

ŠIAULIŲ RAJONO SOCIALINĖS PRIEŽIŪROS PASLAUGŲ KOKYBĖS KONTROLĖS 2023 METŲ ATASKAITA

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymo 13 straipsnio 6 punktą reglamentuoja, kad savivaldybė kontroliuoja jos teritorijoje teikiamų bendrųjų socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros kokybę, akredituoja socialinių paslaugų įstaigų teikiamą socialinę priežiūrą. Vadovaujantis Šiaulių rajono savivaldybės mero 2023 m. balandžio 28 d. potvarkiu Nr. M-57 „Dėl Šiaulių rajono akredituotos socialinės priežiūros kokybės kontrolės tvarkos aprašo patvirtinimo ir socialinės priežiūros akreditavimo įgaliojimų suteikimo Šiaulių rajono savivaldybės administracijos direktoriui“ (toliau – Aprašas), reglamentuoja akredituotų socialinės priežiūros paslaugų (toliau – paslaugos) kokybės kontrolės vykdymo procedūras socialines paslaugas teikiančiose įstaigose ar organizacijose (toliau – paslaugų subjektai), kurių veiklos reguliavimas yra priskirtas Šiaulių rajono savivaldybės administracijos Socialinės paramos skyriui (toliau – Socialinės paramos skyrius).

Nustatęs paslaugų kokybės trūkumus, Socialinės paramos skyrius inicijuoja susitikimą su paslaugų subjektu ir teikia rekomendacijas dėl paslaugų kokybės tobulinimo. Gavęs socialinių paslaugų gavėjo skundą, Socialinės paramos skyrius atlieka skundo tyrimą įstatymų nustatyta tvarka.

Už Aprašo įgyvendinimą atsako Šiaulių rajono savivaldybės meras, Socialinės paramos skyrius vedėjas, paslaugų subjektų vadovai.

2023 m. paslaugų kokybės kontrolė buvo vykdoma 12 paslaugų subjektų, 5 paslaugų subjektuose kokybės kontrolė nebuvo vykdoma (žr. 1 lentelę).

1 lentelė. Paslaugų subjektai, kuriuose buvo (ne)atlikta paslaugų kokybės kontrolė 2023 m.

Atlikta paslaugų
kokybės kontrolė:

- VšĮ “Drauge linksmiau”
- VšĮ Aukštelkės neformaliojo ugdymo akademija
- asociacija Lietuvos krikščioniškas fondas
- Lietuvos raudonojo kryžiaus draugija (Šiaulių skyrius)
- VšĮ “ETERNA VITA”
- BĮ Kuršėnų šeimos namai
- BĮ Šiaulių rajono socialinių paslaugų centras
- Šiaulių rajono neįgaliųjų draugijos sporto klubas „Atgaiva”
- Šiaulių rajono neįgaliųjų klubas „Versmė”
- Šiaulių rajono neįgaliųjų draugija
- UAB „Kitada“
- VšĮ Žmogiškųjų išteklių stebėsenos ir plėtros biuras

Neatlikta paslaugų kokybės
kontrolė:

- VšĮ Šiaurės Lietuvos kolegija
- VšĮ "Nacionalinis socialinės integracijos institutas"
- VšĮ "Ventos slėnis"
- VšĮ LASS šiaurės rytų centras
- VšĮ Šiaulių krašto žmonių, sergančių cukriniu diabetu, klubas "Lemtis"

II SKYRIUS

KOKYBĖS VERTINIMO TIKSLAS, METODAI IR UŽDAVINIAI

Paslaugų kokybės vertinimo tikslas – išsiaiškinti paslaugų gavėjų poreikių patenkinimą, nuomonę apie teikiamų paslaugų kokybę iš paslaugos gavėjo ir darbuotojo pusės bei vykdyti paslaugų teikimo pažeidimų prevenciją.

Vertinimas atliekamas dokumentų ir statistinių duomenų analizės, anketinės apklausos, stebėjimo ir atitikties norminiams reikalavimams vertinimo metodais. Socialinių paslaugų kokybė Šiaulių rajone vertinama keliais lygmenimis: a) paslaugų gavėjų lygmeniu ir b) paslaugų subjektų lygmeniu, įgyvendinant paslaugų kokybės vertinimo uždavinius (žr. 2 lentelę).

2 lentelė. Paslaugų kokybės vertinimo uždaviniai.

Paslaugų kokybės vertinimo uždaviniai:	rinkti duomenis apie paslaugų gavėjų poreikių patenkinimą bei paslaugų efektyvumą;
	identifikuoti ir susisteminti paslaugų gavėjo ir darbuotojo nuomonę apie paslaugos kokybę;
	vykdyti paslaugų teikimo pažeidimų prevenciją, atsižvelgiant į gautus vertinimo rezultatus.

III SKYRIUS

PASLAUGŲ KOKYBĖS KONTROLĖS VYKDYMAS

PASLAUGŲ GAVĖJŲ LYGMENIU

Paslaugų kokybė paslaugų gavėjų lygmeniu vertinama siekiant išsiaiškinti paslaugų gavėjų poreikių patenkinimą, ekonominį efektyvumą, nuomonę apie gaunamų paslaugų kokybę bei paslaugų išvystymo pakankamumą.

