

**EQUASS KOKYBĖS SISTEMOS REZULTATŲ ANALIZĖ  
BIUDŽETINĖS ĮSTAIGOS MAŽEIKIŲ RAJONO  
SOCIALINIŲ PASLAUGŲ TARNYBOJE  
UŽ 2022 METUS**

Parengė Equass kokybės sistemos  
diegimo komanda

2023-01

## TURINYS

### BIUDŽETINĖS ĮSTAIGOS MAŽEIKIŲ RAJONO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ TARNYBOS EQUASS REZULTATAI UŽ 2022 M.

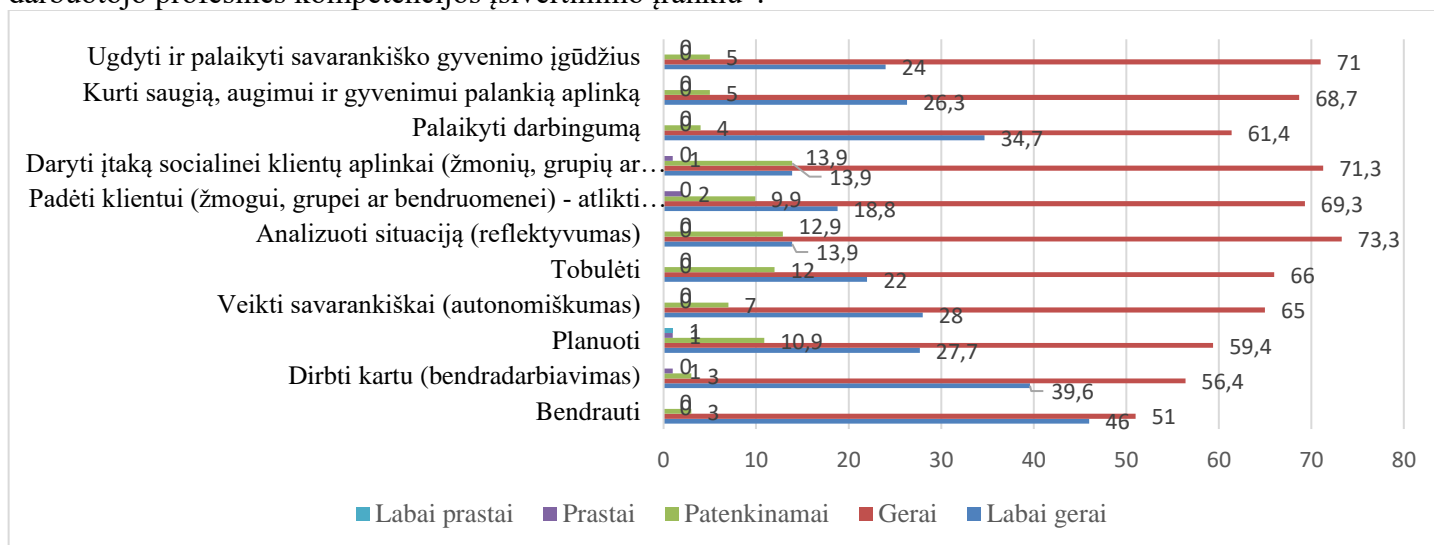
1. DARBUOTOJŲ ASMENINIO UGDYMO, NUOLATINIO MOKYMOSI IR TOBULĖJIMO EFEKTYVUMAS .....	3
2. PASLAUGŲ GAVĖJŲ TEISIŲ SKATINIMO IR UŽTIKRINIMO KASDIENIAME DARBE .....	5
3. ORGANIZACIJOS PARTNERYSČIŲ TEIKIAMOS NAUDOS.....	7
4. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮTRAUKIMO Į PASLAUGŲ PLANAVIMĄ, TEIKIMĄ IR VERTINIMĄ .....	10
5. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮGALINIMAS .....	12
6. GYVENIMO KOKYBĖS GERINIMAS .....	14
7. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮTRAUKIMAS Į INDIVIDUALIUS PLANUS .....	17
8. PASLAUGŲ TEIKIMO TĖSTINUMAS.....	19
9. NAUDA PASLAUGŲ GAVĖJAMS .....	21
10. PASLAUGŲ GAVĖJŲ IR KITŲ SVARBIŲ SUINTERESUOTŲJŲ ŠALIŲ PASITENKINIMAS.....	23
11. INFORMACIJA, KAD PASLAUGŲ GAVĖJAI, PERSONALAS IR KITOS SVARBIOS SUINTERESUOTOSIOS ŠALYS SUPRANTA VEIKLOS REZULTATUS .....	25
12. VEIKLOS EFEKTYVUMO, POŽIŪRIŲ, REZULTATŲ IR (ARBA) VEIKLOS LYGINIMO REZULTATAI .....	26

# 1. DARBUOTOJŲ ASMENINIO UGDYMOŠI, NUOLATINIO MOKYMOŠI IR TOBULĖJIMO EFEKTYVUMAS

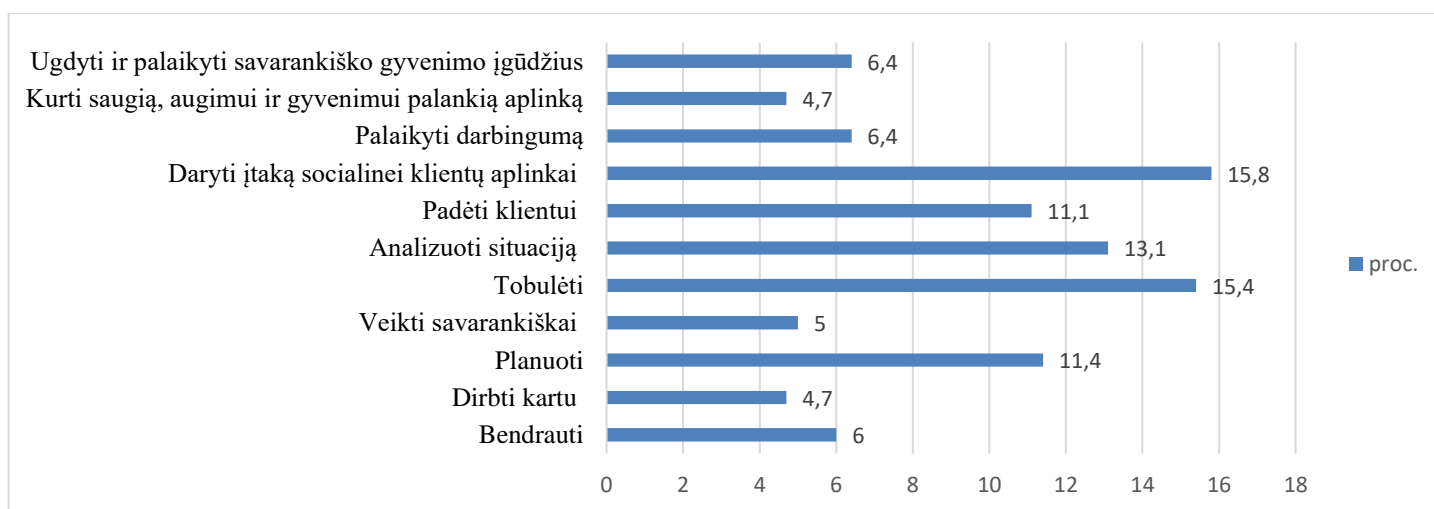
<b>9 kriterijus</b>	Socialinių paslaugų teikėjas taiko personalo kvalifikacijos kėlimo priemones remdamasis asmeniniu ugdymosi, nuolatinio mokymosi ir tobulėjimo planu.
---------------------	--

<b>1. Rodiklis</b>	Darbuotojų, patobulinusių kompetencijas, procentinė išraiška.
--------------------	---

BĮ Mažeikių rajono socialinių paslaugų tarnybos darbuotojų apklausa vyko 2022 m. kovo mėnesį. Apklausoje dalyvavo 101 darbuotojas (iš viso tuo metu dirbo 106 darbuotojai). Apklausa buvo atliekama portale [www.apklausa.lt](http://www.apklausa.lt). Darbuotojų buvo paprašyta įvertinti savo turimas kompetencijas ir kompetencijas, kurias norėtų tobulinti. Apklausoje galėjo dalyvauti visi norintys darbuotojai, neturintiems interneto prieigos darbuotojams buvo sudaryta galimybė anketą užpildyti įstaigoje. Apklausa apie kompetencijas buvo paruošta remiantis Socialinių paslaugų departamento prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos patvirtintu „Socialinio darbuotojo profesinės kompetencijos įsivertinimo įrankiu“.



1 pav. Darbuotojų kompetencijų įsivertinimas

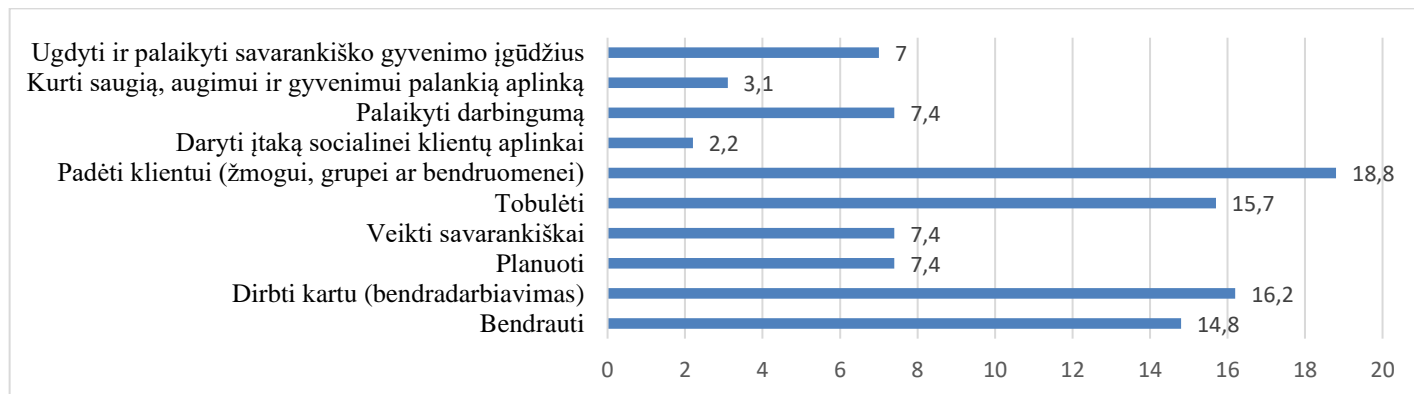


2 pav. Kompetencijos, kurias darbuotojai norėtų tobulinti

Daugumą savo kompetencijų darbuotojai įvertino „Labai gerai“ arba „Gerai“. Geriausiai buvo įvertintos savarankiško gyvenimo įgūdžių ugdymo, saugios aplinkos kūrimo, darbingumo palaikymo, darbo kartu, bendravimo kompetencijos. Keletas darbuotojų pasirinko atsakymus „Prastai“ arba „Labai prastai“ vertindami įtakos darymo, planavimo ir darbo kartu kompetencijas. 2022 metais BĮ Mažeikių rajono socialinių paslaugų darbuotojų kvalifikacijos kėlimo planas buvo sudarytas remiantis apklausos rezultatais. Organizuojant mokymus buvo kreipiamas dėmesys į darbuotojų lūkesčius. Darbuotojai labiausiai norėjo patobulinti įtakos darymo (15,8 proc.), tobulėjimo (15,4 proc.), situacijos analizės (13,1 proc.), planavimo (11,4 proc.) ir pagalbos paslaugų

gavėjui (11,1proc.) kompetencijas. Pastebėta, kad panašias norimas tobulinti kompetencijas darbuotojai rinkosi ir pernai. Per 2022 metus darbuotojai ne tik dalyvavo tarnybos organizuojamuose mokymuose, bet ir patys domėjosi savo darbo specifika. Pasibaigus Covid-19 pandemijai buvo galimybė organizuoti daugiau kontaktinių mokymų. Kaip parodė pernai atliktas tyrimas, būtent kontaktiniai mokymai buvo nurodyti kaip labiausiai naudingi. Nuo 2021 metų BĮ Mažeikių rajono socialinių paslaugų tarnyboje yra numatyta savišvietos sistema. Darbuotojai praneša apie perskaitytus straipsnius, knygas, mokymus. Ši informacija yra susisteminta ir sekančių metų pradžioje rekomendacijos dėl savišvietos pateikiamos visiems darbuotojams su nuorodomis, jei tokios yra, arba knygų sąrašu.

2022 metų sausio mėnesį buvo atlikta apklausa dėl per metus patobulintų kompetencijų. Apklausoje dalyvavo 92 iš 119 darbuotojų. Apklausa buvo atliekama portale [www.apklausa.lt](http://www.apklausa.lt).



3 pav. Kompetencijos, kurias darbuotojai patobulino

Darbuotojų buvo paprašyta pasirinkti 3 labiausiai patobulintas kompetencijas. Per 2022 metus labiausiai patobulino pagalbos paslaugų gavėjui (18,8 proc.), darbo kartu (16,2 proc.), tobulėjimo (15,7 proc.), bendravimo kompetencijas (14,8 proc.). Rečiausiai pasirinkta kompetencijos – įtakos darymas socialinei paslaugų gavėjų aplinkai (2,2 proc.) bei saugios aplinkos kūrimas (3,1 proc.). Į šių kompetencijų tobulinimą atkreipsime dėmesį ruošdami naują kvalifikacijos kėlimo planą. Taip pat darbuotojų buvo paklausta, kokie tobulinimosi būdais 2022 metais labiausiai prisidėjo prie kvalifikacijos kėlimo. Darbuotojai pažymėjo, kad daugiausia įtakos turėjo savišvieta (29,9 proc.). BĮ Mažeikių rajono socialinių paslaugų tarnyba ketina tęsti sukurtą darbuotojų savišvietos sistemą ir sudaryti jiems galimybes pasidalinti savo žiniomis. Dalijimąsi žiniomis ir patirtimi darbuotojai pasirinko antru labiausiai įtakos turinčiu tobulinimosi būdu (23,6 proc.), o kontaktiniai mokymai liko treči (20,1 proc.). Mažiausiai įtakos turėjo nuotoliniai mokymai ir metodiniai susirinkimai.

Darbuotojų kompetencijų tyrimas bus atliekamas kasmet, o jo rezultatai naudojami ruošiant kvalifikacijos kėlimo planą. Naujausias tyrimas yra numatytas 2023 metų vasario - kovo mėnesį. Šis tyrimas leidžia labiau pažinti darbuotojų lūkesčius ir organizuoti mokymus bei seminarus, kurie labiausiai atitinka poreikį. Ruošiant kvalifikacijos kėlimo planą taip pat atkreipiamas dėmesys į kasmetinio vertinimo metu darbuotojų nurodomus lūkesčius dėl mokymų.

