

**EQUASS KOKYBĖS SISTEMOS REZULTATŲ ANALIZĖ
BIUDŽETINĖS ĮSTAIGOS MAŽEIKIŲ RAJONO
SOCIALINIŲ PASLAUGŲ TARNYBOJE
UŽ 2023 METUS**

Parengė Equass kokybės sistemos
diegimo komanda

2024-01

TURINYS

BIUDŽETINĖS ĮSTAIGOS MAŽEIKIŲ RAJONO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ TARNYBOS EQUASS REZULTATAI UŽ 2023 M.

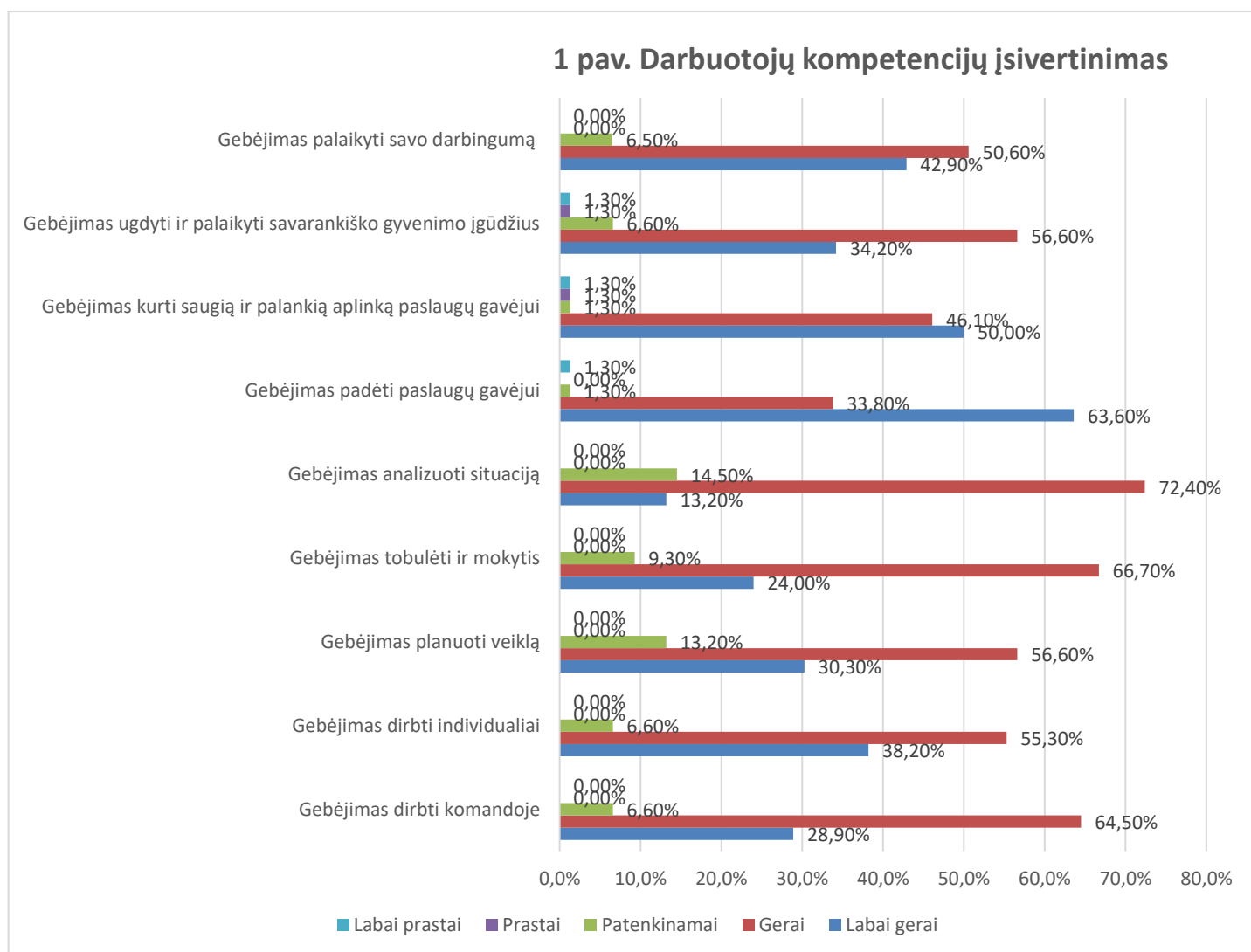
1. DARBUOTOJŲ ASMENINIO UGDYMO, NUOLATINIO MOKYMOSI IR TOBULĖJIMO EFEKTYVUMAS	3
2. PASLAUGŲ GAVĖJŲ TEISIŲ SKATINIMO IR UŽTIKRINIMO KASDIENIAME DARBE	5
3. ORGANIZACIJOS PARTNERYSČIŲ TEIKIAMOS NAUDOS.....	7
4. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮTRAUKIMO Į PASLAUGŲ PLANAVIMĄ, TEIKIMĄ IR VERTINIMĄ	10
5. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮGALINIMAS	12
6. GYVENIMO KOKYBĖS GERINIMAS	14
7. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮTRAUKIMAS Į INDIVIDUALIUS PLANUS	17
8. PASLAUGŲ TEIKIMO TĖSTINUMAS.....	27
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 MOKYMOSI IR TOBULĖJIMO EFEKTYVUMAS

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

1. Rodiklis	Darbuotojų, patobulinusių kompetencijas, procentinė išraiška.
--------------------	---------------------------------------------------------------

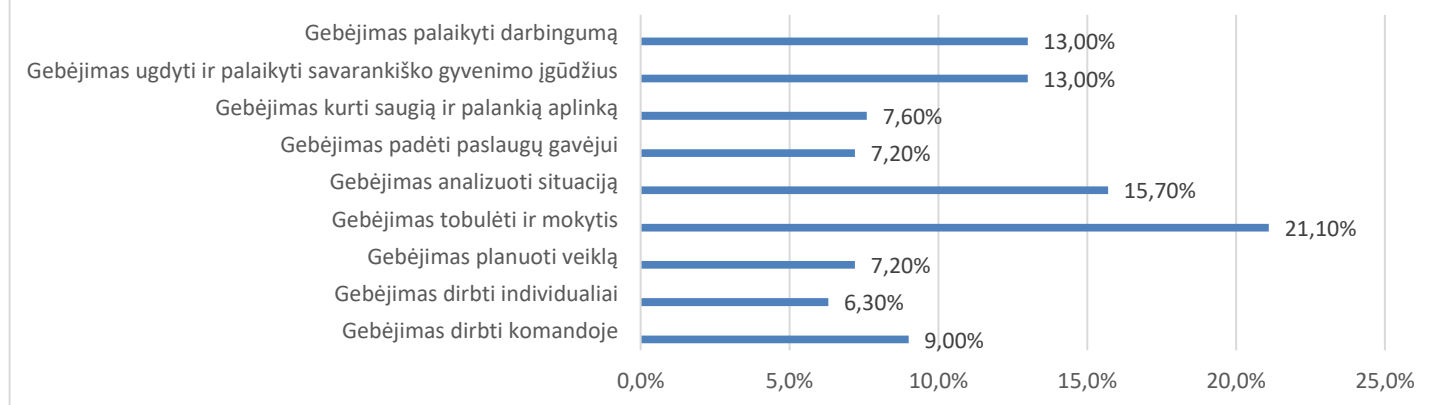
Anketinė darbuotojų apklausa vykdoma vieną kartą per metus. Rezultatai gauti atlikus 2023 m. vasario mėnesį darbuotojų apklausos duomenų analizę. Apklausa buvo anoniminė, atliekama internetiniu būdu, per portalą www.apklausa.lt. Apklausoje galėjo dalyvauti visi norintys darbuotojai, neturintiems interneto prieigos darbuotojams buvo sudaryta galimybė anketą užpildyti ištaigoje. Vykusioje apklausoje dėl kompetencijų įsivertinimo ir tobulinimo dalyvavo 71,96 proc. darbuotojų (77 iš 107 darbuotojų). Apklausa apie kompetencijas buvo paruošta remiantis Socialinių paslaugų departamento prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos patvirtintu „Socialinio darbuotojo profesinės kompetencijos įsivertinimo įrankiu“. Darbuotojų buvo paprašyta įvertinti savo turimas kompetencijas ir kompetencijas, kurias norėtų tobulinti.



Tarnybos darbuotojai apklausos metu savo kompetencijas (1 pav.) dažniausiai vertino teigiamai – „Labai gerai“ ir „Gerai“. Labai gerai buvo įvertintos šios kompetencijos: gebėjimas padėti paslaugų gavėjui (63,6 proc.), gebėjimas kurti saugią ir palankią aplinką paslaugų gavėjui (50 proc.), gebėjimas palaikyti savo darbingumą (42,9 proc.), gebėjimas dirbti individualiai (38,2 proc.). Taip pat gerai įvertino ir šias kompetencijas: gebėjimas analizuoti situaciją (72,4 proc.), gebėjimas tobulėti ir mokytis (66,7 proc.), gebėjimas dirbti komandoje (64,5 proc.), gebėjimas ugdyti ir palaikyti savarankiško gyvenimo įgūdžius (56,6 proc.). Keletas darbuotojų pasirinko atsakymus prastai arba labai prastai (1,3 proc.) vertindami gebėjimą padėti paslaugos gavėjui. Palyginus

rezultatus su 2022 metais, tai ir 2023 metais darbuotojų kompetencijų įsivertinimas labai panašus. Darbuotojams svarbu padėti paslaugų gavėjui, sukurti saugią ir palankią aplinką, tačiau jie nepamiršta, kad labai svarbus tobulėjimas ir gebėjimas palaikyti savo darbingumą.

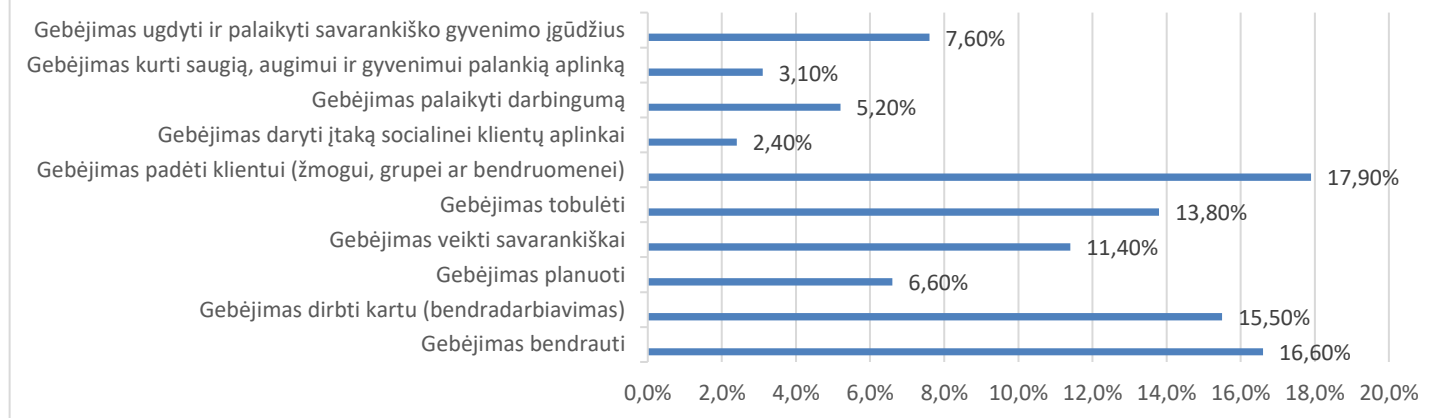
2 pav. Kompetencijos, kurias darbuotojai norėtų patobulinti



2023 metais BĮ Mažeikių rajono socialinių paslaugų tarnybos darbuotojų profesinių kompetencijų tobulinimo planas buvo sudarytas remiantis apklausos rezultatais. Organizuojant mokymus kreipiamas dėmesys į darbuotojų nuomonę. Darbuotojai labiausiai norėjo patobulinti kompetencijas šiose srityse (2 pav.): gebėjimo tobulėti ir mokytis (21,1 proc.), gebėjimo analizuoti situaciją (15,7 proc.), gebėjimo ugdyti ir palaikyti savarankiško gyvenimo įgūdžius (13,0 proc.), gebėjimo palaikyti darbingumą (13,0 proc.). Lyginant rezultatus su 2022 metais, tai panašios kompetencijos, kurias darbuotojai norėtų tobulinti išlieka ir toliau.

2023 metų gruodžio mėnesį buvo atlikta apklausa dėl per metus patobulintų kompetencijų (3 pav.). Apklausoje dalyvavo 90,65 proc. darbuotojų (97 iš 107 darbuotojų). Apklausa buvo anoniminė, atliekama portale www.apklausa.lt.

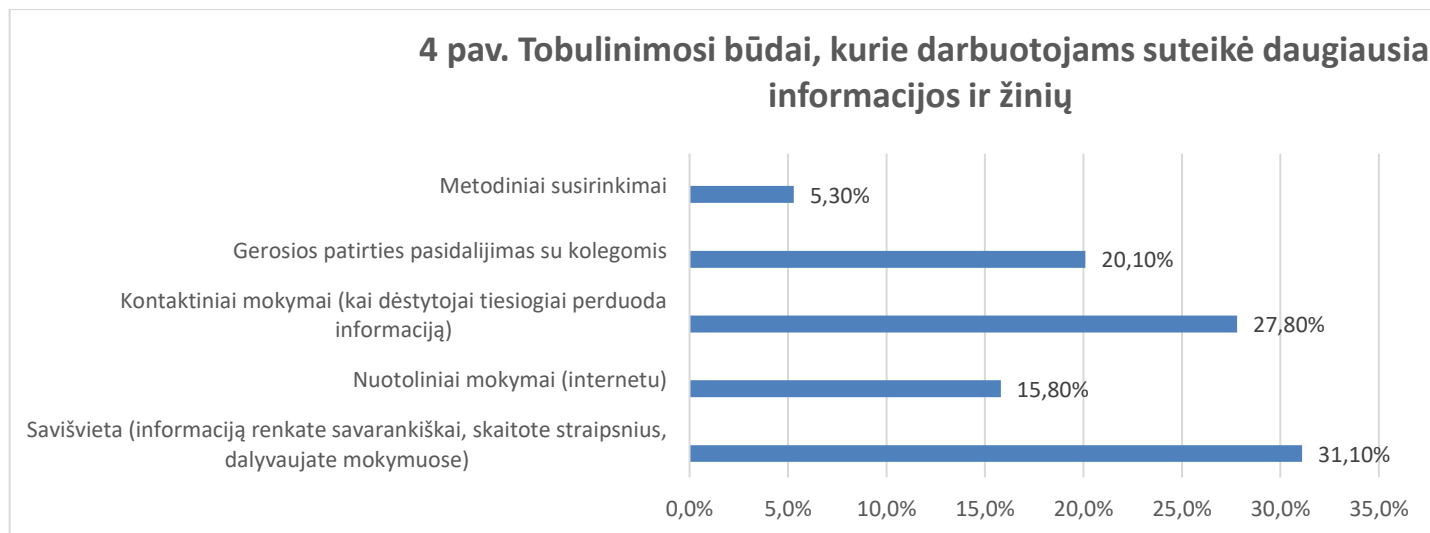
3 pav. Kompetencijos, kurias darbuotojai patobulino



Per 2023 m. tarnybos darbuotojai labiausiai patobulino šiuos gebėjimus: gebėjimą padėti klientui (17,9 proc.), gebėjimą bendrauti (16,6 proc.), gebėjimą dirbti kartu (15,5 proc.), gebėjimą tobulėti (13,8 proc.). Mažiau sekėsi patobulinti gebėjimą daryti įtaką socialinei klientų aplinkai (2,4 proc.). Lyginant su 2022 metų rezultatais, padėti klientui, bendrauti ir dirbti kartu išliko labiausiai patobulintos kompetencijų sritys. Pastebėta, kad daryti įtaką klientui 2022 metais taip pat buvo, kaip mažiausiai patobulintas gebėjimas. Ruošiant naują profesinių kompetencijų tobulinimo planą į mažiausiai patobulintas kompetencijas bus kreipiamas dėmesys.

Taip pat darbuotojų buvo paklausta, kokie tobulinimosi būdai 2023 metais labiausiai prisidėjo prie kvalifikacijos kėlimo (4 pav.). Darbuotojai pažymėjo, kad daugiausia įtakos turėjo savišvieta (31,1 proc.) bei

kontaktiniai mokymai (27,8 proc.). Gerosios patirties pasidalijimas darbuotojams lieka trečioje vietoje (20,1 proc.). Remiantis darbuotojų atsakymais mažiausiai įtakos turėjo metodiniai susirinkimai (5,3 proc.).



Kaip parodė atliktas tyrimas, būtent savišvieta bei kontaktiniai mokymai buvo nurodyti kaip labiausiai naudingi. Darbuotojai metų eigoje vieni su kitais pasidalina perskaitytų straipsnių nuorodomis, knygomis, mokymų medžaga. Galima pasidžiaugti, kad per 2023 metus darbuotojai ne tik dalyvavo tarnybos organizuojamuose mokymuose, bet ir individualiai domėjosi savo darbo sričiai aktualiausia nauja informacija.

Darbuotojų kompetencijų tyrimas yra atliekamas kasmet, tai vienas iš tobulinimo veiksmų galėtų būti, sudarant profesinių kompetencijų tobulinimo planą, labiau išnagrinėti siūlomų temų aktualumą ir mokymų pritaikymo realioje paslaugų teikimo praktikoje galimybę, analizuoti darbuotojų grįžtamąjį ryšį po mokymų.

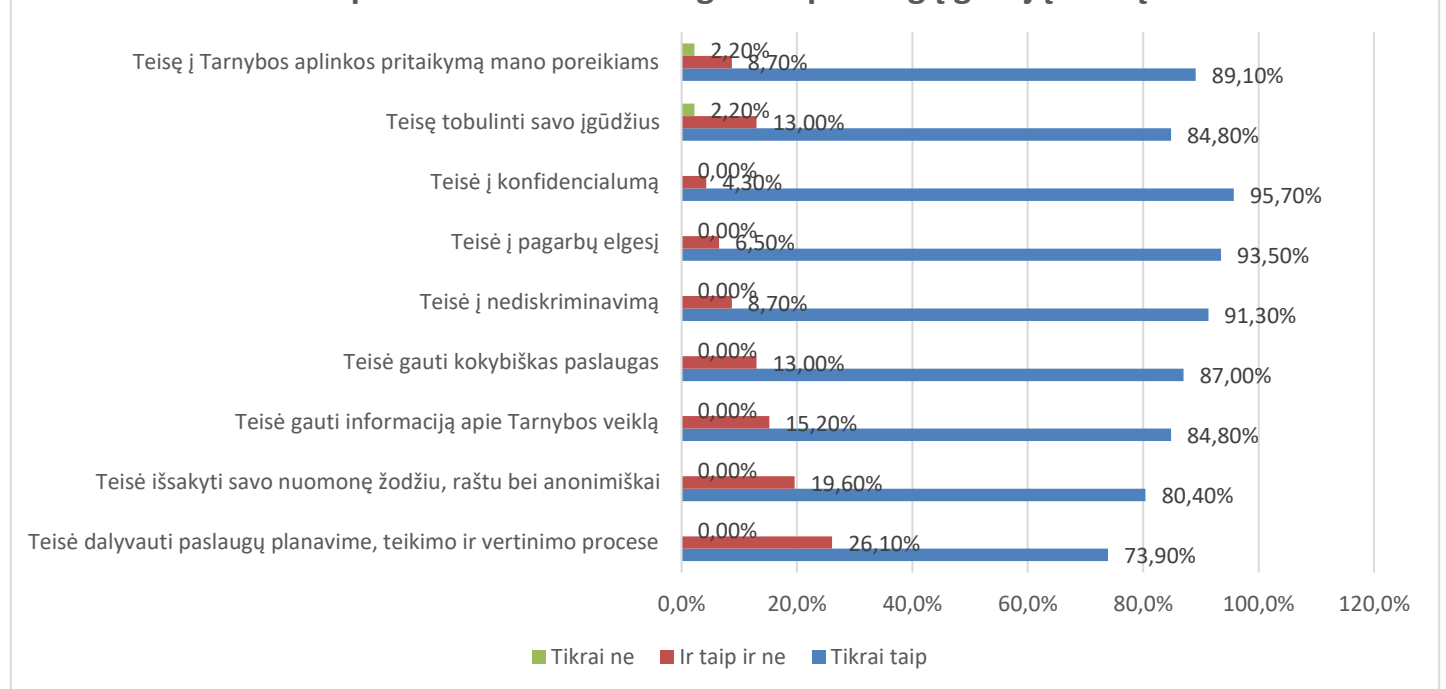
2. PASLAUGŲ GAVĖJŲ TEISIŲ SKATINIMO IR UŽTIKRINIMO KASDIENIAME DARBE

16 kriterijus	Socialinių paslaugų teikėjas vertina savo veiklos efektyvumą pagal tai, kaip skatina ir praktiškai užtikrina paslaugų gavėjų teises visose organizacijos veiklos srityse.
2. Rodiklis	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 apie paslaugų gavėjų teisių užtikrinimą vyko 2023 m. lapkričio – gruodžio mėnesiais. Paslaugų gavėjams buvo pateiktos anoniminės popierinės anketos. Užpildytų anketų duomenys buvo suvesti į www.apklausa.lt portalą. Dalyvavo visi dienos socialinės globos paslaugų gavėjai arba jų artimieji 100 proc. (46 asmenys).

