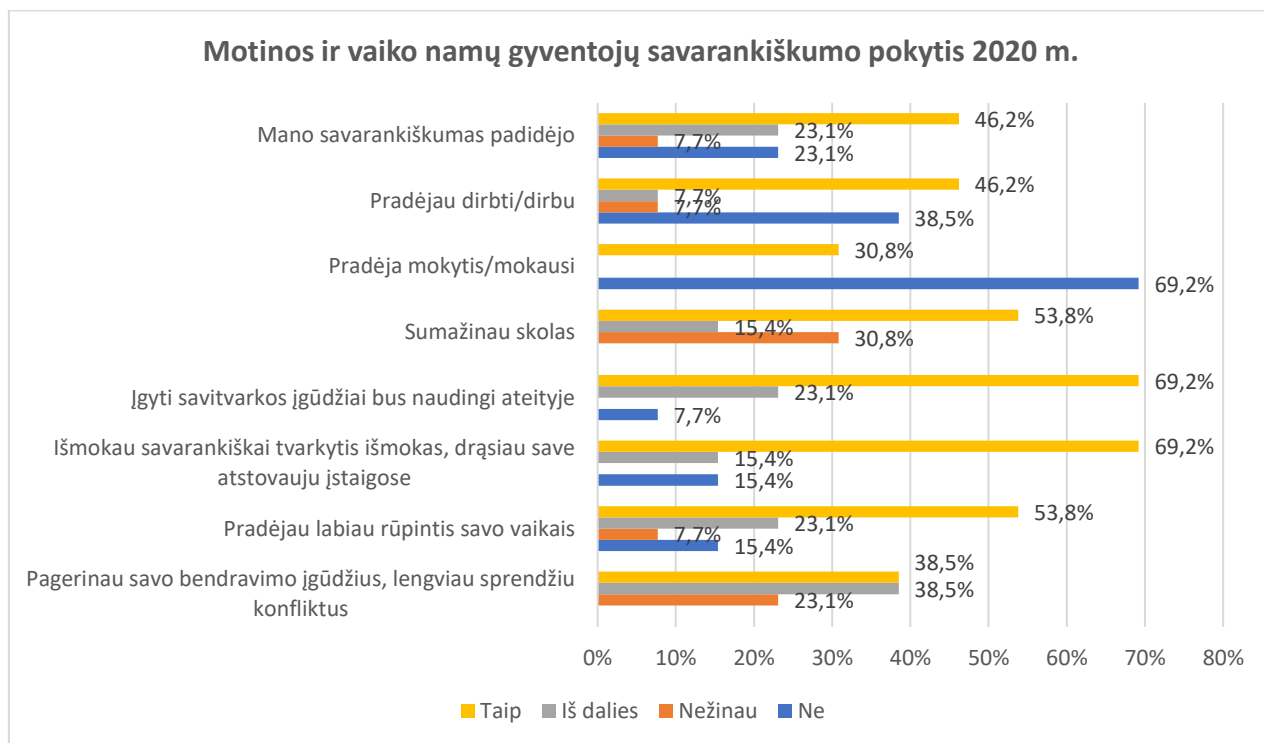
## 9. TEIKIAMŲ PASLAUGŲ NAUDOS MOTINOS IR VAIKO NAMŲ (MVN) GYVENTOJAMS REZULTATAI

43 kriterijus:

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

RODIKLIS:

MVN gyventojų savarankiškumo pokyčio procentinė išraiška.



23 pav.

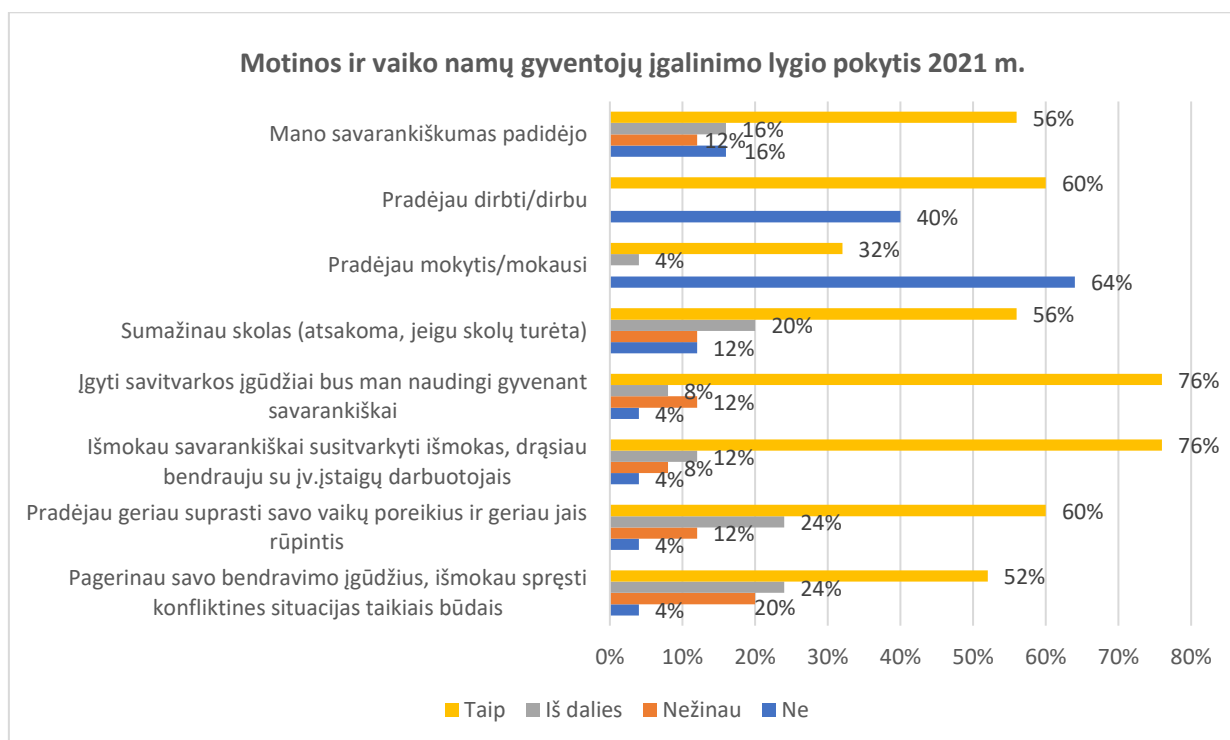
### Rezultatų paaiškinimas:

Motinos ir vaiko namų gyventojų savarankiškumo pokytis matuojamas kasmet nuo 2020 m. anketinės apklausos būdu. 2020 metais MVN gyvenusios moterys buvo apklaustos 2021 m. kovo-balandžio mėn. Dauguma respondentų įvertino, kad gauta Motinos ir vaiko namuose pagalba padidino arba dalinai padidino jų savarankiškumą. Vertindamos savo savarankiškumo pokytį skirtingose srityje, labiausiai gyventojos įvertino padidėjusį savarankiškumą tvarkant socialines išmokas bei atstovaujant savo interesus įvairiose įstaigose – savivaldybėse, poliklinikose, vaikų ugdymo įstaigose. Taip pat daugumos apklaustųjų nuomone, įgyti savitvarkos įgūdžiai labai pravers moterims ateityje, nebegyvenant Motinos ir vaiko namuose. Daugiau kaip pusė paslaugas gavusių moterų pažymėjo, kad gavus specialistų pagalbą Motinos ir vaiko namuose, joms pavyko sumažinti savo skolas, motinos pradėjo geriau suprasti savo vaikų poreikius ir geriau jais rūpintis. Trečdalis moterų atsakė, kad nežino ar jos sumažino savo skolas. Vertinant apklausos rezultatus, daryta prielaida, kad respondentės pasirinko šį atsakymą, kadangi skolų visai neturėjo. Analizuojant rodiklio rezultatus, nutarta daugiau dėmesio ir veiklų skirti gyventojų bendravimo įgūdžių ir pozityvios tėvystės įgūdžių ugdymui. Bendravimo įgūdžių ugdymui 2021 metais suplanuotos tęstinės veiklos – bendruomenės susirinkimai (ieškant su gyventojomis naujų, įdomesnių susirinkimo formų), konfliktinių situacijų aptarimai, veiklos (šventės, renginiai, stovykla ir kt.) nukreiptos į pozityvios nuotaikos bendruomenėje kūrimą bei naujos veiklos – smurto prevencijos grupiniai užsiėmimai, susitikimai-diskusijos su bendruomenės policijos pareigūnais. Tėvystės įgūdžių ugdymui nutarta periodiškai organizuoti pozityvios tėvystės grupinius mokymus

MVN gyventojoms ir savarankiškai gyvenantiems tėvams bei, remiantis gyventojų pasiūlymais, teminius susitikimus su specialistais vaikų sveikatos, raidos, mitybos temomis.

