

**EQUASS KOKYBĖS SISTEMOS REZULTATŲ
ANALIZĖ BIUDŽETINĖS ĮSTAIGOS MAŽEIKIŲ
RAJONO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ TARNYBOJE
UŽ 2024 METUS**

Parengė:
Socialinė darbuotoja
Kristina Laurinaitienė

2025-01

TURINYS

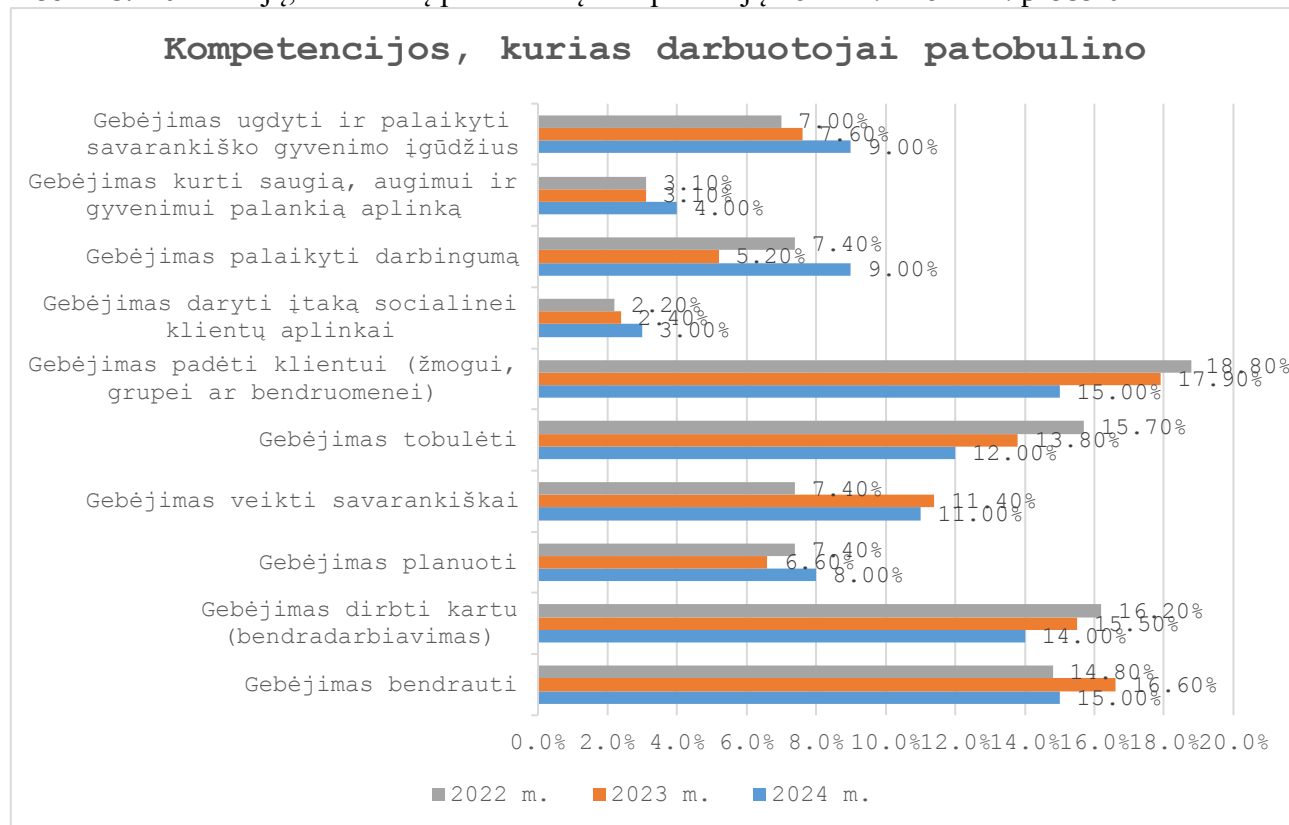
BIUDŽETINĖS ĮSTAIGOS MAŽEIKIŲ RAJONO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ TARNYBOS EQUASS REZULTATAI UŽ 2024 M.

1. DARBUOTOJŲ ASMENINIO UGDYMO SI, NUOLATINIO MOKYMO SI IR TOBULĖJIMO EFEKTYVUMAS	3
2. PASLAUGŲ GAVĖJŲ TEISIŲ SKATINIMO IR UŽTIKRINIMO KASDIENIAME DARBE.....	5
3. ORGANIZACIJOS PARTNERYSČIŲ TEIKIAMOS NAUDOS	8
4. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮTRAUKIMO Į PASLAUGŲ PLANAVIMĄ, TEIKIMĄ IR VERTINIMĄ.....	12
5. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮGALINIMAS.....	14
6. GYVENIMO KOKYBĖS GERINIMAS	17
7. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮTRAUKIMAS Į INDIVIDUALIUS PLANUS	21
8. PASLAUGŲ TEIKIMO TĖSTINUMAS.....	25
9. NAUDA PASLAUGŲ GAVĖJAMS	28
10. PASLAUGŲ GAVĖJŲ IR KITŲ SVARBIŲ SUINTERESUOTŲJŲ ŠALIŲ PASITENKINIMAS	33
11. INFORMACIJA, KAD PASLAUGŲ GAVĖJAI, PERSONALAS IR KITOS SVARBIOS SUINTERESUOTOSIOS ŠALYS SUPRANTA VEIKLOS REZULTATUS	37
12. VEIKLOS EFEKTYVUMO, POŽIŪRIŲ, REZULTATŲ IR (ARBA) VEIKLOS LYGINIMO REZULTATAI	39

1. DARBUOTOJŲ ASMENINIO UGDYMOŠI, NUOLATINIO MOKYMOŠI IR TOBULĖJIMO EFEKTYVUMAS

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

Rodiklis: Darbuotojų, konkrečių patobulintų kompetencijų 2022 m. - 2024 m. procentinė išraiška.



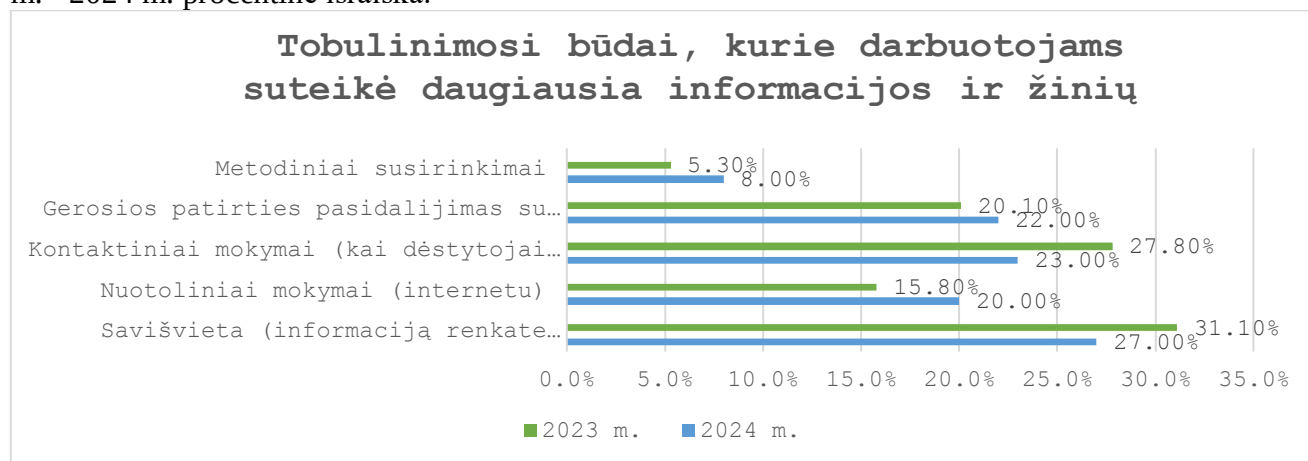
Matavimo šaltinis: darbuotojų anoniminės, anketinės apklausos duomenys.

Rezultatų paaiškinimas: Darbuotojų apklausa yra vykdoma kartą metuose, atliekama internetiniu būdu, per portalą www.apklausa.lt. Pagal darbuotojų profesinių kompetencijų tobulinimo tvarką įstaigoje, dalis planuojamų mokymų yra vykdomi pagal įstaigoje patvirtintą profesinių kompetencijų tobulinimo planą, o dalis – pagal darbuotojų asmeninius pasirinkimus metų eigoje. Taip pat kiekvienais metais yra sudaromas savišvietos, pagal darbuotojo asmeninio profesinio tobulėjimo poreikių planas, kuriuo darbuotojai gali remtis asmeniškai tobulinant savo kompetencijas. 2024 metais planuojant kompetencijų tobulinimo poreikį, darbuotojams buvo pasiūlyta rinktis iš Socialinių paslaugų priežiūros departamento akredituotų mokymų bei Profesinių kompetencijų tobulinimo centro vykdomų mokymų, kuriuose ypač didelis dėmesys skiriamas praktiniams įgūdžiams tobulinti, kuriuos vėliau būtų galima taikyti tiesioginiame darbe su paslaugų gavėjais. Prieš sudarant profesinių kompetencijų tobulinimo planą išnagrinėjamos darbuotojų siūlomos temos pagal jų aktualumą praktikoje bei galimybės tobulinti įvairias, su tiesioginiu darbu susijusias kompetencijas, analizuojamas darbuotojų grįžtamasis ryšys po mokymų. Pateikti duomenys rodo, kokias konkrečias kompetencijas darbuotojai patobulino per 2022 m. – 2024 m. Pastebimi teigiami pokyčiai gebėjime planuoti (8%), kas rodo, kad darbuotojai siekia gerinti savo gebėjimus organizuoti ir planuoti darbo laiką. Taip pat išaugo gebėjimas palaikyti darbingumą (9%), kas rodo darbuotojų norą išlaikyti aukštą darbo našumą ir motyvaciją. Be to, darbuotojai skyrė daugiau dėmesio gebėjimui ugdyti ir palaikyti savarankiško gyvenimo įgūdžius.

(9%), kas rodo didesnę dėmesį asmenų savarankiškumo stiprinimui. Pastebimas mažėjantis poreikis tobulinti: gebėjimą bendrauti (15%), gebėjimą dirbti kartu – bendradarbiauti (14%). Gebėjimo tobulėti (12%) rodiklis taip pat sumažėjo. Apibendrinus gautus rezultatus galima teigti, kad profesinių kompetencijų tobulinimo mokymai socialinių paslaugų srities darbuotojams buvo naudingi profesinei veiklai, t.y. įgytas žinias pritaikė praktikoje dirbant darbe, bendraujant su paslaugų gavėjais.

Tobulinimo kryptys: Ruošiant naują profesinių kompetencijų tobulinimo planą į mažiausiai patobulintas kompetencijas atkreipti dėmesį. Daugiau dėmesio skirti komandinio darbo ir pagalbos teikimo su klientais stiprinimui. Taip pat tikslinga atkreipti dėmesį į vadovavimo kompetencijos stiprinimą, kuri aktuali socialiniams darbuotojams, kaip komandos formavimo įrankis. Tai bus pasiekama per praktinius mokymus, komandinius mokymus.

Rodiklis: Darbuotojų, tobulinimosi būdai, kurie jiems suteikė daugiausia informacijos ir žinių 2023 m. - 2024 m. procentinė išraiška.



Matavimo šaltinis: darbuotojų anketinės apklausos duomenys.

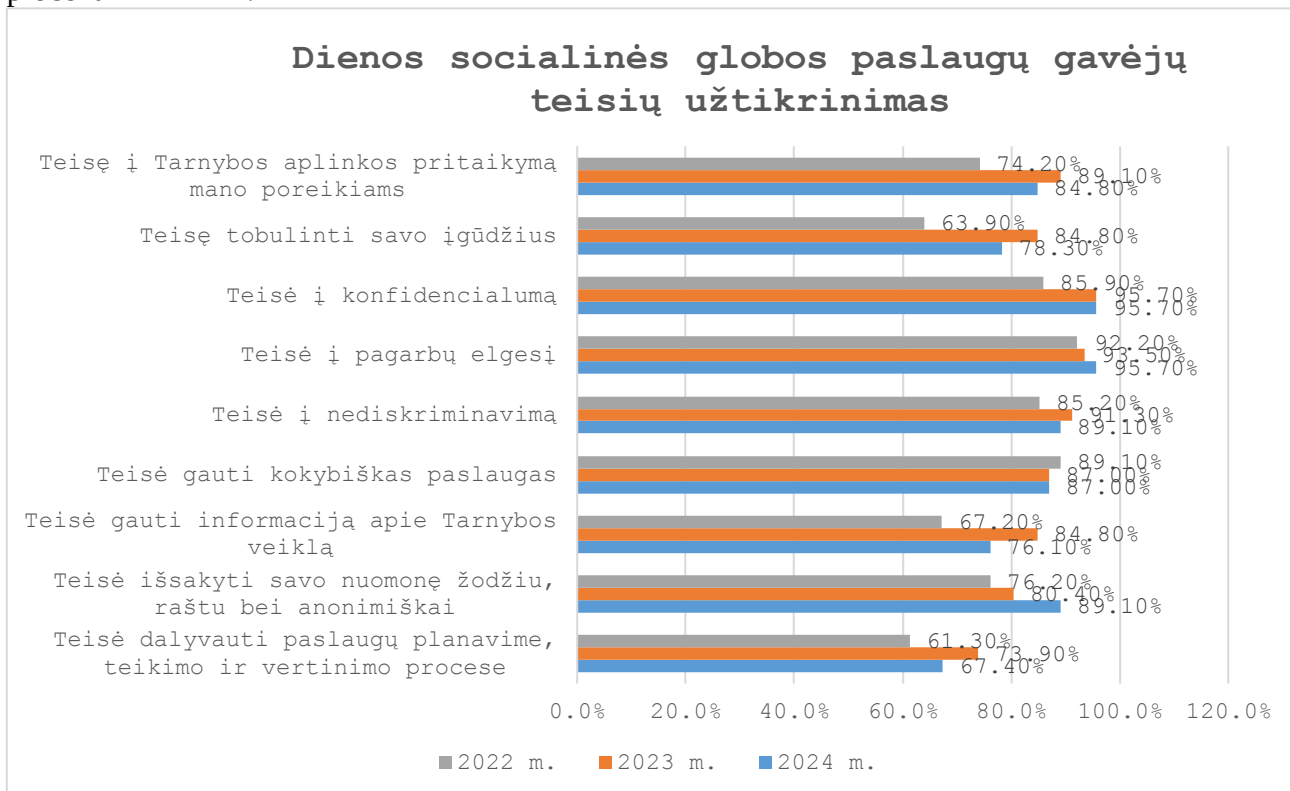
Rezultatų paaiškinimas: Kaip rodo atliktos apklausos duomenys, savišvieta (27%) ir nuotoliniai mokymai (20%) buvo pagrindiniai būdai, kuriais darbuotojai gavo daugiausiai žinių. Savišvieta, apimanti savarankišką informacijos rinkimą, straipsnių skaitymą ir dalyvavimą mokymuose, išlieka itin svarbi žinių gavimo priemonė. Nuotoliniai mokymai tapo populiare sni, rodantys tendenciją vis labiau rinktis internetines mokymosi galimybes. Kontaktiniai mokymai (23%), patirties pasidalijimas su kolegomis (22%) išliko svarbus būdas dalintis žiniomis, kas rodo, kad darbuotojai vertina praktinę patirtį ir kolegų išžvalgas. Apibendrinant galima daryti išvadą, kad buvo atsižvelgta į profesinės kompetencijos ir įsivertinimo rezultatus, pasirinktos tinkamos priemonės (seminarų, mokymų temos).

Tobulinimo kryptys: Tikslinga 1 kartą ketvirtyje išanalizuoti darbuotojų kompetencijų tobulinimo poreikį, pageidavimus ir pateikti darbuotojams aktualius praktinius mokymus jiems priimtina forma. Po kompetencijų tobulinimo mokymų toliau vykdyti metodines popietes, grįžtamajam ryšiui gauti ir perduoti metodinę informaciją kolegoms. Kadangi nuotoliniai mokymai tapo populiare sni, svarbu toliau plėtoti šią formą, užtikrinant, kad mokymai būtų inovatyvūs ir naudingi darbuotojams. Vienas iš būdų, tobulinant kompetencijas, kontaktinių mokymų ir metodinių susirinkimų integravimas į kasdienę veiklą, kad jie taptų efektyvesni ir suteiktų daugiau naudos darbuotojams, teikiantiems socialines paslaugas paslaugų gavėjams.

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.

Rodiklis: Dienos socialinės globos paslaugų gavėjų ar jų artimųjų (kai paslaugų gavėjas dėl negalios negeba reikšti savo minčių), kuriems jų nuomone yra užtikrinamos teisės, 2022 m. - 2024 m. atsakymų procentinė išraiška.

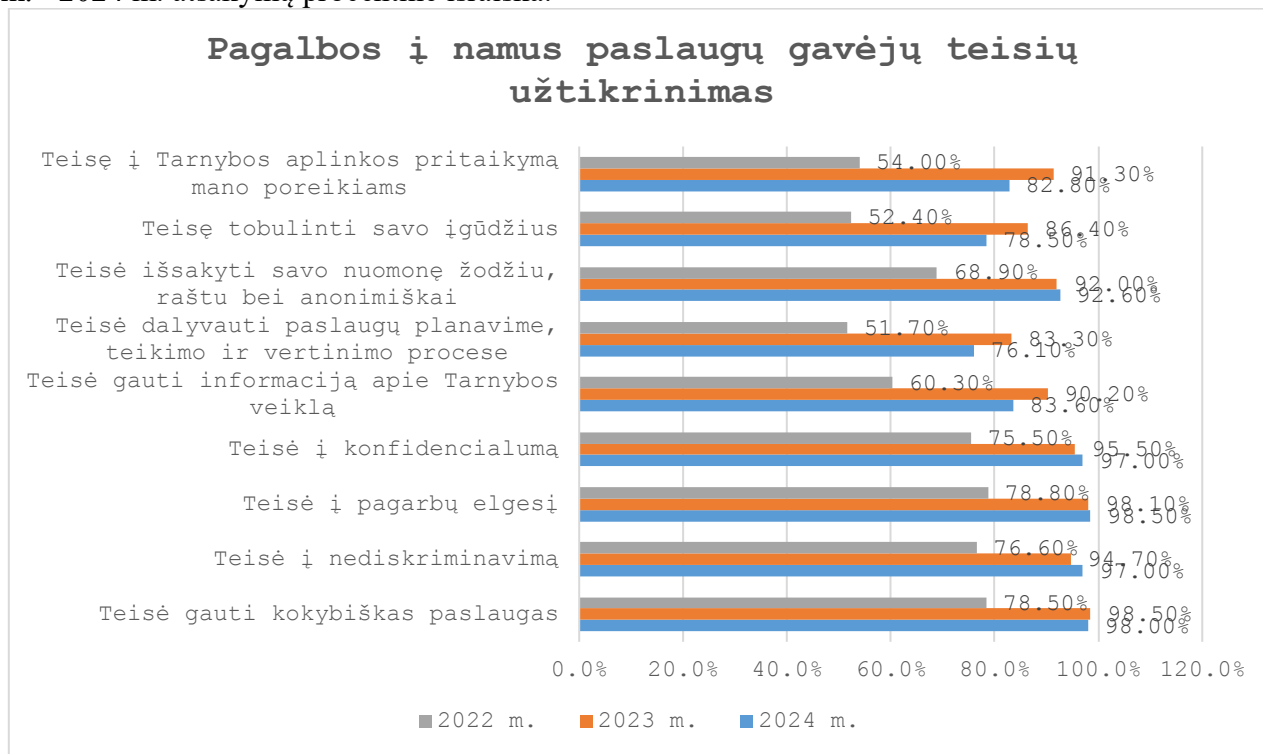


Matavimo šaltinis: Dienos socialinės globos paslaugų gavėjų (ar jų artimųjų) anketinės apklausos duomenys.

Rezultatų paaiškinimas: Paslaugų gavėjams buvo pateiktos anoniminės popierinės anketos. Užpildytų anketų duomenys buvo suvesti į www.apklausa.lt portalą. Reguliariai su paslaugų gavėjais (ar jų artimaisiais) yra aptariamos paslaugų gavėjų teisės. Užtikrinama, kad kiekvienas paslaugas gaunantis paslaugų gavėjas žinotų savo teises ir galėtų reikšti savo nuomonę, jaustųsi saugiai. Informacija apie teises suteikiama individualių pokalbių metu, atvykus pas paslaugų gavėją. Yra išdalinti informaciniai lankstinukai su jų teisėmis. Apžvelgiant 2022 m. – 2024 m. rezultatus, teisių į pagarbų elgesį ir konfidencialumą rodikliai išlieka aukšti, pasiekdami 95,7% 2024 metais. Vertinant kitų teisių užtikrinimą, aukšti apklausos rezultatų rodikliai rodo, kad paslaugų gavėjai žino savo teises ir turi visas galimybes jomis naudotis, gali išsakyti savo nuomonę apie paslaugas ir dalyvauti procese.

Tobulinimo kryptys: Sunkią negalią turintys paslaugų gavėjai negali patys užpildyti anketų, todėl už juos tai daro artimieji. Pagal galimybes, siekti įtraukti papildomai dar ir paslaugų gavėjų nuomonę, atsakymus fiksuojant socialiniam darbuotojui stebėjimo būdu (stebint asmenį, jo elgesį ir reakcijas į įvairius pasiūlymus, naujus dalykus, kūno kalbą).

Rodiklis: Socialinės priežiūros (pagalbos į namus) paslaugų gavėjų ar jų artimųjų (kai paslaugų gavėjas dėl negalios negeba reikšti savo minčių), kuriems jų nuomone yra užtikrinamos teisės, 2022 m. - 2024 m. atsakymų procentinė išraiška.