5 pav. Dienos socialinės globos paslaugų gavėjų teisių užtikrinimas



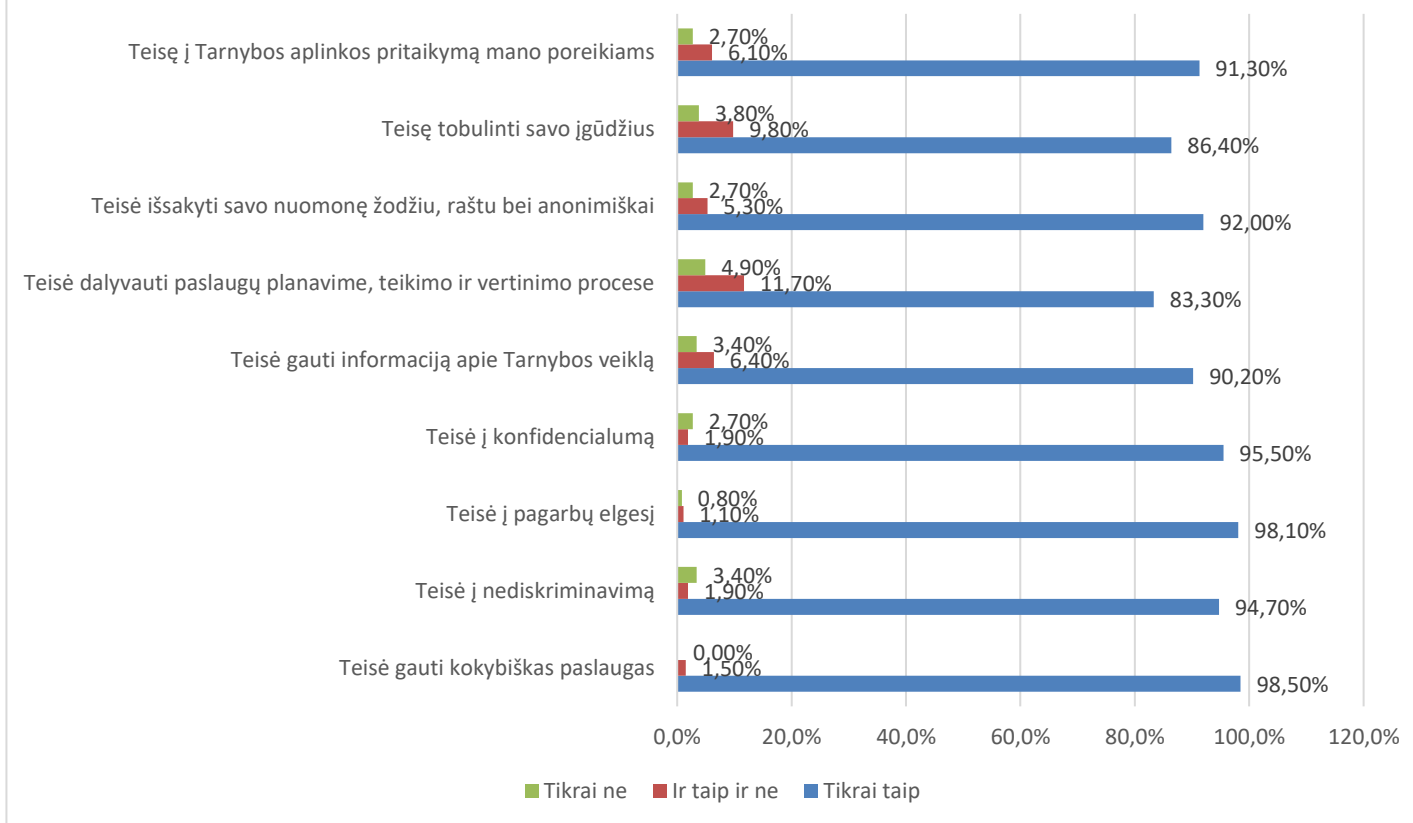
Apklausos metu paslaugų gavėjai (ar jų artimieji) namuose įvertino, kaip yra užtikrinamos jų teisės (5 pav.). Paslaugų gavėjai dažniausiai rinkosi atsakymą „tikrai taip“. Labiausiai užtikrinamos teisės į konfidencialumą (95,7 proc.), į pagarbų elgesį (93,5 proc.), į nediskriminavimą (91,3 proc.). Nedidelė dalis (2,2 proc.) apklaustųjų pažymėjo „tikrai ne“, kad jų teisė tobulinti savo įgūdžius ir teisė į Tarnybos aplinkos pritaikymą jų poreikiams nėra užtikrinama. Lyginant su 2022 metų rezultatais, 2023 m. daugumos teisių užtikrinimo procentas padidėjęs. Taip pat pastebime, kad, dėl negalios ne visi paslaugų gavėjai gali pasinaudoti visomis teisėmis. Apibendrinant gautus rezultatus galima teigti, kad beveik visi paslaugų gavėjai žino, kokias turi teises ir mano, kad jų teisės yra užtikrinamos. Atsižvelgiant į apklausų rezultatus, numatoma dažniau paslaugų gavėjams priminti apie jų teises. Nedidelė dalis apklaustųjų pažymėjo, jog teisė į Tarnybos pritaikymą jų poreikiams nėra užtikrinama. Dienos globos paslaugų gavėjai dažniausiai yra asmenys, turintys sunkią negalią, ir neturi galimybės apsilankyti įstaigoje. Dėl šios priežasties būtų naudinga paslaugų gavėjams suteikti daugiau daugiau informacijos apie prieinamumą. 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 pagalba į namus paslaugų gavėjai

Apklausa apie paslaugų gavėjų teisių užtikrinimą vyko 2023 m. lapkričio – gruodžio mėnesiais. Paslaugų gavėjams buvo pateiktos anoniminės popierinės anketos. Užpildytų anketų duomenys buvo suvesti į www.apklausa.lt portalą. Dalyvavo 264 paslaugų gavėjai, iš 341* (77,42 proc.).

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

6 pav. Pagalba į namus paslaugų gavėjų teisių užtikrinimas

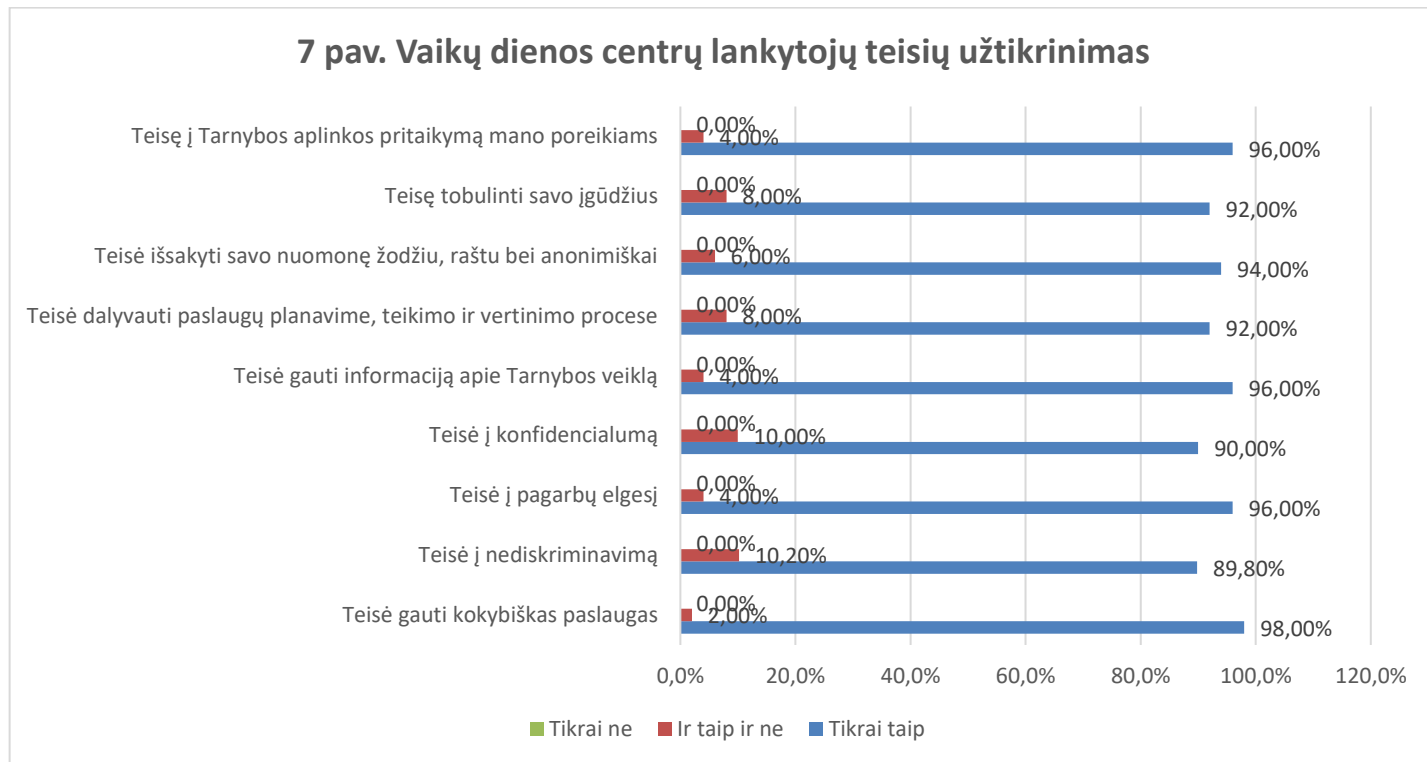


Kaip ir dienos socialinės globos paslaugų gavėjai, taip ir socialinės priežiūros pagalba į namus paslaugų gavėjai mano, kad jų teisės yra užtikrinamos (6 pav.). Lyginant su 2022 metų rezultatais, 2023 m. daugumos teisių užtikrinimo procentas ženkliai padidėjęs. Labiausiai užtikrinamos teisės: gauti kokybiškas paslaugas (98,5 proc.), į pagarbą elgesį (98,1 proc.), į konfidencialumą (95,5 proc.). Nedidelė dalis apklaustųjų „tikrai ne“, kad neužtikrinamos jų teisės pažymėjo: į dalyvauti paslaugų planavime, teikimo ir vertinimo procese (4,9 proc.), tobulinti savo įgūdžius (3,8 proc.), į nediskriminavimą (3,4 proc.) taip pat į tarnybos aplinkos pritaikymą jų poreikiams (2,7 proc.). Apklaustos duomenys parodė, kad dauguma žino ir sutinka, kad jų teisės yra užtikrinamos. Siekiant kuo aiškiau informuoti pagalbą į namus paslaugų gavėjus, numatoma dažniau paslaugų gavėjams priminti jų teises. Pagalbą į namus gaunantys asmenys dažniau lankosi tarnyboje, atvyksta į vykstančius užsiėmimus.

Vaikų dienos centrų lankytojai

Apklausa vyko 2023 m. lapkričio – gruodžio mėnesiais. Atsižvelgus į vaikų nuomonę, jiems buvo sudaryta elektroninė kompiuteriu pildoma anoniminė apklausa portale www.apklausa.lt. Apklausoje dalyvavo 50 vaikų, iš 52 (96,15 proc.).

7 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“ (7 pav.). Labiausiai užtikrinamos teisės: gauti kokybiškas paslaugas (98,0 proc.), į tarnybos aplinkos pritaikymą jų poreikiams (96 proc.), į pagarbų elgesį (96,0 proc.), gauti informaciją apie Tarnybos veiklą (96,0 proc.). Lyginant su 2022 metų rezultatais, tai 2023 metais atsakymų procentas apie teisių užtikrinimą dvigubai padidėjęs. Informacija apie vaikų teisių užtikrinimą vaikų dienos centruose yra padėta matomoje vietoje, todėl vaikai bet kada gali susipažinti su savo teisėmis, taip pat apie jų teises dažnai primenama organizuojant viktorinas, popietes. Įvertinus rezultatus, galima teigti, kad vaikų dienos centrus lankantys vaikai su teisėmis supažindami ir jas žino. Atsižvelgiant į tai, kad keletas vaikų anonimiškai pasirinko atsakymus „Ir taip ir ne“, socialinės darbuotojos diskusijų metu sieks išsiaiškinti, kaip vaikų dienos centrą lankantys vaikai supranta savo teisių užtikrinimą, išklausus pasiūlymus, išsamiai paaiškins.

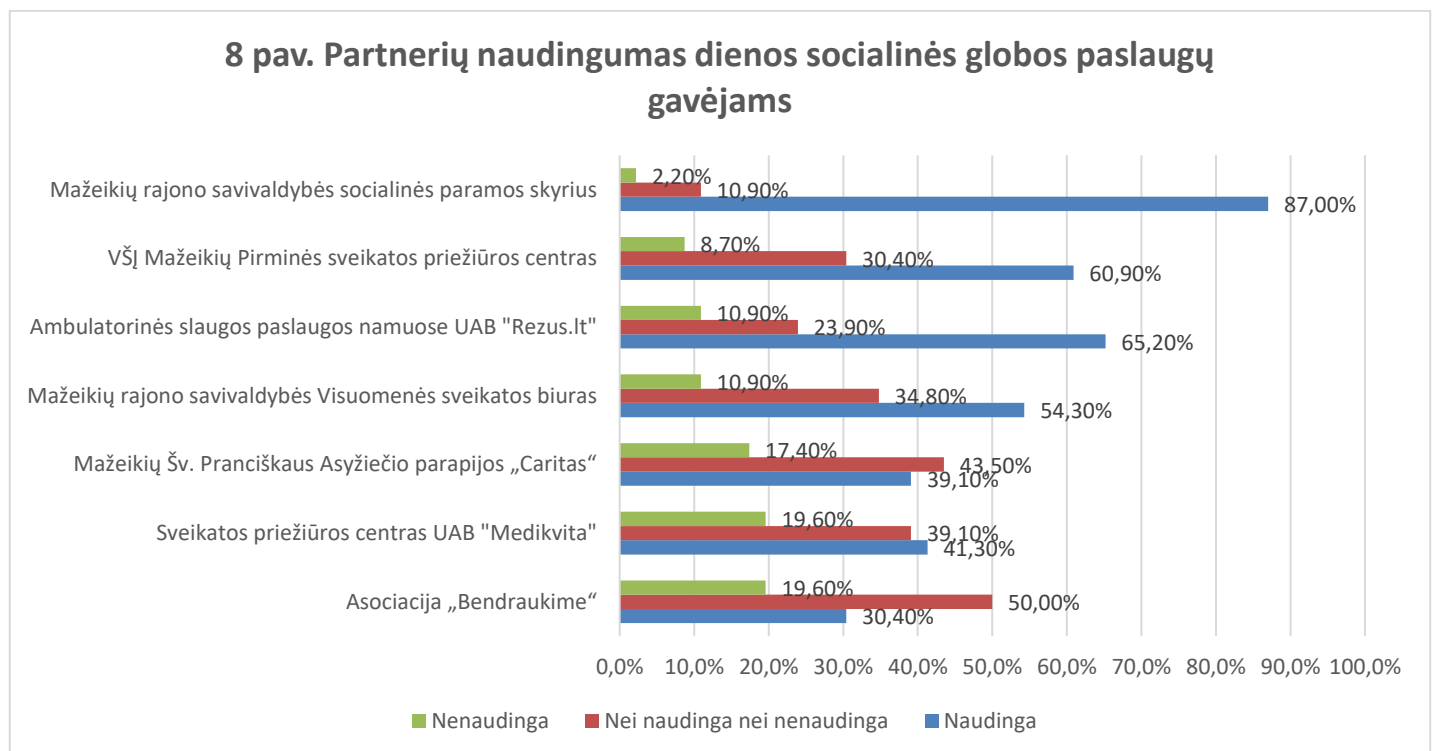
3. ORGANIZACIJOS PARTNERYSČIŲ TEIKIAMOS NAUDOS

25 kriterijus	Socialinių paslaugų teikėjas įvertina partnerystės rezultatus ir naudą paslaugų gavėjams ir organizacijai.
----------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------

3. Rodiklis	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 2023 m. lapkričio – gruodžio mėnesiais. Paslaugų gavėjams buvo pateiktos anoniminės popierinės anketos. Užpildytų anketų duomenys buvo suvesti į www.apklausa.lt portalą. Dalyvavo visi dienos socialinės globos paslaugų gavėjai arba jų artimieji (46 asmenys, iš viso 100 proc.).



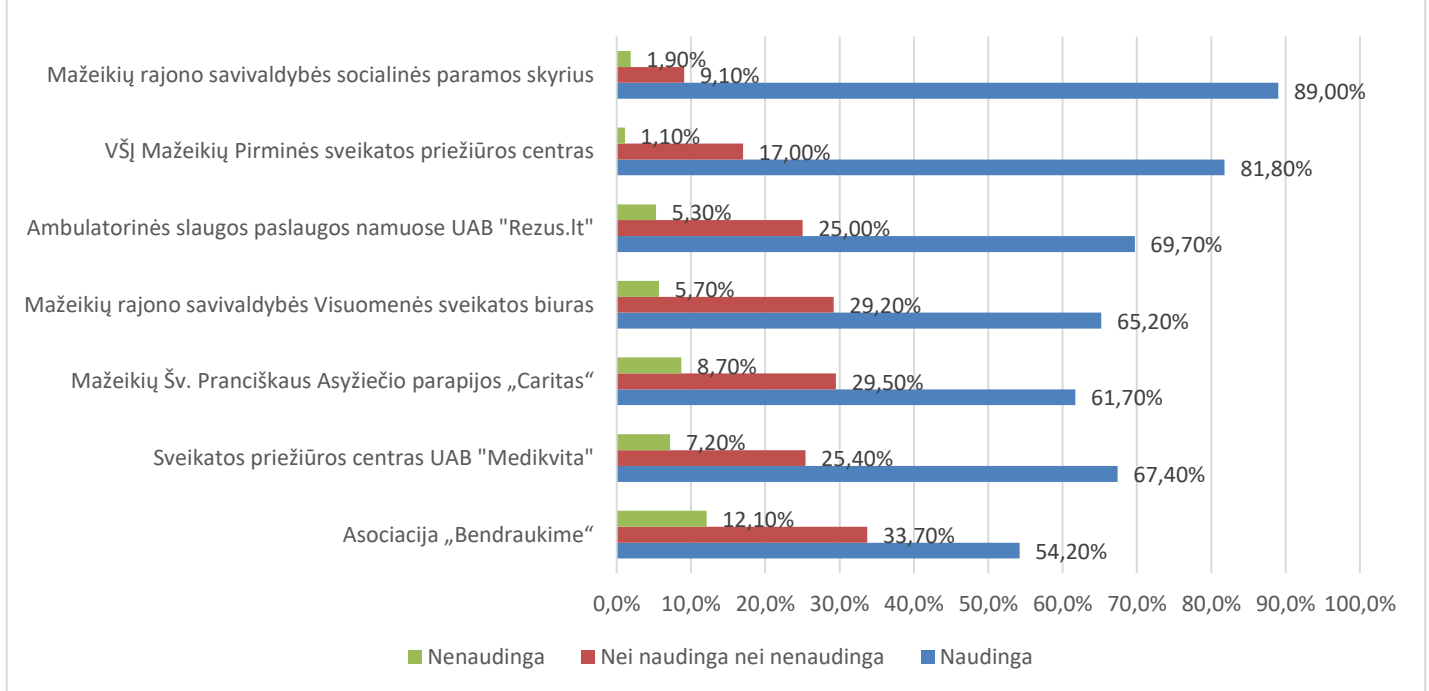
2023 m. vykdytoje apklausoje, dalyvavusių paslaugų gavėjų (ar jų artimųjų), buvo klausama „Kaip vertinate socialinių partnerių veiklą?“ (8 pav.) 87,0 proc. paslaugų gavėjų (ar jų artimųjų) atsakė, kad pats naudingiausias partneris yra Mažeikių rajono savivaldybės socialinės paramos skyrius. Rezultatas nestebina, nes su šiuo partneriu paslaugų gavėjai (ar jų artimieji) komunikuoja dažniausiai. Taip pat vertina Ambulatorinės slaugos paslaugas namuose UAB „Rezus“ (65,2 proc.), VŠĮ Mažeikių Pirminės sveikatos priežiūros centro veiklą (60,9 proc.). Mažiausią procentą surinko asociacija „Bendraukime“, Mažeikių Šv. Pranciškaus Asyžiečio parapija „Caritas“. Su šiais partneriais paslaugų gavėjai susiduria mažiausiai. Palyginus rezultatus su 2022 metais, tai 2023 metais procentine išraiška skaičius pakito. 2023 metais didesnė dalis apklaustųjų atsakė, kad daugelis partnerių naudingi, tačiau taip pat didesnė dalis atsirado išsakančių nuomonę, kad kiti partneriai nenaudingi, nes pažymėjo atsakymus „Nei naudinga nei nenaudinga“ ir „Nenaudinga“. Palyginus su 2022 metais, tai 2023 metais BĮ Socialinių paslaugų tarnyba bendradarbiauja su daugiau partnerių. Su partnerių veikla ir teikiama nauda paslaugų gavėjus supažindino socialiniai darbuotojai ir individualios priežiūros darbuotojai. Partnerių informacija ir dovanos paslaugų gavėjus dažniausiai pasiekia per socialinius darbuotojus ir individualios priežiūros darbuotojus.

Socialinės priežiūros pagalbos namuose paslaugų gavėjai

Apklausa vyko 2023 m. lapkričio – gruodžio mėnesiais. Paslaugų gavėjams buvo pateiktos anoniminės popierinės anketos. Užpildytų anketų duomenys buvo suvesti į www.apklausa.lt portalą. Dalyvavo 264 paslaugų gavėjai, iš 341* (77,42 proc.).

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

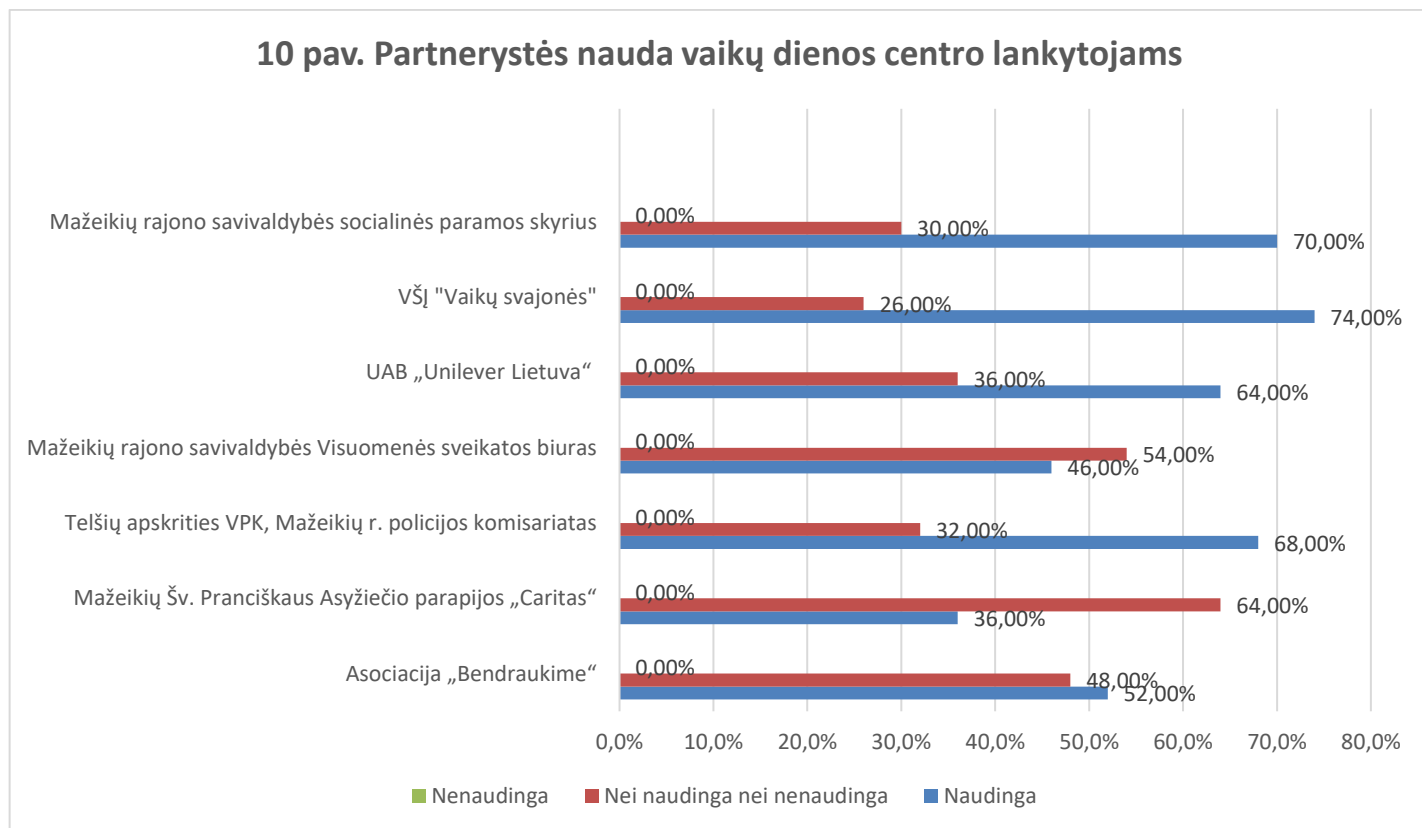
9 pav. Partnerių naudingumas pagalbos į namus paslaugų gavėjams



Socialinės priežiūros pagalbos namuose paslaugų gavėjai labiau įsitikinę partnerių naudingumu ir šiek tiek mažiau rinkosi atsakymus „Nei naudinga nei nenaudinga“ arba „Nenaudinga“ (9 pav.). Kaip naudingiausią partnerį nurodė Mažeikių rajono savivaldybės socialinės paramos skyrių (89,0 proc.). Mažiausiai naudingą nurodė Asociaciją „Bendraukime“ (12,1 proc.). Asociacijos „Bendraukime“ nariai nuo 2022 metų vasaros iki 2023 m. gegužės mėnesio vedė mišrius užsiėmimus paslaugų gavėjams – „gyvus“ ir nuotolinius. Nuotoliniai užsiėmimai buvo skirti asmenims, kurie dėl sveikatos būklės neturėjo galimybės atvykti į kontaktinius užsiėmimus, tokiu būdu buvo mažinama šių paslaugų gavėjų atskirtis ir sudaromos galimybės prasmingiau leisti laisvalaikį. Palyginus su 2022 metais, tai 2023 metais BĮ Socialinių paslaugų tarnyba bendradarbiauja su daugiau partnerių. Su partnerių veikla ir teikiama nauda paslaugų gavėjus supažindino socialiniai darbuotojai ir individualios priežiūros darbuotojai. Partnerių informacija ir dovanos paslaugų gavėjus dažniausiai pasiekia per socialinius darbuotojus ir individualios priežiūros darbuotojus.

