

VIEŠOJI ĮSTAIGA „VAIKO UŽUOVĖJA“

ĮSTAIGOS SAVĖS VERTINIMO IŠVADOS IR REKOMENDACIJOS VEIKLOS GERINIMUI

2026 m. kovo 25 d. viešosios įstaigos „Vaiko užuovėja“ direktoriaus įsakymu Nr. V-17 sudaryta vidaus kontrolės ir socialinių paslaugų kokybės vertinimo darbo komisija atliko viešosios įstaigos „Vaiko užuovėja“ teikiamų paslaugų kokybės, mikroklimato įsivertinimą.

Buvo vertinama: šeiminių namų teikiamų paslaugų kokybė ir veiklos atitikimas globos normoms; vaikų dienos socialinės priežiūros vykdomos veiklos kokybė, apklausiant paslaugų gavėjų įstatyminius atstovus; palydėjimo paslaugos jaunuoliams teikiamų paslaugų kokybė; asmeninio asistento paslaugų kokybė; laikino atokvėpio paslauga.

Apklausta viso 32 paslaugų gavėjai, taip pat apklausoje dalyvavo 11 darbuotojų.

I DALIS. BENDROSIOS IŠVADOS IR REKOMENDACIJOS

2025 m. atliktų apklausų, įsivertinimų ir paslaugų kokybės analizės rezultatai rodo, kad viešoji įstaiga „Vaiko užuovėja“ teikia kokybiškas, prieinamas ir paslaugų gavėjų poreikius atitinkančias socialines paslaugas. Paslaugų gavėjai išreiškia aukštą pasitenkinimo lygį visose tirtose srityse: vaikų dienos centro, šeiminių namų, laikino atokvėpio, asmeninio asistento, palydėjimo paslaugos jaunuoliams ir kitų paslaugų veikloje. Dauguma paslaugų gavėjų nurodo, kad darbuotojai yra mandagūs, empatiški, išmano savo darbą ir teikia pagalbą laiku. Visose veiklos srityse akcentuojamas pagarbus bendravimas, užtikrinamas privatumas ir individualus požiūris į kiekvieno žmogaus poreikius. Pastebima, kad teikiamų paslaugų kokybė nuosekliai gerėja, o paslaugų įvairovė atitinka bendruomenės lūkesčius. 2025-12-15 Darbuotojų apklausų ir psichosocialinių veiksmų tyrimo rezultatai rodo, kad personalas pasižymi aukštu atsakomybės ir įsitraukimo lygiu, tačiau būtina toliau stiprinti emocinės gerovės palaikymo priemones, siekiant mažinti darbo krūvį ir psichosocialinę įtampą tam tikruose padaliniuose.

Bendrai vertinant Įstaiga išlieka patikimu, bendruomenės poreikius atitinkančiu paslaugų teikėju, kurio veikla grindžiama profesionalumu, prieinamumu ir socialine atsakomybe.

Rekomendacijos:

1. Tęsti darbuotojų kvalifikacijos tobulinimą, ypač emocinės gerovės, streso valdymo ir bendravimo su įvairiomis klientų grupėmis srityse.
2. Plėtoti tarpžinybinį bendradarbiavimą, siekiant geresnio paslaugų prieinamumo ir koordinavimo.
3. Stiprinti informacijos sklaidą apie Įstaigos teikiamas paslaugas per savivaldybės, sveikatos priežiūros ir bendruomenines įstaigas.
4. Reguliariai atlikti paslaugų gavėjų ir darbuotojų pasitenkinimo tyrimus, užtikrinant grįžtamąjį ryšį ir tęstinį kokybės gerinimą.

II DALIS. ATSKIRŲ PASLAUGŲ IŠVADOS IR REKOMENDACIJOS

Šeiminių namų išvados: likusių be tėvų globos vaikų ilgalaikės (trumpalaikės) socialinės globos paslaugos atitinka socialinės globos normas, taikomas šeiminiams namams. Vaikai jaučiasi saugūs, palaikomi, dalyvauja sprendimų priėmimo ir lavina socialinius bei buitinius įgūdžius.

Rekomendacijos: Rekomenduojama tęsti savarankiškumo ugdymo veiklas, didinti informuotumą apie socialines garantijas ir pasirengimą savarankiškam gyvenimui.