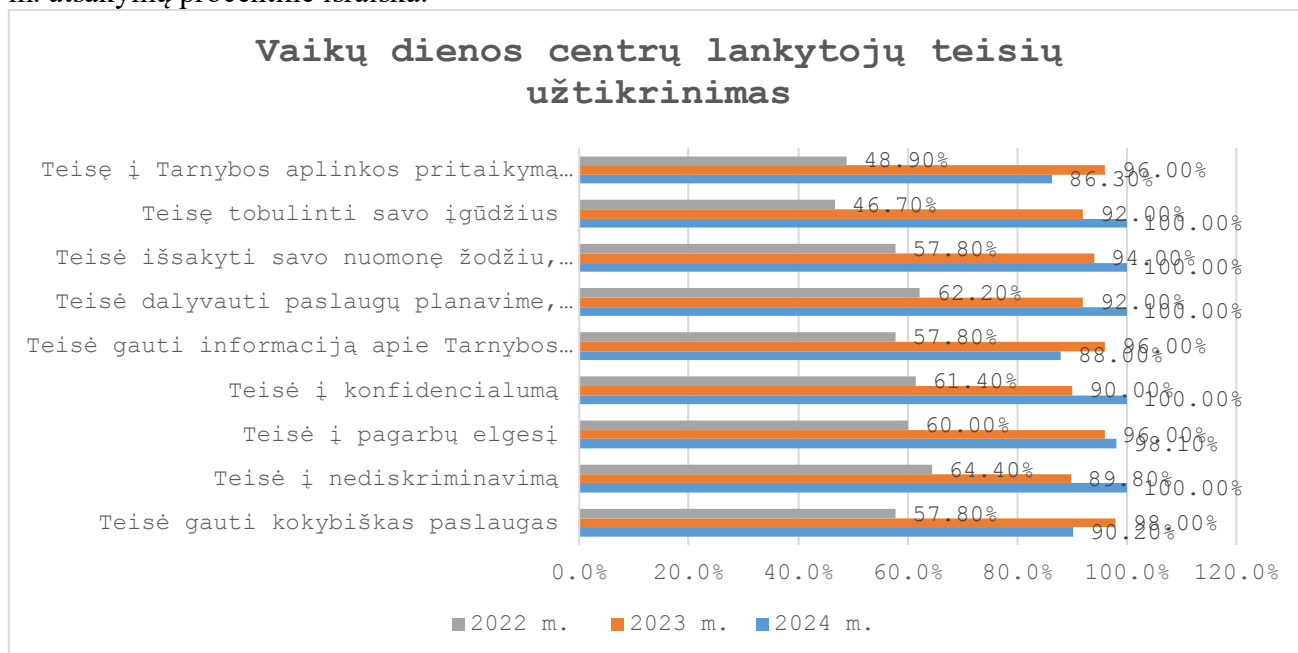


Matavimo šaltinis: Socialinės priežiūros (pagalbos į namus) paslaugų gavėjų anketinės apklausos duomenys.

Rezultatų paaiškinimas: Paslaugų gavėjams buvo pateiktos anoniminės popierinės anketos. Užpildytų anketų duomenys buvo suvesti į www.apklausa.lt portalą. Reguliariai su paslaugų gavėjais (ar jų artimaisiais) yra aptariamos paslaugų gavėjų teisės. Informacija apie teises suteikiama užimtumo veiklos Tarnyboje metu, individualių pokalbių metu atvykus pas paslaugų gavėją. Nauji paslaugų gavėjai su jų teisėmis yra supažindinami paslaugų teikimo pradžioje. Yra išdalinti informaciniai lankstinukai su jų teisėmis. Analizuojant pateiktus duomenis matome, kad socialinės priežiūros (pagalbos į namus) paslaugų gavėjų teisių užtikrinimas per pastaruosius trejus metus pastebimai pagerėjo. 2024 metais dauguma socialinės priežiūros (pagalbos į namus) teisių buvo užtikrintos labai aukštu lygiu, lyginant su 2022 m. Paskutiniaisiais metais pastebima, kad paslaugų gavėjai savo pastebėjimus teikia tiesiogiai žodžiu dirbančiam darbuotojui arba socialiniam darbuotojui paslaugų kokybės vertinimui, kuris išklauso, paklausia jų nuomonės. Taip pat pastebima, kad lieka dalis paslaugų gavėjų, kurie nepajėgūs pasakyti savo nuomonės dėl sveikatos sutrikimų, negalios ar kt., todėl rezultatus vertiname nevienasališkai, bendradarbiaujame su paslaugų gavėjų artimaisiais. Apibendrinant, galima teigti, kad ypač svarbu užtikrinti geresnį paslaugų gavėjų dalyvavimą paslaugų planavimo, vertinimo procesuose ir suteikti daugiau informacijos apie Tarnybos veiklą. Apskritai, per pastaruosius trejus metus pasiekta reikšminga pažanga, tačiau siekiant dar geresnio teisių užtikrinimo, būtina toliau stebėti ir gerinti šias sritis.

Tobulinimo kryptys: Atsižvelgiant į apklausų rezultatus, numatoma toliau tęsti supažindinimą, užtikrinant, kad kiekvienas paslaugas gaunantis paslaugų gavėjas žinotų savo teises ir galėtų reikšti savo nuomonę, jaustųsi saugiai. Metų eigoje planuojama tobulinti apklausų metodus, tęsti taikomas supažindinimo priemones.

Rodiklis: Vaikų dienos centrų lankytojų, kuriems jų nuomone yra užtikrinamos teisės, 2022 m. - 2024 m. atsakymų procentinė išraiška.



Matavimo šaltinis: Vaikų, lankančių vaikų dienos centrą, anketinės apklausos duomenys.

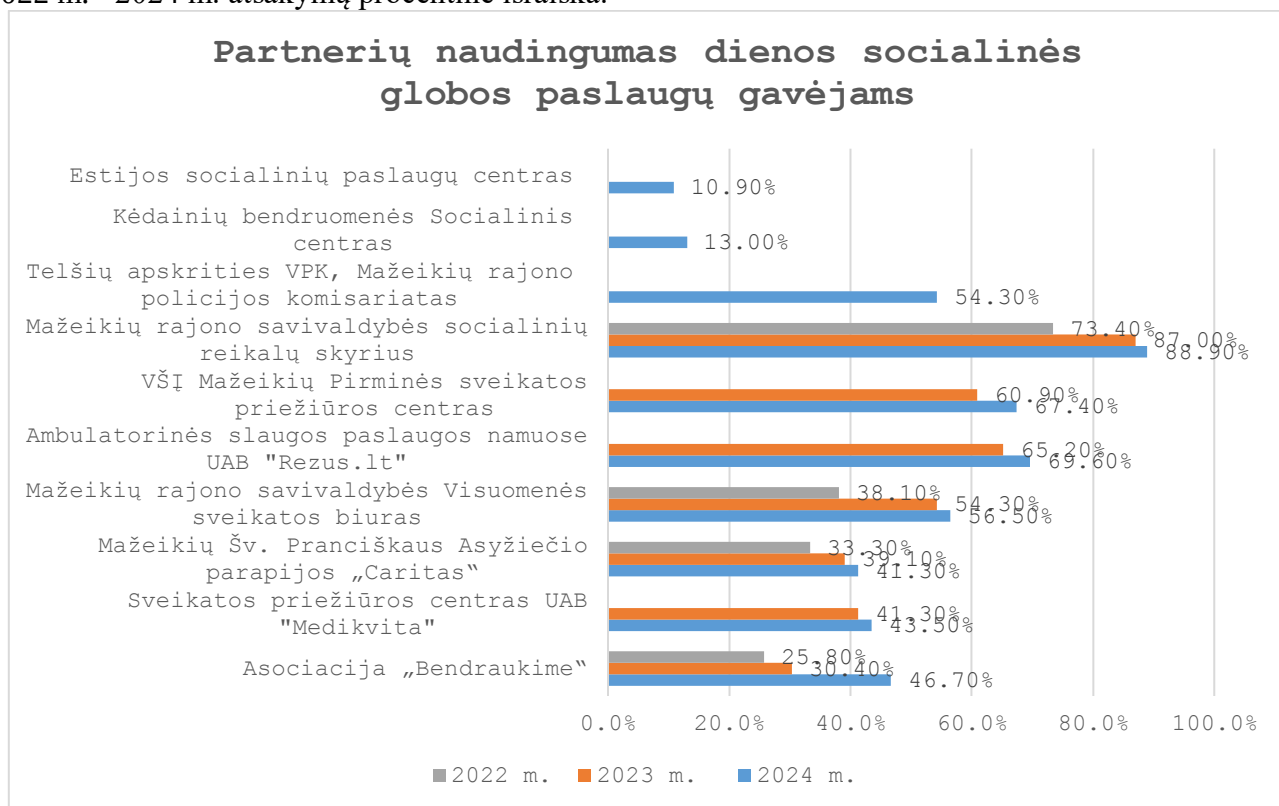
Rezultatų paaiškinimas: Vaikams buvo sudaryta elektroninė kompiuteriu pildoma anoniminė apklausa portale www.apklausa.lt. Informacija apie vaikų teisių užtikrinimą vaikų dienos centruose yra padėta matomoje vietoje, todėl bet kada gali susipažinti su savo teisėmis. Taip pat apie jų teises dažnai kalbama su jais tiesiogiai, primenama organizuojant viktorinas, popietes, žaidimus. Analizuojant gautus duomenis apie vaikų dienos centrų lankytojų teisių užtikrinimą vaikų dienos centruose, matoma reikšminga pažanga per pastaruosius trejus metus. Teisė gauti kokybiškas paslaugas užtikrinta 90,2%, teisė į nediskriminavimą ir konfidencialumą 100% apklaustųjų, kas rodo stiprų pasiekimą šiose srityse. Teisė dalyvauti paslaugų planavime, teikime ir vertinime buvo užtikrinta 100%, kaip ir teisė išsakyti savo nuomonę žodžiu, raštu ir anonimiškai. Apklausos duomenys rodo, kad vaikų dienos centro lankytojams buvo suteikta pilna galimybė dalyvauti sprendimų priėmimo procesuose ir išreikšti savo nuomonę. Bendrai vertinant rodiklius matyti, kad vaikų dienos centro paslaugos gerėjo ir tapo labiau prieinamos ir reikalingos.

Tobulinimo kryptys: Diskusijos metu socialinės darbuotojos sieks išsiaiškinti, kaip vaikų dienos centrą lankantys vaikai supranta savo teisių užtikrinimą, išklausys pasiūlymus, išsamiai paaiškins. Nors paslaugų kokybė ir buvo aukšta, tikslinga tęsti pastangas, kad vaikų dienos centrą lankantys vaikai nuolat gautų aukščiausio lygio paslaugas ir jų teisės būtų užtikrintos.

3. ORGANIZACIJOS PARTNERYSČIŲ TEIKIAMOS NAUDOS

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

Rodiklis: Dienos socialinės globos paslaugų gavėjų, gavusių naudos iš partnerių teikiamų paslaugų, 2022 m. - 2024 m. atsakymų procentinė išraiška.

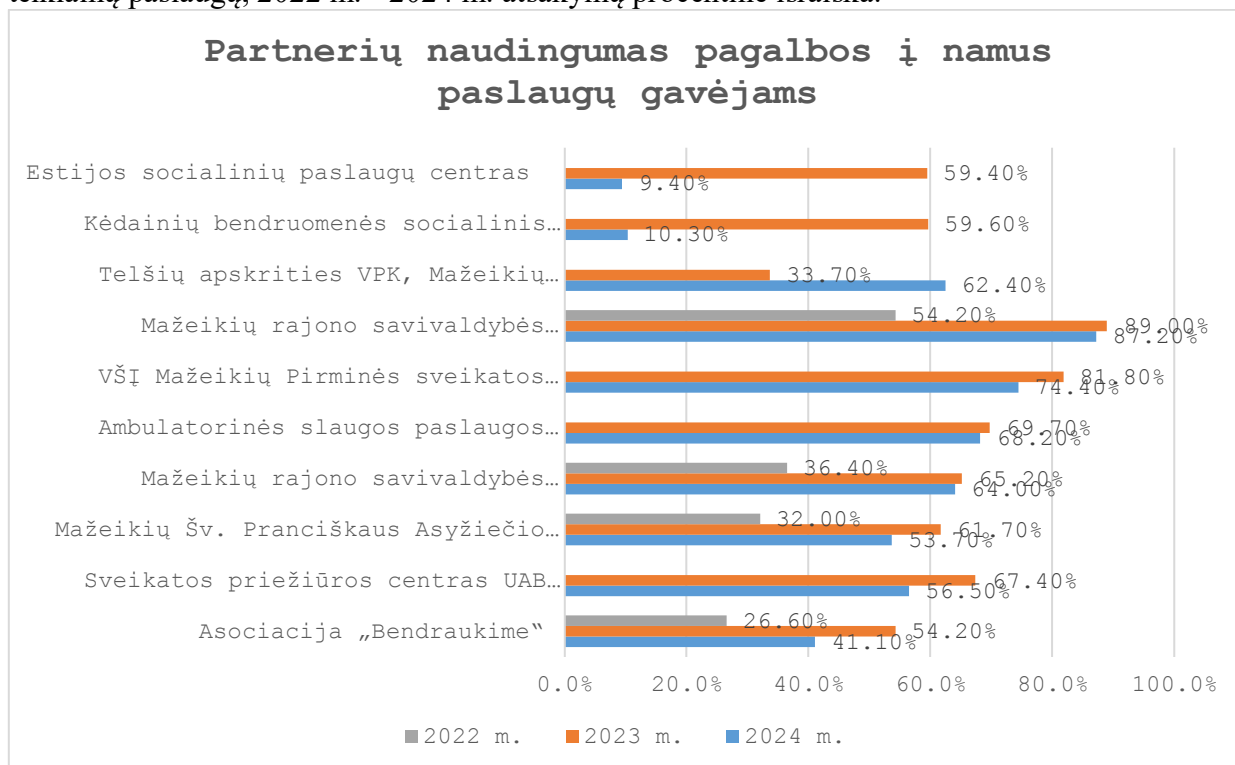


Matavimo šaltinis: Dienos socialinės globos paslaugų gavėjų ar jų artimųjų (kai paslaugų gavėjas dėl negalios negeba reikšti savo minčių), anketinės apklausos duomenys.

Rezultatų paaiškinimas: Paslaugų gavėjams buvo pateiktos popierinės anoniminės anketos. Užpildytų anketų duomenys buvo suvesti į www.apklausa.lt portalą. Su partnerių veikla ir teikiama nauda paslaugų gavėjus (ar jų artimuosius) supažindina socialiniai darbuotojai ir individualios priežiūros darbuotojai. Dažniausiai partneriai teikia informaciją, švenčių metu pagal galimybes aplanko paslaugų gavėjus, įteikia dovanėles, pabendrauja. Analizuojant duomenis matyti, kad dienos socialinės globos paslaugų gavėjai 2024 m. didžiausią naudą išvelgė partnerio Mažeikių rajono savivaldybės socialinių reikalų skyriaus (88,9%). Kitos organizacijos taip pat pasiekė gerus rodiklius, kas rodo gerą bendradarbiavimo ir susikalbėjimo lygį. Paslaugų gavėjai, su kai kuriais partneriais (Estijos socialinių paslaugų centras ir kt.) susiduria mažiausiai, todėl juos įvertino žemesniais rodikliais. Apibendrinant matyti, kad per trejus metus daugelyje organizacijų paslaugų gavėjų nauda iš partnerių teikiamų paslaugų išaugo. Pastebima, kad bendradarbiavimas tarpusavyje yra naudingas abejoms pusėms.

Tobulinimo kryptys: Plėtoti ir stiprinti partnerystę, siekiant integruoti įvairias paslaugas ir geriau atitikti paslaugų gavėjų individualius poreikius. Labiau įtraukti socialinius partnerius į organizuojamus renginius Tarnyboje.

Rodiklis: Socialinės priežiūros (pagalbos į namus) paslaugų gavėjų, gavusių naudos iš partnerių teikiamų paslaugų, 2022 m. - 2024 m. atsakymų procentinė išraiška.

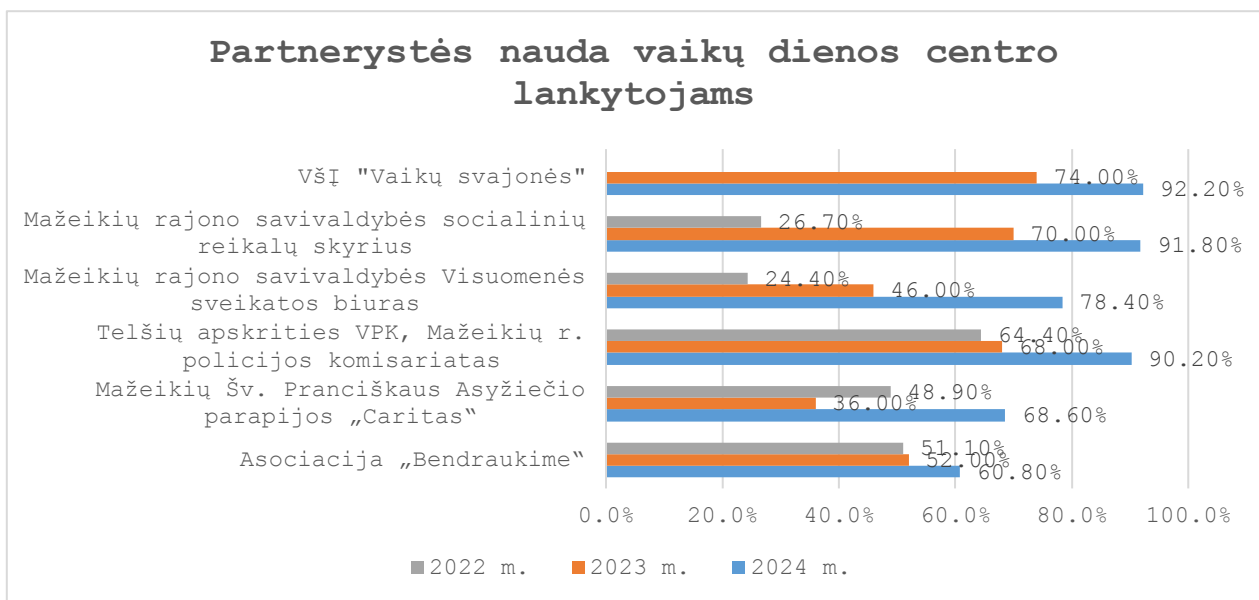


Matavimo šaltinis: Socialinės priežiūros (pagalbos į namus) paslaugų gavėjų ar jų artimųjų (kai paslaugų gavėjas dėl negalios negeba reikšti savo minčių), anketinės apklausos duomenys.

Rezultatų paaiškinimas: Paslaugų gavėjams buvo pateiktos popierinės anoniminės anketos. Užpildytų anketų duomenys buvo suvesti į www.apklausa.lt portalą. Su partnerių veikla ir teikiama nauda paslaugų gavėjus supažindina socialiniai darbuotojai ir individualios priežiūros darbuotojai. Dažniausiai partneriai teikia informaciją apie mokymus, švenčių metu pagal galimybes aplanko paslaugų gavėjus namuose, įteikia dovanėles, pabendrauja. Analizuojant pateiktus duomenis matyti, kad partnerių naudą beveik visose srityse įžvelgė dauguma socialinės priežiūros (pagalbos į namus) paslaugų gavėjų. Mažeikių rajono savivaldybės socialinių reikalų skyrius išlieka viena iš geriausiai vertinamų institucijų, su pasitenkinimo rodikliais, siekiančiais 87,20% 2024 metais. Kiti partneriai taip pat yra vertinami, tik jų rodikliai šiek tiek žemesni. Paslaugų gavėjai neturi tiesioginio kontakto su visais partneriais, todėl natūralu, kad su kuriais mažiau susiduria surenka mažesnę procentinę dalį. Bendradarbiavimas su partneriais buvo produktyvus ir reikšmingas ne tik mūsų įstaigai, bet ir socialiniams partneriams.

Tobulinimo kryptys: Toliau plėtoti ir stiprinti partnerystę, aktyviau įtraukti socialinius partnerius į veiklas siekiant gerinti ryšį su visa įstaigos bendruomene, planuoti susitikimus (kalendorinės šventės, projektai ir pan.).

Rodiklis: Partnerystės nauda vaikų dienos centro lankytojams 2022 m. - 2024 m. atsakymų procentinė išraiška.