Paslaugų kokybės kontrolė paslaugų gavėjų lygmeniu atlikta anketinės apklausos metodu, apklausiant paslaugų gavėjus bei jų šeimos narius / artimuosius / suinteresuotus asmenis (toliau – respondentai).

Vadovaujantis Aprašo 9 punktu, respondentų imtis – ne mažiau kaip 30 procentų paslaugų gavėjų iš vienos įstaigos / organizacijos. Respondentai atrinkti atsitiktine tvarka. Iš viso apklausoje dalyvavo 175 asmenys.

Anketinę apklausą inicijuoja Socialinės paramos skyrius, organizuoja paslaugų subjektai kartą per metus. Paslaugų subjektai anketas platina ir užpildytas gražina Socialinės paramos skyriui iki einamųjų metų birželio 1 d.

2023 m. 2 paslaugų subjektai apklausė savo buvusius / esamus paslaugų gavėjus ir (ar) jų šeimos narius / artimuosius (žr. 3 lentelę). Apklausą buvo atliekama prašant užpildyti anketą tiesiogiai.

3 lentelė. Respondentų apklausos rezultatai: gauta / gaunama paslauga, jos tikslą ir ją teikianti įstaiga.

Gauta/gaunama paslauga	Paslaugos tikslas	Teikianti įstaiga
Pagalba į namus	Padėti asmeniui (šeimai), kuriam(-iai) nustatytas pagalbos į namus paslaugų poreikis, skatinant asmens (šeimos) integraciją į visuomenę bei savarankiškumą gyvenamojoje aplinkoje, gerinant gyvenimo kokybę, palaikant ir ugdam	VšĮ Nacionalinis socialinės integracijos institutas Šiaulių rajono savivaldybės socialinių paslaugų centras

	paslaugas gaunančių asmenų socialinius įgūdžius;	
Socialinių įgūdžių ugdymas, palaikymas ir (ar) atkūrimas	stiprinti asmenų (šeimų) bendravimo gebėjimus (ieškant pagalbos, prisitaikant prie naujų situacijų, dalyvaujant visuomenės gyvenime, užmezgant ir palaikant ryšius su artimaisiais ir pan.)	VšĮ Nacionalinis socialinės integracijos institutas
Socialinė priežiūra šeimoms	šeimas įgalinti savarankiškai rūpintis savo vaikais ir tinkamai juos prižiūrėti, savarankiškai spręsti problemas, užtikrinti emocinę ir psichologinę gerovę, palaikyti glaudesnę santykį su socialine aplinka, stiprinti šeimos narių gebėjimus prižiūrėti, pozityviai auklėti ir ugdyti vaikus nuo gimimo, padėti šeimai sukurti vaikų raidai palankią aplinką ir išvengti socialinės atskirties.	Šiaulių rajono savivaldybės socialinių paslaugų centras

170 respondentų nurodė, kad tokios paslaugos ir tikėjosi, 4 – ne, 1 – iš dalies

97,7% respondentų informacijos apie socialinių paslaugų prieinamumą ir aiškumą vertina gerai. Galimybes pateikti prašymą įvertino gerai net 98,3% respondentų. Savo (artimojo) savijautą/gyvenimo kokybę prieš socialinių paslaugų skyrimą blogai vertino 53,7% respondentų, o gerai – 44%, o po socialinių paslaugų skyrimo savijautą, gyvenimo kokybę blogai vertinančių buvo tik 13,1%, o gerai vertinančių 85,1%. Teikiamų paslaugų kokybę teigiamai vertino net 96% respondentų. Mokėjimo už teikiamas paslaugas sąlygas vertino tik tie asmenys, kurie moka už gaunamas paslaugas, tad teigiamai sąlygas įvertino 57,1% respondentų. Nusiskundimų ar siūlymų galimybę teigiamai įvertino 93,1% respondentų. Respondentų atsakymų pasiskirstymas pateiktas susistemintoje lentelėje (žr. 4 lentelę).

4 lentelė. Respondentų įvertinimas pagal pateiktus teiginius, kai pasirinkimas „gerai“ arba „blogai“

	Blogai	Gerai
Informacijos apie socialines paslaugas prieinamumą, aiškumą¹	2	171
Prašymo pateikimo galimybė²	1	172
Jūsų (artimojo) savijautą/gyvenimo kokybę iki socialinių paslaugų skyrimo³	94	77
Jūsų (artimojo) savijautą/gyvenimo kokybę po socialinių paslaugų skyrimo⁴	23	149
Teikiamų socialinių paslaugų kokybę⁵	5	168
Mokėjimo už teikiamas socialines paslaugas sąlygas⁶	12	100
Nusiskundimų ar siūlymų pateikimo galimybė⁷	4	163

¹ 2 neatsakė

² 2 neatsakė

³ 4 neatsakė

⁴ 3 neatsakė

⁵ 2 neatsakė

⁶ 63 respondentai nevertino mokėjimo už socialines paslaugas sąlygų, nes jas gauna nemokamai.