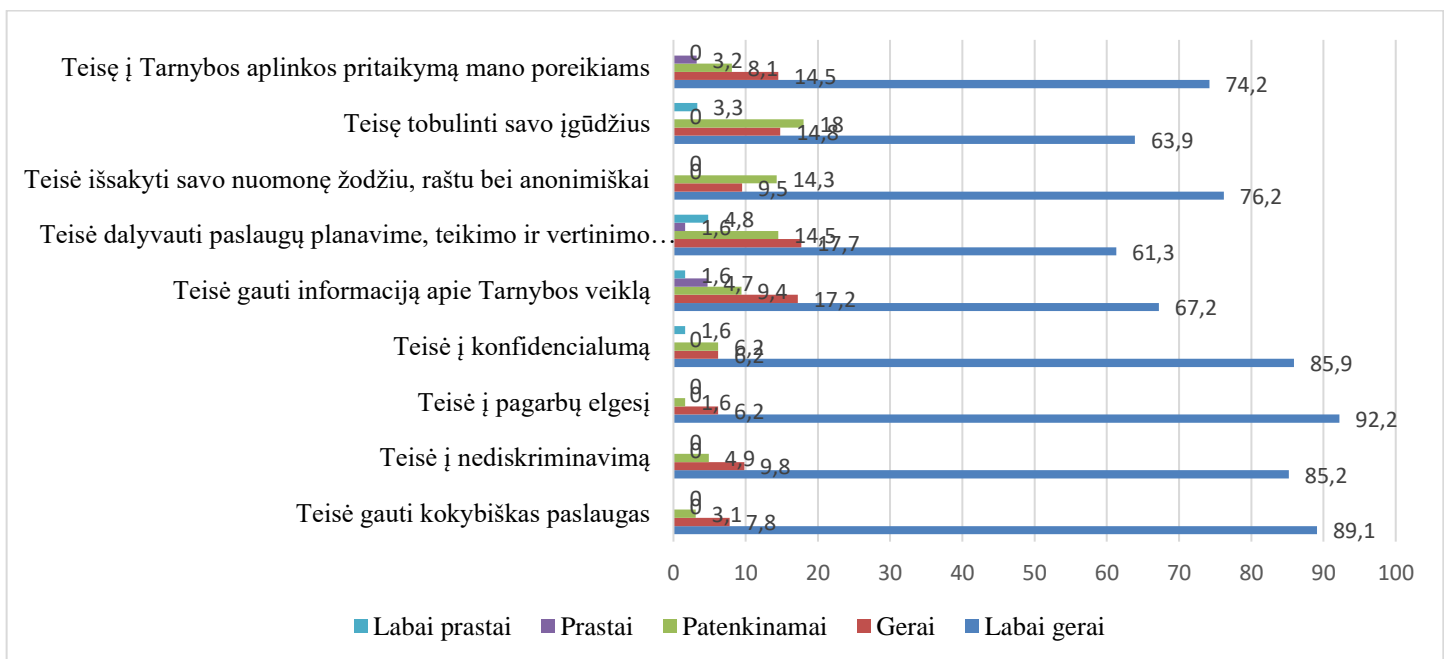
## 2. PASLAUGŲ GAVĖJŲ TEISIŲ SKATINIMO IR UŽTIKRINIMO KASDIENIAME DARBE

<b>16 kriterijus</b>	Socialinių paslaugų teikėjas vertina savo veiklos efektyvumą pagal tai, kaip skatina ir praktiškai užtikrina paslaugų gavėjų teises visose organizacijos veiklos srityse.
----------------------	---

<b>2. Rodiklis</b>	Paslaugų gavėjų ar jų artimųjų (kai paslaugų gavėjas dėl negalios negeba reikšti savo minčių), kuriems jų nuomone yra užtikrinamos teisės, atsakymų procentinė išraiška.
--------------------	--

### Dienos socialinės globos asmens namuose paslaugų gavėjai

Apklausa vyko 2022 m. lapkričio – gruodžio mėnesiais. Apklausoje dalyvavo visi dienos socialinės globos paslaugų gavėjai arba jų artimieji (60 asmenų). Buvo pateiktos vardinės anketos, siekiant pastebėti kai konkretus paslaugų gavėjas vertina teikiamų paslaugų kokybę ir, prireikus, sureaguoti į kilusius neaiškumus. Anketos buvo pildomos telefonu arba nuvykus pas paslaugų gavėją.



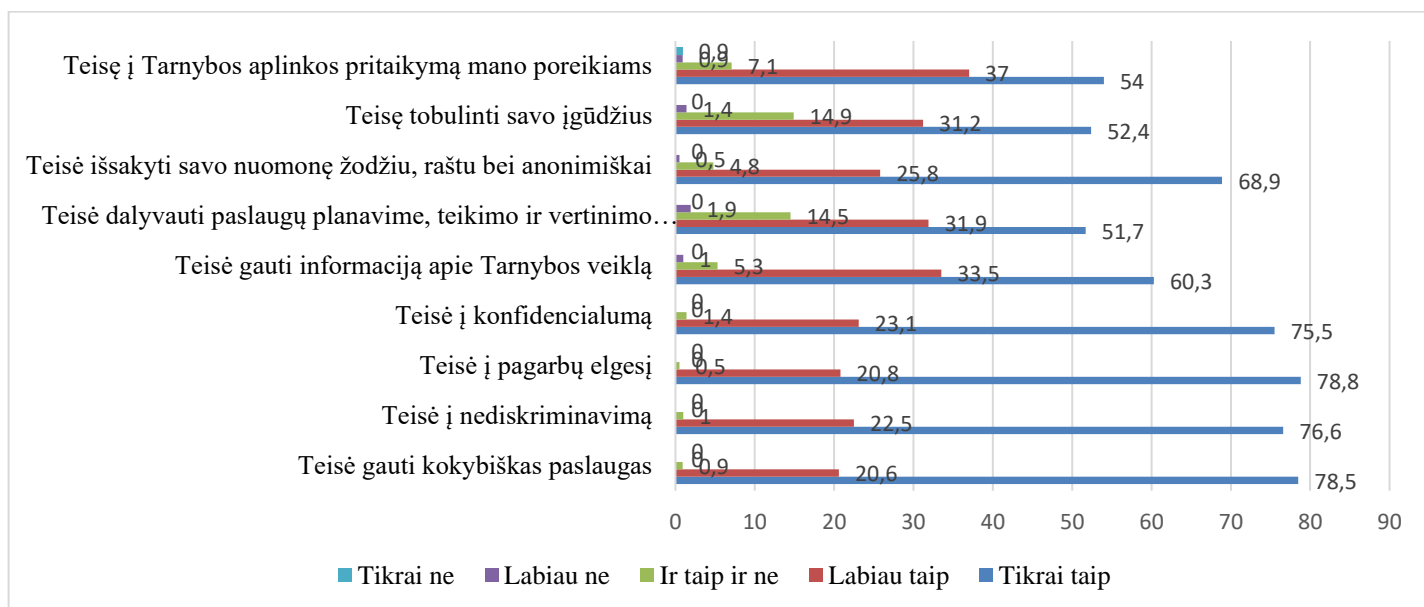
4 pav. Dienos socialinės globos paslaugų gavėjų teisių užtikrinimas

Dienos socialinės globos paslaugų gavėjai linkę manyti, kad jų teisės yra užtikrinamos, nes dažniausiai rinkosi atsakymą „Labai gerai“. Labiausiai užtikrinamos teisės į pagarbų elgesį, gauti kokybiškas paslaugas, teisė į nediskriminavimą ir konfidencialumą. Visiems paslaugų gavėjams yra sudaromos vienodos sąlygos į teisių užtikrinimą, tačiau dėl savo negalios ne visi paslaugų gavėjai gali pasinaudoti teisėmis tobulinti įgūdžius, dalyvauti paslaugų planavime. Tarnybos patalpos yra pritaikytos neįgaliesiems – tarnyba įsikūrusi pirmame aukšte, yra praplatintos durys, įrengta rampa neįgaliesiems, ryškiomis linijomis pažymėti laiptai silpnaregiams, tualetas pritaikytas neįgaliesiems.

### Socialinės priežiūros pagalbos į namus paslaugų gavėjai

Apklausa vyko 2022 m. lapkričio – gruodžio mėnesiais. Apklausoje dalyvavo 215 paslaugų gavėjų, iš 270\*. Paslaugų gavėjams buvo pateiktos vardinės anketos, siekiant pastebėti kai konkretus paslaugų gavėjas vertina teikiamų paslaugų kokybę ir, prireikus, sureaguoti į kilusius neaiškumus. Anketos buvo pildomos telefonu arba nuvykus pas paslaugų gavėją.

\*Į bendrą skaičių neįtraukti asmenys, kuriems tuo metu paslaugos buvo sustabdytos.

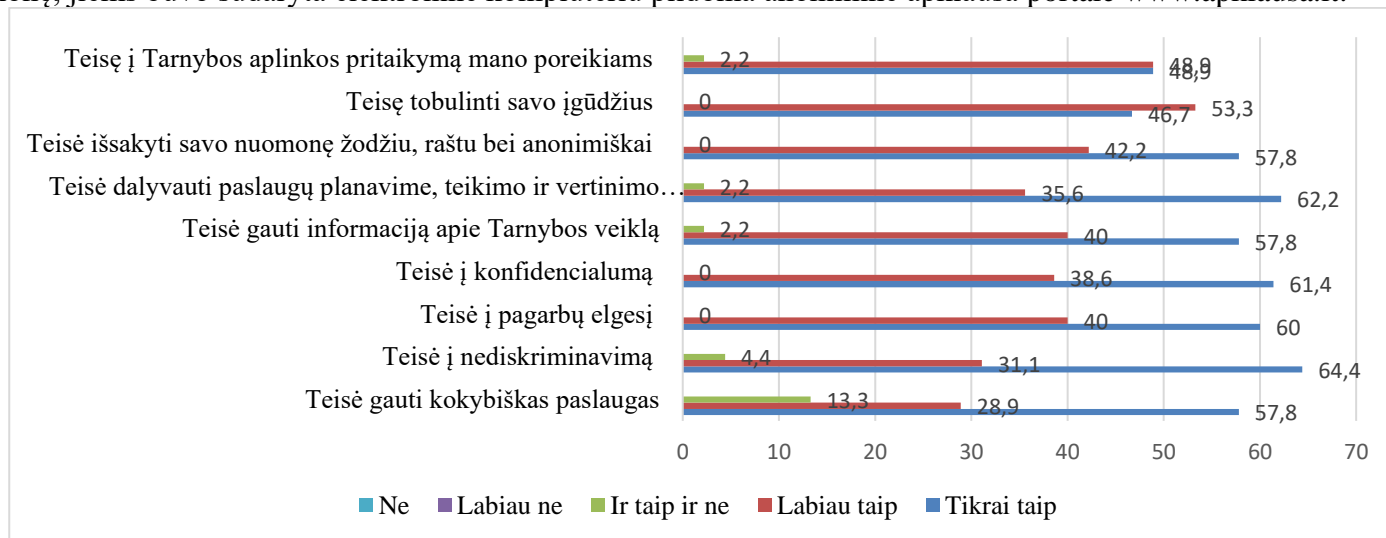


5 pav. Pagalbos į namus paslaugų gavėjų teisių užtikrinimas

Socialinės priežiūros paslaugų namuose gavėjai taip pat mano, kad jų teisės yra užtikrinamos, tik dažniau nei dienos socialinės globos paslaugų gavėjai rinkosi atsakymą „Labiau taip“, nei „Tikrai taip“. Pastebėta, kad geriausiai užtikrinamos tos pačios abiejų grupių paslaugų gavėjų teisės. Pagalbą į namus gaunantys asmenys dažniau lankosi tarnyboje, atvyksta į čia vykstančius užsiėmimus ir turi galimybę tobulinti įgūdžius tiek tarnyboje, tiek savo namuose. Taip pat šių paslaugų gavėjai labiau įsitraukia į paslaugų planavimo, teikimo ir vertinimo procedūras, patys domisi tarnybos veikla.

### Vaikų dienos centrų lankytojai

Apklausa vyko 2022 m. gruodžio mėnesį. Apklausoje dalyvavo 45 vaikai, iš 54. Atsižvelgus į vaikų nuomonę, jiems buvo sudaryta elektroninė kompiuteriu pildoma anoniminė apklausa portale [www.apklausa.lt](http://www.apklausa.lt).



6 pav. Vaikų dienos centrų lankytojų teisių užtikrinimas

Mažeikių ir Sedos vaikų dienos centrus lankantys vaikai mano, kad jų teisės yra užtikrinamos ir dažniausiai rinkosi atsakymus „Tikrai taip“ ir „Labiau taip“. Atsižvelgiant į tai, kad keletas vaikų anonimiškai pasirinko atsakymus „Ir taip ir ne“, socialinės darbuotojos, siekdamos išsiaiškinti vaikų lūkesčius užtikrinant jų teises, organizuos diskusijas apie vaikų teises.

Įvertinus apklausų rezultatus numatoma užsiėmimų su vyresnio amžiaus ar neįgaliais paslaugų gavėjais, taip pat užsiėmimų su vaikais metu, organizuoti diskusijas apie paslaugų gavėjų teises. Diskusijų metu sieksime išsiaiškinti, kaip paslaugų gavėjai supranta savo teisių užtikrinimą, išklausysime pasiūlymus.

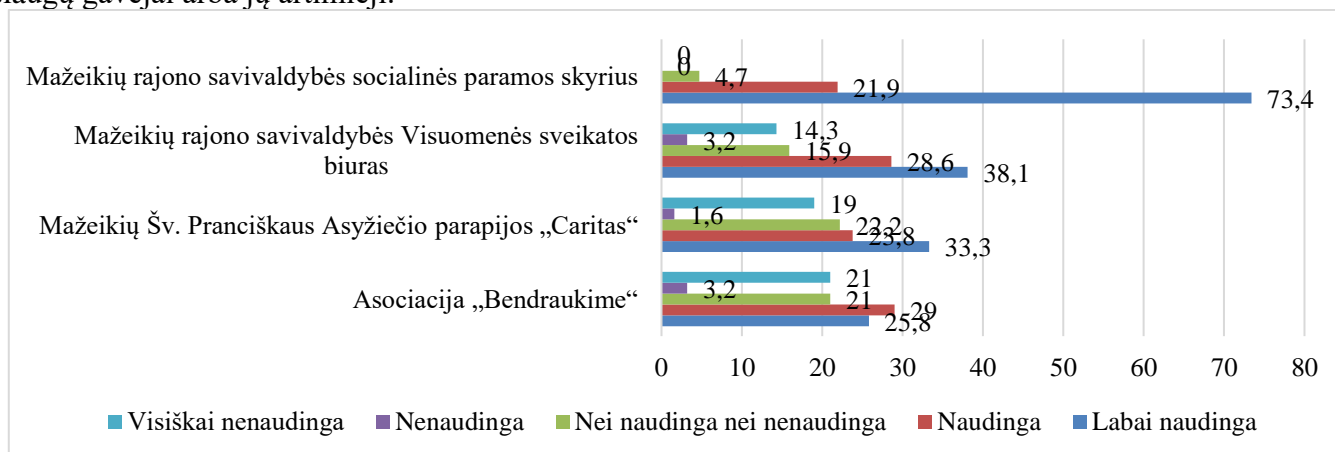
### 3. ORGANIZACIJOS PARTNERYSČIŲ TEIKIAMOS NAUDOS

<b>25 kriterijus</b>	Socialinių paslaugų teikėjas įvertina partnerystės rezultatus ir naudą paslaugų gavėjams ir organizacijai.
----------------------	--

<b>3. Rodiklis</b>	1. Paslaugų gavėjų, gavusių naudos iš partnerių teikiamų paslaugų, procentinė išraiška. 2. Darbuotojų, įvertinusių partnerystės naudą, atsakymų procentinė išraiška.
--------------------	---

#### Dienos socialinės globos paslaugų asmens namuose gavėjai

Apklausa vyko 2022 m. lapkričio – gruodžio mėnesiais. Apklausoje dalyvavo visi dienos socialinės globos paslaugų gavėjai arba jų artimieji.

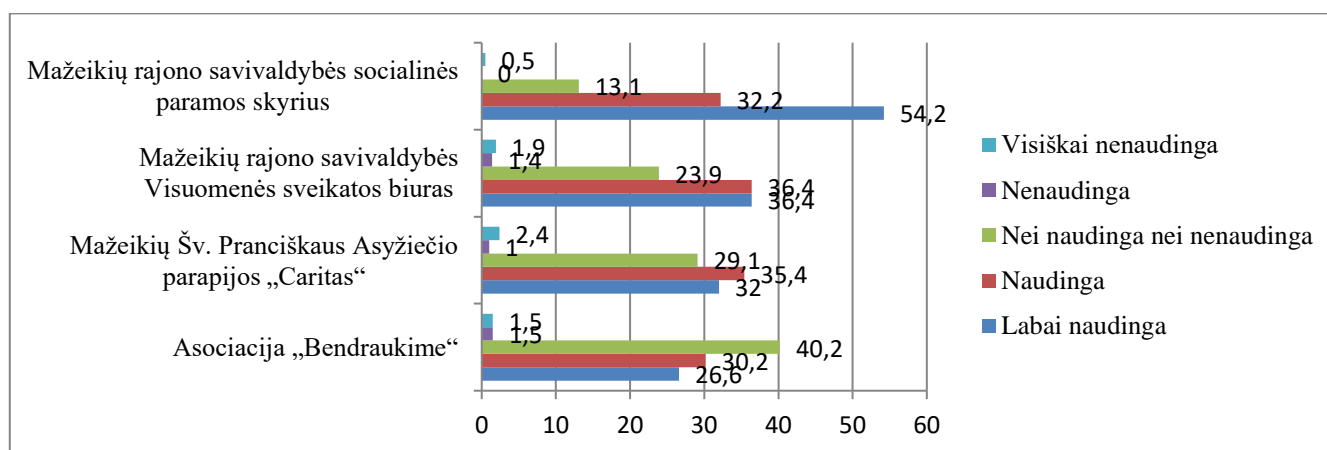


7 pav. Partnerių naudingumas dienos socialinės globos paslaugų gavėjams

Teikiant dienos socialinės globos paslaugas asmens namuose BĮ Mažeikių rajono socialinių paslaugų tarnyba bendradarbiauja su Mažeikių rajono savivaldybės socialinės paramos skyriumi, Visuomenės sveikatos biuru, Mažeikių Šv. Pranciškaus Asyžiečio parapijos „Caritu“ ir asociacija „Bendraukime“. Paslaugų gavėjai mano, kad pats naudingiausias partneris yra Mažeikių rajono savivaldybės socialinės paramos skyrius, nes su šio skyriaus veikla susiduria dažniausiai. Kiti partneriai neteikia tiesioginės naudos paslaugų gavėjams, todėl nuomonės dėl jų naudingumo smarkiai išsiskyrė – nuo „Visiškai nenaudinga“ iki „Labai naudinga“, Partnerių informacija ir dovanos paslaugų gavėjus dažniausiai pasiekia per socialinius darbuotojus ir individualios priežiūros darbuotojus.