Vaikų dienos centrų lankytojai

Apklausa vyko 2023 m. lapkričio – gruodžio mėnesiais. Atsižvelgus į vaikų nuomonę, jiems buvo sudaryta elektroninė kompiuteriu pildoma anoniminė apklausa portale www.apklausa.lt. Apklausoje dalyvavo 50 vaikų, iš 52 (96,15 proc.).

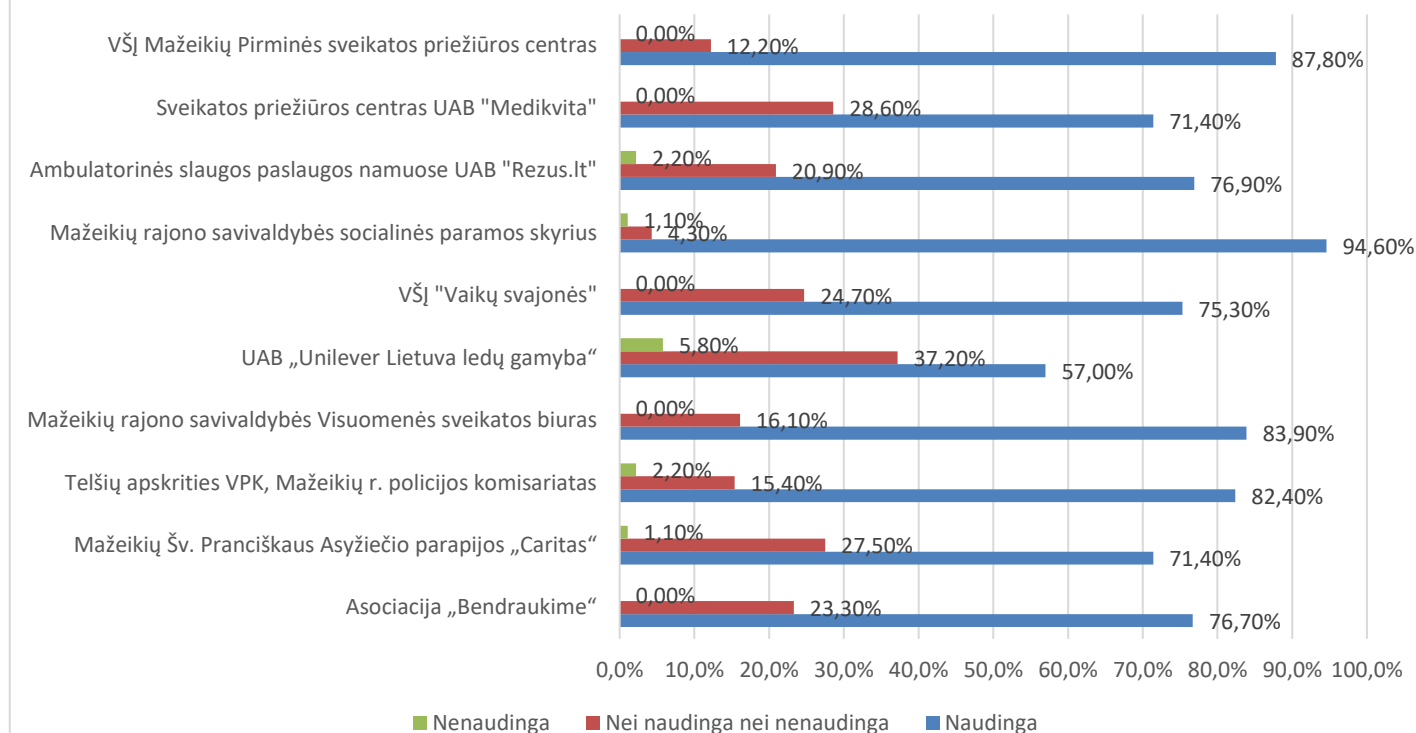


Vaikų dienos centrą lankantys vaikai bendradarbiauja su kiekvienu partneriu, gauna tiesioginę naudą, todėl vaikai nesirinko atsakymų „Nenaudinga“ (10 pav.). Vaikai labiausiai vertino partnerius, su kuriais susitinka dažniausiai. Kaip naudingiausią partnerį vaikai rinkosi VŠĮ „Vaikų svajonės“ (74 proc.). Šis partneris kasmet įtraukia vaikus į projektą, kurio metu pildomos kalėdinės svajonės arba į kitas veiklas. Mažiausiai naudingų partnerių įvardintas Mažeikių Šv. Pranciškaus Asyžiečio parapijos „Caritas“. Ši organizacija su vaikais susitinka kartą per mėnesį, dalyvauja įvairiose bendrose veiklose, tačiau labiau bendradarbiauja su Mažeikių mieste esančiu vaikų dienos centru, nei su Sedoje esančiu, o anketą pildė abu centrai. Dėl šios priežasties galimai buvo dažniau pasirinktas rezultatas „Nei naudinga nei nenaudinga“ (64 proc.).

Darbuotojai

Apklausa vyko 2023 m. lapkričio – gruodžio mėnesiais. Jiems buvo sudaryta elektroninė kompiuteriu pildoma anoniminė apklausa portale www.apklausa.lt. Apklausoje dalyvavo 90,65 proc. darbuotojų (97 iš 107 darbuotojų).

11 pav. Partnerystės nauda darbuotojams



BĮ Mažeikių rajono socialinių paslaugų tarnybos darbuotojai labai vertina bendradarbiavimą su partneriais, nes išvelgia naudą paslaugų gavėjams ir sau, todėl dažniausiai rinkosi atsakymą „Naudinga“ (11 pav.). Bendradarbiavimas su partneriais labiau naudingas visiems paslaugų gavėjams, tačiau darbuotojai žino, kad taip yra prisidedama prie paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės gerėjimo, kas labai svarbu darbuotojams. Nedidelė dalis apklausoje dalyvavusių darbuotojų dirba administracinėje srityje arba skyriuose, kuriuose paslaugų gavėjai labai retai turi tiesioginį kontaktą su partneriais, pvz. Mažeikių miesto pirtis. Dėl šios priežasties galimai buvo pasirinkti atsakymai „Nei naudinga nei nenaudinga“, taip pat keletas atsakymų, kad partneriai nenaudingi (UAB Rezus.lt, UAB „Unilever Lietuva ledų gamykla“ ir pan.). Daugiausia abejonių darbuotojams kilo dėl UAB „Unilever Lietuva ledų gamyba“, nes jie tiesioginio kontakto ar naudos su šiuo partneriu neturi.

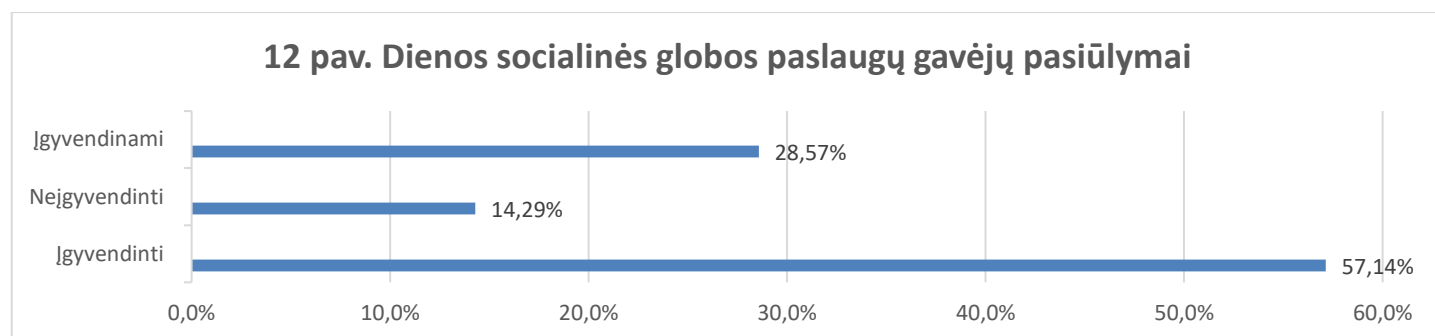
Partneriai prisideda keliant darbuotojų kvalifikaciją, organizuoja šviečiamuosius mokymus sveikatos, saugumo klausimais.

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

27 kriterijus	Socialinių paslaugų teikėjas įtraukia paslaugų gavėjus kaip aktyvius dalyvius į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą.
4. Rodiklis	Paslaugų gavėjų ar jų artimųjų (kai paslaugų gavėjas dėl negalios negeba reikšti savo minčių) pasiūlymų dėl Tarnybos veiklos optimizavimo ir įgyvendintų pasiūlymų procentinė išraiška.

Dienos socialinės globos asmens namuose paslaugų gavėjai

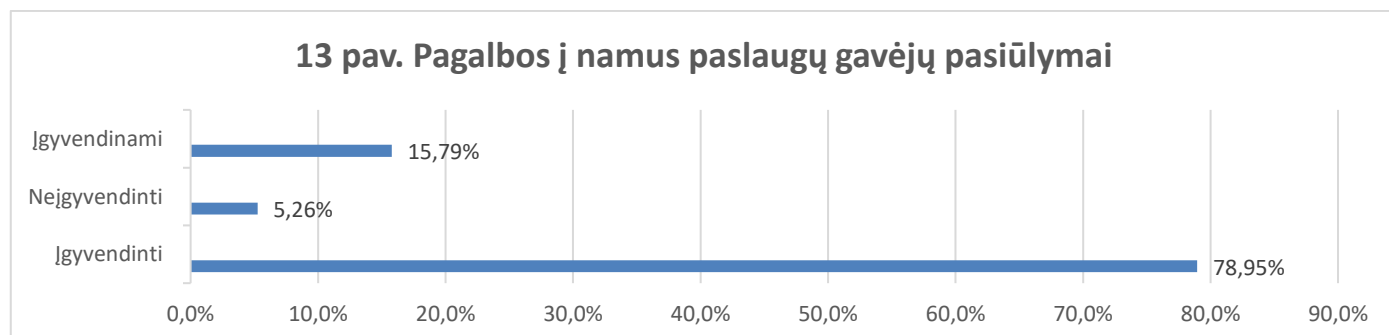
Dienos socialinės globos asmens namuose paslaugų gavėjų pasiūlymai ir pageidavimai buvo surinkti peržvelgus 2023 m. kokybės vertinimų anketas. Peržiūrėjus kokybės vertinimo anketas rasti 7 pasiūlymai veiklos optimizavimui.



Pasiūlymai buvo susiję su papildomų paslaugų organizavimu, lankstesniu grafiku, labiau atsižvelgti į paslaugų gavėjų ir darbuotojų nuomonę. Vienas iš gautų pasiūlymų buvo, sudaryti galimybes gauti masažuotojos ir kineziterapeuto paslaugas. Į pasiūlymus (12 pav.) buvo atsižvelgta ir 57,14 proc. jų įgyvendinta, o 28,57 proc. vis dar įgyvendinama. Dėl galimybių stokos 14,29 proc. neįgyvendinta. Palyginus su 2022 metų rezultatais, pasiūlymų gauta mažiau. Kokybės vertinimo metu paslaugų gavėjai dažniausiai nurodė, kad juos visos teikiamos paslaugos tenkina ir pasiūlymų veiklai tobulinti neišsako. Vertindami rezultatus, galime teigti, jog paslaugų gavėjai yra patenkinti teikiamomis paslaugomis.

Socialinės priežiūros pagalbos namuose paslaugų gavėjai

Socialinės priežiūros pagalbos į namus paslaugų gavėjai savo pasiūlymus ir pageidavimus taip pat dažniausiai išreiškia paslaugų kokybės vertinimo metu. 2023 metais, kokybės vertinimo metu buvo išsakyta 19 pasiūlymų (13 pav.), susijusių su paslaugų teikimu – paslaugų apimties didinimu, darbuotojais. Per 2023 metus pagalbos į namus paslaugų gavėjai pateikė 3 pasiūlymus, susijusius su paslaugų organizavimo optimizavimu.

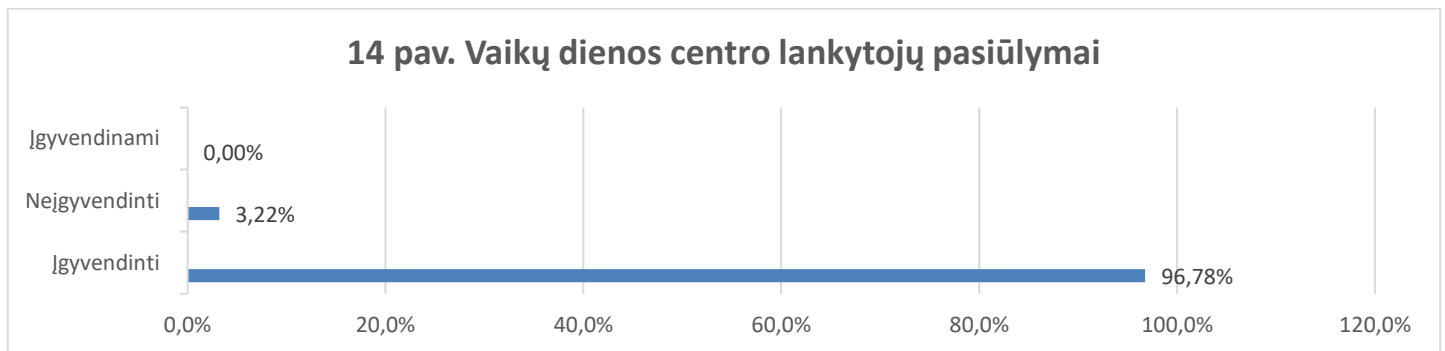


78,95 proc. kokybės vertinimo anketose pateiktų pasiūlymų buvo įgyvendinti, 15,79 proc. vis dar yra įgyvendinami, o 5,26 proc. pasiūlymų neįgyvendinti nesant galimybės. Šie pasiūlymai neatitiko socialinės priežiūros pagalbos į namus paslaugų teikimo tvarkos. Veiklai optimizuoti pagalbos į namus paslaugų gavėjai išsakė, kad norėtų, jog visiems pagalbos į namus paslaugas gaunantiems asmenims būtų sudarytos sąlygos gauti kineziterapeuto ir masažuotojo paslaugas. Antras siūlymas buvo teikti pagalbos paslaugas kiemo, sodo, daržo darbuose. Taip pat būtų tikslingas meistro paslaugų teikimas socialinių paslaugų gavėjams.

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. Lyginant su 2022 metų rezultatais, 2023 metais pasiūlymų skaičius išaugo dvigubai ir daugiau jų buvo įgyvendinta. Pastebima, kad pateikti pasiūlymai daugiau išlieka individualūs, skirti savo gerbūvio gerinimui. Remiantis 2022 metų gautais rezultatais, pasiūlymų, susijusių su paslaugų organizavimo optimizavimu nebuvo pateikta, tai 2023 metais jų jau keletas buvo pateikta. Galima teigti, kad tam turėjo įtakos 2022 metų pabaigoje paskirtas darbuotojas, atsakingas už paslaugų kokybės vertinimą, kuris galėjo labiau pasidomėti paslaugų gavėjų poreikiais, apsilankyti jų namuose.

Vaikų dienos centro lankytojai

Per 2023 metus vaikų dienos centrų lankytojai aktyviai teikė pasiūlymus vaikų dienos centrų teikiamų paslaugų gerinimui, veiklos vykdymui. Pasiūlymai buvo surinkti peržvelgus 2023 metų kokybės vertinimo anketas ir vaikų tarybos sudarytus pasiūlymų sąrašus. Peržiūrėjus fiksuoti 62 pasiūlymai.



Net 60 iš jų, kas sudaro 96,78 proc., buvo įgyvendinti (14 pav.). Vaikų dienos centro lankytojai, jų tėvai savo pasiūlymus išsako žodžiu ir į juos yra atsižvelgiama. Taip pat vaikų dienos centruose įkurtos Vaikų tarybos, kurių susirinkimai vyksta kartą per mėnesį, vaikų pasiūlymai yra protokoluojami ir registruojami. Vaikų taryba perduoda pasiūlymus socialiniams darbuotojams. Pasiūlymai susiję su veiklos pajūvairinimu – dalyvavimu akcijose, teminių dienų, išvykų organizavimu. Į vaikų pageidavimus buvo atsižvelgiama organizuojant ekskursijas, pramogas, planuojant projektines veiklas. Palyginus su 2022 metų rezultatais pasiūlymų skaičius 2023 metais padidėjo. 2022 metais vaikų dienos centrų lankytojai pateikė 52 pasiūlymus, iš kurių įgyvendinti buvo 47 (90,39 proc.), o 2023 metais 62, iš kurių įgyvendinti buvo 60 (96,78 proc.).

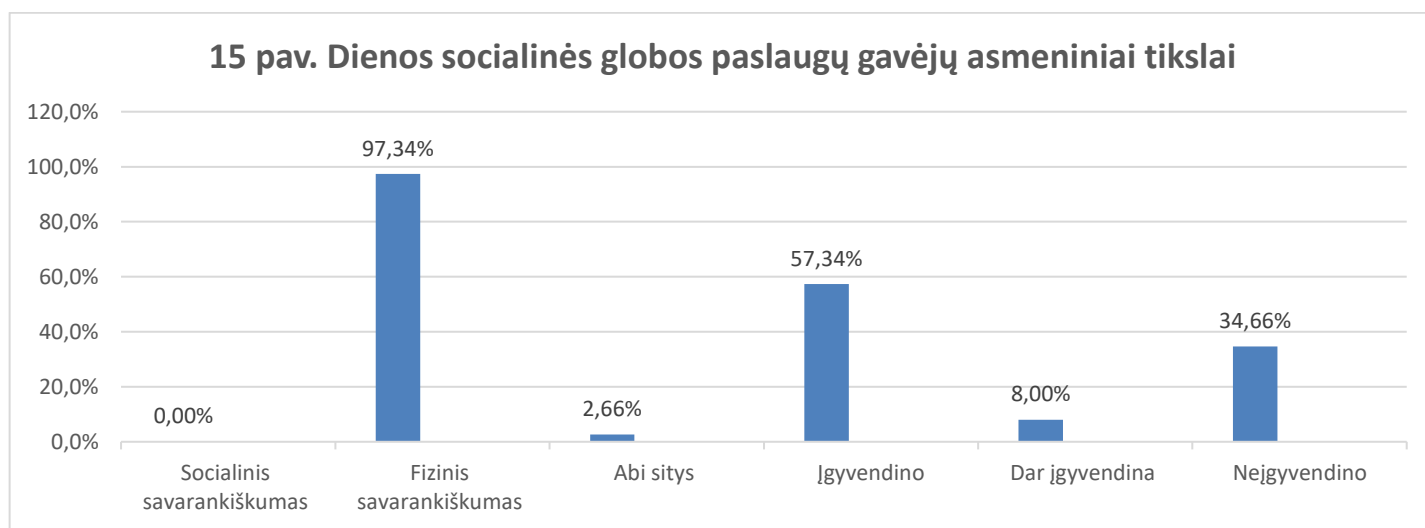
Pastebėtina, kad BĮ Mažeikių rajono socialinių paslaugų tarnyba, siekdama teikti kuo kokybiškesnes paslaugas, fiksuoja paslaugų gavėjų pasiūlymus. Tarnyboje yra speciali dėžutė, kur paslaugų gavėjai gali palikti anoniminius pasiūlymus ir skundus. Per 2023 metus šioje dėžutėje rastos 3 anonimines padėkos individualios priežiūros darbuotojoms. Taip pat rastas 1 prašymas patikslinti dėl teikiamų paslaugų funkcijų atlikimo. Pasiūlymų, prašymų ir skundų tvarką reglamentuoja pasiūlymų, prašymų ir skundų valdymo tvarka.

5. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮGALINIMAS

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

Dienos socialinės globos asmens namuose paslaugų gavėjai

Paslaugų gavėjų įgalinimo rezultatų rodikliai skaičiuojami įvertinant jų keliamus asmeninius tikslus. Duomenys surinkti iš paslaugų gavėjų individualių planų, kurie yra laikomi paslaugų gavėjo asmens byloje. Planai peržiūrimi kartą per 12 mėn., arba pagal poreikį. Individualaus plano pildyme dalyvauja socialinis darbuotojas ir individualios priežiūros darbuotoja kartu su paslaugų namuose gavėju. 2023 m. buvo įvertinti 75 individualūs planai.

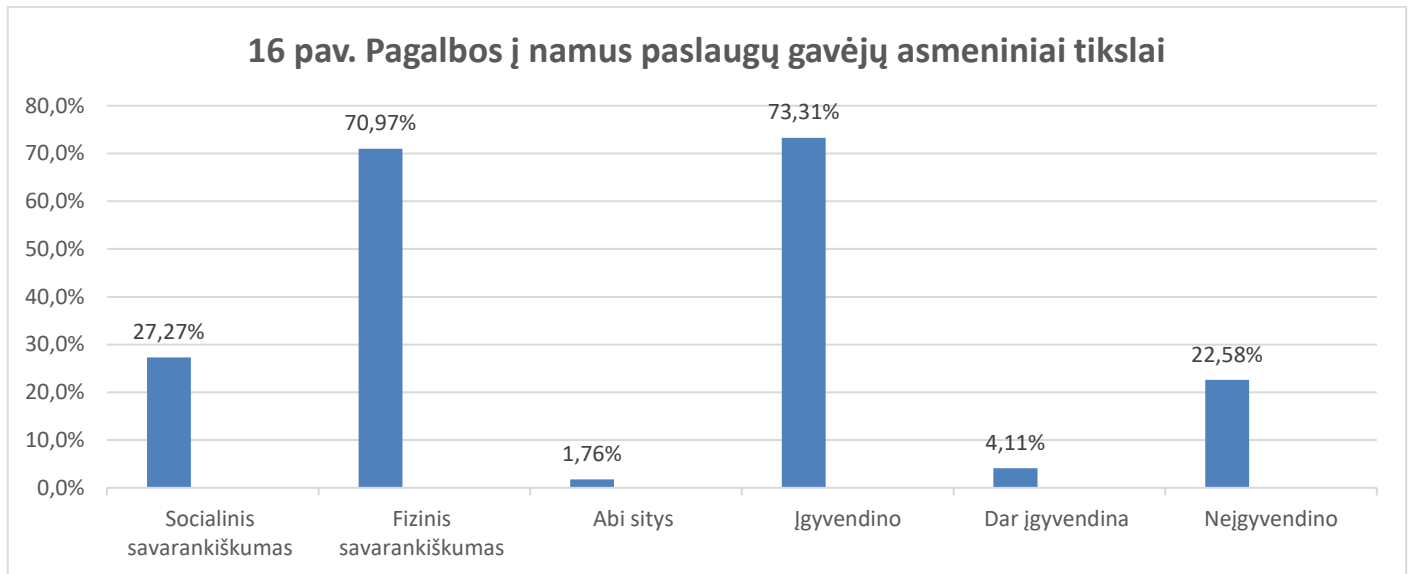


Paslaugų gavėjams buvo sudaryta galimybė asmeninius tikslus išsikelti socialinio, fizinio savarankiškumo srityse ar net du tikslus iš karto (15 pav.) pagal asmens poreikį/lūkesčius. Paslaugų gavėjai arba jų artimieji daugiausia asmeninių tikslų kėlė fizinio savarankiškumo srityje (97,34 proc.), abi sritis pasirinko 2,66 proc. 2022 metais fizinio savarankiškumo srityje tikslus išsikėlė 98,3 proc. paslaugų gavėjų, o socialinio savarankiškumo srityje 1,7 proc., abiejose srityse paslaugų gavėjai tikslo neišsikėlė. Palyginus rezultatus, 2023 metais fizinio savarankiškumo srityje procentas nežymiai sumažėjo, socialinio savarankiškumo srityje niekas tikslo nebeišsikėlė, tačiau atsirado nedidelė dalis (2,66 proc.) paslaugų gavėjų, kurie tikslus išsikėlė abiejose srityse. Pokyčio rezultatus galime vertinti pagal tai, kad didžioji dalis dienos socialinės globos paslaugų gavėjų turi sunkias negalias, todėl jie turi labai ribotas galimybes dalyvauti socialiniame gyvenime. Paslaugų gavėjams siekti asmeninių tikslų pagal numatytus veiksmus ir būdus padeda socialiniai darbuotojai, individualios priežiūros darbuotojai ir kiti specialistai.