⁷ 8 neatsakė

Dalis respondentų pateikė savo nuomonę dėl socialinių paslaugų kokybės. Jie teigia, kad siekiant geresnės paslaugų kokybės, reikėtų:

Pagalba į namus: norėtų paslaugų visomis savaitės dienomis (nuo pirmadienio iki sekmadienio); norėtų palydėjimo į kino teatrą, koncertą; pageidautų nuvykimo kartu į turgų, parduotuvę, bažnyčią ar kapines; klientas pastebi, kad darbuotoja nepadeda tvarkytis buityje, teikia tik psichologinę pagalbą; mažinti mokesčių už paslaugas; pageidauja, kad tvarkytų daugiau nei vieną kambarį; pageidauja, kad lankymas būtų derinamas ir pagal metų laiką, pvz. žiemą 2 kartus per dieną, nes reikia kūrenti pečių; norėtų laisvės rinktis darbuotoją.

Socialinė priežiūra šeimoms: pageidautų daugiau patarimų vaikų ugdymo klausimais; Maxima kortelės galėtų būti kortelės, kuriomis galima atsiskaityti ir kitose parduotuvėse, pvz. Norfoje; nebrukti paslaugų, nes darbuotoja nesidomi ar paslaugos tinka šeimai.

Pagalba į namus

Šiaulių rajono savivaldybės administracijos socialinių paslaugų centro socialinio darbo organizatoriai (toliau – socialinio darbo organizatoriai) ne rečiau kaip kartą per metus vykdo paslaugų, teikiamų asmens namuose, kokybės kontrolę. 2023 m. paslaugų, teikiamų asmens namuose, kokybės kontrolė buvo atlikta visose 11 seniūnijų.

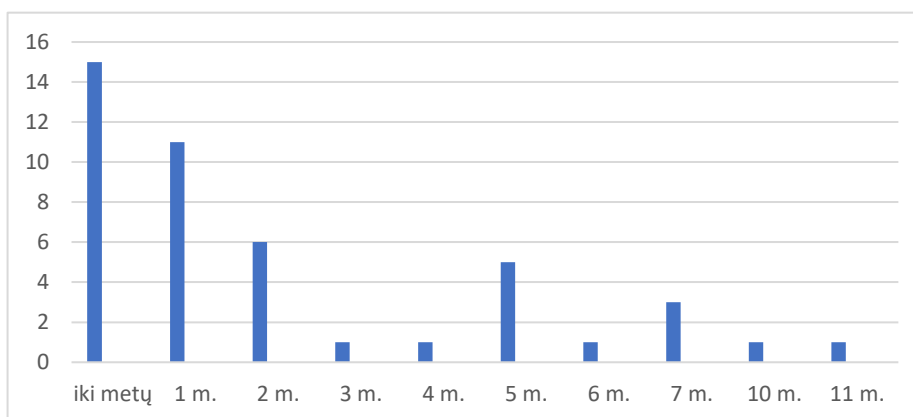
Vadovaujantis Aprašo 14 punktu, respondentų imtis – ne mažiau kaip 30 procentų paslaugų, teikiamų asmens namuose, gavėjų. 2023 m. socialinio darbo organizatoriai iš 133 pagalbų į namus paslaugų gavėjų apklausė 45 paslaugų gavėjus, t. y. 33,8%.

Respondentai, gaunantys pagalbą į namus paslaugą, paslaugų tiekėjais nurodo Šiaulių rajono savivaldybės socialinių paslaugų centrą ir VšĮ Socialinės integracijos institutą. Šiaulių rajono savivaldybės administracijos direktoriaus 2021 m. gruodžio 22 d. įsakymu Nr. A-2358 „Dėl teisės suteikimo biudžetinei įstaigai Šiaulių rajono savivaldybės socialinių paslaugų centrui teikti akredituotą pagalbą į namus paslaugą“ Šiaulių rajono savivaldybės socialinių paslaugų centrui suteikta teisė 3 metams nuo sprendimo priėmimo dienos teikti akredituotą pagalbą į namus paslaugą, taip pat Šiaulių rajono administracijos direktoriaus 2023 m. sausio 2 d. įsakymu Nr. A-2 „Dėl teisės suteikimo viešajai įstaigai „Nacionalinis socialinės integracijos institutas“ teikti akredituotą pagalbą į namus paslaugą“ VšĮ „Nacionalinis socialinės integracijos institutas“ suteikta teisė 3 metams nuo sprendimo priėmimo dienos teikti akredituotą pagalbą į namus paslaugą.