#### Socialinės priežiūros pagalbos namuose paslaugų gavėjai

Apklausa vyko 2022 m. lapkričio – gruodžio mėnesiais. Apklausoje dalyvavo 215 paslaugų gavėjų, iš 270.

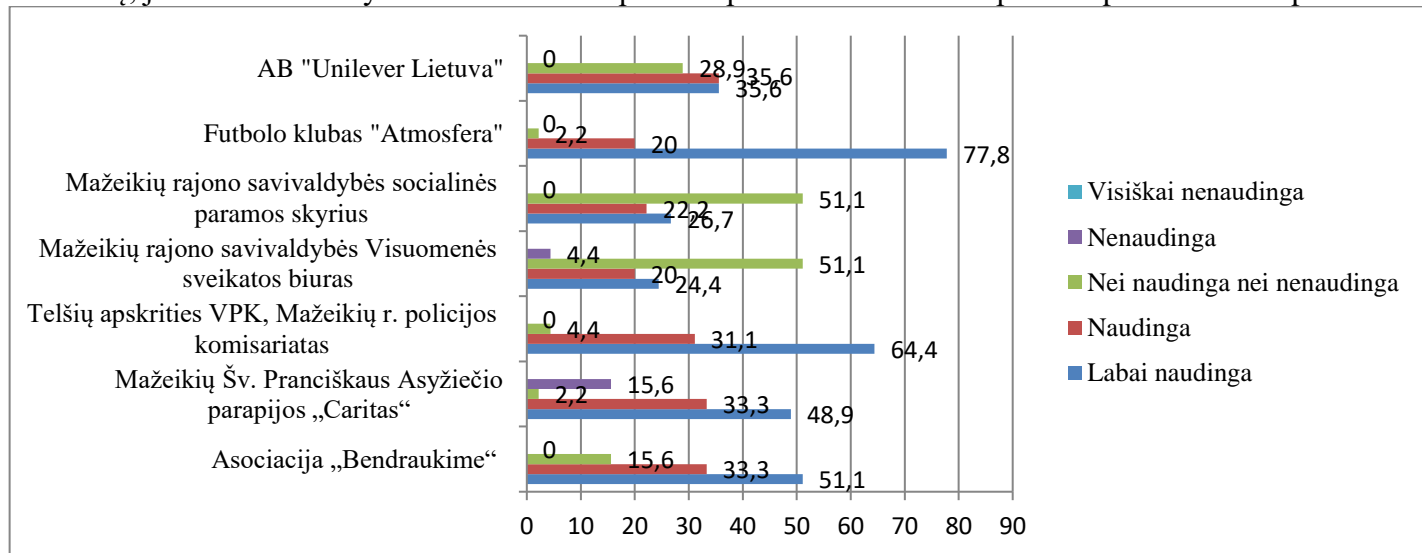


8 pav. Partnerių naudingumas pagalbos į namus paslaugų gavėjams

Socialinės priežiūros pagalbos namuose paslaugų gavėjai labiau įsitikinę partnerių naudingumu ir mažiau rinkosi atsakymus „Visiškai nenaudinga“ arba „Nenaudinga“. Jie taip pat kaip naudingiausią partnerį nurodė Mažeikių rajono savivaldybės socialinės paramos skyrių. Asociacijos „Bendraukime“ nariai nuo 2022 metų vasaros veda mišrius užsiėmimus paslaugų gavėjams – „gyvus“ ir nuotolinius. Į nuotolinius užsiėmimus dėl informacinių technologijų raštingumo trūkumo jungiasi labai nedidelis paslaugų gavėjų skaičius.

### Vaikų dienos centrų lankytojai

Apklausa vyko 2022 m. gruodžio mėnesį. Apklausoje dalyvavo 45 vaikai, iš 54. Atsižvelgus į vaikų nuomonę, jiems buvo sudaryta elektroninė kompiuteriu pildoma anoniminė apklausa portale [www.apklausa.lt](http://www.apklausa.lt).

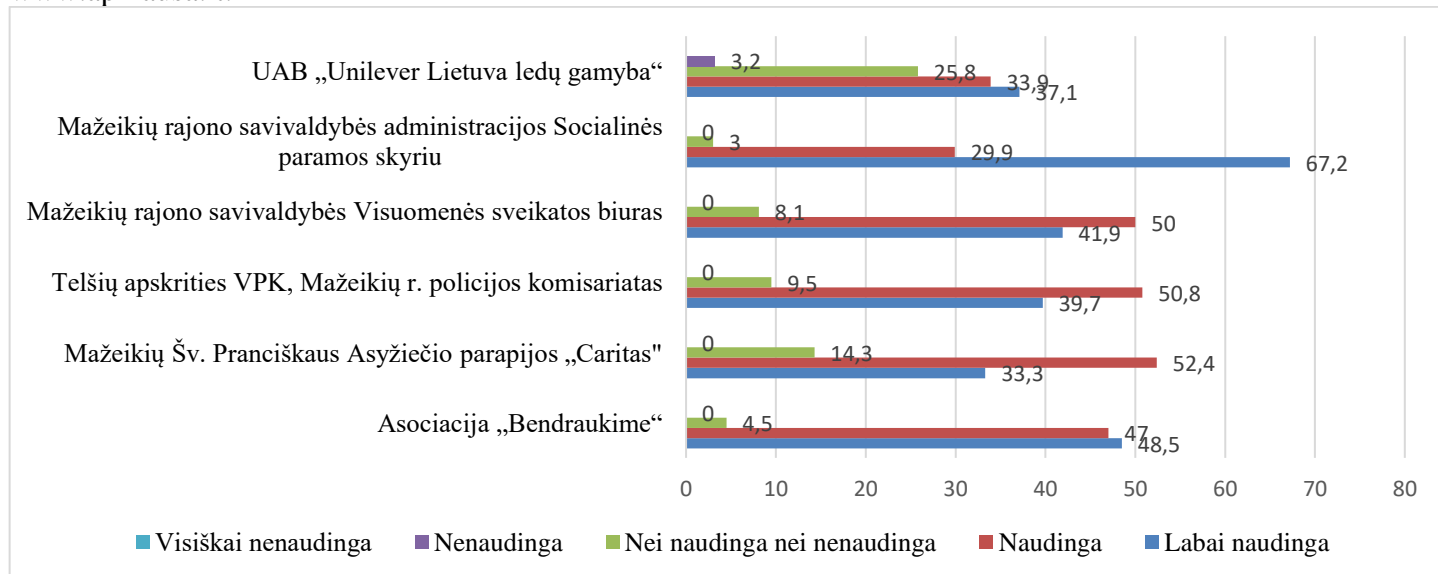


9 pav. Partnerystės nauda vaikų dienos centro lankytojams

Vaikų dienos centrų lankytojai turi daugiausia tiesioginių kontaktų su partneriais, palyginus su kitomis paslaugų gavėjų grupėmis. Vaikai labiausiai vertino partnerius, su kuriais susitinka dažniausiai. Futbolo klubas „Atmosfera“ prisideda prie kasmetinės šventės „Draugiškos Žemaitijos regiono vaikų dienos centrų futbolo varžybos“ organizavimo ir kasmet padovanoja džiugių akimirų. Taip pat šiemet vaikai buvo apdovanoti futbolo kamuoliais. Vaikams labai patinka susitikimai su policijos pareigūnais, „Carito“ savanorėmis, AB „Unilever Lietuva“ reguliariai dovanojami ledai. Kaip mažiausiai naudingi partneriai buvo nurodyti Mažeikių rajono savivaldybės Visuomenės sveikatos biuras ir socialinės paramos skyrius, nes su jais šiemet mažiausiai bendradarbiavo.

### Darbuotojai

2022 metų sausio mėnesį apklausoje dalyvavo 92 iš 119 darbuotojų. Apklausa buvo atliekama portale [www.apklausa.lt](http://www.apklausa.lt).



10 pav. Partnerystės nauda darbuotojams



BĮ Mažeikių rajono socialinių paslaugų tarnybos darbuotojai vertina bendradarbiavimą su partneriais, todėl apklausos metu dažniausiai rinkosi atsakymus „Labai naudinga“ ir „Naudinga“. Kaip ir pernai darbuotojai mano, kad naudingiausias partneris yra Mažeikių rajono savivaldybės administracijos socialinės paramos skyrius. Daugiausia abejonių darbuotojams kilo dėl UAB „Unilever Lietuva ledų gamyba“, nes jie tiesioginio kontakto ar naudos su šiuo partneriu neturi. Partneriai prisideda keliant darbuotojų kvalifikaciją, organizuoja šviečiamuosius mokymus sveikatos, saugumo klausimais.

2022 metais BĮ Mažeikių rajono socialinių paslaugų tarnyba užmezgė ryšius ir pasirašė bendradarbiavimo sutartis su dviem įstaigomis – Kėdainių bendruomenės socialinių paslaugų centru ir Norvegijoje veikiančia boHjemme AS. Šie partneriai nebuvo įtraukti į apklausas, nes bendradarbiavimas nėra intensyvus ir paslaugų gavėjai ar darbuotojai dar nėra gavę jokios naudos. BĮ Mažeikių rajono socialinių paslaugų tarnyba ketina toliau plėtoti šiuos ryšius bei ieškoti naujų partnerių bendradarbiavimui. Atsižvelgiant į apklausų rezultatus, numatoma paslaugų gavėjus reguliariai supažindinti su partnerių teikiama nauda ir labiau akcentuoti partnerių pavadinimus perduodant dovanas paslaugų gavėjams namuose.

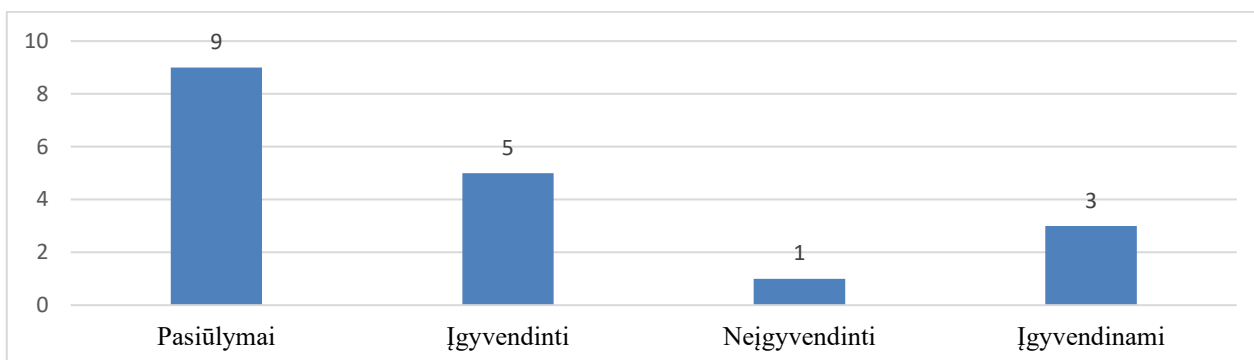
#### 4. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮTRAUKIMO Į PASLAUGŲ PLANAVIMĄ, TEIKIMĄ IR VERTINIMĄ

<b>27 kriterijus</b>	Socialinių paslaugų teikėjas įtraukia paslaugų gavėjus kaip aktyvius dalyvius į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą.
----------------------	---

<b>4. Rodiklis</b>	Paslaugų gavėjų ar jų artimųjų (kai paslaugų gavėjas dėl negalios negeba reikšti savo minčių) pasiūlymų dėl Tarnybos veiklos optimizavimo ir įgyvendintų pasiūlymų skaičius.
--------------------	--

##### Dienos socialinės globos asmens namuose paslaugų gavėjai

Dienos socialinės globos asmens namuose paslaugų gavėjai savo pasiūlymus dažniausiai išreiškia socialinių paslaugų kokybės vertinimo metu. Peržiūrėjus kokybės vertinimo anketas rasti 9 pasiūlymai veiklos optimizavimui.

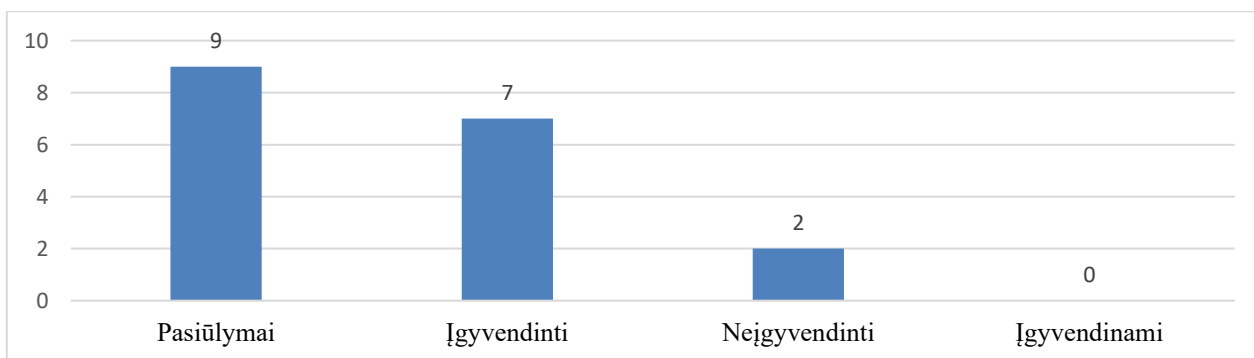


##### 11 pav. Dienos socialinės globos paslaugų gavėjų pasiūlymai

Pasiūlymai buvo susiję su papildomų paslaugų organizavimu, lankstesniu grafiku, taip pat gautas pasiūlymas labiau skatinti savo darbuotojus. Į pasiūlymus buvo atsižvelgta ir 55,5 proc. jų įgyvendinta, o 33,3 proc. vis dar įgyvendinama. 1 pasiūlymas dėl lankstesnio grafiko nebuvo įgyvendintas dėl galimybių stokos.

##### Socialinės priežiūros pagalbos namuose paslaugų gavėjai

Socialinės priežiūros pagalbos į namus paslaugų gavėjai savo pasiūlymus taip pat dažniausiai išreiškia paslaugų kokybės vertinimo metu. Kokybės vertinimo metu buvo nurodyti 9 pasiūlymai, susiję su paslaugų teikimu – paslaugų apimties didinimu, darbuotojais. Per 2022 metus pagalbos į namus paslaugų gavėjai nepateikė nė vieno pasiūlymo, susijusio su paslaugų organizavimo optimizavimu.

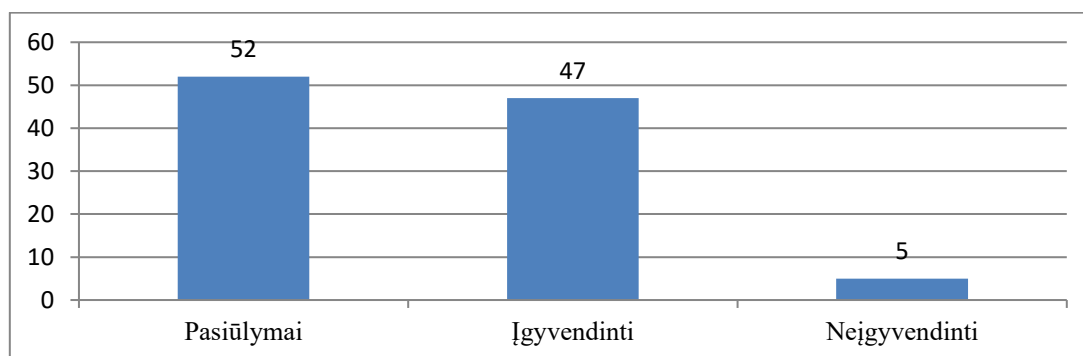


##### 12 pav. Pagalbos į namus paslaugų gavėjų pasiūlymai

77,7 proc. kokybės vertinimo anketose pateiktų pasiūlymų buvo įgyvendinti, o 22,2 proc. pasiūlymų neįgyvendinti nesant galimybių. Šie pasiūlymai buvo susiję su grafikų, darbuotojų keitimu, informavimu.

Paslaugų gavėjų pasiūlymai ar prašymai telefonu arba žodžiu dėl paslaugos teikimo valandų padidavimo, darbuotojo keitimo nėra registruojami, į juos yra reaguojama iš karto ir, esant galimybei, pasiūlymas yra įgyvendinamas. Taip pat žodžiu nebuvo pateiktas nė vienas pasiūlymas dėl veiklos optimizavimo.