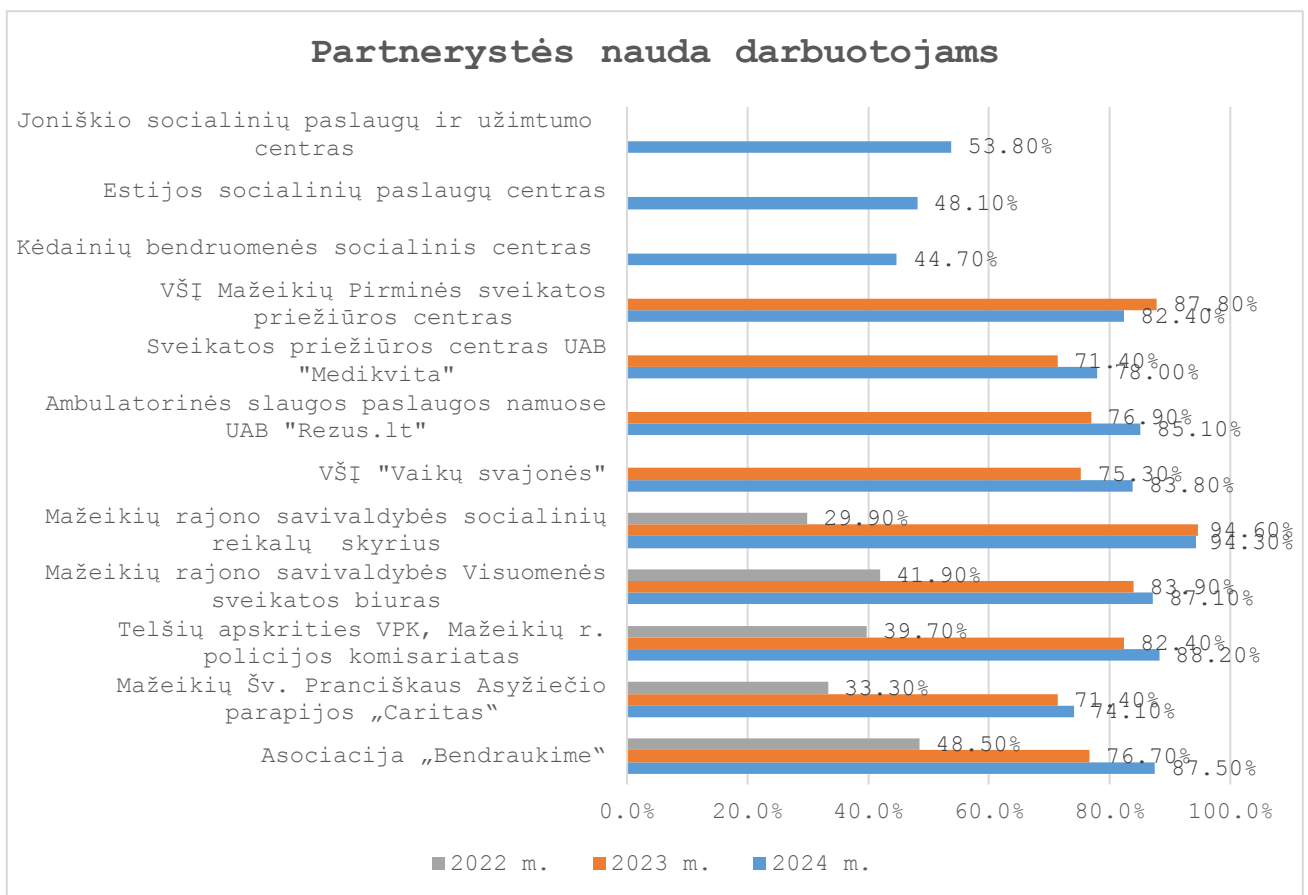


Matavimo šaltinis: Vaikų dienos centro lankytojų, įvertinusių partnerystės naudą, anketinės apklausos duomenys.

Rezultatų paaiškinimas: Vaikų dienos centrą lankantys vaikai bendradarbiauja su kiekvienu partneriu, gauna tiesioginę naudą (susitikimai, popietės, sportinės veiklos, dovanėlės, renginiai ir kt.). Pagal gautus apklausos duomenis pastebima, dauguma partnerių rodikliai auga, tačiau paslaugų kokybės vertinimas nėra vienodas visoms organizacijoms. 2024 m. Mažeikių rajono savivaldybės socialinių reikalų skyrius gavo aukščiausią vertinimą (91,80%). Rezultatai rodo, kad Tarnybos darbuotojai aktyviai bendradarbiauja siekdami pagerinti paslaugų kokybę ir didinti vaikų, lankančių vaikų dienos centrą, bei jų tėvų pasitenkinimą. Nors matome teigiamų pokyčių, kai kuriems partneriams vaikų pasitenkinimo lygis išlieka žemesnis, pavyzdžiui, Asociacijos „Bendraukime“, kurios rodiklis per metus šiek tiek padidėjo, bet vis tiek lieka mažesnis nei kitų organizacijų (60,80% 2024 m.).

Tobulinimo kryptys: Stiprinti turimus partnerystės ryšius su partneriais, organizuoti bendras projektines veiklas. Nuolat atnaujinti ir koreguoti paslaugas pagal vaikų ir jų šeimų poreikius. Pagal galimybes organizuoti mokymus ir seminarus partneriams, siekiant užtikrinti, kad jie būtų geriau pasirengę teikti pagalbą vaikams ir jų šeimoms. Skatinti vietos bendruomenių ir savanorių įsitraukimą į vaikų dienos centrų veiklą. Taip pat siekti skirti laiko naujų partnerių paieškai, kad atsivertų didesnės galimybės tiek vaikams, tiek partneriams.

Rodiklis: Darbuotojų, įvertinusių partnerystės naudą, atsakymų procentinė išraiška.



Matavimo šaltinis: Darbuotojų, įvertinusių partnerystės naudą, anketinės apklausos duomenys.

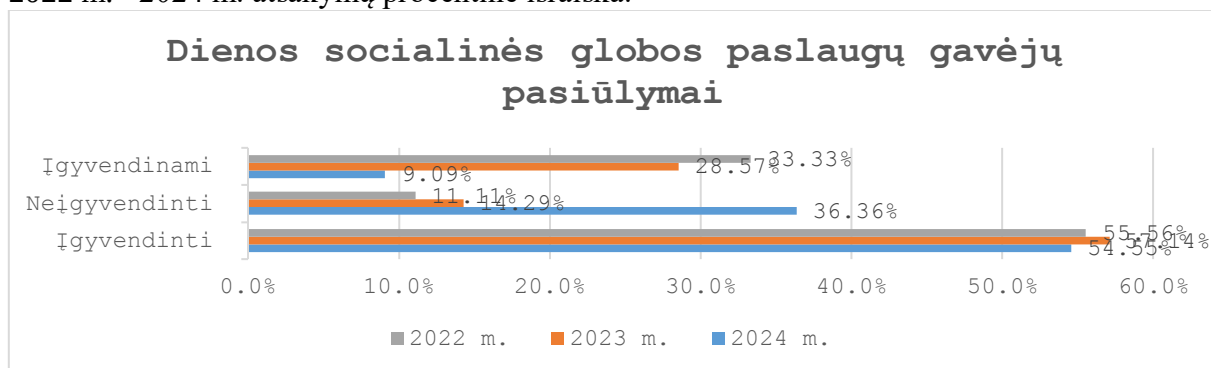
Rezultatų paaiškinimas: Partneriai prisideda keliant darbuotojų kvalifikaciją, organizuoja šviečiamuosius mokymus sveikatos, saugumo klausimais. Remiantis darbuotojų apklausos duomenimis, matomi teigiami pasitenkinimo lygio augimo rodikliai įvairiose organizacijose. Mažeikių rajono savivaldybės socialinių reikalų skyrius išlieka pirmaujančia organizacija, nes 2024 m. 94,3% darbuotojų išvelgė, kad gavo naudos. Gauti duomenys atskleidžia, kad dauguma organizacijų aktyviai siekia gerinti paslaugų kokybę, tačiau daliai partnerių vis dar trūksta efektyvesnio įsitraukimo į Tarybos veiklą.

Tobulinimo kryptys: Stiprinti bendradarbiavimą bei skirti daugiau dėmesio partnerių veiklos optimizavimui. Kviesti partnerius kartu organizuoti bendras veiklas, dalyvauti organizuojamuose partnerių mokymuose. Plėsti partnerysčių ratą, kviečiant bendradarbiauti naujas įstaigas.

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.

Rodiklis: Dienos socialinės globos paslaugų gavėjų ar jų artimųjų (kai paslaugų gavėjas dėl negalios negeba reikšti savo minčių) pasiūlymų dėl tarnybos veiklos optimizavimo ir įgyvendintų pasiūlymų, 2022 m. - 2024 m. atsakymų procentinė išraiška.

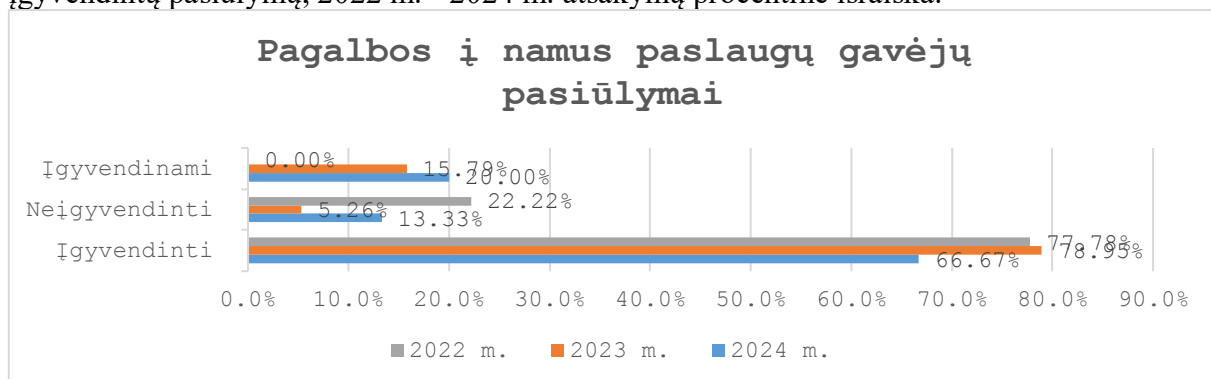


Matavimo šaltinis: dienos socialinės globos paslaugų gavėjų bylos (Individualus socialinės priežiūros/socialinės globos asmens namuose planas).

Rezultatų paaiškinimas: Dienos socialinės globos asmens namuose paslaugų gavėjų pasiūlymai ir pageidavimai surinkti peržvelgus kokybės vertinimo anketas. Per 2022 m. – 2024 metus matomi trijų pasiūlymų kategorijų pokyčiai. Įgyvendintų pasiūlymų kategorija išliko dominuojanti: 2024 m. – 54,55%. Tai rodo teigiamą pažangą planuojant ir skiriant daugiau dėmesio įgyvendinamoms idėjoms. Neįgyvendintų pasiūlymų dalis augo per visus metus. Šis augimas reiškia didėjančius iššūkius, susijusius su resursų trūkumu ir sudėtingesniais pasiūlymais („Laikino atokvėpio“ paslaugų, kurios būtų teikiamos savaitgaliais, gauti masažuotojos ir kineziterapeuto paslaugas ir pan.). Apžvelgiant rezultatus, galime teigti, kad įgyvendinamų pasiūlymų dalis nuolat didėja, kas rodo, jog planavimas ir resursų paskirstymas yra tobulinami.

Tobulinimo kryptys: Skatinti didesnę paslaugų gavėjų įsitraukimą į aktyvesnį pasiūlymų teikimą dėl Tarnyboje teikiamų paslaugų ar kitų procesų. Analizuoti neįgyvendintų pasiūlymų didėjimo priežastis.

Rodiklis: Socialinės priežiūros (pagalbos į namus) paslaugų gavėjų ar jų artimųjų (kai paslaugų gavėjas dėl negalios negeba reikšti savo minčių) pasiūlymų dėl tarnybos veiklos optimizavimo ir įgyvendintų pasiūlymų, 2022 m. - 2024 m. atsakymų procentinė išraiška.

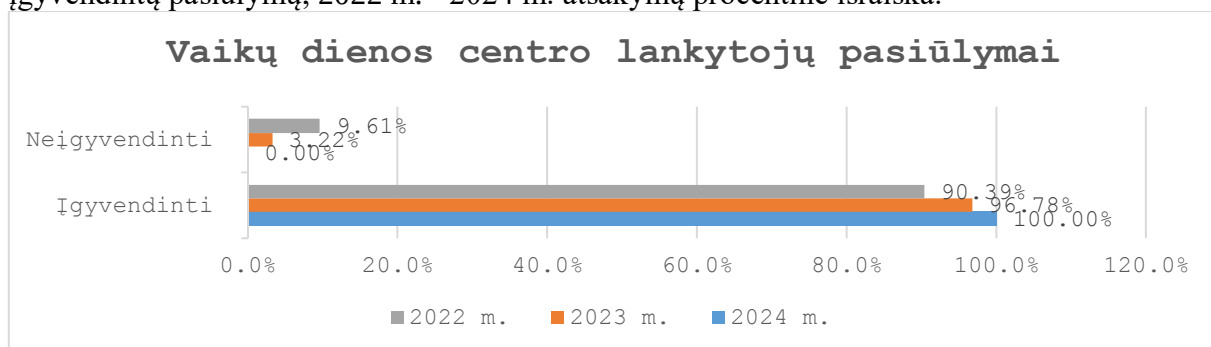


Matavimo šaltinis: Socialinės priežiūros (pagalbos į namus) paslaugų gavėjų bylos (Individualus socialinės priežiūros/socialinės globos asmens namuose planas).

Rezultatų paaiškinimas: Socialinės priežiūros (pagalbos į namus) paslaugų gavėjų pasiūlymai ir pageidavimai surinkti peržvelgus kokybės vertinimo anketas. Remiantis socialinės priežiūros (pagalbos į namus) paslaugų gavėjų atsakymais, matome, kad įgyvendintų pasiūlymų dalis ženkliai didesnė (2024 m. 66,67%). Neįgyvendintų pasiūlymų procentas šiek tiek padidėjo, siekdamas 13,33%, tai rodo, kad įstaiga sugebėjo sumažinti neužbaigtų pasiūlymų dalį ir veiksmingiau įgyvendinti pasiūlymus per pastaruosius metus. Neįgyvendinti pasiūlymai susiję su lankstesnėmis sąlygomis dėl pavėžėjimo pas gydytojus, netenkina paslaugų suteikimo laikas, darbuotojos nepadeda dirbti sode ir pan.). Apibendrinant, galima teigti, kad, nors 2024 m. buvo tam tikras įgyvendinimo proceso sulėtėjimas, bendra tendencija rodo geresnį pasiūlymų įgyvendinimą ir mažesnę neužbaigtų pasiūlymų kiekį.

Tobulinimo kryptys: Siekti aktyvesnio paslaugų gavėjų įtraukimo pildant anketines apklausas. Skatinti gyventojų aktyvumą per stebėjimo metodą, pokalbius, per darbuotojų teikiamą pagalbą.

Rodiklis: Socialinės priežiūros (pagalbos į namus) paslaugų gavėjų ar jų artimųjų (kai paslaugų gavėjas dėl negalios negeba reikšti savo minčių) pasiūlymų dėl tarnybos veiklos optimizavimo ir įgyvendintų pasiūlymų, 2022 m. - 2024 m. atsakymų procentinė išraiška.



Matavimo šaltinis: Vaikų dienos centro lankytojų asmens bylos (Individualus dienos socialinės priežiūros vaikui planas).

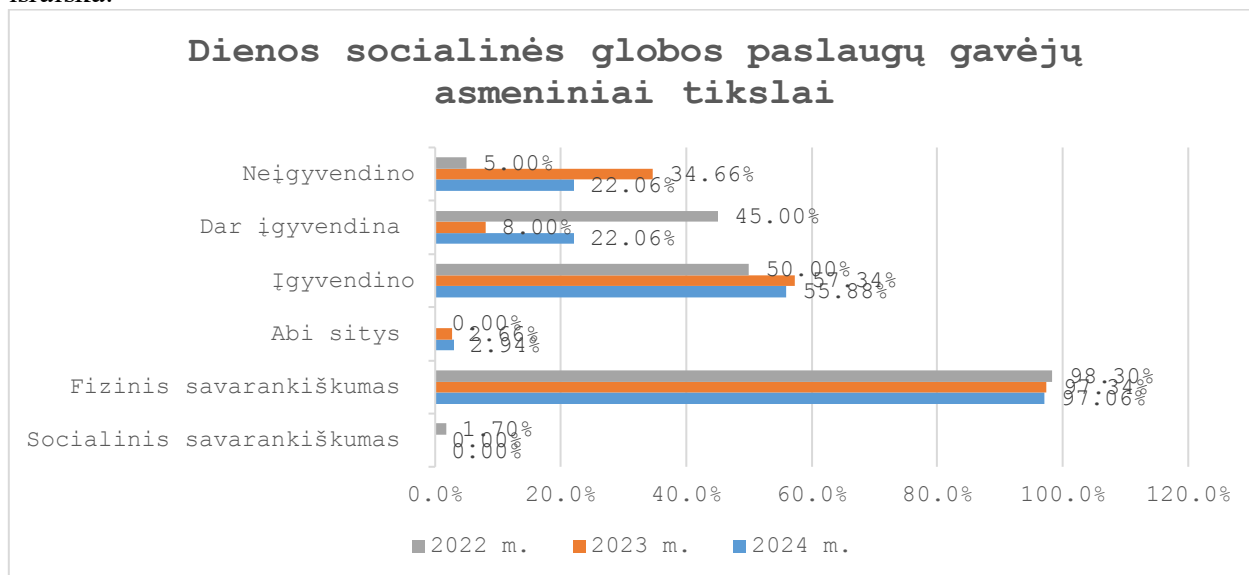
Rezultatų paaiškinimas: Vaikų pasiūlymai ir pageidavimai surinkti peržvelgus kokybės vertinimo anketas ir vaikų tarybos sudarytus pasiūlymų sąrašus. Per 2022 m. - 2024 metus pasiūlymų įgyvendinimo rodikliai nuosekliai gerėjo. 2024 m. visiškai įgyvendinti visi pasiūlymai - 100%, tai rodo puikų įstaigos darbo efektyvumą. Pasiūlymai buvo susiję su turingu laisvalaikio praleidimu, ugdomųjų priemonių papildymu, dalyvavimo įvairiuose renginiuose ar popietėse, sportinėse veiklose, edukaciniuose užsiėmimuose, išvykose, eksperimentų dienos organizavimu, maisto gaminimo mokymu, gimtadienių šventimu.

Tobulinimo kryptys: Skatinti vaikų didesnę įsitraukimą į aktyvesnį pasiūlymų teikimą dėl Tarnyboje teikiamų paslaugų ar kitų procesų. Stiprinti darbuotojų komandinius įgūdžius, nuo kurių priklauso efektyvus pasiūlymų įgyvendinimas. Pasiūlymus formuluoti aiškius.

5. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮGALINIMAS

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

Rodiklis: Dienos socialinės globos paslaugų gavėjų ar jų artimųjų (kai paslaugų gavėjas dėl negalios negeba reikšti savo minčių), pasiekusių asmeninius tikslus 2022 m. - 2024 m. atsakymų procentinė išraiška.

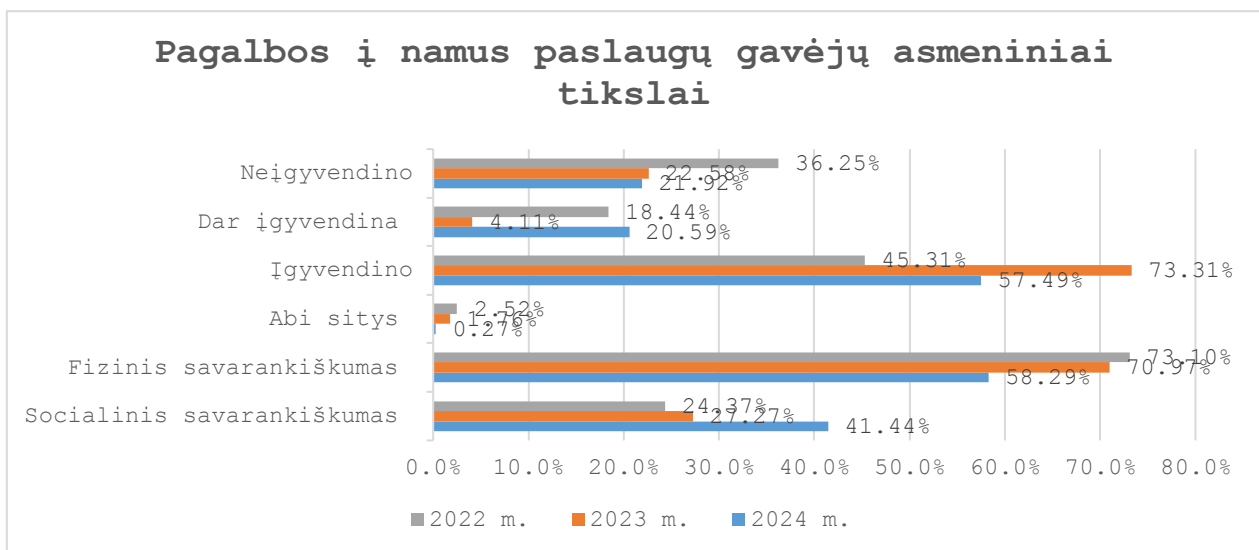


Matavimo šaltinis: Dienos socialinės globos paslaugų gavėjų asmens bylos (Individualus socialinės priežiūros/socialinės globos asmens namuose planas).

Rezultatų paaiškinimas: Paslaugų gavėjų įgalinimo rezultatų rodikliai skaičiuojami įvertinant jų keliamus asmeninius tikslus. Duomenys surinkti iš paslaugų gavėjų individualių planų. Planai yra peržiūrimi kartą per 12 mėn. arba pagal poreikį. Socialinio savarankiškumo srityje 2023 m. ir 2024 metais nebuvo išsikelti tikslai. Fizinio savarankiškumo srityje 2024 m. įgyvendinta 97,06% asmeninių tikslų. Abiejose srityse (socialinio ir fizinio savarankiškumo kartu) buvo įgyvendintos 2,94% 2024 m., kas rodo, kad šios dvi sritys dažnai nėra siejamos kartu. Daugiau nei pusė asmeninių tikslų buvo įgyvendinta (55,88% 2024 m.), nebuvo įgyvendinta (22,06% 2024 m.). Bendru vertinimu, rezultatai rodo, kad įstaiga sėkmingai užtikrina asmeninių tikslų įgyvendinimą, fizinio savarankiškumo palaikymą ir gerinimą. Įgyvendintų tikslų augimas per metus rodo, kad įstaiga ir toliau gerina paslaugas, kurios apima tiek socialinį, tiek fizinį asmens savarankiškumą.

Tobulinimo kryptys: Palaikyti aukštą fizinio savarankiškumo pasiekimo lygį, užtikrinant, kad pagalba ir paslaugos, orientuotos į fizinius poreikius, būtų tęsiamos ir gerinamos. Pagal galimybes daugiau dėmesio skirti socialinio savarankiškumo gerinimui ir integruoti jį su fiziniu savarankiškumu, kad būtų užtikrintas visapusiškas paslaugų gavėjų savarankiškumas.

