

NOKAS PAŽANGOS METINĖ ATASKAITA (2024 M.)

1. Organizacijos valdymas ir lyderystė

1.5. Kriterijus. Darbuotojų motyvacija. *Darbuotojų motyvacija. Metiniai pokalbiai atskleidė, kad darbuotojų motyvacija iš esmės išlieka stabili, tačiau ją stipriai veikia įtraukimas į sprendimų priėmimą, vadovų palaikymas ir pripažinimas už pasiektus rezultatus. Buvo išgryninti motyvuojantys veiksniai, tokie kaip prasmingas darbas, galimybės augti, komandinė dvasia ir darbo sąlygų kokybė. Taip pat identifikuoti demotyvuojantys aspektai – aiškumo stoka dėl funkcijų pasidalijimo, grįžamojo ryšio trūkumas ar ribotos saviraiškos galimybės. Šie duomenys padėjo formuoti kryptingas veiklas darbuotojų įsitraukimui ir motyvacijai stiprinti. Ateityje planuojama dar labiau personalizuoti skatinimo priemonės, plėsti profesinio tobulėjimo galimybes ir stiprinti vidinę karjerą. Per pastaruosius metus organizacijoje įgyvendintos kelios reikšmingos darbo sąlygų gerinimo iniciatyvos. Atnaujintos ir pritaikytos patalpos darbuotojų poreikiams – sukurtos naujos ergonomiškos darbo vietos, užtikrinančios patogumą, saugumą ir efektyvumą. Skirtas didesnis dėmesys skaitmeninių kompetencijų stiprinimui – organizuoti mokymai apie IT naudojimą, kibernetinį saugumą bei praktinį „ChatGPT“ taikymą kasdienėse veiklose. Be to, darbuotojams suteiktos žinios, kaip atpažinti perdegimo rizikas ir taikyti savireguliacijos metodus siekiant emocinės gerovės ir darbo–poilsio balanso. Šios iniciatyvos prisidėjo ne tik prie darbo kokybės gerinimo, bet ir prie darbuotojų savijautos, motyvacijos bei atsparumo iššūkiams stiprinimo*

2. Organizacijos procesai

2.3. Kriterijus. Teikiamų paslaugų kokybės priežiūra. *Paslaugų kokybę užtikrinta taikant ankstesniais metais patvirtintus dokumentus – vadovaujantis Paslaugų kokybės užtikrinimo planu, Paslaugų aprašais, atskirų socialinių paslaugų įgyvendinimo tvarkos aprašais, tinkamą funkcijų atlikimą reglamentuojančiais pareiginiiais nuostatais, paslaugų kokybę klientų (paslaugų gavėjų) požiūriu identifikuojančiais instrumentais. Jų visuma leido užtikrinti tinkamą paslaugų kokybę 2024 m.*

2.4. Kriterijus. Naujovių paieška ir inovacijų kūrimas. *2024 m. socialinės integracijos į darbo rinką veiklos segmente pradėtos teikti naujos paslaugos: 1) grupinės: Filmų terapijos; Mokesčių, įsiskolinimų konsultacinės; Darbo rinkai besirengiančių asmenų įsidarbinimo įgūdžių lavinimo; Darbo rinkai besirengiančių asmenų E-mokymosi; Darbo rinkai besirengiantiems asmenims su darbo aplinka susijusios paslaugos; 2) individualios: Įsidarbinti siekiančio asmens konsultavimo, atstovavimo ir tarpininkavimo; Verslumo kompetencijų tobulinimo; Mokesčių, įsiskolinimų konsultacinės; Darbo rinkai besirengiančių asmenų specialiojo mokymo. Kompleksinių paslaugų šeima (KOPA) apimtyje išplėtota savitarpio pagalbos grupių sistema – naujiems klientų segmentams pradėtos teikti naujos paslaugos: Emocinės sveikatos stiprinimo savitarpio pagalbos grupė vyrams; Savęs pažinimo ir asmeninio augimo savitarpio pagalbos grupė; Savitarpio pagalbos grupė suaugusiems asmenims, išgyvenantiems komplikotą santykį su tėvais; Savitarpio pagalbos grupė "Moterys, kurios myli per stipriai", "Meilė kaip apsėdimas", Savitarpio pagalbos grupė patiriantiems nerimą ar depresiją.*

2.6. Kriterijus. Partnerystė ir tarpinstitucinis bendradarbiavimas. Paslaugų tęstinumą ir kompleksiskumą 2024 m. padėjo užtikrinti strateginės partnerystės su įvairiomis organizacijomis ir institucijomis. Kiekvienas iš pagrindinių partnerių prisidėjo stiprinant paslaugų kokybę, plėtojant inovacijas bei plečiant paslaugų prieinamumą naujiems tiksliniams klientų segmentams:

Nacionalinis skurdo mažinimo organizacijų tinklas. Šis tinklas prisidėjo prie paslaugų modelių atnaujinimo remiantis nacionaliniu socialinės atskirties mažinimo kontekstu, skatino įtrauktį ir skurdo mažinimą regionuose.

