



**ŠVENČIONIŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS
KONTROLĖS IR AUDITO TARNYBA**

**IŠANKSTINIO TYRIMO ATASKAITA
SOCIALINĖS PASLAUGAS TEIKIANČIŲ DARBUOTOJŲ
KVALIFIKACIJOS BEI KOMPETENCIJŲ
TOBULINIMO ORGANIZAVIMAS**

2025 m. gruodžio 8 d. Nr. K10 - 2
Švenčionys

Su išankstinio tyrimo ataskaita galima susipažinti Švenčionių rajono savivaldybės interneto svetainėje www.svencionys.lt

TURINYS

SANTRAUKA.....	3
Audito objekto svarba.....	3
Pagrindiniai išankstinio tyrimo rezultatai.....	4
IŠANKSTINIO TYRIMO REZULTATAI	4
1. Socialines paslaugas teikiančių darbuotojų išsilavinimo ir kvalifikacijos atitikimas teisės aktų reikalavimams.....	4
2. Profesinių kompetencijų tobulinimo organizavimas.	5
3. Mokymų organizavimas, prieinamumas ir metodinis palaikymas socialines paslaugas teikiančių darbuotojų požiūriu.....	7
4. Teikiamų socialinių paslaugų kokybė socialines paslaugas gaunančių asmenų požiūriu.	9
Nustatytos problemos	12
Priežastys, dėl kurių siūloma auditą baigti išankstiniu tyrimu	12
1 priedas „Santrumpos ir sąvokos“.....	13
2 priedas „Taikyti informacijos ir duomenų rinkimo bei vertinimo metodai“	14
3 priedas „Profesinių kompetencijų tobulinimo akademinių valandų vidurkis per metus“	15
4 priedas „Socialines paslaugas teikiančių darbuotojų apklausos duomenys“	16
5 priedas „Emocinės sveikatos stiprinimo ir darbe patiriamo streso įveikimo mokymai“.....	20
6 priedas „Socialines paslaugas gaunančių asmenų apklausos duomenys“	21
7 priedas „Paramos šeimai ir krizių centras“ apklausos duomenų palyginimas	24
8 priedas „Savarankiško gyvenimo namai“ apklausos duomenų palyginimas	25

SANTRAUKA

Audito objekto svarba

Kintanti visuomenė yra nauji iššūkiai socialinėms paslaugoms. Modernioji visuomenė pasižymi greitu gyvenimo tempu, globalizacija, skaitmenizacija ir didėjančia gyventojų įvairove. Šie procesai keičia žmonių poreikius ir elgesio modelius, tad socialinių paslaugų sritis yra tiesiogiai orientuota į žmogų, jo gerovę, orumą ir gyvenimo kokybę.

Socialinių paslaugų teikimo užtikrinimas, jas planuojant ir organizuojant, vertinant prevencinių, bendrųjų socialinių paslaugų, socialinės priežiūros ir laikino atokvėpio paslaugos kokybę, taip pat socialinių paslaugų įstaigų steigimas ir išlaikymas yra viena iš Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymu¹ reglamentuojamų savarankiškųjų savivaldybių funkcijų.

Svarbiausia socialinių paslaugų kokybės prielaida yra aukšta socialinių paslaugų srities darbuotojų kompetencija, kuri taip pat padeda užtikrinti ir efektyvų socialinių paslaugų teikimą, nes efektyvios paslaugos įmanomos tik tada, kai darbuotojai yra profesionalūs ir geba spręsti problemas.

Socialines paslaugas teikiančių darbuotojų kompetencijų ir kvalifikacijos tobulinimas yra viena iš Švenčionių rajono savivaldybės 2021 – 2027 metų strateginio plėtros plano 2 prioriteto² 2.1. tikslo³ pasiekimo priemonių⁴, kurios rodiklis yra 99 procentai mokymuose, kursuose, seminaruose dalyvavusių socialines paslaugas teikiančių darbuotojų dalis nuo bendro socialines paslaugas teikiančių darbuotojų skaičiaus.

Audito tikslas ir apimtis

Išankstinio tyrimo tikslas⁵ – įvertinti, ar socialines paslaugas teikiančių darbuotojų išsilavinimas ir kvalifikacija atitinka teisės aktų reikalavimus, o profesinių kompetencijų tobulinimo organizavimas užtikrina teikiamų socialinių paslaugų kokybę ir efektyvumą.

