

**EQUASS KOKYBĖS SISTEMOS REZULTATŲ ANALIZĖ  
MAŽEIKIŲ RAJONO ŠEIMOS IR VAIKO GEROVĖS  
CENTRE UŽ 2023 METUS**

Parengė EQUASS kokybės sistemos  
diegimo komanda

2024-02

## TURINYS

### MAŽEIKIŲ RAJONO ŠEIMOS IR VAIKO GEROVĖS CENTRO EQUASS REZULTATAI UŽ 2023 M.

1. DARBUOTOJŲ ASMENINIO UGDYMOŠI, NUOLATINIO MOKYMOŠI IR TOBULĖJIMO EFEKTYVUMAS .....	3
2. PASLAUGŲ GAVĖJŲ TEISIŲ SKATINIMO IR UŽTIKRINIMO KASDIENIAME DARBE .....	4
3. ORGANIZACIJOS PARTNERYSČIŲ TEIKIAMOS NAUDOS.....	7
4. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮTRAUKIMO Į PASLAUGŲ PLANAVIMĄ, TEIKIMĄ IR VERTINIMĄ .....	12
5. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮGALINIMAS .....	15
6. GYVENIMO KOKYBĖS GERINIMAS .....	18
7. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮTRAUKIMAS Į INDIVIDUALIUS PLANUS .....	21
8. PASLAUGŲ TEIKIMO TĖSTINUMAS.....	24
9. NAUDA PASLAUGŲ GAVĖJAMS .....	25
10. PASLAUGŲ GAVĖJŲ IR KITŲ SVARBIŲ SUINTERESUOTŲJŲ ŠALIŲ PASITENKINIMAS.....	28
11. INFORMACIJA, KAD PASLAUGŲ GAVĖJAI, PERSONALAS IR KITOS SVARBIOS SUINTERESUOTOSIOS ŠALYS SUPRANTA VEIKLOS REZULTATUS .....	32
12. VEIKLOS EFEKTYVUMO, POŽIŪRIŲ, REZULTATŲ IR (ARBA) VEIKLOS LYGINIMO REZULTATAI .....	33

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

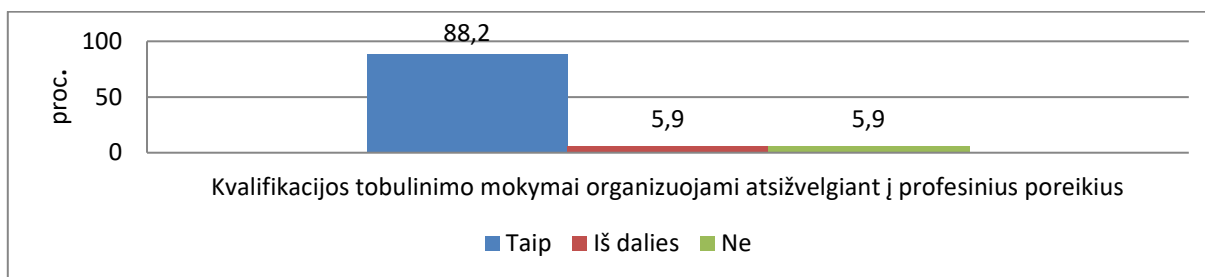
<b>9 kriterijus</b>	Socialinių paslaugų teikėjas taiko personalo kvalifikacijos kėlimo priemones remdamasis asmeniniu ugdymosi, nuolatinio mokymosi ir tobulėjimo planu.
---------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<b>1. Rodiklis</b>	Darbuotojų kvalifikacijos tobulinimo poreikių patenkinimo ir įgytų žinių pritaikymo procentinė išraiška
--------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------

Apklausos vykdymo laikas ir būdas: anoniminė apklausa atlikta 2023 metų gruodžio 20-22 d. pildant anonimines anketas portale [www.apklausa.lt](http://www.apklausa.lt)

Apklausos imtis: 51 Mažeikių rajono šeimos ir vaiko gerovės centro darbuotojas.

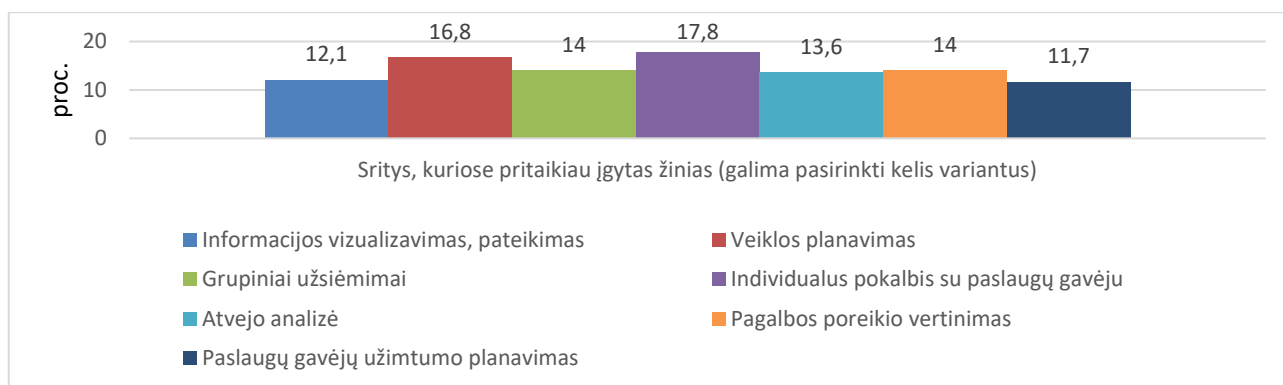
Realus tuo metu dirbančių Centro darbuotojų skaičius: 54



**1 pav. Darbuotojų, pasisakiusių dėl kvalifikacijos mokymų organizavimo atsižvelgiant į profesinius poreikius, procentinis pasiskirstymas**

Darbuotojams buvo sudarytos visos galimybės pildyti anketas: paruoštos popierinės formos, taip pat elektroniniu paštu persiūsta nuoroda į elektroninę anketą.

Remiantis apklausos duomenimis, iš 51 apklausoje dalyvavusio darbuotojo 45 (88,2 proc.) atsakė „Taip“, todėl galima teigti, kad kvalifikacijos tobulinimo mokymai įstaigoje yra organizuojami atsižvelgiant į darbuotojų profesinius poreikius. Taip pat darbuotojams yra sudaroma galimybė kelti kvalifikaciją pagal individualų poreikį dalyvaujant [www.pktc.lt](http://www.pktc.lt) (Profesinių kompetencijų tobulinimo centras) svetainėje organizuojamuose mokymuose.



**2 pav. Darbuotojų procentinis pasiskirstymas pagal sritis, kuriose pritaikė įgytas žinias**

Pasirinkdami sritis, kuriose darbuotojai pritaikė mokymų metu gautas žinias (buvo galima pasirinkti kelis variantus), 17,8 proc. (38) darbuotojų pasisakė, jog įgytas žinias pritaikė individualių pokalbių su paslaugų gavėjais metu, 16,8 proc. (36) planuodami veiklas, 14 proc. (30) atlikdami poreikio vertinimą bei organizuodami grupinius užsiėmimus, 13,6 proc. (29) atlikdami atvejo analizę, 12,1 proc. (26) informacijos vizualizavimui, pateikimui, 11,7 proc. (25) planuodami paslaugų gavėjų užimtumą.

Ateityje planuojama tyrimą dėl darbuotojų gebėjimo įsivertinimo ir tobulintinių gebėjimų numatymo organizuoti kasmet, keičiant gebėjimų sritis, o rezultatus panaudoti ruošiant naują kvalifikacijos kėlimo planą.

Keliant darbuotojų kvalifikaciją bus atsižvelgiama į individualų darbuotojų kvalifikacijos kėlimo poreikį, kuris nurodomas kasmetinio vertinimo anketose. Esant galimybei darbuotojams bus organizuojama daugiau kontaktinių mokymų, ypač turinčių ir praktinių užsiėmimų bei sudarytos sąlygos pasirinkti ir išklausti mokymų programas [www.pktc.lt](http://www.pktc.lt) svetainėje.

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

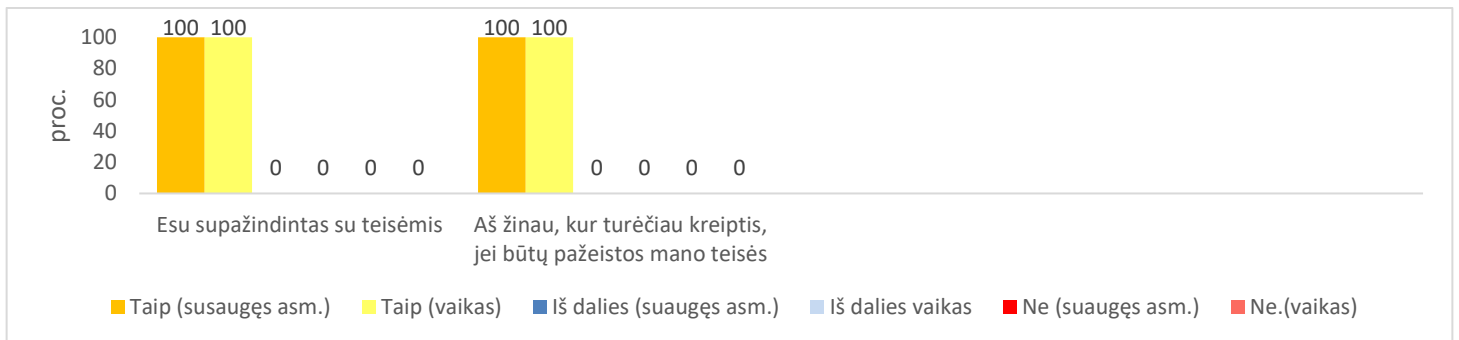
<b>16 kriterijus</b>	Socialinių paslaugų teikėjas vertina savo veiklos efektyvumą pagal tai, kaip skatina ir praktiškai užtikrina paslaugų gavėjų teises visose organizacijos veiklos srityse.
----------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------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

<b>2. Rodiklis</b>	Paslaugų gavėjų teisių užtikrinimo procentinė išraiška, lyginant su bendru paslaugų gavėjų skaičiumi.
--------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------

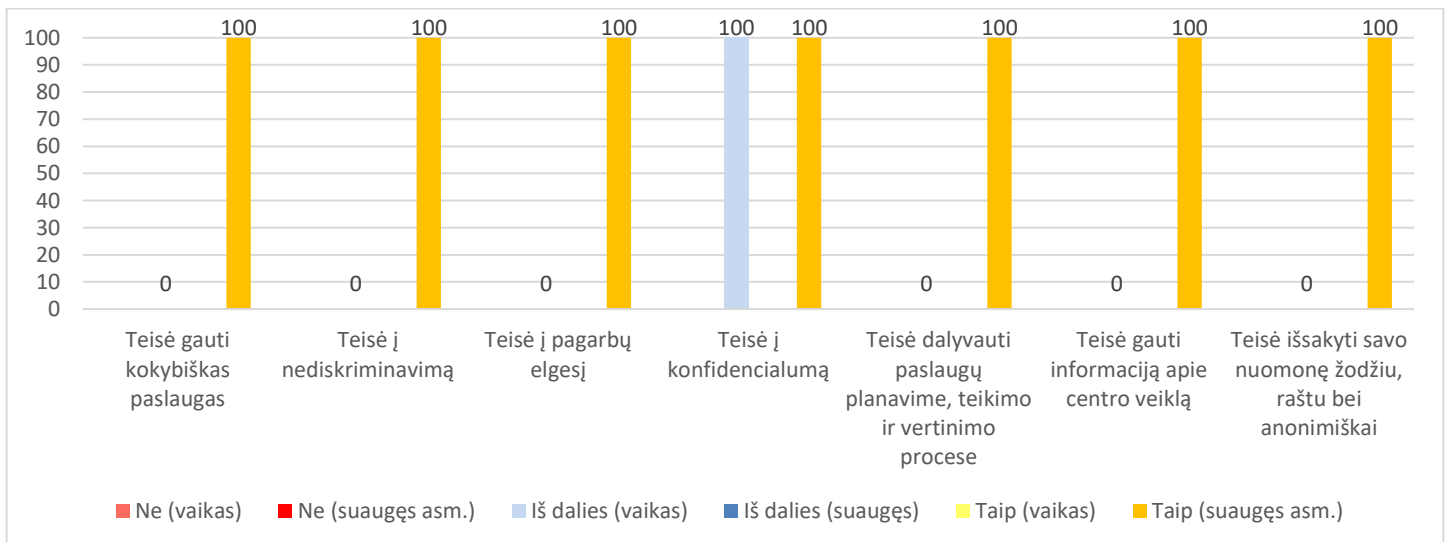
### KRIZIŲ CENTRAS

Apklauso vykdyimo laikas ir būdas: anoniminė apklausa atlikta 2023 metų gruodžio mėnesį pildant anketas portale [www.apklausa.lt](http://www.apklausa.lt)

Apklauso imtis: asmenys, gaunantys krizių centro paslaugas - 6 (100 proc. visų paslaugų gavėjų, gaunančių šias paslaugas, 5 suaugę ir 1 vaikas iki 14 m.).



**3 pav. Krizių centro paslaugų gavėjų susipažinimas su teisėmis ir žinojimas kur kreiptis esant teisių pažeidimui, proc.**



**4 pav. Krizių centro paslaugų gavėjų teisių užtikrinimas, proc.**

Krizių centro paslaugų gavėjai su Teisių chartija buvo supažindinami nuo krizių centro paslaugų gavimo pradžios. Buvo skiriamas individualus laikas kiekvienam paslaugas gaunančiam asmeniui, buvo užsiimama šviečiamąją veikla ir įteikiamas paruoštas popierinis lankstinukas.

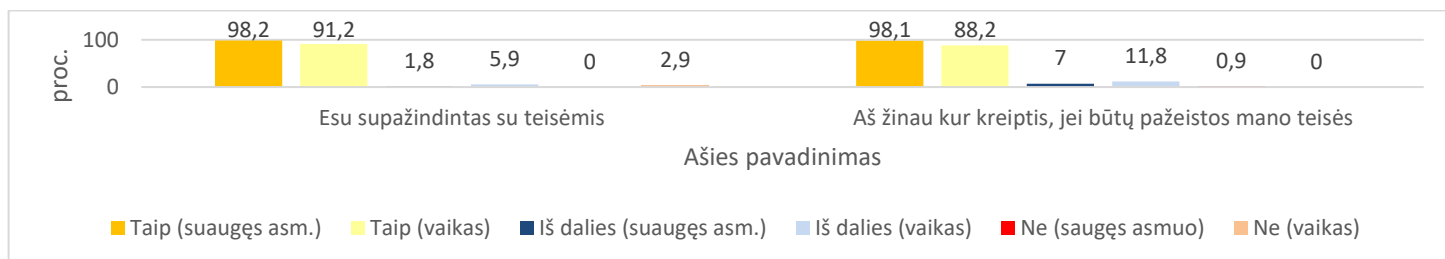
Atsižvelgiant į apklauso rezultatus, krizių centro paslaugų gavėjai 100% (5) pažymėjo, kad su Teisių chartija yra susipažinę ir savo teises žino (3 pav.). Tik vienas vaikas nuo 14 m. amžiaus dalyvavęs apklausoje, suabejojo dėl teisės į konfidencialumą (4 pav.). Atkreipdami į tai dėmesį, manome, kad socialiniam darbuotojui yra tikslinga dar kartą aptarti apie konfidencialumo užtikrinimą.

Numatoma ir toliau paslaugų gavėjams priminti apie jų teises. Bus siekiama užtikrinti, kad kiekvienas paslaugas gaunantis paslaugų gavėjas žinotų savo teises bei kiekvienas vaikas krizių centre drąsiai reikštų savo nuomonę ir jaustųsi saugiai.

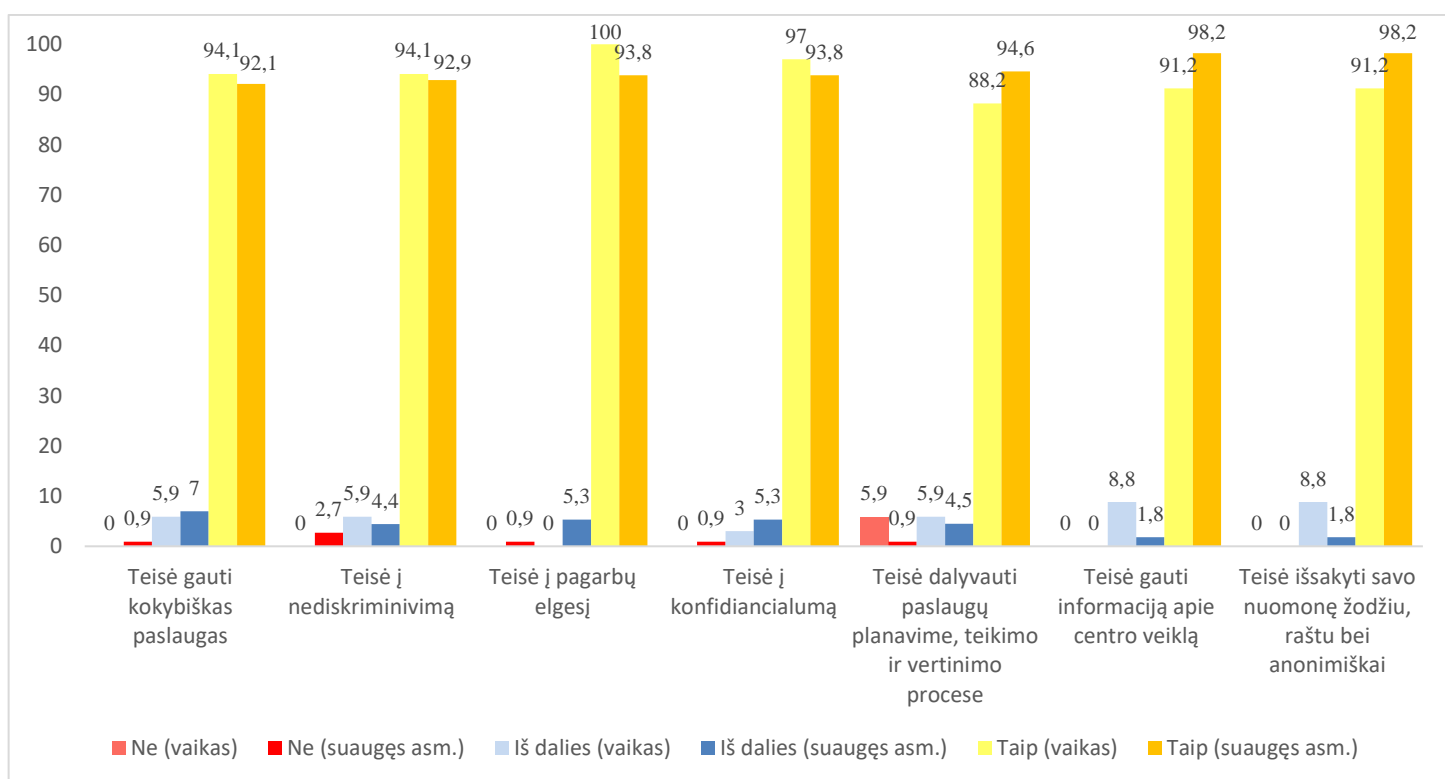
## ATVEJO VADYBA IR SOCIALINĖ PRIEŽIŪRA ŠEIMOMS

Apklauso vykdyto laikas ir būdas: anoniminė apklausa atlikta 2023 metų gruodžio mėnesį pildant anonimines anketas portale [www.apklausa.lt](http://www.apklausa.lt).

Apklauso imtis: suaugę asmenys, gaunantys atvejo vadybos paslaugas – 80 proc. paslaugų gavėjų (114 iš 141), vaikai nuo 14 metų amžiaus- 76 proc. (34 iš 45).



**5 pav. Atvejo vadybos paslaugų gavėjų susipažinimas su teisėmis ir žinojimas kur kreiptis esant teisių pažeidimui, proc.**



**6 pav. Atvejo vadybos paslaugų gavėjų teisių užtikrinimas, proc.**

Socialinių paslaugų gavėjai su Teisių chartija buvo supažindinami per visus 2023 metus nuo tada, kai paslaugų gavėjams buvo pradamos teikti socialinės priežiūros paslaugos. Buvo skiriama daug dėmesio paslaugų gavėjų teisių įgyvendinimui, socialiniai darbuotojai su šeimomis užsiėmė šviečiamąja veikla, buvo paruoštas popierinis lankstinukas su aiškiai suprantama ir iliustruota informacija apie paslaugų gavėjų teises, taip pat organizuojami individualūs pokalbiai su paslaugų gavėjais šiai temai aptarti. Paslaugų gavėjams buvo sudarytos visos galimybės pildyti anketas: paruoštos popierinės formos, taip pat nuoroda į elektroninę anketą bei pasinaudota inovacijomis - QR kodu.

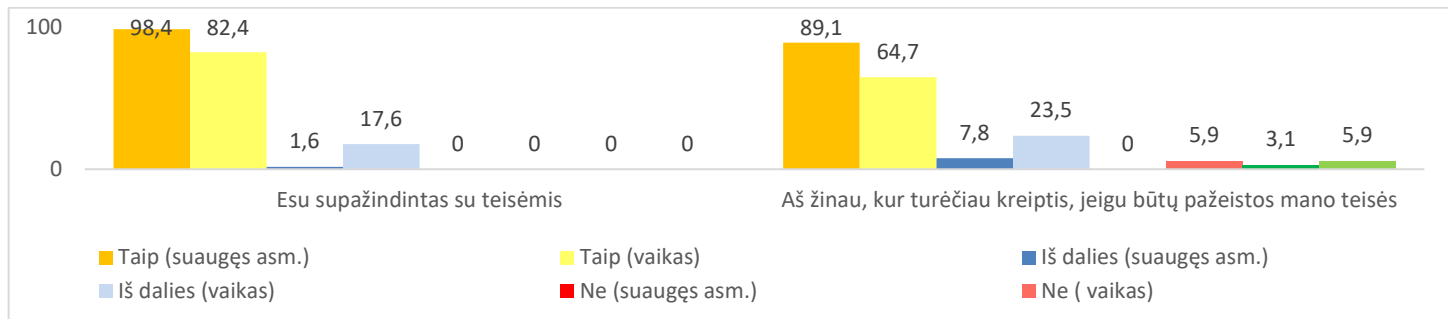
Remiantis apklauso duomenimis, galima teigti, kad socialines paslaugas gaunantys paslaugų gavėjai yra supažindinti su teisėmis ir didžioji dalis respondentų (98,2 proc. (112) suaugusiųjų atsakymų „Taip“, 91,2 proc. (31) vaikų atsakiusių „Taip“) yra supažindinti su Teisių chartija ir (98,2 proc. (112) suaugusiųjų atsakymų „Taip“, 88,2 proc. (30) vaikų atsakiusių „Taip“) žino kur reiktų kreiptis, jei būtų pažeistos jų teisės (5 pav.).

Atsižvelgiant į apklauso duomenis (6 pav.), bus ir toliau siekiama, kad paslaugų gavėjų teisės būtų užtikrinamos, numatoma, kad su Teisių chartija socialinių paslaugų gavėjai bus supažindinami individualiai kartą per metus kasmet.