Žvelgiant į rezultatus kolektyviniu požiūriu matoma, jog visose matuotose srityse, apart mokymosi, MVN paslaugų nauda gyventojų požiūriu, yra ženkliai (visose srityse daugiau nei pusė respondenčių atsakė, jog jos patyrė naudą). Ypatingai aukštai gyventojos įvertino savitvarkos įgūdžių bei mokymo savarankiškai tvarkytis išmokas bei atstovauti save ugdymo paslaugas (atitinkamai 92,3 proc. ir 84,6 proc.). Kitos socialinės paslaugos, kaip kad bendravimo, rūpinimosi vaikais įgūdžių ugdymo paslaugos gyventojų įvertintos aukštai – naudą jaučia gavusios 77 proc. ir 76,9 proc. Gyventojų. Savarankiškumo augimo bei skolų mažėjimo naudą teigiamai įvertino apie du trečdaliai gyventojų (69,3 proc. ir 69,2 proc.). Taigi, vertinant kolektyviniu požiūriu, MVN teikiamos įvairių įgūdžių ugdymo paslaugos naudingos didžiajai daliai MVN gyventojų. Manytina, kad šioms paslaugoms teikti MVN skiriama daugiausiai laiko arba yra pasirinktas tinkamiausias paslaugų teikimo būdas, leidžiantis pasiekti aukštų rezultatų.

Tuo tarpu išorinio asmens įgalinimo paslaugos – kuomet gyventojos pradėjo mokytis arba dirbti – įvertintos kiek žemiau (atitinkamai 53,9 ir 30,8 proc.). Pagal rezultatų pasiskirstymą matyti, jog didesnė dalis gyventojų daugiau pasirinko dirbti, nei pradėti mokslus. Šie rezultatai atspindi ir realią moterų padėti vienoms auginant vaikus, kuomet šeimos išlaikymui skiriamas didesnis dėmesys nei saviugdai ar savišvietai. Taip pat rezultatai atspindi ir objektyvius šeimų apribojimus, kuomet, vaikams esant mažo amžiaus ir neesant prieinamų galimybių vaikų priežiūrai, gyventojoms sunku startuoti ir įsitvirtinti darbo rinkoje. Galimai šių paslaugų teikimas nėra prioritetu MVN, pirmenybę teikiant baziniams asmeniniams įgūdžiams mokytis.



24 pav.

### Rezultatų paaiškinimas:

Motinos ir vaiko namai gyventojų įgalinimo lygį matuoja kasmet, 2021 m. apklausa buvo atlikta kovo-balandžio mėn. Visose apklaustose įgalinimo srityse, apart mokymosi ir darbo respondentės nurodė, jog daugiau nei 70 proc. jų jautėsi įgalintos įvairiose srityse. Tai gana aukštas paslaugų teikimo rezultatas, ypač ženklius įgalinimo pokyčius matyti trejose srityse – 88 proc. apklaustųjų teigia, jog išmoko savarankiškai susitvarkyti išmokas, geriau save atstovauti, 86 proc. teigia, kad įgijo daugiau naudingų gyvenime savitvarkos įgūdžių, 84 proc. pradėjo geriau suprasti savo vaikų poreikius ir geriau jais rūpintis. Rezultatai atspindi esminius Motinos ir vaiko namų tikslus – stiprinti socialinius bei motinystės įgūdžius,



kadangi apsigyvenant Motinos ir vaiko namuose šių įgūdžių stoka tampa laikinosios priežiūros vaikui priežastimi, taip pat užkardo kelią tolesniam savarankiškam gyvenimui.

Žemesni įgalinimo rezultatai matyti įsidarbinimo bei mokymosi srityse (atitinkamai 60 proc. ir 36 proc.), tačiau turint omenyje, kad didesnioji dalis Motinos ir vaiko namų gyventojų turi mažus vaikus ir objektyviai, dėl ugdymų įstaigų neprieinamumo negali pradėti mokytis ar dirbti – rezultatai neatrodo tokie žemi. Taip pat socialinių ir motinystės įgūdžių ugdymą laikant prioritetu, kol nėra įgyjami baziniai kasdieniai buities bei vaiko priežiūros įgūdžiai, neskubama įgalinti moteris siekti tolesnių tikslų, nes tai keltų riziką netekti vaikų. Motinos ir vaiko namuose, pradedant Namų vizija ir misija – pirmenybė teikiama motinystei bei vaikų poreikiams užtikrinti ir atitinkamai veiklomis siekiama rezultatų pirmiausiai šiose srityse, tuomet palaipsniui moterys įgalinamos siekti daugiau – išsilavinimo, darbinės patirties – bet ne visos, pagal vaikų amžių (ugdymo įstaigų prieinamumą), arba gyvenimo Motinos ir vaiko namuose trukmę, suspėja pradėti mokytis arba įsidarbinti. Siekiant realistiškiau įvertinti moterų augimą, kol vaikai maži, siūloma plačiau pažvelgti į mokymosi plotmę: jų pasirinktus bei lankomus įvairius užsiėmimus, pvz. Anoniminių alkoholikų grupes, priklausomybės ligų centro programas, pozityvios tėvystės grupes ir pan. vertinti kaip asmens augimą, mokymąsi.

Žvelgiant į nemažą dalį respondenčių (16 proc.), atsakiusių, jog jų savarankiškumas Motinos ir vaiko namuose nepadidėjo, kyla išvada, jog galimai dalies jų nepavyko įgalinti – matomai reikalingas aiškesnis jų gebėjimų vertinimas bei joms labiau tinkamų priemonių pasiūlymas. Kita vertus, peršasi ir išvada, kad galimai neigiamai atsakiusios moterys ir taip laikė save pakankamai savarankiškoms, iki apsigyvenant Motinos ir vaiko namuose, tad apklausiant apie savarankiškumą žymėjo jį kaip status quo – pakankamai gerą, tad nepasikeitusį.

Lyginant 2020 m. ir 2021 m. gautus rezultatus matyti, jog rezultatų tendencijos daugumoje sričių panašios. Apskritai padidėjus ar iš dalies padidėjus savarankiškumą nurodo 69,3 proc. (2020 m.) bei 72 proc. (2021 m.) 2021 m. buvo didesnis gyventojų, taigi ir atsakiusiųjų skaičius, kas laikytina iš dalies ir tikslesne informacija dėl didesnės imties, rezultatai daugiau pasiskirstę dėl nuomonių įvairovės.

Žemiausiai įgalinimą moterys liudija įsidarbinimo bei mokymosi srityse (įsidarbino – 53,9 proc. 2020 m, 60 proc. 2021 m; pradėjo mokytis 30,8 proc. 2020 m., bei 36 proc. 2021m.). Priežastys tiek 2020 m. tiek 2021 m. išlieka panašios, galimai 2021 m. procentinis padidėjimas nulemtas to, jog šiek tiek didesnė dalis 2021 m. gyvenusių šeimų turėjo vyresnio darželinio ar mokyklinio amžiaus vaikus, kuriems ugdymo įstaigų lankymas arba privalomas arba lengviau prieinamas. Didesnes šeimų užimtumo galimybes iš dalies galėjo lemti ir šiek tiek atlaisvinti karantino suvaržymai 2021 m.