## Vaikų dienos centro lankytojai



**13 pav. Vaikų dienos centro lankytojų pasiūlymai**

Per 2022 metus vaikų dienos centro lankytojai aktyviai teikė pasiūlymus vaikų dienos centrų teikiamų paslaugų gerinimui, veiklos vykdymui. Net 47 iš jų, kas sudaro 90,39 proc., buvo įgyvendinti. Palyginus pernai vaikų dienos centro lankytojai pateikė 47 pasiūlymus, iš kurių įgyvendinti buvo 43 (91,49 proc.). Vaikai kartą per mėnesį organizuoja susirinkimą, aptaria teikiamas paslaugas, veiklas ir teikia pasiūlymus Vaikų Tarybai, o Taryba perduoda pasiūlymus socialiniams darbuotojams. Taip pat vaikai galimybę teikti pasiūlymus turi bet kuriuo jiems tinkamu metu ir individualiai. Vaikų pasiūlymai daugiausia buvo susiję su veiklos pajūvairinimu – dalyvavimu akcijose, teminių dienų, išvykų organizavimu. Į vaikų pageidavimus buvo atsižvelgiama organizuojant ekskursijas, pramogas, planuojant projektines veiklas.

BĮ Mažeikių rajono socialinių paslaugų tarnyba, siekdama teikti kuo kokybiškesnes paslaugas, fiksuoja paslaugų gavėjų pasiūlymus. Tarnyboje yra speciali dėžutė, kur paslaugų gavėjai gali palikti anoniminius pasiūlymus ir skundus. Galime pasidžiaugti, kad šioje dėžutėje po kol kas radome tik anonimines padėkas individualios priežiūros darbuotojoms. 2021 metai vienas iš pasiūlymų buvo teikti paslaugas ir kitu nei darbo laiku. Nuo 2022 metų kovo mėnesio BĮ Mažeikių rajono socialinių paslaugų tarnyba pradėjo teikti Atokvėpio paslaugas, kas leidžia gauti reikiamas paslaugas ir kitu metu.

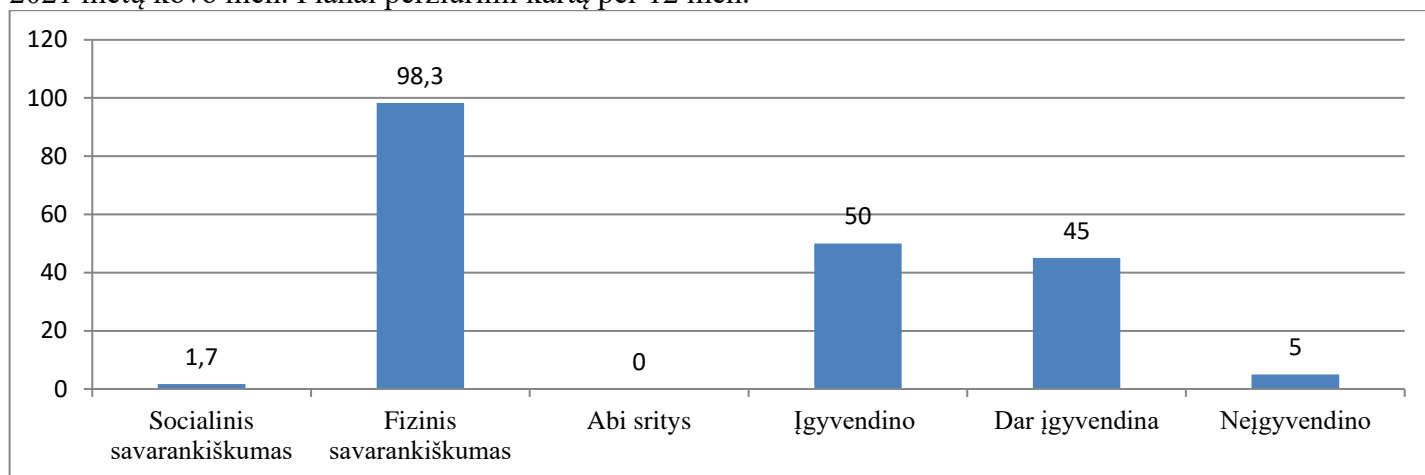
BĮ Mažeikių rajono socialinių paslaugų tarnyba reaguoja ne tik į teikiamus pasiūlymus veiklai optimizuoti, bet ir į gaunamus skundus. Pasiūlymų, prašymų ir skundų tvarką reglamentuoja pasiūlymų, prašymų ir skundų valdymo tvarka.

## 5. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮGALINIMAS

<b>29 kriterijus</b>	Socialinių paslaugų teikėjas taiko specifines priemones, kad personalas ir paslaugų vartotojai suprastų, didintų ir gerintų paslaugų gavėjų įgalinimą.
<b>5. Rodiklis</b>	Paslaugų gavėjų, pasiekusių asmeninius tikslus, dalies procentinė išraiška.

### Dienos socialinės globos asmens namuose paslaugų gavėjai

Paslaugų gavėjų įgalinimo rezultatas skaičiuojamas įvertinant jų keliamus asmeninius tikslus. Buvo įvertinta 60 individualių planų. Individualūs planai BĮ Mažeikių rajono socialinių paslaugų tarnyboje pradėti pildyti nuo 2021 metų kovo mėn. Planai peržiūrimi kartą per 12 mėn.

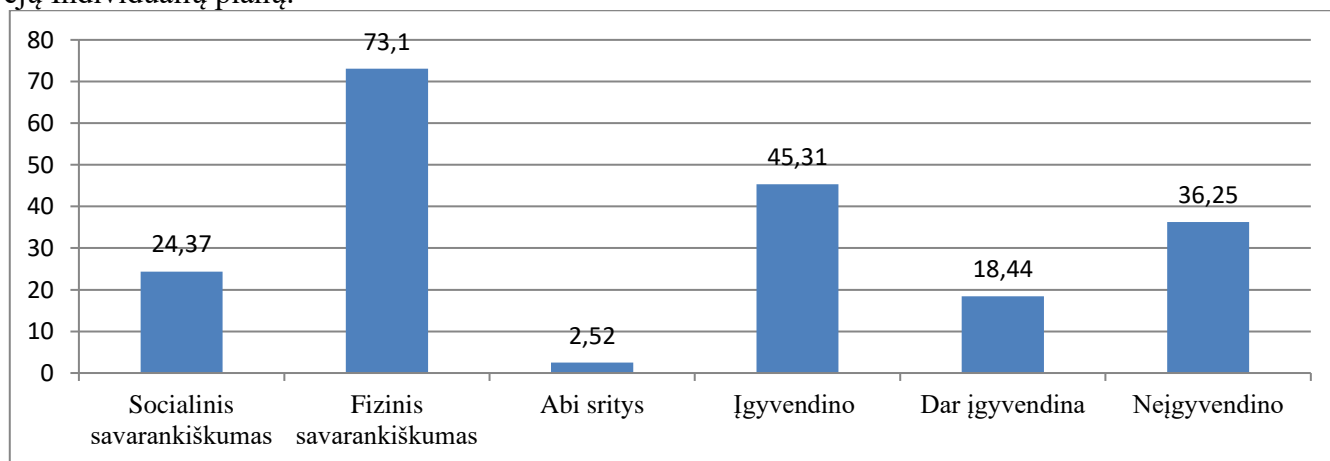


### 14 pav. Dienos socialinės globos paslaugų gavėjų asmeniniai tikslai

Paslaugų gavėjams yra sudaryta galimybė kelti asmeninius tikslus socialinio savarankiškumo ir fizinio savarankiškumo srityse. Atsižvelgiant į tai, kad dienos socialinės globos asmens namuose paslaugų gavėjai dažniausiai turi sunkias negalias ir dėl to negali dalyvauti socialiniame gyvenime, jie patys arba jų artimieji daugiausia asmeninių tikslų kėlė fizinio savarankiškumo srityje (98,3 proc.). Šiais metais paslaugų gavėjų duomenys iš Individualių planų buvo renkami atskirai, todėl nėra galimybės palyginti procentinės išraiškos su 2021 metų duomenimis. 50 proc. paslaugų gavėjų 2022 metai jau buvo įgyvendinę savo tikslus, tačiau 5 proc. negalėjo jų įgyvendinti. Tikslų neįgyvendinimui įtakos turėjo pasikeitusi paslaugų gavėjų sveikatos būklė.

### Socialinės priežiūros pagalbos namuose paslaugų gavėjai

Skaičiuojant paslaugų gavėjų rezultatus buvo peržiūrėta 316 socialinės priežiūros pagalbos namuose paslaugų gavėjų Individualių planų.



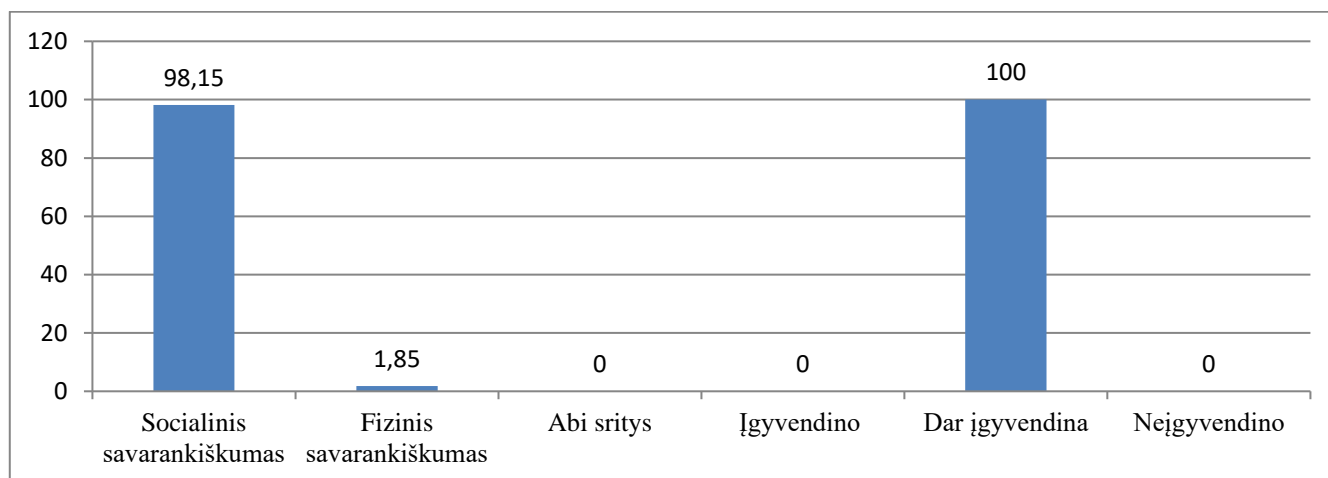
### 15 pav. Pagalbos į namus paslaugų gavėjų asmeniniai tikslai

Socialinės priežiūros pagalbos namuose paslaugų gavėjai daugiausia asmeninius tikslus įgyvendinti taip pat rinkosi fizinio savarankiškumo srityse (73,1 proc.). Šių paslaugų gavėjų tikslas yra kuo ilgiau išbūti savarankiškiems ir neprarasti įgūdžių arba išmokti naujų. Aktyvesni paslaugų gavėjai (2,52 proc. arba 8 asmenys)

nusprendė asmeninius tikslus įgyvendinti abiejose srityse. 45, 31 proc. paslaugų gavėjų jau yra įgyvendinę išsikeltus tikslus ir planuoja naujus, 18,44 proc. paslaugų gavėjų vis dar tikslus įgyvendina. 2022 metais net 36,25 proc. paslaugų gavėjų dėl įvairių priežasčių savo išsikeltų tikslų neįgyvendino.

### Vaikų dienos centrų lankytojai

Vertinant vaikų dienos centrų lankytojų įgalinimo rezultatus buvo peržiūrėti 54 Individualūs planai.



16 pav. Vaikų dienos centrų lankytojų asmeniniai tikslai

Vaikai, atvirkščiai nei paslaugų namuose gavėjai, daugiausia asmeninius tikslus kėlė socialinio savarankiškumo srityse (98,15 proc.). Dienos centruose vaikams yra ugdomi socialiniai įgūdžiai, dažniausiai tai yra komunikaciniai įgūdžiai, kurie padeda prisitaikyti bendruomenėje. Taip pat vaikai ugdomi ir buitinių įgūdžių – mokosi gaminti maistą, palaikyti tvarką bei švarą. Šiuo metu visi Individualūs planai yra sudaryti iš naujo ir vaikai dar nespėjo įgyvendinti savo asmeninių tikslų. 2022 metais, atsižvelgiant į audito išvados rekomendacijas, pasitarus su socialiniais darbuotojais ir atsižvelgiant į vaikų pastabas, Individualūs planai buvo pakoreguoti ir padaryti aiškesni vaikams.

Taip pat, atsižvelgiant į audito išvados rekomendacijas, kiekvienam paslaugų gavėjui yra perduodamas Individualaus plano trumpinys, kuriame būna įrašyti jo siejami asmeniniai tikslai. Darbuotojai ne tik skatina paslaugų gavėjus įgyvendinti savo išsikeltus tikslus, tačiau ir prisideda juos įgyvendinant. Apklausos metu paslaugų gavėjų buvo klausama, kas labiausiai juos skatina įgyvendinti asmeninius tikslus. Daugelis paslaugų gavėjų nurodė, kad labiausiai juos skatina darbuotojų ir artimųjų palaikymas bei siekiamas rezultatas, tačiau ne mažiau svarbi buvo galimybė pačiam pasirinkti tikslą ir būdus jam siekti. Tikslų neįgyvendinimas gali būti susijęs su per dideliu sau išsikeltu asmeniniu tikslu, nes tikslus kelia patys paslaugų gavėjai. Galimybė išsakyti savo norus, tikslus leido Tarnybos darbuotojams labiau pažinti savo paslaugų gavėjus, o bendras tikslo siekimas ir palaikymas kūrė stipresnį ryšį.

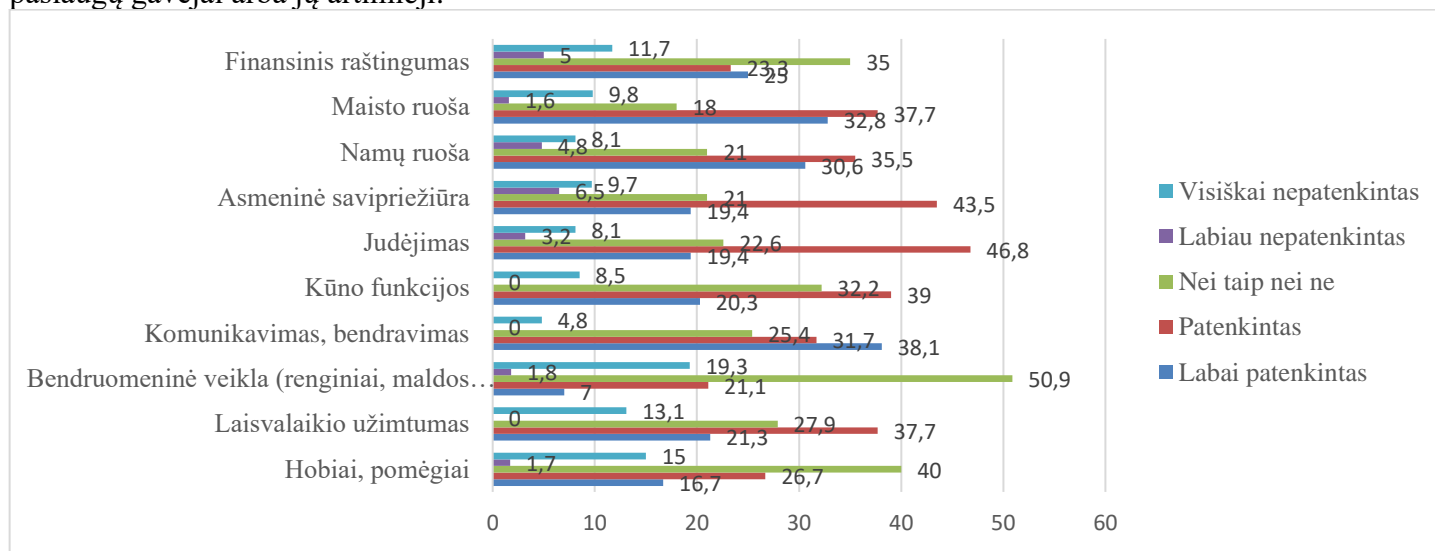
## 6. GYVENIMO KOKYBĖS GERINIMAS

<b>32 kriterijus</b>	Socialinių paslaugų teikėjas turi aiškia paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės koncepciją ir vykdo veiklą, grindžiamą paslaugų gavėjų poreikių vertinimu, siekiant pagerinti jų gyvenimo kokybę.
----------------------	---

<b>6. Rodiklis</b>	1. Paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės sričių vertinimas (proc.) 2. Paslaugų gavėjų dalis (proc.), kurių gyvenimo kokybė pasikeitė socialinių paslaugų teikimo metu
--------------------	---

### Dienos socialinės globos asmens namuose paslaugų gavėjai

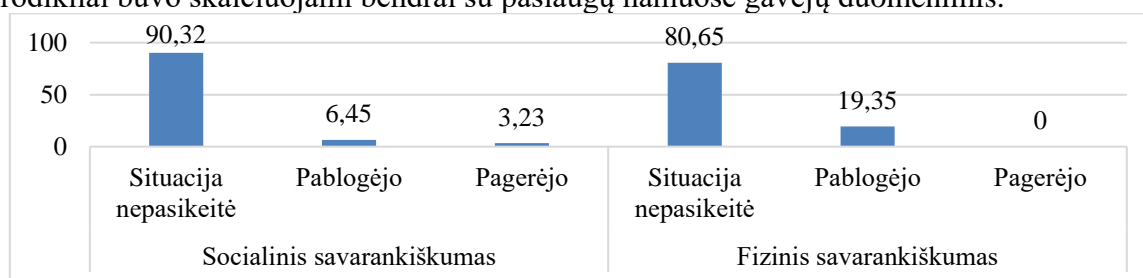
Apklausa vyko 2022 m. lapkričio – gruodžio mėnesiais. Apklausoje dalyvavo visi dienos socialinės globos paslaugų gavėjai arba jų artimieji.