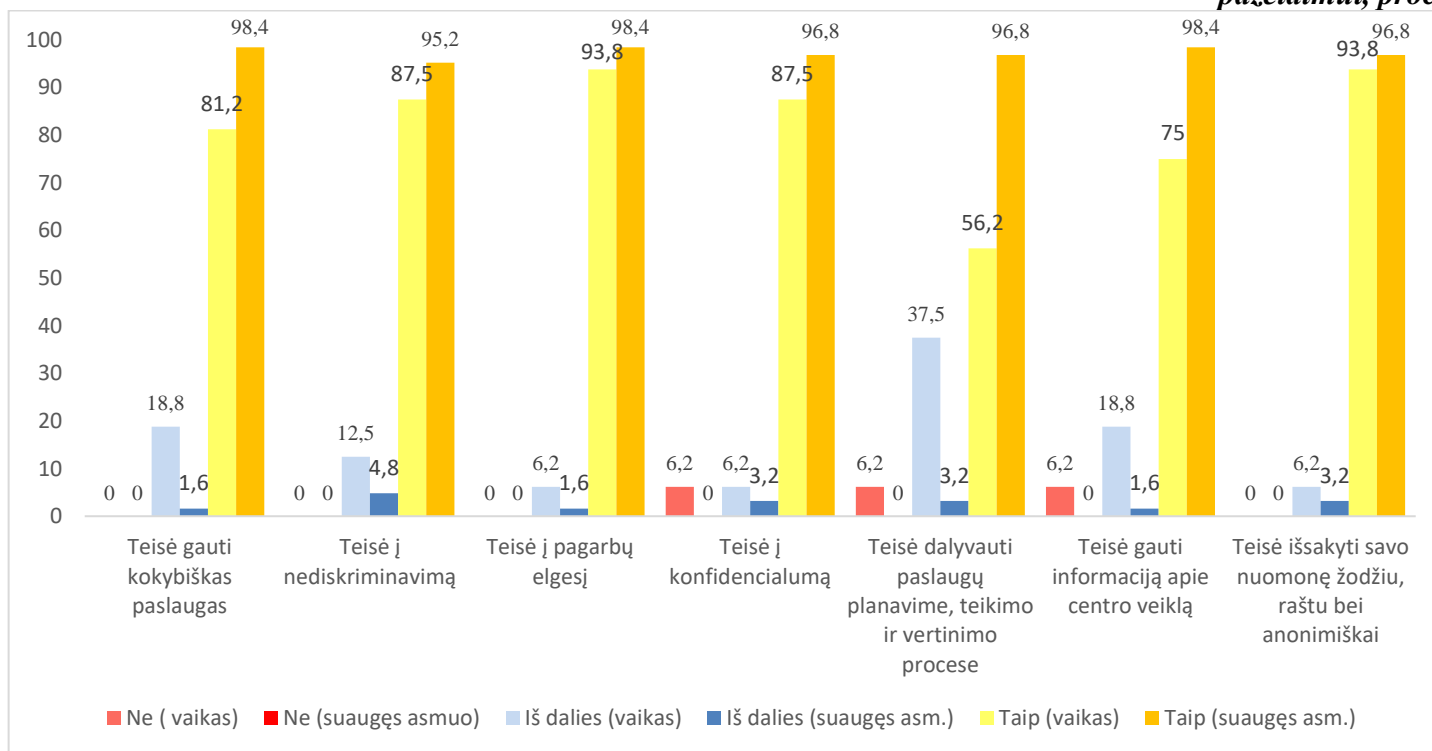
## GLOBOS CENTRAS

Apklauso vykdyto laikas ir būdas: anoniminė apklausa atlikta 2023 metų gruodžio mėnesį pildant anonimines anketas portale [www.apklausa.lt](http://www.apklausa.lt)

Apklauso imtis: asmenys, gaunantys globos centro paslaugas – 85 proc. (64 iš 75), globojami vaikai nuo 14 metų amžiaus- 81 proc. (17 iš 21)



**7 pav. Globos centro paslaugų gavėjų susipažinimas su teisėmis ir žinojimas kur kreiptis esant teisių pažeidimui, proc.**



**8 pav. Globos centro paslaugų gavėjų teisių užtikrinimas, proc.**

Globos centro paslaugas gaunantys paslaugų gavėjai buvo supažindinami su Teisių chartija 2023 m. lapkričio - gruodžio mėnesiais. Buvo skiriama daug dėmesio paslaugų gavėjų teisių įgyvendinimui, globos koordinatoriai užsiėmė šviečiamąja veikla, buvo paruoštas popierinis lankstinukas su aiškiai suprantama ir iliustruota informacija apie paslaugų gavėjų teises, taip pat organizuojami individualūs pokalbiai su paslaugų gavėjais šiai temai aptarti. Paslaugų gavėjams buvo sudarytos visos galimybės pildyti anketas: paruoštos popierinės formos, taip pat nuorodos į elektroninę anketą bei pasinaudota inovacijomis - QR kodu.

2023 m. gruodžio mėnesį vykdytoje apklausoje, globos centro paslaugų gavėjai, teigė, kad yra supažindinti su jų teisėmis (98,4% (63) suaugusiųjų atsakymų „Taip“ ir 82,4 % (14) vaikų atsakymų „Taip“) (7 pav.) ir (89,1 proc. (57) suaugusiųjų atsakymų „Taip“, 64,7 proc. (11) vaikų atsakymų „Taip“) žino kur reikėtų kreiptis, jei būtų pažeistos jų teisės ( 8 pav.).

Atsižvelgiant į apklausų rezultatus numatoma, kad globos centro darbuotojams būtų tikslinga pakartotinai informuoti globos centro paslaugas gaunančius paslaugų gavėjus, ypač vaikus, apie jų turimas teises. Taip pat ieškoti naujų paslaugų gavėjų teisių užtikrinimo būdų, kad visi paslaugų gavėjai jaustųsi jog jų teisės yra užtikrinamos.

### 3. ORGANIZACIJOS PARTNERYSČIŲ TEIKIAMOS NAUDOS

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

<b>3. Rodiklis</b>	Partnerysčių teikiamos naudos paslaugų gavėjų ir darbuotojų požiūriu procentinė išraiška
--------------------	------------------------------------------------------------------------------------------

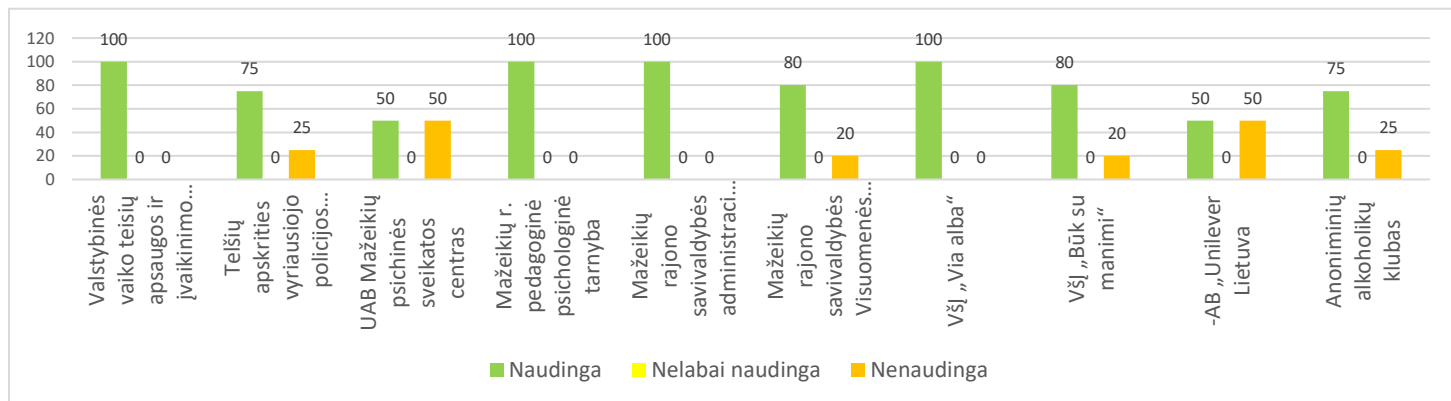
Mažeikių rajono šeimos ir vaiko gerovės centro pagrindiniai partneriai, kurie teikia tiesioginę pagalbą paslaugų gavėjams:

1. **Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybos prie SADM Telšių apskrities VTAS Mažeikių rajone** informuoja, konsultuoja, tarpininkauja, atstovauja vaiko interesus, bendradarbiauja;
2. **Telšių apskrities vyriausiojo policijos komisariato Mažeikių r. policijos komisariatas** informuoja, konsultuoja, bendradarbiauja, stengiasi įtraukti visuomenės narius į viešosios tvarkos saugojimo, gyvenamosios, darbo ar kitokios aplinkos buvimo saugumo stiprinimo veiklą, organizuoja policines prevencines priemones;
3. **UAB Mažeikių psichinės sveikatos centras** teikia psichikos sveikatos priežiūros paslaugas, psichologinę pagalbą asmenims turintiems psichinių sutrikimų ir jų šeimos nariams, įgyvendina vaikų ir paauglių psichikos sveikatos priežiūrą, ankstyvos rizikos vartojant alkoholį įvertinimą;
4. **Mažeikių r. pedagoginė psichologinė tarnyba** teikia specialiąją pedagoginę ir psichologinę pagalbą vaikams nuo gimimo iki 18 m., konsultuoja jų tėvus (globėjus, rūpintojus), pedagogus, organizuoja pozityvios tėvystės mokymus;
5. **Mažeikių r. sav. administracijos socialinės paramos skyrius** priima prašymus, skiria ir išmoka socialines išmokas, organizuoja socialinių paslaugų teikimą – socialinę priežiūrą šeimoms, intensyviai krizių įveikimo pagalbą, asmeninio asistento pagalbą, konsultuoja dėl priklausančių socialinių paslaugų;
6. **Mažeikių r. visuomenės sveikatos biuras** teikia psichikos sveikatos gerinimo (psichologo, priklausomybės konsultanto paslaugos, ankstyvosios intervencijos programa, sveikos mitybos, fizinio aktyvumo skatinimo), jaunimui palankių sveikatos priežiūros paslaugų koordinavimo (lytiškai plintančios infekcijos ir neplanuotas nėštumas, psichiką veikiančių medžiagų ir alkoholio vartojimas, savižudybė ir savižala, sveikatos sutrikimai, susiję su antsvoriu ir nutukimu, seksualinis smurtas, valgymo sutrikimai) paslaugas;
7. **VŠĮ „Via alba“** teikia socialines, edukacines, prevencines paslaugas: Senamiesčio vaikų dienos centras, individualios ir grupinės psichologo, socialinio darbuotojo, socialinio pedagogo, priklausomybių konsultanto, šeimos mediatoriaus, konsultacijos, pozityvios tėvystės mokymai, „Dramblys“ - emocinio intelekto ir socialinių kompetencijų ugdymas, bendratėvystės grupės tėvams, išgyvenantiems skyrybas, intervencinė programa smurto kaltininkams šeimoje, tarpusavio tėvų ir vaikų ryšio stiprinimo;
8. **VŠĮ „Būk su manimi“** paslaugų gavėjai turi galimybę nemokamai gauti rūbų, avalynės, buities daiktų, vaikų priežiūrai reikalingų daiktų;
9. **AB „Unilever Lietuva ledų gamyba“** dovanoja ledų, kuriais centro organizuojamuose renginiuose vaišinami dalyviai.
10. **Anoniminių alkoholikų klubas** organizuoja savipagalbos grupes vyrams ir moterims, norintiems pasveikti nuo alkoholizmo.

## KRIZIŲ CENTRAS

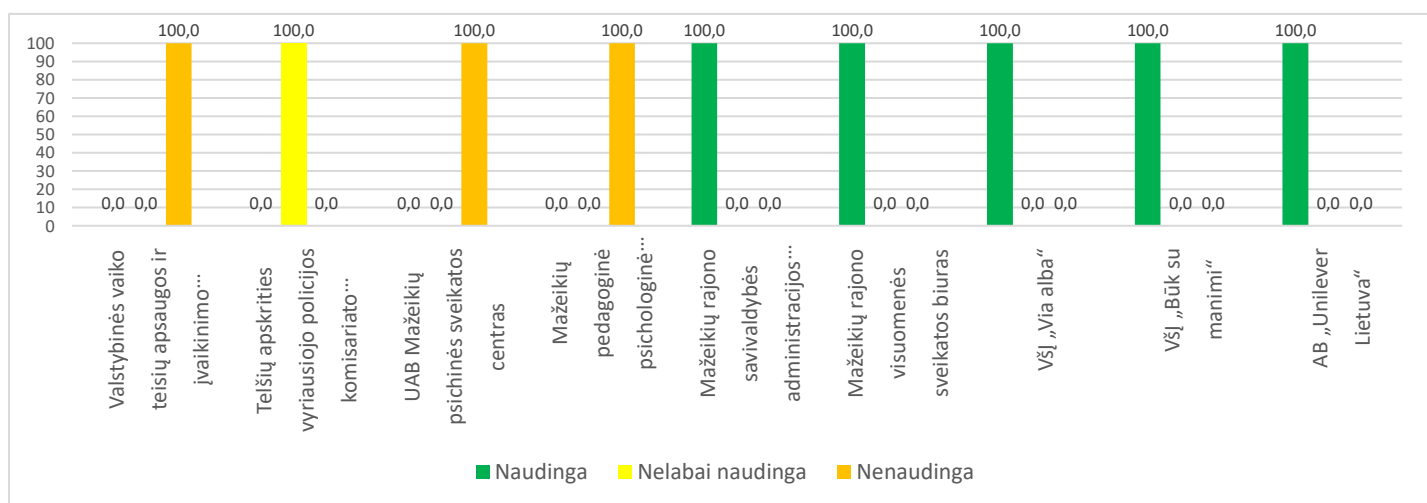
Apklausa vykdoma laikas ir būdas: anoniminė apklausa atlikta 2023 metų gruodžio mėnesį pildant anonimines anketas portale [www.apklausa.lt](http://www.apklausa.lt)

Apklausa imtis: suaugę asmenys, gaunantys krizių centro paslaugas – 5 (100 proc. paslaugų gavėjų), vaikai nuo 14 metų, gaunantys krizių centro paslaugas – 1 (100 proc. paslaugų gavėjų).



9 pav. Organizacijos partnerysčių teikiamos naudos rezultatai (suaugę asmenys), proc.

Respondentai atsakydami į klausimus pasirinko atsakymus tik „Naudinga“ arba „Nenaudinga“. Teikiant intensyvią krizių įveikimo pagalbą paslaugas, paslaugų gavėjai mano, kad patys naudingiausi partneriai yra teikiantys konsultavimo ir tarpininkavimo paslaugas vaikų interesų gynimo srityje (Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybos prie SADM Telšių apskrities VTAS Mažeikių rajone), teikiantys specialiąją pedagoginę ir psichologinę pagalbą vaikams bei konsultacijas tėvams (Mažeikių r. pedagoginė psichologinė tarnyba), kuruojantys socialinių išmokų skyrimą ir mokėjimą bei socialinių paslaugų skyrimą (Mažeikių r. sav. administracijos socialinės paramos skyrius), teikiantys socialines, edukacines, prevencines paslaugas visai šeimai (VšĮ „Via alba“). Iš gautų duomenų matoma, kad mažiausiai bendradarbiaujama su psichikos sveikatos paslaugas teikiančiu UAB Mažeikių psichinės sveikatos centru ir ledus renginiams dovanojančia AB „Unilever Lietuva ledų gamyba“.



10 pav. Organizacijos partnerysčių teikiamos naudos rezultatai (vaikai nuo 14 metų), proc.

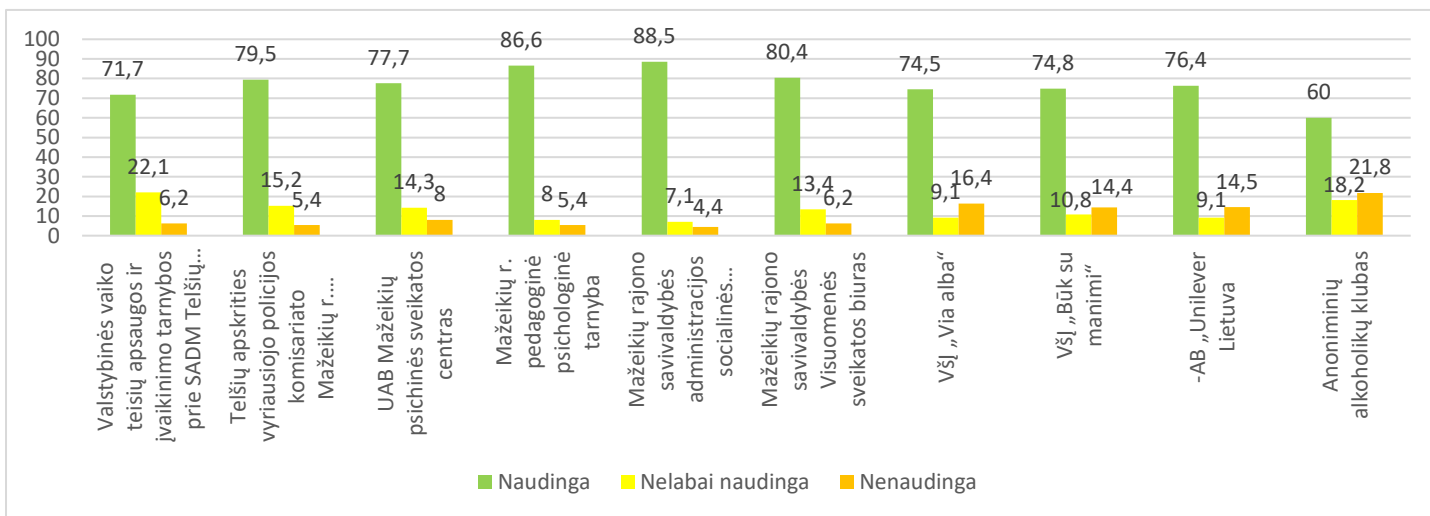
Apklausoje dalyvavęs vienas vaikas pasirinko daugiausiai teikiančius naudą partnerius, tokius kaip Mažeikių r. visuomenės sveikatos biuras, kuris teikia jaunimui palankios sveikatos priežiūros paslaugas, psichologo konsultacijas, VšĮ „Via alba“ (EQUIP mokymai, vaikų ir tėvų ryšio stiprinimo grupinės konsultacijos), buitines daiktus ir rūbus dovanojančią VšĮ „Būk su manimi“. Taip pat naudingiausiais partneriais pasirinko socialines paslaugas bei socialines išmokas skiriančią Mažeikių r. savivaldybės socialinės paramos skyrių bei ledais vaišinančią AB „Unilever Lietuva ledų gamyba“. Partneriai, kurie vaikui neteikia tiesioginės naudos ir su jų veikla susiduria mažiausiai pažymėti kaip „Nelabai naudinga“ ar „Nenaudinga“.



## ATVEJO VADYBA IR SOCIALINĖ PRIEŽIŪRA ŠEIMOMS

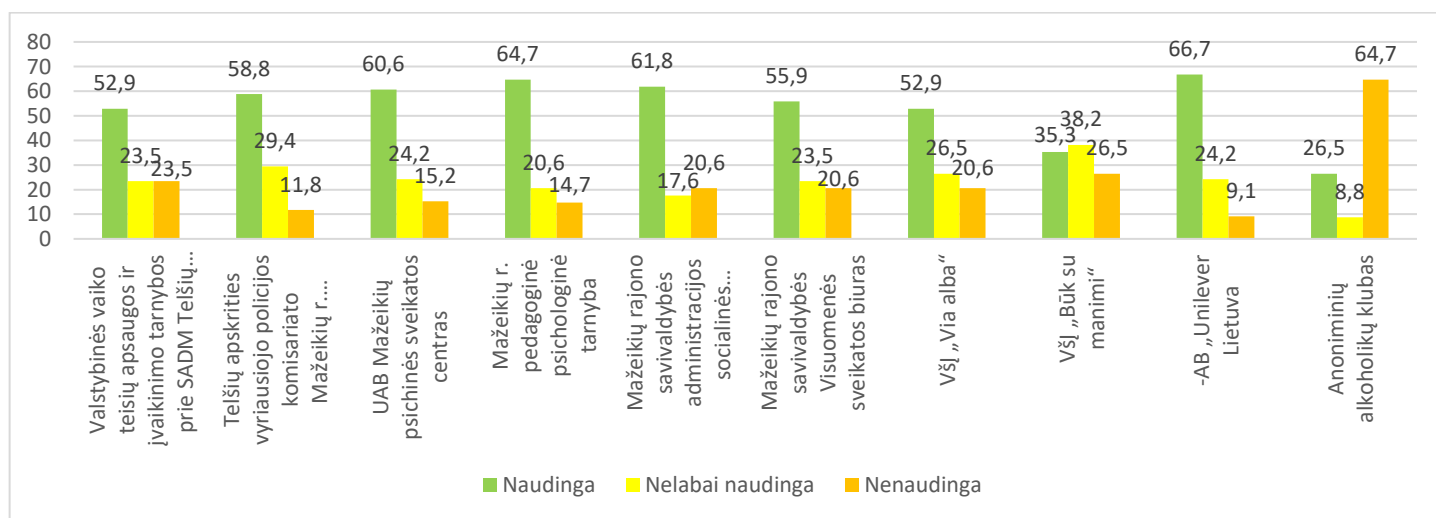
Apklausoje vykdyto laikas ir būdas: anoniminė apklausa atlikta 2023 metų gruodžio mėnesį pildant anonimines anketas portale [www.apklausa.lt](http://www.apklausa.lt)

Apklausoje imtis: asmenys, gaunantys atvejo vadybos paslaugas – 80 proc. (114 iš 141), vaikai nuo 14 metų gaunantys paslaugas – 76 proc. (34 iš 45).



11 pav. Organizacijos partnerysčių teikiamos naudos rezultatai (suaugę asmenys), proc.

Atvejo vadybos paslaugų gavėjai taip pat naudingiausiai partneriais nurodė įstaigas, kurios skiria socialines paslaugas, skiria ir išmoka socialines išmokas (Mažeikių r. savivaldybės administracijos socialinės paramos skyrius), teikia specialią pedagoginę ir psichologinę pagalbą vaikams bei konsultacijas tėvams (Mažeikių r. pedagoginę psichologinę tarnybą), teikia psichikos sveikatos gerinimo (psichologo, priklausomybės konsultanto) paslaugas, ankstyvosios intervencijos programa, sveikos mitybos, fizinio aktyvumo skatinimo) (Mažeikių r. savivaldybės visuomenės sveikatos biuras). Akivaizdu, kad visų kitų partnerių teikiama nauda turi teigiamos įtakos paslaugų gavėjams, nes rezultatai pasiskirstė labai panašiai nuo 52,9 proc. (60) iki 58,8 proc. (67). Dažniausiai kaip nelabai naudingą partnerį nurodė Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybos prie SADM Telšių apskrities VTAS Mažeikių rajone, nes specialistai atstovauja ir gina vaikų interesus. Didžioji dauguma kaip nenaudingą partnerį nurodė savipagalbos grupes sveikstantiems nuo alkoholio priklausomybės asmenims organizuojantį Anoniminių alkoholikų klubą 21,8 proc. (25).



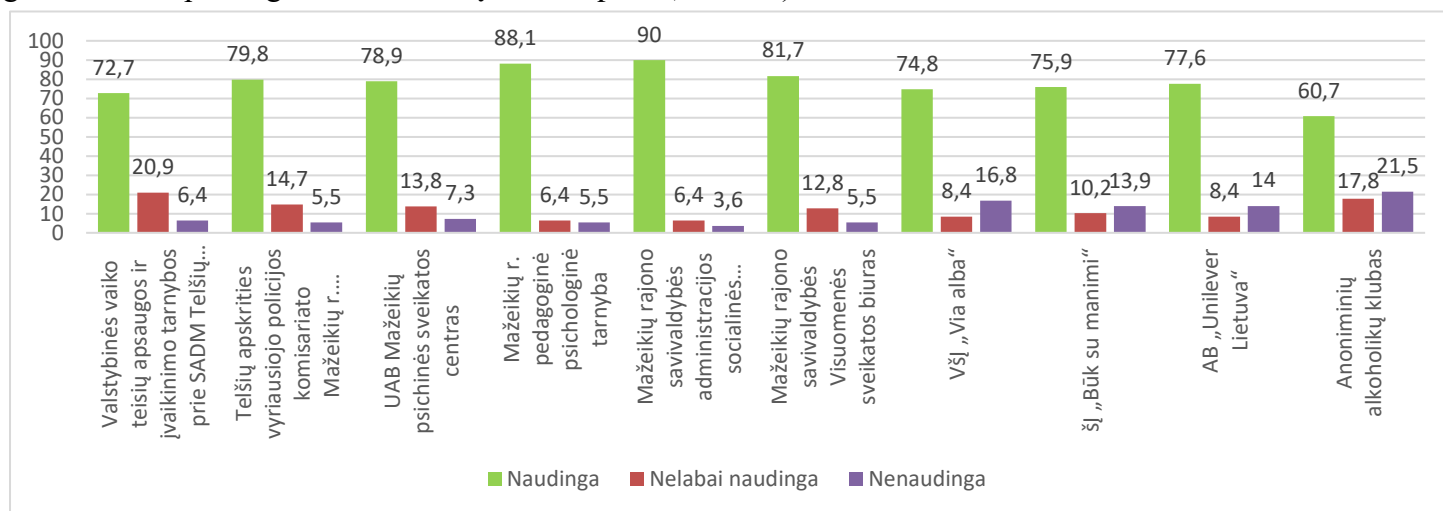
12 pav. Organizacijos partnerysčių teikiamos naudos rezultatai (vaikai)

Atvejo vadybos paslaugų gavėjų ir vaikų nuomonės dėl partnerių naudingumo pasiskirstė panašiai. Gauti rezultatai rodo, kad paslaugų gavėjai bendrauja ir bendradarbiauja su visais partneriais, labiausiai vertinama AB „Unilever Lietuva ledų gamyba“ partnerystė, nes vaikai dažnai dalyvauja šventėse, kuriose yra vaišinama ledais. Nenaudingiausių partneriu laiko Anoniminių alkoholikų klubą, nes šiomis paslaugomis patys vaikai nesinaudoja.