Aukščiausiai savo įgalinimą respondentės žymi tose pačiose srityse abejais metais (atitinkamai 2020 ir 2021 m.) – moterys teigia, kad pagerėjo ar iš dalies pagerėjo jų savitvarkos įgūdžiai – 92,3 proc. ir 86 proc. (2021 m. 3,7 proc. mažiau neapsisprendusių); jos geriau savarankiškai tvarkosi išmokas, bendrauja su įvairių įstaigų atstovais – 84,6 proc. ir 88 proc.; geriau supranta vaikus ir rūpinasi jų poreikiais – 76,9 proc. bei 84 proc. (ženklus pokytis šiame atsakyme gali būti ir dėl klausimo formuluotės keitimo, kadangi pirmasis, 2020 m. metų klausimo variantas suponuoja, jog iki atvykstant į motinos ir vaiko namais, motinos ne taip labai rūpinosi savo vaikais, ką skaudu pripažinti, net jei tai ir būtų tiesa).

Atitinkamai tiek 2020 m. tiek 2021 m. respondentės teigia sumažinusios, ar iš dalies sumažinusios skolas – 69,2 proc. (2020 m.), 76 proc. (2021 m.). Tačiau ženkliau skiriasi 2020 m. ir 2021 m. atsakiusiųjų, jog nesumažino skolų rezultatai. 2020 m. net trečdalis (30,8 proc.) respondenčių teigė, kad nežino, ar sumažino skolas, tuo tarpu nežinančių 2021 m. sudarė 12 proc., bet taip pat dar 12 proc. gyventojų atsakė, jog skolų nesumažino. Rezultatai labiau išsibarstę. Gali būti, jog 12 proc. 2021 m. gyvenusiųjų išties gaudamos menkas pajamas negebėjo net dalies jų skirti skolų gražinimui, galimas variantas, jog begyvendamos Motinos ir vaiko namuose moterys pasiėmė naujų paskolų, taip jas padidindamos, kita vertus, nereta gyventojų reakcija, apsigyvenus Motinos ir vaiko namuose ir priėjus prie skolų temos pradžioje – yra neigimas, o įgavus pasitikėjimo ir gebėjimų su jomis tvarkytis – nuostaba ir nusivylimas, jog prisikaupusios skolos tokios didelės. Neretai, ėmus judinti vienas skolas, antstoliai atnaujina ir senas, beveik užšaldytas skolas, tad jų skaičius nuo pradinio dažniausiai didėja. Galimai atsiskleidžia realistiška moterų reakcija, kuomet apsigyvenusios jos beveik negalvoja (tad ir nežino) apie savo skolas bei jų dydį, o išsikelia susivokusios, kokioje sunkioje (bei dar ilgą laiką trunkiančioje) skolininkų situacijoje yra atsidūrusios. Žvelginat iš įgalinimo perspektyvos – sąmoningumas yra žingsniu į priekį nuo nežinojimo, tad regimi ženklūs skolų sumažinimo bei susivokimo

rezultatai yra vertingi. Reikėtų apmąstyti, kokiais būdais leisti ir toms gyventojams, kurių skolos joms atrodo didžiulės, pamatyti gal ir nedidelius, bet skolų mažėjimo rezultatus.

Panaši situacija regima žvelginat į gyventojų atsakymus, jog jos pagerino savo bendravimo įgūdžius, išmoko spręsti konfliktines situacijas taikiais būdais – 77 proc. (2020 m.) ir 76 proc. (2021 m.). Tačiau atsakiusiųjų, jog nežino, 2020 m. buvo 23,1 proc., o 2021 m. 20 proc. bei prisidėjo 4 proc. (2021 m.) teigiančių, jog šių įgūdžių nepagerino. Galimai Motinos ir vaiko namams nepavyko su šia dalimi moterų pasiekti pokyčio, tačiau gali būti, jog Motinos ir vaiko namuose daugiau dėmesio skiriant pozityvaus, nesmurtinio bendravimo mokymuisi, dalis gyventojų sąmoningiau pažvelgė į savo elgseną, galimai pamatė klaidas. Lyginant rezultatus, bei toliau vertinant Motinos ir vaiko namų indėlį gyventojų įgalinimo link, būtų gerai pamatuoti, kiek išties pasikeitė sąmoningas moterų suvokimas, tiek apie savo situaciją (pvz. finansinę), tiek apie įgūdžius (bendravimo ar kt.). Tam tinkamiausiai galima būtų panaudoti šeimos situacijos vertinimą (pačių gyventojų požiūriu) du kartus – palyginimui - tik apsigyvenus, bei baigiant gyventi Motinos ir vaiko namuose.

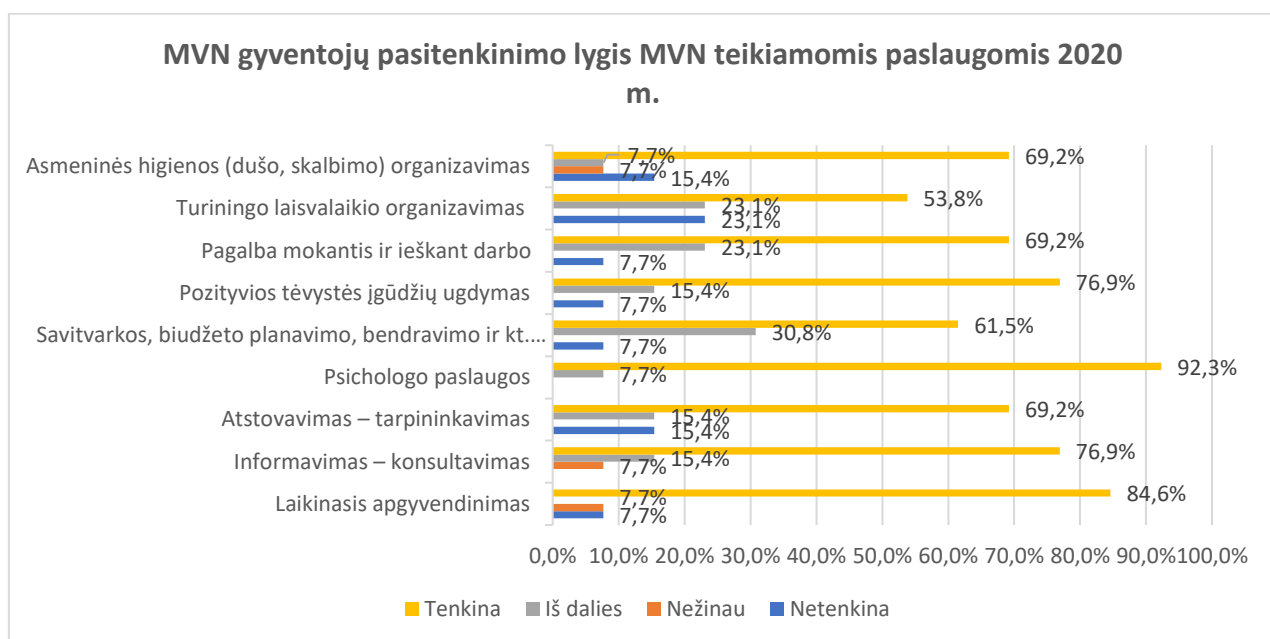
## 10. MOTINOS IR VAIKO NAMŲ (MVN) GYVENTOJŲ IR KITŲ SUINTERESUOTŲ ŠALIŲ PASITENKINIMO REZULTATAI

45 kriterijus:

Socialinių paslaugų teikėjas matuoja paslaugų gavėjų ir visų suinteresuotųjų šalių pasitenkinimą remdamasis vidaus ir (arba) išorės vertinimu.

RODIKLIAI:

1. Motinos ir vaiko namų gyventojų pasitenkinimo lygio Motinos ir vaiko namų teikiamomis paslaugomis procentinė išraiška.
2. Suinteresuotų šalių – organizacijos vadovų, partnerių, pasitenkinimo lygio Motinos ir vaiko namų teikiamų paslaugų kokybe, kompleksškumu, bendradarbiavimu, procentinė išraiška.