### 17 pav. Dienos socialinės globos paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės vertinimas

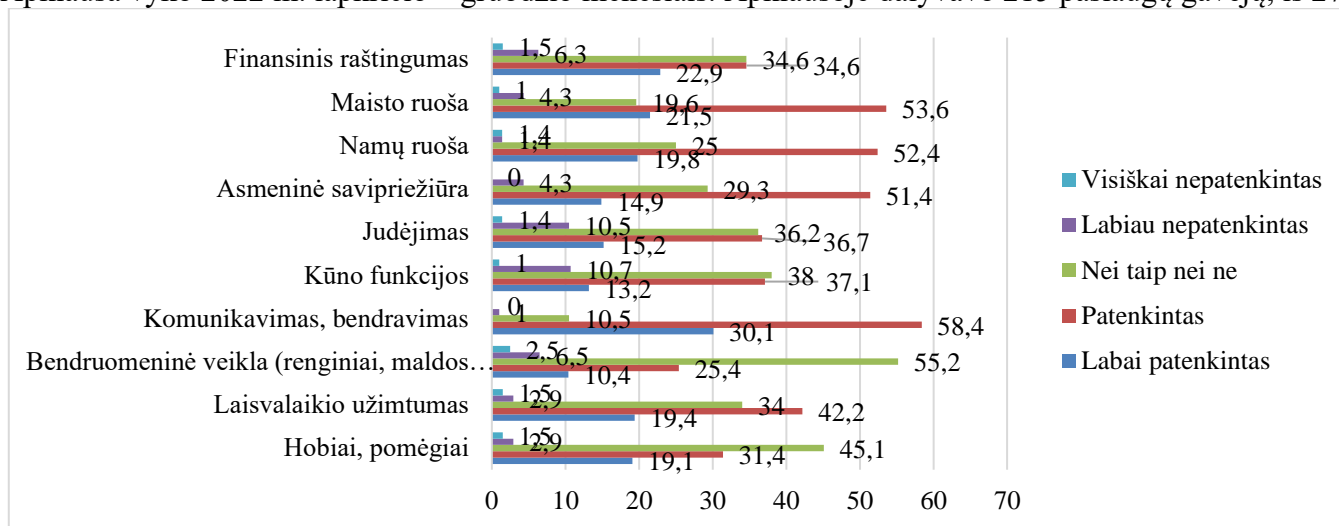
Paslaugų gavėjų buvo paprašyta įvertinti savo gyvenimo kokybę. Gyvenimo kokybę jie vertino atsižvelgdami į tai, kad šiuo metu gauna jiems reikiamas paslaugas. Pastebėta, kad geriausi gyvenimo kokybės rodikliai tose srityse, kuriose teikiama daugiausia paslaugų – tai namų, maisto ruošą, pagalba rūpinantis savipriežiūra, judėjimu, komunikavimas, taip pat laisvalaikio užimtumas. Labiausiai dėl gyvenimo kokybės abejojama bendruomeninės veiklos, pomėgių, finansinio raštingumo srityse. Visos anketos buvo vardinės, todėl darbuotojai turi galimybę atsižvelgti į kiekvieno asmens nuomonę apie savo gyvenimo kokybę ir požiūrį į ją. Keletas paslaugų gavėjų savo gyvenimo kokybę įvertino gana neigiamai, todėl socialiniai darbuotojai išsiaiškins, ką gali padaryti, kad pagerintų asmens sąlygas. Keliant naujus asmeninius tikslus, paslaugų gavėjams bus siūloma atsižvelgti į tas gyvenimo kokybės sritis, kurias įvertino mažiausia reikšme.

Taip pat gyvenimo kokybė buvo vertinama pagal socialinio ir fizinio savarankiškumo balų pokytį peržiūrėjus jau užbaigtus Individualius planus (31 planas). Suskaičiuotos balų sumos Individualaus plano sudarymo ir peržiūros metu bei įvertintas pokytis. Pastebėta, kad dažniausiai paslaugų gavėjų būklė tiek socialinio savarankiškumo, tiek fizinio savarankiškumo srityse lieka nepakitusi. Dienos socialinės globos paslaugas gauna asmenys, turintys sunkias negalias, todėl nenuostabu, kad jų sveikatos būklė prastėja. Įvertinus duomenis, matosi, kad socialinis ir fizinis savarankiškumas sumažėjo palyginus nedideliu skirtumu. Taip pat galime pasidžiaugti, kad teikiamos paslaugos pagerino bent vieno asmens (6,45 proc.) socialinio savarankiškumo situaciją. 2021 metais šie rodikliai buvo skaičiuojami bendrai su paslaugų namuose gavėjų duomenimis.



18 pav. Dienos socialinės globos asmens namuose paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės pokytis Socialinės priežiūros pagalbos į namus paslaugų gavėjai

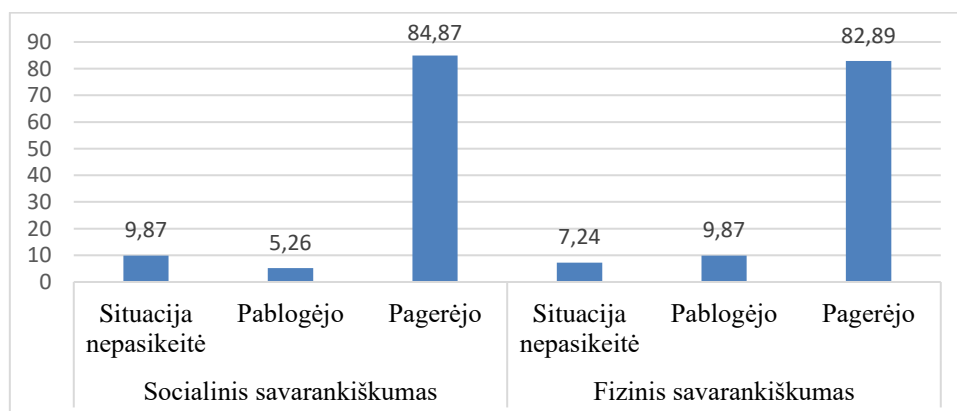
Apklausa vyko 2022 m. lapkričio – gruodžio mėnesiais. Apklausoje dalyvavo 215 paslaugų gavėjų, iš 270.



19 pav. Pagalbos į namus paslaugų gavėjų namuose gyvenimo kokybės vertinimas

Socialinės priežiūros pagalbos į namus paslaugų gavėjai, kaip dienos socialinės globos paslaugų gavėjai, dažniausiai rinkosi atsakymus „Labai patenkintas“ ir „Patenkintas“ tose srityse, kuriose gauna paslaugas: maisto, namų ruoša, asmeninė savipriežiūra, taip pat bendravimas. Aukštas gyvenimo kokybės vertinimas šiose srityse leidžia daryti prielaidą, kad teikiamos paslaugos ženkliai prisideda prie paslaugų gavėjų situacijos gerinimo. Dauguma paslaugų gavėjų yra vieniši asmenys ir jiems labai svarbus bendravimas su individualios priežiūros darbuotoju ar socialiniu darbuotoju. Taip pat darbuotojai prisideda prie paslaugų gavėjų mobilumo – padeda jiems išeiti į lauką, balkoną, pavedžioja po kambarius. Pagalbos į namus paslaugų gavėjai turi galimybę dalyvauti užimtumo veiklose tarnybos patalpose, taip pat darbuotojai prisideda prie naujų pomėgių skatinimo namuose, todėl paslaugų gavėjai teigiamai vertina laisvalaikio ir pomėgių sritis. Žemiausiai įvertinta bendruomeninės veiklos sritis, nes dauguma paslaugų gavėjų neturi galimybių dėl senyvo amžiaus ar sveikatos būklės dalyvauti renginiuose ar kitose veiklose.

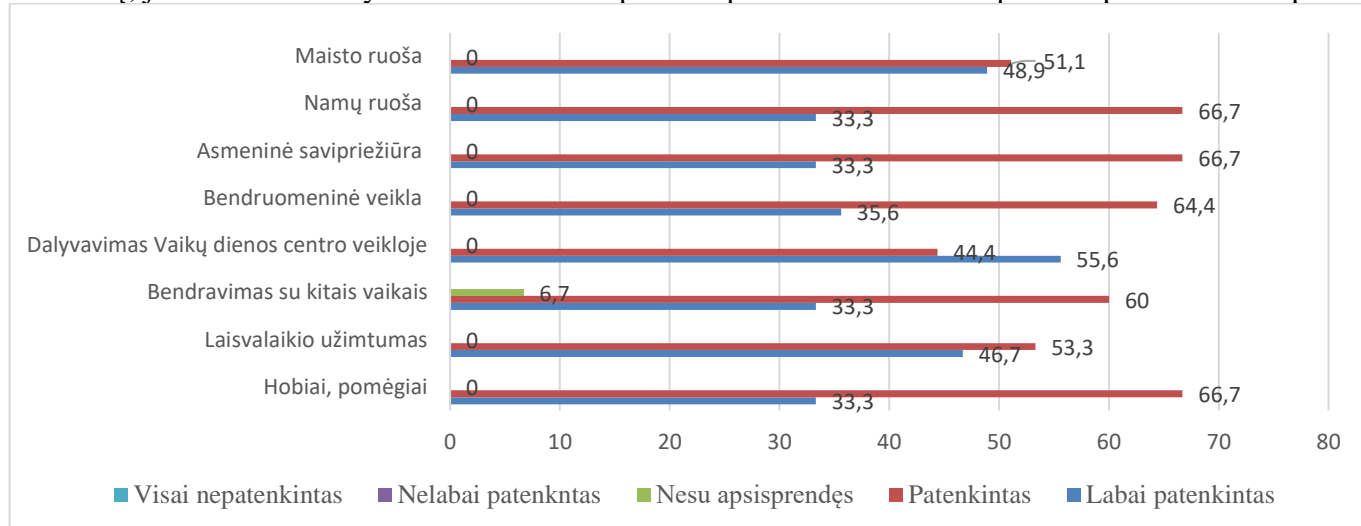
Taip pat gyvenimo kokybė buvo vertinama pagal socialinio ir fizinio savarankiškumo balų pokytį peržiūrėjus jau 2022 metais užbaigtus Individualius planus (152 planai). Suskaičiuotos balų sumos Individualaus plano sudarymo ir peržiūros metu bei įvertintas pokytis. Pastebėta, kad abiejose srityse paslaugų gavėjų situacija Individualaus plano vykdymo metu ženkliai pagerėjo (84,87 proc. ir 82,89 proc.), ir tik nedideliame skaičiu paslaugų gavėjų situacija liko nepakitusi (9,87 proc. ir 7,24 proc.). Gyvenimo kokybės rodikliai sumažėjo dėl pasikeitusios paslaugų gavėjų sveikatos būklės. Palyginus su 2021 metų rodikliais pastebėta, kad socialinės priežiūros pagalbos į namus paslaugų gavėjų gyvenimo kokybė pagerėjo. Tam įtakos galėjo turėti Individualaus plano taikymas, kai atidžiau pažvelgiama į kiekvieno paslaugų gavėjo situaciją. 2021 metai buvo skaičiuojami bendri dienos socialinės globos ir pagalbos į namus paslaugų gavėjų.



20 pav. Pagalbos į namus paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės pokytis

## Vaikų dienos centrų lankytojai

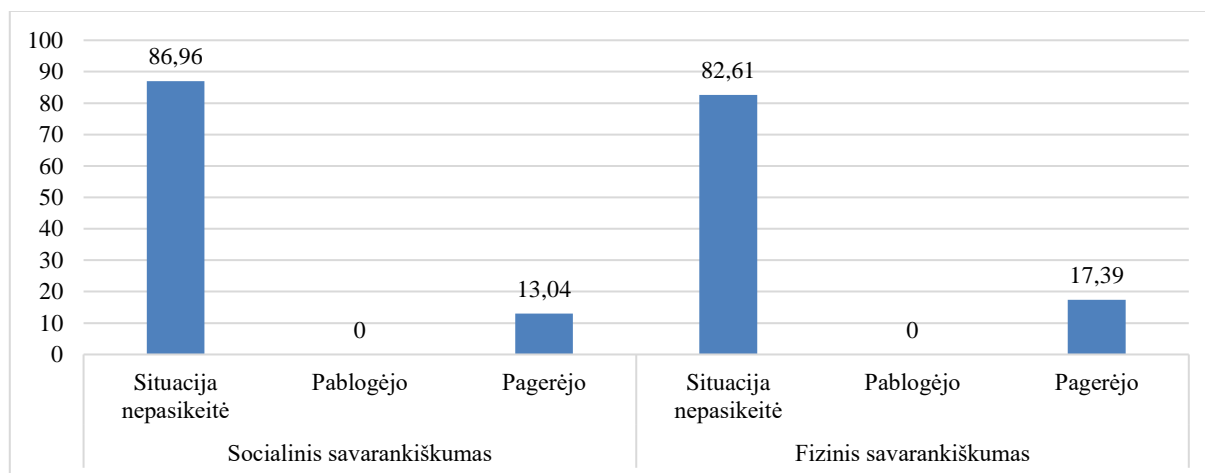
Apklausa vyko 2022 m. gruodžio mėnesį. Apklausoje dalyvavo 45 vaikai, iš 54. Atsižvelgus į vaikų nuomonę, jiems buvo sudaryta elektroninė kompiuteriu pildoma anoniminė apklausa portale [www.apklausa.lt](http://www.apklausa.lt).



21 pav. Vaikų dienos centrų lankytojų gyvenimo kokybės vertinimas

Vaikų dienos centro lankytojai savo gyvenimo kokybę vertino ypač teigiamai, rinkosi tik variantus „Labai patenkintas“ ir „Patenkintas“. Tik bendravimo su kitais vaikais srityje buvo keletą kartų pasirinktas atsakymas „Nesu apsisprendęs“. Apklausa, vaikų pageidavimu, vyko anonimiškai, todėl nėra galimybės sužinoti, kurie vaikai susiduria su sunkumais šioje srityje. Socialinės darbuotojos stengiasi užtikrinti gerus vaikų tarpusavio santykius, vyksta užsiėmimai ir pokalbiai draugystės, pagarbos, empatijos ir patyčių temomis.

Siekiant išsiaiškinti vaikų dienos centrų lankytojų gyvenimo kokybės pokytį, buvo peržiūrėti 23 jau užbaigti individualūs planai vaikų, kurie vis dar lanko vaikų dienos centrus. Socialiniai įgūdžiai plano sudarymo ir peržiūros metu buvo vertinami balais, o vėliau apskaičiuotas balų skirtumas, kuris ir nurodo pokytį.



22 pav. Vaikų dienos centrų lankytojų gyvenimo kokybės pokytis

Peržiūrint planus pastebėta tendencija, kad pokyčių buvo mažai, nors ankstesni rezultatai rodė labai aukštą teigiamų pokyčių dydį. BĮ Mažeikių rajono socialinių paslaugų tarnyba siekia, kad būtų ugdoma kuo daugiau socialinių įgūdžių ir vaikai turėtų galimybę tobulėti. Ketinama peržvelgti vaikus, kuriems nebuvo fiksuotas joks gyvenimo kokybės pokytis, individualius planus, atkreipti dėmesį, kokia pagalba labiausiai vaikui reikalinga. Sudarant naujus Individualius planus, vaikai kėlė asmeninius tikslus pagal planuose numatytas sritis, todėl tikėtina, kad ateityje, pavykus įgyvendinti siekiamą tikslą, pagerės ir gyvenimo kokybės rodikliai.