Pagrindiniais išankstinio tyrimo klausimais siekėme išsiaiškinti ar Švenčionių rajono socialinių paslaugų centre:

- socialines paslaugas teikiančių darbuotojų išsilavinimas ir kvalifikacija atitinka teisės aktų reikalavimus;
- profesinių kompetencijų tobulinimas organizuojamas efektyviai ir rezultatyviai;
- profesinių kompetencijų tobulinimo organizavimas padeda užtikrinti teikiamų socialinių paslaugų kokybę ir efektyvumą.

Audito subjektas – Švenčionių rajono socialinių paslaugų centras, vienas iš Savivaldybės 04. programos „Socialinės paramos ir sveikatos apsaugos“ asignavimų valdytojų ir vykdytojų, kurio paskirtis yra organizuoti ir teikti socialines paslaugas. Švenčionių rajono socialinių paslaugų centro struktūrą sudaro 11 padalinių: Globos centras, Šeiminiai namai, Bendruomeniniai šeimos namai, Paramos šeimai ir Krizių centras, Vaikų dienos centras „Šaltinėlis“, Šventos socialinės globos namai, Paslaugų namuose tarnyba, Savarankiško gyvenimo namai, Socialinės pagalbos namai, Dienos centras „Verdenė“, Dienos centras „Asveja“.

Vertintas laikotarpis – 2023 - 2025 m. I-II ketv., socialines paslaugas teikiančių darbuotojų profesinių kompetencijų tobulinimo klausimams 2023 - 2025 m. I-III ketv.

¹ Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymas (Žin., 1994, Nr. 55-1049; 2000, Nr. 91-2832; 2008, Nr. 113-4290; TAR, 2022-07-15, Nr. 2022-15614) (VSI)

² 2 prioritetas „Socialiai atsakinga, išsilavinusi, sveika ir saugi visuomenė“

³ 2.1. tikslas „Socialinės pagalbos prieinamumo didinimas, socialinės atsakomybės stiprinimas“

⁴ 2.1.1.4. priemonė „Tobulinti socialines paslaugas teikiančių darbuotojų kompetencijas bei kvalifikaciją“,

⁵ Išankstinis tyrimas yra veiklos audito proceso etapas, kurio metu renkama ir vertinama informacija apie nagrinėjamą veiklos sritį, siekiant nustatyti joje esančias problemas. Remiantis išankstinio tyrimo rezultatais atliekamas pagrindinis tyrimas. Tačiau, esant tam tikroms aplinkybėms, siekiant racionaliai naudoti audito išteklius, pagrindinis tyrimas gali būti neatliekamas ir auditas baigiamas išankstiniu tyrimu. Išankstinio tyrimo ataskaitoje nurodomos nustatytos problemos neteikiant audituojamam subjektui rekomendacijų

Informaciją rinkome Švenčionių rajono savivaldybės administracijoje, Švenčionių rajono socialinių paslaugų centre.

Išankstinio tyrimo ataskaitoje naudojamos santrumpos ir sąvokos aprašytos 1 priede „santrumpos ir sąvokos“ (13 psl.).

Išankstinis tyrimas atliktas pagal tarptautinius aukščiausiųjų audito institucijų standartus. Išankstinio tyrimo metu taikyti duomenų rinkimo ir vertinimo metodai aprašyti 2 priede „Taikyti informacijos ir duomenų rinkimo bei vertinimo metodai“ (14 psl.).

Pagrindiniai išankstinio tyrimo rezultatai

Tiriamuoju laikotarpiu Švenčionių rajono socialinių paslaugų centre nepakankamai buvo skiriama dėmesio socialines paslaugas teikiančių darbuotojų emocinės savijautos stiprinimui instituciniu lygmeniu (3 skyrius, 8-9 psl.).

Švenčionių rajono socialinių paslaugų centre 2024 metais nebuvo atlikti vidiniai veiklos kokybės vertinimai (4 skyrius, 10 psl.).

Nuspręsta auditą baigti išankstiniu tyrimu, nes veiklos problemos, kurias nustatėme, yra aiškos ir valdomos. Švenčionių rajono socialinių paslaugų centre, vadovaujantis Savivaldybės mero potvarkiu⁶, pradėtas vidinis vertinimas, kurio metu vykdoma socialinių paslaugų gavėjų ir socialines paslaugas teikiančių darbuotojų apklausa pasirinktuose Centro padaliniuose.