Šiaulių rajono savivaldybės administracijos direktoriaus 2022 m. balandžio 7 d. įsakymu Nr. A-559 „Dėl teisės suteikimo viešajai įstaigai Šiaurės Lietuvos kolegijai teikti akredituotą pagalbą į namus paslaugą“ tokią pat teisė buvo suteikta ir VšĮ Šiaurės Lietuvos kolegijai, o Šiaulių rajono savivaldybės administracijos direktoriaus 2022 m. rugpjūčio 8 d. įsakymu Nr. A-1413 „Dėl teisės suteikimo viešajai įstaigai Žmogiškųjų išteklių stebėsenos ir plėtros biurui teikti akredituotą pagalbą į namus paslaugą“ – VšĮ Žmogiškųjų išteklių stebėsenos ir plėtros biurui, tačiau įstaigos paslaugų Šiaulių rajone neteikė.

Gautų anketų duomenimis, respondentai paslaugas gavo nuo mažiau nei 1 metų iki 11 metų (žr. 5 lentelę).

5 lentelė. Respondentų apklausos rezultatai: paslaugos gavimo trukmė.



Į klausimą, ar asmuo tikėjosi tokių paslaugų, 36 respondentai atsakė, kad jų poreikiai ir lūkesčiai yra patenkinti, būtent tokios paslaugos ir tikėjosi, 2 – paslauga netenkina: tikėjosi daugiau paslaugų, darbuotoja neatlieka kai kurių sutartų darbų, 1 – iš dalies: norėtų būti palydėta į kultūrinius renginius, 6 – neatsakė į klausimą.

95,5% respondentų informacijos apie socialines paslaugas prieinamumą ir aiškumą vertina gerai. Galimybes pateikti prašymą įvertino gerai net 100% respondentų. Savo (artimojo) savijautą/gyvenimo kokybę prieš socialinių paslaugų skyrimą blogai vertino 77,7% respondentų, o gerai – 22,3%, o po socialinių paslaugų skyrimo savijautą, gyvenimo kokybę blogai vertinančių buvo tik 6,7%, o gerai vertinančių 93,3%. Teikiamų paslaugų kokybę teigiamai vertino net 93,3% respondentų. Mokėjimo už teikiamas paslaugas sąlygas vertino tik tie asmenys, kurie moka už gaunamas paslaugas, tad teigiamai sąlygas įvertino 88,8% respondentų. Nusiskundimų ar siūlymų galimybę teigiamai įvertino 93,3% respondentų. Respondentų atsakymų pasiskirstymas pateiktas susistemintoje lentelėje (žr. 6 lentelę).

6 lentelė. Respondentų įvertinimas pagal pateiktus teiginius, kai pasirinkimas „gerai“ arba „blogai“

	Blogai	Gerai
Informacijos apie socialines paslaugas prieinamumą, aiškumą	2	43
Prašymo pateikimo galimybę	0	45
Jūsų (artimojo) savijautą/gyvenimo kokybę iki socialinių paslaugų skyrimo	35	10
Jūsų (artimojo) savijautą/gyvenimo kokybę po socialinių paslaugų skyrimo	3	42
Teikiamų socialinių paslaugų kokybę	3	42
Mokėjimo už teikiamas socialines paslaugas sąlygas ⁸	1	40
Nusiskundimų ar siūlymų pateikimo galimybę ⁹	1	42

Anketose respondentai siūlo plėsti teikiamų paslaugų sąrašą ir įtraukti žolės pjovimą, gėlynų priežiūrą, kad nereikėtų papildomų asmenų ieškoti šiems darbams atlikti. Dalis pageidauja daugiau pagalbos buitėje, pabendravimo, ne tik būtinausių prekių nupirkimo, taip lydėjimo į renginius, bažnyčią, kapines ir pan. Didžioji dalis respondentų teikiamomis paslaugomis patenkinti, bei teigia su darbuotoja puikiai sutariantys.

Kai kurie respondentai išreiškė nepasitenkinimą gaunama paslauga: darbuotoja nemotyvuota darbui, neatlieka buitės darbų, teikia tik psichologinę pagalbą. Taip pat tikėjosi daugiau paslaugų.

Socialinio darbo organizatoriai nurodo, kad paslaugų gavėjai džiaugiasi gaunamomis paslaugomis, vertina darbuotojų atliekamą darbą bei kartu praleistą laiką. Įvardijama, kad kai kurie asmenys yra garbaus amžiaus, todėl sunkiai supranta pateikiamą informaciją, dėl to kyla nesupratimų su darbuotojais, teikiančiais paslaugas.

IV SKYRIUS PASLAUGŲ KOKYBĖS KONTROLĖS VYKDYMAS PASLAUGŲ SUBJEKTŲ LYGMENIU

Paslaugų kokybę paslaugų subjektų lygmeniu vertinama siekiant išsiaiškinti atitiktį standartams, proceso valdymą, taip pat siekiant ekonominio naudingumo ir nuolatinio tobulėjimo. Paslaugų kokybę paslaugų subjektų lygmeniu atliekama keliais metodais (žr. 7 lentelę).

7 lentelė. Paslaugų kokybės metodai paslaugų subjektų lygmeniu.

