

ATVEJO VADYBOS PROCESO IR SOCIALINĖS PRIEŽIŪROS ŠEIMOMS PASLAUGOS KOKYBĖS VERTINIMO AKTAS (už 2025 m.)

Įstaigos pavadinimas *Ukmergės globos centras*

Vertinimo tikslas *Atvejo vadybos proceso ir socialinės priežiūros šeimoms paslaugos kokybės vertinimas*

Vertinimo rūšis (planinė/neplaninė) *planinis veiklos vidaus patikrinimas*

Vertinimo imtis – *44 bylos (šeimos gavimo data nuo 2025 m.)*

Atvejo vadybos proceso ir socialinės priežiūros šeimoms paslaugos įvertinimas yra trijų lygių:

1 lygis – nustatyta, kad atvejo vadyba taikoma ir socialinės priežiūros šeimoms paslauga teikiama efektyviai, kokybiškai ir atitinka teisės aktų reikalavimus.

2 lygis – nustatyta, kad atvejo vadyba taikoma ir socialinės priežiūros šeimoms paslauga iš dalies teikiama efektyviai, kokybiškai ir iš dalies atitinka teisės aktų reikalavimus.

3 lygis – nustatyta, kad atvejo vadyba taikoma ir socialinės priežiūros šeimoms paslauga teikiama neefektyviai, nekokybiškai ir neatitinka teisės aktų reikalavimų.

Vertinimo komisijos pateiktų duomenų analizė:

Vertinamos sritys	1 lygis	2 lygis	3 lygis	Neatitikimai
1. Darbuotojų paskyrimas laikantis Atvejo vadybos tvarkos apraše nustatytų terminų:				
1.1. Darbuotojų (atvejo vadybininko ir socialinio darbuotojo ar socialinių paslaugų įstaigos socialinio pedagogo) paskyrimas laikantis Atvejo vadybos tvarkos apraše nustatytų terminų	42	2	0	Įsakymai parengti, tačiau nėra įsegti į šeimos bylą;
2. Pagalbos vaikui ir (ar) šeimai poreikio vertinimo atlikimas:				
2.1. Informacijos rinkimas apie šeimą, užklausų į kitas įstaigas teikimas	36	2	6	Šeima gauta vasarą, kuomet ugdymo įstaigoje buvo atostogų metas; VTAS kreipėsi, tačiau informacija nebuvo pridėta vertinime; VTAS bendravo telefonu su ugdymo įstaiga; nėra užklausimų į ugdymo įstaigas.
2.2. Apsilankymas vaiko ir jo atstovų pagal įstatymą namuose, bendravimas su šeimos nariais	34	3	7	Šeimos nariai neįsileido darbuotojų į namus, neatsiliepė į skambučius; nėra pažymėta apie apsilankymą įrašuose; iki posėdžio nebuvo apsilankyta šeimoje, arba apsilankyta nesilaikant numatyto termino, dirbantis asmuo. Apsilankymo terminai vėluoja.
2.3. Problemų identifikavimas	44	0	0	

2.4. Vaiko ir (ar) šeimos stiprybių vertinimas bei identifikavimas	44	0	0	
2.5. Vaiko ir šeimos išorės perspektyvų vertinimas	44	0	0	
2.6. Bendradarbiavimas su kitomis įstaigomis, teikiančiomis paslaugas šeimai	33	4	7	Pagalbos šeimai ar vaikui poreikio vertinime nėra nurodyta kontaktinių duomenų;
2.7. Pagalbos vaikui ir (ar) šeimai poreikio vertinimas ar pervertinimas (nauji vaiko situacijos vertinimai, šeimoje įvykusių aplinkybių pasikeitimas, identifikavus vertinimo metu nenustatytus ar neatpažintus poreikius ir (ar) svarstant atvejo vadybos šeimai užbaigimą)	15	0	29	Nebuvo poreikio
3. Atvejo vadybos posėdžio organizavimas:				
3.1. Atvejo vadybos posėdžio organizavimo terminai	42	0	2	Posėdis organizuotas nesilaikant nustatyto termino ir tam nėra paaiškinimo (1), paaiškinimas yra (1).
3.2. Dalyvių kvietimas į atvejo vadybos posėdį	42	0	2	Nėra kvietimų.
3.3. Konfidencialumo užtikrinimas	42	0	2	Konfidencialumo pasižadėjimas išsiųstas specialistui el. paštu, tačiau specialistas neužpildo. Nėra konfidencialumo pasižadėjimo.
4. Individualus Pagalbos šeimai planas:				
4.1. Sudarytas individualus Pagalbos šeimai planas	44	0	0	
4.2. Pagalbos šeimai plane iškelti tikslai, uždaviniai ir pagalbos priemonės orientuotos į vaiką ir jo atstovus pagal įstatymą	43	0	1	
4.3. Pagalbos plane iškelti įsipareigojimai, atitinkantys šeimos poreikius ir vyraujančias problemas	43	0	1	Priemonės neatitinka rizikos lygių
4.4. Pagalbos plano peržiūrų organizavimas (pasikeitus šeimos situacijai, iš anksto numatytu laiku arba to prašant vaikui ir (ar) jo atstovams pagal įstatymą)	20	0	24	Nebuvo poreikio; neatvykus šeimai, pakartotinai organizuotas posėdis, VTAS gavo pranešimą apie pažeidimą iš policijos pareigūnų.
5. Atvejo stebėseną:				