IŠANKSTINIO TYRIMO REZULTATAI

1. Socialines paslaugas teikiančių darbuotojų išsilavinimo ir kvalifikacijos atitikimas teisės aktų reikalavimams.

Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymo⁷ 21 straipsnio 7 dalimi nustatyta, kad „Socialinių paslaugų įstaigoje dirba socialiniai darbuotojai, individualios priežiūros darbuotojai, socialinės įtraukties koordinatoriai, socialinių paslaugų įstaigos užimtumo specialistai ir kiti socialinių paslaugų srities darbuotojai. Jų pareigybų ir atliekamų funkcijų sąrašą tvirtina socialinės apsaugos ir darbo ministras, <...>“. Šiuo įstatymu⁸ nustatyta, kad socialinio darbo įgyvendinimo srityse⁹ veikiantys socialiniai darbuotojai ir socialines paslaugas teikiantys fiziniai asmenys priskiriami socialinių paslaugų srities darbuotojams. Švenčionių rajono socialinių paslaugų centre, pagal 2025 m. birželio 30 d. duomenis, neįskaitant įstaigos vadovo, dirbo 126 socialines paslaugas teikiantys darbuotojai, iš jų:

- 27 socialiniai darbuotojai (direktoriaus pavaduotojas socialiniams reikalams, vyriausieji socialiniai darbuotojai, socialiniai darbuotojai, socialiniai darbuotojai darbui su šeimomis, socialinio darbo organizatoriai, socialinių programų koordinatoriai);
- 85 individualios priežiūros darbuotojai ir asmeniniai asistentai;
- 14 kitų socialines paslaugas teikiančių darbuotojų (globos koordinatorius, atvejo vadybininkai, psichologas, socialinis pedagogas, užimtumo specialistas, Valstybinės vaiko teisių apsaugos institucijos atestuoti asmenys).

⁶ Švenčionių rajono savivaldybės mero 2024 m. gruodžio 11 d. potvarkis Nr. (2.1 E) V1-611 „Dėl prevencinių, bendrųjų socialinių paslaugų, socialinės priežiūros ir laikino atokvėpio paslaugos kokybės vertinimo tvarkos aprašo patvirtinimo“

⁷ Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas (Žin., 2006, Nr. 17-589; TAR, 2023-12-28, Nr. 2023-25606)

⁸ Žr. 7 išn.

⁹ Žr. 7 išn. 26 str. 3 d.

Išankstinio tyrimo metu, įvertinus socialines paslaugas teikiančių darbuotojų išsilavinimą ir kvalifikaciją, neatitikimų teisės aktų reikalavimams nenustatyta.

2. Profesinių kompetencijų tobulinimo organizavimas.

Tinkamas socialines paslaugas teikiančių darbuotojų profesinių kompetencijų tobulinimo organizavimas padeda užtikrinti, kad teikiamos paslaugos būtų kokybiškos, efektyvios ir atitiktų paslaugų gavėjų poreikius.

Švenčionių rajono socialinių paslaugų centro direktoriaus įsakymu¹⁰ patvirtintas Socialinių paslaugų srities darbuotojų ir socialinių paslaugų vadovų profesinės kompetencijos tobulinimo tvarkos aprašas, kuriame aprašyti profesinės kompetencijos tobulinimo uždaviniai, reikalavimai, darbuotojų kvalifikacijos tobulinimo planų, metinių kvalifikacijos tobulinimo ataskaitų sudarymas. Susipažinus su socialines paslaugas teikiančių darbuotojų profesinių kompetencijų tobulinimo organizavimo vidaus kontrolės veikimu, nustatyta, kad Centre sudaromi darbuotojų kvalifikacijos tobulinimo metiniai planai, metinės kvalifikacijos tobulinimo ataskaitos. Nuostatos, analizuoti pavaldžių darbuotojų mokymosi ir kvalifikacijos kėlimo poreikį, teikti siūlymus dėl darbuotojų kompetencijų tobulinimo, kontroliuoti teikiamų paslaugų kokybę, įtvirtintos Centro direktoriaus pavadojų socialiniams reikalams pareigybių aprašymuose. Nuostatos, analizuoti pavaldžių darbuotojų mokymosi ir kvalifikacijos kėlimo poreikį, bei organizuoti mokymus, įtvirtintos Centro vyriausiųjų socialinių darbuotojų pareigybės aprašymuose.

Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymo¹¹ 27 straipsnio:

- 2 dalis nustato, kad „Socialinių paslaugų srities darbuotojai socialinės apsaugos ir darbo ministro nustatyta tvarka nuolat tobulina profesinę kompetenciją: 1) socialinių paslaugų srities darbuotojai, išskyrus socialinius darbuotojus, atvejo vadybininkus ir socialinių paslaugų įstaigų vadovus, ne mažiau kaip 16 akademinių valandų per kalendorinius metus dalyvauja mokymuose; <...> 3) socialiniai darbuotojai ir atvejo vadybininkai ne mažiau kaip 16 akademinių valandų per kalendorinius metus dalyvauja mokymuose ir ne mažiau kaip 8 akademines valandas per kalendorinius metus – supervizijoje.“;

- 3 dalis nustato, kad „<...> Mokymai ir supervizija apmokami darbdavio lėšomis“.