Paslaugų kokybės patikra paslaugų subjektų lygmeniu atliekama taikant šiuos metodus:

Įstaigos darbuotojų anketinė apklausa – iki kiekvienų metų birželio 1 d. paslaugų subjektų paslaugas teikiantys darbuotojai užpildo klausimyną ir perduoda Socialinės paramos skyriui.	Stebėjimas bei dokumentų patikra – ne rečiau kaip kartą per metus 2 Socialinės paramos skyriaus specialistai aplanko paslaugų subjektą, apie tai iš anksto informavę, ir užpildo apsilankymo aktą.
--	--

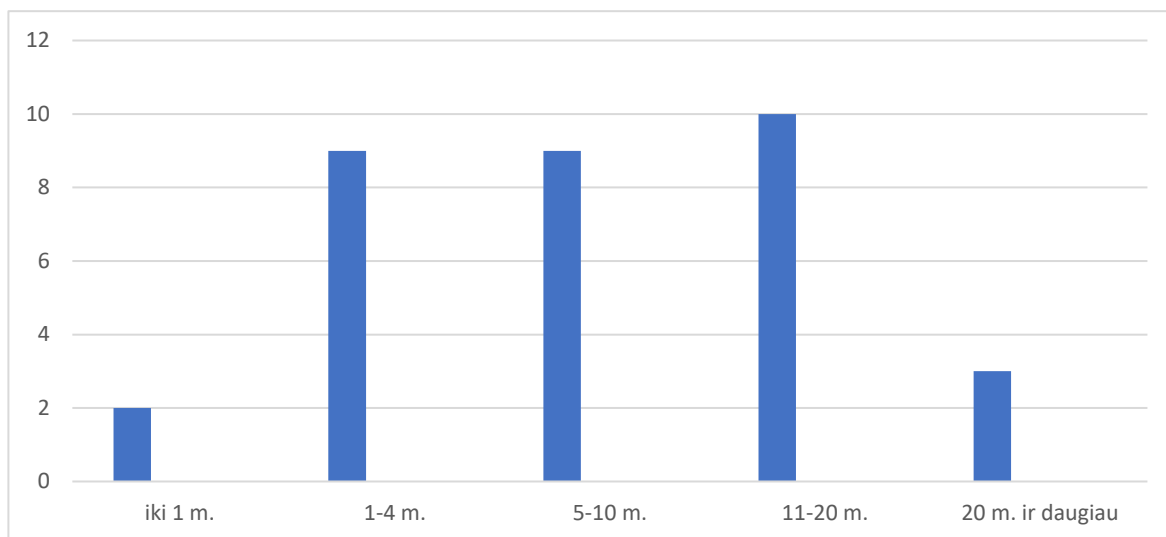
⁸ 4 asmenys mokėjimo už teikiamas socialines paslaugas sąlygų nevertino, nes jas gauna nemokamai

⁹ 2 asmenys neatsakė

ĮSTAIGOS DARBUOTOJŲ ANKETINĖ APKLAUSA

2023 m. apklausti 33 socialines paslaugas teikiančių įstaigų darbuotojai, visos apklaustos darbuotojos – moterys. Darbuotojų stažas yra nuo mažiau nei 1 metų iki 20 metų ir daugiau (žr. 8 lentelę).

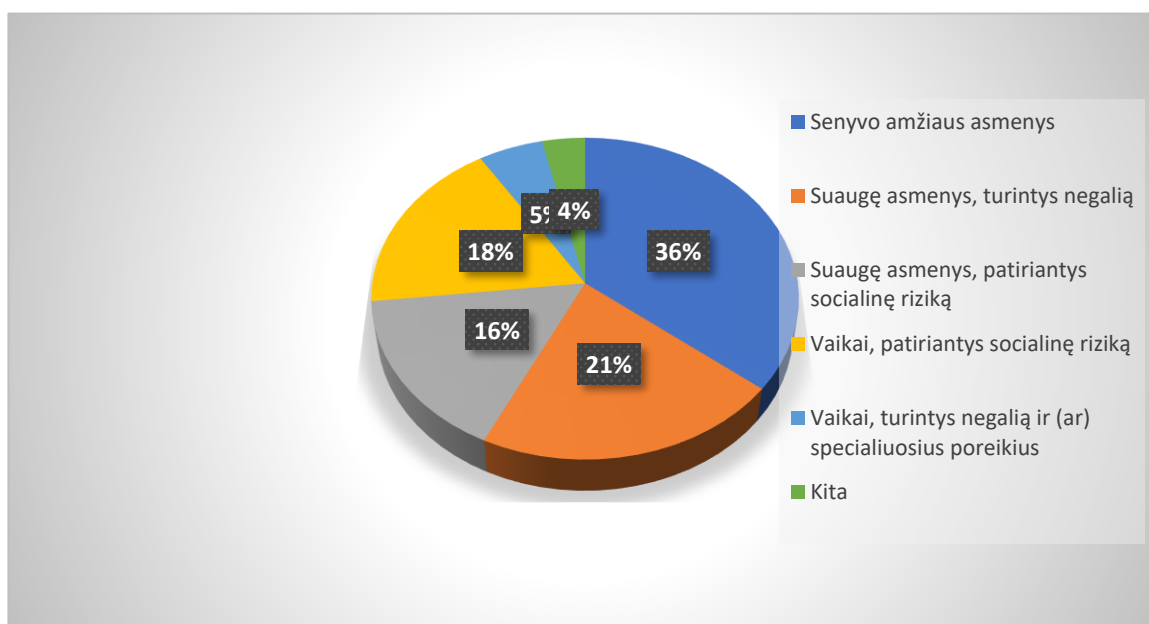
8 lentelė. Darbuotojų pasiskirstymas pagal stažą.