Individualus planas ir jame numatyti rodikliai leidžia įvertinti paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės pokyčius objektyviai, o apklausų metu šie pokyčiai yra vertinami subjektyviai. Taip pat Individualus planas sudaro galimybes gerinti kiekvieno paslaugų gavėjo gyvenimo kokybę individualiai.

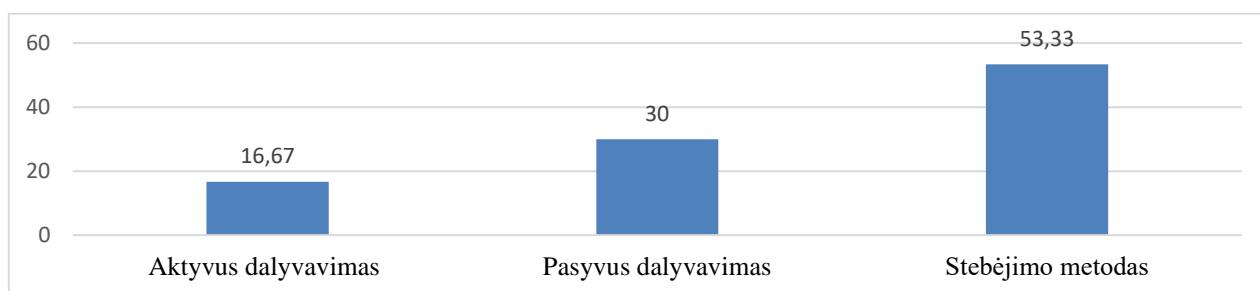


## 7. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮTRAUKIMAS Į INDIVIDUALIUS PLANUS

<b>35 kriterijus</b>	Socialinių paslaugų teikėjas įtraukia paslaugų gavėjus į Individualaus plano rengimą ir peržiūrą, kad užtikrintų paslaugų gavėjo asmeninį indėlį į jo/jos Individualų planą.
<b>7. Rodiklis</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Paslaugų gavėjų ar jų artimųjų (kai paslaugų gavėjas dėl negalios negeba reikšti savo minčių) dalyvavimo pildant Individualų planą procentinė išraiška.</li> <li>2. Paslaugų gavėjų ar jų artimųjų (kai paslaugų gavėjas dėl negalios negeba reikšti savo minčių ar negali dalyvauti paslaugos teikime) dalyvavimo įgyvendinant asmeninius tikslus procentinė išraiška.</li> </ol>

### Dienos socialinės globos asmens namuose paslaugų gavėjai

2022 metais buvo užpildyta 60 Individualių dienos socialinės globos asmens namuose paslaugų gavėjų planų. Į Individualų planą yra įtrauktos grafos, kuriose vertinamas paslaugų gavėjo įsitraukimas į plano pildymą ir įsitraukimas į asmeninio tikslo įgyvendinimą.

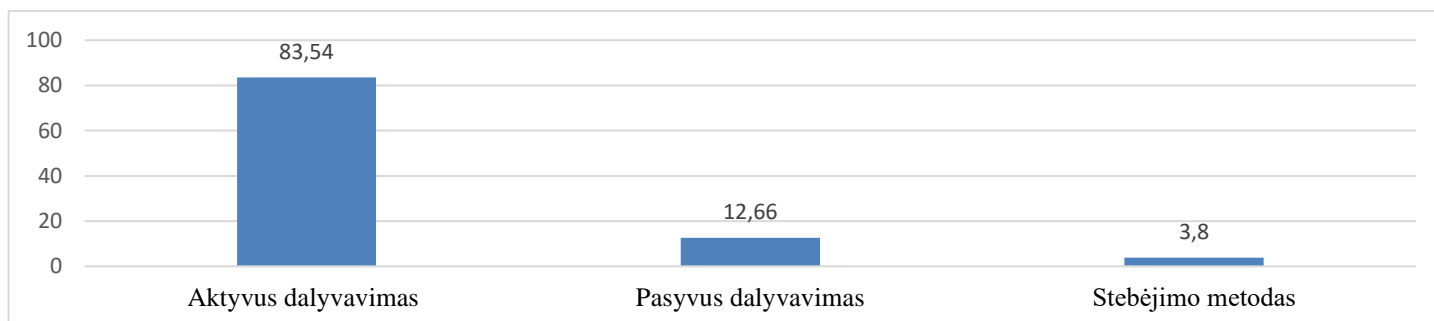


### 23 pav. Dienos socialinės globos paslaugų gavėjų aktyvumas pildant Individualų planą ir įsitraukiant į asmeninio tikslo įgyvendinimą

Dienos socialinės globos asmens namuose paslaugų gavėjų įsitraukimo į Individualaus plano pildymą ir asmeninio tikslo įgyvendinimą rezultatai sutapo. Šias paslaugas gauna sunkią negalią turintys asmenys, todėl dažniausiai Individualus planas yra pildomas stebėjimo būdu arba pasitariant su artimaisiais (53,33 proc.). Tik 16,67 proc. paslaugų gavėjų patys aktyviai įsitraukė į plano pildymą, savarankiškai rinkosi asmeninius tikslus ir aktyviai dalyvavo jų siekiant. Didelė dalis paslaugų gavėjų plano pildyme ir tikslų siekime dalyvavo pasyviai (30 proc.), naudojosi darbuotojo pagalba.

### Socialinės priežiūros pagalbos į namus paslaugų gavėjai

Skaičiuojant paslaugų gavėjų rezultatus buvo peržiūrėta 316 socialinės priežiūros pagalbos namuose paslaugų gavėjų Individualių planų.

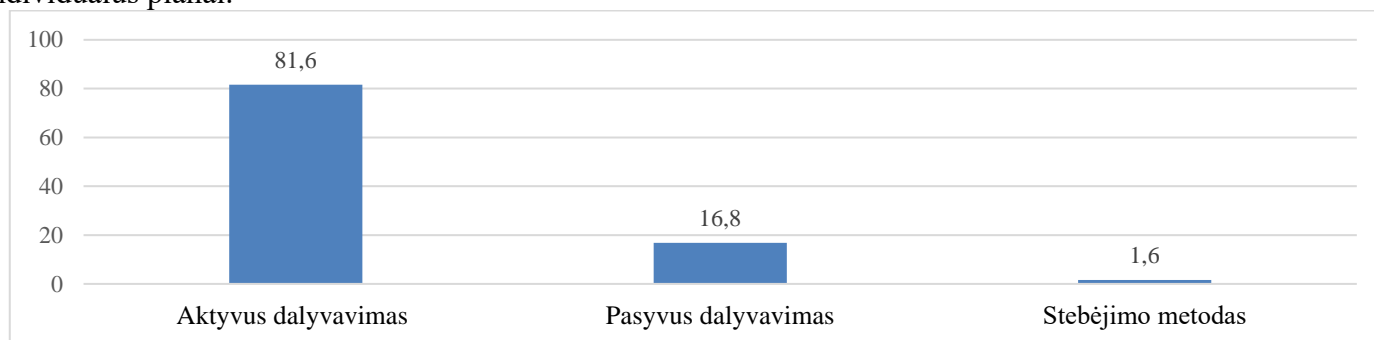


### 24 pav. Pagalbos į namus paslaugų gavėjų aktyvumas pildant Individualų planą

Didžioji dauguma paslaugų gavėjų įsitraukė į Individualaus plano pildymą (83,54 proc.), patys teikė informaciją, kėlė asmeninius tikslus, konsultavosi su darbuotojais. Tik 12,66 proc. paslaugų gavėjų nebuvo suinteresuoti plano pildymu ir leido planą užpildyti bei tikslus sugalvoti patiems darbuotojams. 3,8 proc. paslaugų gavėjų dėl sveikatos būklės negalėjo dalyvauti plano pildyme ir darbuotojas turėjo priimti sprendimus stebėdamas asmens elgesį, emocijas ar tardamasis su artimaisiais.

Individualus planas pradėtas pildyti tik nuo 2021 metų pavasario ir paslaugų gavėjams vis dar naujovė. Pastebėta, kad paslaugų gavėjams patinka pildyti planą, galvoti asmeninius tikslus ir jų siekti, nes jaučiasi svarbūs, pastebėti, gali išsakyti savo norus ir lūkesčius.

Siekiant išsiaiškinti, kaip aktyviai paslaugų gavėjai siekė savo tikslų, buvo peržiūrėti 125 jau užbaigti Individualūs planai.

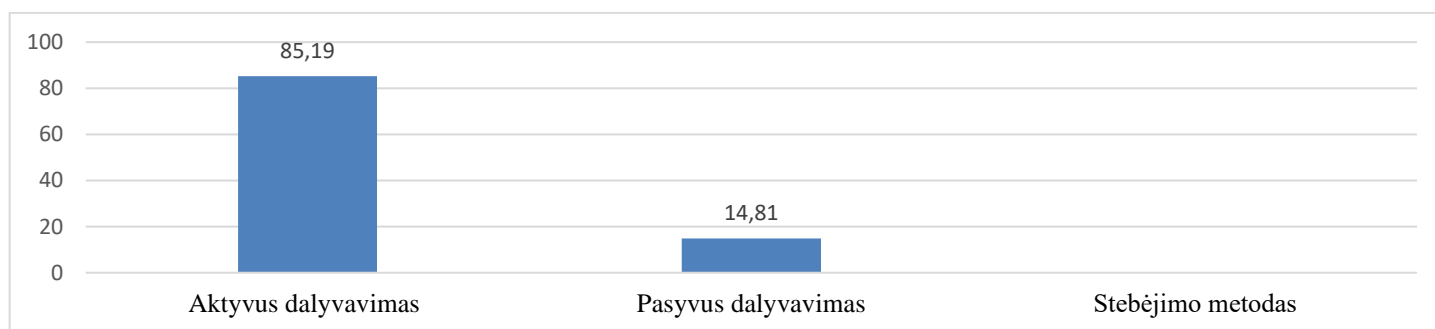


### 25 pav. Pagalbos į namus paslaugų gavėjų įsitraukimas į asmeninio tikslo įgyvendinimą

Pagalbos į namus paslaugų gavėjai aktyviai įsitraukė į asmeninių tikslų siekimą ir įgyvendinimą (81,6 proc.). Patys rodė iniciatyvą, ėmėsi veiksmų tikslui įgyvendinti, o individualios priežiūros darbuotojai buvo tik pagalbininkai. 16,8 proc. paslaugų gavėjų reikėjo raginti įgyvendinti savo tikslą, buvo reikalinga didesnė nei įprasta darbuotojo pagalba. 1,6 proc. paslaugų gavėjai be darbuotojo pagalbos nebūtų įgyvendinę savo asmeninio tikslo. Tyrimas parodė, kad asmeninio tikslo kėlimas ir įgyvendinimas yra efektyvi priemonė siekiant paslaugų gavėjų įgalinimo ir įtraukiant juos į paslaugų teikimo procesą.

### Vaikų dienos centro lankytojai

Iš viso per 2022 metus buvo užpildyti 54 Individualūs planai. BĮ Mažeikių rajono socialinių paslaugų tarnybos vaikų dienos centrus lankantys vaikai labai noriai priima naujoves ir įsitraukia į veiklas. Individualus vaiko planas yra pildomas tik kartu su vaiku, todėl visi vaikai įsitraukė į plano pildymą.



### 26 pav. Pagalbos į namus paslaugų gavėjų aktyvumas pildant Individualų planą

Vaikų dienos centrų lankytojų Individualūs planai buvo keičiami ir grafa, kurioje žymimas įsitraukimas į asmeninio tikslo įgyvendinimą, yra nauja. Dėl šios priežasties galėjome tik patikrinti įsitraukimo į Individualaus plano pildymą rezultatus. Vaikai yra linkę aktyviai dalyvauti pildant planą, teikti informaciją, kelti sau tikslus (85,19 proc.), tačiau keletas vaikų (14,81 proc.) nėra suinteresuoti dalyvauti plano pildyme, tikslus jiems padeda sugalvoti socialiniai darbuotojai. Socialiniai darbuotojai stengiasi kuo labiau vaikus įtraukti į veiklas, užimtumus ir laisvalaikio leidimą kartu su kitais vaikais. Individualaus plano pildymas leidžia labiau pažinti paslaugų gavėjus, atskleidžia problemas, taip pat gali padėti rasti būdų, kaip spręsti sunkumus. Socialiniai darbuotojai atkreips dėmesį į vaikus, kurie pasyviai dalyvauja Individualaus plano pildyme ir tikslų įgyvendinime ir pasistengs kaip įmanoma labiau juos įtraukti į veiklas.

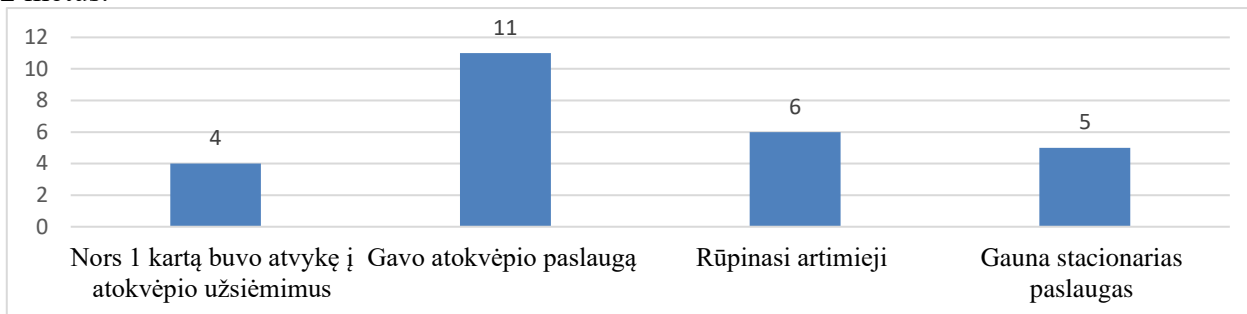
## 8. PASLAUGŲ TEIKIMO TĖSTINUMAS

<b>36 kriterijus</b>	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.
----------------------	--

<b>8. Rodiklis</b>	Paslaugų gavėjų, pakeitusių paslaugas, skaičius.
--------------------	--

### Dienos socialinės globos asmens namuose paslaugų gavėjai

Paslaugų teikimo tęstinumas buvo įvertintas peržiūrėjus paslaugų gavėjų asmens bylas, statistinius duomenis už 2022 metus.

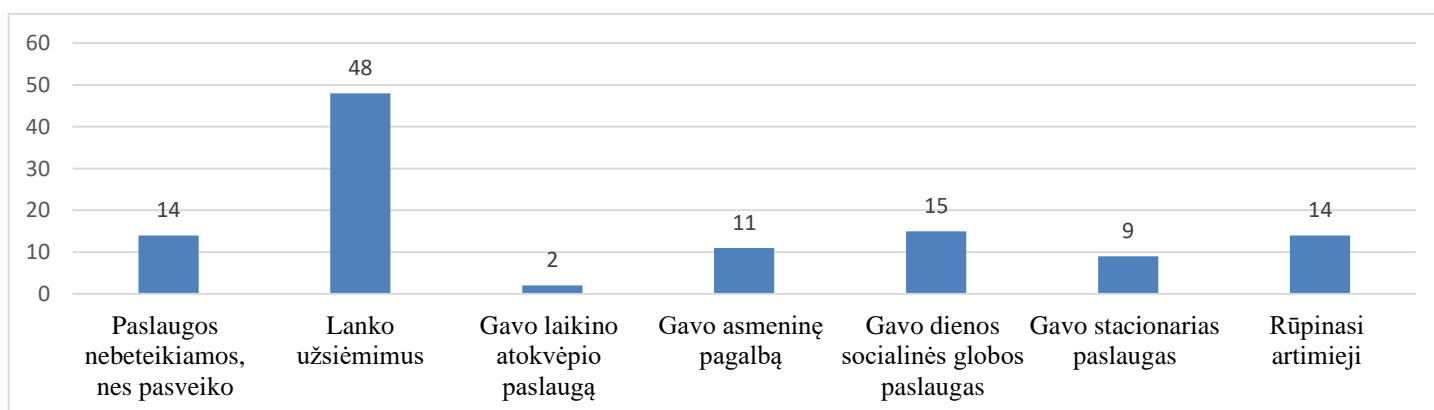


27 pav. Dienos socialinės globos paslaugų tęstinumas

BĮ Mažeikių rajono socialinių paslaugų tarnyba stengiasi užtikrinti visų savo teikiamų paslaugų tęstinumą. Dienos socialinės globos asmens namuose paslaugų gavėjų artimieji nuo 2022 metų kovo mėnesio turi galimybę pasinaudoti laikino atokvėpio paslauga. Šia paslauga per 2022 metus pasinaudojo 11 paslaugų gavėjų artimųjų. Taip pat dienos globos paslaugas gaunantys asmenys yra kviečiami į tarnyboje vykstančius užsiėmimus. Net 4 asmenys, lydimi individualios priežiūros darbuotojo buvo atvykę į šiuos užsiėmimus bent vieną kartą. Pernai paslaugos ne dėl mirties buvo nutrauktos 11 asmenų, 6 iš jų nusprendė rūpintis patys artimieji, o 5 asmenys dėl sveikatos būklės buvo perkelti į ilgalaikės globos įstaigas.