Rodiklis: Socialinės priežiūros (pagalbos į namus) paslaugų gavėjų ar jų artimųjų (kai paslaugų gavėjas dėl negalios negeba reikšti savo minčių), pasiekusių asmeninius tikslus 2022 m. - 2024 m. atsakymų procentinė išraiška.

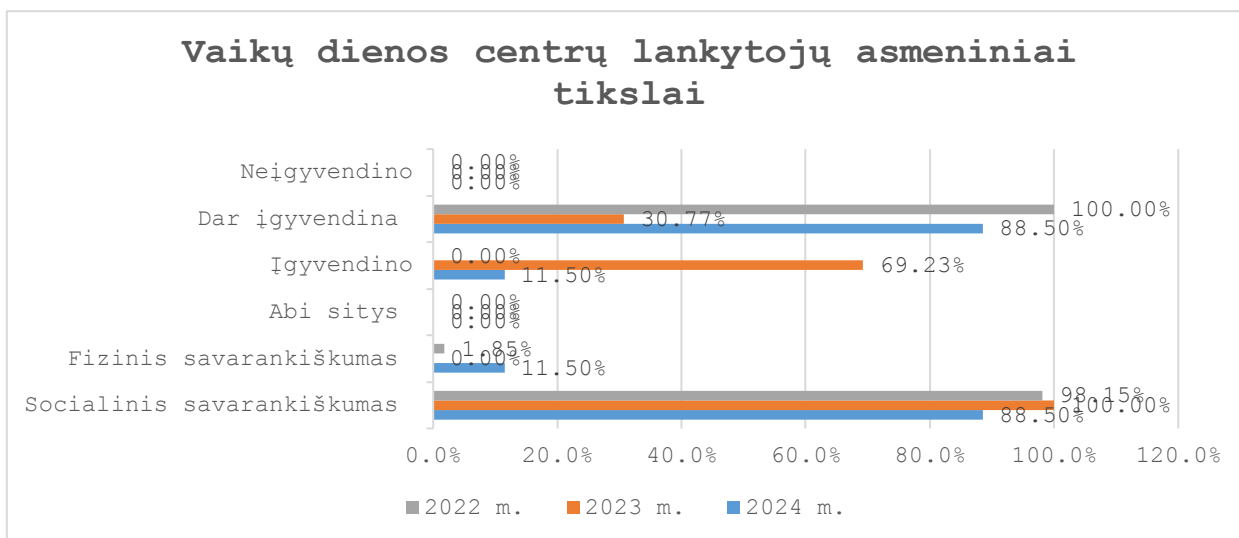


Matavimo šaltinis: Socialinės priežiūros (pagalbos į namus) paslaugų gavėjų bylos (Individualus socialinės priežiūros/socialinės globos asmens namuose planas).

Rezultatų paaiškinimas: Paslaugų gavėjų įgalinimo rezultatų rodikliai skaičiuojami įvertinant jų keliamus asmeninius tikslus. Duomenys surinkti iš paslaugų gavėjų individualių planų. Planai yra peržiūrimi kartą per 12 mėn. arba pagal poreikį. Tarnybos darbuotojai, kurie dirba su paslaugų gavėjais, skatinami siekti paslaugų gavėjų įgalinimo kasdieninėje buityje (skalbiant, gaminant valgyti, tvarkantis kambarius) per jų vykdomas veiklas, kai individualios priežiūros darbuotoja teikia paslaugas jų namuose. Paslaugų gavėjai skatinami aktyviau dalyvauti savo tikslų siekimo procese ir užtikrinama, kad jie turėtų aiškią naudą iš savo pastangų. Socialinio savarankiškumo srityje išsikelti asmeniniai tikslai rodo teigiamą augimą: 2024 m. pasiekta 41,44%. Fizinio savarankiškumo srityje išsikeltų tikslų paslaugų gavėjai 2024 m. pasiekė 58,29%. Abiejose srityse (socialinio ir fizinio savarankiškumo kartu) išlieka minimalios įgyvendinimo reikšmės (2024 m. tik 0,27%). Vertinant asmeninių tikslų įgyvendinimo pažangą 2024 m: 57,49% asmeninių tikslų buvo įgyvendinta 21,92% asmeninių tikslų nebuvo įgyvendinta. Neįgyvendinti tikslai buvo dėl silpnėjančios paslaugų gavėjų sveikatos būklės.

Tobulinimo kryptys: Siekiant įveiklinti paslaugų gavėjų įgalinimo srityse kasdieninio gyvenimo užduotis pateikti paslaugų gavėjams lengvai suprantama kalba, atmintinėmis (jų išsikeltus norus, siekius ar lūkesčius). Toliau motyvuoti paslaugų gavėjų turimus įgūdžius išlaikyti veiklomis (maisto gamyba, savitvarka, asmeninės higienos veiklos).

Rodiklis: Vaikų dienos centrų lankytojų, pasiekusių asmeninius tikslus 2022 m. - 2024 m. atsakymų procentinė išraiška.



Matavimo šaltinis: Vaikų dienos centro lankytojų asmens bylos (Individualus dienos socialinės priežiūros vaikui planas).

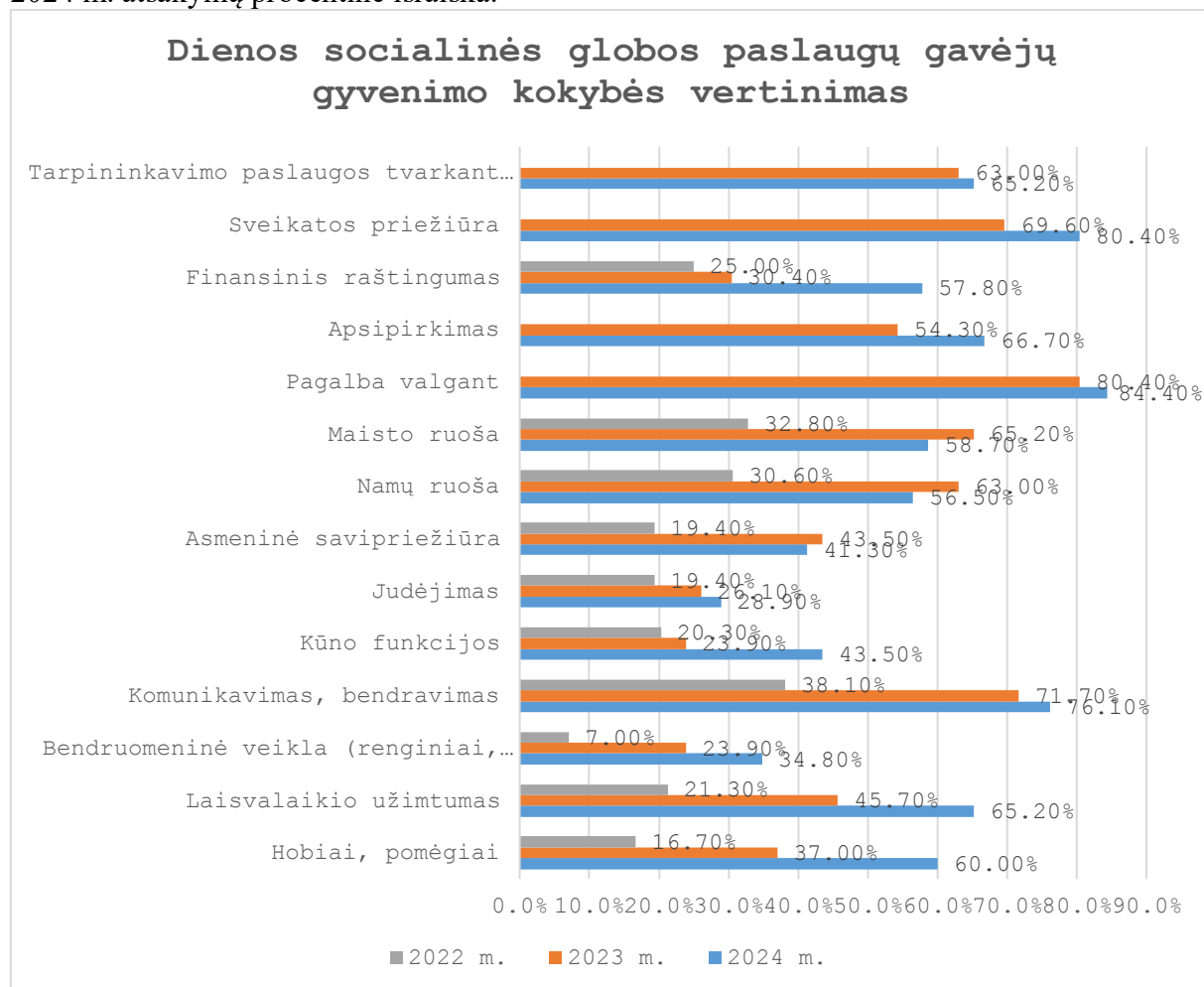
Rezultatų paaiškinimas: Vaikų, lankančių vaikų dienos centrus, įgalinimo rezultatų rodikliai skaičiuojami įvertinant jų keliamus asmeninius tikslus. Duomenys surinkti iš vaikų individualių planų. Planai yra peržiūrimi kartą per 12 mėn. arba pagal poreikį. Socialinio savarankiškumo srityje pasirinktas asmeninių tikslų išsikėlimas išlieka aukštas (2024 m. – 88,5%). Fizinio savarankiškumo srityje (2024 m. – 11,5%). Abiejose srityse asmeninių tikslų nebuvo išsikelta. Tai rodo, kad dažniausiai socialinis ir fizinis savarankiškumas nėra integruojami į bendrą tikslą. Vertinant asmeninių tikslų įgyvendinimą, 2024 m. 11,5% tikslų buvo įgyvendinta, 88,5% tikslų dar įgyvendinama. Apžvelgus rezultatus galima matyti, kad socialinio savarankiškumo srityje išsikelti tikslai siekia aukštus rodiklius, lyginant su fizinio savarankiškumo sritimi.

Tobulinimo kryptys: Norint užtikrinti dar geresnius rezultatus ateityje ir toliau reikia gerinti asmeninių tikslų įgyvendinimą, svarbu sutelkti dėmesį į kelias tobulinimo kryptis. Pirmiausia, reikia stiprinti fizinio savarankiškumo sritį, kad būtų išvengta tolesnio rodiklių sumažėjimo. Taip pat reikia labiau skatinti integruotą požiūrį į socialinį ir fizinį savarankiškumą, kad būtų užtikrintas visapusiškas vaikų vystymasis. Skatinti vaikus aktyviau dalyvauti savo tikslų siekimo procese ir užtikrinti, kad jie turėtų aiškią naudą iš savo pastangų, siekiant geriausio rezultato įgyvendinant išsikeltą tikslą.

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.

Rodiklis: Dienos socialinės globos paslaugų gavėjų ar jų artimųjų (kai paslaugų gavėjas dėl negalios negeba reikšti savo minčių ar negali dalyvauti paslaugos teikime) gyvenimo kokybės sričių, 2022 m. - 2024 m. atsakymų procentinė išraiška.

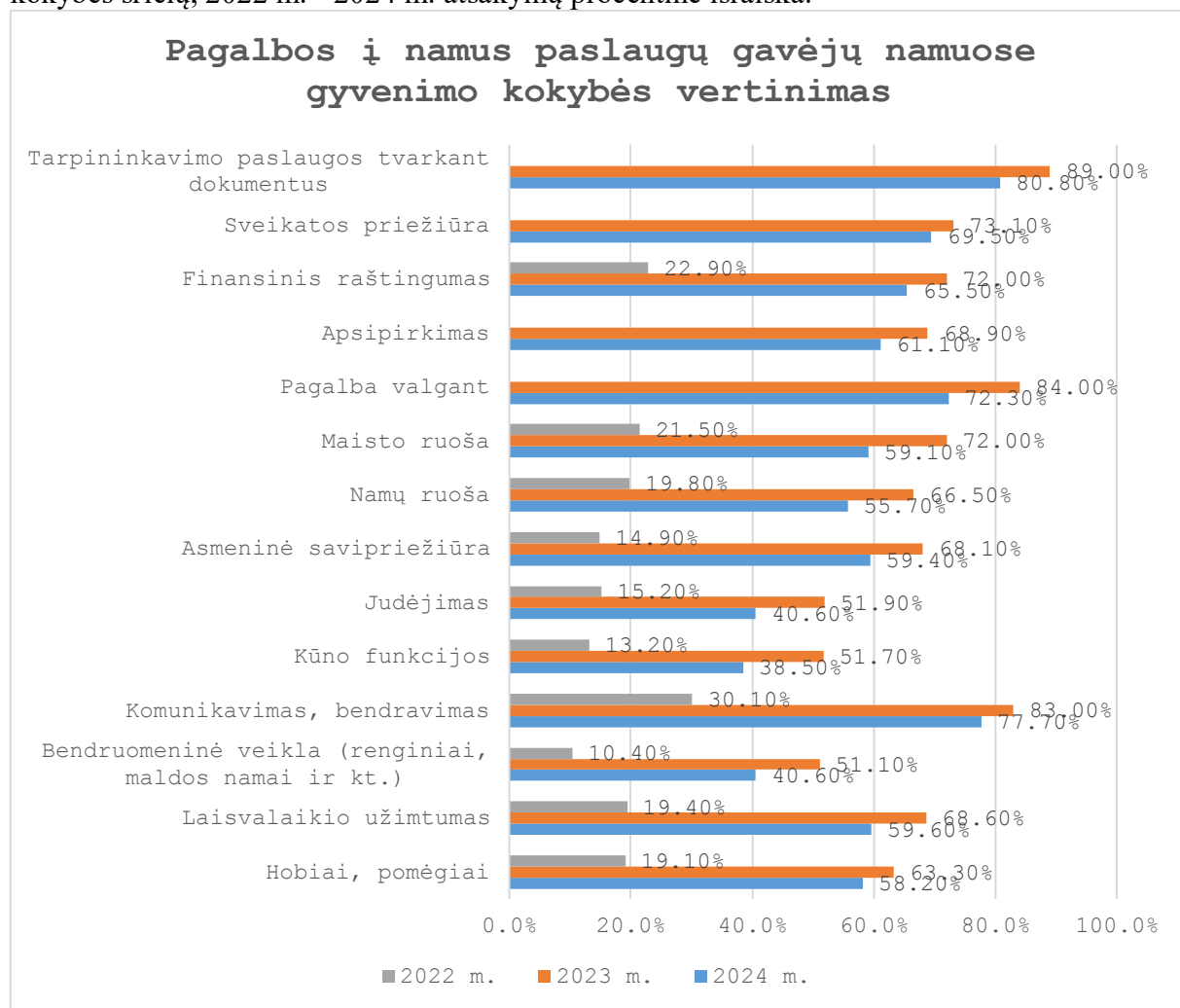


Matavimo šaltinis: Dienos socialinės globos paslaugų gavėjų anketinės apklausos duomenys.

Rezultatų paaiškinimas: Anketos pildomos nuvykus pas paslaugų gavėją. Užpildytų anketų duomenys buvo suvesti į www.apklausa.lt portalą. Per 2022 m. – 2024 metus pastebimas reikšmingas progresas įvairiose srityse, susijusiose su asmeniniu savarankiškumu. Hobiai ir pomėgiai - 2024 m. pasiekta 60%, kas rodo, kad asmenys pradėjo aktyviau įsitraukti į laisvalaikio veiklas ir pomėgius. Laisvalaikio užimtumas taip pat rodo gerą pažangą: 2024 m. – 65,2%. Tai rodo, kad daugiau dėmesio buvo skiriama užimtumo galimybėms, kurios padeda paslaugų gavėjams išlaikyti kiek įmanoma aktyvesnį gyvenimo būdą. Komunikavimas ir bendravimas pasiekė 76,1% 2024 m., tai rodo, kad žmonės pradėjo daugiau bendrauti ir noriai užmezga socialinius ryšius. Paslaugos, susijusios su maisto ruošimu ir sveikatos priežiūra, tampa vis svarbesnės paslaugų gavėjams. Pastebima, kad daugelyje sričių, pasiektas teigiamas progresas. Tai rodo, kad paslaugų gavėjai aktyviau dalyvauja įvairiose kasdienėse veiklose, tačiau iš gautų rezultatų matyti sričių, kuriose galima pasiekti geresnių rezultatų.

Tobulinimo kryptys: Atsižvelgiant į gautus rezultatus, pagal paslaugų gavėjų galimybes, stiprinti fizinį savarankiškumą, kad būtų pasiekta geresnė fizinės sveikatos būklė. Daugiau dėmesio skirti asmeninei savipriežiūrai, stiprinti bendravimą ir socialinius ryšius, kad paslaugų gavėjai lengviau užmegztų ir palaikytų ryšius su aplinkiniais. Didinti emocinę ir psichologinę pagalbą dienos socialinės globos paslaugų gavėjams, skatinant aktyvesnį dalyvavimą veiklose, užtikrinti asmeninį išitraukimą. Peržiūrėti galimybes teikti psichologo asistento konsultacijas paslaugų gavėjams, individualią psichologinę pagalbą.

Rodiklis: Socialinės priežiūros (pagalbos į namus) paslaugų gavėjų ar jų artimųjų (kai paslaugų gavėjas dėl negalios negeba reikšti savo minčių ar negali dalyvauti paslaugos teikime) gyvenimo kokybės sričių, 2022 m. - 2024 m. atsakymų procentinė išraiška.



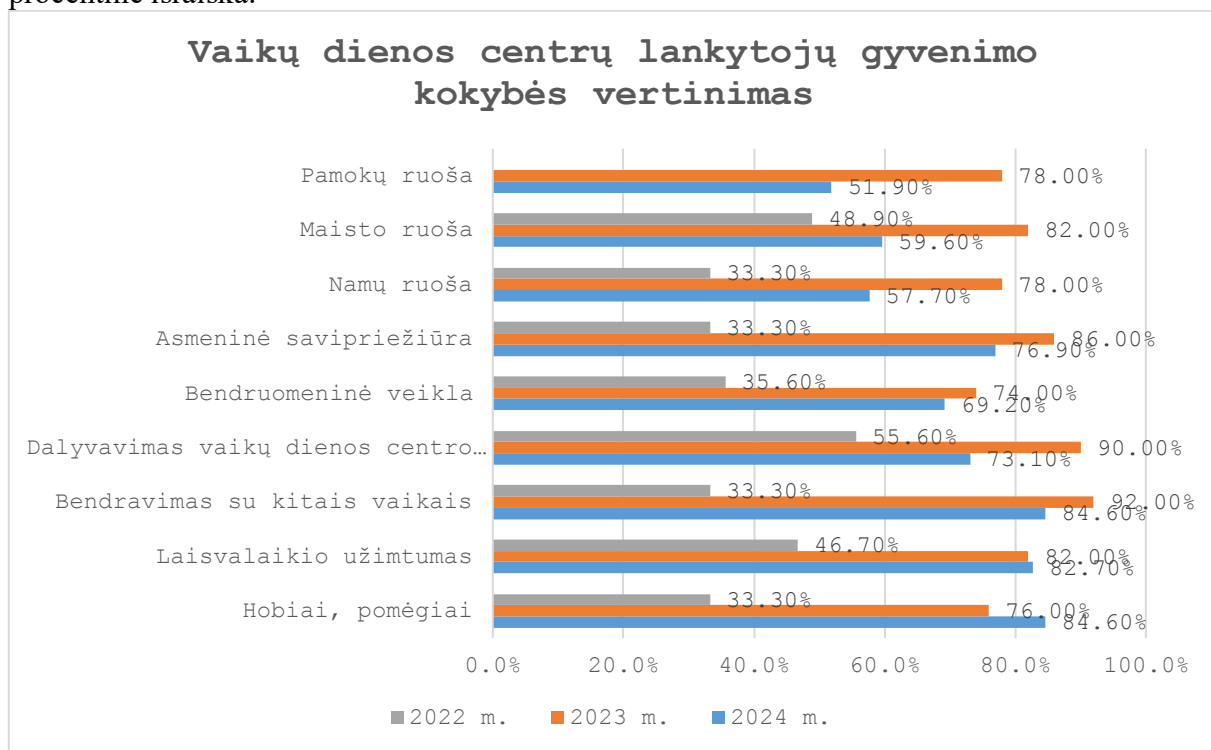
Matavimo šaltinis: Socialinės priežiūros (pagalbos į namus) paslaugų gavėjų anketinės apklausos duomenys.

Rezultatų paaiškinimas: Anketos pildomos nuvykus pas paslaugų gavėją. Užpildytų anketų duomenys buvo suvesti į www.apklausa.lt portalą. Pastebima aiški tendencija, kad daugelio sričių vertinimai reikšmingai pagerėjo nuo 2022 m. Pavyzdžiui, iki 2024 m. vertinimai žymiai pagerėjo: hobiai ir pomėgiai siekė 58,2 proc., laisvalaikio užimtumas – 59,6 proc., o bendruomeninė veikla – 40,6 proc. Tai rodo, kad paslaugų gavėjų socialinis gyvenimas ir galimybės užsiimti mėgstama veikla tapo labiau prieinamos. Ypač reikšmingai pagerėjo komunikavimo ir bendravimo vertinimai 77,7 proc.

2024 m. Kūno funkcijų ir judėjimo rodikliai žemesni, nes įtakos turi paslaugų gavėjų sveikatos pokyčiai, judėjimo sutrikimai, savarankiškumo mažėjimas įtakojamas amžiaus. Bendrai, 2024 m. rezultatai rodo, kad Tarnybos teikiamos paslaugos reikšmingai prisideda prie paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės gerinimo. Didžiausias dėmesys išlieka sveikatos priežiūrai, socialiniam bendravimui ir tarpininkavimui, kurios vertinamos aukščiausiai.