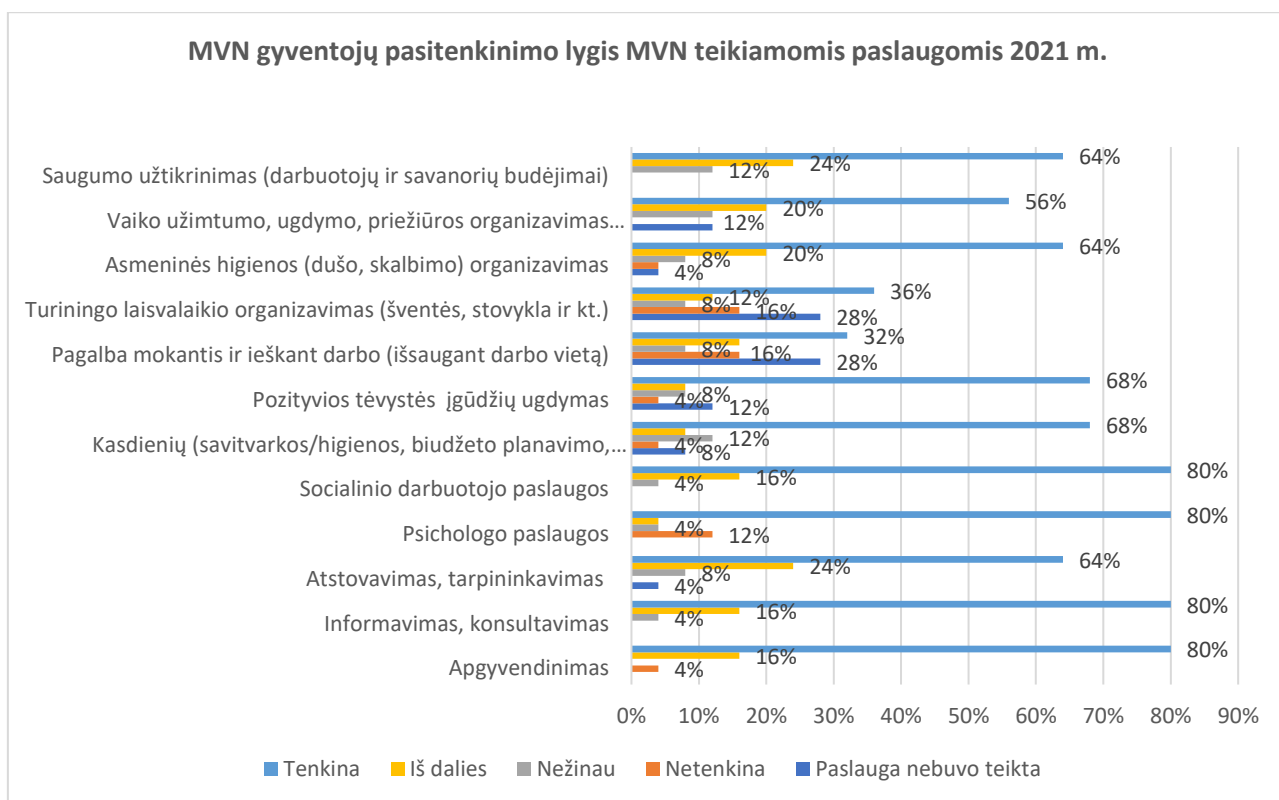


25 pav.

### Rezultato Nr.1. paaiškinimas:

Motinos ir vaiko namų gyventojų pasitenkinimo lygis Motinos ir vaiko namų teikiamomis paslaugomis matuojamas kasmet nuo 2020 m. anketinės apklausos būdu. 2020 metais MVN paslaugas gavusios gyventojos buvo apklaustos 2021 m. kovo-balandžio mėn. Apklausos rezultatai rodo, kad didžiausia dalis gyventojų yra patenkinta psichologine pagalba – individualiomis ir šeimos konsultacijomis bei laikinojo

apgyvendinimo paslauga. Taip pat nurodė, kad norėtų didesnių patalpų, daugiau privatumo. Beveik aštuoniasdešimt procentų paslaugas gavusių moterų teigiamai įvertino informavimo - konsultavimo paslaugas bei pozityvios tėvystės įgūdžių veiklas – grupinius mokymus tėvams, kuriose MVN gyventojos dalyvavo kartu su savarankiškai gyvenančiais tėvais, individualias konsultacijas vaiko priežiūros, ugdymo temomis bei gautą praktinę pagalbą. Mažiausia dalis respondentų buvo patenkinta laisvalaikio organizavimu, kuris dėl karantino ribojimų šalyje buvo organizuojamas minimaliai, atsisakant grupinių veiklų – bendrų švenčių, susitikimų, išvykų. Apklausos rezultatai rodo, kad ši paslauga yra svarbi gyventojoms tiek užimtumui, tiek pozityviai nuotakai kelti, todėl 2021 m. suplanuota daug turiningo laisvalaikio veiklų, įtraukiant į šių veiklų organizavimą visą bendruomenę – gyventojas, darbuotojus ir savanorius. Tobulintinos paslaugos yra MVN gyventojų atstovavimas – tarpininkavimas bei gyventojų asmeninės higienos (dušo, skalbimo) organizavimas. Atliepiant gyventojų poreikius, 2021 metais nupirktą skalbimo mašiną – džiovyklė. Siekiant gerinti atstovavimo-tarpininkavimo paslaugų kokybę, nutarta gyventojų poreikius ir lūkesčius aptarti individualiai su kiekviena gyventoja. Tikėtina, kad tam tikros pagalbos gyventojos neįsivardino sau, kaip atstovavimo-tarpininkavimo paslaugos.



26 pav.

### Rezultato Nr.1. paaiškinimas:

Vertinant 2021 m. gyventojų atsakymus dėl jų pasitenkinimo Motinos ir vaiko namų paslaugomis matyti, jog didžiausią pasitenkinimo moterys nurodo gavusios apgyvendinimo (96 proc.), informavimo – konsultavimo (96 proc.), soc. darbuotojo paslaugose (96 proc.), taip pat vos mažiau (patenkintos ir iš dalies patenkintos) gyventojos nurodė buvusios saugumo užtikrinimu (88 proc.), atstovavimo (88 proc.), psichologo (84 proc.), asmeninėmis higienos (84 proc.) paslaugomis. Šiek tiek mažesnius paskutiniuosius rezultatus galėjo lemti kelios priežastys – 2021 m. pradėjus naktimis bei savaitgaliais kviešti į pagalbą budėti Motinos ir vaiko namuose savanorius – visgi jų tinklas nebuvo tiek užpildytas, kad padengtų visą numatytą laiką – tai galėjo būti kliūtis dalies gyventojų jaučiamam saugumui. Atstovavimo paslaugų rodiklis (kiek mažesnis nei informavimo ar konsultavimo) gali liudyti gyventojų lūkestį, jog daugiau jų reikalų būtų sutvarkoma už jas, arba būtų ženkliau kišamasi į jų problemų sprendimą tarpininkaujant su kitomis įstaigomis. Motinos ir vaiko

namų politikoje numatyta, jog siekiant moterų įgalinimo ir savarankiškumo, didesni dėmesys skiriamas informavimui, konsultavimui, mokymui ir ugdymui nei praktinei pagalbai padarant užduotis už įgalų asmenį. Tikėtina, kad dalis šeimų iki tol nebuvo susidūrusios su tokia pozicija ir turėjo kitokius lūkesčius. Visgi verta pasidomėti, apie ką kalba moterų nepasitenkinimas atstovavimo paslaugomis – galimai dalis moterų išties jautėsi negebančios savęs atstovauti ir joms buvo reikalinga ženkliai didesnė pagalba. 12 proc. respondentų išreikšta neigiama nuomonė dėl psichologo paslaugų gali rodyti jas netenkinusias psichologo konsultacijas, reikėtų plačiau apie tai apklausti respondentes, ieškoti galimybių sudaryti moterims specialistų pasirinkimo laisvę. Ne toks aukštas kaip kiti rezultatai atsakiusių rodiklis ties asmeninėmis higienos paslaugomis gali rodyti nepatogumą naudotis bendromis dušo, tualetu, virtuvės patalpomis, dalintis viena skalbykle ir pan. Moderniame pasaulyje tikėtinas šeimų lūkestis gaunant paslaugas būti aprūpintais tiek asmenine erdve, tiek ir asmeniniais patogumais, suprantama, kad tai atliepia ir žmogiškojo orumo poreikį. Motinos ir vaiko namuose deklaruojama siekiamybė link to eiti vos tik esant galimybėms.