Pagal 2023 metų surinktus duomenis matyti, kad 57,34 proc. paslaugų gavėjų išsikeltus tikslus jau įgyvendino ir planuoja kitus, 8,0 proc. paslaugų gavėjų dar įgyvendina, o 34,66 proc. tikslų neįgyvendino. Individualūs tikslai neįgyvendinti dėl paslaugų gavėjo mirties, pasikeitusių aplinkybių nutraukus paslaugų teikimo sutartį. Lyginant rezultatus, 2023 metais įgyvendintų individualių planų dalis didesnė, nes 2022 metais, individualius tikslus įgyvendino 50 proc., neįgyvendino 5 proc. paslaugų gavėjų. Keliant naujus asmeninius tikslus bus siekiama kuo aiškiau išsiaiškinti paslaugų gavėjo poreikius, užtikrinant galimybę kuo ilgiau palaikyti esamą lygį fizinio savarankiškumo srityje.

Socialinės priežiūros pagalbos namuose paslaugų gavėjai

Duomenys surinkti iš paslaugų gavėjų individualių planų, kurie yra laikomi paslaugų gavėjo asmens byloje. Planai peržiūrimi kartą per 12 mėn., arba pagal poreikį. Individualaus plano pildyme dalyvauja socialinis darbuotojas ir individualios priežiūros darbuotoja kartu su paslaugų namuose gavėju. 2023 m. buvo peržiūrėtas 341 individualus planas.

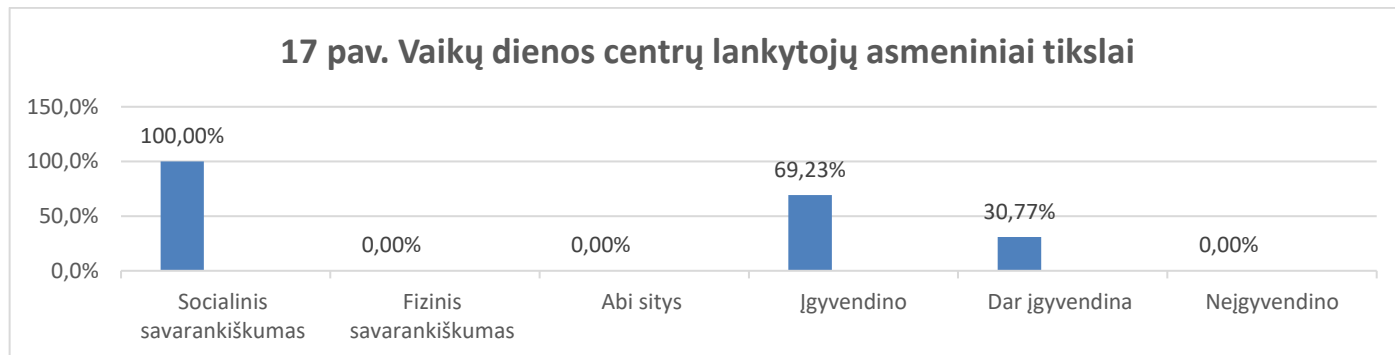


Pagalbos į namus paslaugų gavėjams taip pat buvo sudaryta galimybė asmeninius tikslus išsikelti socialinio, fizinio savarankiškumo srityse ar net du tikslus iš karto (16 pav.) pagal asmens poreikį/lūkesčius. Paslaugų gavėjai daugiausia asmeninių tikslų kėlė fizinio savarankiškumo srityje (70,97 proc.). Aktyvesni paslaugų gavėjai (1,76 proc.) tikslus kėlė abiejose srityse. Buvo ir keletas paslaugų gavėjų, kurie tikslą išsikėlė socialinio savarankiškumo srityje (27,27 proc.). Lyginant rezultatus su 2022 metais, tai žymaus pokyčio nematyti, nes 2022 metais fizinio savarankiškumo srityje tikslą išsikėlė 73,1 proc. paslaugų gavėjų, socialinio savarankiškumo srityje – 24,37 proc., abiejose srityse – 2,52 proc.

Pagal 2023 metų surinktus duomenis matyti, kad 73,31 proc. paslaugų gavėjų išsikeltus tikslus jau įgyvendino ir planuoja kitus, 4,11 proc. paslaugų gavėjų dar įgyvendina, o 22,58 proc. tikslų neįgyvendino. Individualūs tikslai neįgyvendinti dėl paslaugų gavėjo mirties, pasikeitusių aplinkybių nutraukus paslaugų teikimo sutartį. Lyginant rezultatus, 2023 metais ženkliai didesnė įgyvendintų individualių planų dalis, nes 2022 metais, individualius tikslus įgyvendino 45,31 proc., neįgyvendino 36,25 proc. paslaugų gavėjų. Keliant naujus asmeninius tikslus, atsižvelgiant į paslaugų gavėjo galimybes bus siekiama didesnio savarankiškumo lygio skatinimo, užtikrinant galimybę kuo ilgiau palaikyti esamą lygį fizinio savarankiškumo srityje.

Vaikų dienos centrų lankytojai

BĮ Mažeikių rajono socialinių paslaugų tarnyboje vertinant vaikų dienos centrų lankytojų įgalinimo rezultatus 2023 m. buvo peržiūrėti 52 individualaus darbo su vaiku planai. Planai buvo pildomi popieriniame variante kartu su vaikais. Vaiko individualus planas yra laikomas vaiko asmens byloje. Planai peržiūrimi kartą per 12 mėn., arba pagal poreikį.



Vaikų dienos centrą lankantiems vaikams taip pat buvo sudaryta galimybė asmeninius tikslus išsikelti socialinio, fizinio savarankiškumo srityse ar net du tikslus iš karto (17 pav.) pagal vaiko poreikį/lūkesčius. Vaikai, atvirkščiai nei paslaugų namuose gavėjai, asmeninius tikslus kėlė socialinio savarankiškumo srityse (100,0 proc.). Dienos centruose vaikams yra ugdomi socialiniai įgūdžiai, kurie padeda prisitaikyti bendruomenėje. Taip pat vaikai ugdomi ir buitinių įgūdžių. Vaikų asmeniniai tikslai buvo realūs, lengvai pasiekiami - susirasti naujų draugų, pramogauti, išmokti naujų veiklų. Lyginant rezultatus su 2022 metais, pastebėta, kad 2023 metais neatsirado vaikų, norinčių tikslą išsikelti fizinio savarankiškumo srityje, labiau renkasi socialinę sritį. 2022 metais fizinio savarankiškumo srityje tikslą išsikėlė 1,85 proc. vaikų, socialinio savarankiškumo srityje – 98,15 proc.

Pagal 2023 metų surinktus duomenis matyti, kad 69,23 proc. vaikų išsikeltus tikslus jau įgyvendino ir planuoja kitus, o 30,77 proc. vaikų dar įgyvendina. 2022 metais individualūs tikslai nebuvo pilnai įgyvendinti, o buvo vis dar įgyvendinami (100 proc.). Keliant naujus asmeninius tikslus bus siekiama vaikus skatinti kelti sau sudėtingesnius tikslus, kurių pasiekimas pareikalautų daugiau pastangų ir laiko, prisidėtų prie vaiko motyvacijos ir atsakomybės stiprinimo.

Taip pat, atsižvelgiant į audito išvados rekomendacijas ir toliau kiekvienam paslaugų gavėjui yra perduodamas individualaus plano trumpinys, kuriame būna įrašyti jo siekiami asmeniniai tikslai. Darbuotojai ne tik skatina paslaugų gavėjus įgyvendinti savo išsikeltus tikslus, tačiau ir prisideda juos įgyvendinant. Pastebima, kad paslaugų gavėjams suteikta galimybė išsakyti savo norus, tikslus leido Tarnybos darbuotojams labiau pažinti savo paslaugų gavėjus, išsiaiškinti jų lūkesčius, o bendras tikslo siekimas ir palaikymas kūrė stipresnę ryšį.

6. GYVENIMO KOKYBĖS GERINIMAS

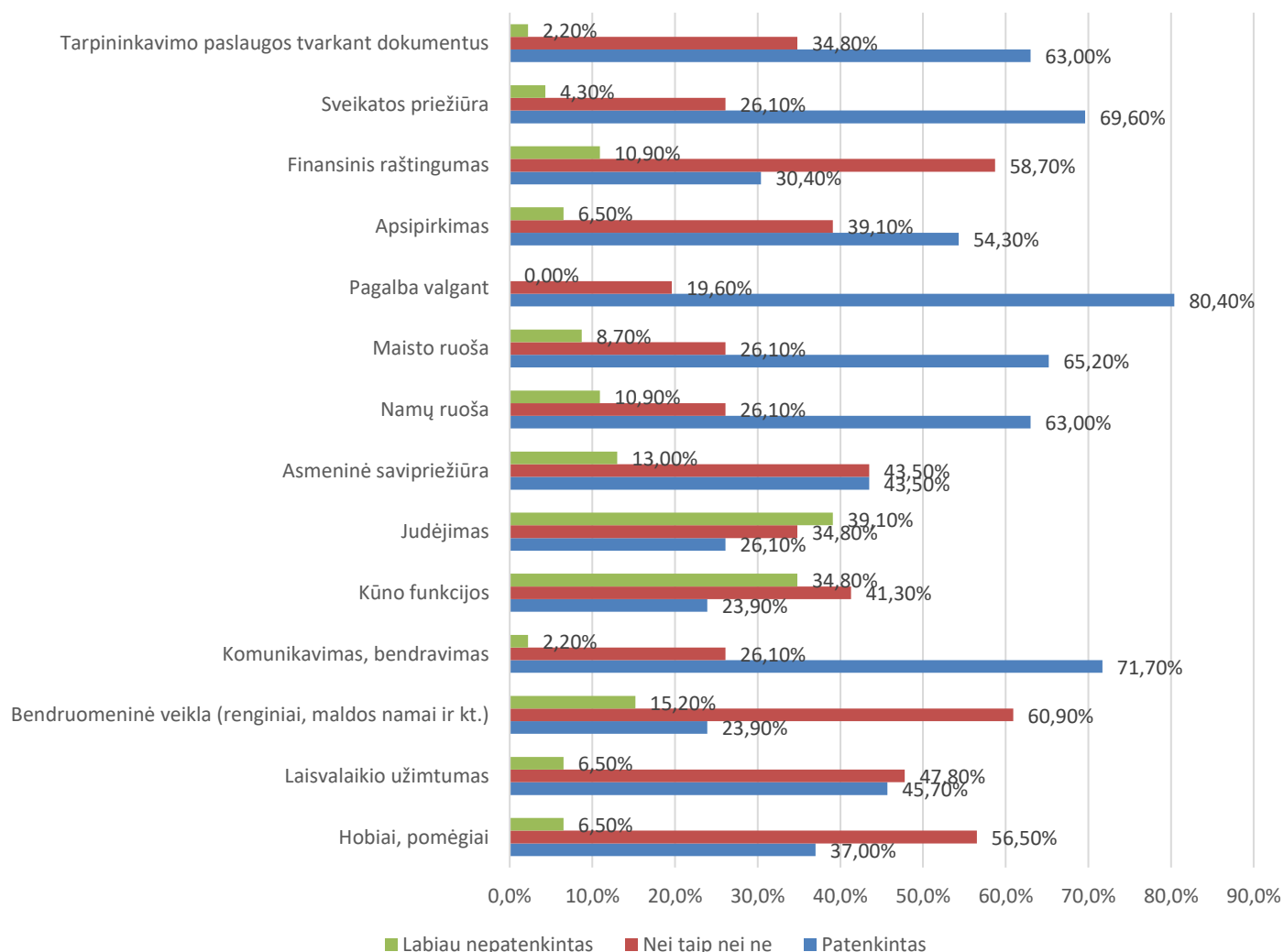
32 kriterijus	Socialinių paslaugų teikėjas turi aiškią paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės koncepciją ir vykdo veiklą, grindžiamą paslaugų gavėjų poreikių vertinimu, siekiant pagerinti jų gyvenimo kokybę.
----------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

6. Rodiklis	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 2023 m. lapkričio – gruodžio mėnesiais. Paslaugų gavėjams buvo pateiktos vardinės popierinės anketos, siekiant pastebėti kaip konkretus paslaugų gavėjas vertina teikiamų paslaugų kokybę ir, prireikus, sureaguoti į kilusius neaiškumus. Anketos buvo pildomos nuvykus pas paslaugų gavėją. Užpildytų anketų duomenys buvo suvesti į www.apklausa.lt portalą. Dalyvavo 46 asmenys (iš viso 100 proc.) dienos socialinės globos paslaugų gavėjų arba jų artimųjų.

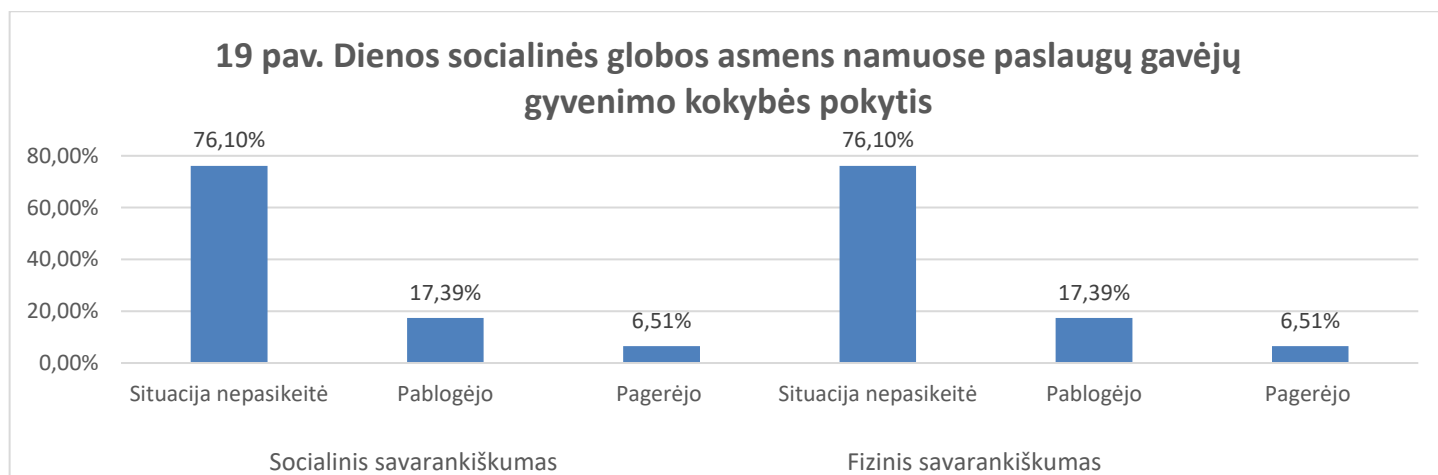
18 pav. Dienos socialinės globos paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės vertinimas



Paslaugų namuose gavėjai gyvenimo kokybę (18 pav.) vertino atsižvelgdami į tai, kad šiuo metu jie gauna jiems reikiamas paslaugas. Pastebėta, kad didelė dalis paslaugų gavėjų pirmenybę teikė ir rinkosi variantą „Patenkintas“, šiose srityse: pagalba valgant (80,4 proc.), komunikavimas, bendravimas (71,7 proc.), sveikatos

priežiūra (69,6 proc.), maisto ruošą (65,2 proc.), namų ruošą, tarpininkavimo paslaugos (63 proc.), apsipirkimas (54,3 proc.), laisvalaikio užimtumas (45,7 proc.), asmeninė savipriežiūra (43,5 proc.). Vertinant kitas gyvenimo kokybės sritis, paslaugų namuose gavėjai dažnai manė, kad jos, pradėjus gauti paslaugas beveik nepasikeitė – rinkosi atsakymus „Nei taip nei ne“. Atsižvelgiant į tai, kad visuomenė senėja, suprantamos ir pažymėtos labiausiai nepatenkintos gyvenimo sritys: judėjimas (39,1 proc.), kūno funkcijos (34,8 proc.). Keletas paslaugų gavėjų savo gyvenimo kokybę įvertino gana neigiamai, todėl socialiniai darbuotojai išsiaiškina, ką gali padaryti, kad pagerintų asmens sąlygas. Lyginant rezultatus su 2022 metais, tai 2023 metais paslaugų namuose gavėjai dažniau rinkosi atsakymą „Patenkintas“. Tiek 2022 metais, tiek 2023 metais išlieka tos pačios labiausiai paslaugų namuose gavėjams svarbios sritys: komunikavimas, namų ir maisto ruošą, asmeninė savipriežiūra. Keliant naujus asmeninius tikslus, paslaugų gavėjams bus siūloma atsižvelgti į tas gyvenimo kokybės sritis, kurias įvertino mažiausia reikšme.

Gyvenimo kokybė buvo vertinama pagal socialinio ir fizinio savarankiškumo balų pokytį (19 pav.) peržiūrėjus jau užbaigtus individualius planus. Suskaičiuotos balų sumos individualaus plano sudarymo ir peržiūros metu bei įvertintas pokytis. Pastebėta, kad 2023 metų rezultatu socialinis ir fizinis savarankiškumai nepakito (76,1 proc.). Lyginant su 2022 metų rezultatais, 2023 metais didesnė dalis (17,39 proc.) socialinis ir fizinis savarankiškumas pablogėjo. Manoma, kad tam turėjo įtakos paslaugų gavėjų sveikatos pokyčiai. Taip pat svarbu pastebėti, kad teikiamos paslaugos, nors ir nedidele dalimi (5,51 proc.) pagerino socialinio ir fizinio savarankiškumo situaciją. Tarnybos darbuotojai ir toliau teiks paslaugas siekdami užtikrinti tokią paslaugų gavėjų gyvenimo kokybę, kuri leistų jiems jaustis oriai, pasitikėti savimi ir likti gyventi bendruomenėje.

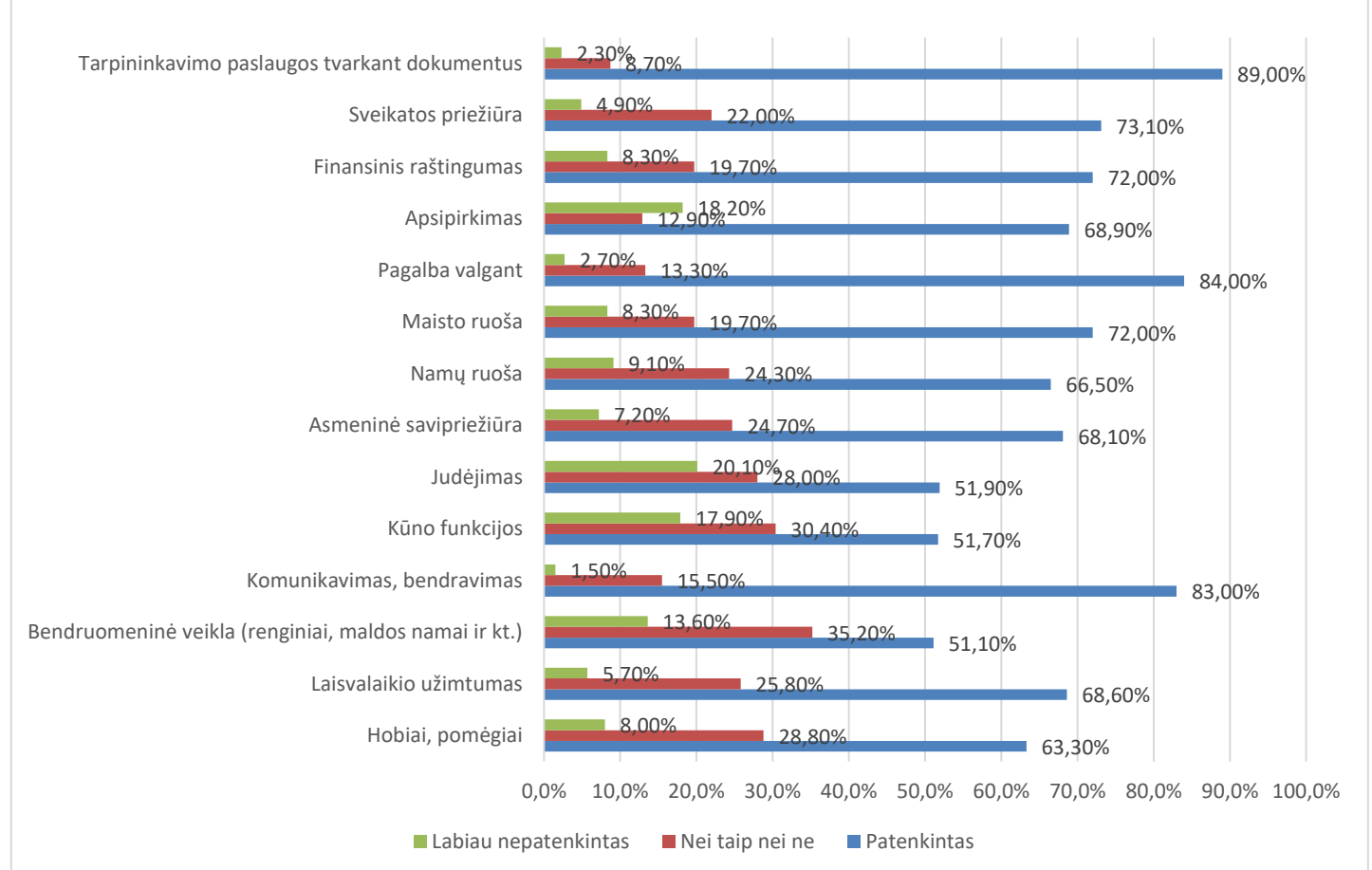


Socialinės priežiūros pagalbos į namus paslaugų gavėjai

Apklausa vyko 2023 m. lapkričio – gruodžio mėnesiais. Paslaugų gavėjams buvo pateiktos vardinės popierinės anketos, siekiant pastebėti kaip konkretus paslaugų gavėjas vertina teikiamų paslaugų kokybę ir, prireikus, sureaguoti į kilusius neaiškumus. Anketos buvo pildomos nuvykus pas paslaugų gavėją. Užpildytų anketų duomenys buvo suvesti į www.apklausa.lt portalą. Dalyvavo 264 paslaugų gavėjai, iš 341* (77,42 proc.).