5.1. Specialistų bendravimas ir bendradarbiavimas, keitimasis reikiama informacija, atvejo aptarimas	42	1	2	Šeimoje fiksuojami minimalūs pokyčiai, išsiųstas kvietimas, tačiau specialistai posėdyje nedalyvavo; bendravimas tik telefonu.
5.2. Bendradarbiavimas su šeimos socialiniu darbuotoju, socialinių paslaugų įstaigos socialiniu pedagogu	44	0	0	
5.3. Informavimas apie pastebimus vaiko teisių pažeidimus šeimoje, kreipimasis į VVTAIT dėl pakartotinio vaiko situacijos vertinimo	8	1	36	Nebuvo poreikio, į policiją kreipėsi močiutė;
5.4. Motyvuoto siūlymo rengimas ir teikimas VVTAIT, nustatius, kad vaikui nesaugu augti šeimoje	0	1	43	Nebuvo poreikio
6. Socialinės priežiūros šeimoms paslaugos teikimas:				
6.1. Socialinės priežiūros šeimoms paslauga – vaiko ir jo atstovų pagal įstatymą konsultavimas, informavimas telefonu arba susitikimų metu (socialinio darbuotojo ar socialinių paslaugų įstaigos socialinio pedagogo darbo vietoje, vaiko ir jo atstovų pagal įstatymą namuose ir kitur)	43	0	1	Įrašuose nėra suteikta konkreti paslauga.
6.2. Lankymasis šeimos namuose laikantis Socialinių paslaugų kataloge nustatyto lankymosi dažnumo	42	2	0	Kartai apsilankymų neatitinka sutarties;
6.3. Lankymosi šeimos namuose aprašymas – nurodoma teikta paslauga, paslaugos nauda ir (ar) efektyvumas	25	9	10	Nėra įvardintos konkrečios paslaugos
6.4. Pokalbiai telefonu – nurodoma, kokia paslauga suteikta: informavimas, konsultavimas, tarpininkavimas ir pan.; pažymėta paslaugos nauda ir (ar) efektyvumas	27	11	6	Nėra įvardintos konkrečios paslaugos, neiški nauda suteiktos paslaugos.
6.5. Socialinės priežiūros šeimoms paslaugos teikimas vadovaujantis	41	2	1	