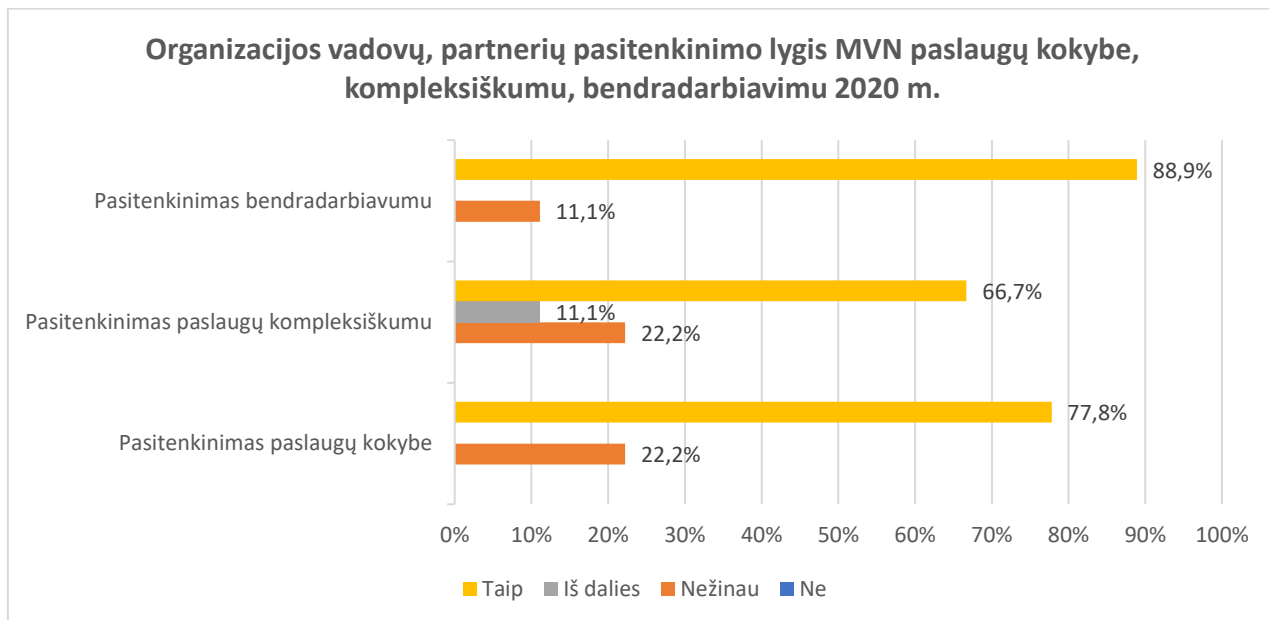
Taip pat aukštus įvertinimus teikiant paslaugas Motinos ir vaiko namuose respondentės skyrė kasdienių (80 proc.) bei pozityvios tėvystės (76 proc.) įgūdžių ugdymui. Mažiausiai patenkintos 2021 m. gyventojos jautėsi gaudamos turiningo laisvalaikio paslaugas (48 proc.), pagalbą mokantis ir/ar ieškant darbo (40 proc.). Šiose dviejose paslaugų srityse daugiausiai respondentų (16 proc. ir 16 proc.) nurodė, jog yra nepatenkintos turiningo laisvalaikio ir pagalbos mokantis ar ieškant darbo paslaugomis. Tiesa, trečdalis gyventojų (28 proc. ir 28 proc.), teigia tokių paslaugų negavusios. Analizuojant pastaruosius rezultatus galima manyti, jog karantino situacija šalyje atsiliepė ir Motinos ir vaiko namų kasdienybėje, kur, dėl apribojimų nebuvo galimos jokios grupinės, ilgą laiką ir individualios veiklos už įstaigos ribų bei pačioje įstaigoje, didelę metų dalį šeimos buvo izoliacijoje dėl Covid-19 pavojaus ar užsikrėtimo Motinos ir vaiko namuose. Daugelis šeimų dėl to ir dėl užsidariusių ugdymo įstaigų neturėjo galimybių nei turiningam laisvalaikiui, nei juolab moterų mokymosi ar darbinei veiklai. Nuotolinis mokymasis šeimoms buvo jaučiamas daugiau kaip apkrova nei palengvinimas, nes Motinos ir vaiko namuose tuo metu vienoje erdvėje uždaryti ir be ugdymosi, laisvalaikio galimybių liko nemažas būrys vaikų. Tikėtina, kad respondentės, atsakydamos į anketos klausimus ir išreiškė visą tuo metu kilusį nepasitenkinimą dėl buvusios situacijos šalyje. Metinio Motinos ir vaiko namų plano peržiūros ir vertinimo metu, prisiminus 2021 m. vyravusią neigiamą atmosferą, nutarta, jog reikia 2022 m. įtraukti daugiau pozityvių ir jungiančių grupinių veiklų Motinos ir vaiko namuose ar už jų ribų (bendrų pietų gaminimo, bendro tvarkymosi, ekskursijų, išvykų).

Tikėtina, kad dėl tos pačios – pandeminės situacijos bei apribojimų, kiek mažesnius įvertinimus gavo ir kitos grupėje organizuojamos veiklos – kasdienių įgūdžių ar pozityvios tėvystės ugdymo veiklos. Nors buvo bandyta turimas žinias bei įgūdžius perduoti individualių užsiėmimų metu, visgi pasitenkinimo, patiriamo bendroje, ugdančioje veikloje rezultatų pasiekti nepavyko. 2022 m. nusimatyta, jog būtina vėl vesti grupinius pozityvios tėvystės bei socialinių įgūdžių lavinimo užsiėmimus.

2020 m., skirtingai nuo 2021-ųjų, nebuvo matuota ir apklausta gyventojų pasitenkinimas saugumo užtikrinimu; vaikų užimtumo, ugdymo ir priežiūros organizavimu bei socialinio darbuotojo paslaugomis, tad šių rezultatų kolkas nelyginame.

Tuo tarpu lyginant kitus 2020 m. ir 2021 m. rezultatus matyti, jog 2021 m. gyvenusios šeimos labiau patenkintos jautėsi keturiose srityse – apgyvendinimo (84,6 proc. 2020 m. ir 96 proc. 2021m.), informavimo/konsultavimo (92,3 proc. 2020 m. ir 96 proc. 2021m.), atstovavimo (84,6 proc. 2020 m. ir 88 proc. 2021 m) bei asmeninės higienos paslaugomis (76,9 proc. 2020 m. ir 84 proc. 2021 m.). Kitose srityse apklaustųjų išreikštas pasitenkinimas Motinos ir vaiko namų teikiamomis paslaugomis nukritęs: 12,3 proc. mažiau apklaustųjų nurodo, jog jas tenkino ar iš dalies tenkino kasdienių įgūdžių lavinimo paslaugos, 16 proc. mažiau apklaustųjų nurodo jog buvo patenkintos psichologo paslaugomis, 16,3 proc. mažiau gyventojų tenkino pozityvios tėvystės įgūdžių lavinimo paslaugos, net trečdaliu mažiau (28,9 proc.) gyventojų tenkino turiningo laisvalaikio paslaugos bei daugiau nei puse mažiau (52,3 proc.) tenkino pagalba mokantis ir/ar ieškant darbo. Žvelgiant į šiuos sumažėjusius rezultatus peršasi išvada, jog karantino apribojimų metu vienodai gerai (ar net kiek geriau) sekėsi teikti bendrąsias paslaugas, tuo tarpu individualizuotų ir sudėtingesnių/antrinių paslaugų kokybė krito. Galimai tai susiję su nuotolinio ar apribojimų nulemtu darbo/bendravimo ypatumais, negalėjusiomis vykti grupinėmis lavinimo ar edukacinėmis (laisvalaikio) veiklomis bei apribotomis galimybėmis lankyti mokymosi įstaigas bei dirbti. Objektyviai, galimybių teikti šias

paslaugas karantino metu buvo ženkliai mažiau: grupinės veiklos Motinos ir vaiko namų patalpose taip pat ir išorės objektuose dėl apribojimų šalyje didesniąją metų dalį vykti negalėjo. Rezultatai taip pat gali liudyti ir suprastėjusią gyventojų psichinę savijautą 2021 m., kuomet visuomenėje buvo stebimas nuovargis bei nusivylimas apribojimais, ženklus psichikos sveikatos specialistų poreikis. Sumenkęs pasitenkinimas individualiomis psichologo paslaugomis gali ženklinti šių paslaugų ar galimybių rinktis specialistą stoką. Pasibaigus karantino apribojimams ir atnaujinus veiklas derėtų naujai vertinti rezultatus.