### Socialinės priežiūros pagalbos į namus paslaugų gavėjai

Paslaugų teikimo tęstinumas buvo įvertintas peržiūrėjus paslaugų gavėjų asmens bylas, statistinius duomenis už 2022 metus.



28 pav. Pagalbos į namus paslaugų tęstinumas

Pagalbos į namus paslaugas gaunantiems asmenims yra užtikrinamas įvairesnis paslaugų tęstinumas. Šie paslaugų gavėjai labai aktyviai dalyvauja BĮ Mažeikių rajono socialinių paslaugų tarnybos organizuojamuose kassavaitiniuose užsiėmimuose. Užsiėmimų metu vyksta edukacinės popietės, gaminami rankdarbiai, skaitomi pranešimai ir diskutuojama aktualiomis temomis. Tarnyba organizuoja paslaugų gavėjų pavėžėjimą į šiuos užsiėmimus. 2022 metais užsiėmimuose dalyvavo net 48 paslaugų gavėjai, beveik du kartus daugiau nei 2021 metais. Kai kurie paslaugų gavėjai dalyvauja beveik visuose užsiėmimuose, kiti atvyksta tik retkarčiais. Dėl pablogėjusios sveikatos būklės, kai pagalbos į namus paslaugos nebegali užtikrinti visų poreikių, paslaugų gavėjai gali gauti dienos socialinės globos asmens namuose paslaugas (15 asmenų), stacionarias paslaugas (9 asmenys). Prireikus tarnybos darbuotojai teikia tarpininkavimo paslaugas suruošiant dokumentus kitoms paslaugoms gauti.

Net 14 asmenų pagalbos į namus paslaugos nebebuvo reikalingos, nes pagerėjo jų sveikatos būklė, galėjo patys pasirūpinti savo poreikiais. Taip pat 14 kartų paslaugos buvo nutrauktos, nes paslaugų gavėjais ėmė rūpintis jų artimieji patys.

### **Vaikų dienos centrų lankytojai**

BĮ Mažeikių rajono socialinių paslaugų tarnyba teikdama dienos socialinės priežiūros paslaugas vaikams gali pasiūlyti tik vieną iš tęstinumo būdų – dalyvavimą projektinėse veiklose. 2021 metais buvo vykdomos šios projektinės veiklos:

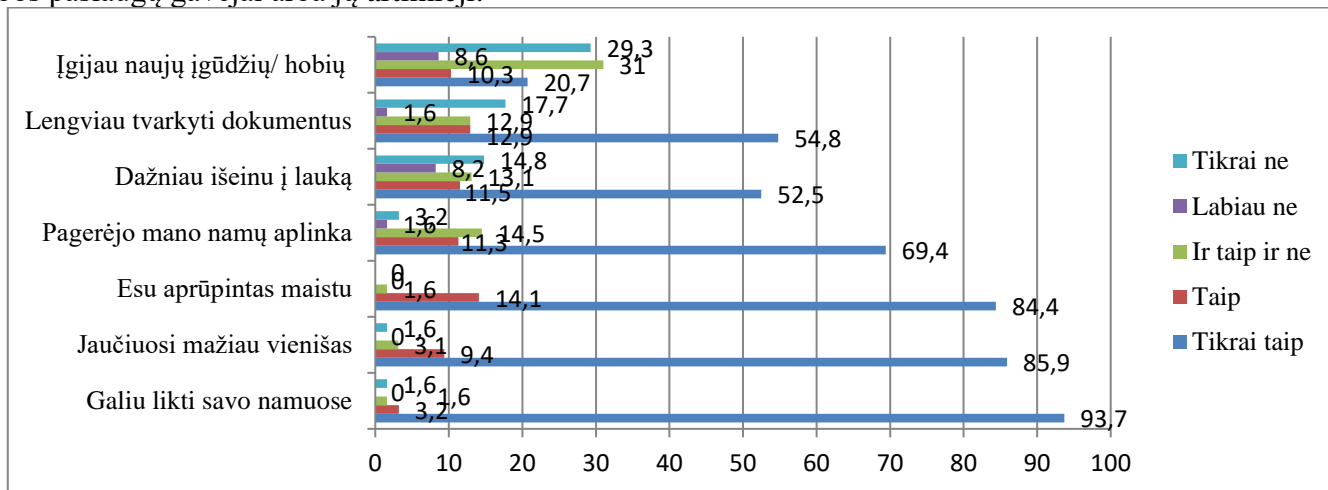
- „Augu kartu su sportu“: kasdienėse veiklose dalyvauja visi Mažeikių miesto vaikų dienos centrą lankantys vaikai, Sedos miestelio vaikų dienos centrą lankantys vaikai dalyvavo tik „Draugiškose Žemaitijos regiono vaikų dienos centrų varžybose“. Projekto metu pagrindinis dėmesys skiriamas aktyviai fizinei veiklai.
- „Išgyvenk – nestresuok“ projekte dalyvavo 40 vaikų iš abiejų vaikų dienos centrų. Buvo organizuota savaitės trukmės dienos stovykla ir ugdomi išgyvenimo įgūdžiai.
- Socialinę atskirtį patiriančių asmenų socialinių įgūdžių ugdymas, palaikymas ir (ar) atkūrimas ir sociokultūrinių paslaugų teikimas: dalyvauja 20 Mažeikių miesto vaikų dienos centrą lankančių vaikų ir jų tėvai. Vaikai dalyvauja maisto ruošos ir siuvimo pagrindų mokymų užsiėmimuose.
- Taip pat vaikams buvo pasiūlyta dalyvauti partnerio asociacijos „Bendraukime“ projekte „Augu sveikas“. Projekte dalyvavo 40 vaikų, kurie kasdien aktyviai sportavo ir vasarą dalyvavo sportinėse rungtynėse tarp abiejų vaikų dienos centrų.

## 9. NAUDA PASLAUGŲ GAVĖJAMS

<b>43 kriterijus</b>	Socialinių paslaugų teikėjas fiksuoja suteiktų paslaugų rezultatus ir naudą paslaugų gavėjui individualiu ir kolektyviniu požiūriu.
<b>9. Rodiklis</b>	Paslaugų gavėjų ar jų artimųjų (kai paslaugų gavėjas dėl negalios negeba reikšti savo minčių arba kai vaikas lanko vaikų dienos centrą) pasitenkinimas paslaugų nauda.

### Dienos socialinės globos asmens namuose paslaugų namuose

Apklausa vyko 2022 m. lapkričio – gruodžio mėnesiais. Apklausoje dalyvavo visi dienos socialinės globos paslaugų gavėjai arba jų artimieji.

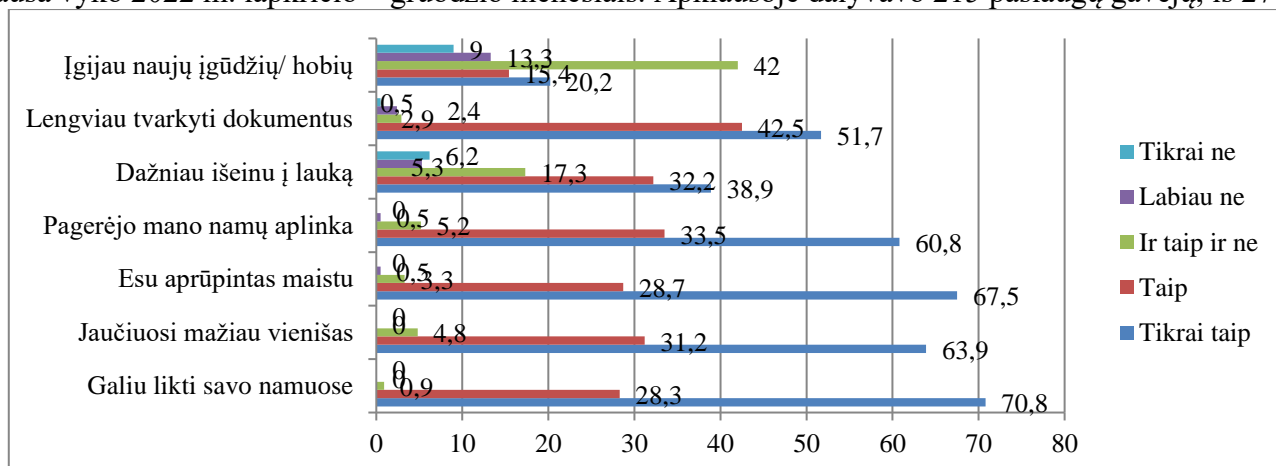


29 pav. Dienos socialinės globos paslaugų naudos įvertinimas

Dienos socialinės globos asmens namuose paslaugų gavėjai mano, kad šios paslaugos jiems suteikia galimybę kuo ilgiau likti savo namuose (93,7 proc. „Labiau taip“ atsakymų), asmenys jaučiasi mažiau vieniši (85,9 proc. „Labiau taip“ atsakymų) ir yra pasirūpinama jų mityba (84,4 proc. „Labiau taip“ atsakymų). Mažesnis skaičius asmenų įvertino pagerėjusias sąlygas namuose (69,4 proc. „Labiau taip“ atsakymų). Palyginus su praeitų metų rezultatais, pastebėta, kad paslaugų gavėjai dažniau žymėjo atsakymą „Labiau taip“. Panašiai paslaugų gavėjai įvertino galimybę išeiti į lauką ir pagalbą tvarkant dokumentus. Dauguma paslaugų gavėjų gyvena kartu su savo artimaisiais, kurie gali pasirūpinti įvairiais jo poreikiais. Labiausiai vertinimai išsiskyrė kalbant apie naujus įgūdžius. Turint omenyje, kad šių paslaugų gavėjai yra sunkios fizinės sveikatos būklės, jiems sudėtinga įgyti naujų įgūdžių ar hobių. Keletas dienos socialinės globos paslaugų gavėjų lanko užimtumo užsiėmimus tarnyboje, kur mokosi naujų rankdarbių, taip pat individualios priežiūros darbuotojos, atsižvelgiant į paslaugų gavėjo sveikatos būklę, namuose moko juos įvairių rankdarbių atlikimo technikų.

### Socialinės priežiūros pagalbos į namus paslaugų gavėjai

Apklausa vyko 2022 m. lapkričio – gruodžio mėnesiais. Apklausoje dalyvavo 215 paslaugų gavėjų, iš 270.

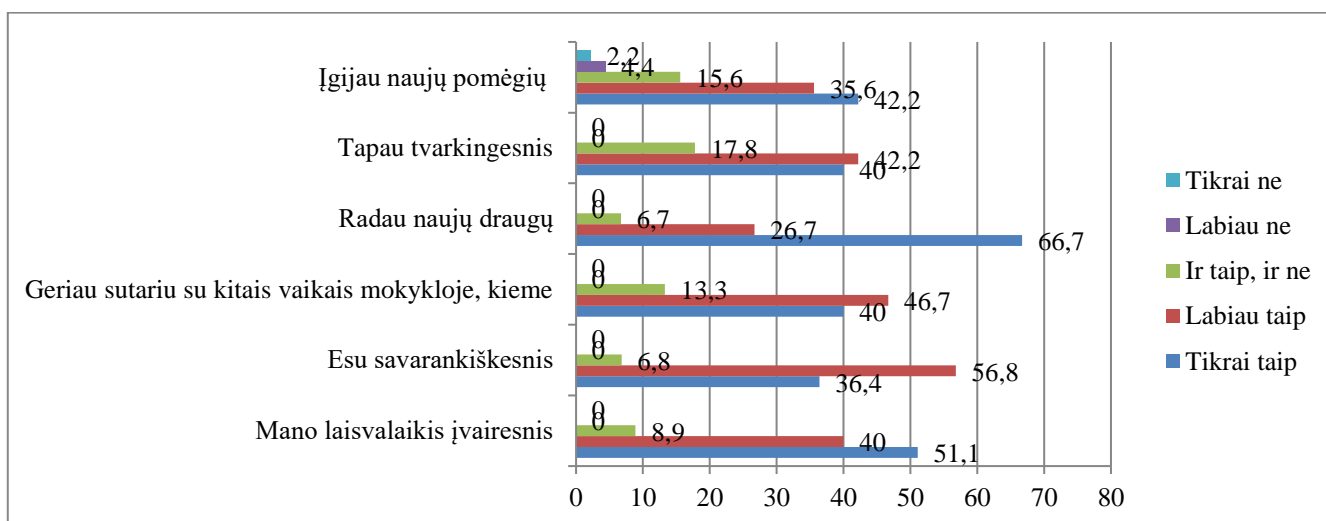


30 pav. Pagalbos į namus paslaugų naudos įvertinimas

Socialinės priežiūros pagalbos į namus paslaugų gavėjai paslaugų naudą įvertino panašiai kaip ir dienos socialinės globos asmens namuose paslaugų gavėjai. Paslaugos labiausiai naudingos, nes leidžia gyventi savo namuose, sumažėjo vienišumo jausmas, pasirūpinama jų mityba ir namų aplinka. Pagalbos į namus paslaugų gavėjai vertindami šių sričių naudą dažniau rinkosi atsakymą „Taip“ nei dienos socialinės globos asmens namuose paslaugų gavėjai. Pagalbos į namus paslaugų gavėjai labiau įvertino naudą tvarkant dokumentus. Šių paslaugų gavėjai dažnai būna vieniši asmenys, kurie dėl senyvo amžiaus ar sveikatos būklės negali patys nuvykti į kitas institucijas, ir individualios priežiūros teikia tarpininkavimo paslaugas. Pagalbos į namus paslaugų gavėjai aktyviau dalyvauja papildomuose užsiėmimuose, taip pat patys yra suinteresuoti namuose užsiimti smulkiais rankdarbiais ar kitais hobiais. Individualios priežiūros darbuotojai skatina paslaugų gavėjus domėtis naujomis veiklomis.

### Vaikų dienos centrų lankytojai

Apklausa vyko 2022 m. gruodžio mėnesį. Apklausoje dalyvavo 45 vaikai, iš 54. Atsižvelgus į vaikų nuomonę, jiems buvo sudaryta elektroninė kompiuteriu pildoma anoniminė apklausa portale [www.apklausa.lt](http://www.apklausa.lt).



31 pav. Vaikų dienos centrų teikiamų paslaugų naudos įvertinimas

Vaikų dienos centrus lankantys vaikai mano, kad centro lankymas jiems teikia didelę naudą. Dauguma vaikų dažniausiai rinkosi atsakymus „Tikrai taip“ ir „Labiau taip“. Prie visų pateiktų naudų buvo pasirinkta ir po keletą atsakymų „Ir taip ir ne“. Vaikams buvo sudaryta galimybė pasirinkti neutralų atsakymą, kai jie nėra apsisprendę dėl naudingumo. Paprašyti patikslinti, kokių išgijo naujų pomėgių, daugiausia vaikai pažymėjo, kad maisto gaminimo. 2021-2022 metais vaikai dalyvavo ESFA finansuojamame projekte, kurio metu mokėsi gaminti įvairiausių patiekalus ir desertus. Taip pat kalbant apie naujus įgūdžius ir hobių, keletas vaikų pažymėjo atsakymus „Labiau ne“ ir „Tikrai ne“. Vaikų dienos centre ugdomi ne tik socialiniai įgūdžiai, bet vaikai mokomi ir įvairių rankdarbių, dalyvauja nuotolinėse meninio užimtumo veiklose, gamina maistą, mokosi sveikos gyvensenos įgūdžių tačiau ne visi vaikai noriai įsitraukia į užimtumus. Kai kurie vaikai nėra suinteresuoti įgyti naujų pomėgių ir centrą lanko dėl daugiau dėl aktyvių veiklų, bendravimo su bendraamžiais ar kitų priežasčių.