10 darbuotojų nurodė, kad yra socialiniai darbuotojai, 21 – individualios priežiūros darbuotojas, 2 – atvejo vadybininkai.

Darbuotojų pasiskirstymas pagal socialines asmenų grupes, kurioms teikia paslaugas pateikiamas susistemintoje lentelėje (žr. 9 lentelę).

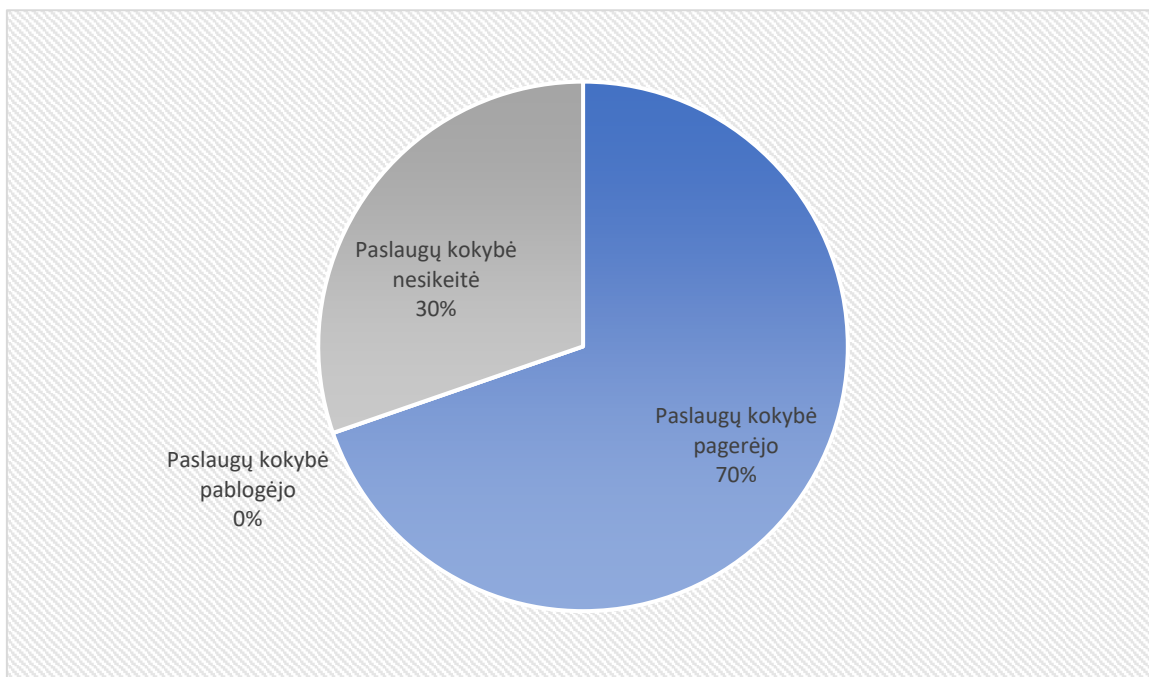
9 lentelė. Socialinės asmenų grupės, su kuriomis dirba darbuotojai.



27 darbuotojai nurodo, kad paslaugų gavėjams skirtos paslaugos patenkina jų poreikius, 6 – iš dalies patenkina, 0 – nepatenkina.

Į klausimą, kaip, Jūsų nuomone, keitėsi teikiamų socialinių paslaugų kokybė per 12 mėnesių, respondentai nurodo: paslaugų kokybė pagerėjo, paslaugų kokybė nesikeitė, paslaugų kokybė pablogėjo (žr. 10 lentelę).

10 lentelė. Paslaugų kokybės įvertinimas.



Darbuotojai pritaria teiginiams, kad jiems yra suteikiamos visos reikalingos priemonės (51,5%), darbas organizuojamas pagal darbo sutartyje nurodytas sąlygas (81,8%), darbo tikslai ir rezultatai – aiškūs (78,8%), organizuojant ir teikiant paslaugas glaudžiai bendradarbiaujama su kitais darbuotojais (78,8%), įstaigos vadovais ir įstaigomis, atsižvelgiama į darbuotojų pateiktus pasiūlymus, gerinant darbo sąlygas ir paslaugų kokybę (54,5%), suteikiamos galimybės tobulinti profesines kompetencijas (72,7%) (žr. 11 lentelę).

11 lentelė. Darbuotojų darbo sąlygų vertinimas.