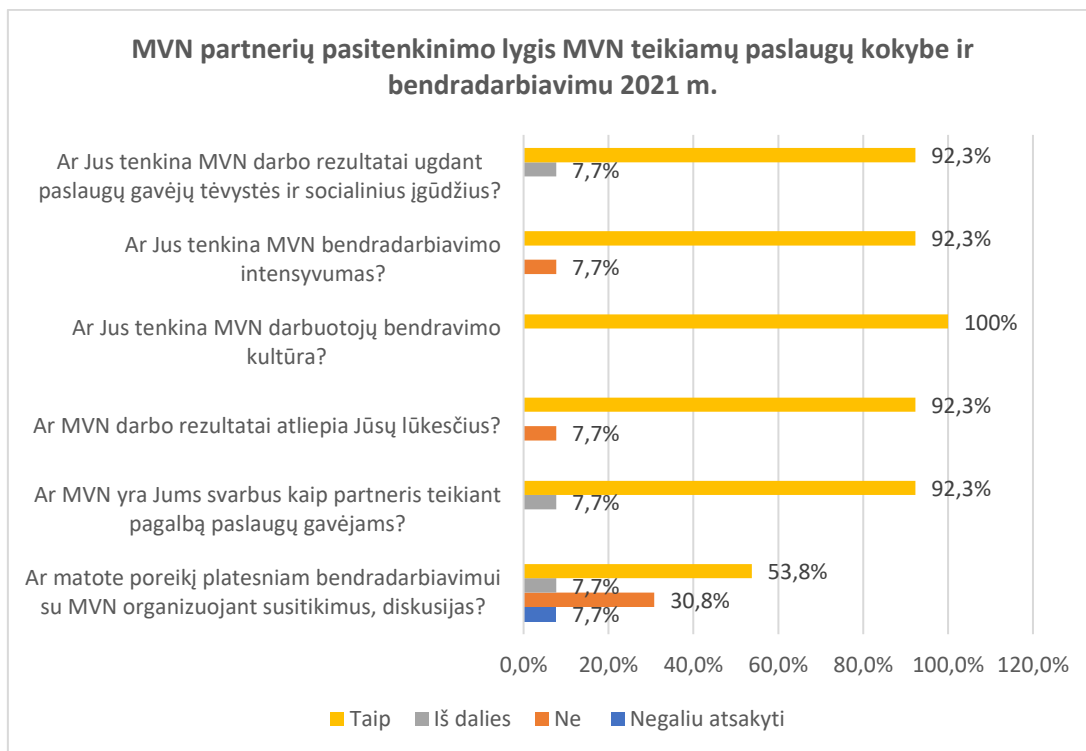


27 pav.

### Rezultato Nr.2. paaiškinimas:

Organizacijos vadovų, Motinos ir vaiko namų partnerių pasitenkinimo lygis MVN teikiamų paslaugų kokybe, kompleksišku ir bendradarbiavimu matuojamas kasmet nuo 2020 m. anketinės apklausos būdu. Anketa buvo pateikta penkiolikai partnerių ir organizacijos vadovui, viso šešiolikai respondentų. Respondentai buvo apklausti 2021 m. balandžio – gegužės mėn. Savo įvertinimą išreiškė tik 56,25 procentai anketas gavusių įstaigų atstovų. Daroma išvada, kad pasirinktos organizacijos galėjo neidentifikuoti savęs kaip Motinos ir vaiko namų partnerio arba anketa, kuri buvo išsiųsta įstaigų vadovams, nepasiekė tiesiogiai su Motinos ir vaiko namais bendradarbiavusių darbuotojų.

Apklausos rezultatai rodo, kad labiausiai partnerius tenkina bendradarbiavimas su Motinos ir vaiko namais, partnerių pasitenkinimas paslaugų kokybe yra šiek tiek mažesnis ir mažiausia dalis respondentų teigiamai įvertino Motinos ir vaiko namų teikiamų paslaugų kompleksškumą. Nutarta 2021 m. darbuotojų komandoje išdiskutuoti ir įsivardinti pagrindinius MVN partnerius, organizuoti partnerių susitikimą-diskusiją siekiant aptarti bendradarbiavimo patirtį ir išsiaiškinti abiejų pusių lūkesčius.



28 pav.

## Rezultato Nr.2. paaiškinimas:

Po 2020 m. apklausos, kai anketą atsakė 56,25 procentai anketas gavusių įstaigų atstovų, buvo padaryta prielaida, kad dalis potencialių respondentų neidentifikavo savęs kaip Motinos ir vaiko namų partnerio arba anketa, kuri buvo išsiųsta įstaigų vadovams, nepasiekė tiesiogiai su Motinos ir vaiko namais bendradarbiavusių darbuotojų. Todėl komandoje buvo diskutuojama ir sutarta, kokios pagrindinės organizacijos/institucijos yra MVN partneriai, taip pat buvo sutarta, kad tikslingiau apklausti ne partnerių vadovus, bet tiesiogiai su MVN darbuotojais dirbusius/dirbančius specialistus. Buvo pasirinkti šie 9 partneriai: Vilniaus miesto vaiko teisių apsaugos skyrius; VO "Gelbėkit vaikus"; VŠĮ Savanoriai vaikams; Vilniaus miesto socialinių paslaugų centas (atvejo vadybininkai ir soc. darbuotojai); VŠĮ Vilniaus SOS vaikų kaimas, Policija (benruomenės pareigūnas), Probacijos Tarnyba, 2 vaikų ugdymo įstaigos – nevalstybinis vaikų darželis "Nendré" ir Vilniaus "Vilnios" pagrindinė mokykla.

Respondentai buvo apklausti 2021 m. birželio mėn. Anketa buvo pateikta 27 asmenims - partnerių atstovams. Savo įvertinimą išreiškė trylika (48 procentai) anketas gavusių partnerių atstovų, t.y., 8,25 procentais mažiau negu 2020 m., nors anketa buvo išsiųsta 69 procentais didesniam asmenų skaičiui. Iš partnerių - Policijos, Probacijos tarnybos ir ugdymo įstaigų, negauta nei vieno atsakymo. Darytina prielaida, kad šios institucijos "nemato" savęs Motinos ir vaiko namų partneriu. Likę partneriai Motinos ir vaiko namų teikiamų paslaugų kokybę ir bendradarbiavimą įvertino labai aukštai. Iš pateiktos diagramos matyti, kad tik vienas asmuo (kas sudaro 7,7 %) iš trylikos atsakiusiųjų anketą yra nepatenkintas, pavyzdžiui, bendradarbiavimo intensyvumu ar buvo neatliepti jo lūkesčiai.

Netikėtos partnerių įžvalgos apie bendrų diskusijų arba susitikimų poreikį – beveik trečdalis respondentų nemato poreikio platesniam bendradarbiavimui su Motinos ir vaiko namais organizuojant susitikimus ar diskusijas, tačiau net 61,5 procentai apklaustųjų mato tokį poreikį.

Į 2021 m. apklausą nebuvo įtraukti organizacijos vadovai, kurie savo vertinimą turėjo galimybę išreikšti kitokiu – ne anoniminiu būdu, bet asmeniškai padalinio vadovui metinio pokalbio metu.