Socialinės apsaugos ir darbo ministerija. Teikė metodinę pagalbą bei prisidėjo prie finansinių mechanizmų, leidusių plėtoti kompleksines paslaugas šeimoms ir darbo rinkai besirengiantiems asmenims.

Šiaulių miesto savivaldybė. Užtikrino tarpinstitucinį bendradarbiavimą, paslaugų infrastruktūros palaikymą ir finansavimą, svarbų paslaugų tęstinumui miesto mastu.

Šiaulių švietimo kompetencijų centras. Teikė edukacinę ir metodinę pagalbą specialistų kompetencijų tobulinimui, įgalino paslaugų kokybės gerinimą bei prisidėjo prie e-mokymosi sprendimų.

Vilniaus universiteto Šiaulių akademijos Regionų plėtros institutas. Atliko tyrimus ir vertinimus, padedančius pagrįsti socialinių paslaugų intervencijų efektyvumą, prisidėjo prie įrodymais grįstos praktikos taikymo.

Aktyvių piliečių fondas. Skyrė finansavimą iniciatyvoms, kurios stiprina pilietinį įsitraukimą, bendruomeniškumą bei emocinės sveikatos paslaugas vyrams ir pažeidžiamiesiems gyventojams.

Šiaulių jaunimo organizacijų asociacija „Apskritasis stalas“. Padėjo įtraukti jaunimą į aktyvią veiklą, skatino savanorystę bei dalyvavimą savitarpio pagalbos grupėse.

Šiaulių miesto savivaldybės Socialinių paslaugų centras. Buvo pagrindinis operatyvinis partneris organizuojant tiesioginį paslaugų teikimą šeimoms, vaikams ir socialinę riziką patiriantiems asmenims.

Partnerystė su pagrindiniais socialiniais, švietimo, savivaldos ir tarptautiniais partneriais leido užtikrinti paslaugų tęstinumą, kompleksiskumą ir prieinamumą skirtingoms tikslinėms grupėms. Bendradarbiavimas padėjo greičiau reaguoti į kintančius klientų poreikius, taikyti įrodymais grįstą praktiką bei plėtoti inovatyvias paslaugas. Partneriai prisidėjo prie specialistų kompetencijų stiprinimo, teikė metodinę, finansinę ar ekspertinę paramą, o kai kuriais atvejais – ir tyrimais grįstą vertinimą. Įtraukiant bendruomenes ir nevyriausybinės organizacijas, buvo stiprinamas paslaugų prieinamumas ir socialinis tinklaveikos laukas. Tarpinstitucinis bendradarbiavimas sudarė sąlygas užtikrinti tvarius, į žmogų orientuotus sprendimus, kurie mažina socialinę atskirtį ir didina paslaugų poveikį.

2.7. Kriterijus. Bendruomenės įtraukimas. Per ataskaitinį laikotarpį buvo aktyviai organizuojamos bendruomeninės veiklos, siekiant stiprinti bendruomenės sutelktumą bei skatinti pilietinį įsitraukimą. Įgyvendinant socialinius projektus, buvo surengti keli renginiai, į kuriuos įsitraukė paslaugų gavėjai – vyko atvirų durų dienos, kūrybinės dirbtuvės, bendruomenės šventės. Taip pat buvo organizuojami periodiniai susitikimai su bendruomene (atskiromis grupėmis): „Savanorystė bendruomenėje – įsitraukimo galimybės“; „Socialinių, psichosocialinių ir kitų paslaugų poreikis – bendruomenės vertinimai ir užsakymai“. Per šį laikotarpį savanoriavo 94 savanoriai, išlaikytas stabilus savanorių skaičius. Savanoriams buvo organizuoti mokymai bei vidiniai renginiai, siekiant sustiprinti jų motyvaciją, skatinti lojalumą ir stiprinti savanorystės patirties sklaidą. Veiklos buvo orientuotos į bendruomeninio solidarumo ugdymą, socialinių iniciatyvų plėtojimą bei savanorystės viešinimą. Organizacijoje savanoriai vis dažniau įtraukiami į intelektualėsnės, didesnę pridėtinę vertę kuriančias veiklas, pvz. dalyvauja kūrybinėse sesijose, darbo grupėse, įtraukiami į projektų rengimą, paslaugų kokybės vertinimo instrumentų, kitų produktų (dokumentų) kūrimą bei sprendimų priėmimą.