Vaikų dienos socialinė priežiūra. Apklausos klausimai apėmė šias sritis:

1. Dienos centro aplinka,
2. Dirbantys specialistai,

3. Pasiūlymai ir pastabos,
4. Paslaugų gavėjų dalyvavimas veiklose,
5. Klausimas apie tai, ar paslaugų gavėjai jaučiasi išgirsti,
6. Dienos centro veiklos kokybė,
7. Dalyvavimas individualaus socialinės globos plano sudaryme,
8. Labiausiai džiuginantys dalykai,
9. Pastebėjimai ir papildomi pasiūlymai.

Išvados: Dienos centro patalpos yra jaukios ir tvarkingos, visi apklaustieji (100 proc.) sutinka, kad dienos centre dirbantys darbuotojai yra profesionalūs ir kompetentingi, kad jie bendrauja pagarbiai ir padeda gerinti paslaugų gavėjų savarankiškumą bei įgūdžius. Apklausos dalyviai teigiamai atsakė, kad darbuotojai atsižvelgia į jų vaikų individualius poreikius ir pageidavimus. Tėvai teigia, kad juos džiugina jų artimųjų užimtumo veiklos, išvykos ir tėvams suteikta galimybė matyti, ką jų vaikai veikia dienos centre per nuotraukas. Taip pat pastebima, kad tėvai vertina darbuotojų kantrybę ir atsidavimą, ypač sprendžiant vaiko elgesio problemas. Tėvai ir vaikai aukštai vertina Įstaigos veiklą, ugdomąsias veiklas ir vaikų elgesio bei savarankiškumo pokyčius.

Rekomendacijos: Atsižvelgiant į tai, kad visi apklaustieji yra patenkinti darbuotojų profesionalumu, pagarbiumi bendravimu ir pagalbos suteikimu, rekomenduojama tęsti specialistų žinių gilinimą bei užtikrinti pagalbos teikimą paslaugų gavėjams visose srityse, dar glaudžiau įvertinti kiekvieno paslaugų gavėjo individualius poreikius ir užtikrinti, kad visi vaikai gautų visapusišką ir nuoseklią pagalbą pagal savo unikalius pageidavimus ir reikalavimus, aktyviai išklausti paslaugų gavėjų tėvus bei atsižvelgti į jų pateiktus pastebėjimus. Tai svarbu užtikrinant tolesnį paslaugų kokybės gerinimą ir tėvų pasitenkinimą. Taip pat rekomenduojama skatinti daugiau tėvų dalyvauti individualaus socialinės globos plano aptarimuose, užtikrinant, kad jie būtų informuoti apie šių susirinkimų svarbą ir naudą. Taip pat gali būti naudinga apsvarstyti galimybę teikti papildomą informaciją ar pagalbą tėvams, kurie galbūt nėra tikri dėl plano peržiūrų ar nesupranta jų reikšmės.

Rekomenduojama plėsti edukacinių veiklų spektrą, stiprinti tėvų įtraukimą, užtikrinti kad veiklos būtų tęsiamos ir tobulinamos pagal paslaugų gavėjų poreikius, siekiant dar didesnio progreso ir teigiamų rezultatų.

Palydėjimo paslauga jaunuoliams: šiuo metu šios paslaugos yra teikiamos 11 paslaugų gavėjų. Šie jaunuoliai dažnai stokoja savarankiškumo, socialinių, vertybinių bei profesinio orientavimo įgūdžių, nebūna pakankamai pasirengę naujam gyvenimui, todėl tai dažnai tampa jų socialinės atskirties priežastimi. Todėl palydėjimo bei palaikymo paslaugos yra labai svarbios. Teikiant palydėjimo paslaugą su kiekvienu jaunuoliu sudaromas ir periodiškai peržiūrimas savarankiško gyvenimo planas (SGP) kartu su socialinės įtraukties koordinatoriumi, kuris atsakingas už paslaugos teikimą. Teikiant paslaugą daug dėmesio skiriama į jaunuolio savarankiškumo ugdymą (pvz., produktų pirkimą, maisto gaminimą, mokymąsi planuoti savo laiką, rūpinimąsi sveikata, kt.), finansinį raštingumą (pvz., orientavimasis kainose, gebėjimas planuoti pirkinius, turimų kišen pinigų naudojimas, naudojimasis el. bankininkyste, kt.), supažindinama su įvairių įstaigų veikla ir jų teikiamomis paslaugomis, profesinės veiklos pasirinkimu bei kitais, jaunuoliui aktualiais klausimais. Patirtimi, iššūkiais ir jų sprendimo būdais Įstaiga dalinasi su Biržų rajono savivaldybės seniūnijų socialinio darbo organizatoriais, dalyvavo konferencijoje „Šeimos politika ir socialinės paslaugos: mokslo ir praktikos dialogas“ ir skaitė pranešimą tema „Palydėjimo paslauga jaunuoliams-tavo žingsniai, mūsų palaikymas“.