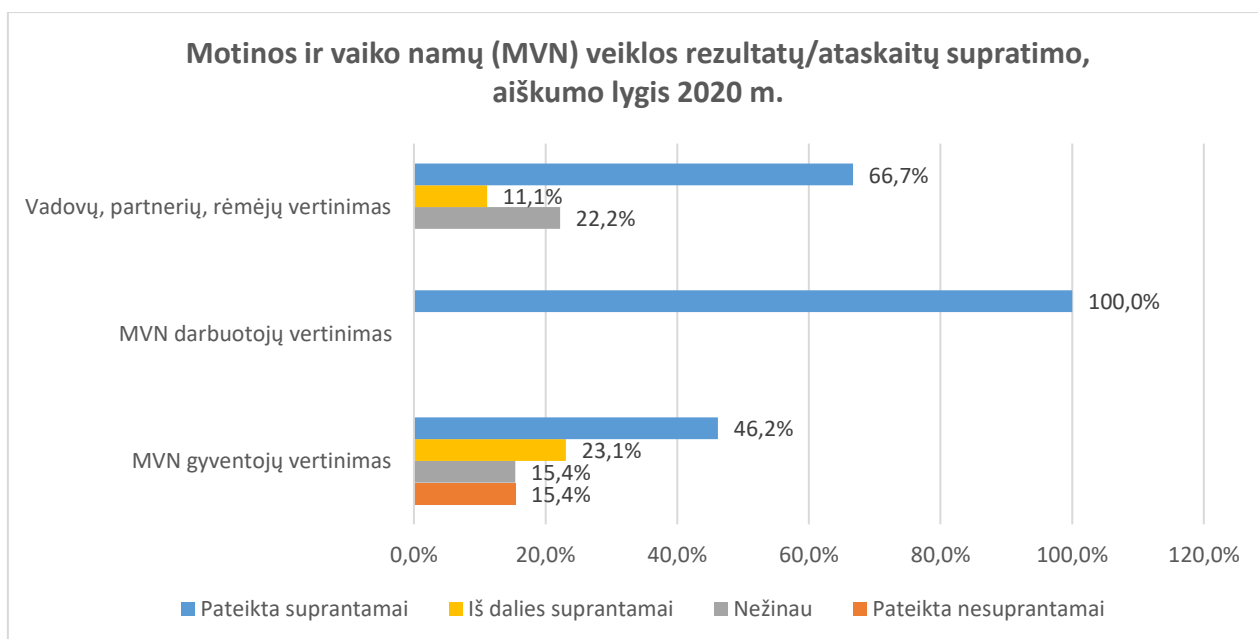
## 11. REZULTATAI, PARODANTYS KAIP MOTINOS IR VAIKO NAMŲ (MVN) GYVENTOJAI, DARBUOTOJAI IR SUINTERESUOTOS ŠALYS SUPRANTA MVN VEIKLOS REZULTATUS

46 kriterijus:

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

RODIKLIS:

Motinos ir vaiko namų gyventojų, darbuotojų ir kitų suinteresuotų šalių (vadovų, partnerių, rėmėjų) Motinos ir vaiko namų veiklos rezultatų supratimo lygio procentinė išraiška.



29 pav.

### Rezultato paaiškinimas:

Motinos ir vaiko namų gyventojų, darbuotojų ir kitų suinteresuotų šalių (vadovų, partnerių, rėmėjų) Motinos ir vaiko namų veiklos rezultatų supratimo lygis matuojamas kasmet nuo 2020 m. anketinės apklausos būdu apklausiant tris respondentų grupes: gyventojus, darbuotojus ir suinteresuotų šalių atstovus. 2020 metais respondentai buvo apklausti 2021 m. kovo-gegužės mėn. Apklausos rezultatai rodo, kad labiausiai MVN veiklos rezultatai yra suprantami MVN darbuotojams, nepakankamai suprantami suinteresuotų šalių atstovams ir mažiausiai suprantami – MVN gyventojams. Išanalizavus rodiklio rezultatus, nutarta keisti veiklos rezultatų pateikimo būdus, ieškant tinkamiausių pateikimo būdų skirtingoms interesantų grupėms. Partneriams nuspręsta teikti daugiau informacijos apie MVN vykdomą veiklą metų bėgyje, pristatyti MVN veiklos rezultatus suplanuoto 2021 m. partnerių susitikimo-diskusijos metu, viešinti MVN veiklą žiniasklaidoje. Nuspręsta MVN veiklos rezultatus gyventojams pristatinėti periodiškai (bendruomenės susirinkimų metu – kas pusmetį), supaprastinant informacijos pateikimo formą ir turinį.

2021 m. Motinos ir vaiko namų veiklos ataskaita buvo patalpinta Motinos ir vaiko namų internetiniame paslapyje <https://vilnius.caritas.lt/mvn/>, tačiau nebuvo rastas sprendimas, kaip patraukliau įstaigos veiklos rezultatus pateikti suinteresuotoms šalims (vadovams, partneriams, rėmėjams) bei MVN gyventojams. Dėl šios priežasties 2021 metais rodiklis nebuvo vertinamas. Sprendimo paieška numatyta 2023 metams, rengiant ir pateikiant 2022 m. Veiklos ataskaitas.

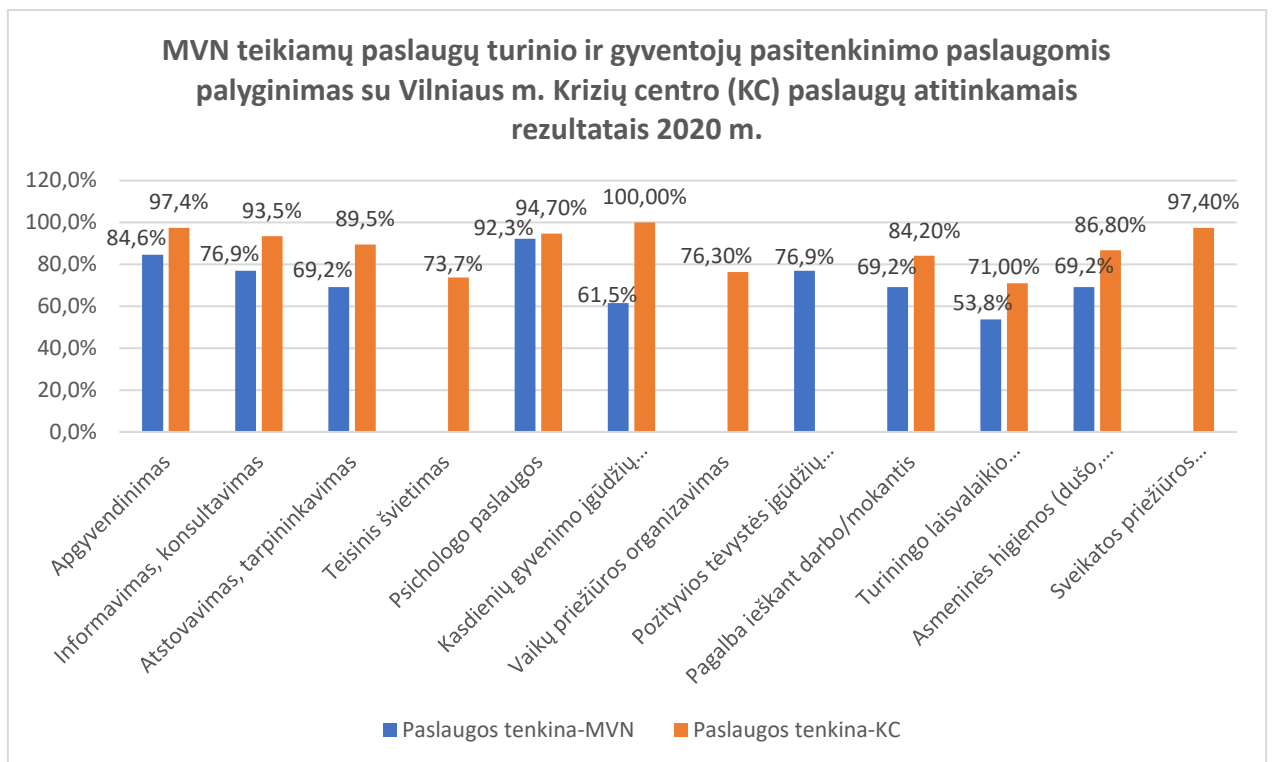
## 12. MOTINOS IR VAIKO NAMŲ (MVN) VEIKLOS EFEKTYVUMO, POŽIŪRIŲ, REZULTATŲ IR VEIKLOS LYGINIMO REZULTATAI

50 kriterijus:

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

RODIKLIS:

Veiklos efektyvumo rezultatų palyginimui pasirinkti paslaugų turinio ir pasitenkinimo paslaugomis rezultatai, kurie lyginami su Vilniaus m. Krizių centro paslaugų atitinkamais rezultatais.



30 pav.