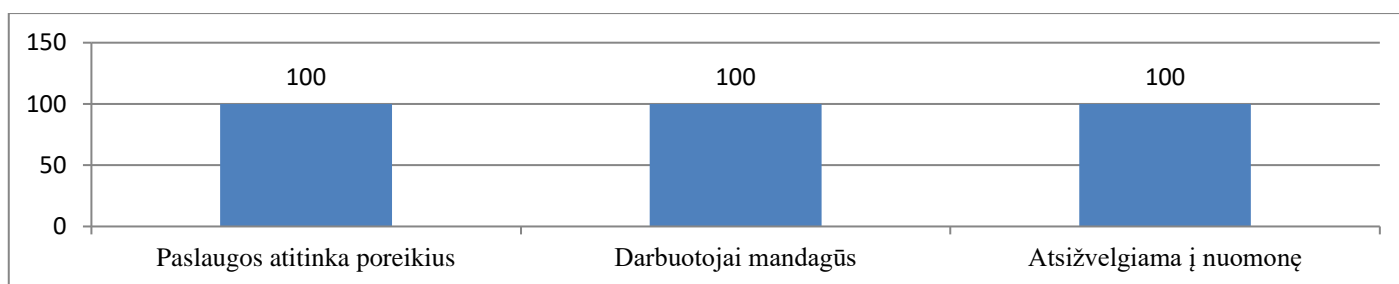
## 10. PASLAUGŲ GAVĖJŲ IR KITŲ SVARBIŲ SUINTERESUOTŲJŲ ŠALIŲ PASITENKINIMAS

<b>45 kriterijus</b>	Socialinių paslaugų teikėjas atlieka paslaugų gavėjų ir visų suinteresuotųjų šalių pasitenkinimo apžvalgą.
----------------------	--

<b>10. Rodiklis</b>	Paslaugų gavėjų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis procentinė išraiška
---------------------	---

### Paslaugų namuose gavėjai

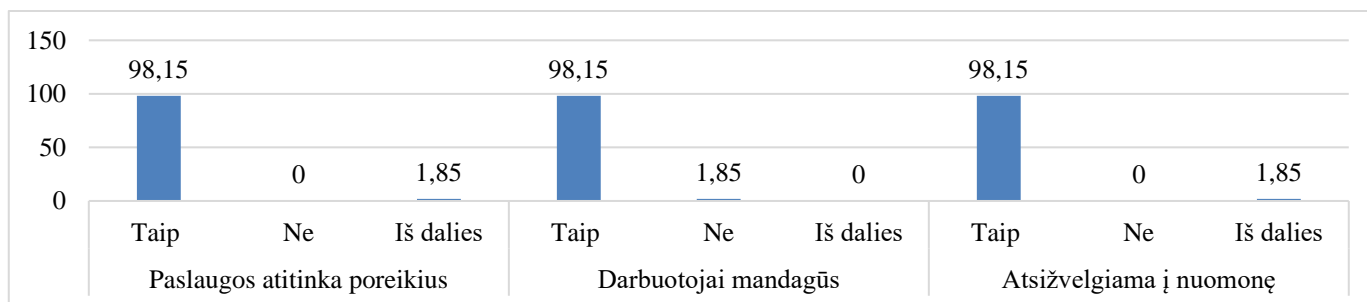
Duomenys rezultatams surinkti peržiūrėjus kokybės vertinimo anketas - 69 dienos socialinės globos paslaugas asmens namuose gaunančių paslaugų gavėjų ir 175 pagalbos į namus paslaugų gavėjų kokybės vertinimo anketos. BĮ Mažeikių rajono socialinių paslaugų tarnyba kartą per metus pateikia paslaugų gavėjams paslaugų kokybės vertinimo anketą, siekiant įvertinti teikiamų paslaugų kokybę ir paslaugų gavėjų pasitenkinimą paslaugomis. Abi paslaugų namuose gavėjų grupės visus atsakymus įvertino teigiamai. Jie mano, kad tarnybos teikiamos paslaugos atitinka jų poreikius, paslaugas teikiantys darbuotojai yra mandagūs ir pagarbūs, taip pat yra atsižvelgiama į paslaugų gavėjų pageidavimus, pasiūlymus ir skundus.



32 pav. Paslaugų namuose gavėjų pasitenkinimo tyrimas

### Vaikų dienos centrų lankytojai

Duomenys rezultatams buvo surinkti patikrinus kokybės vertinimo anketas. Anketas telefonu pildė vaikų tėvai. Iš viso patikrintos 54 anketos.



33 pav. Vaikų dienos centrų lankytojų tėvų pasitenkinimo tyrimas

Beveik visi tėvai, kurių vaikai lanko vaikų dienos centrus, sutartinai teigė, kad teikiamos paslaugos atitinka poreikius (98,15 proc.), vaikai yra patenkinti lankydami vaikų dienos centrus, taip pat mano, kad darbuotojai elgiasi mandagiai ir pagarbiai (98,15 proc.), ir yra atsižvelgiama į jų ir vaikų nuomonę (98,15 proc.). Tik viena mama išreiškė nepasitenkinimą vaikų dienos centro veikla. Ji mano, kad paslaugos iš dalies atitinka poreikį, nes vaikui yra skiriama per mažai dėmesio, yra įtraukiamas į veiklas, kurios jam nepatinka, taip pat mano, kad tik iš dalies atsižvelgiama į vaiko nuomonę, pasiūlymus. Taip pat mama išreiškė nepasitenkinimą centro darbuotoja. Pati mama nesilanko vaikų dienos centre, nebendradarbiauja su darbuotojais. Šie rezultatai paskatino darbuotojus susisiekti su mama ir išsiaiškinti situaciją.

### Partneriai

Atsižvelgiant į ankstesnį rezultatų dėl partnerio pasitenkinimo paslaugomis rinkimą, nuspręsta partnerius apklausti žodžiu. Pernai daugumą partnerių teko telefonu paraginti atsakyti į internetinės anketos klausimus. Visi partneriai sutinka, kad BĮ Mažeikių rajono socialinių paslaugų tarnyba teikia kokybiškas paslaugas, kurios

atitinka Mažeikių rajono savivaldybės gyventojų poreikius. Partneriai, kurie nesusiduria su tiesiogine tarnybos veikla, negalėjo plačiau pakomentuoti savo atsakymų.

BĮ Mažeikių rajono socialinių paslaugų tarnyba yra suinteresuota gerinti paslaugų kokybę atsižvelgiant į paslaugų gavėjų ir kitų suinteresuotų šalių nuomonę. Tyrimo metu visi paslaugų gavėjai žymėjo tik teigiamus atsakymus, partneriai teigė, kad teikiamos paslaugos yra kokybiškos. Planuojama kitais metais tyrimą dėl pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis išplėsti, kad išsiaiškinti tikslesnę paslaugų gavėjų ir kitų suinteresuotų šalių nuomonę.



## 11. INFORMACIJA, KAD PASLAUGŲ GAVĖJAI, PERSONALAS IR KITOS SVARBIOS SINTERESUOTOSIOS ŠALYS SUPRANTA VEIKLOS REZULTATUS

<b>46 kriterijus</b>	Socialinių paslaugų teikėjas teikia prieinamą, lengvai suprantamą informaciją apie užfiksuotus rezultatus, įskaitant apklausų rezultatus.
----------------------	---

<b>11. Rodiklis</b>	Veiklos rezultatų aiškumas darbuotojams ir paslaugų gavėjams.
---------------------	---

### Darbuotojai

BĮ Mažeikių rajono socialinių paslaugų tarnybos veiklos rezultatai buvo pristatyti susirinkimų metu. Darbuotojams pateikta sutrumpinta rezultatų apžvalga. Po pristatymo apie rezultatų aiškumą buvo apklausta 88 darbuotojai (viso darbuotojų 119). Apklausa atlikta raštu.



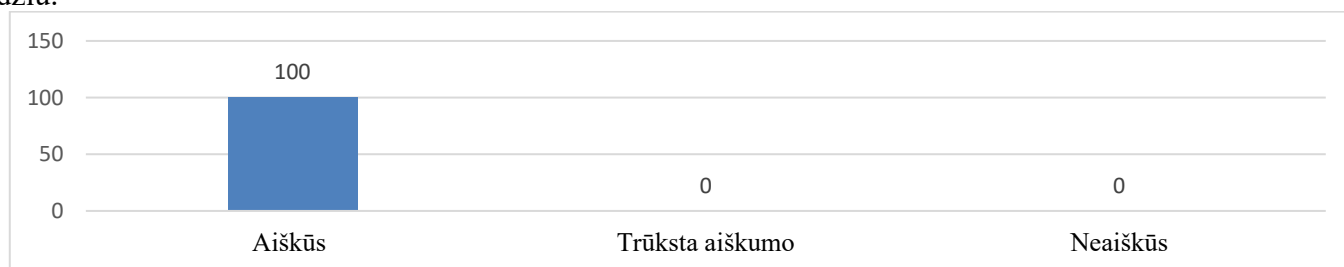
34 pav. Rezultatų aiškumas darbuotojams

Atlikta apklausa leidžia daryti prielaidą, kad veiklos rezultatai diegiant Equass kokybės sistemą darbuotojams yra aiškūs – 44,32 proc. darbuotojų pasirinko atsakymą „Labai aiškūs“ ir 55,68 proc. darbuotojų rinkosi atsakymą „Aiškūs“. Darbuotojams buvo pristatyta sutrumpinta rezultatų apžvalga skaidrėmis ir atspausdinta ant popieriaus. Rezultatų pristatymo metu visi rezultatai buvo pakomentuoti, taip pat darbuotojai galėjo užduoti klausimus rezultatams ir informacijai patikslinti. Padėkota visiems darbuotojams, kurie prisidėjo prie rezultatų rinkimo vykdydami apklausas, platindami anketas ir bendradarbiaudami.

Metodinių susirinkimų metu 2023 m. sausio ir vasario mėnesiais ketinama dar kartą išsamiai pristatyti Equass kokybės sistemos diegimo metu pasiektus rezultatus ir įstaigos veiklos ataskaitą už 2022 metus.

### Paslaugų gavėjai

BĮ Mažeikių rajono socialinių paslaugų tarnybos veiklos rezultatai buvo pristatyti užimtumo tarnyboje metu. Užsiėmimo dalyvavo 15 paslaugų gavėjų, kuriems skaidrių pagalba buvo pristatyti rezultatai. Apklausa vyko žodžiu.



35 pav. Rezultatų aiškumas paslaugų gavėjams

Paslaugų gavėjai prisipažino, kad diagramos ir lentelės jiems nėra labai aiškios, tačiau rezultatus suprasti padėjo socialinio darbuotojo pristatymas. Visi paslaugų gavėjai patvirtino, kad apklausų rezultatai jiems yra aiškūs ir pakartotinai pritarė jiems (100 proc.). Rezultatų pristatymo metu vyko diskusija apie paslaugų kokybę. Paslaugų gavėjai namuose anketas pildė individualiai ir dalinosi tik savo subjektyvia nuomone, o užsiėmimo metu turėjo galimybę kartu su kitais paslaugų gavėjais ir užsiėmimo dalyvavusiais darbuotojais aptarti rezultatus, pasidalinti savo nuomone ir patirtimi. Ateityje tarnybos darbuotojai ketina dažniau užsiėmimų metu pristatyti ne tik veiklos rezultatus, bet ir ataskaitas bei naujoves.

## 12. VEIKLOS EFEKTYVUMO, POŽIŪRIŲ, REZULTATŲ IR (ARBA) VEIKLOS LYGINIMO REZULTATAI

<b>50 kriterijus</b>	Socialinių paslaugų teikėjas imasi gerinimo iniciatyvų lygindamas požiūrių efektyvumą, paslaugų teikimo rezultatus, veiklą ir paslaugų gavėjų gautus rezultatus.
<b>12. Rodiklis</b>	BĮ Mažeikių rajono socialinių paslaugų tarnybos ir Kėdainių bendruomenės socialinių paslaugų centro veiklų efektyvumo, požiūrių rezultatų ir veiklos lyginimo rezultatai

BĮ Mažeikių rajono socialinių paslaugų tarnyba (toliau – Tarnyba) savo rezultatus palygino su naujo partnerio Kėdainių socialinių paslaugų centro (toliau – Centras) gautais rezultatais. Šiais metais lyginant rezultatus buvo nuspręsta palyginti skirtingas paslaugų gavėjų grupes, nes partneriai kokybės standartus diegėsi skirtingose paslaugų gavėjų grupėse. Dėl šios priežasties lyginant rezultatus nėra pateikiamos diagramos, o tik analizuojami rodikliai, pasirinkti tų pačių rezultatų matavimui. Rodiklių palyginimui pasirinktos 3 sritys – darbuotojų asmeninio ugdymo, nuolatinio mokymosi ir tobulėjimo efektyvumo, paslaugų gavėjų įgalinimo ir gyvenimo kokybės gerinimo. Rezultatai buvo derinami telefonu ir raštu.

### **Rodiklis - darbuotojų asmeninio ugdymo, nuolatinio mokymosi ir tobulėjimo efektyvumas.**

BĮ Mažeikių rajono socialinių paslaugų tarnyba turi 119 darbuotojų, o Kėdainių bendruomenės socialinių paslaugų centras - 108. Abi įstaigos yra orientuotos, kad darbuotojai nuolat tobulėtų, skatinama ir darbuotojų savišvieta. BĮ Mažeikių rajono socialinių paslaugų tarnyba yra įdiegusi darbuotojų savišvietos sistemą – visi darbuotojai per metus savarankiškai perskaito su savo darbu susijusį straipsnį, knygą ar dalyvauja seminare, pasidalija informacija, informacija yra susisteminama ir internetu su nuorodomis pasidalijama su visais darbuotojais.

Darbuotojams abiejose įstaigose yra sudaromos galimybės dalyvauti mokymuose, seminaruose, supervizijose ir intervizijose, kuriuos organizuoja pačios įstaigos.

Abi įstaigos yra linkusios bendradarbiauti su kitomis panašiomis institucijomis dėl gerosios praktikos mainų, yra užmezgusios bendradarbiavimo ryšius. 2022 metais Tarnybos darbuotojai buvo nuvykę į Centrą, kur dalijosi savo patirtimis, darbo metodais bei buvo sudaryta bendradarbiavimo sutartis.

Centras matuoja gautų žinių pritaikymo darbe rezultatus, o Tarnyba – turimas, norimas patobulinti ir patobulintas kompetencijas, o šiuos rezultatus panaudoja ruošiant kvalifikacijos kėlimo planą. Tarnybos gauti rezultatai yra išsamesni, taip pat yra galimybė juos pritaikyti ruošiant tvarkos aprašus arba numatant mokymus ir seminarus.

### **Rodiklis – paslaugų gavėjų įgalinimas**

Tarnyba paslaugų gavėjų įgalinimo rezultatus skaičiuoja remdamasi paslaugų gavėjų keliamais tikslais, o Centras – turimus paslaugų gavėjų savitvarkos ir savipriežiūros įgūdžius. Centras kiekvienais metais matuodamas tą patį rezultatą gali matyti augimą ir pokytį, tuo remiantis planuoti veiklas, kurios šiuos įgūdžius stiprintų. Tarnyba vertina paslaugų gavėjų asmeninių tikslų įgyvendinimą, tačiau šie tikslai kasmet keičiasi, nes sudarant naują Individualų planą, paslaugų gavėjas sugalvoja naują tikslą. Šiuo atveju nėra galimybės apskaičiuoti įgalinimo augimo, nebent palyginti, koks procentas asmeninių tikslų kasmet yra įgyvendinamas ir kaip jis kinta. Tarnybos paslaugų gavėjų skaičius, kai teikiams paslaugoms yra taikomas Equass kokybės standartas, dėl mirčių, paslaugų kaitos yra labiau kintantis nei Centro paslaugų gavėjų, todėl būtų sudėtinga apskaičiuoti įgūdžių augimą. Ateityje Tarnyba, vertindama rezultatus, apsvairstys galimybę pridėti papildomų rodiklių, kurie galėtų padėti įvertinti paslaugų gavėjų įgalinimą ilgalaikėje perspektyvoje.

### **Rodiklis – paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės gerinimas**

Centras, siekdamas pamatuoti paslaugų gavėjų gyvenimo kokybę, ją matuoja trimis lygmenimis – socialinė gerovė, fizinė gerovė ir emocinė gerovė, o Tarnyba tik dviejuose lygmenyse – socialinio savarankiškumo ir fizinio savarankiškumo. Tarnyba socialinį ir fizinį savarankiškumą yra išskirsčiusi į daugiau sudedamųjų dalių, tačiau jose nėra atsižvelgiama į emocinį lygmenį. Teikiant paslaugas ir matuojant gyvenimo kokybės lygį svarbu yra žinoti ne tik ką geba paslaugų gavėjas, bet ir kaip jis jaučiasi. Ateityje Tarnyba, tirdama paslaugų gavėjų gyvenimo kokybę, į anketines apklausas įtrauks ir klausimus, kurie leis iširti emocinį lygmenį, kad išsiaiškintų paslaugų gavėjų savijautą ir emocinę būklę.