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

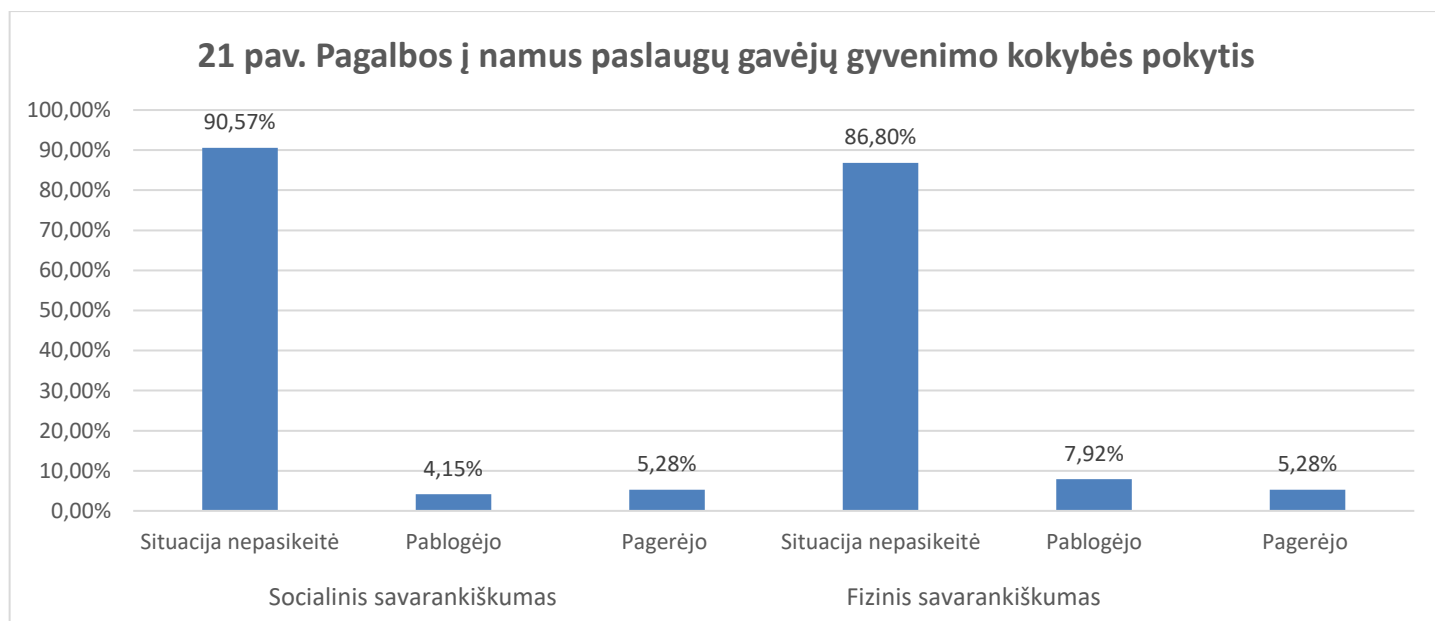
20 pav. Pagalbos į namus paslaugų gavėjų namuose gyvenimo kokybės vertinimas



Socialinės priežiūros pagalbos į namus paslaugų gavėjai gyvenimo kokybę (20 pav.) vertino atsižvelgdami į tai, kad šiuo metu jie gauna jiems reikiamas paslaugas. Paslaugų namuose gavėjai dažniausiai rinkosi atsakymus „Patenkintas“ šiose srityse: tarpininkavimo (89 proc.), komunikavimo (83 proc.), pagalbos valgant (84 proc.), sveikatos priežiūros (73,1 proc.), finansinio raštingumo, maisto ruošos (72 proc.), apsipirkimo (68,9 proc.), laisvalaikio užimtumo (68,6 proc.), asmeninės savipriežiūros (68,1 proc.), namų ruošos (66,5 proc.). Nedidelė dalis paslaugų gavėjų pasirinko tarpinį atsakymo variantą „Nei taip nei ne“, pasirinkdami jiems svarbias gyvenimo kokybės sritis, kuriose jie nesijaučia labai patenkinti: kūno funkcijos (30,4 proc.), bendruomeninė veikla (35,2 proc.), judėjimas (28 proc.), apsipirkimas (12,9 proc.). Nenuostabu, kad keletas paslaugų gavėjų savo gyvenimo kokybę įvertino neigiamai, nes blogėjęs sveikatos būklei, tampa vis sunkiau savimi pasirūpinti bei susitaikyti su mintimi, kad reikia pagalbos. Lyginant rezultatus su 2022 metais, tai paslaugų gavėjai namuose taip pat dažniau rinkosi atsakymą „patenkintas“, sumažėjo tarpinio atsakymų variantų. Aukštas gyvenimo kokybės vertinimas leidžia daryti prielaidą, kad teikiamos paslaugos ženkliai prisideda prie paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės gerinimo. Tiek 2022 metais, tiek 2023 metais išlieka tos pačios labiausiai paslaugų namuose gavėjams svarbios sritys: tarpininkavimas, komunikavimas, namų ir maisto ruošą, asmeninė savipriežiūra, laisvalaikio užimtumas, bendruomeninė veikla. Patebėta, kad dauguma paslaugų gavėjų yra vieniši asmenys ir jiems labai svarbus bendravimas. Tai išryškėjo ir apklausų metu. Keliant naujus asmeninius tikslus, paslaugų

gavėjams bus siūloma didesnę dėmesį atkreipti gyventojų poreikių individualizavimui, taip pat atsižvelgti į tas gyvenimo kokybės sritis, kurias įvertino mažiausia reikšme.

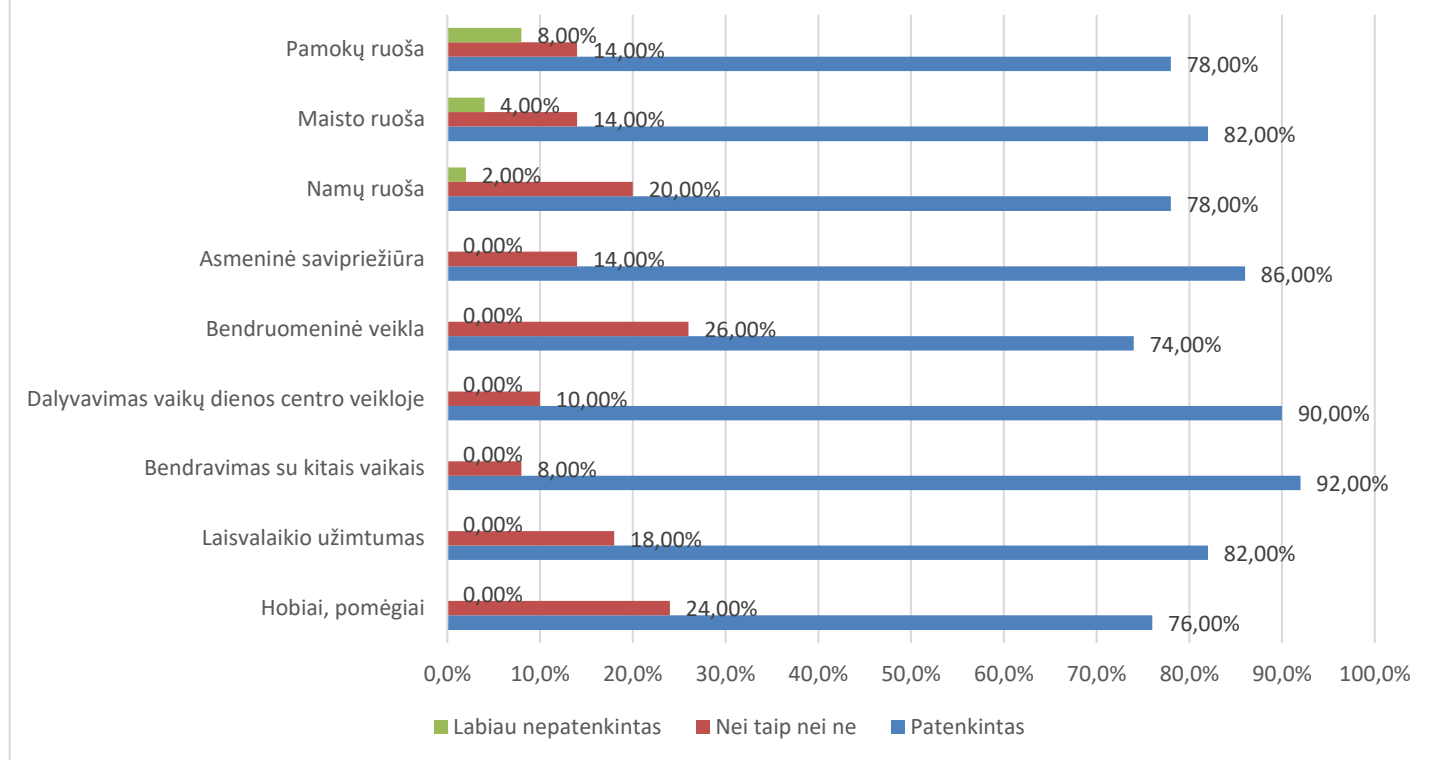
Gyvenimo kokybė buvo vertinama pagal socialinio ir fizinio savarankiškumo balų pokytį (21 pav.) peržiūrėjus jau užbaigtus individualius planus. Suskaičiuotos balų sumos individualaus plano sudarymo ir peržiūros metu bei įvertintas pokytis. 2023 metais pastebėta, kad dažniausiai paslaugų gavėjų būklė tiek socialinio savarankiškumo, tiek fizinio savarankiškumo srityse lieka nepakitusi (90,57 proc. ir 86,8 proc.). Lyginant su 2022 metų rezultatais, 2022 metais ženkliai buvo didesnis (84,87 proc.) socialinio savarankiškumo ir fizinio savarankiškumo (82,89 proc.) pagerėjimas. Manoma, kad tokiame ženkliame pokyčiui įtakos turi paslaugų gavėjų sveikatos pokyčiai, savarankiškumo mažėjimas, judėjimo sutrikimai. Teikiant socialines paslaugas paslaugų gavėjams reikalinga tęsti darbą, siekiant išlaikyti esamą jų savarankiškumo lygį bei atsižvelgti į gyvenimo sritis, kurias paslaugų gavėjai namuose pažymėjo nepatenkinamai.



Vaikų dienos centrų lankytojai

Gyvenimo kokybės tyrime dalyvavo 52 (iš viso 100 proc.) Tarnybos vaikų dienos centrus lankančių vaikų. Apklausą buvo atliekama 2023 m. gruodžio mėn. Vardinė anketa buvo pateikta popieriniu variantu. Užpildytų anketų duomenys buvo suvesti į www.apklausa.lt portalą.

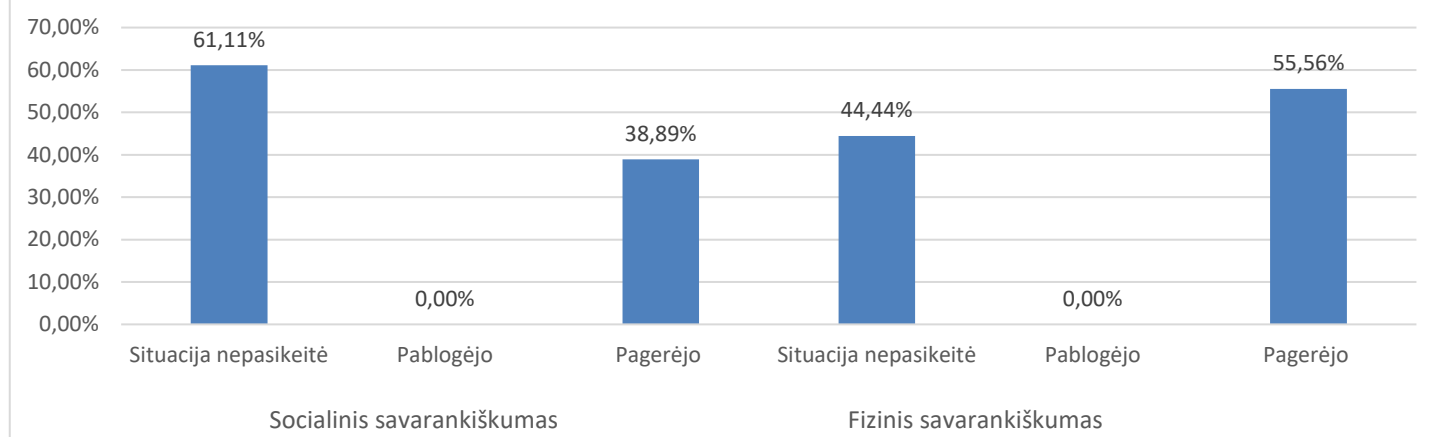
22 pav. Vaikų dienos centrų lankytojų gyvenimo kokybės vertinimas



Vaikų dienos centro lankytojai savo gyvenimo kokybę vertino ypač teigiamai (22 pav.), rinkosi variantus „Labai patenkintas“ ir „Nei taip nei ne“. Vaikai labiausiai patenkinti šiose srityse: bendravimas su kitais (92 proc.), dalyvavimas vaikų dienos centro veikloje (90 proc.), asmeninės savipriežiūros (86 proc.), laisvalaikio užimtumo (82 proc.). Tik pamokų (8 proc.), maisto (4 proc.) ir namų ruošos (2 proc.) srityse buvo keletą kartų pasirinktas atsakymas „Labiau nepatenkintas“. Apklausą buvo vardinė, todėl žinoma kokie vaikai susiduria su sunkumais paminėtose srityse. Socialinės darbuotojos pokalbio metu išsiaiškins, kaip galėtų padėti prisidedant prie šių vaikų sunkumų pašalinimo. Lyginant su 2022 metų rezultatais, labiausiai vertinamos gyvenimo kokybės vertinimo sritys išlieka tos pačios. Pastebėtas skirtumas, kad 2023 metais vaikai pažymėjo „Labiau nepatenkintas“ pamokų ruošos srityje, ko 2022 metais pažymėta nebuvo. Daroma prielaida, kad toks pokytis įvyko dėl to, kad mokymosi programos nelengvėja, vaikams darosi sunkiau mokytis ir likti motyvuotiems. Vaikų dienos centrų darbuotojai į šio tyrimo rezultatus atsižvelgs planuodami vaikų dienos centrų dienos veiklas. Tiek 2022 metais, tiek 2023 metais vaikams prioritetu išlieka bendravimas su kitais vaikais, laisvalaikio praleidimas, naujų dalykų sužinojimas bei mokymasis, buitinių įgūdžių ugdymas.

Gyvenimo kokybė buvo vertinama pagal socialinio ir fizinio savarankiškumo balų pokytį (23 pav.) peržiūrėjus 2023 m. jau užbaigtus Individualius planus. Socialiniai įgūdžiai plano sudarymo ir peržiūros metu buvo vertinami balais, o vėliau apskaičiuotas balų skirtumas, kuris ir nurodo pokytį.

23 pav. Vaikų dienos centrų lankytojų gyvenimo kokybės pokytis



Dažniausiai buvo pastebimas teigiamas socialinių įgūdžių pokytis. Socialinis savarankiškumas pagerėjo 38,89 proc., fizinis savarankiškumas - 55,56 proc. Vertinant situaciją socialinio savarankiškumo srityje 61,11 proc., fizinio savarankiškumo srityje 44,44 proc. liko nepakitusi. Pastebima, kad tiek fizinio, tiek socialinio savarankiškumo srityse pablogėjimo neįvyko. Lyginant su 2022 metų rezultatais, 2023 metais dvigubai išaugo pagerėjimo procento vertinimo rodiklis. 2022 metais socialinio savarankiškumo srityje pagerėjo 13,04 proc., fizinio savarankiškumo srityje – 17,39 proc. Įvertinus rezultatus galima teigti, kad prie geresnio paslaugų kokybės vertinimo prisideda ne tik darbuotojų gebėjimas teikti kokybiškas, poreikius atitinkančias paslaugas, motyvuoti bei gebėti įgalinti vaikus, tačiau ir pačių vaikų didesnė motyvacija siekti tikslų, būti savarankiškesniems įvairiose kasdieninėse srityse.

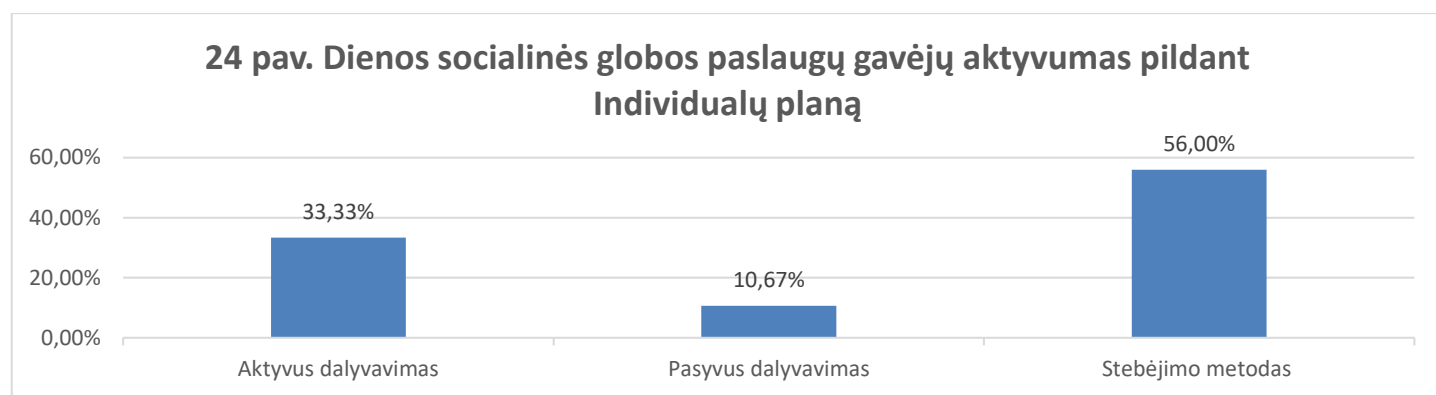
Individualus planas ir jame numatyti rodikliai leidžia įvertinti paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės pokyčius objektyviai, o apklausų metu šie pokyčiai yra vertinami subjektyviai. Taip pat individualus planas sudaro galimybes gerinti kiekvieno paslaugų gavėjo gyvenimo kokybę individualiai.

7. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮTRAUKIMAS Į INDIVIDUALIUS PLANUS

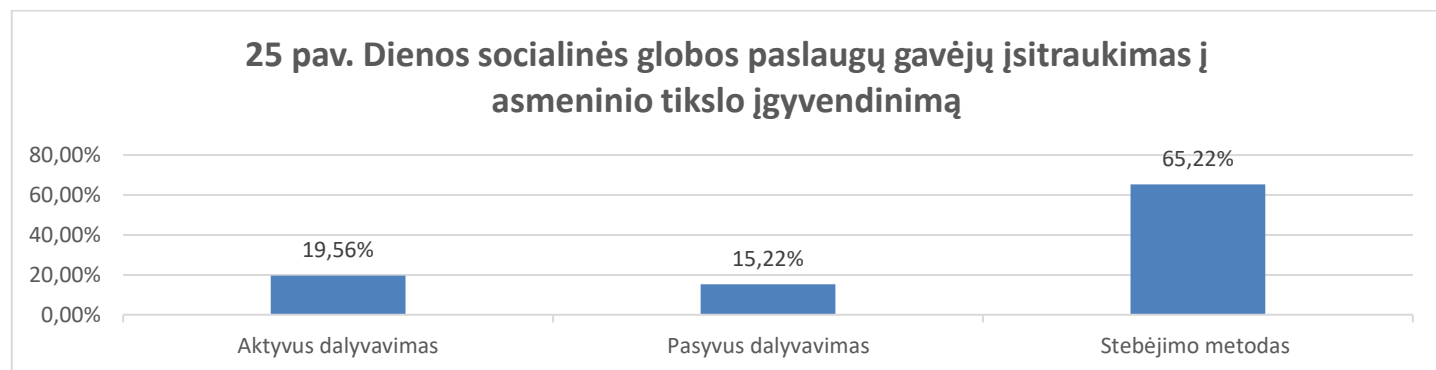
35 kriterijus	Socialinių paslaugų teikėjas įtraukia paslaugų gavėjus į individualaus plano rengimą ir peržiūrą, kad užtikrintų paslaugų gavėjo asmeninį indėlį į jo/jos individualų planą.
7. Rodiklis	<ol style="list-style-type: none"> 1. Paslaugų gavėjų ar jų artimųjų (kai paslaugų gavėjas dėl negalios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

Dienos socialinės globos asmens namuose paslaugų gavėjai

2023 metais buvo užpildyti 75 individualūs 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.



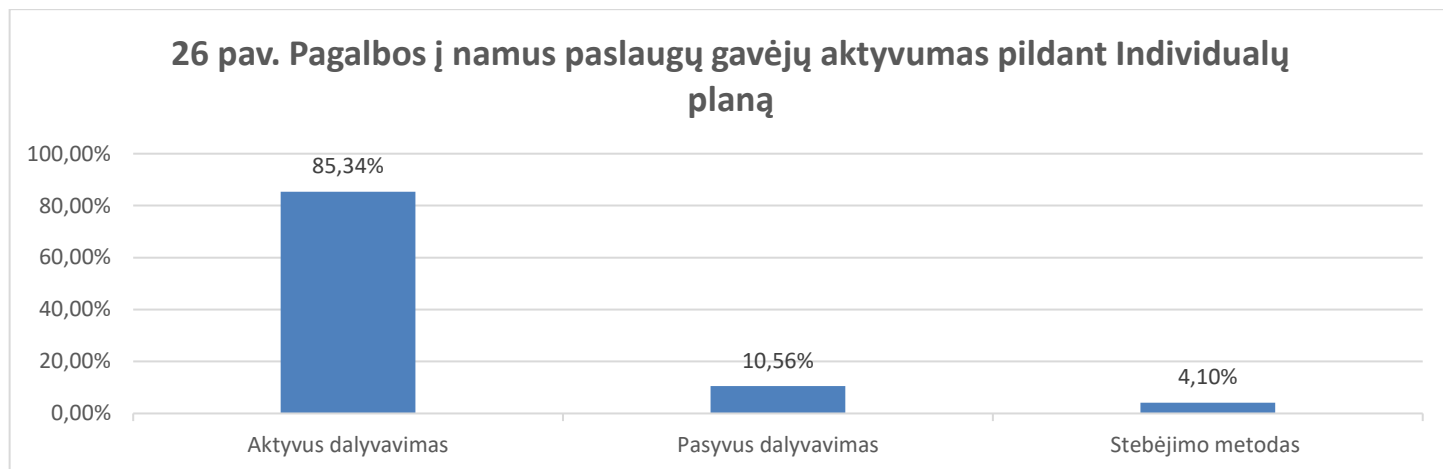
Individualus planas yra pildomas stebėjimo būdu arba pasitariant su artimaisiais, jeigu paslaugų gavėjas nepajėgus to padaryti pats. Peržiūrėjus 2023 metų rezultatus (24 pav.) patys aktyviai įsitraukė į plano pildymą, (33,33 proc.), pasyviai - 10,67 proc. paslaugų gavėjų. Stebėjimo metodu – 56 proc. paslaugų gavėjų ar jų artimųjų. Palyginus su 2022 metų rezultatais, tai 2022 metais aktyviai įsitraukė 16,67 proc., pasyviai 30 proc., stebėjimo metodu -53,33 proc. Vertinant pokytį, 2023 metais didesnė dalis paslaugų gavėjų dalyvavo individualaus plano pildyme.



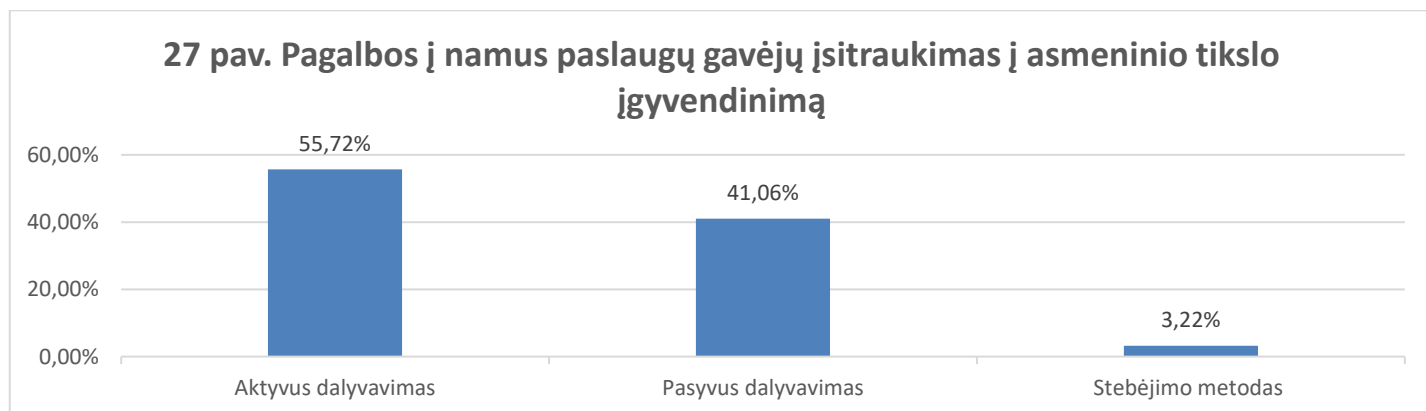
Paslaugų gavėjai, ar jų artimieji įsitraukiant į asmeninio tikslo įgyvendinimą (25 pav.) aktyviai dalyvavo 19,56 proc., pasyviai – 15,22 proc., stebėjimo metodu – 65,22 proc. 2022 metais dienos socialinės globos asmens namuose paslaugų gavėjų įsitraukimo į individualaus plano pildymą ir asmeninio tikslo įgyvendinimą rezultatai sutapo. Lyginant rezultatus 2023 metais sumažėjo skaičius paslaugų gavėjų aktyvaus dalyvavimo įsitraukiant į asmeninio tikslo įgyvendinimą. Manoma, kad toks pokytis dėl to, kad susilpnėjęs paslaugų gavėjų sveikatos būklei išsikeltas tikslas tapo per sudėtingas pilnam įgyvendinimui.