sudarytu Pagalbos šeimai planu				
6.6. Pagalbos šeimai plano peržiūros inicijavimas anksčiau, nei jame buvo numatyta (pasikeitus aplinkybėms šeimoje, pablogėjus situacijai, nustačius kitų problemų šeimoje)	13	8	23	Nebuvo poreikio;
7. Darbas su vaiku (-ais):				
7.1. Bendravimas su vaiku (-ais) – socialinio darbuotojo, socialinių paslaugų įstaigos socialinio pedagogo užrašuose pažymėta informacija ir suteikta konkreti paslauga vaikui	28	12	4	Galimai per trumpas laiko tarpas; bendravimas su vaikais vyksta, tačiau neįvardinta kokia tai paslauga; trūksta bendravimo su vaikais; trūksta bendravimo su vaikais, per mažas vaiko amžius.
7.2. Individuali pagalba vaikui (-ams), tarpininkavimas ir bendradarbiavimas su kitomis įstaigomis planuojant ir (ar) įgyvendinant pagalbą vaikui (-ams)	24	7	13	Nebuvo poreikio, neišku kokia paslauga. Nauja šeima.
7.3. Vaiko (-ų) užimtumo organizavimas, įtraukimas į veiklas ir integracija į visuomenę	16	0	28	Užsiėmimai neorganizuoti, nes vaikas lanko l/d; per trumpas laiko tarpas; vaiko amžius per mažas, naujai gauta šeima.
8. Kitos sritys:				
8.1. Naudojami įvairūs socialinio darbo, socialinių paslaugų teikimo metodai siekiant efektyviai padėti šeimai	41	3	0	Įrašuose neatsispindi, kad buvo taikyti metodai.
Vertinimo rekomendacijos: pildant socialinio darbuotojo įrašą aiškiai nurodyti suteiktą paslaugą; byloje turi būti įsegti įsakymai dėl AV ir SD paskyrimo, Prašymo SP8 forma; trūksta individualaus bendravimo su vaikais; pakeista lentelės formos 2.1.1 grafa; pagalbos plane priemonės neatitinka rizikos lygių; apsilankymas prieš posėdį turi atitikti terminą; po mėnesio reikia teikti refleksiją, taip kaip nustatyta Skyriaus tvarkos apraše; socialinio darbuotojo įrašai turi sutapti su pažymėta paslauga; ne visada kryptingai dirbama laikantis plane nurodytų priemonių.				

ATVEJO VADYBOS PROCESO IR SOCIALINĖS PRIEŽIŪROS ŠEIMOMS PASLAUGOS KOKYBĖS VERTINIMO ANALIZĖ

Vertinimas atliktas Ukmergės globos centre, siekiant įvertinti atvejo vadybos proceso ir socialinės priežiūros šeimoms paslaugų kokybę. Tai buvo planinis vidaus patikrinimas, kurio metu nagrinėtos 44 bylos, pradėtos nuo 2025 m.

Vertinimo metodika: taikytas vertinimo lygmuo:

- **1 lygis** – veikla atitinka teisinius reikalavimus, paslaugos teikiamos efektyviai ir kokybiškai.
- **2 lygis** – veikla iš dalies atitinka reikalavimus.
- **3 lygis** – paslaugos teikiamos neefektyviai, veikla neatitinka teisės aktų.

BYLŲ TIKRINIMO ANALIZĖ

Bendras vertinimas

Atlikus 44 bylų patikrinimą nustatyta, kad atvejo vadybos procesas ir socialinės priežiūros paslaugos šeimoms daugeliu atvejų teikiamos tinkamai ir atitinka teisės aktų reikalavimus, tačiau išlieka pasikartojantys darbo organizavimo ir dokumentavimo trūkumai.

Didžioji dalis vertintų kriterijų atitinka **I lygį**, tačiau reikšminga dalis kriterijų pereina į **II lygį dėl sisteminių praktinių klaidų**, o ne dėl netinkamo darbo su šeima.

Stipriosios sritys

Nustatyta, kad stabiliai užtikrinami pagrindiniai atvejo vadybos proceso elementai:

- Tinkamas problemų identifikavimas ir šeimos stiprybių vertinimas
- Individualaus pagalbos plano sudarymas
- Bendradarbiavimas su socialiniu darbuotoju
- Darbuotojų paskyrimas laikantis terminų
- Socialinio darbo metodų taikymas
- Pagalbos plano orientavimas į vaiką

Išvada: specialistai geba vertinti situaciją ir planuoti pagalbą. Didžioji dalis neatitikimų susijusi ne su pagalbos turiniu, o su jos įforminimu ir proceso valdymu.

Dokumentavimas

- Neaiškiai įvardijama suteikta paslauga
- Nefiksuojama paslaugos nauda
- Trūksta įrašų apie apsilankymus
- Nepateikiami kvietimai ir konfidencialumo dokumentai
- Įrašai nesutampa su pažymėta paslauga

Išvada: pagalba teikiama, bet dokumentuose fiksuojama netinkamai.