## GLOBOS CENTRAS

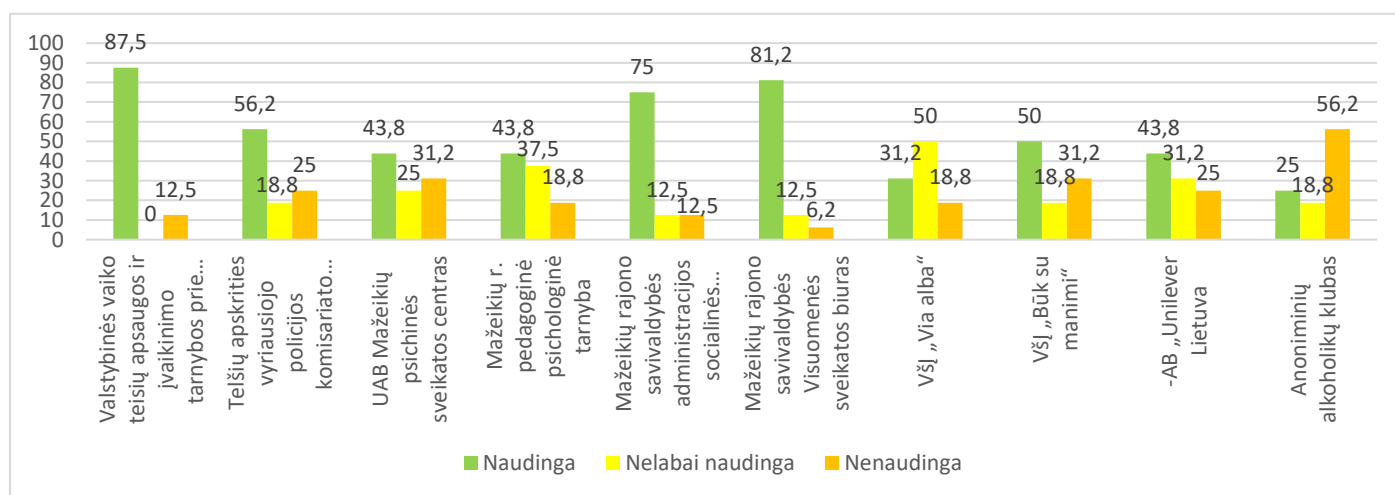
Apklauso vykdyto laikas ir būdas: anoniminė apklausa atlikta 2023 metų gruodžio mėnesį pildant anonimines anketas portale [www.apklausa.lt](http://www.apklausa.lt)

Apklauso imtis: asmenys, gaunantys globos centro paslaugas – 84 proc. (63 iš 75), vaikai gaunantys globos centro paslaugas, nuo 14 metų – 80,95 proc. (17 iš 21).



13 pav. Organizacijos partnerysčių teikiamos naudos rezultatai (suaugę asmenys), proc.

Globos centro paslaugų gavėjai labiau įsitikinę partnerių naudingumu ir mažiau rinkosi atsakymus „Nelabai naudinga“ arba „Nenaudinga“. Jie, kaip naudingiausių partnerių nurodė socialines paslaugas skiriančią ir globos išmokas skiriančią bei išmokantį Mažeikių r. savivaldybės administracijos socialinės paramos skyrių. Kiti partnerių naudingumo rezultatai pasiskirstė panašiai. Galima teigti, kad asmenys pagal poreikį vienodai naudojami organizacijų teikiamomis paslaugomis. Gauti rezultatai rodo, kad paslaugų gavėjai mažiausiai naudojami priklausomiems nuo alkoholio savipagalbos grupės organizuojančio Anoniminių alkoholikų klubo, konsultavimo ir tarpininkavimo paslaugas vaikų interesų gynime teikiančio Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybos prie SADM Telšių apskrities VTAS Mažeikių rajone, teikiančios socialines, edukacines, prevencines paslaugas VšĮ „Via alba“ paslaugomis, nes nėra poreikio šių partnerių paslaugoms gauti.



14 pav. Organizacijos partnerysčių teikiamos naudos rezultatai (vaikai), proc.

Globos centro jaunųjų paslaugų gavėjų nuomonė nuo globėjų išsiskyrė. Jie, kaip naudingiausių partnerių išskyrė Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybos prie SADM Telšių apskrities VTAS Mažeikių rajone ir Mažeikių r. savivaldybės visuomenės sveikatos biurą, nes pirmasis partneris atstovauja vaiko interesus, išklauso vaiko nuomonę, nuolat bendrauja ir bendradarbiauja, o antrasis partneris teikia pagalbą, susijusią su sveikata (psichinė sveikata, mityba, fizinis aktyvumas ir t. t.). Dažniausiai kaip „Nelabai naudingas“ partneris buvo nurodyta socialines, edukacines, prevencines paslaugas teikianti VšĮ „Via alba“, o

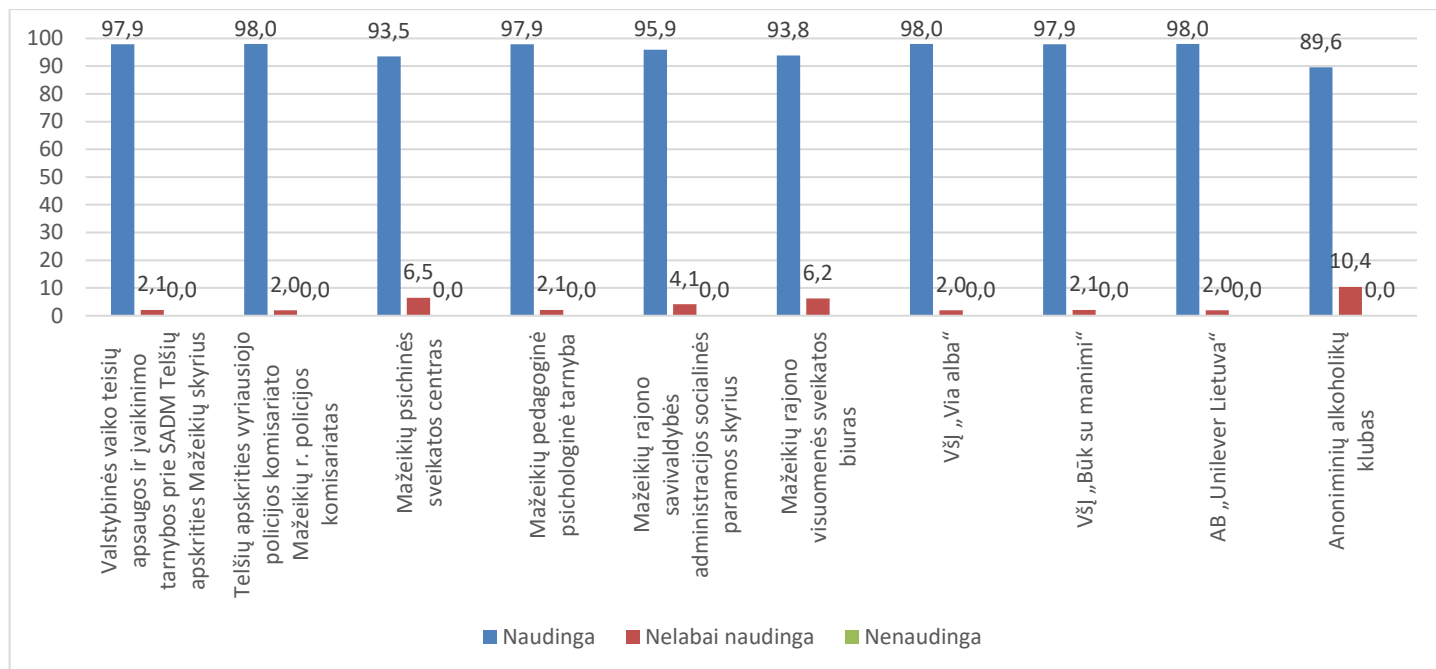
„Nenaudingas“ savipagalbos grupės priklausomiems asmenims organizuojantis Anoniminių alkoholikų klubas, nes su jais mažiausiai bendradarbiavo.

## MAŽEIKIŲ RAJONO ŠEIMOS IR VAIKO GEROVĖS CENTRO DARBUOTOJAI

Apklausoje vykdyto laikas ir būdas: anoniminė apklausa atlikta 2023 metų gruodžio 20-22 d. pildant anonimines anketas portale [www.apklausa.lt](http://www.apklausa.lt)

Apklausoje imtis: 51 Centro darbuotojas.

Realus tuo metu dirbančių Centro darbuotojų skaičius: 54



### 15 pav. Organizacijos partnerysčių teikiamos naudos rezultatai (darbuotojai), proc.

Atkreiptinas dėmesys, kad darbuotojai nei vieno iš partnerių nepasirinko kaip nenaudingo. Anketą pildyti turėjo galimybę visi be išimties darbuotojai. Yra maža dalis darbuotojų, kurie tiesiogiai nedirba su paslaugų gavėjais ir neturi kontakto su partneriais. Iš daugumos gautų atsakymų matyti, kad visų partnerių nauda įstaigai, paslaugų gavėjams, teikiamai pagalbai, bendravimui ir bendradarbiavimui yra naudinga, atsižvelgiant į paslaugų gavėjų problemų poreikį ir įvairiapusiškumą.

Planuojama periodiškai informuoti ir supažindinti įstaigos darbuotojus, kurie tiesiogiai nedirba su paslaugų gavėjais ir neturi tiesioginio kontakto su partneriais apie įstaigos partnerius ir jų teikiamas paslaugas.

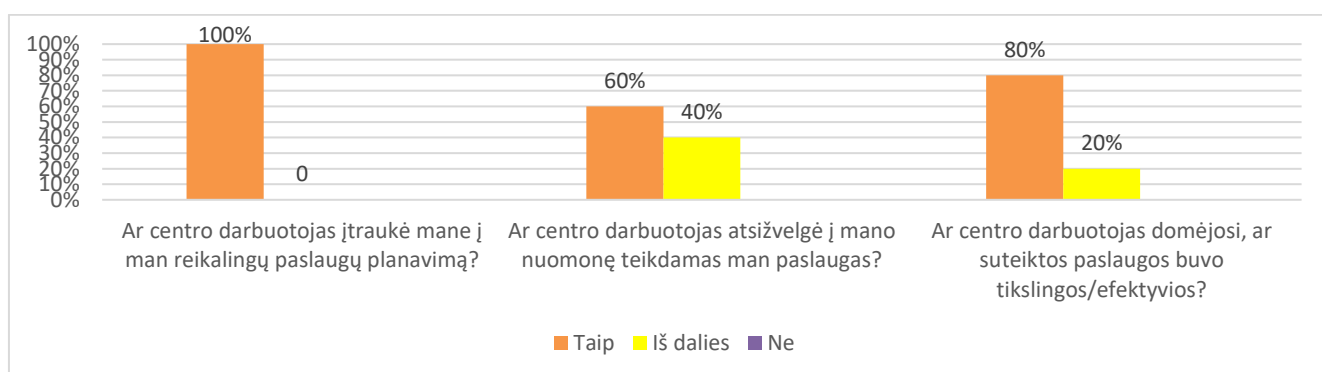
#### 4. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮTRAUKIMO Į PASLAUGŲ PLANAVIMĄ, TEIKIMĄ IR VERTINIMĄ

<b>27 kriterijus</b>	Socialinių paslaugų teikėjas įtraukia paslaugų gavėjus kaip aktyvius dalyvius į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą.
<b>4. Rodiklis</b>	Paslaugų gavėjų, dalyvavusių įtraukime į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą, procentinė išraiška.

#### KRIZIŲ CENTRAS

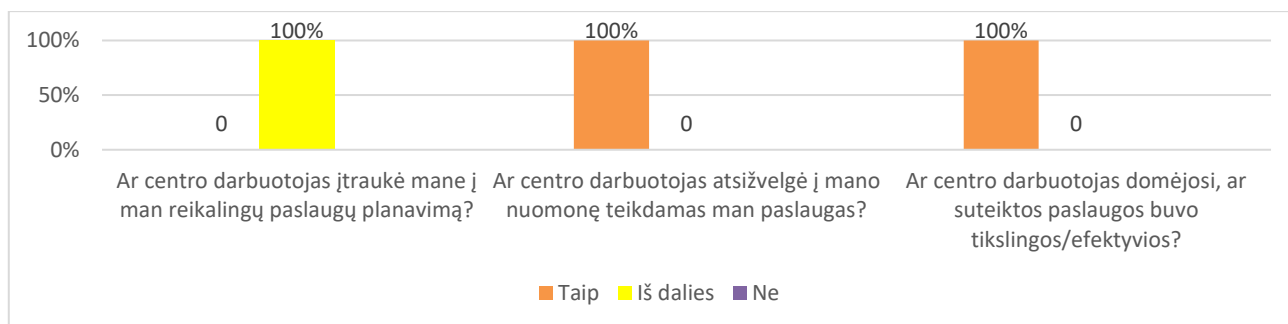
Apklausos vykdymo laikas ir būdas: anoniminė apklausa atlikta 2023 metų gruodžio mėnesį pildant anonimines anketas portale [www.apklausa.lt](http://www.apklausa.lt)

Apklausos imtis: suaugę asmenys, gaunantys krizių centro paslaugas – 5 (100 proc. paslaugų gavėjų), vaikai nuo 14 metų, gaunantys krizių centro paslaugas – 1 (100 proc. paslaugų gavėjų).



**16 pav. Krizių centro paslaugų gavėjų (suaugusių) įtraukimas į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą**

Krizių centro paslaugų gavėjai anketinėje apklausoje vienbalsiai, 100 proc. (5) mano, kad centro darbuotojas įtraukia juos į reikalingų paslaugų planavimą. Didžioji dauguma, net 60 proc. (3) krizių centro paslaugų gavėjų mano, jog centro darbuotojas atsižvelgė į jų nuomonę, teikdamas paslaugas, o 40 proc. (2) paslaugų gavėjų mano, jog centro darbuotojas atsižvelgė tik iš dalies. 80 proc. (4) krizių centro paslaugų gavėjų teigia, jog centro darbuotojas domėjosi ar suteiktos paslaugos buvo tikslingos/efektyvios ir tik maža dalis darbuotojų teigia, jog centro darbuotojas tik iš dalies domėjosi. Planuojama dar labiau atsižvelgti į paslaugų gavėjų nuomonę, išsakytas mintis, tikslus, lūkesčius bei juos užfiksuoti individualaus plano sudarymo metu ir skatinti atgalinį ryšį su paslaugų gavėjais dėl suteiktų paslaugų tikslingumo/efektyvumo.



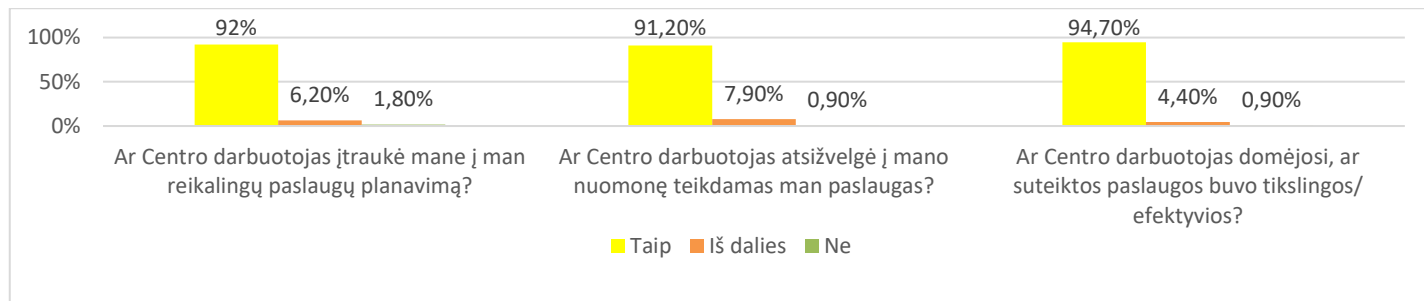
**17 pav. Krizių centro paslaugų gavėjų (vaikų) įtraukimas į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą**

Krizių centre anketinė apklausa pateikta tik tuo metu gyvenusiam vienam vaikui. Paslaugų gavėjas jaučiasi tik iš dalies įtrauktas į jam ar jo šeimai reikalingų paslaugų planavimą, tačiau visiškai sutinka su teiginiu, jog centro darbuotojas atsižvelgė į jo nuomonę teikdamas paslaugas ir domėjosi ar tos paslaugos yra tikslingos/efektyvios.

## ATVEJO VADYBA IR SOCIALINĖ PRIEŽIŪRA ŠEIMOMS

Apklauso vykdyimo laikas ir būdas: anoniminė apklausa atlikta 2023 metų gruodžio mėnesį pildant anonimines anketas portale [www.apklausa.lt](http://www.apklausa.lt).

Apklauso imtis: suaugę asmenys, gaunantys atvejo vadybos paslaugas - 80 proc. (114 iš 141), vaikai nuo 14 metų amžiaus - 76 proc. (34 iš 45).

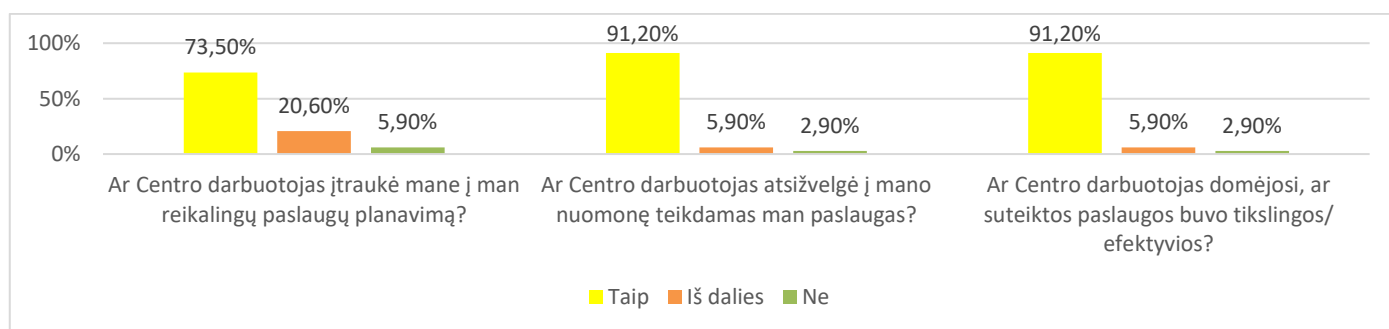


18 pav. *Atvejo vadybos paslaugų gavėjai (suaugę)*

Atvejo vadybos paslaugų gavėjai anketinės apklauso metu, kurios buvo pateikiamos paslaugų gavėjui labiausiai priimtiniu būdu (popierine forma, nuoroda į el. anketą ar netgi nuskaičius QR kodą) išreiškė nuomonę, kad centro darbuotojai įtraukia į reikalingų paslaugų planavimą (92 proc. arba 104 asmenys). 6,2 proc. (7) teigia, kad į paslaugų planavimą buvo įtraukti tik iš dalies, deja, bet 1,8 proc. (2) teigia, jog nebuvo įtraukti.

Galima pasidžiaugti, jog net 91,2 proc. (104) paslaugų gavėjų mano, jog centro darbuotojas atsižvelgė į jų nuomonę, teikdamas paslaugas. 7,9 proc. (9) paslaugų gavėjų mano, jog centro darbuotojas atsižvelgė tik iš dalies. Šį rezultatą galėjo įtakoti dar neužmegztas bendradarbiavimo ryšys su naujomis šeimomis. 0,9 proc. (1) paslaugų gavėjų teigia, jog į jų nuomonę teikiant paslaugas nebuvo atsižvelgta.

94,7 proc. (107) atvejo vadybos paslaugų gavėjų mano, jog centro darbuotojas domėjosi, ar suteiktos paslaugos buvo tikslingos/efektyvios, o 4,4 proc. (5) teigia, jog centro darbuotojas tik iš dalies domėjosi. Deja, bet tas pats 0,9 proc. (1) paslaugų gavėjų mano, jog centro darbuotojas nesidomėjo. Iš surinktų duomenų galima daryti prielaidą, jog 1 paslaugų gavėjas neigiamai vertina centro darbuotojų teikiamas paslaugas dėl sklandžios komunikacijos trūkumo. Planuojame dar labiau atsižvelgti į paslaugų gavėjų nuomonę, išsakytas mintis, tikslus, lūkesčius ir juos užfiksuoti individualaus plano sudarymo metu, užtikrinti sklandžią komunikaciją bei atgalinį ryšį su paslaugų gavėjais dėl suteiktų paslaugų tikslingumo/efektyvumo.



19 pav. *Atvejo vadybos paslaugų gavėjai (vaikai)*

Atvejo vadybos jaunųjų paslaugų gavėjų nuomonė pasiskirstė labai įvairiai. 73,5 proc. (25) teigia, jog centro darbuotojas įtraukė į reikalingų paslaugų planavimą. 20,6 proc. (7) mano, jog buvo įtraukti tik iš dalies. 5,9 proc. vis dėl to teigia, jog į reikalingų paslaugų planavimą nebuvo įtraukti.

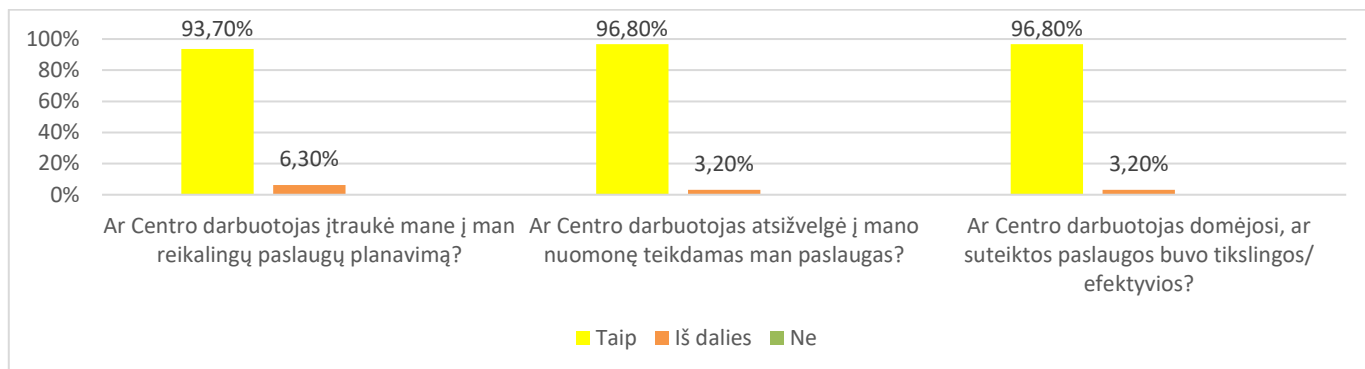
Džiugina, jog net 91,2 proc. (31) jaunųjų paslaugų gavėjų teigia, kad centro darbuotojas atsižvelgė į jų nuomonę teikdamas paslaugas. 5,9 proc. (2) mano, jog į jų nuomonę buvo atsižvelgta tik iš dalies. 2,9 proc. (1) išreiškė nusivylimą, jog į jo nuomonę nebuvo atsižvelgta.