Socialinės priežiūros pagalbos į namus paslaugų gavėjai

2023 metais buvo užpildyti 341 individualus socialinės priežiūros pagalbos į namus paslaugų gavėjų planas. Į individualų planą yra įtrauktos grafos, kuriose vertinamas paslaugų gavėjo įsitraukimas į plano pildymą ir įsitraukimas į asmeninio tikslo įgyvendinimą.



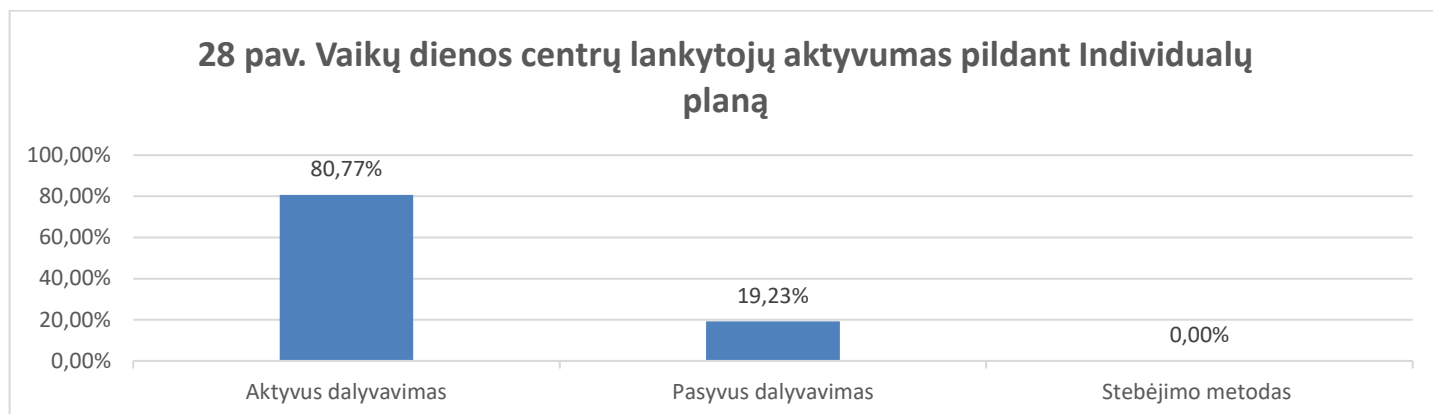
Peržiūrėjus 2023 metų rezultatus (26 pav.), patys aktyviai įsitraukė į plano pildymą (85,34 proc.), pasyviai – 10,56 proc. paslaugų gavėjų. Stebėjimo metodu – 4,1 proc. paslaugų gavėjų. Palyginus su 2022 metų rezultatais, tai 2022 metais aktyviai įsitraukė 83,54 proc., pasyviai 12,66 proc., stebėjimo metodu – 3,8 proc. Palyginus 2022 metų ir 2023 metų rezultatus, paslaugų gavėjų įsitraukimas į plano pildymą išlieka panašus.



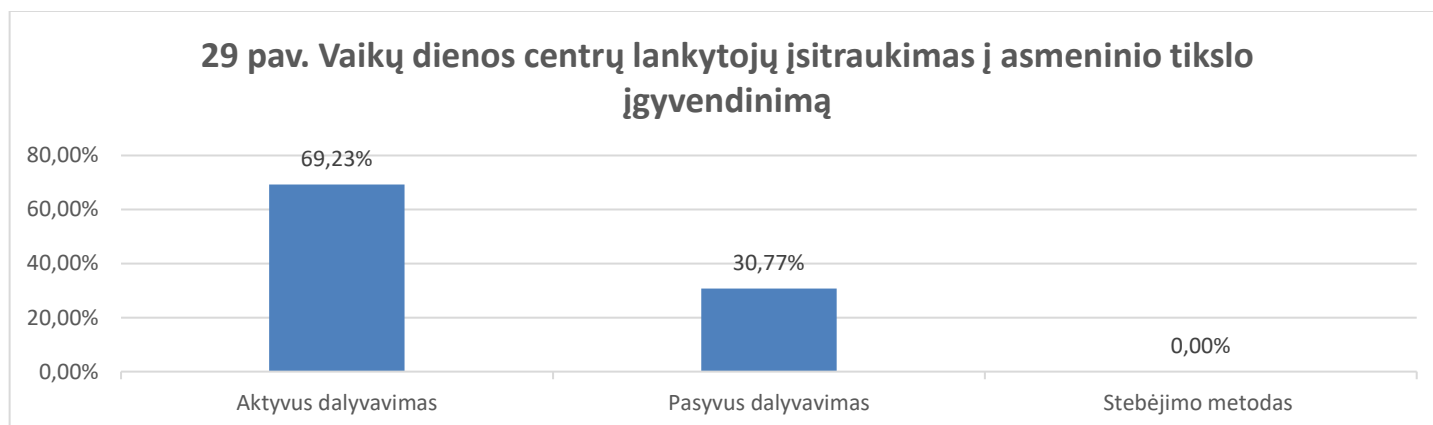
Paslaugų gavėjai įsitraukiant į asmeninio tikslo įgyvendinimą (27 pav.) aktyviai dalyvavo 55,72 proc., pasyviai – 41,06 proc., stebėjimo metodu – 3,22 proc. Palyginus 2022 metų ir 2023 metų rezultatus, 2023 metais neženkiai padidėjo skaičius paslaugų gavėjų aktyvaus dalyvavimo įsitraukiant į asmeninio tikslo įgyvendinimą, taip pat sumažėjo paslaugų gavėjų, kurie dalyvavo pasyviai. Tyrimas parodė, kad asmeninio tikslo kėlimas ir įgyvendinimas yra efektyvi priemonė siekiant paslaugų gavėjų įgalinimo ir įtraukiant juos į paslaugų teikimo procesą. Pastebėta, kad paslaugų gavėjams patinka pildyti planą, galvoti asmeninius tikslus ir jų siekti, nes jaučiasi svarbūs, pastebėti, gali išsakyti savo norus ir lūkesčius.

Vaikų dienos centro lankytojai

2023 metais buvo užpildyti 52 individualūs vaiko planai. Į individualų planą yra įtrauktos grafos, kuriose vertinamas vaiko įsitraukimas į plano pildymą ir įsitraukimas į asmeninio tikslo įgyvendinimą.



Peržiūrėjus 2023 metų rezultatus (28 pav.), patys aktyviai įsitraukė į plano pildymą (80,77 proc.), pasyviai - 19,23 proc. vaikų. Palyginus su 2022 metų rezultatais, tai 2022 metais aktyviai įsitraukė 85,19 proc., pasyviai 14,81 proc. Lyginant 2022 metų ir 2023 metų rezultatus matyti, kad 2023 metais vaikų aktyvumas nežymiai sumažėjo. Tikslinga išsiaiškinti pokyčio priežastis ir toliau kryptingai siekti vaikų savarankiškumo, skatinant ir sudaryti galimybę reikšti savo požiūrius ir nuomones aktyviai dalyvaujant plano sudaryme.



Vaikai įsitraukiant į asmeninio tikslo įgyvendinimą (29 pav.) aktyviai dalyvavo 69,23 proc., pasyviai – 30,77 proc. Palyginus 2022 metų ir 2023 metų rezultatus, 2023 metais neženkiai sumažėjo skaičius vaikų dalyvusių įsitraukiant į asmeninio tikslo įgyvendinimą. Pastebėta, kad mažiau suinteresuotiems vaikams dalyvauti plano pildyme, tikslus padeda sugalvoti socialiniai darbuotojai. Socialiniai darbuotojai stengiasi kuo labiau vaikus įtraukti į veiklas, užimtumus ir laisvalaikio leidimą kartu su kitais vaikais. Darbuotojai atkreips dėmesį į vaikus, kurie pasyviau dalyvauja individualaus plano pildyme ir tikslų įgyvendinime ir pasistengs kaip įmanoma labiau juos motyvuoti.

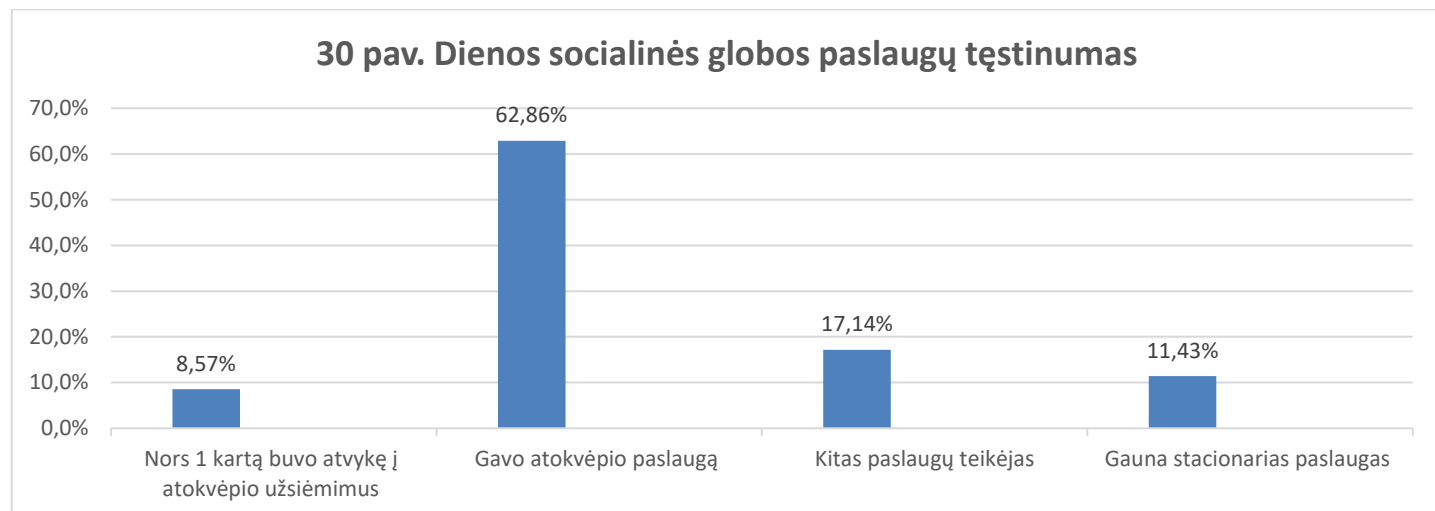
8. PASLAUGŲ TEIKIMO TĖSTINUMAS

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.
----------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

8. Rodiklis	Paslaugų gavėjų, pakeitusių paslaugas, procentinė išraiška.
--------------------	-------------------------------------------------------------

Dienos socialinės globos asmens namuose paslaugų gavėjai

Duomenis apie tęstinumą už 2023 metus surinko BĮ Mažeikių rajono socialinių paslaugų tarnybos darbuotojai peržiūrėję statistinius duomenis, paslaugų gavėjų bylas ir užsiėmimų lankytojų sąrašus.

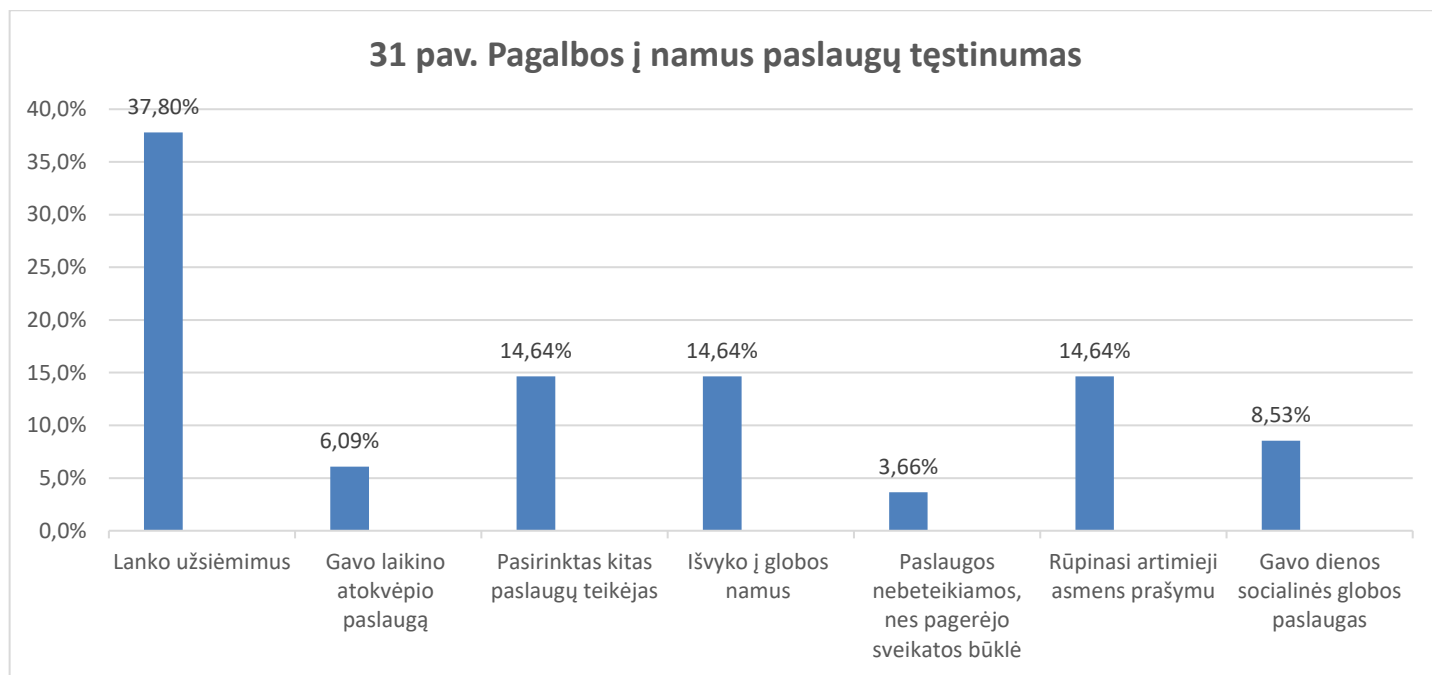


Tarnyba, siekdama patenkinti besikeičiančius paslaugų gavėjų poreikius, teikia kelių rūšių paslaugas, prireikus gali pasiūlyti ir tęsines savo ar kitų stacionarių socialinių paslaugų įstaigų paslaugas (30 pav.). Dienos socialinės globos asmens namuose paslaugų gavėjų artimieji turi galimybę pasinaudoti laikino atokvėpio paslauga. Šia paslauga per 2023 metus pasinaudojo 22 (62,86 proc.) paslaugų gavėjų artimųjų. Taip pat dienos globos paslaugas gaunantys asmenys yra kviečiami į tarnyboje vykstančius užsiėmimus. Net 3 (8,57 proc.) asmenys, lydimi individualios priežiūros darbuotojo buvo atvykę į šiuos užsiėmimus bent vieną kartą. Pernai paslaugos ne dėl mirties buvo nutrauktos 10 asmenų, 6 (17,14 proc.) iš jų nusprendė pasirinkti kitą paslaugos teikėją, o 4 (11,43 proc.) asmenys dėl sveikatos būklės buvo perkelti į ilgalaikės globos įstaigas.

Palyginus 2022 metų ir 2023 metų rezultatus, tai 2023 metais laikino atokvėpio paslauga pasinaudojo dvigubai daugiau asmenų. Galima drąsiai teigti, kad ši paslauga tapo populiareesnė bei labai naudinga paslaugų gavėjų artimiesiems, kuri palengvina kasdienybę. Paslaugos dėl kitų priežasčių buvo nutrauktos apylygiai (2022 metais 11 asmenų, 2023 metais 10 asmenų).

Socialinės priežiūros pagalbos į namus paslaugų gavėjai

Duomenis apie tęstinumą už 2023 metus surinko BĮ Mažeikių rajono socialinių paslaugų tarnybos darbuotojai peržiūrėję statistinius duomenis, paslaugų gavėjų bylas ir užsiėmimų lankytojų sąrašus.



Pagalbos į namus paslaugas gaunantiems asmenims yra užtikrinamas įvairesnis paslaugų tęstinumas (31 pav.). Pasikeitus paslaugų gavėjo, gaunančio pagalbos į namus paslaugas, sveikatos būklei gali pasiūlyti dienos socialinės globos asmens namuose paslaugas arba asistento paslaugas. 2023 metais dienos socialinės globos paslaugas gavo 7 (8,53 proc.) paslaugų gavėjų. Tarnyboje, taip pat yra organizuojami „Atokvėpio“ užsiėmimai, kurių užsiėmimuose dalyvauja paslaugų namuose gavėjai, juos dažnai palydi individualios priežiūros darbuotojai, laukiami yra ir senyvo amžiaus ar neįgalūs miesto gyventojai. Užsiėmimų metu vyksta edukacinės popietės, gaminami rankdarbiai, skaitomi pranešimai ir diskutuojama aktualiomis temomis. 2023 metais į „Atokvėpio“ užsiėmimus atvyko 31 (37,8 proc.) paslaugų gavėjų. Kai kurie paslaugų gavėjai dalyvauja beveik visuose užsiėmimuose, kiti atvyksta tik retkarčiais. Prireikus tarnybos darbuotojai teikia tarpininkavimo paslaugas suruošiant dokumentus kitoms paslaugoms gauti. 3 (3,66 proc.) asmenims pagalbos į namus paslaugos nebebuvo reikalingos, nes pagerėjo jų sveikatos būklė, galėjo patys pasirūpinti savo poreikiais. Taip pat 12 (14,64 proc.) paslaugų gavėjų paslaugos buvo nutrauktos, nes asmens prašymu artimieji ėmė rūpintis patys. 12 (14,64 proc.) asmenų pasirinko kitą paslaugos teikėją, 12 (14,64 proc.) paslaugų gavėjų išvyko gyventi į globos namus.

Palyginus 2022 metų ir 2023 metų rezultatus pastebime, kad paslaugų tęstinumas reikalingas ir naudingas paslaugų gavėjams.

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. 2023 m. buvo vykdomos šios projektinės veiklos:

- „Smagu sportuoti kartu“. Projekto metu dalyvavo 52 vaikai iš abiejų vaikų dienos centrų. Į projekto veiklas buvo įtraukti ir vaikų tėvai. Buvo organizuojamos šeimų sportinės žaidynės.
- „Rūšiavimui atostogų nėra“. Projekto metu dalyvavo 50 vaikų iš abiejų vaikų dienos centrų. Buvo ugdoma vaikų ekologinė savimonė, suteikiant žinių apie atliekų rūšiavimą ir ekologinę įvairovę. Organizuotos rūbų mainų mugės, kūrybinės dirbtuvės.
- „Pasinerk į teatro ir kino pasaulį“. Projekto metu dalyvavo daugiau nei 30 vaikų iš Mažeikių ir Sedos vaikų dienos centrų. Vaikai mokėsi aktorinio meistriškumo, kūrė ir pristatė interaktyvius spektaklius, kūrė trumpametražius filmus. Į kai kurias veiklas buvo įtraukti ir bendruomenės nariai, vaikų tėvai.
- „Pažink gamtą – apsaugok ateities kartas“. Dalyvavo apie 50 vaikų iš abiejų vaikų dienos centrų. Projekto metu vaikai dalyvavo edukacinėse paskaitose su gamtininku, pažindinosi su juos supančia aplinka.

Dažniausiai vaikų dienos centrą lankantys vaikai jį palieka, nes nebegali suderinti laiko su kitais popamokiniais užsiėmimais (32 pav.). Vaikų dienos centro veikla skirta vaikų socializacijos skatinimui, todėl vaikų įsiliejimas į kitą neformalią veiklą yra vienas iš teigiamo socialinių paslaugų tęstinumo pavyzdžių. Šiuo metu dalis vaikų derina vaikų dienos centro ir neformaliojo švietimo užsiėmimų lankomumą (61,54 proc). Vaikų dienos centrą lankantys vaikai, esant poreikiui gali gauti psichologo asistento paslaugas. 2023 metais psichologo asistento paslaugas gavo 38,46 proc. vaikų. BĮ Mažeikių rajono socialinių paslaugų tarnyba nuolat apie savo veiklą informuoja renginių metu. Taip pat vaikų dienos centrų veiklos ir užsiėmimai viešinimi socialiniame tinkle Facebook, tarnybos paskyroje.

32 pav. Vaikų dienos centrų paslaugų tęstinumas



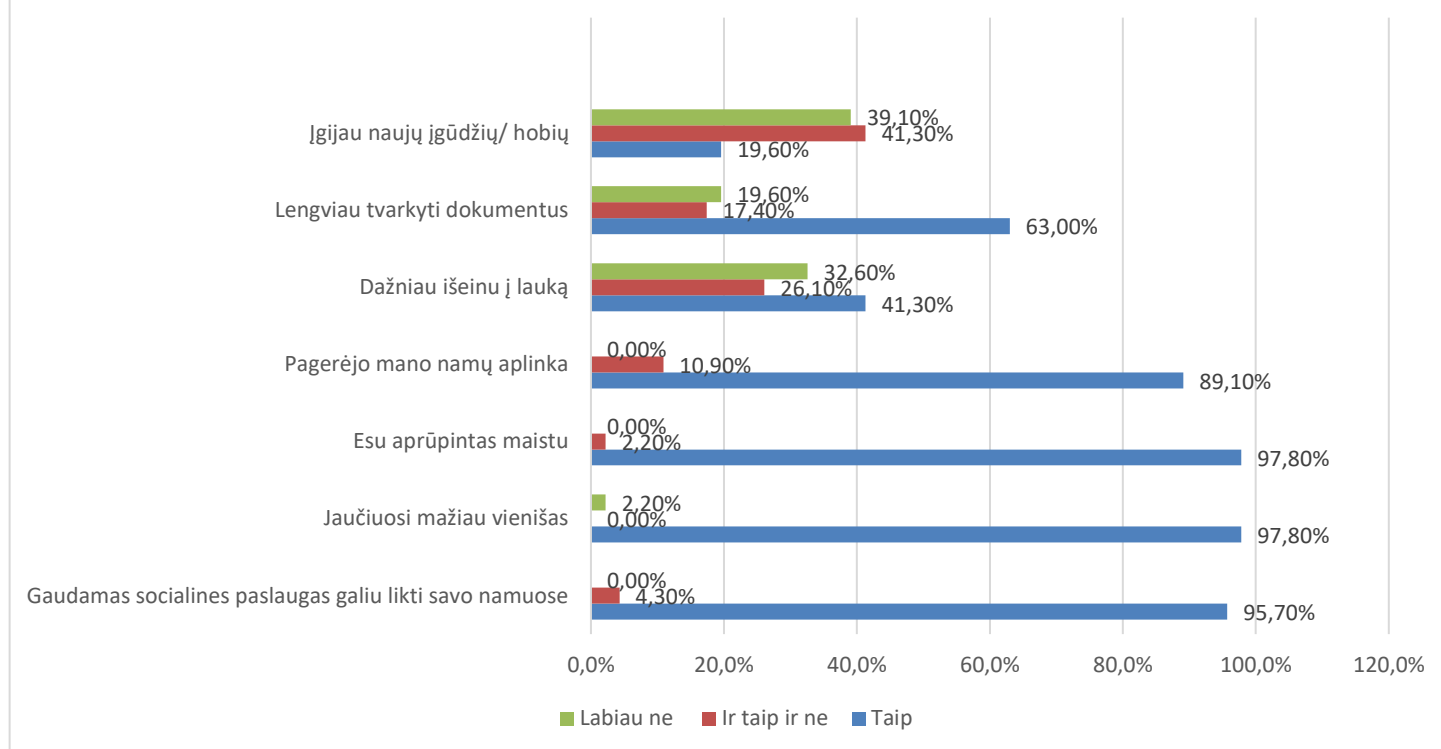
9. NAUDA PASLAUGŲ GAVĖJAMS

43 kriterijus	Socialinių paslaugų teikėjas fiksuoja suteiktų paslaugų rezultatus ir naudą paslaugų gavėjui individualiu ir kolektyviniu požiūriu.
9. Rodiklis	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 2023 m. lapkričio – gruodžio mėnesiais. Paslaugų gavėjams buvo pateiktos anoniminės popierinės anketos. Užpildytų anketų duomenys buvo suvesti į www.apklausa.lt portalą. Dalyvavo visi dienos socialinės globos paslaugų gavėjai arba jų artimieji (46 asmenys, iš viso 100 proc.).