Tiriamuoju laikotarpiu didžiausia kvalifikacijos kėlimo sąnaudų dalį sudarė mokamos supervizijos ir mediacija darbe:

- 2023 m. kvalifikacijos kėlimo sąnaudos sudarė 9,9 tūkst. Eur, iš jų 9,2 tūkst. Eur, arba 93 procentai supervizijos ir mediacija socialiniame darbe;

- 2024 m. kvalifikacijos kėlimo sąnaudos sudarė 17,9 tūkst. Eur, iš jų 15,9 tūkst. Eur, arba 89 procentai supervizijos ir mediacija socialiniame darbe;

- 2025 m. III ketv. kvalifikacijos kėlimo sąnaudos sudarė 3,1 tūkst. Eur, iš jų 2,3 tūkst. Eur, arba 74 procentai supervizijos ir mediacija socialiniame darbe.

Daugiausia kvalifikacijos išlaidų buvo patirta 2024 metais (17,9 tūkst. Eur), kurių 8,3 tūkst. Eur, arba 47 procentai, visų kvalifikacijos išlaidų sudarė Valstybės biudžeto dotacijų lėšos, 6,9 tūkst. Eur, arba 39 procentai Savivaldybės biudžeto lėšos.

¹⁰ Švenčionių rajono socialinių paslaugų centro direktoriaus 2025 m. sausio 8 d. įsakymas Nr. V-13 „Dėl Švenčionių rajono socialinių paslaugų centro vidaus veiklą reglamentuojančių dokumentų patvirtinimo“ nauja redakcija

¹¹ Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas (Žin., 2006, Nr. 17-589; TAR, 2023-12-28, Nr. 2023-25606) (SPĮ)

Tiriamuoju laikotarpiu visi socialines paslaugas teikiantys darbuotojai profesines kompetencijas per metus tobulino ne mažiau akademinį valandų, nei nustatyta Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymo¹² 27 straipsnio 2 dalimi (1 paveikslas).

1 pav. Socialines paslaugas teikiančių darbuotojų profesinių kompetencijų tobulinimo akademinį valandų vidurkis per metus



Šaltinis -Kontrolės ir audito tarnyba pagal išankstinio tyrimo duomenis

Detalus socialines paslaugas teikiančių darbuotojų profesinių kompetencijų tobulinimo akademinį valandų vidurkis, tame tarpe supervizijos, pateikiamos ataskaitos 3 priede.

Nuo 2022 metų Lietuvoje pradėjus veikti Socialinių darbuotojų ir kitų socialinių paslaugų srities darbuotojų profesinių kompetencijų tobulinimo centrui (PKTC), buvo organizuojamos ir vykdomos socialinių darbuotojų ir kitų socialinių paslaugų srities darbuotojų profesinių kompetencijų tobulinimo veiklos, kurių metu darbuotojai galėjo nemokamai tobulinti savo profesines kompetencijas. Nuo 2025 m. sausio 2 d. PKTC funkcijas vykdo Lietuvos socialinių darbuotojų asociacija, įgyvendindama Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos finansuojamą 2025-2027 m. projektą „PKTC: Inovatyvūs kompetencijų sprendimai“. Projekto metu įgyvendinamos veiklos Lietuvos socialinių paslaugų srities darbuotojams ir kitų socialinių paslaugų srities darbuotojams yra nemokamos.

Švenčionių rajono socialinių paslaugų centras, organizuojant socialines paslaugas teikiančių darbuotojų profesinių kompetencijų tobulinimą, efektyviai išnaudojo galimybę dalyvauti nemokamuose seminaruose ir mokymuose, kuriuos organizavo PKTC ir LSDA. Nemokamų akademinį valandų dalis nuo visų akademinį valandų: 2023 m. ir 2024 m. sudarė 84 procentus, 2025 m. 01 - 09 mėn. sudarė 88 procentus (1 lentelė).