Taip pat net 91,2 proc. (31) jaunųjų paslaugų gavėjų teigia, jog centro darbuotojas domėjosi, ar teikiamos paslaugos yra tikslingos/efektyvios. 5,9 (2) proc. teigia, jog domėjosi tik iš dalies. 2,9 proc. (1) mano, kad nesidomėjo. Planuojama užmegzti glaudesnę ryšį su jaunaisiais paslaugų gavėjais, inicijuoti individualius pokalbius, kurių metu jaunuoliai galėtų labiau atsiverti, labiau juos įtraukti į paslaugų planavimą.

## GLOBOS CENTRAS

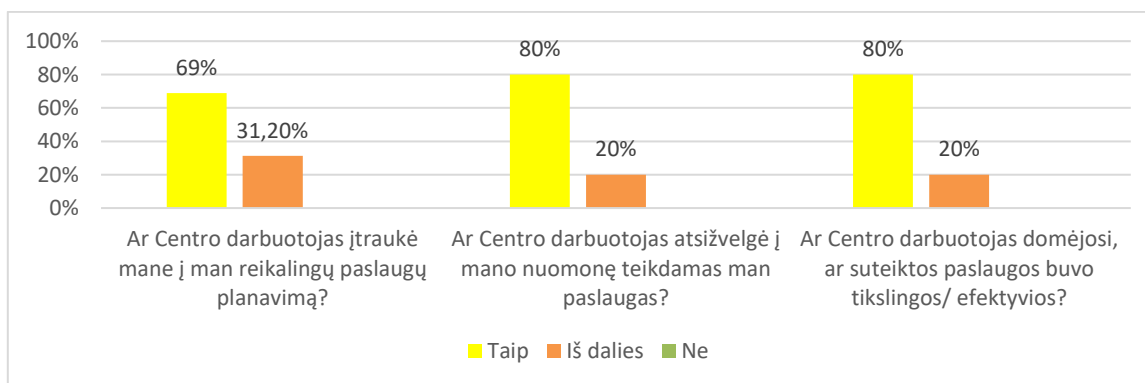
Apklauso vykdyimo laikas ir būdas: anoniminė apklausa atlikta 2023 metų gruodžio mėnesį pildant anonimines anketas portale [www.apklausa.lt](http://www.apklausa.lt)

Apklauso imtis: asmenys, gaunantys globos centro paslaugas - 85 proc. (64 iš 75), globojami vaikai nuo 14 metų amžiaus - 81 proc. (17 iš 21).



20 pav. *Globos centro paslaugų gavėjai (suaugę)*

Globos centro paslaugų gavėjai anketinėje apklausoje išreiškė nuomonę, kad centro darbuotojas įtraukia į reikalingų paslaugų planavimą (93,7 proc. arba 59 suaugę asmenys). 6,3 proc. (4) teigia, jog į reikalingų paslaugų planavimą buvo įtraukti tik iš dalies. 96,8 proc. (61) globos centro paslaugų gavėjų mano, jog centro darbuotojas atsižvelgė į jų nuomonę, teikdamas paslaugas ir tik 3,2 proc. (2) paslaugų gavėjų mano, jog centro darbuotojas atsižvelgė tik iš dalies. 96,8 proc. (61) globos centro paslaugų gavėjų teigia, jog centro darbuotojas domėjosi, ar suteiktos paslaugos buvo tikslingos/efektyvios ir tie patys 3,2 proc. (2) teigia, jog centro darbuotojas tik iš dalies domėjosi. Džiugu, kad nė vienas globos centro paslaugų gavėjas nepažymėjo atsakymo „Ne“ į pateiktus klausimus, teikdami paslaugas globos centro darbuotojai yra užmezgę glaudų ryšį su paslaugų gavėjais ir atsižvelgia į jų nuomonę planuodami ir teikdami paslaugas.



21 pav. *Globos centro paslaugų gavėjai (vaikai)*

Globos centro jaunieji paslaugų gavėjai anketinėje apklausoje išreiškė nuomonę, kad centro darbuotojas įtraukė juos į reikalingų paslaugų planavimą (68,8 proc. arba 11 vaikų). 31,2 proc. (5) teigia, jog į reikalingų paslaugų planavimą buvo įtraukti tik iš dalies. 80 proc. (12) globos centro paslaugų gavėjų mano, jog centro darbuotojas atsižvelgė į jų nuomonę, teikdamas paslaugas. 20 proc. (5) paslaugų gavėjų mano, jog centro darbuotojas atsižvelgė tik iš dalies. 80 proc. (12) globos centro paslaugų gavėjų teigia, jog centro darbuotojas domėjosi, ar suteiktos paslaugos buvo tikslingos/efektyvios ir 20 proc. (5) teigia, jog centro darbuotojas tik iš dalies domėjosi suteiktų paslaugų tikslingumu/efektyvumu. Džiugu, kad nė vienas jaunasis globos centro paslaugų gavėjas nepažymėjo atsakymo „Ne“ į pateiktus klausimus.

## 5. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮGALINIMAS

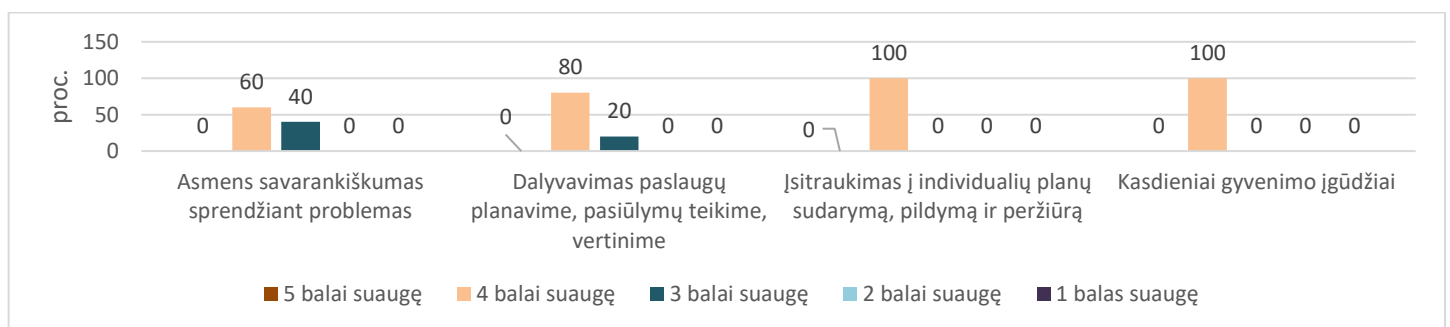
<b>29 kriterijus</b>	Socialinių paslaugų teikėjas taiko specifines priemones, kad personalas ir paslaugų vartotojai suprastų, didintų ir gerintų paslaugų gavėjų įgalinimą.
----------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<b>5. Rodiklis</b>	1. Savarankiškumo ugdymo arba turimų įgūdžių palaikymo fiksavimo procentinė išraiška; 2. Paslaugų gavėjų, kurie, įgyvendinę Individualiame plane numatytas priemones, geba savarankiškai spręsti iškilusias problemas, procentinė išraiška nuo visų paslaugų gavėjų.
--------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

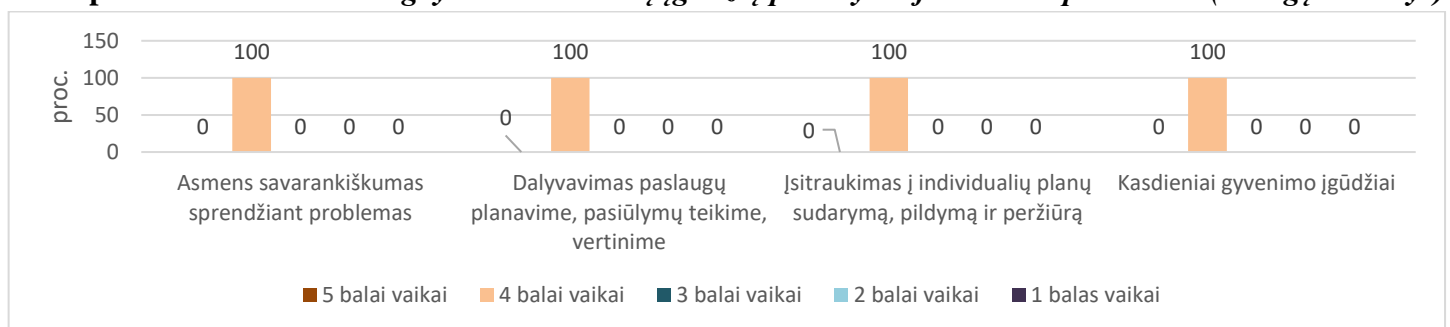
### KRIZIŲ CENTRAS

Duomenis apie paslaugų gavėjų įgalinimą 2024 m. sausio mėn. surinko Mažeikių rajono šeimos ir vaiko gerovės centro darbuotojai, įvertinę paslaugų gavėjų gebėjimus savarankiškai funkcionuoti, taip pat remiantis statistiniais duomenimis apie įgyvendintus Individualius planus.

Duomenų imtis: 5 suaugę asmenys ir 1 vaikas nuo 14 m. Duomenys buvo surinkti įvertinus 100 proc. visus krizių centro gyventojus.



**22 pav. Savarankiškumo ugdymo arba turimų įgūdžių palaikymo fiksavimas procentais (suaugę asmenys)**



**23 pav. Savarankiškumo ugdymo arba turimų įgūdžių palaikymo fiksavimas procentais (vaikai)**

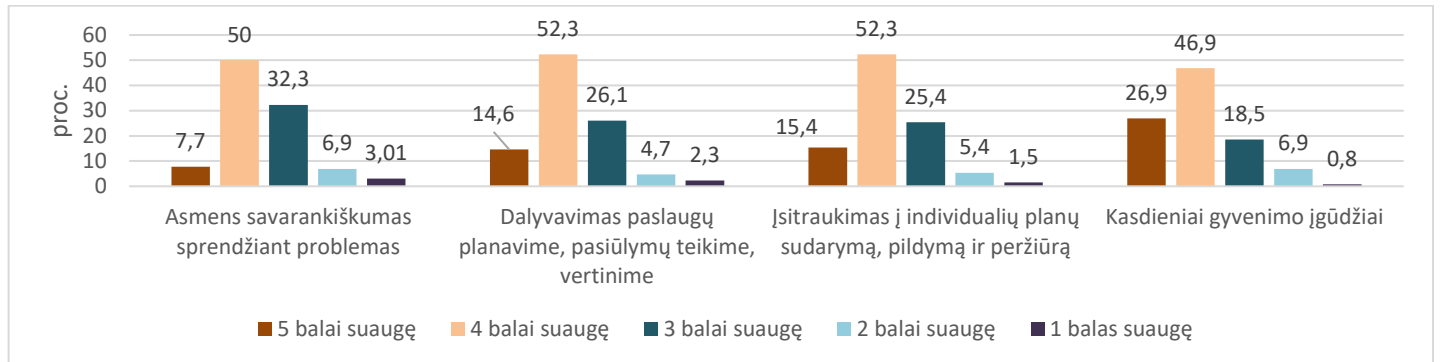
1. Diagrama parodo paslaugų gavėjų gebėjimus įsigalinti spręsti problemas, dalyvauti paslaugų planavime, pasiūlymų teikime, vertinime, įsitraukimą į individualių planų sudarymą, pildymą ir peržiūrą bei ugdant kasdienio gyvenimo įgūdžius. Balais nuo 1 iki 5 paslaugų gavėjus įvertino socialiniai darbuotojai su šeimomis (balų skalė: 1 – įgūdžiai nesusiformavę, 2 – įgūdžiai besiformuojantys, 3 – įgūdžiai patenkinami, 4 – įgūdžiai geri, 5 – įgūdžiai labai geri). Krizių centro gyventojų įgalinimas dažniausiai vertintas 4 balais, kas rodo, kad jų įgūdžiai geri, tačiau keletui asmenų reikėtų didesnio įgalinimo ugdant savarankiškumą sprendžiant problemas, taip pat juos labiau įtraukti į paslaugų planavimą, pasiūlymų teikimą ir vertinimą. Šis tyrimas atskleidžia, kad krizių centro paslaugų gavėjai padedami socialinių darbuotojų stiprina savo gebėjimus ir nutrūkus paslaugoms gebėtų savarankiškai funkcionuoti visuomenėje. Ateityje planuojama šį tyrimą atlikti du kartus – pradedant teikti paslaugas ir jas užbaigiant, siekiant išmatuoti paslaugų gavėjų įgalinimo pokytį ir atkreipti dėmesį, kuriose srityse paslaugų gavėjams reikalinga didesnė pagalba.

2. Per 2023 metus krizių centre buvo apgyvendinta 13 šeimų (16 suaugusių ir 25 vaikai). Baigus teikti intensyvios krizių įveikimo pagalbos paslaugas, net 84,62 proc. (11 šeimų) atvejų buvo sėkmingi ir šeimoms per 6 mėnesius nebuvo atnaujintos paslaugos. Šie duomenys pagrindžia anksčiau gautus rezultatus, kurie nurodo, kad krizių centro paslaugų gavėjai paslaugų teikimo metu yra įgalinami savarankiškai priimti sprendimus, dalyvauti ir įsitraukti bei turi gerus išlavintus kasdienio gyvenimo įgūdžius. Pernai tik 15,38 proc. (2 šeimos) atvejų buvo nesėkmingi, kai nutraukus paslaugas, šeimoms kilo sunkumų savarankiškai gyventi visuomenėje ir auginti vaikus, todėl grįžo atgal į krizių centrą įgūdžių stiprinimui.

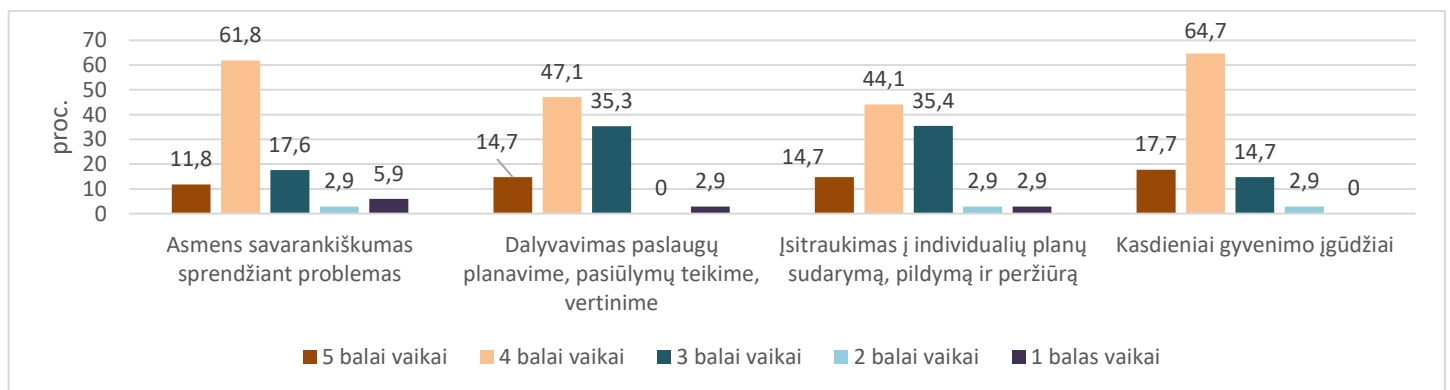
## ATVEJO VADYBA IR SOCIALINĖ PRIEŽIŪRA ŠEIMOMS

Duomenis apie paslaugų gavėjų įgalinimą 2024 m. sausio mėn. surinko Mažeikių rajono šeimos ir vaiko gerovės centro darbuotojai, įvertinę paslaugų gavėjų gebėjimus savarankiškai funkcionuoti, taip pat remiantis statistiniais duomenimis apie įgyvendintus Individualius planus.

Duomenų imtis: 92,20 proc. suaugusių asmenų, gaunančių atvejo vadybos ir socialinės priežiūros paslaugas (130 iš 141 visų suaugusių paslaugų gavėjų) ir 75,56 proc. vaikų nuo 14 m. (34 iš 45 proc. vaikų).



24 pav. Savarankiškumo ugdymo arba turimų įgūdžių palaikymo fiksavimas procentais (suaugę asmenys)



25 pav. Savarankiškumo ugdymo arba turimų įgūdžių palaikymo fiksavimas procentais (vaikai)

1. Diagramos (24 ir 25 pav.) parodo paslaugų gavėjų gebėjimus įsigalinti spręsti problemas, dalyvauti paslaugų planavime, pasiūlymų teikime, vertinime, įsitraukimą į individualių planų sudarymą, pildymą ir peržiūrą bei ugdant kasdienio gyvenimo įgūdžius. Pastebėta, kad dažniausiai paslaugų gavėjų, tiek suaugusiųjų, tiek vaikų įgalinimas įvairiose srityse įvertintas 4 balais, taip pat atkreiptinas dėmesys, kad kai kuriais atvejais vaikų gebėjimas savarankiškai spręsti problemas bei kasdienio gyvenimo įgūdžiai įvertinti netgi geriau nei tėvų, kas leidžia daryti prielaidą, kad vaikai yra imlesni pokyčiams ir juos lengviau pavyksta įgalinti. Šį tyrimą ateityje ketinama atlikti pradėjus teikti paslaugas ir jas nutraukiant, kad būtų galima iširti įgalinimo pokytį per paslaugų teikimo laiką. Apklausos rezultatai yra naudojami teikiant paslaugas, taip pat nusimatant paslaugų tobulinimo veiksmus, kurie leistų kaip įmanoma labiau įgalinti paslaugų gavėjus.

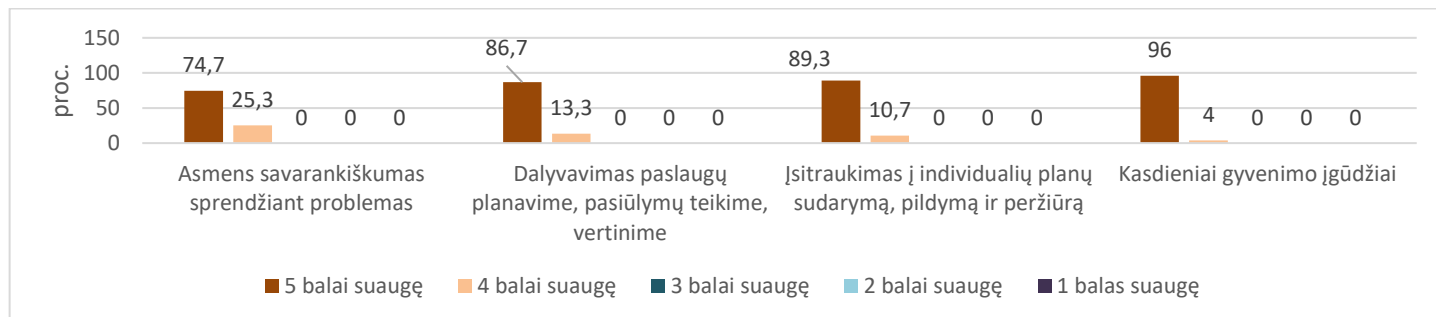
2. Per 2023 metus atvejo vadybos procesų metu iš viso buvo sudaryti 249 Individualūs planai, iš kurių net 97,99 proc. (244) buvo užbaigti ir neatnaujinti per 6 mėn. Šie rezultatai rodo, kad įgyvendinus bendrai numatytus uždavinius ir pasiekus išsikeltus rezultatus, asmenys buvo įgalinti savarankiškai funkcionuoti ir patys spręsti problemas be specialistų pagalbos. Tik 2,1 proc. (5) atvejų pasibaigus atvejo vadybos procesui, asmenims anksčiau nei po 6 mėn. vėl buvo pradėtos teikti atvejo vadybos ir socialinės priežiūros paslaugos.



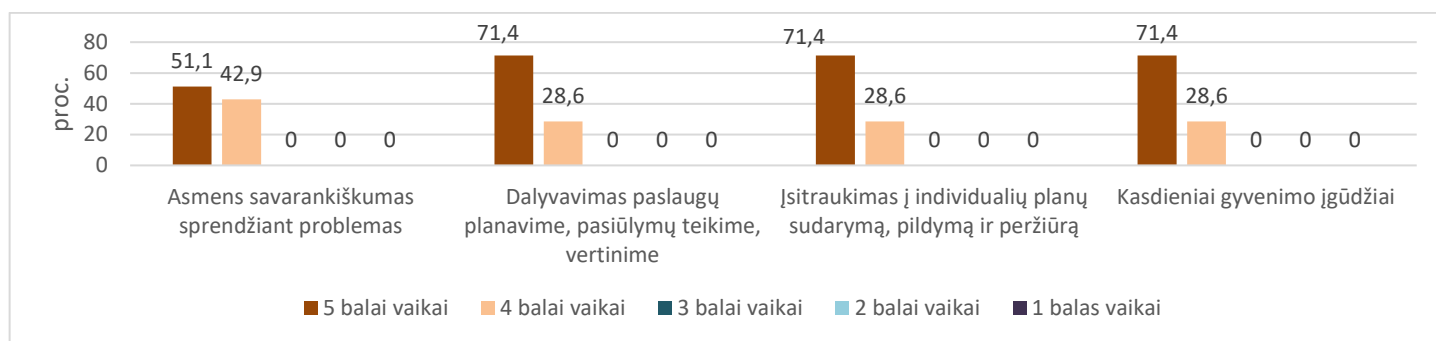
## GLOBOS CENTRAS

Duomenis apie paslaugų gavėjų įgalinimą 2024 m. sausio mėn. surinko Mažeikių rajono šeimos ir vaiko gerovės centro darbuotojai, įvertinę paslaugų gavėjų gebėjimus savarankiškai funkcionuoti, taip pat remiantis statistiniais duomenimis apie įgyvendintus Individualius planus.

Duomenų imtis: 75 suaugusių asmenų, gaunančių pagalbos globėjams (rūpintojams), budintiems globotojams, įtėviams ir šeimynų steigėjams, dalyviams ar besirengiantiems jais tapti paslaugas ir 21 vaikas nuo 14 m. Buvo surinkta 100 proc. paslaugų gavėjų duomenų.



**26 pav. Savarankiškumo ugdymo arba turimų įgūdžių palaikymo fiksavimas procentais (suaugę asmenys)**



**27 pav. Savarankiškumo ugdymo arba turimų įgūdžių palaikymo fiksavimas procentais (vaikai)**

1. Diagrama parodo paslaugų gavėjų gebėjimus įsigalinti spręsti problemas, dalyvauti paslaugų planavime, pasiūlymų teikime, vertinime, įsitraukimą į individualių planų sudarymą, pildymą ir peržiūrą bei ugdant kasdienio gyvenimo įgūdžius. Globėjai (rūpintojai) yra suinteresuoti padėti globojamam vaikui, todėl labai aktyviai įsitraukia į paslaugų planavimą, teikimą, individualių planų sudarymą ir yra linkę savarankiškai spręsti problemas. Globėjų įgalinimo įgūdžiai dažniausiai buvo vertinami kaip 5 ar 4 balais. Globojamų vaikų įgūdžiai buvo vertinami dažniau 5 balais negu 4 balais. Globojami vaikai ne visada yra linkę įsitraukti į įgalinančias veiklas, dažnai pasitiki savo globėjais (rūpintojais) ir jiems perleidžia atsakomybę priimti sprendimus. Atsižvelgiant į gautus rezultatus, numatoma, kad ateityje bus daugiau dėmesio skiriama vaikų įgalinimui savarankiškai priimti sprendimus, įsitraukti į paslaugų teikimą, ugdyti kasdienio gyvenimo įgūdžius.