Tobulinimo kryptys: Atsižvelgiant į gautus rezultatus, užtikrinti reguliarumą ir geresnį individualių poreikių atliepimą. Bendravimo ir komunikavimo vertinimų nežymus sumažėjimas taip pat pabrėžia poreikį toliau skatinti socialinį gyvenimą. Bendruomeninės veiklos dalyvavimo vertinimai rodo, kad reikia didesnės įtraukos į užimtumo veiklas ir socialines veiklas, mažinant izoliaciją bei stiprinant socialinius ryšius. Stiprinti fizinio aktyvumo palaikymą ir mobilumo priemones. Didinti emocinę ir psichologinę pagalbą socialinės priežiūros (pagalbos į namus) paslaugų gavėjams, skatinant aktyvesnį dalyvavimą veiklose, užtikrinti asmeninį įsitraukimą. Peržiūrėti galimybes teikti psichologo asistento konsultacijas paslaugų gavėjams namuose, individualią psichologinę pagalbą.

Rodiklis: Vaikų dienos centrų lankytojų gyvenimo kokybės sričių, 2022 m. - 2024 m. atsakymų procentinė išraiška.



Matavimo šaltinis: Vaikų dienos centrų lankytojų anketinės apklausos duomenys.

Rezultatų paaiškinimas: Anketos pildomos per www.apklausa.lt portalą. Vaikai pildo savarankiškai, prireikus pagalbos paaiškina vaikų dienos centro socialinis darbuotojas. Pateikti duomenys atskleidžia, kaip vaikų dienos centrų lankantys vaikai vertina savo gyvenimo kokybės sritis per pastaruosius trejus metus. Matome, kad 2024 m. yra ženklus gyvenimo kokybės gerėjimas beveik visose srityse. Vaikai vis dažniau užsiima mėgstamais hobiais ir pomėgiais – 84,60% vaikų 2024 m. Socialinė vaikų integracija taip pat gerėja: 84,60% vaikų 2024 m. pažymi, kad pagerėjo bendravimas su kitais vaikais. Bendruomeninės veiklos ir asmeninės savipriežiūros sritys taip pat rodo teigiamą pokytį: 69,20% vaikų 2024 m. pažymėjo, kad dalyvauja bendruomeninėse veiklose, o 76,90% rūpinasi savo asmenine savipriežiūra. Namų darbų ruošą ir maisto ruošą taip pat tapo įprastesnė vaikų kasdienybėje. Pamokų

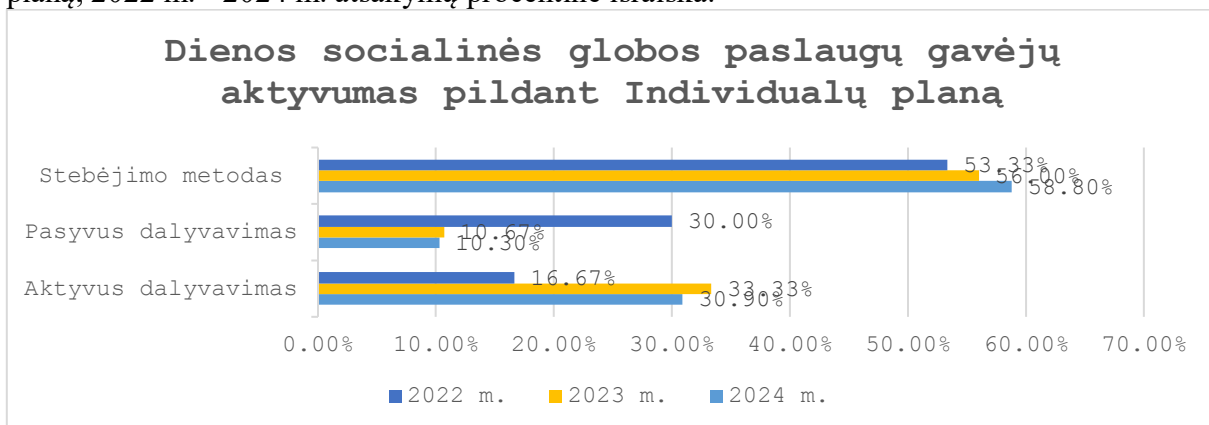
ruošos įvertinimas 2024 m. pasiekė 51,90%, kas taip pat rodo, kad vaikai vis dažniau imasi savo mokymosi užduočių. Apibendrinant, matome, kad per pastaruosius trejus metus vaikų gyvenimo kokybė gerėjo visose pagrindinėse srityse, įskaitant hobius, socializaciją, savipriežiūrą ir kasdienes darbus. Galima teigti, kad vaikai, lankantys vaikų dienos centrus, išlaiko teigiamą socialinį ryšį ir gebėjimą savarankiškai tvarkytis socialinėse situacijose. 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 situacijose.

Tobulinimo kryptys: Atsižvelgiant į gautus rezultatus, orientuotis į vaikų dalyvavimo veiklose didinimą, socialinės integracijos gerinimą, savarankiškumo ir praktinių įgūdžių ugdymą, taip pat mokymosi palaikymo stiprinimą. Peržiūrėti Tarnybos galimybes prireikus teikti individualią psichologinę pagalbą vaikams. Tęsti vaikų įgūdžių ugdymą įvairiose gyvenimo srityse, įtraukiant tėvus į procesą, kad sukurtume stipresnę palaikymo sistemą.

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.

Rodiklis: Dienos socialinės globos paslaugų gavėjų ar jų artimųjų (kai paslaugų gavėjas dėl negalios negeba reikšti savo minčių ar negali dalyvauti paslaugos teikime) dalyvavimo pildant Individualų planą, 2022 m. - 2024 m. atsakymų procentinė išraiška.

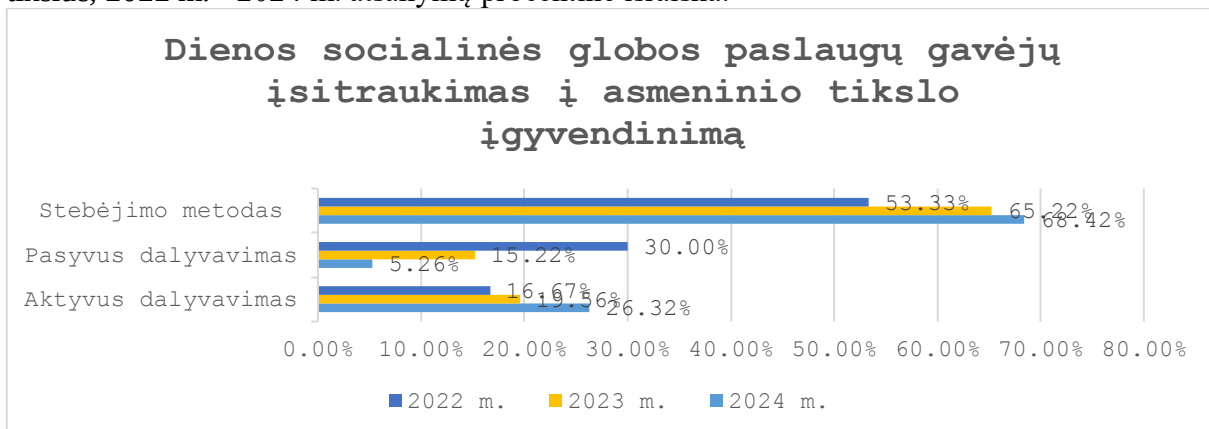


Matavimo šaltinis: Dienos socialinės globos asmens namuose paslaugų gavėjų Individualių planų peržiūros duomenys.

Rezultatų paaiškinimas: Individualus planas yra pildomas su paslaugų gavėju arba stebėjimo būdu arba pasitariant su artimaisiais, jeigu paslaugų gavėjas nepajėgia to padaryti pats. Peržiūrėjus rezultatus matome 2024 m. 30,90% paslaugų gavėjų aktyviai dalyvavo pildant individualų planą, pasyviai - 10,30%, stebėjimo metodu sudarė 58,80% paslaugų gavėjų. Apibendrinant, stebėjimo metodu išlieka pagrindiniu, dėl paslaugų gavėjų sveikatos būklės prastėjimo, negalių bei mąstymo sutrikimų, demencijos.

Tobulinimo kryptys: Siekti išlaikyti aktyvų paslaugų gavėjų (ar jų artimųjų) įsitraukimą į pagalbos procesą, reguliarių pokyčių aptarimą siekiant teigiamo poveikio paslaugų gavėjui.

Rodiklis: Dienos socialinės globos paslaugų gavėjų ar jų artimųjų (kai paslaugų gavėjas dėl negalios negeba reikšti savo minčių ar negali dalyvauti paslaugos teikime) dalyvavimo įgyvendinant asmeninius tikslus, 2022 m. - 2024 m. atsakymų procentinė išraiška.

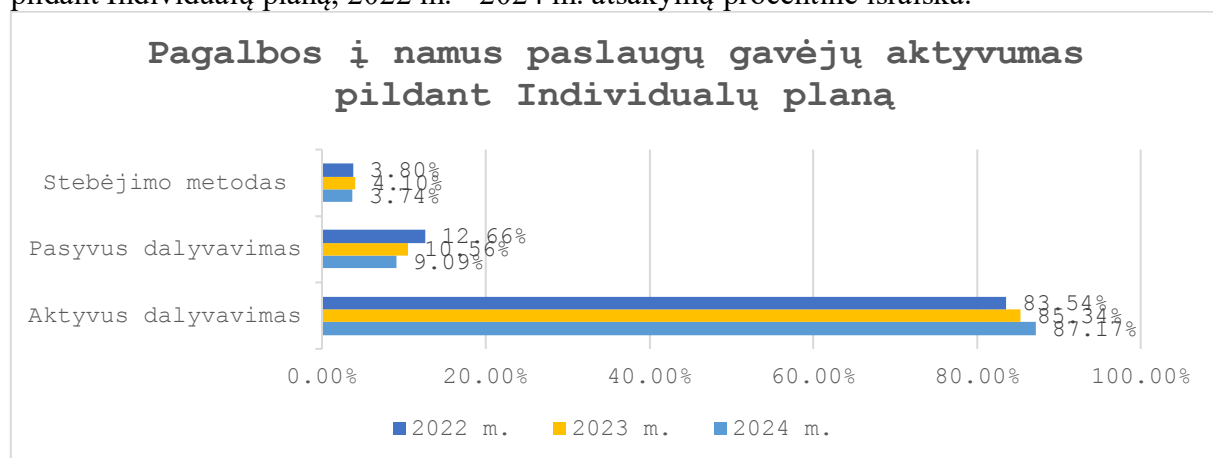


Matavimo šaltinis: Dienos socialinės globos asmens namuose paslaugų gavėjų Individualių planų peržiūros duomenys.

Rezultatų paaiškinimas: Pateikti duomenys rodo, kad 2024 m. aktyvus dalyvavimas siekiant asmeninių tikslų sudarė 26,32%, pasyvus dalyvavimas 5,26%, stebėjimo metodas 68,42%. Apibendrinant, 2024 m. pastebimas reikšmingas aktyvumo augimas ir pasyvumo sumažėjimas, o tai įrodo didesnę dienos socialinės globos paslaugų gavėjų (ar jų artimųjų) įsitraukimą į savo asmeninių tikslų įgyvendinimą. Stebėjimo metodas dominuoja dėl paslaugų gavėjų sveikatos būklės prastėjimo, negalių bei mąstymo sutrikimų, demencijos.

Tobulinimo kryptys: Pateikti paslaugų gavėjams tikslų pavyzdžių, pasirinkimo variantų bei patį ISGP lengvai suprantama kalba, siekiant padėti jiems suvokti individualų socialinės globos planą ir jo prasmę.

Rodiklis: Socialinės priežiūros (pagalbos į namus) paslaugų gavėjų ar jų artimųjų (kai paslaugų gavėjas dėl negalios negeba reikšti savo minčių ar negali dalyvauti paslaugos teikime) dalyvavimo pildant Individualų planą, 2022 m. - 2024 m. atsakymų procentinė išraiška.

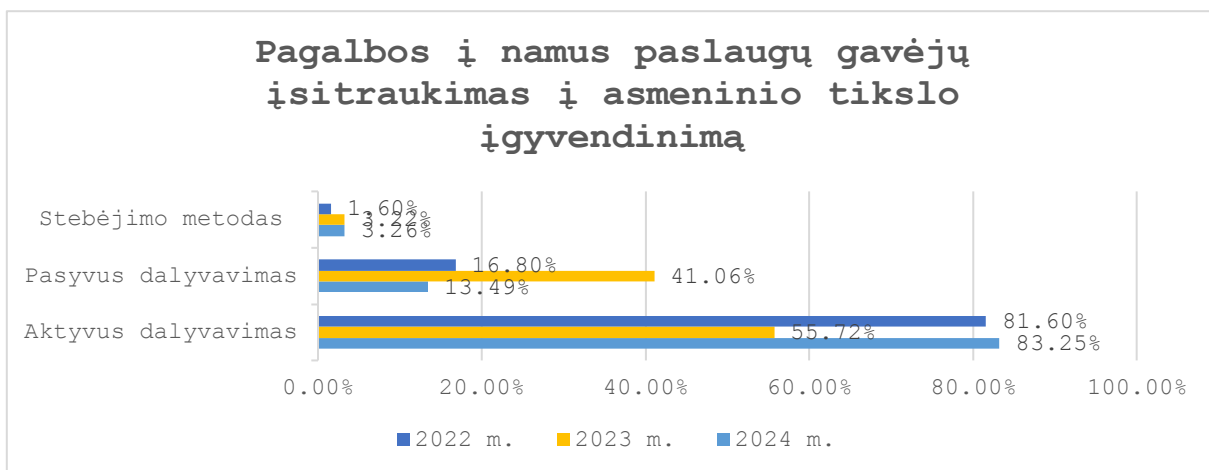


Matavimo šaltinis: Socialinės priežiūros (pagalbos į namus) paslaugų gavėjų Individualių planų peržiūros duomenys.

Rezultatų paaiškinimas: Individualus planas yra pildomas su paslaugų gavėju (arba jų artimaisiais, jeigu paslaugų gavėjas nepajėgia to padaryti pats). Į individualų planą yra įtrauktos grafos, kuriose vertinamas paslaugų gavėjo įsitraukimas į plano pildymą ir įsitraukimas į asmeninio tikslo įgyvendinimą. Peržiūrėjus rezultatus matome, 2024 m. aktyviai dalyvavo pildant individualų planą 87,17%, pasyviai - 9,09% paslaugų gavėjų. Pastebima, kad daliai gyventojų sunku suvokti pačio individualaus plano reikšmę, noro ar svajonės išreiškimo, todėl naudojamas minimalus darbuotojų stebėjimo būdas. Individualus planas yra pritaikomas pagal kiekvieno gavėjo poreikius ir gebėjimus, siekiant užtikrinti maksimalų galimą įsitraukimą. Įtraukiami artimieji, nes jų palaikymas reikšmingai padidina paslaugų gavėjo atsakomybę ir motyvaciją.

Tobulinimo kryptys: Gerinti informacijos teikimą apie individualaus plano svarbą, kad paslaugų gavėjai geriau suprastų savo tikslus ir jų įgyvendinimo naudą.

Rodiklis: Socialinės priežiūros (pagalbos į namus) paslaugų gavėjų ar jų artimųjų (kai paslaugų gavėjas dėl negalios negeba reikšti savo minčių ar negali dalyvauti paslaugos teikime) dalyvavimo įgyvendinant asmeninius tikslus, 2022 m. - 2024 m. atsakymų procentinė išraiška.

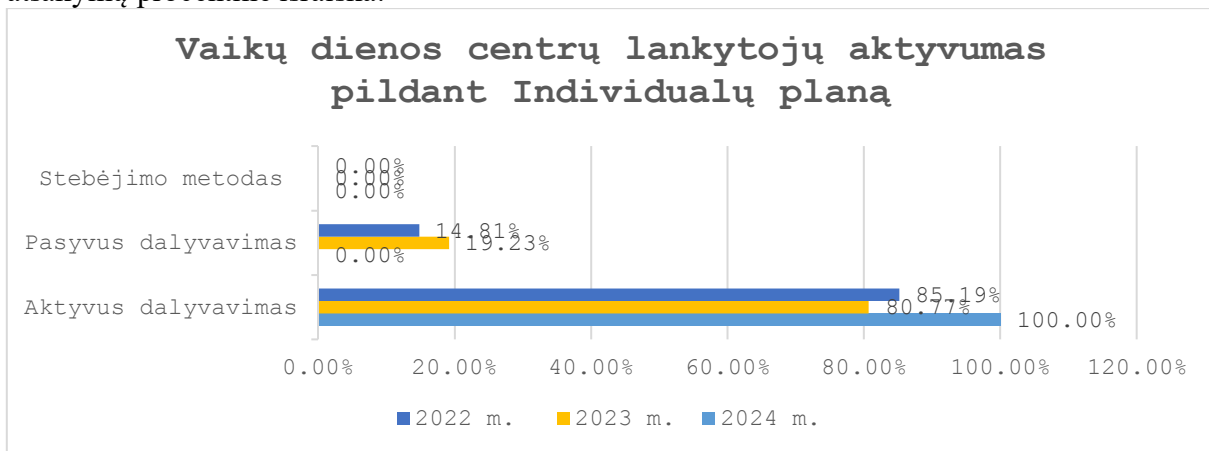


Matavimo šaltinis: Socialinės priežiūros (pagalbos į namus) paslaugų gavėjų Individualių planų peržiūros duomenys.

Rezultatų paaiškinimas: Pateikti duomenys rodo, kad 2024 m. aktyvus dalyvavimas sudarė 83,25%, pasyvus - 13,49%, stebėjimo metodas išliko stabilus, sudarydamas 3,26%. Apibendrinant, 2024 m. pastebimas didesnis aktyvumas ir mažesnis pasyvumas paslaugų gavėjų įsitraukime į asmeninių tikslų įgyvendinimą. Tai rodo teigiamą tendenciją link didesnio atsakingumo ir noro dalyvauti įgyvendinant išsikeltą individualų tikslą.

Tobulinimo kryptys: Tobulinant paslaugų gavėjų įsitraukimą į asmeninių tikslų įgyvendinimą, stiprinti paslaugų gavėjų motyvaciją, teikiant daugiau pagalbos įsivertinant galimybes ir planuojant tikslus.

Rodiklis: Vaikų dienos centrų lankytojų dalyvavimo pildant Individualų planą, 2022 m. - 2024 m. atsakymų procentinė išraiška.

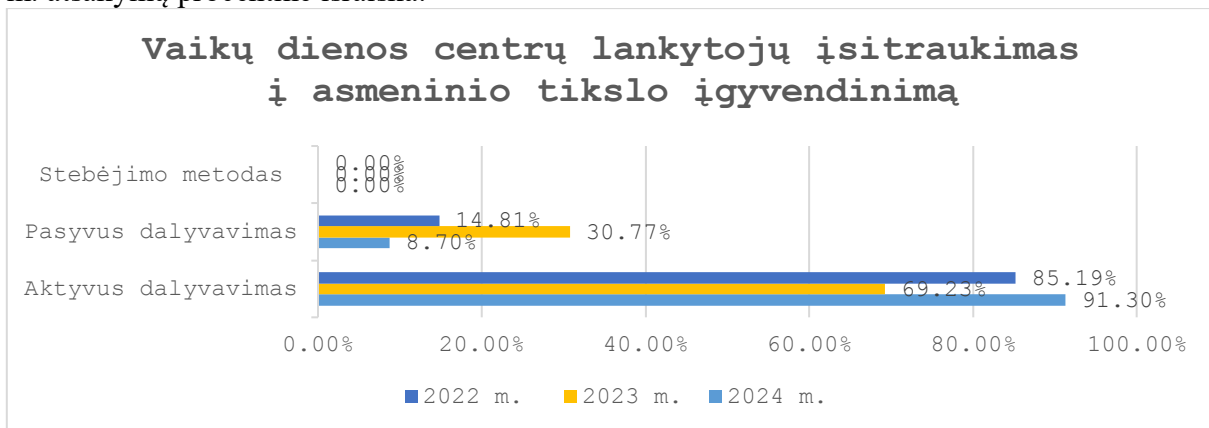


Matavimo šaltinis: Vaikų dienos centrų lankytojų, Individualių planų peržiūros duomenys.

Rezultatų paaiškinimas: Individualus planas yra pildomas su vaikais, lankančiais vaikų dienos centrą. Į individualų planą yra įtrauktos grafos, kuriose vertinamas vaiko įsitraukimas į plano pildymą ir įsitraukimas į asmeninio tikslo įgyvendinimą. Pateikti duomenys rodo, kad 2024 m. aktyvus dalyvavimas pasiekė 100%, pasyvus dalyvavimas sumažėjo iki 0%, stebėjimo metodas nebuvo naudojamas. Šie rezultatai rodo, kad vaikų aktyvumas pildant individualų planą atskleidžia jų savarankiškumą ir atsakingumą.

Tobulinimo kryptys: Toliau kryptingai siekti vaikų savarankiškumo skatinimo, sudaryti galimybę reikšti savo požiūrius ir nuomones aktyviai dalyvaujant plano sudaryme. Reguliariai aptarti pokyčius.

Rodiklis: Vaikų dienos centrų lankytojų dalyvavimo įgyvendinant asmeninius tikslus, 2022 m. - 2024 m. atsakymų procentinė išraiška.



Matavimo šaltinis: Vaikų dienos centrų lankytojų, Individualių planų peržiūros duomenys.