1 lentelė. Socialines paslaugas teikiančių darbuotojų išklaustyti mokamų ir nemokamų akademinį valandų skaičius ir procentas per metus

	2023 m.	2024 m.	2025 m. 01 - 09 mėn.
Iš viso išklaudyta akademinį valandų, iš jų:	5053	5390	3081
mokamų akademinį valandų per metus	816	864	376
mokamų akademinį valandų procentas per metus	16%	16%	12%
nemokamų akademinį valandų per metus	4237	4526	2705
nemokamų akademinį valandų procentas per metus	84%	84%	88%

Šaltinis -Kontrolės ir audito tarnyba pagal išankstinio tyrimo duomenis

Viena iš Savivaldybės 2021 – 2027 metų strateginio plėtros plano¹³ 2 prioriteto „Socialiai atsakinga, išsilavinusi, sveika ir saugi visuomenė“ tikslo 2.1. „Socialinės pagalbos prieinamumo didinimas, socialinės atsakomybės stiprinimas“ pasiekimo priemonių yra socialines paslaugas teikiančių darbuotojų kompetencijų bei kvalifikacijos tobulinimas, kurios rodiklis - 99 procentai

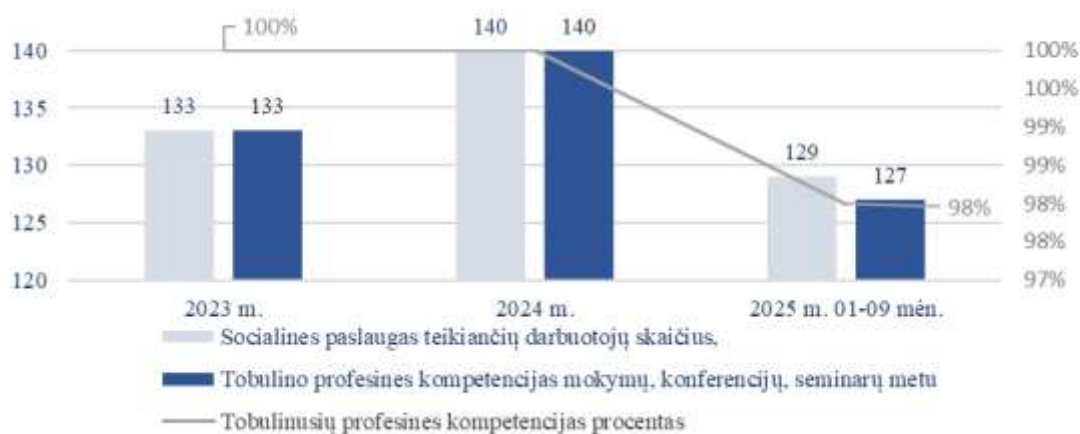
¹² Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas (Žin., 2006, Nr. 17-589; TAR, 2023-12-28, Nr. 2023-25606) (SPI)

¹³ Švenčionių rajono savivaldybės tarybos 2021 m. vasario 25 d. sprendimas Nr. T-78 „Dėl Švenčionių rajono savivaldybės 2021-2027 metų strateginio plėtros plano patvirtinimo“

mokymuose, kursuose, seminaruose dalyvavusių socialines paslaugas teikiančių darbuotojų dalis nuo bendro socialines paslaugas teikiančių darbuotojų skaičiaus.

Išankstinio tyrimo metu nustatyta, kad 2023 m. ir 2024 m. mokymuose, kursuose, seminaruose dalyvavusių darbuotojų dalis nuo bendro socialines paslaugas teikiančių darbuotojų skaičiaus sudarė 100 procentų, 2025 m. 01 – 09 mėn. sudarė 98 procentus (2 paveikslas).

2 pav. Mokymuose, kursuose, seminaruose dalyvavusių darbuotojų dalis nuo bendro socialines paslaugas teikiančių darbuotojų skaičiaus, pagal metus



Šaltinis - Kontrolės ir audito tarnyba pagal išankstinio tyrimo duomenis

Švenčionių rajono socialinių paslaugų centro organizuojamas socialines paslaugas teikiančių darbuotojų profesinių kompetencijų tobulinimas 2023 m. ir 2024 m. užtikrino ir viršijo Savivaldybės 2021 - 2027 metų strateginio plėtros plano¹⁴ 2 prioriteto „Socialiai atsakinga, išsilavinusi, sveika ir saugi visuomenė“ tikslo 2.1. „Socialinės pagalbos prieinamumo didinimas, socialinės atsakomybės stiprinimas“ priemonės „Socialines paslaugas teikiančių darbuotojų kompetencijų bei kvalifikacijos tobulinimas“ rodiklio¹⁵ pasiekimą. Atsižvelgiant į tai, kad 2025 metų vertinimas buvo atliktas už 9 mėnesius, darytina išvada, kad 2025 metais rodiklis¹⁶ bus pasiektas.

3. Mokymų organizavimas, prieinamumas ir metodinis palaikymas socialines paslaugas teikiančių darbuotojų požiūriu.

Siekiant įvertinti socialines paslaugas teikiančių darbuotojų požiūrį į profesinių kompetencijų tobulinimo organizavimą, mokymų prieinamumą, metodinį palaikymą Švenčionių rajono socialinių paslaugų centre, atlikome šias paslaugas teikiančių darbuotojų apklausą. Anketos buvo pateiktos 116 darbuotojų, tai sudarė 92 procentus visų, 126-ių socialines paslaugas teikiančių darbuotojų. Iš 116 apklaustų darbuotojų, atsakymus į klausimyną pateikė 111 darbuotojų, tai sudarė 95,7 procentus visų apklaustųjų (ataskaitos 4 priedas).