2. Per 2023 metus buvo sudaryti 28 Individualūs planai globojamiems vaikams, iš kurių 19 buvo pratęsti per peržiūrą po 6 mėnesių. 9 planai po peržiūros nebuvo pratęsti, nes globėjai (rūpintojai) ir globojami (rūpinami) vaikai gebėjo savarankiškai spręsti problemas, ieškoti pagalbos ir priimti sprendimus. Pagalbos vaikui ir budinčiam globotojui, globėjui (rūpintojui), šeimynos dalyviams, įtėviams poreikio vertinimas atliekamas kiekvienam vaikui mažiausiai kartą per metus. Reikia paminėti, kad vertinant globojamų (rūpinamų) vaikų poreikius, Individualus planas sudaromas tik tais atvejais, kai įvertinus globojamo (rūpinamo) vaiko ir jo globėjų (rūpintojų) stiprybes ir silpnybes, išskiriamos sritys, kuriose reikalinga pagalba tenkinant konkrečius poreikius. Poreikių vertinimo ir Individualių planų sudarymo tvarka, terminai ir periodiškumas yra numatyti Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2018 m. sausio 19 d. įsakyme nr. A1-28 „Dėl globos centro veiklos ir vaiko budinčio globotojo vykdomos priežiūros organizavimo ir kokybės priežiūros tvarkos aprašo patvirtinimo“.

## 6. GYVENIMO KOKYBĖS GERINIMAS

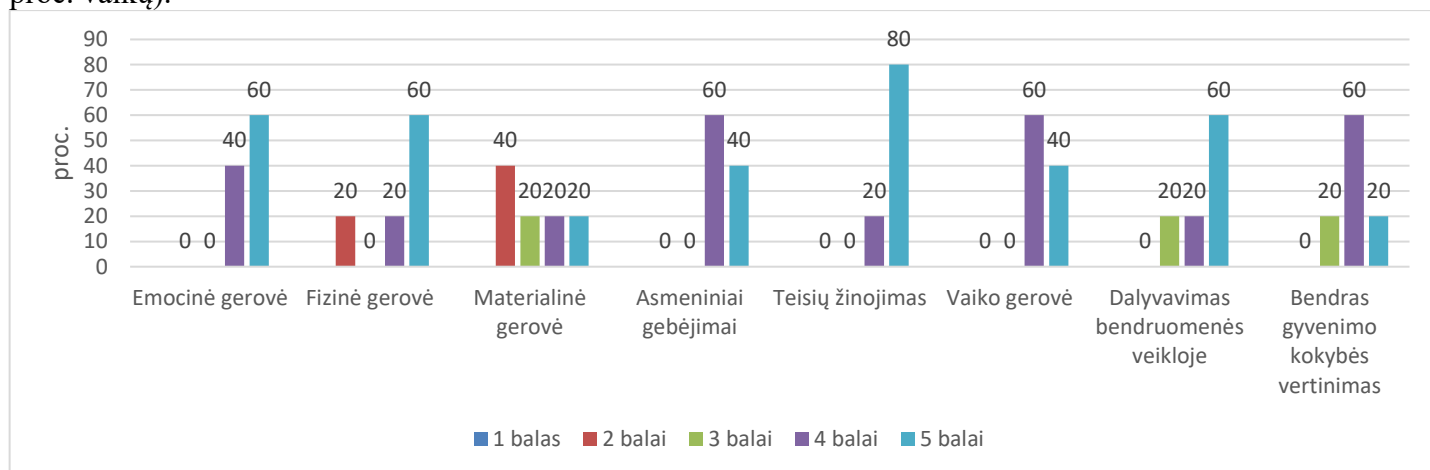
<b>32 kriterijus</b>	Socialinių paslaugų teikėjas turi aiškią paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės koncepciją ir vykdo veiklą, grindžiamą paslaugų gavėjų poreikių vertinimu, siekiant pagerinti jų gyvenimo kokybę.
----------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------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

<b>6. Rodiklis</b>	Paslaugų gavėjų, įvertinusių savo gyvenimo kokybę pagal sritis, procentinė išraiška
--------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

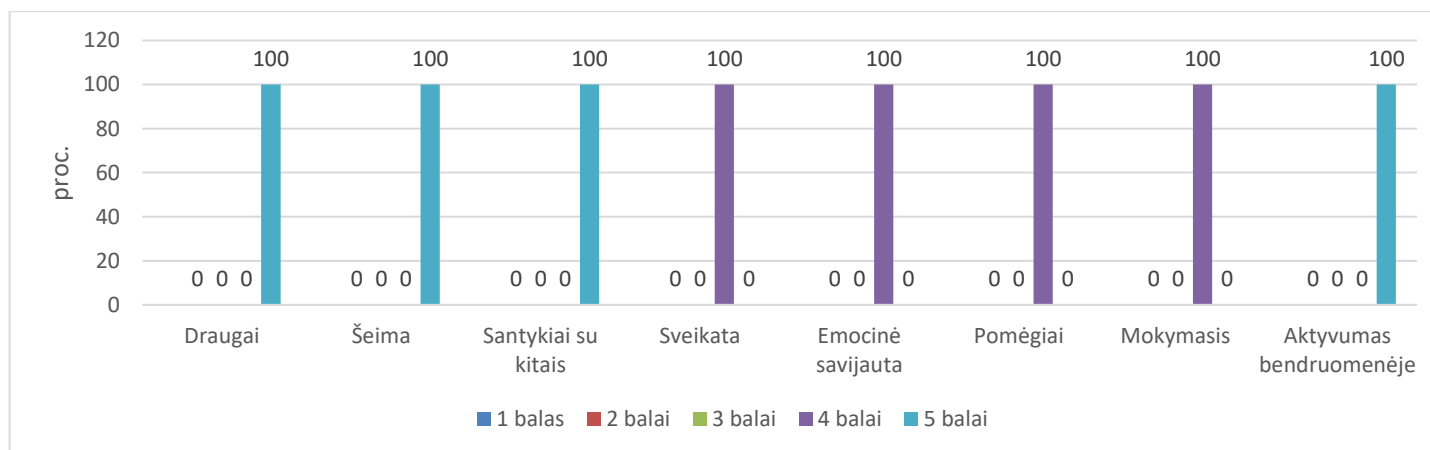
### KRIZIŲ CENTRAS

Apklausos vykdymo laikas ir būdas: vardinė apklausa atlikta 2023 gruodžio mėnesį pildant popierinį vardinį „Gyvenimo balanso ratą“, skirtą suaugusiesiems arba vaikams. Užpildytos anketos saugomos asmens byloje.

Apklausos imtis: 5 suaugę asmenys (100 proc. visų paslaugų gavėjų) ir 1 vaikas nuo 14 m. (100 proc. vaikų).



28 pav. Gyvenimo kokybės vertinimas (suaugę asmenys)



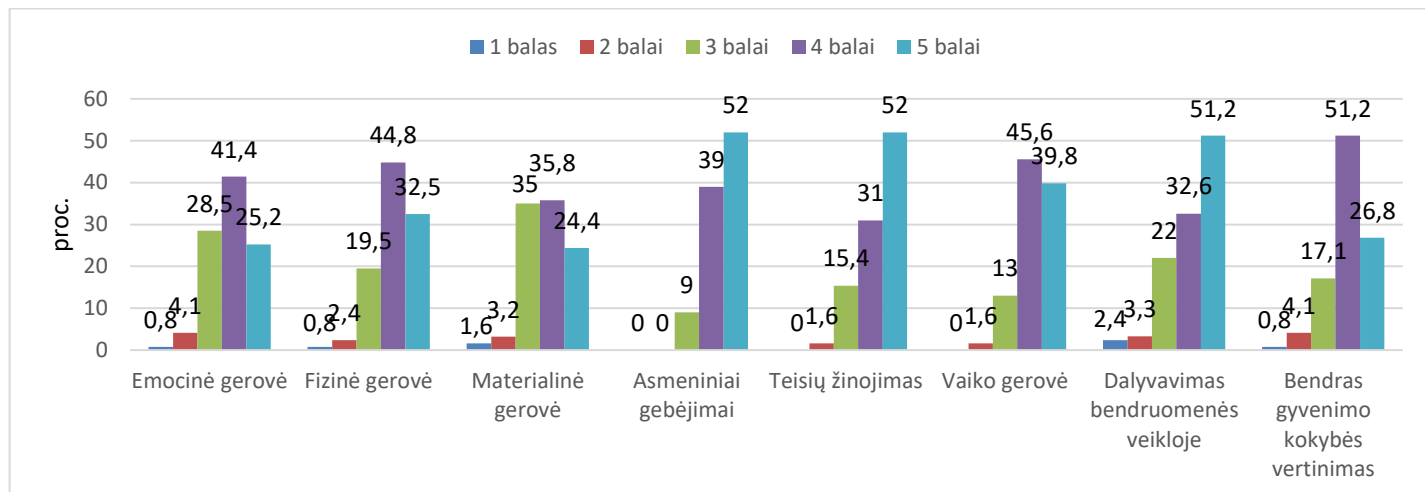
29 pav. Gyvenimo kokybės vertinimas (vaikai nuo 14 m.)

Paslaugų gavėjų buvo paprašyta įsivertinti gyvenimo kokybę tam tikrose srityse nuo 1 iki 5 balų, kai 5 yra aukščiausias vertinimas. Krizių centro gyventojai mano, kad jų gyvenimo kokybę geriausia yra emocinės gerovės, asmeninių gebėjimų, teisių žinojimo, vaiko gerovės srityse. Prasčiausiai įvertino savo materialinę gerovę, net 40 proc. (2 asmenys) šią sritį įvertino 2 balais. Daugiausia krizių centro gyventojų yra bedarbiai, auginantys mažus vaikus, dėl ko jų pajamos gana nedidelės. Specialistai padeda paslaugų gavėjams ieškoti darbo, ugdo jų kasdienio gyvenimo įgūdžius ir finansinį raštingumą. Siekiant užtikrinti kuo geresnę fizinę būklę, paslaugų gavėjai laiku yra nukreipiami pas gydytojus. Krizių centro specialistai paslaugų gavėjus stengiasi įtraukti į bendras veiklas, informuoja apie įstaigoje ar mieste vykstančius renginius, paragina aktyviau dalyvauti bendruomeniniame gyvenime. Krizių centre gyvenantis vaikas savo gyvenimo kokybę vertina gana gerai – 4 arba 5 balais.

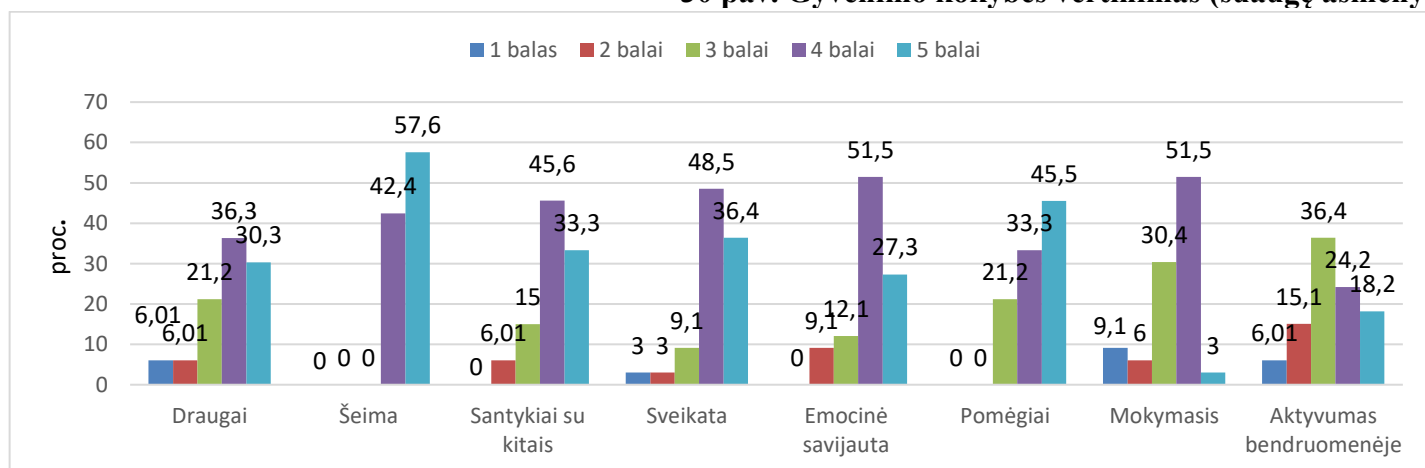
## ATVEJO VADYBA IR SOCIALINĖ PRIEŽIŪRA ŠEIMOMS

Apklauso vykdomo laikas ir būdas: vardinė apklausa atlikta 2023 gruodžio mėnesį pildant popierinį vardinį „Gyvenimo balanso ratą“, skirtą suaugusiesiems arba vaikams. Užpildytos anketos saugomos asmens byloje.

Apklauso imtis: 87,23 proc. suaugę asmenys (123 iš 141) ir 73,33 proc. vaikų nuo 14 m. (33 iš 45).



30 pav. Gyvenimo kokybės vertinimas (suaugę asmenys)



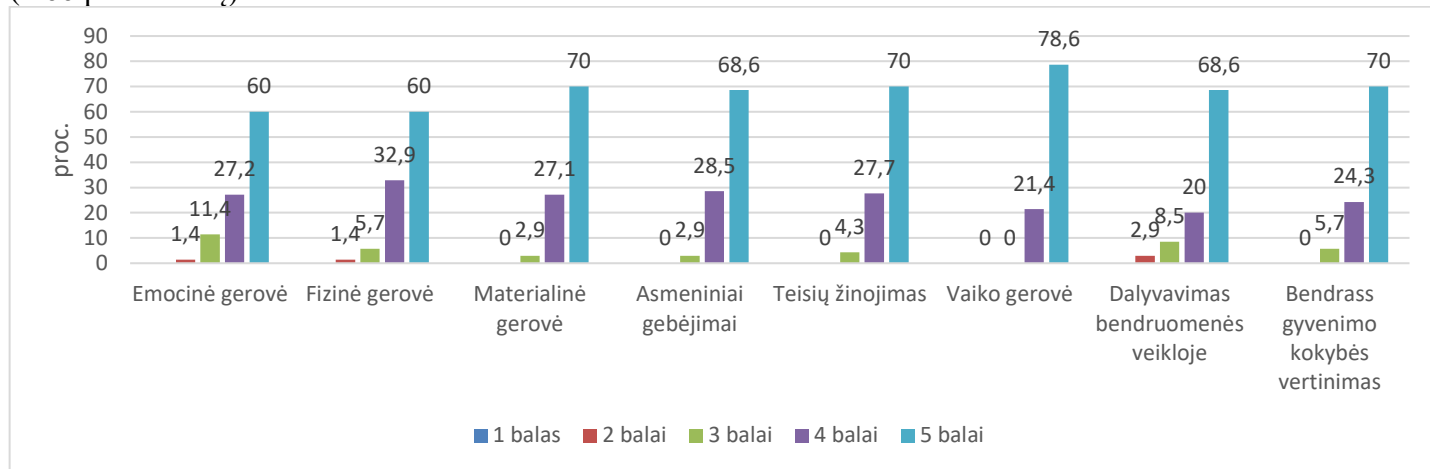
31 pav. Gyvenimo kokybės vertinimas (vaikai nuo 14 m.)

Paslaugų gavėjų buvo paprašyta įsivertinti gyvenimo kokybę tam tikrose srityse nuo 1 iki 5 balų, kai 5 yra aukščiausias vertinimas. Pastebėta, kad dauguma paslaugų gavėjų savo gyvenimo kokybe yra patenkinti, todėl dažniausiai ją vertino 4 arba 5 balais. Suaugusieji geriausiai vertino asmeninius gebėjimus, teisių žinojimą ir vaiko gerovę bei dalyvavimą bendruomeninėje veikloje, prasčiausiai - materialinę gerovę ir emocinę sveikatą. Vaikai ypač gerai vertino gyvenimo kokybę gyvenant šeimoje, kas atskleidžia šeimos svarbą vaikams. Vaikai mažiausiai balais įvertino mokymąsi ir bendravimą su draugais bei aktyvumą bendruomenėje. „Gyvenimo balanso rato“ anketos nėra anoniminės, todėl specialistai turi galimybę įvertinti kiekvieno asmens gyvenimo kokybę ir pasiūlyti savo pagalbą ją gerinant.

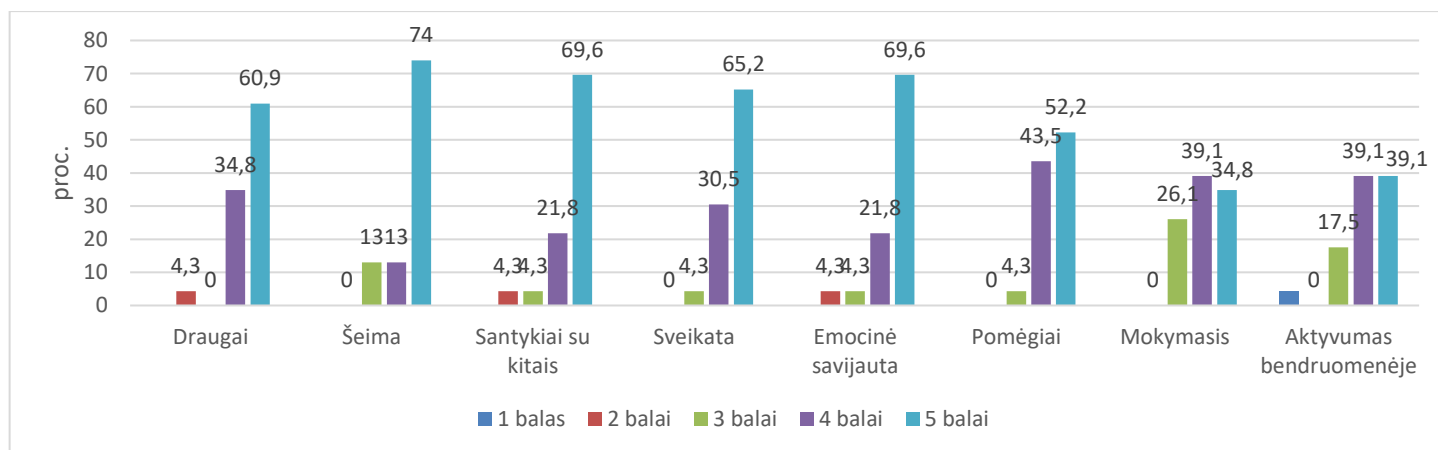
## GLOBOS CENTRAS

Apklauso vykdyto laikas ir būdas: vardinė apklausa atlikta 2023 gruodžio mėnesį pildant popierinį vardinį „Gyvenimo balanso ratą“, skirtą suaugusiesiems arba vaikams. Užpildytos anketos saugomos asmens byloje.

Apklauso imtis: 70 suaugusių asmenų ( 93,33 proc. visų paslaugų gavėjų) ir 23 vaikai nuo 14 m. ( 100 proc. vaikų).



32 pav. Gyvenimo kokybės vertinimas (suaugę asmenys)



33 pav. Gyvenimo kokybės vertinimas (vaikai nuo 14 m.)

Paslaugų gavėjų buvo paprašyta įsivertinti gyvenimo kokybę tam tikrose srityse nuo 1 iki 5 balų, kai 5 yra aukščiausias vertinimas. Globos centro paslaugų gavėjai ypač gerai vertino savo gyvenimo kokybę. Tiek globėjai, tiek globojami vaikai yra patenkinti beveik visomis savo gyvenimo sritimis. Vaikai pažymėjo, kad šiek tiek blogiau vertina savo mokymąsi ir aktyvumą bendruomenėje. Anketos nėra anoniminės, todėl specialistai turės galimybę atkreipti dėmesį į asmens ar vaiko mažesniu balu pažymėtas sritis ir pasiūlyti papildomą pagalbą ar paslaugas, ypač atkreips dėmesį, kad keletas vaikų 3 balais pažymėjo sritį „Šeima“ bei mažesniais balais pažymėjo kitas sritis. Globos centro uždavinys užtikrinti, kad globojami vaikai kuo geriau jaustųsi globėjų šeimose, kurtų saugų ryšį ir būtų emociškai stiprūs. Taip pat bus atsižvelgta į globėjus, kurie žemesniu balu įvertino savo emocinę būklę, fizinę gerovę bei dalyvavimą bendruomeninėje veikloje. Jiems bus pasiūlytos psichologo paslaugos bei dažniau kviečiami į bendruomenės renginius. Globos centras reguliariai organizuoja renginius, užsiėmimus, į kuriuos stengiasi įtraukti globėjus ir jų globojamus vaikus. Taip pat globėjams yra organizuojamos savipagalbos grupės.

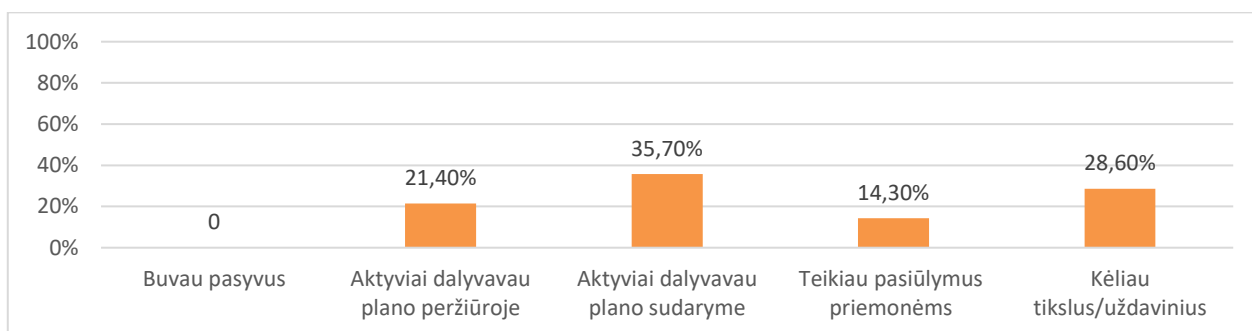
## 7. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮTRAUKIMAS Į INDIVIDUALIUS PLANUS

<b>35 kriterijus</b>	Socialinių paslaugų teikėjas įtraukia paslaugų gavėjus į Individualaus plano rengimą ir peržiūrą, kad užtikrintų paslaugų gavėjo asmeninį indėlį į jo/jos Individualų planą.
<b>7. Rodiklis</b>	Paslaugų gavėjų įtraukimo į Individualaus plano rengimą ir peržiūrą būdų pasiskirstymo procentinė išraiška.

### KRIZIŲ CENTRAS

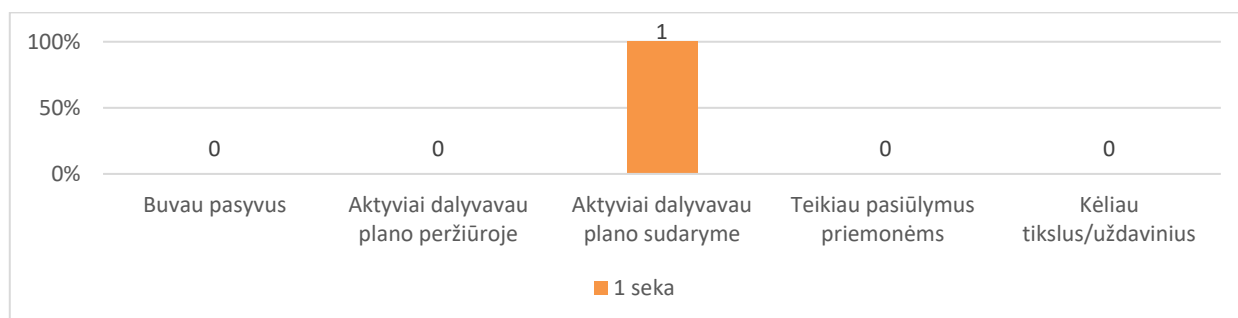
Apklausos vykdymo laikas ir būdas: anoniminė apklausa atlikta 2023 metų gruodžio mėnesį pildant anketas portale [www.apklausa.lt](http://www.apklausa.lt)

Apklausos imtis: suaugę asmenys, gaunantys krizių centro paslaugas – 5 ir 1 vaikas nuo 14 m. (100 proc. visų paslaugų gavėjų, gaunančių šias paslaugas).