### Rezultato paaiškinimas:

2020 m. rezultatų rodiklis buvo matuojamas lyginant Motinos ir vaiko namų teikiamų paslaugų turinį ir MVN gyventojų pasitenkinimo lygio gaunamomis paslaugomis rezultatus su Vilniaus m. Krizių centro atitinkamais rezultatais. Vilniaus m. Krizių centro duomenys paimti iš įstaigos 2020 m. Veiklos ataskaitos. Dviejų įstaigų, teigiančių socialinės priežiūros (apgyvendinimo) paslaugas, palyginimo rezultatai rodo, kad Vilniaus m. Krizių centras savo paslaugų gavėjams siūlo daugiau paslaugų negu Motinos ir vaiko namai, t.y. papildomai Krizių centras teikia teisinio švietimo, vaikų priežiūros organizavimo ir sveikatos priežiūros organizavimo paslaugas. Motinos ir vaiko namai teikia pozityvios tėvystės įgūdžių ugdymo paslaugą, kurios neteikia Krizių centras. Vertinant abiejų įstaigų paslaugų gavėjų pasitenkinimą gaunamomis paslaugomis, matoma, kad teikiamų paslaugų kokybė "tenkina" didesnę procentinę dalį Krizių centro gyventojų lyginant su MVN gyventojų vertinimais.

Analizuojant rodiklio rezultatus darbuotojų komandoje padaryta išvada, kad teikti Motinos ir vaiko namuose teisinio švietimo ir sveikatos priežiūros paslaugas nėra tikslinga, kadangi MVN gyventojai sėkmingai naudojami valstybės skyriama nemokama teisine pagalba ir sveikatos priežiūros įstaigų paslaugomis, kurios pilnai atliepia paslaugų gavėjų poreikius. Taip pat, esant poreikiui, MVN gyventojos gali pasinaudoti VA Carito kito



padalinio: Pagalbos patyrusiems smurtą ir prekybos žmonėmis aukoms programos teisininko paslaugomis. Esant minėtų paslaugų poreikiui, dažnu atveju tarpininkauja MVN socialiniai darbuotojai. Taip pat daroma išvada, kad tikslinga dalinai pasinaudoti kolegų patirtimi ir teikti ne vaikų priežiūros, bet vaikų tikslingo užimtumo ir ugdymo paslaugą. Šiuo tikslu 2021 m. Motinos ir vaiko namuose pradėta ieškoti savanorių (įsteigus savanorių koordinatoriaus pareigybę) ir šiuo metu vaikų tikslingo užimtumo ir ugdymo pagalbą Motinos ir vaiko namuose paslaugas gaunantiems vaikams teikia 7 savanorių komanda.

Įvertinus, ženkliai mažesnį nei Krizių centro, Motino ir vaiko namų gyventojų pasitenkinimą įstaigos teikiamomis paslaugomis, nutarta, apklausiant 2021 m. paslaugų gavėjus, detalizuoti teikiamų paslaugų vertinimą (koreguoti apklausos anketą) ir tikėtina, kad detalesni rezultatai įtakos išsamesnę situacijos analizę.

### 2021 m. rezultatų paaiškinimai:

2020 metais atlikus veiklos efektyvumo, požiūrių, rezultatų ir veiklos lyginimą bei metinio veiklos plano nagrinėjimo metu apžvelgiant lyginimo rezultatus, komandoje nuspręsta, jog anksčiau lyginti gyventojų apklausos rodikliai menkai informatyvūs, yra išties aukšti. Jie leido įžvelgti, jog dėl didesnio paslaugų spektro didėja ir gyventojų pasitenkinimas, tačiau pačių teikiamų paslaugų, veiklų efektyvumo, juolab jų priežasčių rodikliai neatskleidė.

2021 metais nutarta pasirinkti kitą palyginimo būdą - bandyti lyginti ekspertų/specialistų įžvelgiamus pasiekimus bei kliūtis siekiant rezultatų bei vykdant įstaigų veiklas, didinant jų efektyvumą.

Įvyko 2 metiniai Motinos ir vaiko namų ir Vilniaus m. krizių centro darbuotojų komandų susitikimai, kurių metu, susitikus komandoms, aptarta bei palyginta veiklų bei metodų įvairovė, pasiekimai, įstaigų paslaugų įvairovė ir jų efektyvumas, pasidalinta gerąja įstaigų patirtimi, rezultatais, darbo metodais, palygintas paslaugų kompleksiskumas, gyventojų atsiliepimai. Susitikimai vyko 2022-10-13 ir 2022-12-29.

Susitikimų metu, lyginant specialistų pasisakymus, nustatyta daugelio teikiamų paslaugų panašumas, paslaugų teikimo kompleksiskumas:

- ✓ Laikinosios vaiko priežiūros paslaugos įstaigose teikiamos vienodu intensyvumu bei kompleksiskumu, taikomi panašūs darbo organizavimo/paslaugų teikimo principai (su šeimomis pamainomis dirba paskirti socialiniai darbuotojai, naktimis budi budintys darbuotojai, šeimoms siūlomos psichologo, priklausomybių konsultanto paslaugos).
- ✓ Laikinosios priežiūros ir/ar apgyvendinimo (intensyvios krizių įveikimo pagalbos) paslaugų kompleksas šeimoms tapatus, laikinosios priežiūros atveju laikomasi akylesnio šeimos stebėjimo bei išvykimo suvaržymo taktikų.
- ✓ Susiduriama su panašiais iššūkiais ir sunkumais darbo su šeimomis metu - priklausomybėmis, menka motyvacija pokyčiams, nenoru dalyvauti veiklose, gyventojų smurtavimu, vaikų nepriežiūra - naudojamos panašios metodikos situacijoms suvaldyti.

Specialistai įvardino ir įžvelgtus skirtumus, veiklų specifikas bei skirtingus kolegų naudojamus metodus:

MVN:	Vilniaus m. Krizių centras:
Turi ir integruoja daug savanorių pagalbos (tiek specialistų: priklausomybių konsultanto, logopedo, dailės terapeuto, vaikų elgsenos korektoriaus, korepetitorių ir t.t., tiek pagalbos budėtojams ir vaikų priežiūrai, ūkio darbams)	Samdo reikiamus specialistus
Turi darbuotojų susirinkimus/pasitarimus	Organizuoja soc. darbuotojų intervijas keldami darbuotojų kvalifikaciją ir didindami paslaugų kokybę

Psichologo darbo laikas fiksuotas, soc. darbuotojai dirba pamainomis; kiti specialistai savanoriai atvyksta jų galimu laiku (jei yra galimybės - laikas derinamas prie gyventojų poreikių)	Specialistų darbas pritaikomas ir prie dirbančių šeimų poreikio (specialistai dirba pamainomis)
Svarstoma šeimoms siūlyti dar daugiau veiklų pritraukiant jų buvimą MVN	Sprendžiant gyventojų motyvacijos problemas stengiamasi organizuoti daugiau veiklų dienos metu
Turi didelį lankstumą papildomoms veikloms, užsiėmimams, stovykloms ir pan.; veikia kūrybiškai, įdedama daug pastangų individualiai patenkinti kiekvieno gyventojų/bendruomenės poreikius, atrasti reikiamą pagalbą ir finansavimą, lengvai keičia sprendimus pagal iškylančius poreikius	Yra suvaržyti veiklos organizavimo reikalavimų, sudėtingesnių proceso keitimo procedūrų, veikia savo kompetencijos ir pareigybių, finansavimo ribose
Patogumais kambariai dalinasi, patalpos naudojamos daugiafunkciškai	Turi atskirus patogumus kambariams, daugiau erdvių įvairioms veikloms
Vykdo aktyvią kambarių patikrą ir gyventojų elgsenos stebėseną; informuoja gyventojus apie jų erdvės privatumo apribojimus, deda pastangas bendrų erdvių naudojimosi tvarkai palaikyti (išnaudoja ir kitų gyventojų pastebėjimus)	Priima naujus metodus dėl aktyvios kambarių/san.mazgų patikros reikalingumo/kišimosi į asmeninę erdvę tvarkos reikalingumo nustatymo
Skatina gyventojų savarankiškumą mokydami ir deleguodami jiems atsakomybes	Dalį gyventojų problemų išsprendžia patys darbuotojai
Ieško efektyviausių smurto prevencijos ir suvaldymo strategijų	Smurto problemas sprendžia personale turėdami daugiau vyrų

31 pav.