Vertinimo kriterijai	Taip	Iš dalies	Ne
Suteikiamos visos darbui reikalingos priemonės (<i>darbų saugos priemonės, kanceliarinės ir ryšio priemonės, kompiuterių įranga ir kt.</i>)	17	12	4
Darbas organizuojamas (darbo grafikas, pavadavimas ir kt.) pagal darbo sutartyje nurodytas sąlygas	27	4	2
Aiškūs darbo tikslai ir rezultatai	26	7	
Organizuojant ir teikiant paslaugas glaudžiai bendradarbiaujama su kitais darbuotojais, įstaigos vadovais ir kitomis įstaigomis	26	7	
Atsižvelgiama į Jūsų pateiktus pasiūlymus, gerinant darbo sąlygas ir paslaugų kokybę	18	10	5
Suteikiamos galimybės tobulinti profesinę kompetenciją	24	6	3

Darbuotojų nuomone, socialinių paslaugų kokybė būtų geresnė, jeigu būtų gerinamas tarpinstitucinis bendradarbiavimas, su kitomis socialines paslaugas teikiančiomis įstaigomis būtų dalinamasi tiek sėkmės, tiek nesėkmės istorijomis. Darbo priemonės turi būti suteiktos laiku, kad būtų galima siekti rezultatų. Darbuotojai nori būti išgirsti ir išklaustyti.

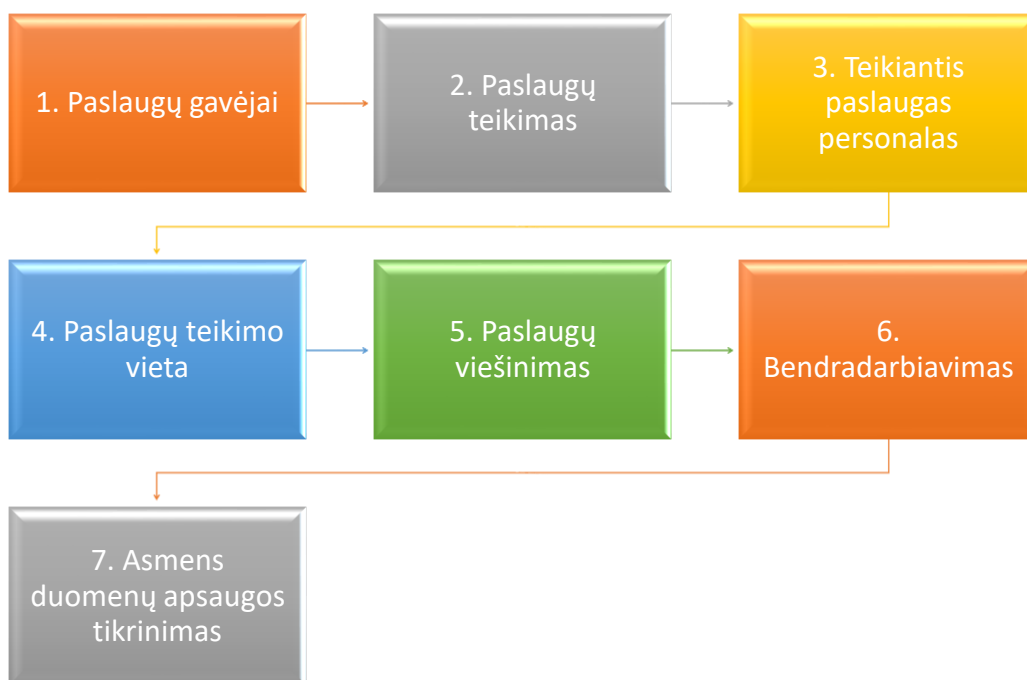
STEBĖJIMAS BEI DOKUMENTŲ PATIKRA

2023 m. Socialinės paramos skyriaus specialistai aplankė 11 paslaugų subjektų ir užpildė šiuos Socialinės priežiūros paslaugų kontrolės vertinimo aktus (2023-10-16, Nr.V1(25)-163(25.8), 2023-

10-17, Nr.V1(25)-164(25.8), 2023-10-24,NR.VSP-1317(25.10), 2023-11-07, Nr.V1(25)-172(25.8), 2023-11-14, Nr.V1(25)-182(25.8), 2023-11-21, Nr.V1(25)-178(25(25.8), 2023-12-20, Nr.V1(25)-191(25.8)).

Paslaugų subjektai vertinami pagal 7 kriterijus (žr. 12 pav.), kurie detalizuojami pagal vertinimo turinį.

12 lentelė. Paslaugų subjektų vertinimo kriterijai.



Visi paslaugų subjektai atitiko paslaugų gavėjų kriterijus: paslaugų gavėjų skaičius atitinka nustatytą paslaugų gavėjų skaičių; paslaugų gavėjų asmens bylos formuojamos teisės aktų nustatyta tvarka, segama visa informacija, susijusi su teikiama paslauga; vertinamas asmens (šeimoms) socialinių paslaugų poreikis.