**34 pav. Krizių centro paslaugų gavėjai (suaugę)**

Krizių centro paslaugų gavėjai anketinėje apklausoje galėjo pažymėti kelis įtraukimo į individualaus plano rengimo ir peržiūros būdus. 35,7 proc. (5) paslaugų gavėjų pažymėjo, jog aktyviai dalyvavo plano sudaryme. 28,6 proc. (4) paslaugų gavėjų pažymėjo, jog individualaus plano sudarymo ar jo peržiūros metu kėlė tikslus/uždavinius. 21,4 proc. (3) paslaugų gavėjų aktyviai dalyvavo plano peržiūroje. 14,3 proc. (2) paslaugų gavėjų teikė pasiūlymus priemonėms. Labai svarbu akcentuoti, jog nė vienas krizių centro paslaugų gavėjas nebuvo pasyvus sudarant ar peržiūrint individualų pagalbos planą. Planuojama individualaus pagalbos plano sudarymo ar peržiūros metu užfiksuoti paslaugų gavėjų pasiūlymus, uždavinius/tikslus taip juos įtraukiant dar aktyviau dalyvauti.



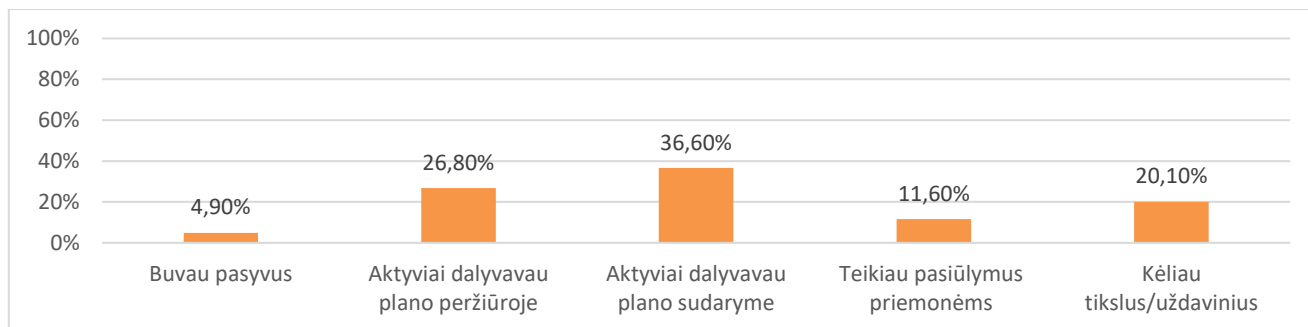
**35 pav. Krizių centro paslaugų gavėjai (vaikai)**

Krizių centre anketinė apklausa buvo pateikta tik tuo metu gyvenusiam vienam vaikui. 100 proc. paslaugų gavėjas teigia, jog aktyviai dalyvavo plano sudaryme. Galima daryti prielaidą, jog jaunas paslaugų gavėjas taip pat dalyvavo individualaus plano sudaryme ir galbūt teikė savo pasiūlymus į kuriuos buvo atsižvelgta planuojant paslaugas.

## ATVEJO VADYBA IR SOCIALINĖ PRIEŽIŪRA ŠEIMOMS

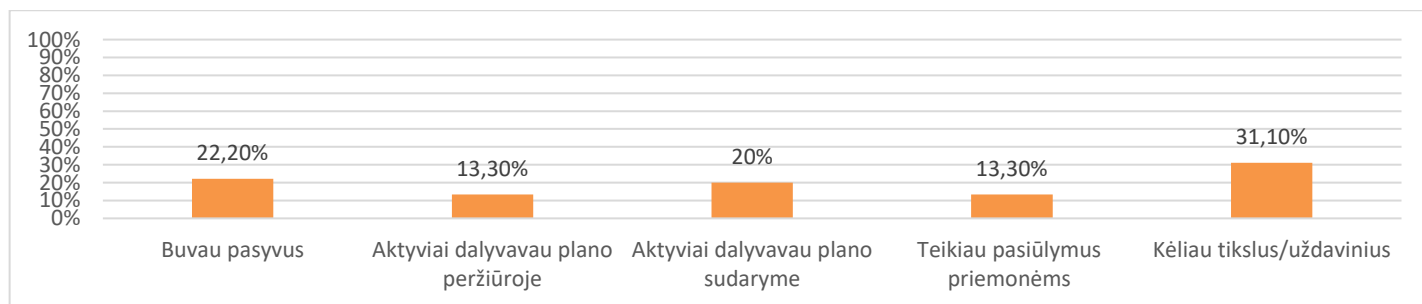
Apklausos vykdymo laikas ir būdas: anoniminė apklausa atlikta 2023 metų gruodžio mėnesį pildant anonimines anketas portale [www.apklausa.lt](http://www.apklausa.lt).

Apklausos imtis: suaugę asmenys, gaunantys atvejo vadybos paslaugas - 80 proc. (114 iš 141), vaikai nuo 14 metų amžiaus - 76 proc. (34 iš 45).



36 pav. Atvejo vadybos paslaugų gavėjai (suaugę)

Atvejo vadybos paslaugų gavėjai įtraukimo į individualaus plano rengimą ir peržiūrą vertino įvairiai. 36,6 proc. (82) paslaugų gavėjų pažymėjo, jog aktyviai dalyvavo plano sudaryme. 26,8 proc. (60) paslaugų gavėjų aktyviai dalyvavo plano peržiūroje. 20,1 proc. (45) paslaugų gavėjų pažymėjo, jog individualaus plano sudarymo ar jo peržiūros metu kėlė tikslus/uždavinius. 11,6 proc. (26) paslaugų gavėjų teikė pasiūlymus priemonėms. Deja, bet 4,9 proc. (11) atvejo vadybos paslaugų gavėjų buvo pasyvūs. Planuojama individualaus pagalbos plano sudarymo ar peržiūros metu užfiksuoti paslaugų gavėjų pasiūlymus, uždavinius/tikslus taip juos įtraukiant dar aktyviau dalyvauti.



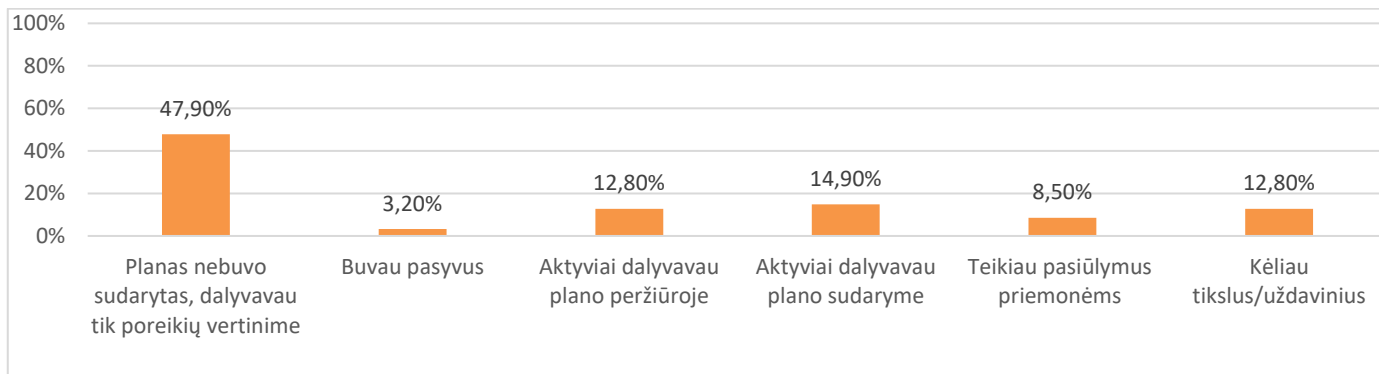
37 pav. Atvejo vadybos paslaugų gavėjai (vaikai)

Atvejo vadybos jaunieji paslaugų gavėjai įtraukimo į individualaus plano rengimą ir peržiūrą vertino įvairiai. Daugiausiai 31,1 proc. (14) paslaugų gavėjų pažymėjo, jog individualaus plano sudarymo ar jo peržiūros metu kėlė tikslus/uždavinius. 20 proc. (9) paslaugų gavėjų pažymėjo, jog aktyviai dalyvavo plano sudaryme. 13,3 proc. (6) paslaugų gavėjų aktyviai dalyvavo plano peržiūroje ir teikė pasiūlymus priemonėms. Deja, bet 22,2 proc. (10) atvejo vadybos jaunųjų paslaugų gavėjų buvo pasyvūs. Planuojama individualaus pagalbos plano sudarymo ar peržiūros metu užfiksuoti jaunuolių pasiūlymus, uždavinius/tikslus taip juos įtraukiant dar aktyviau dalyvauti.

## GLOBOS CENTRAS

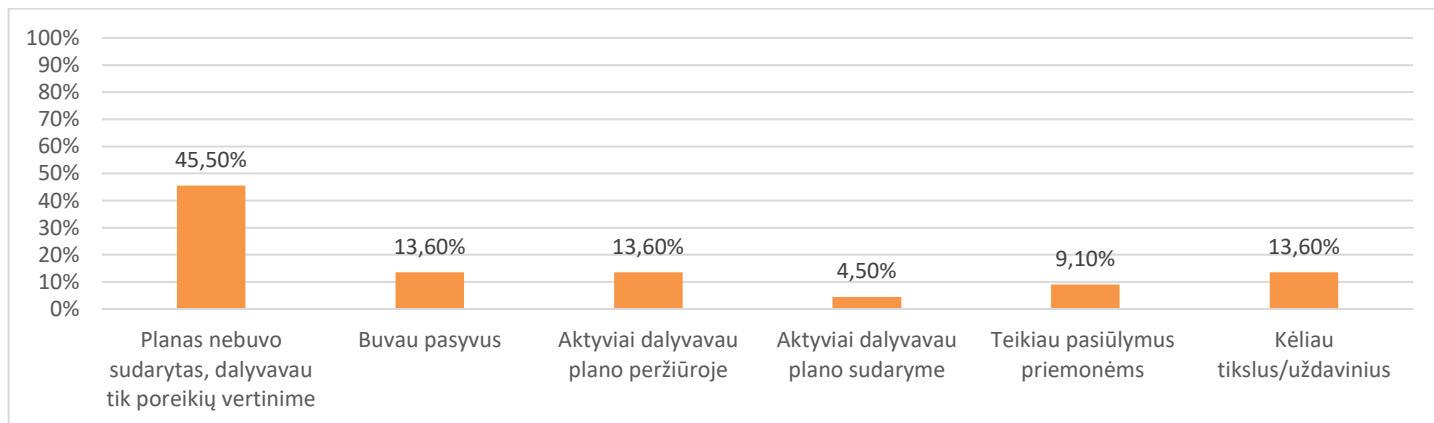
Apklauso vykdyto laikas ir būdas: anoniminė apklausa atlikta 2023 metų gruodžio mėnesį pildant anonimines anketas portale [www.apklausa.lt](http://www.apklausa.lt)

Apklauso imtis: asmenys, gaunantys globos centro paslaugas - 85 proc. (64 iš 75), globojami vaikai nuo 14 metų amžiaus- 81 proc. (17 iš 21).



38 pav. *Globos centro paslaugų gavėjai (suaugę)*

Globos centro paslaugų gavėjams individualus planas yra sudaromas tik tada, jei įvertinus poreikius, nustatomos grėsmės ir silpnybės. Poreikiai yra vertinami reguliariai, atsižvelgiant į galiojančius teisės aktus arba pasikeitus aplinkybėms šeimoje. Net 47,9 proc. (45) paslaugų gavėjų pažymėjo, jog planas nebuvo sudarytas ir jie dalyvavo tik poreikių vertinime. 14,9 proc. (14) aktyviai dalyvavo plano sudaryme. Vienodai po 12,8 proc. (12) pasiskirstė paslaugų gavėjų aktyvus dalyvavimas plano peržiūroje bei individualaus plano sudarymo ar jo peržiūros metu kelti tikslai/uždaviniai. 8,5 proc. (8) paslaugų gavėjų teikė pasiūlymus priemonėms. Deja, bet 3,2 proc. (3) globos centro paslaugų gavėjų buvo pasyvūs. Planuojama individualaus pagalbos plano sudarymo ar peržiūros metu užfiksuoti paslaugų gavėjų pasiūlymus, uždavinius/tikslus taip juos įtraukiant dar aktyviau dalyvauti.



39 pav. *Globos centro paslaugų gavėjai (vaikai)*

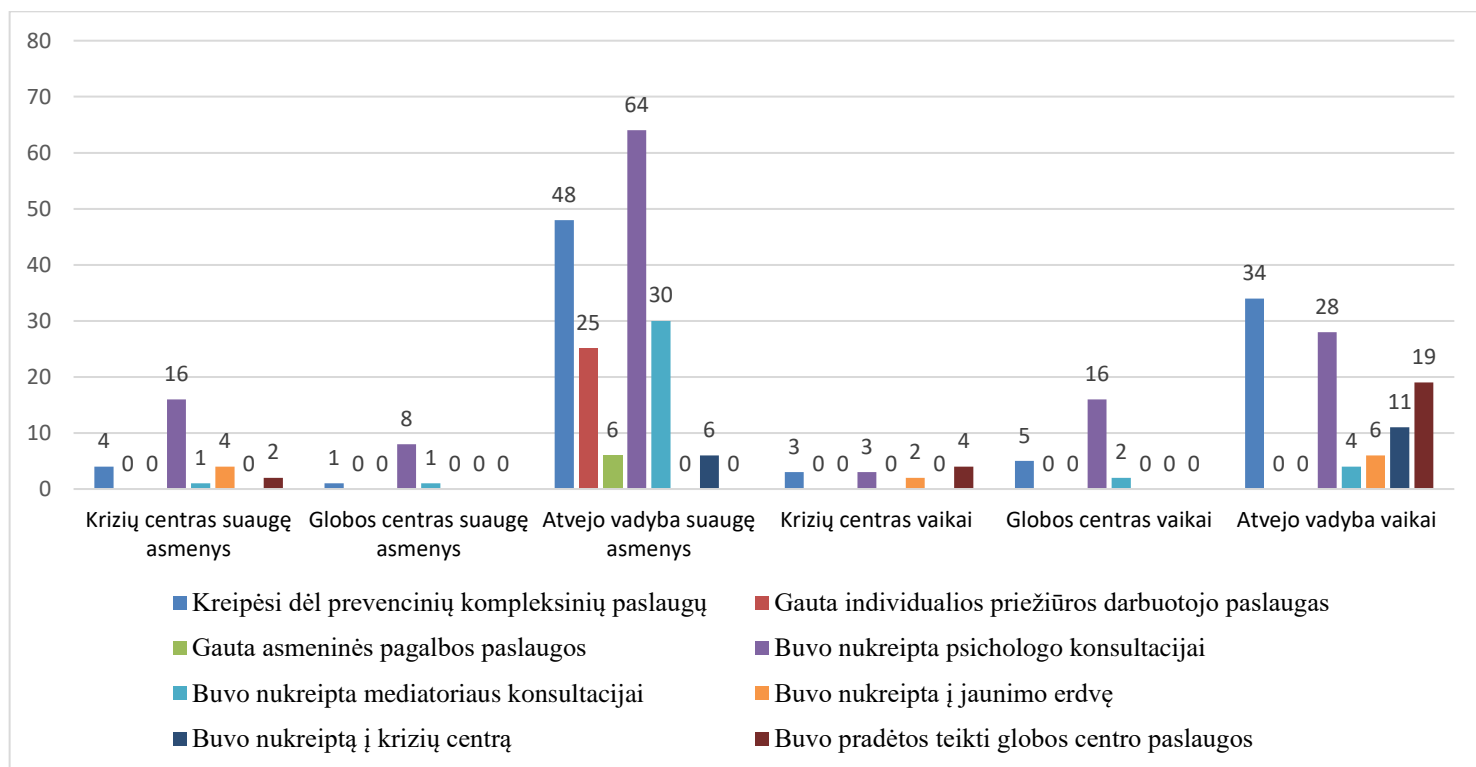
Net 45,5 proc. (10) jaunųjų paslaugų gavėjų pažymėjo, jog planas nebuvo sudarytas ir jie dalyvavo tik poreikių vertinime. Net 3 atsakymo variantai diagramoje pasiskirstė vienodai po 13,6 proc. (3) Jaunieji paslaugų gavėjai atsakė, jog aktyviai dalyvavo plano peržiūroje, kėlė tikslus/uždavinius, tačiau tiek pat atsakė, jog buvo pasyvus. 9,1 proc. (2) paslaugų gavėjų teikė pasiūlymus priemonėms. 4,5 proc. (1) aktyviai dalyvavo plano sudaryme. Planuojama individualaus pagalbos plano sudarymo ar peržiūros metu užfiksuoti paslaugų gavėjų pasiūlymus, uždavinius/tikslus taip juos įtraukiant dar aktyviau dalyvauti.

## 8. PASLAUGŲ TEIKIMO TĚSTINUMAS

<b>36 kriterijus</b>	Socialinių paslaugų teikėjas užtikrina, kad paslaugų gavėjui būtų prieinamas paslaugų tęstinumas nuo ankstyvosios intervencijos iki paramos ir palaikymo po paslaugos suteikimo priklausomai nuo bėgant laikui besikeičiančių reikalavimų.
----------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<b>8. Rodiklis</b>	Paslaugų gavėjų skaičius, kuriems buvo teikiamos tęstinės, papildomos paslaugos lyginant su bendru paslaugų gavėjų skaičiumi per metus.
--------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Duomenys surinkti įvertinus visus turimus dokumentus (bylos, planai, ataskaitos). Vertinta, kiek suaugusių asmenų ir kiek vaikų, gaunančių krizių centro, atvejo vadybos, globos centro paslaugas kreipėsi dėl tęstinių paslaugų.



40 pav. Paslaugų teikimo tęstinumo rezultatai, asmenys.

Iš gautų duomenų matoma, kad krizių centro, atvejo vadybos, globos centro skyriuose yra teikiamos tęstinės ir papildomos paslaugos tiek vaikams tiek suaugusiems. Daugiausia tęstinių paslaugų gauna atvejo vadybos proceso dalyviai, nes skyrius dirba su didžiausiu paslaugų gavėjų skaičiumi. Įvertinus pagalbos poreikį šeimai paslaugų gavėjams teikiama visapusiška pagalba, kol šeimos problemos išsispredžia. Dažniausiai šie paslaugų gavėjai kreipėsi dėl prevencinių kompleksinių, psichologo paslaugų. Taip pat šio skyriaus paslaugų gavėjams prireikė ir kitų skyrių, tokių kaip krizių centras ar globos centras, paslaugų. Globos centre asmenys, prieš tapdami globėjais ar tėvais, baigia specialius GIMK (globėjų (rūpintojų), budinčių globotojų, įtėvių, bendruomeninių vaikų globos namų darbuotojų mokymo ir konsultavimo programa), kursų ir yra iš anksto paruošiami tinkamai atliepti vaiko poreikius, spręsti problemas, todėl mažiau asmenų kreipiasi dėl tęstinių pagalbos. Dažniausiai buvo kreiptasi dėl psichologo paslaugų. Krizių centre apsigyvena krizinėje situacijoje atsidūrusios šeimos, dažniausiai su mažamečiais vaikais. Tėvams intensyviai yra teikiama pagalba socialinio darbuotojo, individualios priežiūros darbuotojo pagalba stiprinant paslaugų gavėjų tėvystės, socialinius, kasdienio gyvenimo įgūdžius, todėl šie asmenys taip pat rečiau kreipiasi dėl tęstinių paslaugų. Iš gautų duomenų matyti, kad krizių centro paslaugų gavėjai daugiausia kreipiasi dėl psichologo, prevencinių kompleksinių, jaunimo erdvės paslaugų.

Galima daryti išvadą, kad paslaugų gavėjai daugiausia kreipiasi dėl psichologo ir prevencinių kompleksinių paslaugų. Prevencinės kompleksinės paslaugos centre teikiamos nuo 2023 m. liepos 1 d. ir tai yra rinkinys paslaugų skirtų asmens (šeimos), patyrusio (-ios) sunkumų, gebėjimams savarankiškai spręsti iškilusias problemas stiprinti, siekiant ateityje išvengti galimų didesnių socialinių problemų.



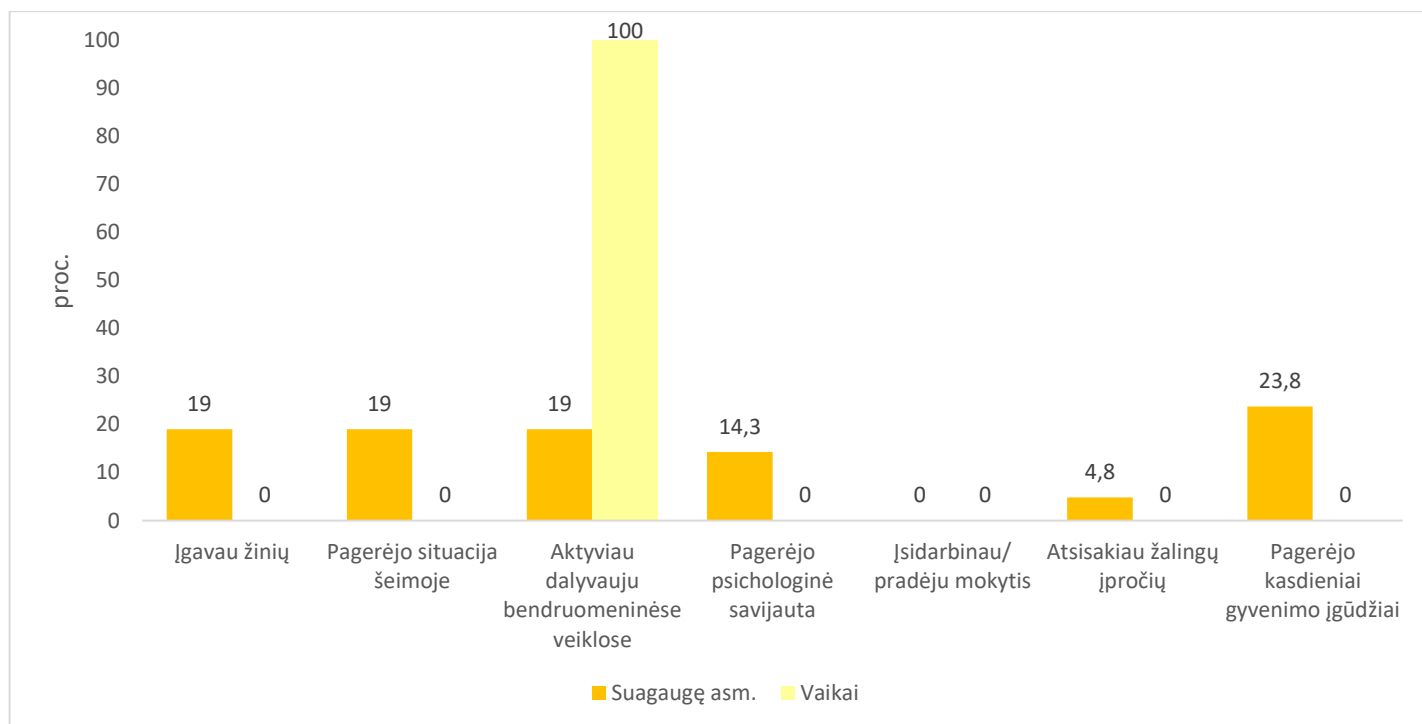
## 9. NAUDA PASLAUGŲ GAVĖJAMS

<b>43 kriterijus</b>	Socialinių paslaugų teikėjas fiksuoja suteiktų paslaugų rezultatus ir naudą paslaugų gavėjui individualiu ir kolektyviniu požiūriu.
<b>9. Rodiklis</b>	Paslaugų gavėjų pasitenkinimas paslaugų nauda procentinė išraiška, lyginant su bendru paslaugų gavėjų skaičiumi.

### KRIZIŲ CENTRAS

Apklausos vykdymo laikas ir būdas: anoniminė apklausa atlikta 2023 metų gruodžio mėnesį pildant anonimes anketas portale [www.apklausa.lt](http://www.apklausa.lt)

Apklausos imtis: suaugę asmenys, gaunantys krizių centro paslaugas - 5 ir 1 vaikas nuo 14 metų (100 proc. visų paslaugų gavėjų, gaunančių šias paslaugas).