Išvados: Jaunuoliai nurodė, kad jiems palydėjimo paslaugos pagalba pavyko patobulinti finansinio raštingumo, bendravimo ir bendradarbiavimo, kasdienio gyvenimo įgūdžius. Keli patobulino savarankiškumo ir pasitikėjimo savimi, mokymosi ir profesinės karjeros planavimo įgūdžius. Teikiamos socialinės paslaugos atitinka lūkesčius ir poreikius. Savarankiško gyvenimo planai (SGP) aiškūs, bendravimas ir bendradarbiavimas kokybiški. Socialinės įtraukties koordinatorius bendrauja pagal poreikį arba kartą į savaitę, tai rodo paslaugų prieinamumą ir lankstumą. Iškilusios problemos yra sprendžiamos operatyviai ir sėkmingai, yra užtikrinama jų teisė

į privatumą, gali reikšti savo nuomonę žodžiu, raštu. Darbuotojai elgiasi pagarbiai ir mandagiai, informaciją pateikia aiškiai ir suprantamai. Didžiausią pagalbą klientai patyrė koordinuojant paslaugas ir tarpininkaujant su institucijomis.

Rekomendacijos: daugiau dėmesio skirti jaunuolių sprendimų priėmimo įgūdžių, mokymosi ir profesinės karjeros planavimo įgūdžių, sveikos gyvensenos įgūdžių ugdymui. Svarbu, kad teikiant palydėjimo paslaugą būtų siekiama, jog kiekvienas jaunuolis turėtų „savą asmenį“, kuriam galėtų patikėti problemas, būtų išklaustas ir jaustų prierašumą, tokiu būdu sukuriant stabilią ir teigiamą emocinę aplinką, o savarankiško gyvenimo pradžia taptų sklandi.

Rekomenduojama: paslaugų gavėjus raštu supažindinti su palydėjimo paslaugos jaunuoliams paslaugų gavėjo pareigomis ir teisėmis, paslaugų teikimo tvarka, darbuotojams tobulinti kvalifikaciją bendravimo su paslaugų gavėjais temomis.

Asmeninio asistento paslaugos išvados: paslaugų gavėjai labai teigiamai vertina paslaugas, ypač darbuotojų mandagumą, pagalbą buityje ir rūpestingumą. Paslaugos laikomos būtinos kasdieniam gyvenimui. Nepaisant teigiamų pokyčių paslaugų gavėjai vis dar susiduria su finansiniais, sveikatos sunkumais, todėl išlieka poreikis emocinei paramai, tarpininkavimui bei savarankiškumo įgūdžių stiprinimui.

Rekomendacijos: Rekomenduojama didinti sociokultūrinių veiklų pasiūlą ir skatinti paslaugų gavėjų savarankiškumą.

Laikino atokvėpio paslaugos išvados: teikiamos laikino atokvėpio paslaugos vertinamos puikiai, darbuotojų profesionalumas ir mandagumas įvardijami kaip stiprioji pusė.

Rekomendacijos: Išlaikyti teikiamų paslaugų kokybę.

Siekiant toliau tobulinti paslaugų gavėjų įsitraukimą į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą, tikslinga:

- ✓ iki 2026 m. liepos mėn. susirinkime su darbuotojais išnagrinėti paslaugų gavėjų įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą rezultatų dinamiką lemiančias priežastis;

- ✓ iki 2026 m. rugsėjo mėn. apklausti paslaugų gavėjus dėl teikiamų paslaugų gerinimo priemonių bei sužinoti jų pasiūlymus.

Vertinimą atliko ir išvadas/rekomendacijas parengė 2026 m. kovo 25 d. viešosios įstaigos „Vaiko užuovėja“ direktoriaus įsakymu Nr. V-17 sudaryta vidaus kontrolės ir socialinių paslaugų kokybės vertinimo darbo komisija vertinimui atlikti.

Bendras išvadas parengė vyriausia socialinė darbuotoja Toma Štriemienė