33 pav. Dienos socialinės globos paslaugų naudos įvertinimas



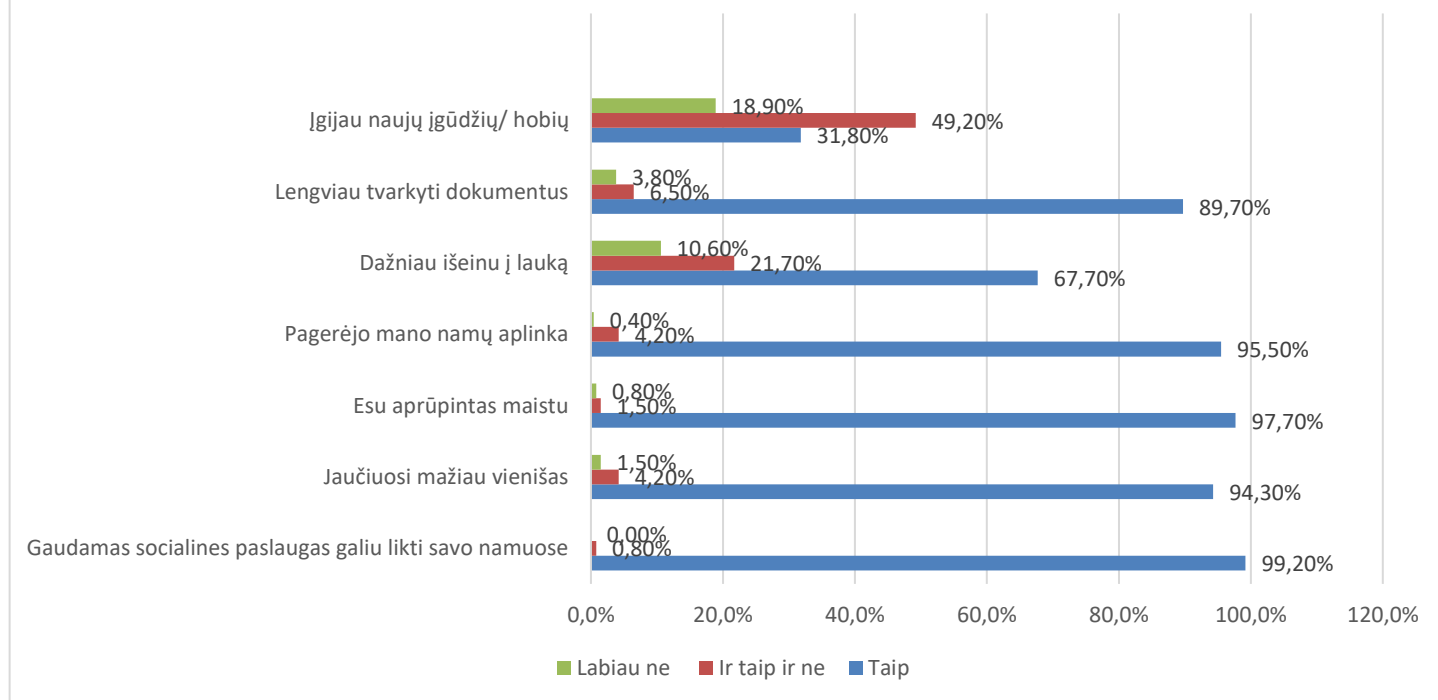
Paslaugų namuose gavėjai, pasirinkdami atsakymą „Taip“, kaip didžiausią tarnybos teikiamų paslaugų naudą (33 pav.) įvertino: aprūpinimą maistu (97,8 proc.), jaučiasi mažiau vieniši (97,8 proc.), galimybė likti savo namuose (95,7 proc.), pagerėjo namų aplinka (89,1 proc.), lengviau tvarkyti dokumentus (63 proc.). Lyginant su 2022 metų rezultatais paslaugų namuose gavėjai pirmenybę teikia toms pačioms sritims. Tiek 2022 metais, tiek 2023 metais labiausiai vertinimai išsiskyrė, pažymint atsakymą „Labiau ne“, kalbant apie įgytus naujus įgūdžius (39,1 proc.), dėl dažnumo išeinant į lauką (32,6 proc.). Pastebima, kad dienos socialinės globos paslaugų gavėjai yra silpnos sveikatos būklės, jiems sudėtinga įgyti naujų įgūdžių ar kasdien išeiti į lauką. Toliau bus siekiama, kad paslaugų namuose gavėjams ne tik būtų patenkinti būtinieji poreikiai, bet ir suteiktų galimybę pagal esamus resursus paslaugų gavėjams įgyti naujų įgūdžių, dažniau išeiti į lauką.

Socialinės priežiūros pagalbos į namus paslaugų gavėjai

Apklausa vyko 2023 m. lapkričio – gruodžio mėnesiais. Paslaugų gavėjams buvo pateiktos anoniminės popierinės anketos. Užpildytų anketų duomenys buvo suvesti į www.apklausa.lt portalą. Dalyvavo 264 paslaugų gavėjai, iš 341* (77,42 proc.).

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

34 pav. Pagalbos į namus paslaugų naudos įvertinimas

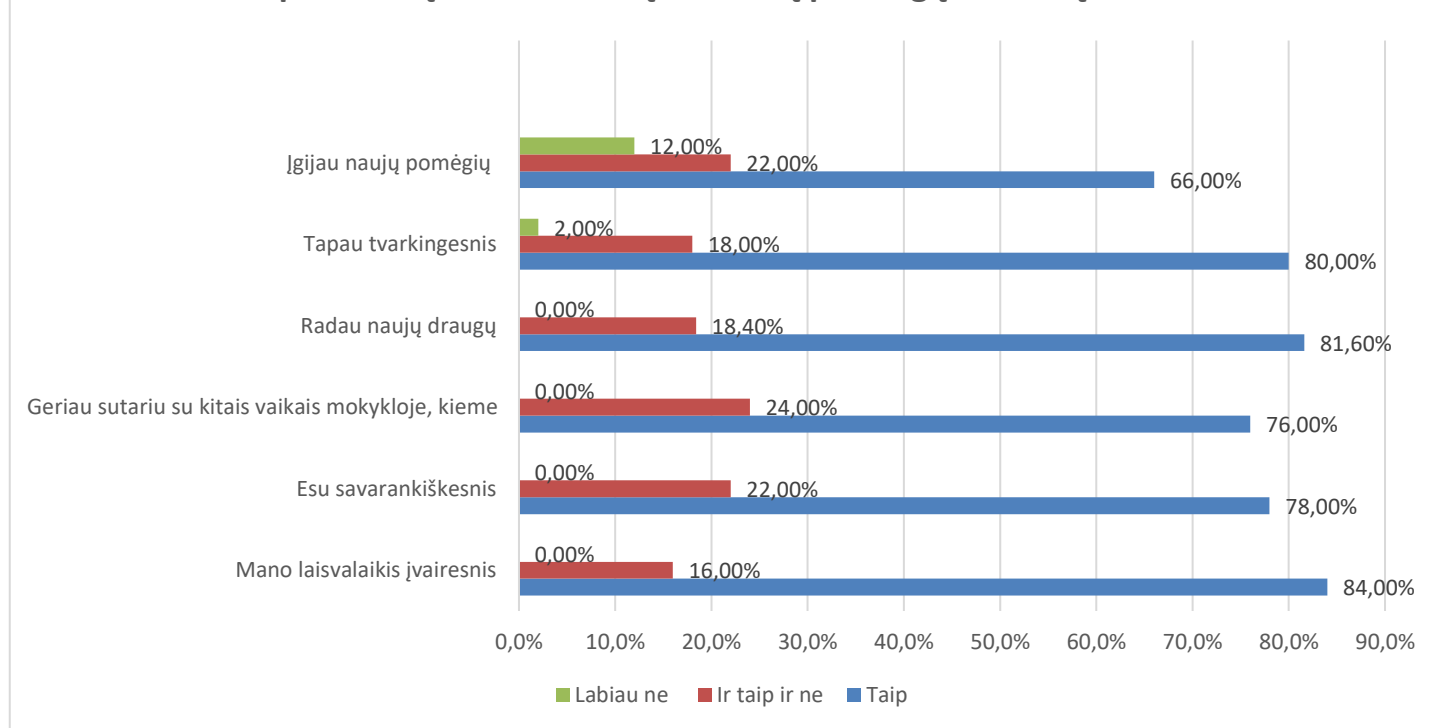


Socialinės priežiūros pagalbos į namus paslaugų gavėjai paslaugų naudą įvertino panašiai kaip ir dienos socialinės globos asmens namuose paslaugų gavėjai. Paslaugų namuose gavėjai, pasirinkdami atsakymą „Taip“, kaip didžiausią tarnybos teikiamų paslaugų naudą (34 pav.) įvertino: galimybę likti savo namuose (99,2 proc.). Taip pat paslaugų namuose gavėjams svarbu aprūpinimas maistu (97,7 proc.), pagerėjo namų aplinka (95,5 proc.), jaučiasi mažiau vieniši (94,3 proc.), lengviau tvarkyti dokumentus (89,7 proc.). Lyginant su 2022 metų rezultatais socialinės priežiūros pagalbos į namus paslaugų gavėjai pirmenybę teikia toms pačioms sritims. 2023 metais, pažymėtas atsakymas „Labiau ne“, kalbant apie įgytus naujus įgūdžius. Net 18,9 proc. paslaugų namuose gavėjai mano, kad naujų įgūdžių neįgijo, teigdami, kad su amžiumi silpnėja ir mokytis kažko naujo darosi neįmanoma. Lyginant gautus rezultatus su dienos socialinės globos paslaugų namuose gavėjais pastebima, kad pagalbos į namus paslaugų gavėjai aktyviau dalyvauja papildomuose užsiėmimuose, atvyksta į „Atokvėpio“ užsiėmimus. Taip pat esant poreikiui individualios priežiūros darbuotojos gali pamokyti paslaugų gavėjus naudotis išmaniaisiais telefonais ar kompiuteriais, paskatinti namuose užsiimti smulkiais rankdarbiais ar kitais hobiais. Paslaugos labiausiai naudingos, nes leidžia gyventi savo namuose, sumažėjo vienišumo jausmas, pasirūpinama jų mityba ir namų aplinka. Toliau bus siekiama didesnio paslaugų namuose gavėjų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis, kuo labiau individualizuojant asmens poreikius ir teikiamas paslaugas.

Vaikų dienos centrų lankytojai

Apklausa vyko 2023 m. lapkričio – gruodžio mėnesiais. Apklausoje dalyvavo 52 (iš viso 100 proc.) vaikų. Atsižvelgus į vaikų nuomonę, jiems buvo sudaryta elektroninė kompiuteriu pildoma anoniminė apklausa portale www.apklausa.lt.

35 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 „Taip“ (35 pav.). Vaikų pasiskirstymas išsidėstė: laisvalaikis tapo įvairesnis (84 proc.), rado naujų draugų (81,6 proc.), tapo tvarkingesnis (80 proc.), padidėjo savarankiškumas (78 proc.), geriau sutaria su kitais už vaikų dienos centro ribų (76 proc.). Vaikams buvo sudaryta galimybė pasirinkti neutralų atsakymą „Ir taip ir ne“, kai jie nėra apsisprendę dėl naudingumo. Tie, kurie pažymėjo, kad įgijo naujų įgūdžių (66 proc.) laukelyje turėjo parašyti kokie jų įgyti įgūdžiai būtų. Buvo įvardinta: bendravimo, drąsos, pagalbos kitam, pasitikėjimo savimi, maisto gaminimo, šokio šokimas, vaidinimas.

Lyginant rezultatus su 2022 metais, 2023 metais didesnė dalis (procentine išraiška) vaikų įžvelgia naudą lankant vaikų dienos centrą. Vaikų dienos centre ugdomi ne tik socialiniai įgūdžiai, bet vaikai mokomi ir įvairių rankdarbių, dalyvauja meninio užimtumo veiklose, gamina maistą. Kai kurie vaikai mažiau suinteresuoti įgyti naujų pomėgių, rečiau įsitraukia į užimtumo veiklas. Jie vaikų dienos centrą labiau lanko dėl aktyvių veiklų, bendravimo su bendraamžiais ar kitų priežasčių. Dienos socialinės priežiūros vaikams paslaugų tikslas yra ugdyti įvairius įgūdžius. Vaikai, lankydami vaikų dienos centrą, ir kasdien susitikdami su bendraamžiais ugdo savo bendravimo įgūdžius, centre galiojančios taisyklės dėl švaros prisideda prie higienos ugdymo, vaikai mokomi savarankiškai priimti sprendimus ir spręsti jiems kylančias problemas su ar be suaugusiųjų pagalbos. Užsiėmimų vaikų dienos centre metu vaikams sudarytos galimybės paruošti pamokas. Dienos centre vaikai žaidžia lavinamuosius žaidimus, sužino daug įvairios informacijos, keliauja ir plečia savo akiratį. Atsižvelgiant į tyrimo rezultatus bus svarstoma galimybė daugiau dėmesio skirti vaikų emocinio intelekto ugdymui.

10. PASLAUGŲ GAVĖJŲ IR KITŲ SVARBIŲ SUINTERESUOTŲJŲ ŠALIŲ PASITENKINIMAS

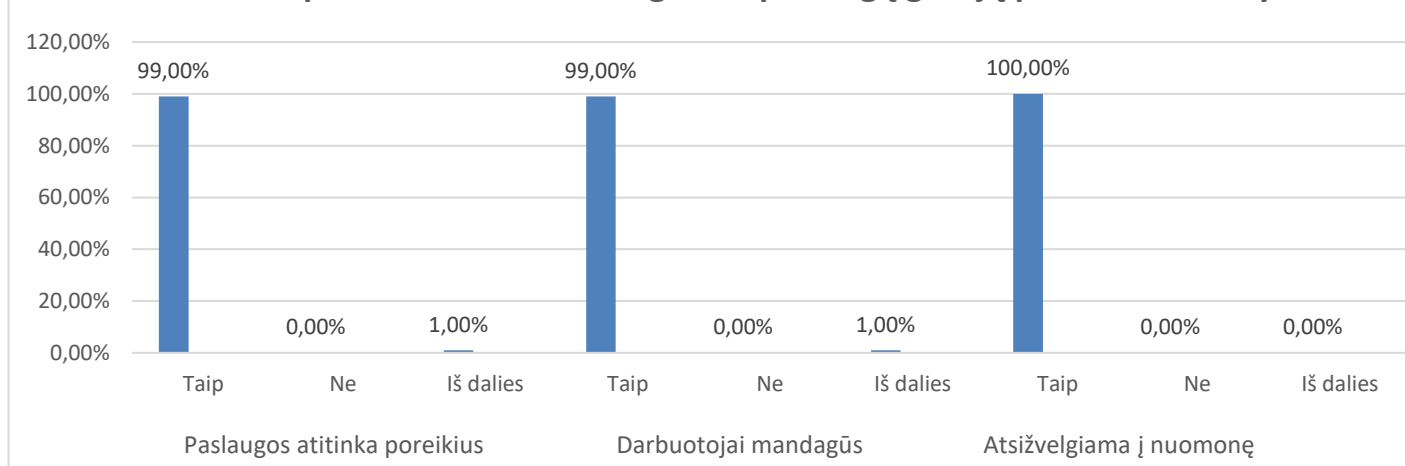
45 kriterijus	Socialinių paslaugų teikėjas atlieka paslaugų gavėjų ir visų suinteresuotųjų šalių pasitenkinimo apžvalgą.
10. Rodiklis	Paslaugų gavėjų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis procentinė išraiška

Paslaugų namuose gavėjai

Duomenys rezultatams surinkti peržiūrėjus 2023 m. kokybės vertinimo anketas - 51 dienos socialinės globos paslaugas asmens namuose gaunančių paslaugų gavėjų ir 170 pagalbos į namus paslaugų gavėjų kokybės vertinimo anketų. 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. Darbuotoja, atsakinga už paslaugų kokybės vertinimą, pagal galimybes apsilanko paslaugų gavėjų namuose.

Dauguma dienos socialinės globos paslaugų gavėjų ar jų artimųjų įvardija, kad paslaugos atitinka jų poreikius (36 pav.). 99 proc. pasirinko atsakymą „Taip“. Duomenys parodo, kad paslaugų gavėjai namuose dažnai džiaugiasi galimybe gauti paslaugas, kurios palengvina jų kasdienybę. 1 proc. apklausos dalyvių pasirinko atsakymą „Iš dalies“. Vertindama paslaugas, paslaugų gavėjos dukra, tokį pasirinkimo variantą pasirinko, nes dėl įstaigos galimybių stokos nėra patenkinamas jos noras kas antrą dieną gauti kineziterapeuto paslaugas jos mamai. Dienos socialinės globos paslaugų namuose gavėjų buvo klausama, ar yra atsižvelgiama į jų nuomonę. Visi (100 proc.) apklaustųjų pasirinko atsakymą „Taip“. Darbuotojai elgiasi mandagiai ir pagarbiai mano 99 proc. apklaustųjų, 1 proc. mano, kad „Iš dalies“. Šis atsakymas grindžiamas tuo, kad individualios priežiūros darbuotoja kreipdamasi į paslaugų gavėją sako „Tu“, kas nepatinka paslaugų gavėjai.

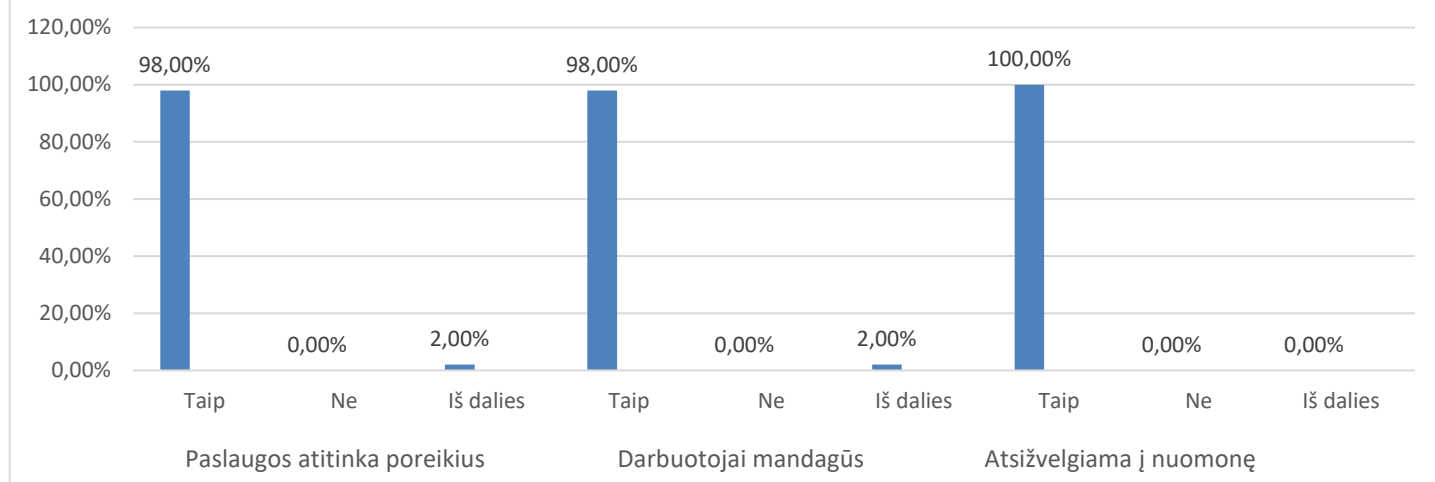
36 pav. Dienos socialinės globos paslaugų gavėjų pasitenkinimo tyrimas



Beveik visi socialinės priežiūros pagalbos į namus paslaugų gavėjai (37 pav.) teigė, kad teikiamos paslaugos atitinka jų poreikius (98 proc.), darbuotojai elgiasi mandagiai ir pagarbiai (98 proc.), ir yra atsižvelgiama į jų nuomonę (100 proc.). Tik 1 proc. apklaustųjų pažymėjo, kad darbuotojai nemandagūs, tik iš dalies teikiamos paslaugos atitinka poreikius. Toks nuomonės pasirinkimas grindžiamas tuo, kad paslaugų gavėja norėtų daugiau teikiamų valandų per savaitę. Tarnyba šio prašymo įgyvendinti negali, nes pagal socialinės priežiūros pagalbos į namus įstatymą ji gauna maksimalų valandų skaičių per savaitę.

Lyginant gautus duomenis su 2022 metais, rezultatai yra panašūs, tačiau pastebimas pokytis, kad paslaugų gavėjai namuose tampa atviresni, nebijo išsakyti savo lūkesčių, tai parodo 2023 metų rezultatų pokytis. BĮ Mažeikių rajono socialinių paslaugų tarnyba, nežiūrint to, kad paslaugų gavėjai teigiamai vertina šiuo metu teikiamų paslaugų kokybę, ir toliau yra suinteresuota teikti kuo kokybiškesnes socialines paslaugas, kurios atlieptų visus paslaugų gavėjų poreikius, būtų orientuotos į asmenį ir kuo labiau prieinamesnės.