**41 pav. Krizių centro paslaugų gavėjų gaunamų paslaugų naudingumo įvertinimas**

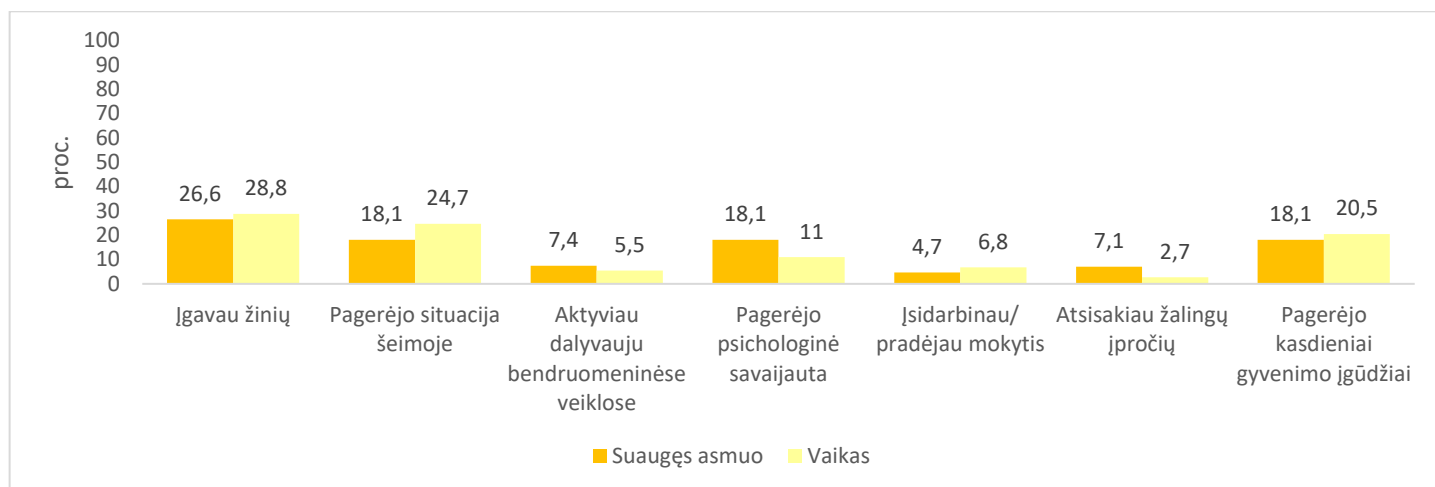
Krizių centro suaugusių paslaugų gavėjų nuomonė pasiskirstė labai panašiai, anketoje buvo galima žymėti kelis atsakymus. Apklausoje dalyvavę respondentai vertindami kokią naudą suteikė gaunamos paslaugos, kaip didžiausią teikiamų paslaugų naudą įvertino, kad pagerėjo kasdieniai gyvenimo įgūdžiai (41 pav.). Krizių centro paslaugų gavėjai, vertindami naudą, dažniau rinkosi „I gavau žinių“, „Pagerėjo situacija šeimoje“, „Aktyviau dalyvauju bendruomeninėse veiklose“, išskyrus „Įsidarbinau/ pradėjau mokytis“. Vaikas nuo keturiolikos metų, gaunantis krizių centro paslaugas, vertindamas kokią naudą suteikė gaunamos paslaugos, pasirinko vieną teiginį „Aktyviau dalyvauju bendruomeninėse veiklose“.

Vertindami rezultatus, galime teigti, jog krizių centro paslaugos paslaugų gavėjams yra naudingos ir reikalingos.

## ATVEJO VADYBA IR SOCIALINĖ PRIEŽIŪRA ŠEIMOMS

Apklauso vykdyimo laikas ir būdas: anoniminė apklausa atlikta 2023 metų gruodžio mėnesį pildant anonimines anketas portale [www.apklausa.lt](http://www.apklausa.lt).

Apklauso imtis: suaugę asmenys, gaunantys atvejo vadybos paslaugas - 80 proc. (114 iš 141), vaikai nuo 14 metų amžiaus - 76 proc. (34 iš 45).



**42 pav. Atvejo vadybos paslaugų gavėjų gaunamų paslaugų naudingumo įvertinimas**

Didžioji paslaugų gavėjų dalis, atsakinėdami į pateiktas anketas, jas rinkosi pildyti elektroniniu būdu bei pasinaudojo QR kodo inovacija. Prašant paslaugų gavėjų įvertinti gaunamų paslaugų naudingumą, anketoje buvo galima žymėti kelis atsakymus. Atvejo vadybos paslaugas gaunantys suaugę paslaugų gavėjai vertindami kokią naudą suteikė gaunamos paslaugos, kaip didžiausią teikiamų paslaugų naudą įvertino, kad įgavo žinių. Respondentai vertindami naudą, dažniau rinkosi „Pagerėjo situacija šeimoje“, „Pagerėjo psichologinė savijauta“, „Pagerėjo kasdieniai gyvenimo įgūdžiai“, mažesnė respondentų dalis rinkosi „Aktyviau dalyvauju bendruomeninėse veiklose“, „Atsisakiau žalingų įpročių“, o mažiausias respondentų skaičius rinkosi „Įsidarbinau/ pradėjau mokytis“.

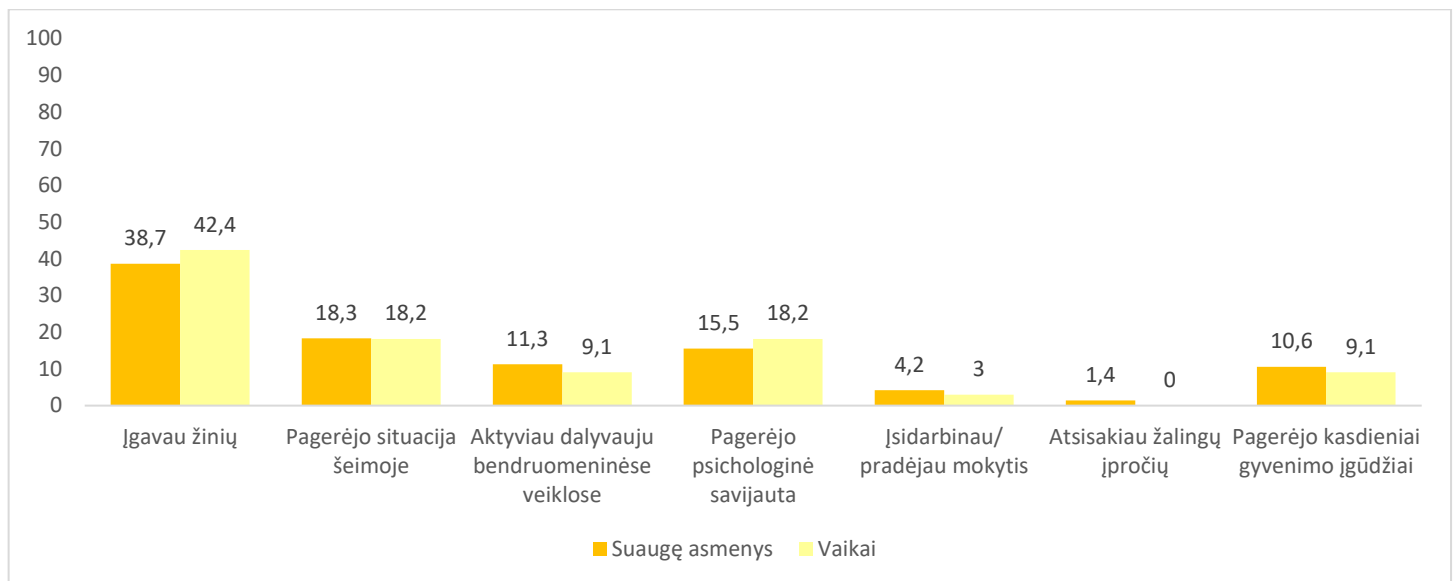
Vaikai nuo keturiolikos metų, gaunantis atvejo vadybos paslaugas, vertindami kokią naudą suteikė gaunamos paslaugos, dažniausiai rinkosi „Įgavau žinių“, „Pagerėjo situacija šeimoje“, „Pagerėjo kasdieniai gyvenimo įgūdžiai“. Prie visų pateiktų naudų buvo mažiausiai pasirinkta „Aktyviau dalyvauju bendruomeninėse veiklose“, „Įsidarbinau/ pradėjau mokytis“, „Atsisakiau žalingų įpročių“.

Gauti duomenys rodo, kad teikiamos paslaugos paslaugų gavėjams yra naudingos, galima daryti prielaidą, kad jų gyvenimo kokybė pagerėjo. Taip pat galima daryti prielaidą, kodėl kai kurie respondentai neįvertino gaunamų paslaugų naudingumo, kadangi ne visi atvejo vadybos paslaugas gaunantys paslaugų gavėjai yra motyvuoti keisti savo gyvenimo būdą ir nėra linkę priimti specialistų siūlomą pagalbą. Rezultatai aptarti su darbuotojais, numatyti veiksmai, galintys pagerinti paslaugų gavėjų pasitenkinimo gaunamomis paslaugomis rodiklius.

## GLOBOS CENTRAS

Apklauso vykdyimo laikas ir būdas: anoniminė apklausa atlikta 2023 metų gruodžio mėnesį pildant anonimines anketas portale [www.apklausa.lt](http://www.apklausa.lt)

Apklauso imtis: asmenys, gaunantys globos centro paslaugas - 85 proc. (64 iš 75), globojami vaikai nuo 14 metų amžiaus- 81 proc. (17 iš 21).



**43 pav. Globos centro paslaugų gavėjų gaunamų paslaugų naudingumo įvertinimas**

Prašant globos centro paslaugų gavėjų įvertinti gaunamų paslaugų naudingumą, anketoje buvo galima žymėti kelis atsakymus. Globos centro paslaugas gaunantys suaugę paslaugų gavėjai vertindami kokią naudą suteikė gaunamos paslaugos, kaip didžiausią teikiamų paslaugų naudą įvertino, kad įgavo žinių (43 pav.). Globos centro paslaugų gavėjai, vertindami naudą, dažniau rinkosi „Pagerėjo situacija šeimoje“, „Aktyviau dalyvauju bendruomeninėse veiklose“, „Pagerėjo psichologinė savijauta“, „Pagerėjo kasdieniai gyvenimo įgūdžiai“, mažiau respondentų rinkosi „Įsidarbinau/ pradėjau mokytis“, „Atsisakiau žalingų įpročių“. Vaikai nuo keturiolikos metų, gaunantys globos centro paslaugas, vertindami kokią naudą suteikė gaunamos paslaugos, dažniausiai rinkosi „Įgavau žinių“, mažiau „Pagerėjo situacija šeimoje“, „Pagerėjo psichologinė savijauta“. Prie visų pateiktų naudų buvo mažiausiai pasirinkta „Aktyviau dalyvauju bendruomeninėse veiklose“, „Pagerėjo kasdieniai gyvenimo įgūdžiai“, nei vienas iš vaikų gaunančių globos centro paslaugas nepasirinko teiginio „Atsisakiau žalingų įpročių“.

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

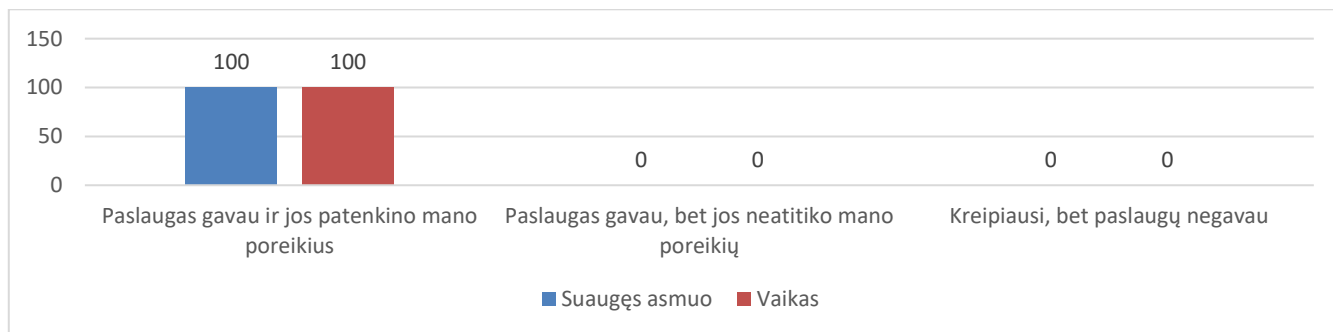
<b>45 kriterijus</b>	Socialinių paslaugų teikėjas atlieka paslaugų gavėjų ir visų suinteresuotųjų šalių pasitenkinimo apžvalgą.
----------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<b>10. Rodiklis</b>	Paslaugų gavėjų ir suinteresuotųjų šalių pasitenkinimo paslaugomis rezultatai
---------------------	-------------------------------------------------------------------------------

### KRIZIŲ CENTRAS

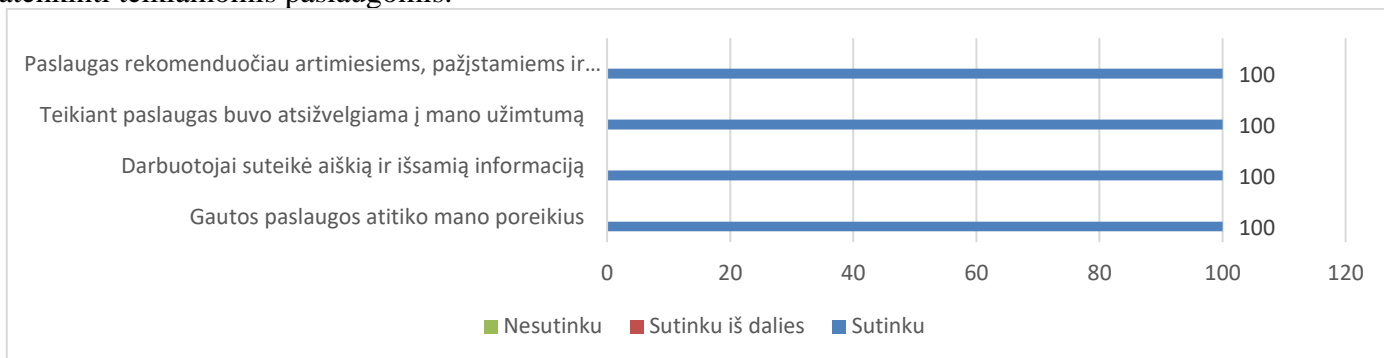
Apklausos vykdymo laikas ir būdas: anoniminė apklausa atlikta 2023 metų gruodžio mėnesį pildant anonimines anketas portale [www.apklausa.lt](http://www.apklausa.lt)

Apklausos imtis: suaugę asmenys, gaunantys krizių centro paslaugas - 5 ir 1 vaikas nuo 14 metų (100 proc. visų paslaugų gavėjų, gaunančių šias paslaugas).

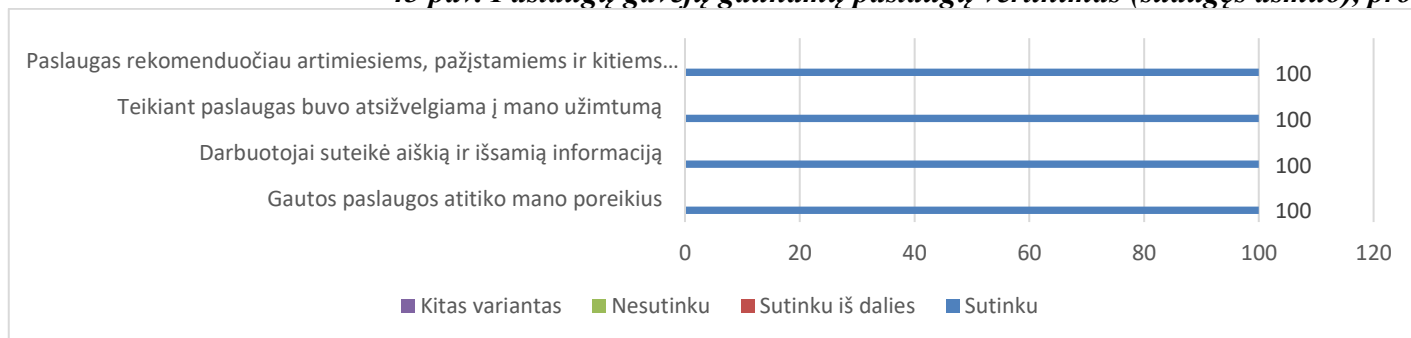


**44 pav. Paslaugų gavėjų pasitenkinimo paslaugomis rezultatai, proc.**

Apklausos rezultatai parodė, jog paslaugų gavėjai, tiek suaugę asmenys, tiek vaikai, yra 100 proc. patenkinti teikiamomis paslaugomis.



**45 pav. Paslaugų gavėjų gaunamų paslaugų vertinimas (suaugęs asmuo), proc.**



**46 pav. Paslaugų gavėjų gaunamų paslaugų vertinimas (vaikas), proc.**

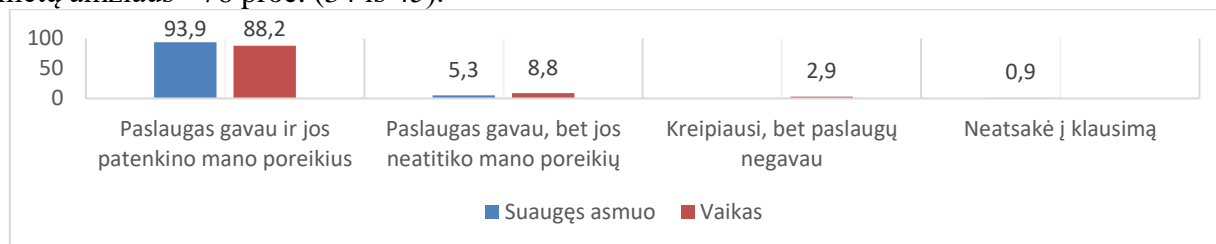
Atliekant paslaugų gavėjų gaunamų paslaugų vertinimą, suaugusių asmenų ir vaikų nuomonės sutapo 100 proc. Paslaugų gavėjai nurodo, jog gautos paslaugos 100 proc. atitiko poreikius, darbuotojai suteikė išsamią ir aiškią informaciją, organizuodami paslaugas atsižvelgė į užimtumą bei rekomenduotų paslaugas artimiesiems, pažįstamiems ir kitiems asmenims.

Planuojama išlaikyti rezultatus tame pačiame lygyje.

## ATVEJO VADYBA IR SOCIALINĖ PRIEŽIŪRA ŠEIMOMS

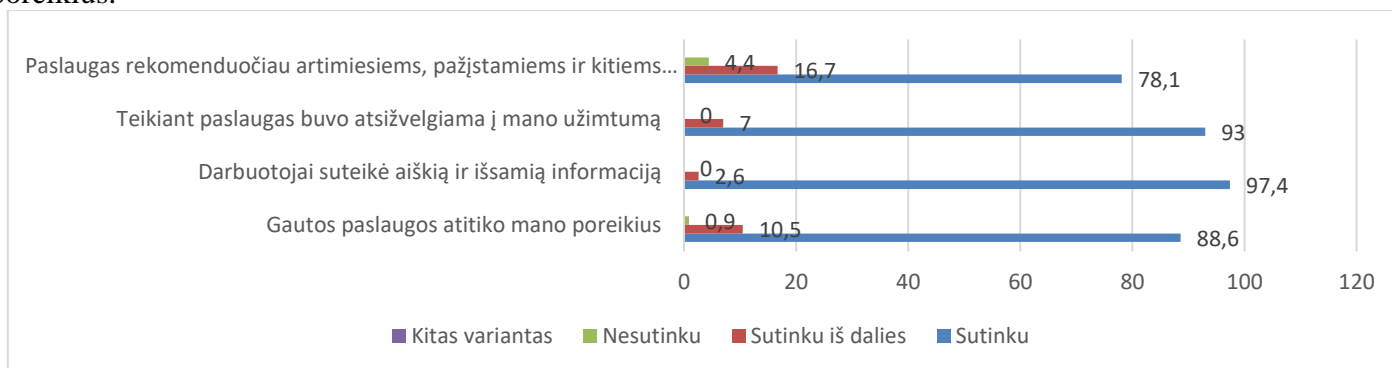
Apklausos vykdymo laikas ir būdas: anoniminė apklausa atlikta 2023 metų gruodžio mėnesį pildant anonimines anketas portale [www.apklausa.lt](http://www.apklausa.lt).

Apklausos imtis: suaugę asmenys, gaunantys atvejo vadybos paslaugas - 80 proc. (114 iš 141), vaikai nuo 14 metų amžiaus - 76 proc. (34 iš 45).

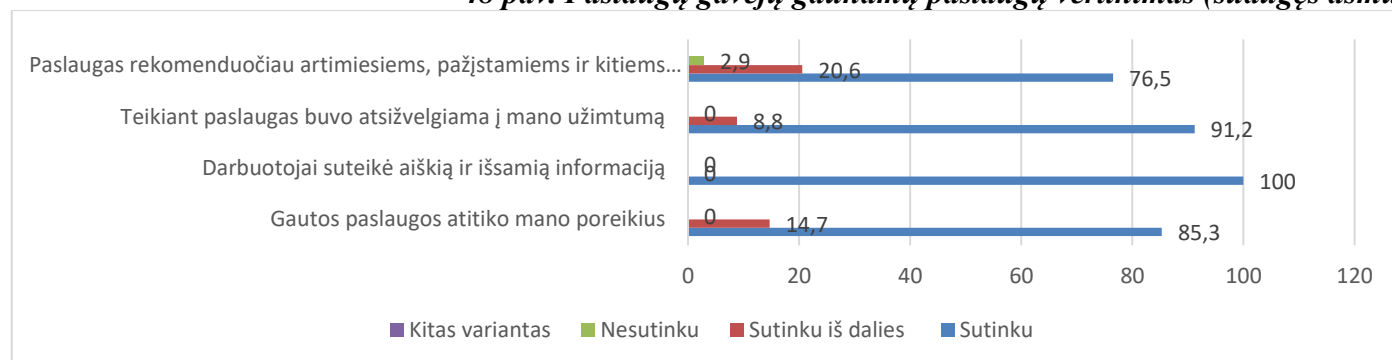


47 pav. Paslaugų gavėjų pasitenkinimo paslaugomis rezultatai, proc.

Vykdytos apklausos rezultatais 93,9 proc. (107 suaugęs asmuo) ir 88,2 proc. (vaikas) atvejo vadybos ir socialinės priežiūros šeimoms paslaugas gaunantys paslaugų gavėjai gavo paslaugas ir jos patenkino jų poreikius.



48 pav. Paslaugų gavėjų gaunamų paslaugų vertinimas (suaugęs asmuo)



49 pav. Paslaugų gavėjų gaunamų paslaugų vertinimas (vaikas)

Paslaugų kokybės vertinimo apklausoje, siekiant atskleisti paslaugų gavėjų pasitenkinimą socialinių paslaugų kokybe, dalyvavę paslaugų gavėjai, gauna paslaugas, kurios atitinka jų poreikius (88,6 proc. (101) suaugęs asmuo ir 85,3 proc. (29) vaikai), mano, jog darbuotojai suteikė aiškią ir išsamią informaciją (97,4 proc. (111) suaugęs asmuo ir 100 proc. (34) vaikai), teikiant paslaugas buvo atsižvelgiama į paslaugų gavėjų užimtumą (93 proc. (106) suaugęs asmuo ir 91,2 proc. (31) vaikai) bei rekomenduotų paslaugas artimiesiems, pažįstamiems ir kitiems asmenims (78,1 proc. (89) suaugęs asmuo ir 76,5 proc. (26) vaikai). Verta paminėti, jog nežiūrint to, kad atvejo vadybos procesai ne retai inicijuojami dėl vaiko teisių pažeidimų ir šeimos ne visada geranoriškai priima specialistų pagalbą, tik 0,9 proc. (1 suaugęs asmuo) pasisakė, jog paslaugos neatitiko jo poreikių ir 4,4 proc. (4) paslaugų nerekomenduotų artimiems, pažįstamiems ir kitiems asmenims.