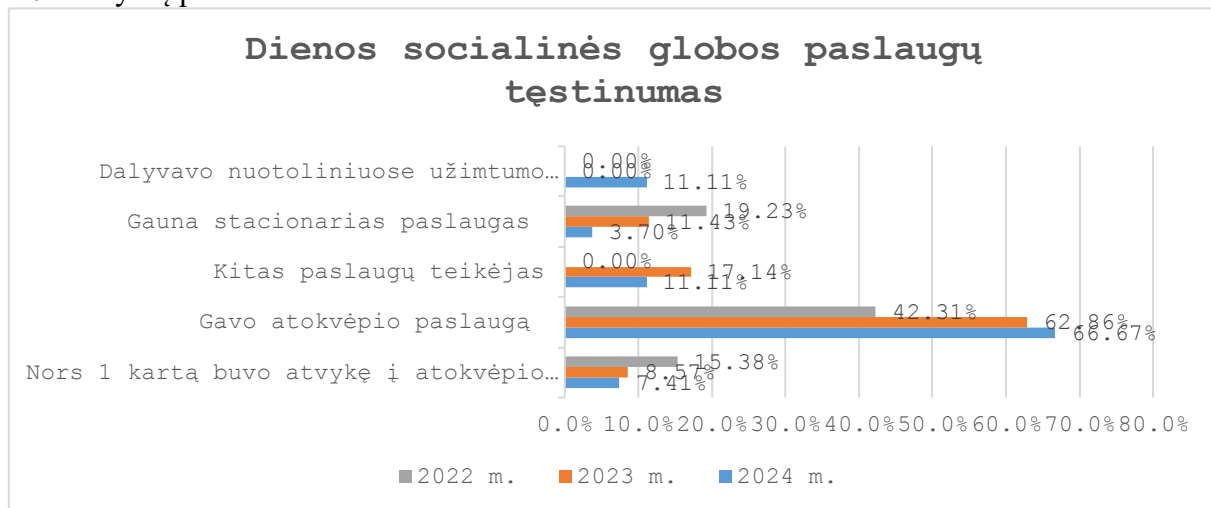
Rezultatų paaiškinimas: Pateikti duomenys atskleidžia, kad 2024 m. aktyvus dalyvavimas pasiekė 91,30%, pasyvus dalyvavimas sumažėjo iki 8,70%. Šie duomenys rodo, kad vaikų įsitraukimas į asmeninių tikslų įgyvendinimą reikšmingai išaugo, atspindi gerėjančią vaikų motyvaciją, norą ir atsakomybę siekti užsibrėžtų tikslų. Pastebima, kad mažiau suinterasuotiems vaikams, tikslus, norus ar svajones padeda išsigryninti socialiniai darbuotojai. Socialiniai darbuotojai stengiasi kuo labiau įtraukti į veiklas, užimtumus ir laisvalaikio leidimą kartu su vaikais.

Tobulinimo kryptys: Skirti daugiau individualios pagalbos vaikams, kurie dalyvauja pasyviai, bei stiprinti tėvų įsitraukimą, kad jie aktyviau dalyvautų vaiko gyvenime. Stiprinant įsitraukimą į asmeninių tikslų įgyvendinimą, sukurti motyvavimo sistemas, kaip apdovanojimai ar pasiekimų pripažinimas. Pateikti vaikams tikslų pavyzdžių, pasirinkimo variantų bei patį ISGP lengvai suprantama kalba, siekiant padėti jiems suvokti individualų socialinės globos planą ir jo prasmę.

8. PASLAUGŲ TEIKIMO TĘSTINUMAS

36 kriterijus. Socialinių paslaugų teikėjas užtikrina, kad paslaugų gavėjui būtų prieinamas paslaugų tęstinumas nuo aktyvios intervencijos iki paramos ir palaikymo po paslaugos suteikimo priklausomai nuo bėgant laikui besikeičiančių reikalavimų.

Rodiklis: Dienos socialinės globos paslaugų gavėjų ar jų artimųjų (kai paslaugų gavėjas dėl negalios negeba reikšti savo minčių ar negali dalyvauti paslaugos teikime) pakeitusių paslaugas 2022 m. - 2024 m. atsakymų procentinė išraiška.

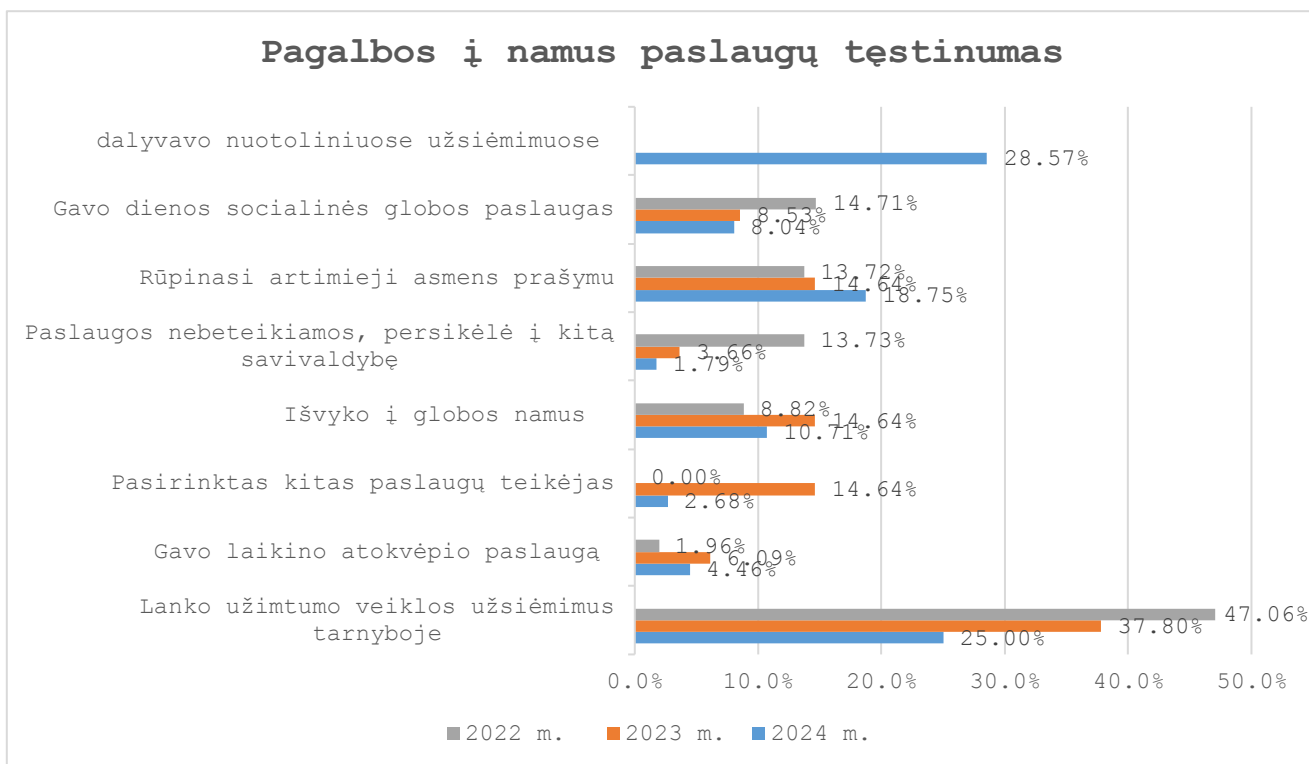


Matavimo šaltinis: Dienos socialinės globos paslaugų gavėjų statistiniai duomenys.

Rezultatų paaiškinimas: Tarnyba, reaguodama į paslaugų gavėjų poreikius bei jų pokyčius, siūlo įvairių rūšių paslaugas ir, jei reikia, nukreipia paslaugų gavėjus į kitas stacionarias socialinės globos įstaigas, kur jie gali gauti tęstinę pagalbą. Tai užtikrina, kad kiekvienas paslaugų gavėjas gautų reikiamą pagalbą, atitinkančią jo specifinius poreikius ir aplinkybes. Paslaugų teikimo tęstinumas buvo įvertintas peržiūrėjus dienos socialinės globos paslaugų gavėjų asmenų bylas, statistinius duomenis. 2024 m. 7,41% dienos socialinės globos paslaugų gavėjų bent kartą dalyvavo Tarnyboje vykstančiuose užimtumo veiklos užsiėmimuose. Vertinant laikino atokvėpio paslaugų gavimą, pastebima, kad 66,67% gavėjų 2024 m. gavo šias paslaugas. 11,11% paslaugų gavėjų pasirinko paslaugas, kurias teikia kitas paslaugų teikėjas, stacionarias paslaugas 2024 m. gavo 3,70% gavėjų. Galima pasidžiaugti, kad Tarnyba vėl atnaujino nuotolinius užimtumo veiklos užsiėmimus, kuriuose 2024 m. dalyvavo 11,11% dienos socialinės globos paslaugų gavėjų. Pastebima, kad paslaugų gavėjai vis daugiau įsitraukia į naujus dalykus, kurie suteikia lankstumo ir galimybę gauti pagalbą, bendravimą nuotoliniu būdu.

Tobulinimo kryptys: Tęsti bendradarbiavimą su kitais paslaugų teikėjais, užtikrinant paslaugų gavėjams papildomas galimybes ir tęstinumą. Skatinti paslaugų gavėjus ir jų šeimas kuo aktyviau dalyvauti paslaugų vertinimo ir tobulinimo procese, kad būtų užtikrintas paslaugų kokybės gerinimo nuoseklumas ir atitikimas dienos socialinės globos paslaugų gavėjų poreikiams.

Rodiklis: Socialinės priežiūros (pagalbos į namus) paslaugų gavėjų ar jų artimųjų (kai paslaugų gavėjas dėl negalios negeba reikšti savo minčių ar negali dalyvauti paslaugos teikime) pakeitusių paslaugas 2022 m. - 2024 m. atsakymų procentinė išraiška.

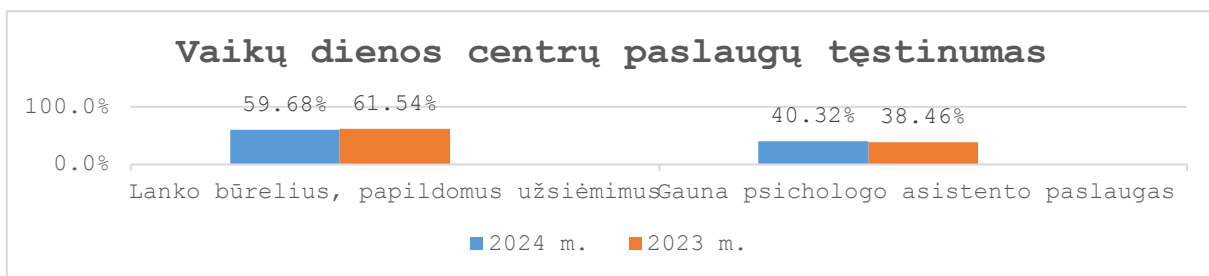


Matavimo šaltinis: Socialinės priežiūros (pagalbos į namus) paslaugų gavėjų statistiniai duomenys.

Rezultatų paaiškinimas: Pagalbos į namus paslaugas gaunantiems asmenims užtikrinamas didesnis paslaugų testinumas, leidžiantis geriau prisitaikyti prie besikeičiančių poreikių. Jei paslaugų gavėjo sveikatos būklė pasikeičia, Tarnyba gali pasiūlyti papildomas paslaugas, tokias kaip dienos socialinės globos paslaugos asmens namuose arba asistento pagalbą. Tai leidžia užtikrinti nepertraukiamą pagalbą ir geresnį paslaugų pritaikymą pagal asmens individualius poreikius. Paslaugų teikimo testinumas buvo įvertintas peržiūrėjus socialinės priežiūros (pagalbos į namus) paslaugų gavėjų asmenų bylas, statistinius duomenis. 2024 m. 25% paslaugų gavėjų dalyvavo Tarnyboje vykstančiuose užimtumo veiklos užsiėmimuose. Socialinės priežiūros (pagalbos į namus) paslaugų gavėjams dėl sveikatos sutrikimų tampa sudėtinga susiruošti ir fiziškai atvykti į užsiėmimus. Laikino atokvėpio paslaugas 2024 m. gavo 4,46% gavėjų, 2,68% paslaugų gavėjų pasirinko paslaugas, kurias teikia kitas paslaugų teikėjas, kai kurie paslaugų gavėjai išvyko į globos namus (10,71%). 1,79% gavėjų paslaugos nebeteikiamos, nes jie persikėlė į kitą savivaldybę, 18,75% paslaugų gavėjais pagal jų prašymą rūpinasi artimieji, 8,04% paslaugų gavėjų pradėjo gauti dienos socialinės globos paslaugas. Siekiant užtikrinti lankstesnius paslaugų teikimo būdus, paslaugų prieinamumą ir atliepiant paslaugų gavėjų poreikius, Tarnyba atnaujino nuotolinių užimtumo veiklų užsiėmimus. 28,57% paslaugų gavėjų 2024 m. dalyvavo nuotoliniuose užsiėmimuose. Apibendrinant, pastebima, kad paslaugų gavėjai vis daugiau renkasi įvairias alternatyvas, tokias kaip pagalba iš artimųjų ar kiti paslaugų teikėjai.

Tobulinimo kryptys: Toliau plėsti nuotolinių užsiėmimų ir užimtumo veiklų pasiūlą paslaugų gavėjams. Stiprinti bendradarbiavimą su paslaugų gavėjų artimaisiais. Stebėti ir įvertinti pasikeitusius paslaugų gavėjų poreikius, pritaikyti geriausiai individualius poreikius atitinkančias paslaugas (pvz.: pablogėjus sveikatos būklei teikti dienos socialinės globos paslaugas).

Rodiklis: Vaikų dienos centrų paslaugų testinumas 2022 m. - 2024 m. atsakymų procentinė išraiška.



Matavimo šaltinis: Vaikų dienos centrų lankytojų statistiniai duomenys.

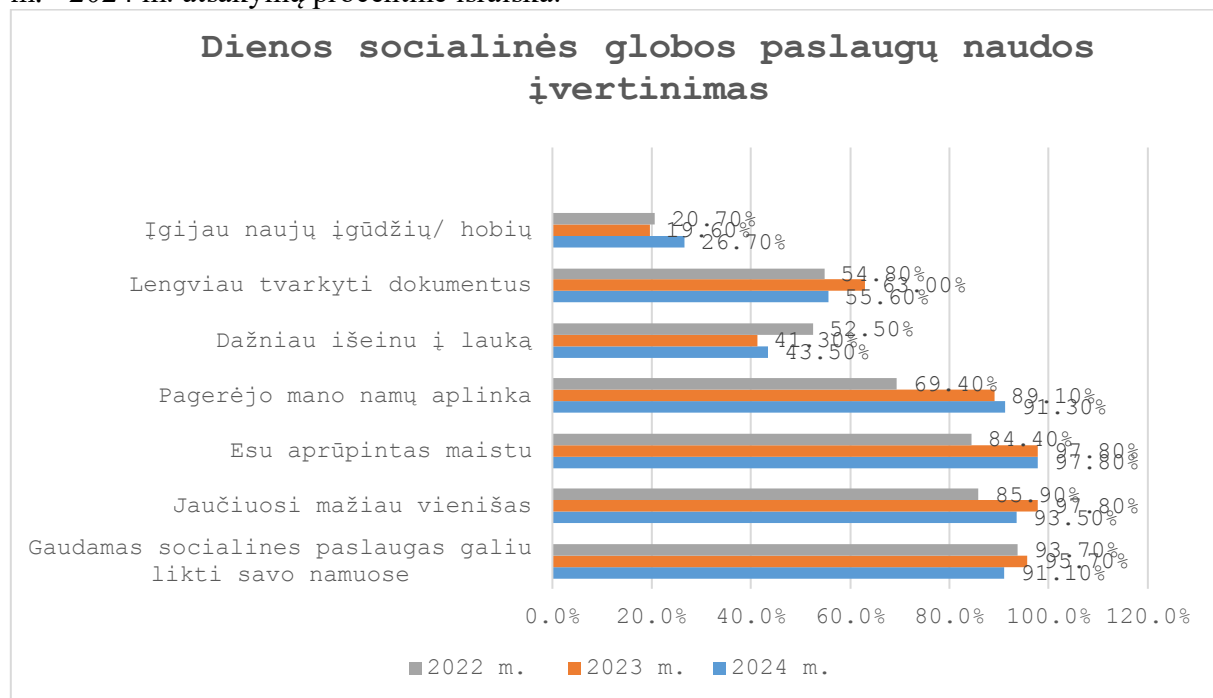
Rezultatų paaiškinimas: BĮ Mažeikių rajono socialinių paslaugų tarnyba teikdama dienos socialinės priežiūros paslaugas vaikams, kaip vieną iš paslaugos tęstinumo būdų, siūlo dalyvavimą projektinėse veiklose. Tokiu būdu siekiama užtikrinti ilgalaikį vaikų įsitraukimą, ugdyti jų socialinius įgūdžius ir skatinti aktyvų dalyvavimą bendruomenės gyvenime. 2024 m. buvo vykdomos šios veiklos: „Saugai aplinką – saugai save“, išvyka į „Orlen Lietuva“ gamyklą, edukacinė išvyka į Sedos biblioteką, picų kepimo edukacija, organizuota 5 dienų dienos stovykla „Išgyvenk“, vandens pramogos VŠĮ „Swift arenoje“, mokymai apie tvarumą, išvyka į Lietuvos Prezidentūrą, ekskursijos į Vilnių ir Kauną, kalėdinis renginys „Paulenkos karčemoje“. Dažniausiai vaikų dienos centrą lankantys vaikai jį palieka, nes nebegali suderinti laiko su kitais popamokiniais užsiėmimais. Šiuo metu dalis vaikų derina vaikų dienos centro ir neformaliojo švietimo užsiėmimų lankomumą. Pateikti duomenys rodo, kad 2024 m. 59,68% vaikų lanko būrelius ar papildomus užsiėmimus. Vaikų dienos centrą lankantys vaikai, esant poreikiui gali gauti psichologo asistento paslaugas. 2024 m. 40,32% vaikų gavo psichologo asistento paslaugas. Apibendrinant, matome stabilų vaikų įsitraukimą į papildomas veiklas.

Tobulinimo kryptys: Siekti toliau tobulinti vaikų dienos centro paslaugas, nuolat sutelkti dėmesį į lankstesnes laiko valdymo galimybes, paslaugas suderinti su vaikų užimtumo tvarkaraščiais mokykloje. Tęsti vaikų, lankančių vaikų dienos centrus, įtraukimą į projektines veiklas.

9. NAUDA PASLAUGŲ GAVĖJAMS

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

Rodiklis: Dienos socialinės globos paslaugų gavėjų ar jų artimųjų (kai paslaugų gavėjas dėl negalios negeba reikšti savo minčių ar negali dalyvauti paslaugos teikime) pasitenkinimo paslaugų nauda 2022 m. - 2024 m. atsakymų procentinė išraiška.



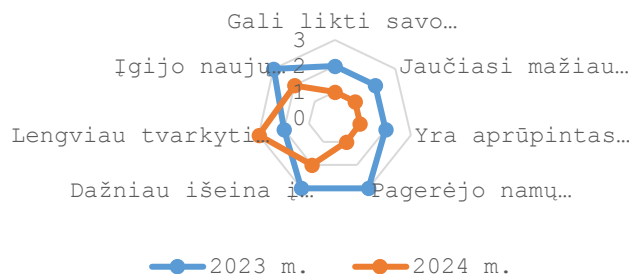
Matavimo šaltinis: Dienos socialinės globos paslaugų gavėjų anketinės apklausos duomenys.

Rezultatų paaiškinimas: Analizuojant gautus atsakymus apie dienos socialinės globos paslaugų gavėjų teikiamos naudos įsivertinimą matome teigiamus paslaugų teikimo aspektus. 2024 m. 91,10% paslaugų gavėjų nurodo, kad gaudami paslaugas gali likti savo namuose, o 93,50% jaučiasi mažiau vieniši, kas rodo paslaugų teikimo teigiamą poveikį gyvenimo kokybei. Dauguma paslaugų gavėjų taip pat patvirtina, kad yra aprūpinti maistu (97,80%) ir kad pagerėjo jų namų aplinka (91,30%). Nors dalis paslaugų gavėjų pažymi, kad dažniau išeina į lauką (43,50%), šis rodiklis rodo, kad paslaugų teikimas ne visada skatina didesnę fizinę aktyvumą.

Tobulinimo kryptys: Siekti išlaikyti paslaugų gavėjų teigiamas emocijas, suteikiant daugiau galimybių gauti psichologo asistento konsultacijas, individualią psichologinę pagalbą. Ieškoti galimybių, kad kuo daugiau paslaugų gavėjų, esant norui, galėtų išeiti į lauką.

Rodiklis: Dienos socialinės globos paslaugų gavėjo X pasitenkinimo paslaugomis naudos vertinimas 2023 m. - 2024 m. atsakymų skaitinės reikšmės.

Dienos socialinės globos paslaugų gavėjo X naudos vertinimas



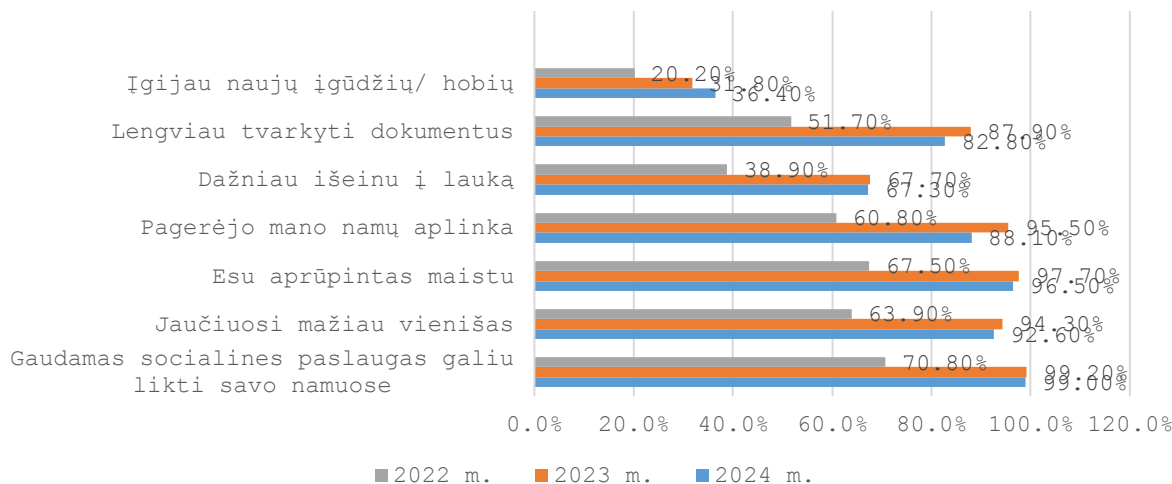
Matavimo šaltinis: Dienos socialinės globos paslaugų gavėjo anketinės apklausos duomenys.