3. Orientacija į asmenį

3.1. Kriterijus. Klientų įtraukimas į paslaugų planavimą ir teikimą. Organizacijoje aktyviai taikyti paslaugų gavėjų įtraukimo mechanizmai, leidžiantys klientams dalyvauti paslaugų planavime, vertinime ir tobulinime. Paslaugų teikimo proceso metu paslaugų gavėjai įgalinami išsakyti nuomonę, išreikšti poreikius bei pasirinkti paslaugas. Apklausų metu paslaugų gavėjai vertino suteiktų paslaugų kokybę, aktualumą ir teikė pasiūlymus. Rinkta grįžtamoji informacija apie paslaugų kokybę ir teikimo patirtį. Atsižvelgiant į gautus pasiūlymus, buvo patobulintas grupinių ir individualių paslaugų teikimo grafikas (sudarant lankstesnes galimybes paslaugų gavėjams), praplėstos savitarpio pagalbos grupių tematikos bei organizuota daugiau praktinių mokymų. Klientai taip pat galėjo teikti idėjas apie būsimų seminarų ar grupinių veiklų temas, kurios aptartos su specialistais. Papildomai, organizacijos interneto svetainėje sukurta galimybė klientams anonimiškai pateikti atsiliepimus, pasiūlymus ar komentarus apie teikiamas paslaugas. Tai padėjo operatyviai identifikuoti poreikius ir tobulinti paslaugų kokybę, stiprinant pasitikėjimą ir bendradarbiavimą su paslaugų gavėjais. Šie įtraukimo būdai leido klientams jaustis svarbia organizacijos dalimi ir aktyviai prisidėti prie teikiamų paslaugų gerinimo.

3.5. Kriterijus. Individualių rezultatų stebėseną. Individualių rezultatų stebėseną įgyvendinta naudojant kokybinius ir kiekybinius (objektyvius ir subjektyvius) rodiklius, priklausomai nuo paslaugų, jų paskirties ir siekiamo poveikio. Esminių pakeitimų vykdant individualių rezultatų stebėseną 2024 m. nebuvo. Vadovaujantis daugiadimensiu požiūriu psichosocialinės pagalbos paslaugų rezultatų stebėsenoje taikyti psichologinės emocinės būklės pokyčius ir jų įtaką kliento įvairioms gyvenimo sritims indikuojantys rodikliai. Socialinės integracijos į darbo rinką paslaugų rezultatų stebėseną apėmė motyvacijos dirbti, darbo (jo paieškos) reikalingų įgūdžių, psichologinės savijautos ir jų pokyčių fiksavimą. Šioje veiklos srityje aptarnauti darbo rinkai besirengiantys asmenys, todėl rezultatų stebėsenoje buvo vertinamas įsidarbinimą ribojančių kliūčių (stokoja socialinių įgūdžių ir (ar) motyvacijos dirbti; turi prižiūrėti ir (ar) slaugyti šeimos narį ar kartu gyvenantį asmenį; apribotas disponavimas pinigineis lėšomis/antstoliai; neturi galimybių atvykti iš nuolatinės gyvenamosios vietos į darbo vietą; turi priklausomybę nuo alkoholio, narkotinių, kt.) išsprendimo lygis. Taip pat fiksuoti 2 kiekybiniai rodikliai: po dalyvavimo Užimtumo didinimo programoje per 6 mėnesius ir po 6 mėnesių dirbančių ar vykdančių savarankišką veiklą asmenų procentinė dalis. Vykdančių rezultatų stebėseną Šeimos atvejo vadyboje individualizuotai ir kompleksškai, pagal nustatytus kriterijus vertinama Pagalbos plano įgyvendinimo eiga, šeimos įgalinimas ir savarankiškumas, stebimi vaiko ir šeimos situacijos pokyčiai.

3.6. Kriterijus. Įgalinimo praktika. Organizacija, siekdama kliento savarankiškumo augimo, kūrė įgalinančią aplinką, skatino klientų aktyvumą, savarankiškumą ir gebėjimą priimti sprendimus. Įgalinimo praktika grindžiama klientų įtraukimu į paslaugų planavimą, jų poreikių išsakymu bei dalyvavimu sprendimų priėmimo. Taip pat buvo ugdomi nauji gebėjimai, stiprinamas pasitikėjimas savimi ir atsakomybės jausmas. Viena iš pagrindinių įgalinimo kompetencijų laikomas įsitraukimas ir savarankiškumo stiprinimas. Praktikoje tai įgyvendinama įvairiomis formomis: klientai skatinami patys pasirinkti jiems aktualias paslaugas ir dalyvauti individualių planų sudaryme; savitarpio pagalbos grupėse klientai aktyviai dalinasi savo patirtimis ir patys inicijavo diskusijų temas; klientai įtraukti į siūlymų teikimą dėl grupinių užsiėmimų temų pasirinkimo; interneto svetainėje sudaryta galimybė anonimiškai teikti pasiūlymus, komentarus ir idėjas, kurios buvo analizuojamos ir panaudotos tobulinant paslaugas; sėkmingai įgyvendintos paslaugos, gerinančios savarankiško gyvenimo įgūdžius: finansų planavimo, sveikos gyvensenos; įgyvendintos socialinės integracijos iniciatyvos: organizuotos bendruomeninės veiklos, susitikimai su vietos bendruomenių atstovais, dalyvavimas viešuose renginiuose; sukurti instrumentai leido klientams dalyvauti organizacijos veiklos vertinime ir tobulinime: apklausos, diskusijos. Šie veiksmai ir iniciatyvos padėjo stiprinti klientų atsakomybę už savo sprendimus, ugdė pasitikėjimą savimi ir kūrė bendradarbiavimą grįstą santykį tarp paslaugų teikėjų ir gavėjų.