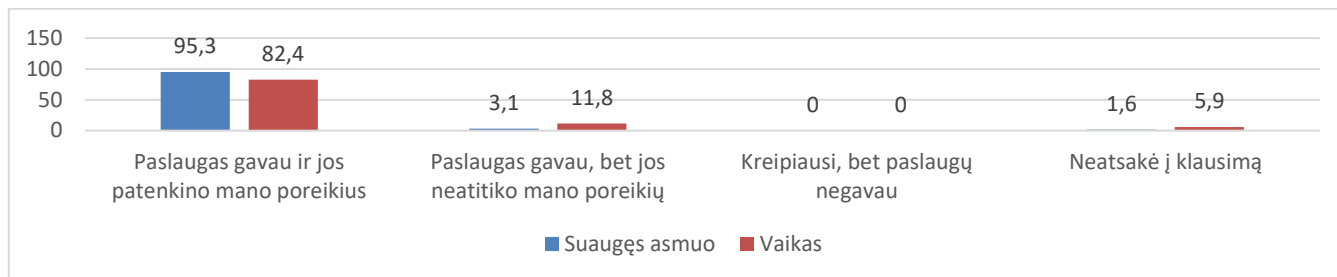
Gauti rezultatai rodo, kad vis dėl to didžioji dalis apklausoje dalyvavusių paslaugų gavėjų yra patenkinti teikiamomis paslaugomis, todėl galima teigti, kad paslaugų gavėjams buvo teikiama tikslinga, šeimų poreikius atitinkanti, efektyvi pagalba.

Individualių pokalbių su paslaugų gavėjais metu skirti didesnę dėmesį paslaugų gavėjų motyvavimui įsitraukti ne tik į pagalbos teikimo procesą, tačiau ir į jo vertinimą, pasiūlymų teikimą, akcentuojant atgalinio ryšio svarbą gerinant paslaugų kokybę. Remiantis gautais rezultatais, tikslinga tolimesnėse apklausose prašyti paslaugų gavėjų nurodyti nepasitenkinimo priežastis bei pateikti savo siūlymus. Tokiu būdu bus galima imtis veiksmų ir priemonių gerinti paslaugų kokybę.

## GLOBOS CENTRAS

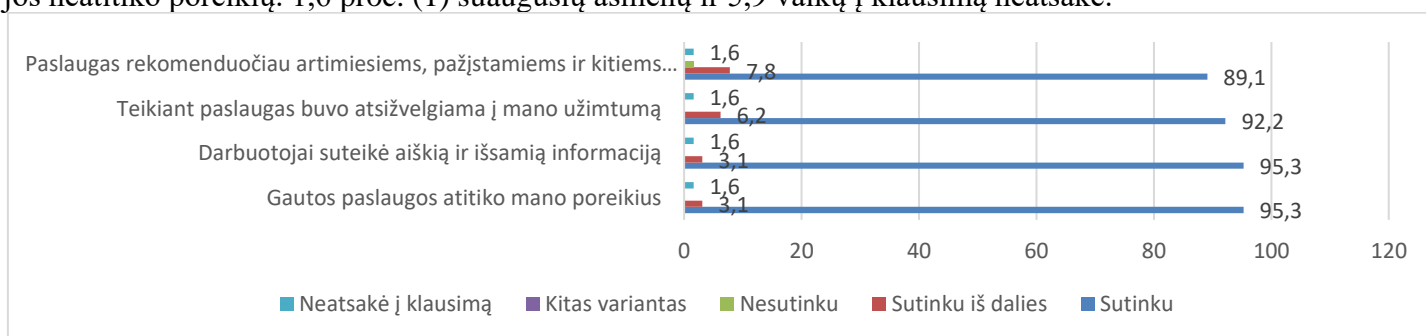
Apklauso vykdyto laikas ir būdas: anoniminė apklausa atlikta 2023 metų gruodžio mėnesį pildant anonimines anketas portale [www.apklausa.lt](http://www.apklausa.lt)

Apklauso imtis: asmenys, gaunantys globos centro paslaugas - 85 proc. (64 iš 75), globojami vaikai nuo 14 metų amžiaus- 81 proc. (17 iš 21).

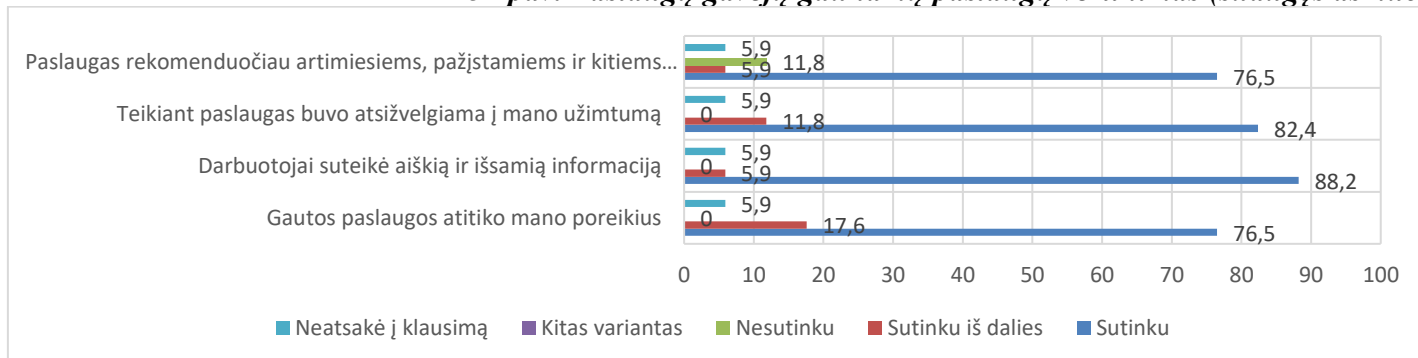


50 pav. Paslaugų gavėjų pasitenkinimo paslaugomis rezultatai, proc.

Kaip matome iš apklauso rezultatų net 95,3 proc. (61) suaugusių asmenų ir 82,4 proc. vaikų, paslaugas gavo ir jos patenkino poreikius. 3,1 proc. (2) suaugusių asmenų ir 11,8 vaikų nurodė, jog gavo paslaugas, bet jos neatitiko poreikių. 1,6 proc. (1) suaugusių asmenų ir 5,9 vaikų į klausimą neatsakė.



51 pav. Paslaugų gavėjų gaunamų paslaugų vertinimas (suaugęs asmuo)



52 pav. Paslaugų gavėjų gaunamų paslaugų vertinimas (vaikas)

Apklauso rezultatai parodė, jog gautos paslaugos atitiko poreikius 95,3 proc. (61 suaugę asmuo) ir 76,5 proc. (13 vaikų) paslaugų gavėjų, darbuotojai suteikė aiškią ir išsamią informaciją 95,3 proc. (61 suaugę asmuo) ir 88,2 proc. (15 vaikų) paslaugų gavėjams, teikdami paslaugas darbuotojai atsižvelgė į paslaugų gavėjų užimtumą – 92,2 proc. (59 suaugę asmenys) ir 82,4 proc. (14 vaikų), paslaugas rekomenduotų artimiesiems, pažįstamiems ir kitiems asmenims 89,1 proc. (57 suaugę asmenys) ir 76,5 proc. (13 vaikų) paslaugų gavėjų, o nerekomenduotų 1,6 proc. (1 suaugę asmuo) ir 11,8 proc. (2 vaikai). Į pateiktus klausimus neatsakė 1,6 proc. (1 suaugę asmuo) ir 5,9 proc. (1 vaikas) paslaugų gavėjų.

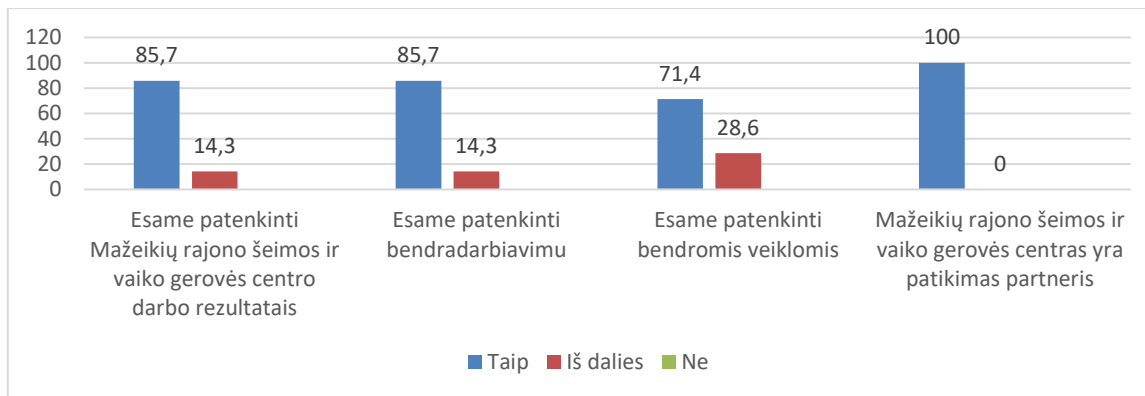
Didžioji dalis paslaugų gavėjų yra patenkinti gaunamų paslaugų kokybe. Kaip ir visose paslaugų teikimo srityse yra paslaugų gavėjų, kurie priešiskai nusiteikę paslaugas teikiančių specialistų atžvilgiu. Ne išimtis ir Globos centro paslaugų gavėjai, kurie individualių pokalbių metu teigia, jog specialistų pagalba jiems nereikalinga, geba gyventi savarankiškai. Tačiau pažymėtina, jog Globos centro veiklos ir vaiko budinčio globotojo vykdomos priežiūros organizavimo ir kokybės priežiūros tvarkos aprašas reglamentuoja darbo organizavimą su globėjų (rūpintojų) šeimomis ir nėra išimčių, kad Globos centro paslaugos nebūtų teikiamos.

Remiantis gautais rezultatais, tikslinga tolimesnėse apklausose prašyti paslaugų gavėjų nurodyti nepasitenkinimo priežastis bei pateikti savo siūlymus. Tokiu būdu bus galima imtis veiksmų ir priemonių gerinti paslaugų kokybę. Taip pat siekti paslaugų gavėjams parodyti teikiamų paslaugų naudą.

## SUINTERESUOTOSIOS ŠALYS

Apklausoje vykdyto laikas ir būdas: anoniminė apklausa atlikta 2023 metų gruodžio mėnesį pildant anketas portale [www.apklausa.lt](http://www.apklausa.lt)

Apklausoje imtis: 7 iš 9 partnerių (Valstybinės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybos prie socialinės apsaugos ir darbo ministerijos Telšių apskrities vaiko teisių apsaugos skyrius Mažeikių rajone, Telšių apskrities vyriausiojo policijos komisariato Mažeikių rajono policijos komisariatas, Mažeikių psichinės sveikatos centras, Mažeikių pedagoginė psichologinė tarnyba, Mažeikių rajono savivaldybės administracijos socialinės paramos skyrius, Visuomenės sveikatos biuras, VšĮ „Via alba“, VšĮ „Būk su manimi“, UAB „Unilever Lietuva ledų gamyba“).



53 pav. Suinteresuotųjų šalių pasitenkinimo paslaugomis rezultatai, proc.

Apklausoje dalyvavo 7 socialiniai partneriai. Apklausoje rezultatai parodė, jog socialiniai partneriai Mažeikių rajono šeimos ir vaiko gerovės centrą, 100 proc. (7) laiko patikimu partneriu. 85,7 (6) proc. apklaustųjų teigia, esantys patenkinti Mažeikių rajono šeimos ir vaiko gerovės centro darbo rezultatais bei bendradarbiavimu, 71,4 (5) proc. nurodė esantys patenkinti bendromis veiklomis. Atsižvelgiant į tai, jog 28,6 (2) proc. apklaustųjų tik iš dalies yra patenkinti bendromis veiklomis, darytina prielaida, jog galimai šie socialiniai partneriai bendrose veiklose nedalyvavo. Anoniminių alkoholikų draugija, remiantis jų vidaus tvarka ir nuostatomis, apklausoje dalyvauti negalėjo, tačiau žodžiu patvirtino, kad bendradarbiavimas su Mažeikių rajono šeimos ir vaiko gerovės centru juos tenkina.

Rekomenduojama siekti išlaikyti teigiamą socialinių partnerių bendradarbiavimo su Mažeikių rajono šeimos ir vaiko gerovės centru pasitenkinimą. Tikslinga peržiūrėti apklausoje anketą papildant papildomu atsakymo variantu (pvz. „neaktualu“).

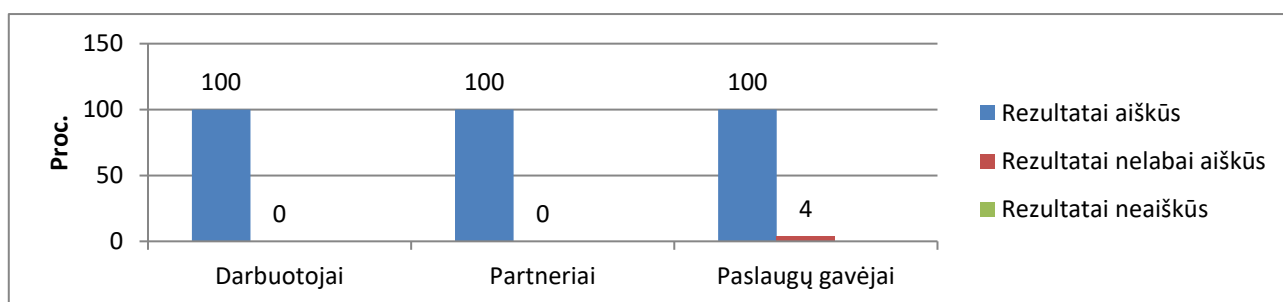
## 11. INFORMACIJA, KAD PASLAUGŲ GAVĖJAI, PERSONALAS IR KITOS SVARBIOS SUINTERESUOTOSIOS ŠALYS SUPRANTA VEIKLOS REZULTATUS

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

<b>11. Rodiklis</b>	Veiklos rezultatų aiškumas darbuotojams ir suinteresuotoms šalims procentine išraiška
---------------------	---------------------------------------------------------------------------------------

Apklausos vykdymo laikas ir būdas: Mažeikių rajono šeimos ir vaiko gerovės centre 2024 m. sausio 29 d. surengtas viešas rezultatų pristatymas darbuotojams, partneriams ir paslaugų gavėjams. Po pristatymo pateikta popierinė rezultatų aiškumo vertinimo anketa. Partneriams, kurie nedalyvavo pristatyme, rezultatų apžvalga ir nuoroda į vertinimo apklausą portale [www.apklausa.lt](http://www.apklausa.lt) nusiųsta el. paštu.

Apklausos imtis: 73 proc. darbuotojų (44 iš 60 tuo metų dirbusių Centro darbuotojų), 10 proc. (23 iš 221 paslaugų gavėjų) ir 71,43 proc. partnerių (5 iš 7).



Atlikta apklausa leidžia daryti prielaidą, kad veiklos rezultatai diegiant EQUASS kokybės sistemą darbuotojams yra aiškūs – visi darbuotojai pasirinko atsakymą „Rezultatai aiškūs“, visi paslaugų gavėjai, išskyrus 1, taip pat pažymėjo, kad jiems rezultatai yra aiškūs. 1 paslaugų gavėjas pasirinko atsakymą „Rezultatai nelabai aiškūs“. Partneriai taip pat teigiamai įvertino veiklos rezultatų aiškumą. Rezultatų pristatymo metu visi rezultatai buvo pakomentuoti, paaiškinta, kokių tikslų ir kokių būdų jie buvo rinkti, pateiktos išvalgos, buvo galima užduoti klausimus rezultatams ir informacijai patikslinti. Pristatymo dalyviams pateikti ir atspausdinti rezultatai. Sulaukta žodinių įvertinimų, kad rezultatai labai išsamūs, nuoseklūs.

Planuojama EQUASS kokybės sistemos rezultatų analizę įkelti į vidinį įstaigos serverį, kad visi darbuotojai galėtų išsamiau panagrinėti, atspausdinti ir su rezultatais supažindinti pristatyme nedalyvavusius paslaugų gavėjus. Taip pat rezultatai bus viešiniami įstaigos interneto svetainėje [www.mazeikiugloboscentras.lt](http://www.mazeikiugloboscentras.lt).



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

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

<b>12. Rodiklis</b>	Paslaugų teikimo rezultatų palyginimas su Palangos miesto socialinių paslaugų centru
---------------------	--------------------------------------------------------------------------------------

Mažeikių rajono šeimos ir vaiko gerovės centras, siekdamas tobulinti savo veiklą ir tuo tikslu pasinaudoti gautais rezultatais, palyginimui nutarė pasirinkti tuos rodiklius ir rezultatus, kuriuos būtų galima dar labiau patobulinti.

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

Mažeikių rajono šeimos ir vaiko gerovės centro pasirinktas rodiklis - Partnerystės teikiamos naudos paslaugų gavėjų ir darbuotojų požiūriu procentinė išraiška. Palangos socialinių paslaugų centro – partnerių teikiamų paslaugų poveikis paslaugų gavėjo atskiroms gyvenimo sritims.

Mažeikių rajono šeimos ir vaiko gerovės centras, rinkdamas partnerių teikiamos naudos paslaugų gavėjams rezultatus, pasirinko nemažą skaičių įstaigų ir organizacijų, kurios teikia tiesioginę naudą, ir paprašė paslaugų gavėjų įvertinti, ar partnerystė jiems naudinga. Paslaugų gavėjai galėjo rinktis iš trijų variantų – „Naudinga“, „Nelabai naudinga“ ir „Nenaudinga“. Paslaugų gavėjai vertino bendrą partnerių naudą. Tyrimas buvo atliktas apklausos būdu, apklausus visas tris paslaugų gavėjų grupes – krizių centro gyventojus, globėjus (rūpintojus), budinčius globotojus ir šeimas, kurioms taikoma atvejo vadyba bei teikiamos socialinės priežiūros šeimoms paslaugos. Pildant anketas, atkreiptas dėmesys, kad ne visi paslaugų gavėjai gauna tiesioginę partnerių naudą. Taip pat buvo atliktas tyrimas, kaip partnerystę vertina patys darbuotojai. Tuo tarpu Palangos socialinių paslaugų centras pasirinko 3 partnerius, su kuriais bendradarbiauja glaudžiausiai, ir tyrė jų teikiamų konkrečių paslaugų poveikį atskiroms paslaugų gavėjų sritims. Taip pat nurodė, koks paslaugų gavėjų skaičius pasinaudojo partnerių paslaugomis. Tokiu būdu Palangos socialinių paslaugų centras nustatė, kurioms paslaugų gavėjų gyvenimo sritims daugiausia teigiamo poveikio turi partnerystė su pasirinktomis įstaigomis.

Mažeikių rajono šeimos ir vaiko gerovės centras rezultatus skaičiavo procentine išraiška, kad kintant paslaugų gavėjų skaičiui, būtų lengviau palyginti kelių metų rezultatus, o Palangos socialinių paslaugų centras pasirinko rezultatus skaičiuoti asmenų skaičiumi.

**Išvada.** Mažeikių rajono šeimos ir vaiko gerovės centras ateityje apsvaistys galimybę partnerystės naudą matuoti ne tik kiekybiniu, bet ir kokybiniu požiūriu. Planuojama, kad paslaugų gavėjai galės įvertinti ne bendrą partnerio veiklą, o konkrečią teikiamą paslaugą ir kokią naudą gavo. Tyrime dalyvaus tik tie paslaugų gavėjai, kurie gavo numatytą paslaugą. Rezultatai bus skaičiuojami procentine išraiška.

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

Mažeikių rajono šeimos ir vaiko gerovės centro pasirinkti rodikliai:

1. Savarankiškumo ugdymo arba turimų įgūdžių palaikymo fiksavimo procentinė išraiška;

2. Paslaugų gavėjų, kurie, įgyvendinę Individualiame plane numatytas priemones, geba savarankiškai spręsti išskylančias problemas, procentinė išraiška

Palangos socialinių paslaugų centro pasirinktas rodiklis - Šeimų, kurios atvejo vadybos proceso metu buvo įgalintos ir daugiau nei 6 mėnesius gebėjo savarankiškai funkcionuoti, skaičiaus santykis su bendru šeimų skaičiumi, kurioms atvejo vadybos procesas buvo užbaigtas.

Tiek Mažeikių rajono šeimos ir vaiko gerovės centras, tiek Palangos socialinių paslaugų centras pasirinko tokį patį rodiklį – paslaugų gavėjų įgalinimas buvo matuojamas vertinant paslaugų gavėjų savarankiškumą po atvejo vadybos proceso. Mažeikių rajono šeimos ir vaiko gerovės centras tokiu pat būdu įvertino ir kitų skyrių paslaugų gavėjų įgalinimą. Pastebėta, kad abiejų įstaigų įgalinimo rezultatai labai panašūs – didžioji dalis šeimų po atvejo vadybos proceso užbaigimo gebėjo savarankiškai funkcionuoti ilgiau nei 6 mėnesius, tik kelioms šeimoms anksčiau nei po 6 mėnesių buvo pradėtas atvejo vadybos procesas iš naujo. Šie

rezultatai rodo, kad specialistai geba įgalinti ir motyvuoti šeimas pasinaudoti teikiama pagalba, gerinti savo savarankiškumo įgūdžius, ieškoti stiprybių spręsti savo problemas.

Mažeikių rajono šeimos ir vaiko gerovės centras kaip papildomą rodiklį taip pat nusimatė paslaugų gavėjų turimų įgūdžių fiksavimą – planuojama, kad įgūdžiai bus vertinami pradėjus teikti paslaugas ir pasibaigus jų teikimui, o vėliau vertinamas pokytis.

**Išvada.** Mažeikių rajono šeimos ir vaiko gerovės centras nekeis savo rodiklių ir ateityje skaičius rezultatus pasirinktu būdu.

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

Mažeikių rajono šeimos ir vaiko gerovės centro pasirinktas rodiklis - Paslaugų gavėjų pasitenkinimas paslaugų nauda procentinė išraiška, lyginant su bendru paslaugų gavėjų skaičiumi. Palangos miesto socialinių paslaugų centro - Šeimų skaičius, kurioms užbaigta atvejo vadyba.

Mažeikių rajono šeimos ir vaiko gerovės centras, siekdamas iširti teikiamų paslaugų naudą pasirinko aiškius kriterijus, tokius kaip „Pagerėjo situacija šeimoje“, „Pagerėjo psichologinė savijauta“, „Pagerėjo kasdieniai gyvenimo įgūdžiai“, „Aktyviau dalyvauju bendruomeninėse veiklose“, „Atsisakiau žalingų įpročių“, „Įsidarbinau/ pradėjau mokytis“. Paslaugų gavėjai galėjo pasirinkti net keletą variantų, kurie, jų nuomone, labiausiai atspindi gautą naudą. Tai leido įvertinti, kaip gaunamos paslaugos įtakoja paslaugų gavėjų gyvenimą, atskiras sritis. Palangos rajono socialinių paslaugų centras įvertino užbaigtų atvejų skaičių, ir naudą vertindamas kaip suteiktą tinkamą pagalbą/paslaugas, kurios padėjo pasiekti teigiamų pokyčių ir šeima geba toliau savarankiškai funkcionuoti ir tinkamai tenkinti vaiko poreikius be specialistų pagalbos.

**Išvada.** Mažeikių rajono šeimos ir vaiko gerovės centras ateityje apsvarstys galimybę įtraukti kitas sritis, kad kuo plačiau galėtų iširti teikiamų paslaugų naudą paslaugų gavėjams.

**Tobulinimo veiksmai.** Po rezultatų ir veiklų lyginimo planuojama skirti didesnę dėmesį paslaugų gavėjų motyvavimui įsitraukti į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą bei individualų pagalbos procesą. Taip pat vertinant paslaugų ar partnerių naudą labiau orientuotis į konkrečias paslaugas gaunančius gavėjus, o ne į visumą. Atkreiptas dėmesys, kad Palangos miesto socialinių paslaugų centras, siekdamas įvertinti darbuotojų kompetencijos tobulinimo mokymų naudą, po kiekvienų mokymų naudoja mokymų vertinimo apklausą. Apklausa leistų Mažeikių rajono šeimos ir vaiko gerovės centrui greičiau ir dažniau nei kartą per metus įvertinti, kokią naudą teikia mokymai ir ar jie atitinka darbuotojų išsikeltas kompetencijos tobulinimo sritis.

Bendradarbiavimas su Palangos miesto socialinių paslaugų centru atvėrė galimybes bendrauti toliau ir ateityje dalintis aktualia informacija, taikomais metodais ir kitais klausimais.