Rezultatų paaiškinimas: Matuojant individualiu lygmeniu, pasirinktos sritys vaizduojamos 3 balų sistemoje (1 – atitinka paslaugų gavėjo atsakymą „Taip“, 2 – atitinka paslaugų gavėjo atsakymą „Iš dalies“, 3- atitinka paslaugų gavėjo atsakymą „Ne“). Diagramoje matyti, kad paslaugų gavėjas X gaudamas paslaugas, tapo labiau patenkintas galimybe likti savo namuose, jaučiasi mažiau vienišas. Pagerėjo ir paslaugų gavėjo namų aplinka. Nors paslaugų gavėjas X pradėjo dažniau išeiti į lauką, tačiau šiuo aspektu vis dar jaučiamas tam tikras apribojimas. Asmeniui buvo teikiama efektyvesnė pagalba socialiniame gyvenime (taikomos užimtumo veiklos pagal paslaugos gavėjo galimybes, aktyvesnis artimųjų ir individualios priežiūros darbuotojų bendravimas suteikė daugiau geresnių emocijų kasdienybėje) bei savipriežiūroje (teikiama individualios priežiūros darbuotojų pagalba, siekiant atstatyti netektus įgūdžius ir išlaikyti esamus).

Tobulinimo kryptys: Matuoti teikiamų paslaugų naudą ne tik kartą metuose, tačiau daryti apžvalgą komandoje ne rečiau kaip kas 6 mėn., siekiant numatyti tikslesnę ir efektyvesnę pagalbą paslaugų gavėjams.

Rodiklis: Socialinės priežiūros (pagalbos į namus) paslaugų gavėjų ar jų artimųjų (kai paslaugų gavėjas dėl negalios negeba reikšti savo minčių ar negali dalyvauti paslaugos teikime) pasitenkinimo paslaugų nauda 2022 m. - 2024 m. atsakymų procentinė išraiška.

Pagalbos į namus paslaugų naudos įvertinimas

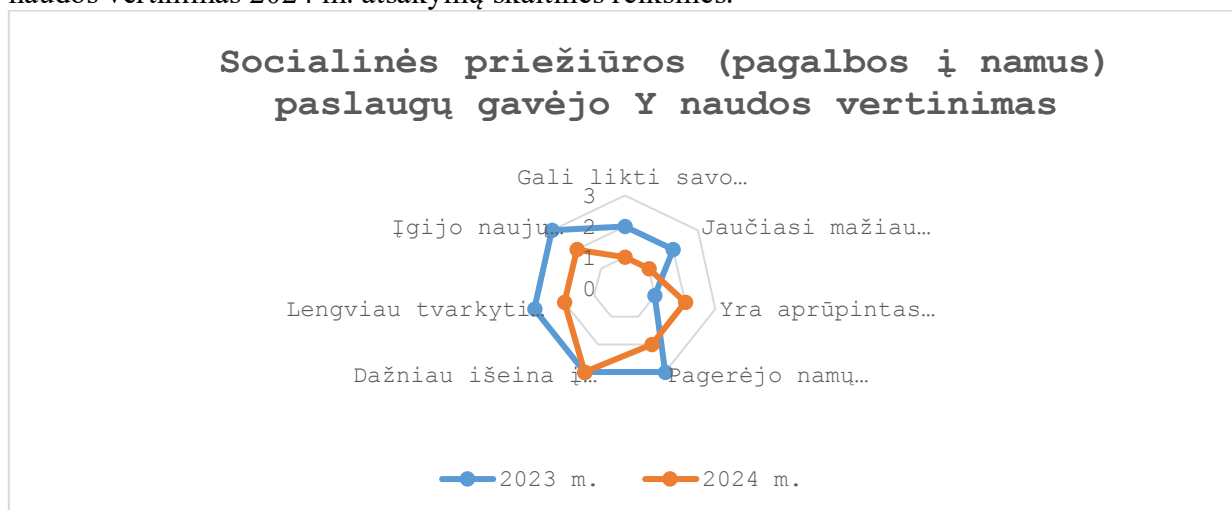


Matavimo šaltinis: Socialinės priežiūros (pagalbos į namus) paslaugų gavėjų anketinės apklausos duomenys.

Rezultatų paaiškinimas: Analizuojant gautus atsakymus apie socialinės priežiūros (pagalbos į namus) paslaugų gavėjų teikiamos naudos įsivertinimą matome teigiamus paslaugų teikimo aspektus. 2024 m. 99,00% paslaugų gavėjų nurodo, kad gaudami paslaugas gali likti savo namuose, kas rodo didžiulį paslaugų poveikį jų nepriklausomumui ir gyvenimo stabilumui. Be to, 92,60% paslaugų gavėjų jaučiasi mažiau vieniši, jie yra aprūpinti maistu (96,50%), kas užtikrina svarbiausias gyvenimo sąlygas. Fizinis aktyvumas taip pat padidėjo – 67,30% paslaugų gavėjų dažniau išeina į lauką, kas rodo teigiamą paslaugų poveikį jų mobilumui. Apibendrinant, galima teigti, kad socialinės priežiūros (pagalbos į namus) paslaugos žymiai gerina paslaugų gavėjų gyvenimo kokybę, užtikrina geresnes gyvenimo sąlygas. Tarnyba siekia išlaikyti geras paslaugų gavėjų emocijas, organizuoja veiklas, susijusias su sveikatos gerinimu, fiziniu aktyvumu bei socialiniu gyvenimu t.y. dalyvauja partnerių organizuojamose akcijose, sveikatingumo projektuose. Taip pat Tarnyba organizuoja įvairias veiklas, kur į kasdienos planus įtraukia lengvas mankštas, pasivaikščiojimus ir pan.

Tobulinimo kryptys: Užtikrinti paslaugų prieinamumą, kad jos būtų pasiekiamos net ir tiems paslaugų gavėjams, kurie susiduria su logistinėmis ar sveikatos problemomis. Siekti išlaikyti paslaugų gavėjų teigiamas emocijas, suteikiant daugiau galimybių gauti psichologo asistento konsultacijas, individualią psichologinę pagalbą.

Rodiklis: Socialinės priežiūros (pagalbos į namus) paslaugų gavėjo Y pasitenkinimo paslaugomis naudos vertinimas 2024 m. atsakymų skaitinės reikšmės.



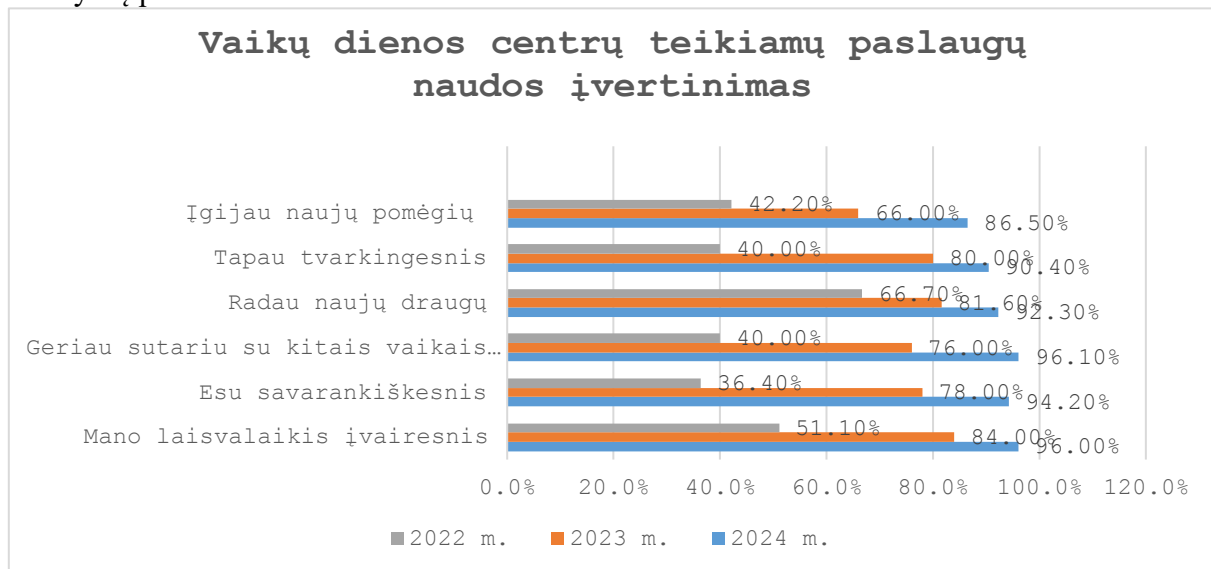
Matavimo šaltinis: Socialinės priežiūros (pagalbos į namus) paslaugų gavėjo anketinės apklausos duomenys.

Rezultatų paaiškinimas: Matuojant individualiu lygmeniu, pasirinktos sritys matuojamos 3 balų sistemoje (1 – atitinka paslaugų gavėjo atsakymą „Taip“, 2 – atitinka paslaugų gavėjo atsakymą „Iš dalies“, 3- atitinka paslaugų gavėjo atsakymą „Ne“). Diagramoje matyti, kad teikiamos paslaugos duoda teigiamų rezultatų. Paslaugų gavėjas Y 2024 m. tapo labiau patenkintas galimybe likti savo namuose ir jaučiasi mažiau vienišas. Jis pastebi teigiamus pokyčius, tačiau kai kuriose srityse vis dar reikalingas papildomas dėmesys. Asmeniui buvo suteikta pagalba socialiniame gyvenime, nuo savo gyvenamosios vietos buvo atvežamas į vykstančius užimtumo veiklos užsiėmimus Tarnyboje. Dėl aktyvesnio bendravimo su individualios priežiūros darbuotojais, kitais paslaugų gavėjais asmuo patyrė daugiau teigiamų emocijų kasdienybėje. Be to, teikiama individuali priežiūra padėjo paslaugų gavėjui

Y palaikyti savipriežiūros įgūdžius, kas leido asmeniui jaustis savarankiškesniam ir užtikrintam savo kasdieniauose veiksmuose.

Tobulinimo kryptys: Matuoti teikiamų paslaugų naudą ne tik kartą metuose, tačiau daryti apžvalgą komandoje ne rečiau kaip kas 6 mėn., siekiant numatyti tikslesnę ir efektyvesnę pagalbą paslaugų gavėjams.

Rodiklis: Vaikų dienos centrų lankančių vaikų pasitenkinimo paslaugų nauda 2022 m. - 2024 m. atsakymų procentinė išraiška.



Matavimo šaltinis: Vaikų, lankančių vaikų dienos centrų, anketinės apklausos duomenys.

Rezultatų paaiškinimas: Vaikų dienos centre ugdomi ne tik socialiniai įgūdžiai, bet ir vaikai mokomi rankdarbių, dalyvauja meninio užimtumo veiklose, gamina maistą. Vaikai, lankydami vaikų dienos centrą, kasdien susitinka su bendraamžiais, ugdo bendravimo įgūdžius. Dienos centre esančios taisyklės dėl švaros, prisideda prie higienos ugdymo. Vaikai mokomi savarankiškai priimti sprendimus ir spręsti jiems iškilančias problemas su ar be suaugusiųjų pagalbos. Vaikų dienos centre vaikams sudaromos sąlygos paruošti pamokas. Dienos centre vaikai žaidžia įvairius žaidimus, sužino daug naudingos informacijos, keliauja ir plečia savo akiratį. Analizuojant vaikų dienos centrų teikiamos naudos rezultatus per 2022 m. - 2024 m., matome reikšmingą pažangą daugelyje sričių. Laisvalaikio įvairovė ženkliai pagerėjo - 96% vaikų teigė, kad jų laisvalaikis tapo įvairesnis. Socialinių ryšių srityje 96,10% vaikų nurodė, kad geriau sutaria su kitais vaikais. 90,40% vaikų nurodė, kad tapo tvarkingesni.

Tobulinimo kryptys: Siekti užtikrinti nuoseklų vaikų asmeninį tobulėjimą, skatinant didesnę tėvų įtraukimą į vaikų dienos centro veiklas, taip stiprinant vaikų artimiausios aplinkos palaikymą. Stiprinti veiklas, skatinančias emocinį ugdymą, esant poreikiui suteikiant galimybių gauti individualią psichologo asistento pagalbą.

Rodiklis: Vaiko Z, lankančio vaikų dienos centrą, pasitenkinimo paslaugomis naudos vertinimas 2024 m. atsakymų skaitinės reikšmės.



Matavimo šaltinis: Vaiko, lankančio vaikų dienos centrą anketinės apklausos duomenys.

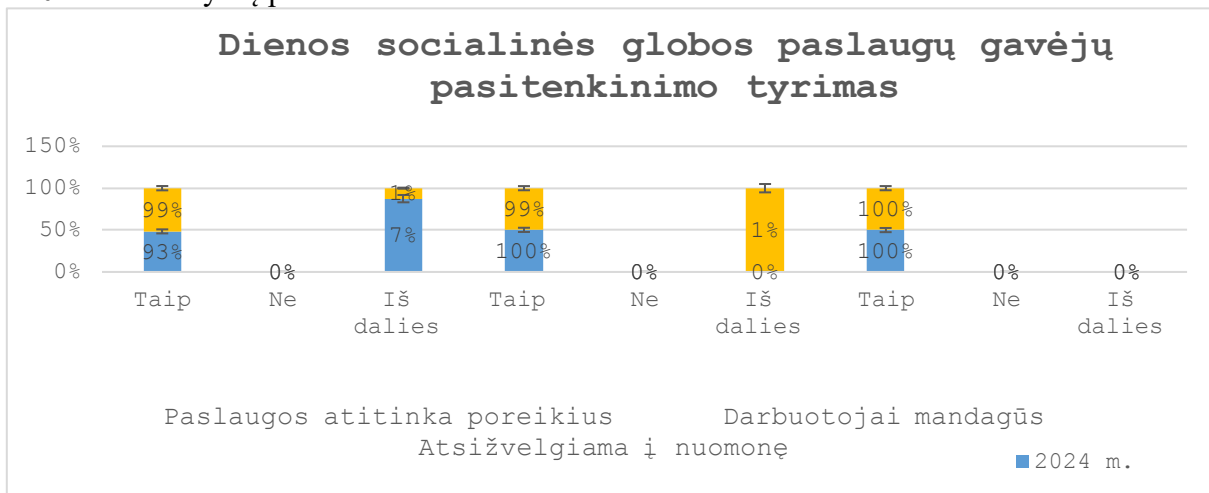
Rezultatų paaiškinimas: Matuojant individualiu lygmeniu, pasirinktos sritys matuojamos 3 balų sistemoje (1 – atitinka vaiko atsakymą „Labiau taip“, 2 – atitinka vaiko atsakymą „Ir taip, ir ne“, 3 – atitinka vaiko atsakymą „Labiau ne“). Diagramoje matyti, kad 2024 metais vaikas Z, tapo labiau patenkintas savo laisvalaikiu. Taip pat pastebimas teigiamas pokytis santykiuose su kitais vaikais. Vis dėlto, vienoje srityse - pomėgių įgijimas, pasitenkinimo rodiklis liko nežymiai pakitęs. Daugelyje sričių pastebimi teigiami pokyčiai, ypač susiję su laisvalaikiu ir bendravimu. Vaikas Z aktyviai įsitraukė į siūlomas dienos centro veiklas, nebijo išsakyti savo nuomonę, aktyviai dalyvauja diskusijose.

Tobulinimo kryptys: Ieškoti įvairesnių laisvalaikio ir pomėgių veiklų, kad vaikas Z galėtų atrasti daugiau skirtingų užsiėmimų, kurie skatintų jo kūrybiškumą ir aktyvumą. Matuoti teikiamų paslaugų naudą ne tik kartą metuose, tačiau daryti apžvalgą komandoje ne rečiau kaip kas 6 mėn., siekiant numatyti tikslesnę ir efektyvesnę pagalbą vaikui.

10. PASLAUGŲ GAVĖJŲ IR KITŲ SVARBIŲ SUINTERESUOTŲJŲ ŠALIŲ PASITENKINIMAS

45 kriterijus. Socialinių paslaugų teikėjas atlieka paslaugų gavėjų ir visų suinteresuotųjų šalių pasitenkinimo apžvalgą.

Rodiklis: Dienos socialinės globos paslaugų gavėjų ar jų artimųjų (kai paslaugų gavėjas dėl negalios negeba reikšti savo minčių ar negali dalyvauti paslaugos teikime) pasitenkinimo paslaugomis 2022 m. - 2024 m. atsakymų procentinė išraiška.

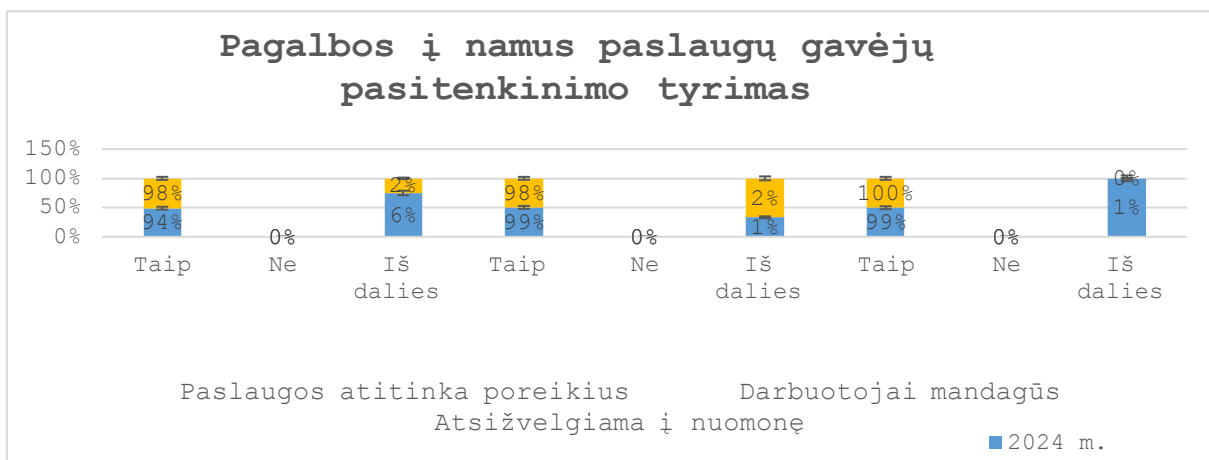


Matavimo šaltinis: Dienos socialinių paslaugų gavėjų anketinės apklausos duomenys.

Rezultatų paaiškinimas: 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. Analizuojant dienos socialinės globos paslaugų gavėjų pasitenkinimo paslaugomis tyrimo rezultatus, 2024 m. 93% paslaugų gavėjų teigia, kad paslaugos atitinka jų poreikius. Vertindami paslaugas, 7 % apklausos dalyvių, pasirinko atsakymą „Iš dalies“. Tokį pasirinkimo variantą paslaugų gavėjai (ar jų artimieji), pasirinko dėl šių priežasčių: nėra patenkinamas jų noras gauti paslaugas kasdien po 8 valandas, įskaitant ir savaitgalius; dažnu atveju, paslaugų gavėjai (ar jų artimieji) nori, kad kasdien paslaugas teiktų ta pati individualios priežiūros darbuotoja; pageidauja gauti kineziterapeuto paslaugas dažniau nei 2 kartus metuose. Darbuotojų mandagumas 2024 m. buvo įvertintas 100% paslaugų gavėjų, rodančių geranorišką bendravimo kultūrą. Taip pat 100% paslaugų gavėjų teigia, kad jų nuomonė yra vertinama.

Tobulinimo kryptys: Siekti maksimalaus dienos socialinės globos paslaugų gavėjų pasitenkinimo Tarnybos veikla, kuo labiau individualizuojant asmens poreikius ir teikiamas paslaugas. Esant galimybei teikti dažniau kineziterapeuto paslaugas. Ieškoti alternatyvų padidinant teikiamų valandų skaičių paslaugų gavėjams.

Rodiklis: Socialinės priežiūros (pagalbos į namus) paslaugų gavėjų ar jų artimųjų (kai paslaugų gavėjas dėl negalios negeba reikšti savo minčių ar negali dalyvauti paslaugos teikime) pasitenkinimo paslaugomis 2022 m. - 2024 m. atsakymų procentinė išraiška.

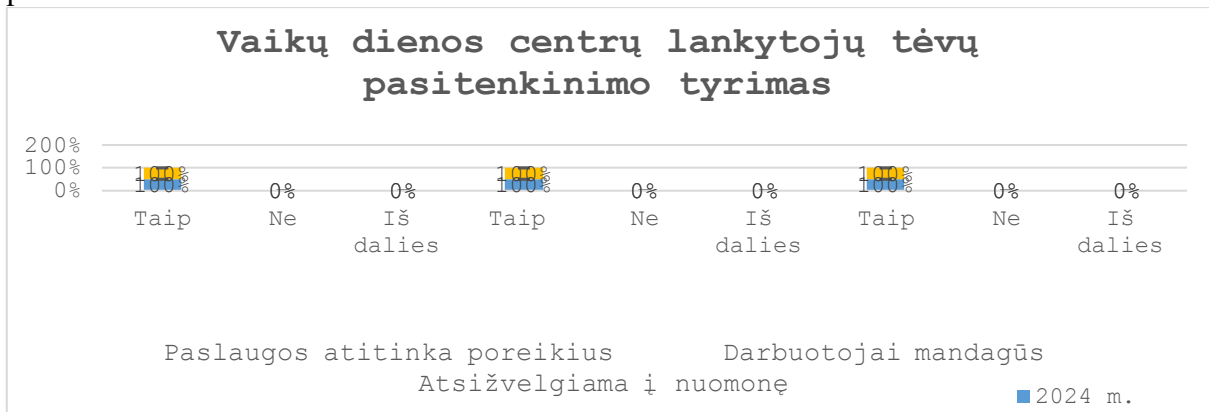


Matavimo šaltinis: Socialinės priežiūros (pagalbos į namus) paslaugų gavėjų anketinės apklausos duomenys.