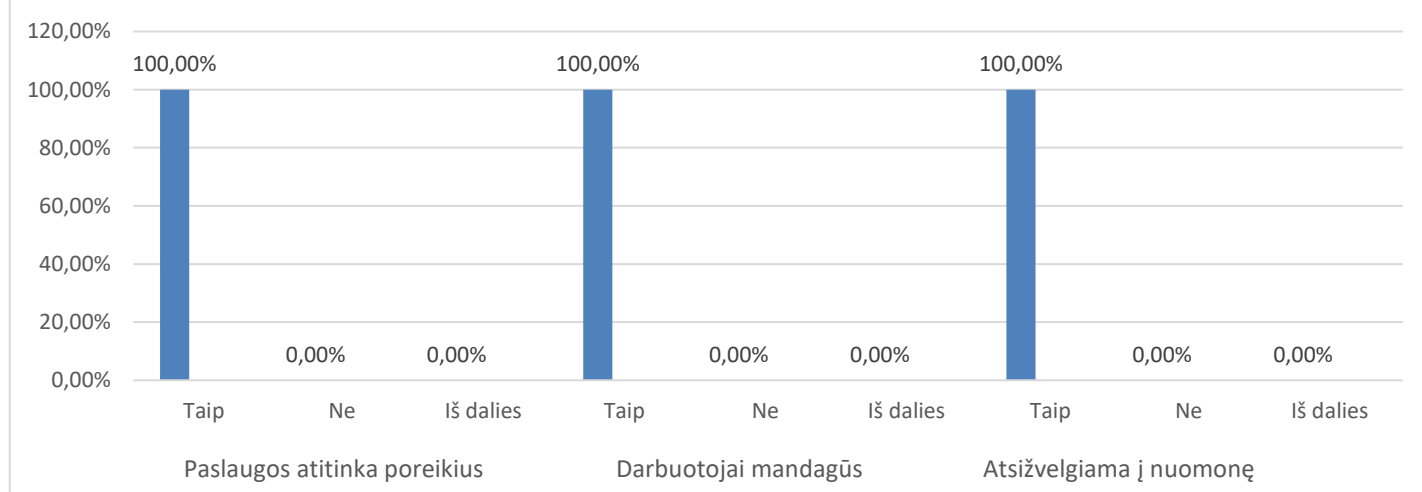
37 pav. Pagalbos į namus paslaugų gavėjų pasitenkinimo tyrimas



Vaikų dienos centrų lankytojai

Duomenys rezultatams buvo surinkti patikrinus 2023 m. kokybės vertinimo anketas. Darbuotoja, atsakinga už paslaugų kokybės vertinimą, pagal galimybes susitiko su vaikų dienos centrų lankančių vaikų tėvais, su negalinčiais susitikti kalbėjosi telefonu. Anketas pildė vaikų tėvai. Iš viso užpildytos 28 anketos.

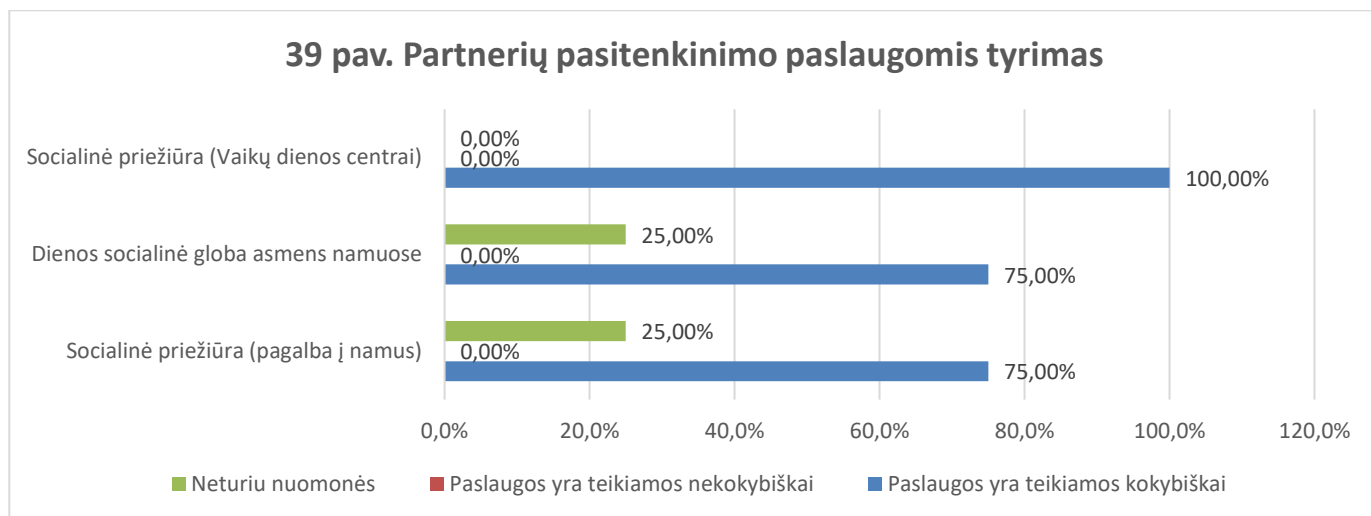
38 pav. Vaikų dienos centrų lankytojų tėvų pasitenkinimo tyrimas



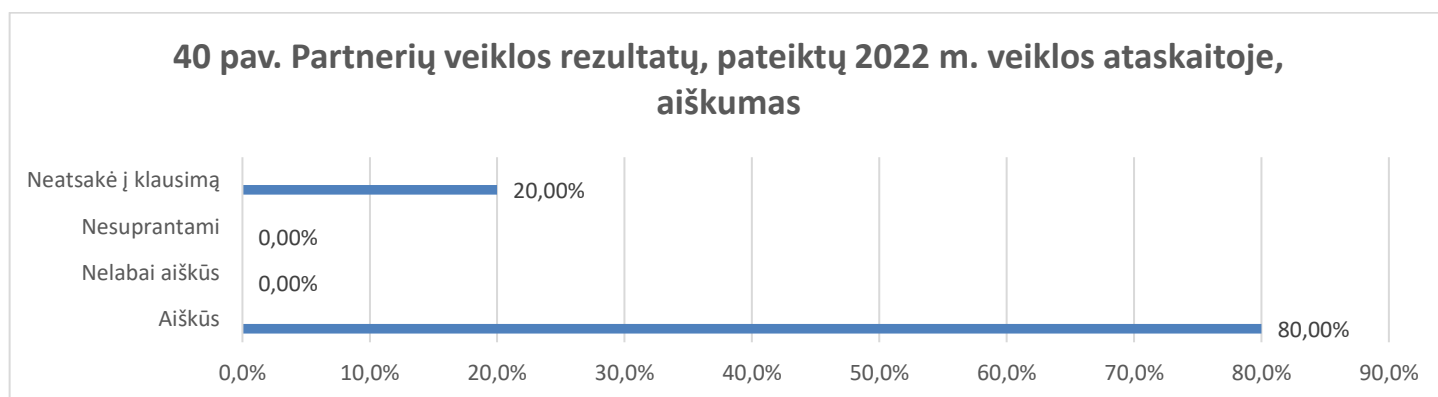
Visi tėvai, kurių vaikai lanko vaikų dienos centrų, sutartinai teigė, kad teikiamos paslaugos atitinka poreikius (100 proc.). Darbuotojai elgiasi mandagiai ir pagarbiai (100 proc.), ir yra atsižvelgiama į jų ir vaikų nuomonę (100 proc.). Lyginant rezultatus su 2022 metais, nepasitenkinimo paslaugomis nėra, išlieka aukšti pasitenkinimo rodikliai. Kokybės vertinimo anketoje, prie pastabų tėvai rašė padėkas bei pagyrimus vaikų dienos centrų darbuotojoms už įdomiai organizuojamas veiklas, jų empatiškumą.

Partneriai

Apklausa vyko 2023 m. gruodžio mėn. Apklausoje dalyvavo 90 proc. partnerių. Jiems buvo sudaryta apklausa portale www.apklausa.lt



Visi partneriai sutinka, kad BĮ Mažeikių rajono socialinių paslaugų tarnyba teikia kokybiškas paslaugas, kurios atitinka Mažeikių rajono savivaldybės gyventojų poreikius (39 pav.). Partneriai, kurie nesusiduria su tiesiogine tarnybos veikla, negalėjo plačiau pakomentuoti savo atsakymų, todėl rinkosi atsakymą „Neturiu nuomonės“. Partneriams buvo sudaryta galimybė, pateikus internetinę nuorodą, susipažinti su tarnybos praeitų metų veiklos ataskaita ir pažymėti savo nuomonę dėl jos aiškumo (40 pav.).



80 proc. partnerių atsakė, kad rezultatai „Aiškūs“, papildydami, kad rezultatai pateikti aiškiai pagal numatytus tikslus. Pasidžiaugė, kad prireikus visada visi klausimai derinami telefonu. 20 proc. į šį klausimą neatsakė. Taip pat anketoje buvo prašoma pateikti pasiūlymų ar pastabų, ką Tarnybai reikėtų tobulinti siekiant geresnės socialinių paslaugų kokybės. Partneriai šiuo klausimu nebuvo aktyvūs. Vienintelis pasiūlymas buvo išsakytas, kad gerinant socialinę pagalbą gyventojams, galima dar dažniau pasitelkti partnerių organizuojant veiklas, akcijas ar kitus šviečiamuosius renginius. BĮ Mažeikių rajono socialinių paslaugų tarnyba yra suinteresuota gerinti paslaugų kokybę atsižvelgiant į partnerių nuomonę, todėl į pastebėjimą atsižvelgs. Lyginant su 2022 metais, tai 2023 metais partneriai buvo šiek tiek aktyvesni.

Apibendrinant apklausos rezultatus galima teigti, kad partnerių organizacijos mano, kad tarnyba teikia kokybiškas socialines paslaugas.

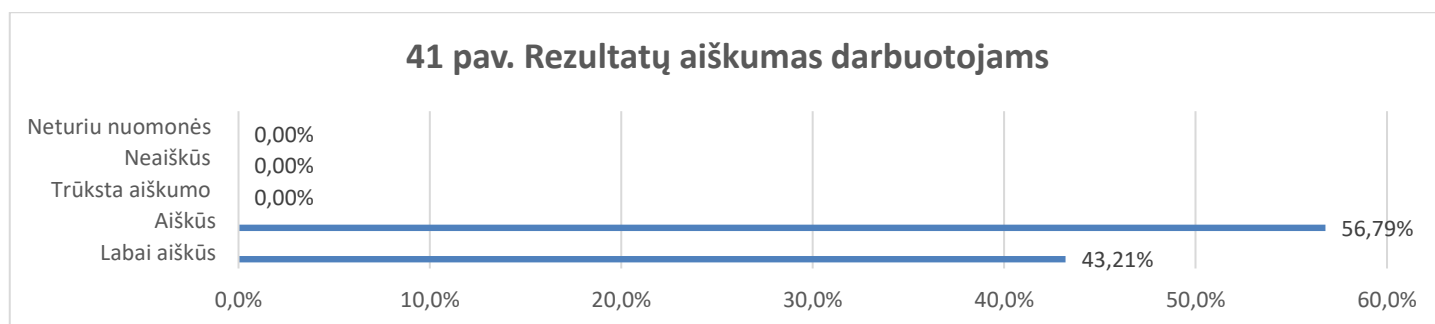
11. INFORMACIJA, KAD PASLAUGŲ GAVĖJAI, PERSONALAS IR KITOS SVARBIOS SUINTERESUOTOSIOS ŠALYS SUPRANTA VEIKLOS REZULTATUS

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

11. Rodiklis	Veiklos rezultatų aiškumas darbuotojams ir paslaugų gavėjams.
---------------------	---------------------------------------------------------------

Darbuotojai

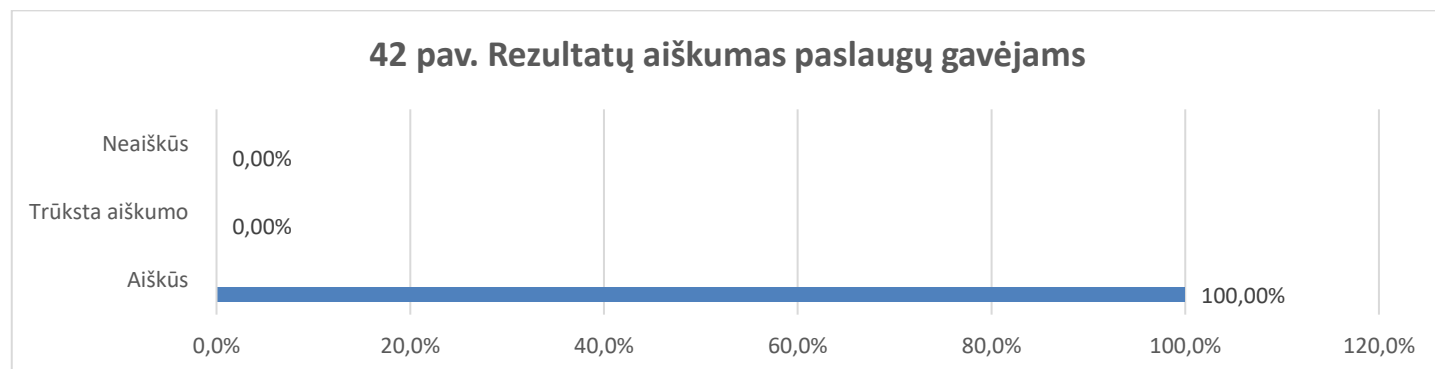
BĮ Mažeikių rajono socialinių paslaugų tarnybos veiklos rezultatai buvo pristatyti susirinkimų metu. Darbuotojams pateikta sutrumpinta rezultatų apžvalga. Po pristatymo apie rezultatų aiškumą buvo apklausti 92 darbuotojai (viso darbuotojų 121). Apklausa atlikta raštu.



Atlikta apklausa leidžia daryti prielaidą, kad veiklos rezultatai diegiant Equass kokybės sistemą darbuotojams yra aiškūs – 43,21 proc. darbuotojų pasirinko atsakymą „Labai aiškūs“ ir 56,79 proc. darbuotojų rinkosi atsakymą „Aiškūs“. Rezultatų pristatymo metu visi rezultatai buvo pakomentuoti, taip pat darbuotojai galėjo užduoti klausimus rezultatams ir informacijai patikslinti. Darbuotojams priminta, kad visi rezultatai pasiekti bendromis pastangomis. Individualios priežiūros darbuotojams buvo išdalinti lankstinukai su veiklos rezultatų pristatymu paslaugų namuose gavėjams. Darbuotojai taip pat buvo informuoti, kad internetiniame Tarnybos puslapyje pakartotinai gali susipažinti su Equass kokybės sistemos diegimo metu pasiektais rezultatais ir veiklos ataskaita už 2023 metus.

Paslaugų gavėjai

BĮ Mažeikių rajono socialinių paslaugų tarnybos veiklos rezultatai buvo pristatyti užimtumo tarnyboje metu. Užsiėmimo dalyvavo 14 paslaugų gavėjų, kuriems skaidrių pagalba buvo pristatyti rezultatai.



Visi paslaugų gavėjai patvirtino, kad apklausų rezultatai jiems yra aiškūs ir pakartotinai pritarė jiems (100 proc.). Rezultatų pristatymo metu vyko diskusija, kiekvienas klausimas išnagrinėtas, patikslinta sunkiau suprantama informacija. Paslaugų namuose gavėjai aktyviai dalyvavo surinktų ir išanalizuotų rezultatų aptarimuose, teikė savo nuomonę ir klausimus. Atvirų klausimų metodas labai padėjo aiškiau suprasti pateiktus rezultatus.

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

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

12. Rodiklis	BĮ Mažeikių rajono socialinių paslaugų tarnybos ir BĮ Elektrėnų socialinių paslaugų centro veiklų efektyvumo, požiūrių rezultatų ir veiklos lyginimo rezultatai.
---------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

BĮ Mažeikių rajono socialinių paslaugų tarnyba (toliau – Tarnyba) savo rezultatus palygino su BĮ Elektrėnų socialinių paslaugų centro (toliau – Centras) gautais rezultatais. Rodiklių palyginimui pasirinktos 3 sritys – darbuotojų asmeninio ugdymo, nuolatinio mokymosi ir tobulėjimo efektyvumo, paslaugų gavėjų teisių skatinimo ir užtikrinimo kasdieniame darbe ir naudos paslaugų gavėjams. Rezultatai buvo derinami telefonu, taip pat peržiūrėtas BĮ Elektrėnų socialinių paslaugų centro internetinis puslapis, kuriame visuomenei pateiktos ataskaitos, informacija apie įstaigą. Taikant lyginimo metodą, buvo siekiama palyginti savo veiklas ir veiklos rezultatus.

Sritys	BĮ Mažeikių rajono socialinių paslaugų tarnyba	BĮ Elektrėnų socialinių paslaugų centras	Lyginimosi išvada
Darbuotojų asmeninio ugdymo, nuolatinio mokymosi ir tobulėjimo efektyvumas	Darbuotojams sudaroma galimybė dalyvauti mokymuose, seminaruose, intervijose, supervizijose, kurias organizuoja įstaiga. Savišvieta bei kontaktiniai mokymai tarnyboje nurodyti kaip labiausiai naudingi. Taip pat Tarnyba kasmet ruošia naują profesinių kompetencijų tobulinimo planą, kuriame atsispindi kompetencijų sritys, kurias darbuotojai labiausiai nori patobulinti. Vykdomos žodinės darbuotojų apklausos, kad išsiaiškinti darbuotojų norus ir pageidavimus kvalifikacijos kėlimo klausimais.	Darbuotojų kvalifikacijos tobulinimo poreikis nustatomas metinio darbuotojų veiklos vertinimo metu. Įstaiga atsižvelgia į darbuotojų nuomonę apie mokymus, jų norus ir lūkesčius. Darbuotojai dalyvauja profesinės kompetencijos renginiuose: mokymuose, seminaruose ir pan. Grįžę iš mokymų pasidalina gautomis žiniomis su kolegomis. Darbuotojai nuolat tarpusavyje kontaktuoja, dalinasi įgyta mokymuose patirtimi, kas irgi laikoma nuolatinio mokymosi ir profesinės kompetencijos tobulinimo dalimi. Įstaigoje organizuojamos intervijos, mokymai darbuotojams aktualiomis temomis.	Abi įstaigos orientuotos, kad darbuotojai tobulėtų, naudoja panašius darbuotojų kvalifikacijos kėlimo metodus. Įgytos žinios pritaikomos darbe.
Paslaugų gavėjų teisių skatinimo ir užtikrinimo kasdieniame darbe	Su Teisių chartija paslaugų gavėjus supažindina socialiniai darbuotojai ir individualios priežiūros darbuotojai, buvo paruoštas popierinis lankstinukas. Įstaigoje „Atokvėpio“ užimtumo metu organizuojamos diskusijos apie paslaugų gavėjų teises. Paslaugų gavėjų teisių užtikrinimo pokytis matuojamas kasmet anketinės apklausos būdu. Labiausiai išryškėja paslaugų gavėjų teisė į pagarbą elgesį, teisė išsakyti savo nuomonę,	Įstaiga paslaugų gavėjams yra parengusi lankstinukus, kuriuose yra išdėstytos pagrindinės paslaugų gavėjų teisės, taip pat prašymų ir skundų nagrinėjimo tvarkos santraukos. Viskas sudedama į segtuvus ir išdalinama paslaugų gavėjams. Taip paslaugų gavėjai primiršus gali nuolat pasiiti ir pasiskaityti. Paslaugų gavėjų teisių užtikrinimo pokytis matuojamas anketiniu būdu, taip pat apklausa vyksta individualiu pokalbiu ir	Abiejose įstaigose periodiškai kartu su paslaugų gavėjais peržiūrimos paslaugų gavėjų teisės, bei skatinamas paslaugų gavėjų aktyvumas reiškiant savo nuomonę. Taip pat abiejose įstaigose

	<p>teisė į konfidencialumą, teisė gauti kokybiškas paslaugas, teisė gauti informaciją apie tarnybos veiklą.</p>	<p>stebėjimo būdu. Labiausiai išryškėja paslaugų gavėjų teisės į pagarbų elgesį, teisė teikti skundus, teisė kartu su darbuotoju planuoti socialinių palaugų teikimą, teisė į privatumą ir konfidencialumą.</p>	<p>teisės paslaugų gavėjams pateiktos lengvai skaitoma ir suprantama forma. Rezultatai panašūs, išsiskyrė tik tai, kad BĮ Elektrėnų socialiniame paslaugų centre paslaugų gavėjai labiau linkę kartu su darbuotojais planuoti paslaugų teikimą.</p>																												
<p>Nauda paslaugų gavėjams</p>	<p>Norint įvertinti paslaugų gavėjų naudą teikiamoms paslaugoms Tarnyba naudoja anoniminę anketą. Suvedus paslaugų namuose gavėjų duomenis, galima daryti išvadą, kokią naudą suteikia teikiamos paslaugos ir kam skiriami prioritetai. Paslaugų namuose gavėjams labai svarbu emocinė būklė, kuriai ir teikia pirmenybę. Toliau seka fiziologiniai ir buitiniai dalykai. Pastebima, kad su amžiumi paslaugų gavėjų sveikata silpsta, jiems sudėtingiau įgyti naujų įgūdžių ar kasdien išeiti į lauką.</p> <table><tr><th>Paslaugų gavėjų nauda</th><th>Procentinė išraiška</th></tr><tr><td>Gaudamas paslaugas gali likti namuose</td><td>95,7 proc.</td></tr><tr><td>Jaučiasi mažiau vieniši</td><td>97,8 proc.</td></tr><tr><td>Yra aprūpinti maistu</td><td>97,8 proc.</td></tr><tr><td>Pagerėjo namų aplinka</td><td>89,1 proc.</td></tr><tr><td>Lengviau tvarkyti dokumentus</td><td>63 proc.</td></tr><tr><td>Dažniau išeina į lauką</td><td>41,3 proc.</td></tr><tr><td>Igijo naujų įgūdžių</td><td>19,6 proc.</td></tr></table>	Paslaugų gavėjų nauda	Procentinė išraiška	Gaudamas paslaugas gali likti namuose	95,7 proc.	Jaučiasi mažiau vieniši	97,8 proc.	Yra aprūpinti maistu	97,8 proc.	Pagerėjo namų aplinka	89,1 proc.	Lengviau tvarkyti dokumentus	63 proc.	Dažniau išeina į lauką	41,3 proc.	Igijo naujų įgūdžių	19,6 proc.	<p>Centras teikiamos naudos išmatavimui naudoja apklausas žodžiu bei raštu pateikiant anketos klausimus. Suvedus, kokią naudą paslaugų gavėjams turi teikiamos paslaugos rezultatus, galima matyti, jog daugiau paslaugų gavėjų išvelgia teikiamų paslaugų naudą tam tikrose savo gyvenimo srityse. Žymus padidėjimas matomas srityse susijusiose su ryšių su artimaisiais sustiprėjimu, asmens savarankiškumo ir aktyvumo padidėjimu, sveikatos pagerėjimu.</p> <table><tr><th>Kokios naudos paslaugų gavėjams turėjo paslaugos?</th><th>Procentinė išraiška</th></tr><tr><td>Pagerėjo nuotaika</td><td>92 proc.</td></tr><tr><td>Sustiprėjo ryšiai</td><td>77 proc.</td></tr><tr><td>Tapau savarankiškesnis</td><td>85 proc.</td></tr><tr><td>Tapau aktyvesnis</td><td>65 proc.</td></tr><tr><td>Pagerėjo sveikatos būklė</td><td>61 proc.</td></tr></table>	Kokios naudos paslaugų gavėjams turėjo paslaugos?	Procentinė išraiška	Pagerėjo nuotaika	92 proc.	Sustiprėjo ryšiai	77 proc.	Tapau savarankiškesnis	85 proc.	Tapau aktyvesnis	65 proc.	Pagerėjo sveikatos būklė	61 proc.	<p>Abi įstaigos teikiamų paslaugų naudos įvertinimui naudoja standartizuotas anketas. Lyginimui pateikti vertinimo duomenys rodo, kad rezultatai yra panašūs. Kaip rodo rezultatai, paslaugų gavėjų pasitenkinimas atskirose srityse yra aukštas. Darytina išvada: aukšti vertinimo rezultatai rodo, kad įstaigose stengiamasi įsigilinti į asmens problemas, išsamiai vertinti paslaugų gavėjų norus ir poreikius.</p>
Paslaugų gavėjų nauda	Procentinė išraiška																														
Gaudamas paslaugas gali likti namuose	95,7 proc.																														
Jaučiasi mažiau vieniši	97,8 proc.																														
Yra aprūpinti maistu	97,8 proc.																														
Pagerėjo namų aplinka	89,1 proc.																														
Lengviau tvarkyti dokumentus	63 proc.																														
Dažniau išeina į lauką	41,3 proc.																														
Igijo naujų įgūdžių	19,6 proc.																														
Kokios naudos paslaugų gavėjams turėjo paslaugos?	Procentinė išraiška																														
Pagerėjo nuotaika	92 proc.																														
Sustiprėjo ryšiai	77 proc.																														
Tapau savarankiškesnis	85 proc.																														
Tapau aktyvesnis	65 proc.																														
Pagerėjo sveikatos būklė	61 proc.																														