Vertinant paslaugų teikimo kriterijų, rasta neatitikimų. Asociacija Lietuvos krikščioniškasis fondas, VšĮ „Drauge linksmiau“, Lietuvos Raudonojo kryžiaus draugijos Šiaulių skyrius ir Šiaulių rajono neįgalųjų sporto klubas „Atgaiva“ nevykdo vidinės kontrolės. UAB „Kitada“ informacija nėra įvedama į Socialinės paramos šeimai informacinę sistemą (SPIS), nes darbuotojai nemoka su ja dirbti.

Pagal teikiančio paslaugas personalo vertinimo kriterijų užfiksuoti šie neatitikimai: asociacijos Lietuvos krikščioniškas fondo ir Aukštelkės neformaliojo ugdymo akademijos, ne visi darbuotojai kėlė kvalifikaciją, kaip numatyta Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymo Nr. X-493 20¹ straipsnio nuostatose. Lietuvos Raudonojo kryžiaus draugijos Šiaulių skyrius nepateikė darbuotojų kvalifikacijos kėlimą įrodančių dokumentų. Taip pat VšĮ „Drauge linksmiau“ vaikų dienos centre Gruzdžiuose paslaugos neteikia socialinis darbuotojas, kaip numatyta Reikalavimų ir rekomendacijų 12 punkte. VšĮ „Eterna Vita“ socialinis darbuotojas dirba slenkančiu grafiku ir valandomis, kai nevykdoma vaikų dienos centro veikla.

Vertinant paslaugų teikimo vietos kriterijų, fiksuota, kad Lietuvos Raudonojo kryžiaus draugijos Šiaulių skyriaus vienas darbuotojas turi profilaktiškai pasitikrinti sveikatą; UAB „Kitada“ iš dalies pritaikytos neįgaliesiems.

Paslaugų viešinimo kriterijaus neatitiko Lietuvos Raudonojo kryžiaus draugijos Šiaulių skyriaus vaikų dienos centras; UAB „Kitada“ paslaugas viešina iš dalies.

Visos įstaigos atitiko bendradarbiavimo kriterijų. Paslaugos teikimas derinamas su kitomis pagalbos formomis, teikiant paslaugas bendradarbiaujama su socialinių paslaugų, sveikatos priežiūros ir kitomis įstaigomis, bendruomene, seniūnijomis ir pan., yra bendradarbiavimo sutartys su socialiniais partneriais.

Vertinant asmens duomenų apsaugos užtikrinimo vertinimo kriterijų, fiksuota, kad Kuršėnų šeimos namuose ne visų paslaugų gavėjų bylos saugomos rakinamose spintose/spintelėse; asociacijos

Lietuvos krikščioniškojo fondo, Aukštelkės neformaliojo ugdymo akademijos, Lietuvos Raudonojo kryžiaus draugijos Šiaulių skyriaus, Šiaulių rajono neįgaliųjų draugijos sporto klubo „Atgaiva“ paslaugų gavėjų dokumentai saugomi užrakinamose spintose.

V SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

2023 m. paslaugų kokybės kontrolė buvo įvykdyta 11 paslaugų subjektų, vertinat paslaugų kokybę paslaugų gavėjų lygmeniu, paslaugų subjektų lygmeniu, atliktas asmenų, kurie gauna socialines priežiūros paslaugas asmens namuose, anketavimas ir paslaugų subjektų stebėjimas bei dokumentų patikra. 4 paslaugų subjektai akredituotas paslaugas teikė, tačiau nebuvo pasirinkti patikrinimui, o dar 4 paslaugų subjektai akredituotų paslaugų Šiaulių rajone neteikė, todėl ir paslaugų kokybės kontrolė nebuvo atliekama.

Paslaugų kokybės kontrolė paslaugų gavėjų lygmeniu atlikta anketinės apklausos metodu, apklausiant paslaugų gavėjus bei jų šeimos narius / artimuosius / suinteresuotus asmenis. Apklausti 175 respondentai, kurie vertino prašymo pateikimo galimybes, informacijos apie socialines paslaugas prieinamumą, aiškumą, savijautą / gyvenimo kokybę iki ir po socialinių paslaugų skyrimo, gaunamų paslaugų kokybę, mokėjimo už teikiamas socialines paslaugas sąlygas, nusiskundimų ir siūlymų pateikimo galimybes. 95,3% respondentų nurodė, kad būtent tokių socialinių paslaugų ir tikėjosi.

Socialinio darbo organizatoriai paslaugų kokybės kontrolę atliko apklausę 45 pagalbos į namus paslaugų gavėjus. 79.2 proc. respondentų pagalbos į namus paslaugų kokybę įvertino gerai. Pasiūlymų, rekomendacijų šiai paslaugai pateikė ir respondentai, ir specialistai.

Paslaugų kokybės kontrolė subjektų lygmeniu atlikta 2 metodais: vykdant įstaigų darbuotojų anketinę apklausą ir atliekant socialinių subjektų stebėjimą bei dokumentų patikrą. Išsiaiškinta paslaugų subjektų atitiktis standartams. Paslaugų subjektų užfiksuoti trūkumai turi būti pašalinti per nurodytą terminą. 2024 m. bus vykdomas pakartotinis patikrinimas, vertinant, ar paslaugų subjektai pašalino trūkumus.