Rezultatų paaiškinimas: 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. Analizuojant socialinės priežiūros (pagalbos į namus) paslaugų gavėjų pasitenkinimo tyrimo rezultatus, 2024 m. 94% paslaugų gavėjų teigia, kad paslaugos atitinka jų poreikius, 6% - tik iš dalies. Tokį pasirinkimo variantą paslaugų gavėjai pasirinko dėl šių priežasčių: nėra patenkinamas jų noras gauti paslaugas savaitgaliais; nori, kad visada paslaugas teiktų ta pati individualios priežiūros darbuotoja; pageidauja masažo paslaugų; nori padidinti teikiamų valandų skaičių; norėtų psichologo paslaugų, kad nesijaustų vienatvė; pageidauja meistro paslaugų; išreiškia norą, kad būtų suteikta pagalba atliekant remonto darbus; prašo atlikti lauko, sodo tvarkymo darbus ir pan. 2024 m. 99% paslaugų gavėjų nurodė, kad paslaugų teikėjai yra mandagūs, 99% paslaugų gavėjų nurodė, kad jų nuomonė yra vertinama, kas rodo, kad Tarnybos darbuotojai aktyviai rūpinasi atsiliepimais ir stengiasi atsižvelgti į paslaugų gavėjų pageidavimus.

Tobulinimo kryptys: Siekti maksimalaus socialinės priežiūros (pagalbos į namus) paslaugų gavėjų pasitenkinimo Tarnybos veikla, kuo labiau individualizuojant asmens poreikius ir teikiamas paslaugas. Pagal galimybes padidinti teikiamų valandų skaičių paslaugų gavėjams, kurie tokį poreikį išsakė. Organizuoti papildomus mokymus darbuotojams apie emocinį intelektą ir konfliktų sprendimą, atsižvelgiant į paslaugų gavėjų išsakytas priežastis dėl darbuotojų mandagumo ir profesionalumo lygio.

Rodiklis: Vaikų dienos centrų lankytojų tėvų pasitenkinimo paslaugomis 2022 m. - 2024 m. atsakymų procentinė išraiška.

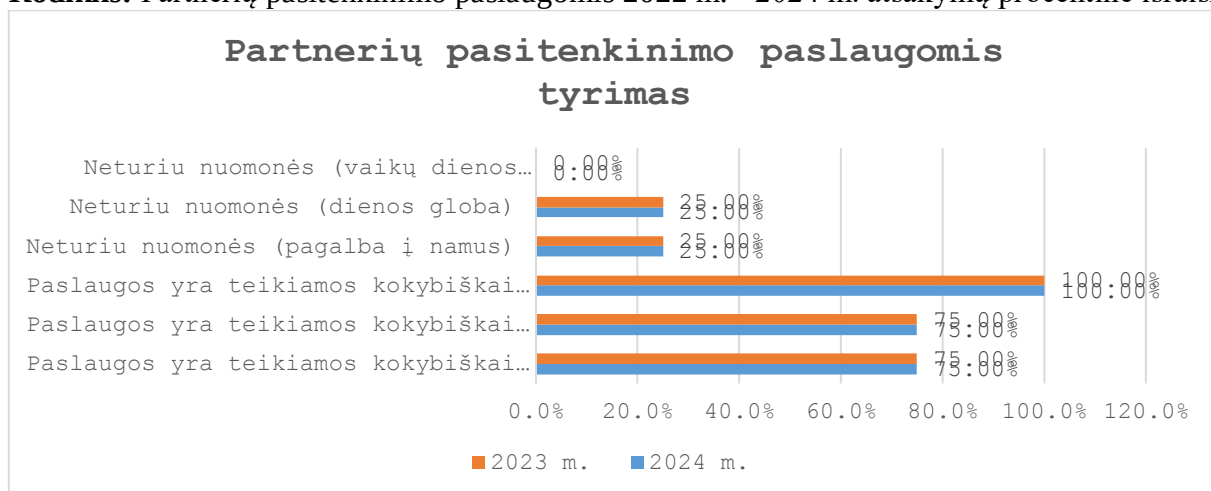


Matavimo šaltinis: Vaikų, lankančių vaikų dienos centrų, tėvų anketinės apklausos duomenys.

Rezultatų paaiškinimas: Duomenys rezultatams buvo surinkti iš kokybės vertinimo anketų. Darbuotoja, atsakinga už paslaugų kokybės vertinimą, pagal galimybes susitiko su vaikų dienos centrų lankančių vaikų tėvais, negalinčiais susitikti kalbėjosi telefonu. Atvykę į vaikų dienos centrą, tėvai anketas užpildydavo patys. Analizuojant vaikų dienos centrų lankytojų tėvų pasitenkinimo paslaugomis tyrimo rezultatus, matome tiek 2024 m., tiek 2023 m. 100% tėvų teigia, kad paslaugos atitinka jų poreikius, kas rodo, jog teikiamos paslaugos yra visiškai tinkamos ir atitinka tėvų lūkesčius. Darbuotojų mandagumas taip pat įvertintas puikiai – visi tėvai nurodė, kad darbuotojai yra mandagūs. 100% tėvų teigia, kad jų nuomonė yra vertinama, kas liudija apie efektyvų ir atvirą komunikavimą tarp vaikų, tėvų ir darbuotojų. Kokybės vertinimo anketoje, prie pastabų tėvai rašė arba išsakė padėkas bei pagyrimus vaikų dienos centrų darbuotojams už įvairias organizuojamas veiklas, išvykas, darbuotojų empatiškumą.

Tobulinimo kryptys: Kryptingai stiprinti bendravimą su tėvais, vaikais, darbuotojais suteikiant galimybę tiesiogiai, pokalbių būdu aptarti vaikų pažangą (pavyzdžiui, per susitikimus ar informacinius renginius).

Rodiklis: Partnerių pasitenkinimo paslaugomis 2022 m. - 2024 m. atsakymų procentinė išraiška.

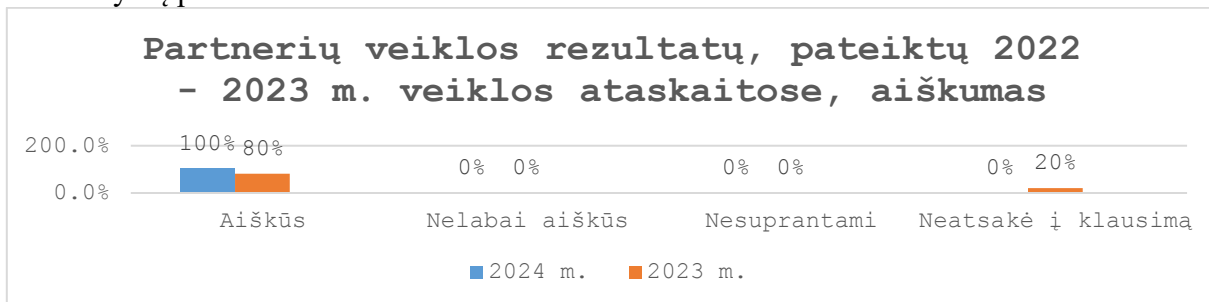


Matavimo šaltinis: Partnerių anketinės apklausos duomenys.

Rezultatų paaiškinimas: apklausa buvo sudaryta portale www.apklausa.lt Analizuojant partnerių pasitenkinimo paslaugomis tyrimo rezultatus, matyti, kad paslaugos teikiamos nuosekliai ir kokybiškai. 2024 m. ir 2023 metais socialinės priežiūros (pagalbos į namus) bei dienos socialinės globos asmens namuose paslaugų kokybė buvo vertinama vienodai – 75% partnerių nurodė, kad paslaugos atitinka kokybės standartus, tačiau 25% neturi nuomonės, kas rodo, jog kai kurie partneriai neturėjo galimybės pilnai įsigilinti į teikiamas paslaugas. Kita vertus, vaikų dienos centrų paslaugos sulaukė visiško pasitenkinimo, nes 100% partnerių teigė, kad paslaugos buvo teikiamos kokybiškai. Tai rodo aukštą pasitikėjimo lygį ir visišką pasitenkinimą vaikų dienos centrų paslaugomis.

Tobulinimo kryptys: Sutelkti didesnę dėmesį į partnerių informuotumą apie teikiamas paslaugas. Pasitenkinimo stoką arba nuomonės trūkumą apie socialinės priežiūros (pagalbos į namus) ir dienos socialinės globos asmens namuose paslaugas spręsti per papildomus bendradarbiavimo susitikimus.

Rodiklis: Partnerių veiklos rezultatų aiškumo įvertinimas, pateiktų veiklos ataskaitose 2023 m. - 2024 m. atsakymų procentinė išraiška.



Matavimo šaltinis: Partnerių internetinės apklausos duomenys (per portalą www.apklausa.lt).

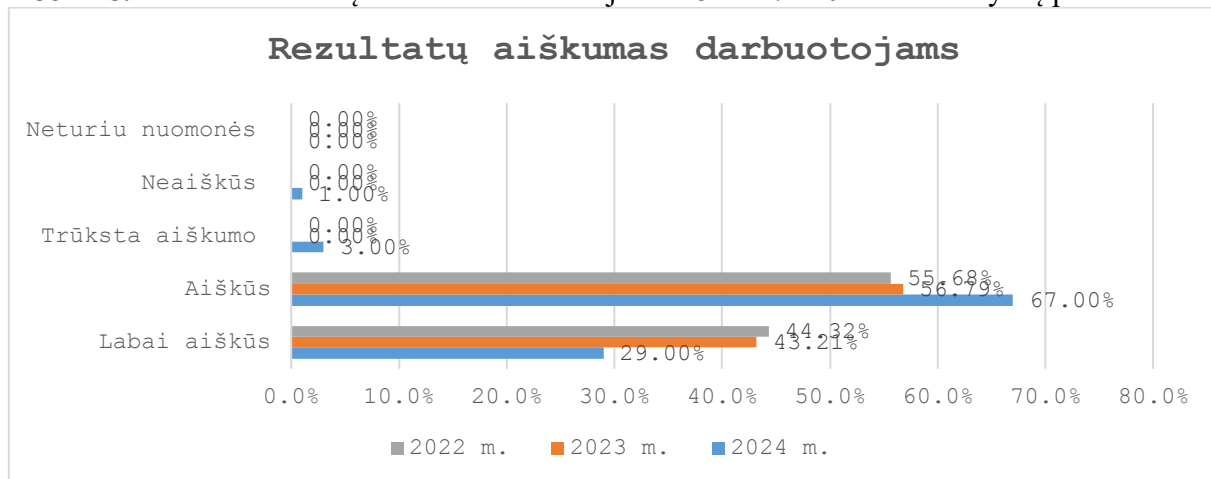
Rezultatų paaiškinimas: Partneriams buvo sudaryta galimybė, pateikus internetinę nuorodą, susipažinti su Tarybos praeitų metų veiklos ataskaita ir pažymėti savo nuomonę dėl jos aiškumo. Analizuojant partnerių veiklos rezultatų aiškumo vertinimo atsakymus, 2024 m. visi (100%) partnerių nurodė, kad pateiktos veiklos ataskaitos buvo aiškios.

Tobulinimo kryptys: Veiklos ataskaitą pateikti aiškiai ir su rezultatais supažindinti suinteresuotas šalis.

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.

Rodiklis: Veiklos rezultatų aiškumas darbuotojams 2022 m. - 2024 m. atsakymų procentinė išraiška.

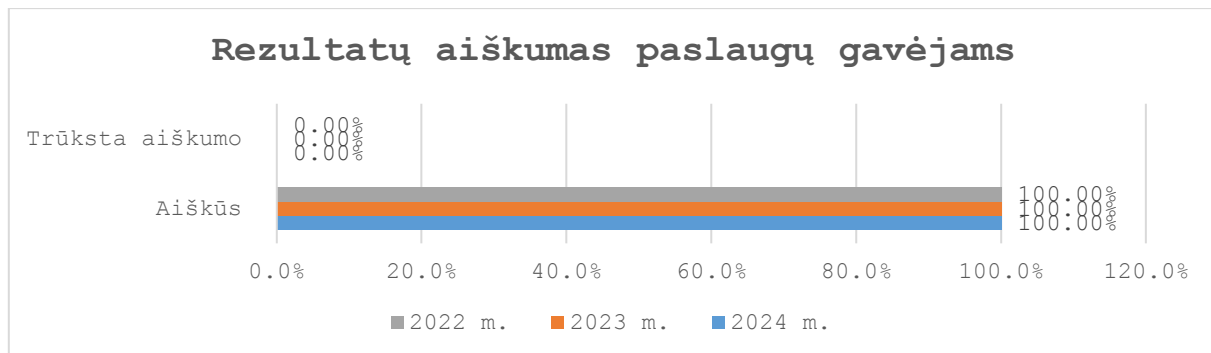


Matavimo šaltinis: Darbuotojų internetinės apklausos duomenys (per portalą www.apklausa.lt).

Rezultatų paaiškinimas: Tarnybos veiklos rezultatai buvo pristatyti susirinkimų metu. Taip pat parengtas video pranešimas apie gautus rezultatus. Video filmukas įkeltas į „Youtube“ kanalą ir nuoroda pasidalinta su tarnybos darbuotojais. Darbuotojams pateikta sutrumpinta rezultatų apžvalga. Po pristatymo apie rezultatų aiškumą buvo apklausti 78 darbuotojai (viso įstaigoje darbuotojų 126). Vertinant gautus atsakymus, dauguma darbuotojų vertina duomenis kaip aiškius (67% 2024 m.), labai aiškius (29%). Nors dauguma jaučiasi pakankamai informuoti, kai kurie darbuotojai vis dar susiduria su iššūkiais suprantant pateiktus duomenis. Tam turi įtakos ir naujų darbuotojų priėmimas, kurie dar nepilnai susipažino su įstaigos veikla.

Tobulinimo kryptys: Veiklos ir paslaugų teikimo rezultatus darbuotojams pateikti įvairiais būdais, kuo labiau jiems suprantama kalba, išdiskutuojant susirinkimų metu, perteikiant informaciją mažose grupelėse.

Rodiklis: Veiklos rezultatų aiškumas paslaugų gavėjams 2022 m. - 2024 m. atsakymų procentinė išraiška.



Matavimo šaltinis: Paslaugų gavėjų apklausos duomenys užimtumo Tarnyboje metu.

Rezultatų paaiškinimas: Tarnybos veiklos rezultatai buvo pristatyti užimtumo tarnyboje metu. Užsiėmime dalyvavo 15 paslaugų gavėjų, kuriems skaidrių pagalba buvo pristatyti rezultatai. Taip pat rezultatai kitiems paslaugų gavėjams buvo pristatyti lankstinukų metodu. Analizuojant paslaugų gavėjams pateiktų rezultatų aiškumą, matome, kad jiems visiškai aiškūs rezultatai (100%). Tai rodo, kad paslaugų gavėjams pateikta informacija buvo aiškiai suformuluota ir lengvai suprantama per visus tyrimo metus. Rezultatų pristatymo metu vyko diskusija, kiekvienas klausimas išnagrinėtas, patikslinta sunkiau suprantama informacija. Atvirų klausimų metodas labai padėjo aiškiau suprasti pateiktus rezultatus.

Tobulinimo kryptys: Veiklos rezultatus paslaugų gavėjams pateikti įvairiais būdais, kuo labiau jiems suprantama kalba, išdiskutuojuant susirinkimų metu, perteikiant informaciją mažose grupelėse arba individualiai.

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.

Rodiklis: BĮ Mažeikių rajono socialinių paslaugų tarnybos, Kėdainių bendruomenės socialinių paslaugų centro ir Joniškio socialinių paslaugų ir užimtumo centro veiklų efektyvumo, požiūrių rezultatų ir veiklos lyginimo 2024 m. rezultatų palyginimas.

Kriterijai	BĮ Mažeikių rajono socialinių paslaugų tarnyba	Kėdainių bendruomenės socialinių paslaugų centras	Joniškio socialinių paslaugų ir užimtumo centras	Lyginimosi išvada
1. Darbuotojų asmeninio ugdymo, nuolatinio mokymosi ir tobulėjimo efektyvumas	Darbuotojams sudaroma galimybė dalyvauti mokymuose, seminaruose, intervizijose, supervizijose, kuriuos organizuoja įstaiga. 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 sudaromos galimybės dalyvauti mokymuose, seminaruose, supervizijose ir intervizijose, kuriuos organizuoja įstaiga. Centras matuoja gautų žinių pritaikymo darbe rezultatus. Centras linkęs bendradarbiauti su kitomis panašiomis institucijomis, yra užmezgęs bendradarbiavimo ryšius.	Įstaiga atsižvelgia į darbuotojų nuomonę apie mokymus, jų norus ir lūkesčius. Yra pildoma suvestinė, kurioje matoma kiek ir kokių mokymų darbuotojai yra išklause, patogu sekti darbuotojų profesinių kompetencijų tobulinimą. Darbuotojai nuolat tarpusavyje kontaktuoja, dalinasi įgyta mokymuose patirtimi, kas irgi laikoma nuolatinio mokymosi ir profesinės kompetencijos tobulinimo dalimi. Įstaigoje organizuojamos intervizijos, mokymai darbuotojams aktualiomis temomis.	Visos įstaigos orientuotos, kad darbuotojai tobulėtų, naudoja panašius darbuotojų kvalifikacijos kėlimo metodus. Įgytos žinios pritaikomos darbe. Tarnyba yra įdiegusi darbuotojų savišvietos sistemą, ko kitos įstaigos dar neturi. Lyginantis su kolegomis, naudinga Tarnybai ateinančiais metais parengti ir nuolat atnaujinti darbuotojų profesinių kompetencijų tobulinimo suvestinę, kurioje būtų matoma kiek ir kokių mokymų darbuotojai yra išklause. Taip bus lengviau matomi kiekvieno darbuotojo asmeninio ugdymosi, nuolatinio mokymosi ir tobulėjimo rezultatai.

2. Paslaugų gavėjų įtraukimas į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą.	Paslaugų gavėjai įtraukiami į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą teikdami pasiūlymus, pageidavimus skundus socialinei darbuotojai paslaugų kokybės vertinimui apsilankymo metu, ar bendraujant telefonu. Taip pat paslaugų gavėjai viską išsakyti gali ir atėjusiai teikti paslaugų darbuotojai, kuri informaciją perduoda tarnybai. Pageidavimus ar skundus gali pateikti ir anonimiškai.	Paslaugų gavėjai įtraukiami į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą teikdami pasiūlymus, pageidavimus skundus centro darbuotojams. Yra galimybė skundą pateikti anonimiškai. Individualaus plano tikslus centro darbuotojai paslaugų gavėjams atspausdina ir padeda matomoje vietoje, pakabina ant šaldytuvo, kad nuolat prisimintų.	Paslaugų gavėjai įtraukiami į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą teikdami pasiūlymus, pageidavimus skundus centro darbuotojams. Yra galimybė skundą pateikti anonimiškai.	Visose įstaigose paslaugų gavėjai įtraukiami į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą panašiai. Tik Tarnyboje yra atskiras žmogus, kuris yra nešališkas ir gali kokybiškiau išsiaiškinti paslaugų gavėjų poreikius, skirti daugiau laiko. Remiantis kolegų patirtimi, patobulinome veiklą, pritaikydami idėją, individualiame plane išsikeltus paslaugų gavėjų tikslus atspausdiname ir padedame paslaugų gavėjams matomoje vietoje, kad nuolat juos prisimintų ir būtų kaip paskatinimas, įgalinimas veikti.
3. Paslaugų gavėjų teisių skatinimo ir užtikrinimo kasdieniame darbe.	Paslaugų gavėjai ir jų artimieji su paslaugų gavėjų Teisių chartija yra supažindinti individualiai, susirinkimų metu. Išdalinti lankstinukai. Įstaigoje užimtumo veiklos metu organizuojamos diskusijos apie paslaugų gavėjų teises. Paslaugų gavėjų teisių užtikrinimo pokytis matuojamas kasmet anketinės apklausos būdu.	Paslaugų gavėjai ir jų artimieji su paslaugų gavėjų Teisių chartija bei Teisių skatinimo ir užtikrinimo tvarkos aprašu yra supažindinti individualiai, lankstinukų metodu. Paslaugų gavėjų teisių užtikrinimo pokytis matuojamas kasmet anketinės apklausos būdu.	Paslaugų gavėjai ir jų artimieji su paslaugų gavėjų Teisių chartija yra supažindinti individualiai. Susipažindina pasirašytinai. Prireikus su paslaugų gavėjų teisėmis supažindina naudojant vaizdines priemones. Paslaugų gavėjų teisių užtikrinimo pokytis matuojamas anketiniu būdu, taip pat apklausa vyksta individualiu	Visose įstaigose periodiškai kartu su paslaugų gavėjais peržiūrimos paslaugų gavėjų teisės, bei skatinamas paslaugų gavėjų aktyvumas reiškiant savo nuomonę. Taip pat įstaigose teisės paslaugų gavėjams pateiktos lengvai skaitoma ir suprantama forma. Lyginantis su kolegomis, tikslinga paslaugų gavėjus (kai paslaugų gavėjas dėl negalios negeba reikšti savo minčių) su jų teisėmis supažindinti naudojant vaizdines

			pokalbiu ir stebėjimo būdu.	priemonės, kurias planuojame paruošti, vadovaujantis teisės aktais.
--	--	--	--------------------------------	--