Apibendrinus socialines paslaugas teikiančių darbuotojų apklausos duomenis, galima teigti, kad:

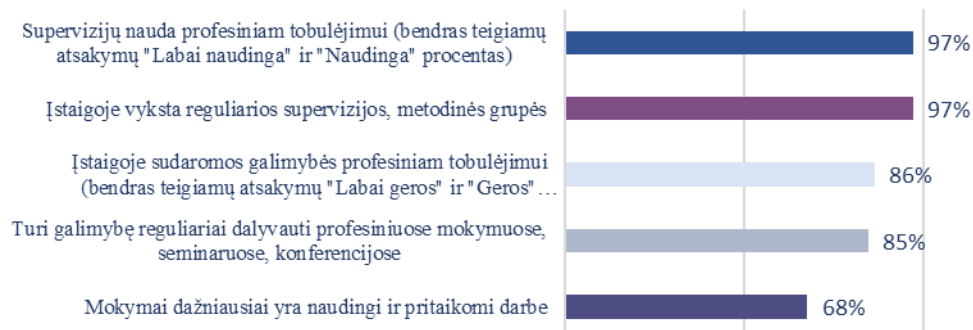
¹⁴ Švenčionių rajono savivaldybės tarybos 2021 m. vasario 25 d. sprendimas Nr. T-78 „Dėl Švenčionių rajono savivaldybės 2021-2027 metų strateginio plėtros plano patvirtinimo“

¹⁵ 99 procentai mokymuose, kursuose, seminaruose dalyvavusių socialines paslaugas teikiančių darbuotojų dalis nuo bendro socialines paslaugas teikiančių darbuotojų skaičiaus.

¹⁶ Žr. 15 išn.

- profesinių kompetencijų tobulinimo organizavimas prieinamumo ir mokymų kokybės atžvilgiu Švenčionių rajono socialinių paslaugų centre vertinamuoju laikotarpiu buvo užtikrinamas tinkamai (3 paveikslas).

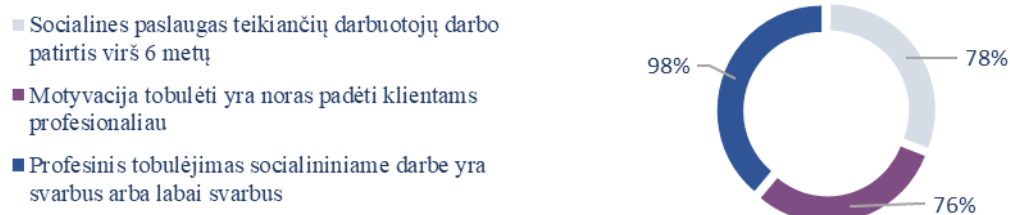
3 pav. Profesinių kompetencijų tobulinimo organizavimas prieinamumo ir kokybės atžvilgiu



Šaltinis - Kontrolės ir audito tarnyba pagal apklausos duomenis

- socialines paslaugas teikiančių darbuotojų darbo patirtis ir motyvacijos lygis sudaro sąlygas siekti gerų profesinių rezultatų bei užtikrinti teikiamų paslaugų kokybę (4 paveikslas).

4 pav. Socialines paslaugas teikiančių darbuotojų darbo patirtis ir motyvacija



Šaltinis - Kontrolės ir audito tarnyba pagal apklausos duomenis

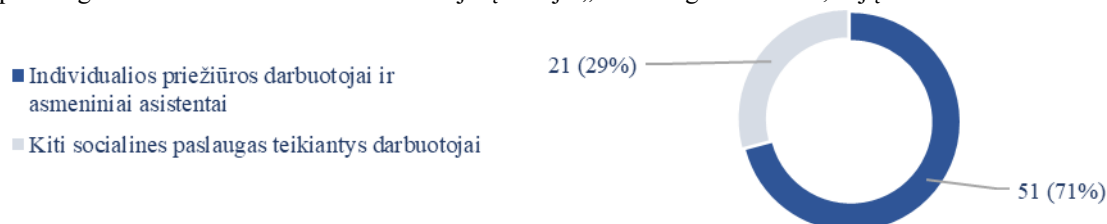
Įvertinus socialines paslaugas teikiančių darbuotojų atsakymus į klausimą „Ką Jums reiškia būti kompetentingu darbuotoju šiandienos visuomenėje?“ - 80 procentų atsakymų buvo siejama su tuo, kad darbuotojų kompetencija yra esminis teikiamų paslaugų kokybės rodiklis, nes paslaugų kokybė priklauso nuo žmonių, kurie teikia paslaugas žinių, įgūdžių, vertybių, gebėjimo kurti ryšį.