Tiesioginis darbas su vaiku

- Bendravimas orientuotas į tėvus

- Per mažai individualaus kontakto su vaiku
- Retai fiksuojama konkreti pagalba vaikui

Išvada: neatsiskleidžia vaiko interesų užtikrinimas.

Apsilankymai ir informacijos rinkimas

- Vėluojama apsilankyti šeimoje iki pirmo AV posėdžio, o tam yra nustatytas terminas
- Trūksta duomenų iš institucijų
- Bendravimas dažnai tik telefonu

Išvada: vertinimas kartais gali tapti formaliu.

Bendra išvada: Atvejo vadybos ir socialinės priežiūros paslauga teikiamos iš esmės kokybiškai, tačiau sisteminiai dokumentavimo, tiesioginio darbo su vaiku ir proceso organizavimo trūkumai mažina veiklos vertinimą bei apsunkina vaiko interesų užtikrinimo įrodymą. Praktinis darbas vyksta geriau nei jis dokumentuojamas, dėl to dalis bylų pereina iš I lygio į II lygį ne dėl netinkamos pagalbos, o dėl jos netinkamo įforminimo.

Rekomendacijos: Siekiant užtikrinti aukštesnę atvejo vadybos proceso ir socialinės priežiūros šeimoms paslaugos kokybę bei atitiktį teisės aktų reikalavimams, rekomenduojama:

1. Dokumentavimo kokybės stiprinimas

- Užtikrinti, kad kiekvienas kontaktas su šeima būtų aiškiai ir išsamiai dokumentuojamas, nurodant suteiktos paslaugos pobūdį, tikslą ir rezultatą ir kt.
- Įrašuose aiškiai apibrėžti suteiktos paslaugos naudą šeimai ir vaikui bei pasiektus pokyčius.
- Užtikrinti, kad dokumentuose fiksuojama informacija atitiktų faktiškai suteiktas paslaugas.

2. Tiesioginio darbo su vaiku stiprinimas

- Užtikrinti reguliarių ir individualių kontaktą su vaiku, atsižvelgiant į jo amžių ir poreikius.
- Dokumentuoti tiesioginio darbo su vaiku turinį, taikytus metodus ir pasiektus rezultatus.
- Užtikrinti, kad pagalbos plane numatytos priemonės būtų orientuotos ne tik į šeimą, bet ir į vaiką.

3. Atvejo vadybos proceso organizavimo gerinimas

- Užtikrinti, kad apsilankymai šeimoje būtų atliekami laikantis nustatytų terminų, ypač iki pirmojo atvejo vadybos posėdžio.
- Rinkti informaciją iš kitų institucijų ir ją tinkamai dokumentuoti bylose.
- Taikyti įvairius darbo metodus siekiant visapusiško situacijos vertinimo.

4. Vidaus kontrolės ir profesinės praktikos stiprinimas

- Periodiškai vykdyti vidaus bylų peržiūras, siekiant užtikrinti dokumentavimo kokybę ir proceso atitiktį reikalavimams.
- Organizuoti darbuotojams mokymus ir metodines konsultacijas dokumentavimo ir tiesioginio darbo su vaiku klausimais.
- Stiprinti metodinę pagalbą specialistams, siekiant vieningos dokumentavimo ir darbo praktikos.

Lyginamoji analizė: Palyginus 2024 ir 2025 metų kokybės vertinimo rezultatus matyti, kad praktinis darbas su šeimomis stiprėja – stabiliau sudaromi pagalbos planai, dažniau taikomi socialinio darbo metodai ir vyksta bendradarbiavimas tarp specialistų. Ryškėja procesinės kontrolės silpnėjimas: daugėja dokumentavimo, apsilankymų fiksavimo ir tiesioginio darbo su vaiku įrodymo trūkumų. Dėl to veiklos kokybė realiai

nemažėja, bet jos pagrindumas dokumentuose silpnėja. Bendra tendencija rodo, kad skyrius pereina prie aktyvesnio praktinio darbo, tačiau būtina stiprinti dokumentavimo ir darbo su vaiku standartų laikymąsi, kad teikiama pagalba būtų aiškiai įrodoma ir pilnai atitiktų teisės aktų reikalavimus.

Ataskaitą parengė Šeimos gerovės skyriaus vedėja Jurgita Krukauskienė