Pagal socialines paslaugas teikiančių darbuotojų apklausos duomenis:

- pagrindine profesinių kompetencijų tobulinimo kliūtimi, 34 procentai apklaustųjų, nurodė laiko stoką;

- pagrindiniais iššūkiais darbe, 65 procentai, arba 72 darbuotojai iš visų apklaustųjų, įvardijo psichologinį krūvį, kurių didžiąsą dalį, 71 procentą, sudarė individualios priežiūros darbuotojų ir asmeninių asistentų atsakymai (5 paveikslas).

5 pav. Pagrindiniu iššūkiu darbe 72 darbuotojai įvardijo „Psichologinis krūvis“, iš jų:



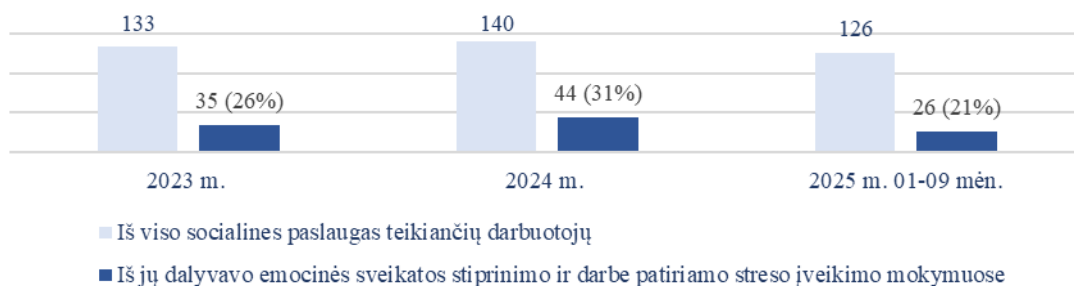
Šaltinis - Kontrolės ir audito tarnyba pagal apklausos duomenis

Emocinė savijauta yra vienas svarbiausių aspektų socialinių paslaugų teikime, nes šioje srityje darbuotojai nuolat susiduria su emociniais iššūkiais, stresu ir klientų sudėtingais gyvenimo atvejais.

Socialines paslaugas teikiančių darbuotojų emocinė savijauta turi būti užtikrinama kompleksiskai – tiek instituciniu, tiek asmeniniu lygmeniu. Išankstinio tyrimo metu papildomai įvertinome, kiek akademinių valandų tiriamuoju laikotarpiu darbuotojai išlausė mokymų apie asmeninės emocinės sveikatos stiprinimą ir (ar) darbe patiriamo streso įveikimą (ataskaitos 5 priedas).

Įvertinus duomenis, nustatyta, kad Švenčionių rajono socialiniame paslaugų centre darbuotojų emocinės sveikatos stiprinimo ir (ar) darbe patiriamo streso įveikimo mokymuose: 2023 metais dalyvavo 26 procentai visų socialines paslaugas teikiančių darbuotojų; 2024 metais - 31 procentas; 2025 m. 01-09 mėn. - 21 procentas (5 paveikslas).

5 pav. Asmeninės emocinės sveikatos stiprinimo ir darbe patiriamo streso įveikimo mokymuose dalyvavusių darbuotojų skaičius.



Šaltinis – Kontrolės ir audito tarnyba pagal apklausos duomenis

Švenčionių rajono socialinių paslaugų centre nepakankamai buvo skiriama dėmesio socialines paslaugas teikiančių darbuotojų emocinės sveikatos stiprinimo ir (ar) darbe patiriamo streso įveikimo užtikrinimui instituciniu lygmeniu.

4. Teikiamų socialinių paslaugų kokybė socialines paslaugas gaunančių asmenų požiūriu.

Socialinių paslaugų užtikrinimas yra procesas, kurio metu vertinama, ar paslaugos atitinka nustatytus teisės aktų reikalavimus ir būtų teikiamos efektyviai ir kokybiškai. Kokybės užtikrinimas apima ne tik socialinių paslaugų teikėjų vertinimą ir sertifikavimą, bet ir nuolatinį mokymus, kvalifikacijos kėlimus, paslaugų kokybės stebėjimus, paslaugų gavėjų atsiliepimų analizę.

Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymo¹⁷ 14 straipsnio 5 dalies 5 punktu įtvirtinta nuostata, kad savivaldybės administracija savivaldybės mero nustatyta tvarka vertina savivaldybės teritorijoje teikiamų prevencinių, bendrųjų socialinių paslaugų, socialinės priežiūros ir laikino atokvėpio paslaugos kokybę, prižiūri, kaip laikomasi akredituojamų socialinių paslaugų (socialinės priežiūros ir laikino atokvėpio) organizavimo ir teikimo sąlygų. Švenčionių rajono savivaldybėje tiriamuoju laikotarpiu socialinių paslaugų kokybės vertinimo kontrolė reglamentuota Savivaldybės mero potvarkiais¹⁸ tvirtinamuose paslaugų kokybės vertinimo tvarkos aprašuose, Švenčionių rajono

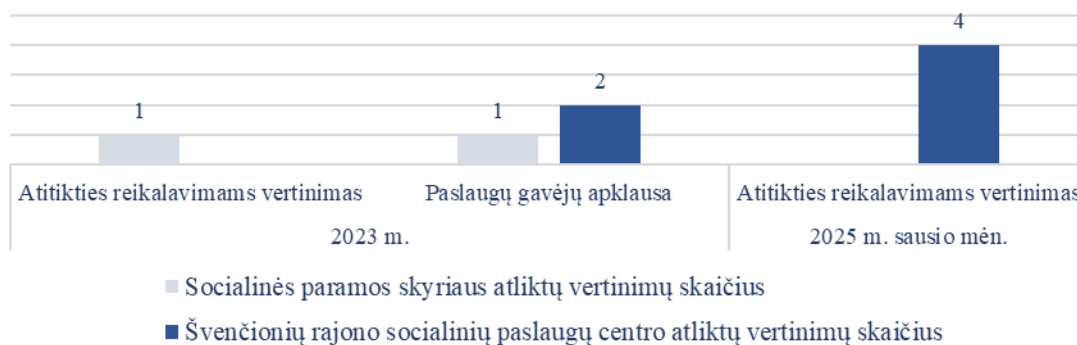
¹⁷ Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas (Žin., 2006, Nr. 17-589; TAR, 2023-12-28, Nr. 2023-25606) (SPĮ)

¹⁸ Švenčionių rajono savivaldybės mero 2023 m. spalio 16 d. potvarkis Nr. (2.1E) V1-370 „Dėl Švenčionių rajono savivaldybėje teikiamos socialinės priežiūros akreditavimo ir kokybės kontrolės tvarkos aprašo patvirtinimo“ iki 2024-10-21, Švenčionių rajono savivaldybės mero 2024 m. spalio 21 d. potvarkis Nr. (2.1E) V1-544 „Dėl Švenčionių rajono savivaldybėje teikiamos socialinės priežiūros, laikino atokvėpio paslaugos akreditavimo ir akredituotų socialinių paslaugų kokybės kontrolės tvarkos aprašo patvirtinimo“ iki 2024-12-11, Švenčionių rajono savivaldybės mero 2024 m. gruodžio 11 d. potvarkis Nr. (2.1 E) V1-611 „Dėl prevencinių, bendrųjų socialinių paslaugų, socialinės priežiūros ir laikino atokvėpio paslaugos kokybės vertinimo tvarkos aprašo patvirtinimo“ nuo 2024-12-11

socialinių paslaugų centro direktoriaus įsakymais¹⁹ tvirtinamuose paslaugų kokybės vertinimo tvarkos aprašuose.

Tiriamuoju laikotarpiu socialinių paslaugų kokybės vertinimai buvo atlikti 2023 m. ir 2025 m., kurių daugiausia sudarė atitikties reikalavimams vertinimai (6 paveikslas).

6 pav. Socialinių paslaugų kokybės vertinimai



Šaltinis – Kontrolės ir audito tarnyba pagal išankstinio tyrimo duomenis

Išankstinio tyrimo metu nustatyta, kad Švenčionių rajono socialinių paslaugų centre 2024 metais nebuvo atlikta vidinių veiklos kokybės vertinimų.

Vadovaujantis Švenčionių rajono savivaldybės mero 2024 m. gruodžio 11 d. potvarkiu Nr. (2.1 E) V1-611 patvirtintu Prevencinių, bendrųjų socialinių paslaugų, socialinės priežiūros ir laikino atokvėpio paslaugos kokybės vertinimo tvarkos aprašu²⁰:

- paslaugų teikėjo teikiamų akredituotų socialinių paslaugų vertinimas atliekamas ne rečiau kaip vieną kartą per 3 metus, kurį atlieka Savivaldybės administracijos socialinės paramos skyrius;
- vidinius veiklos vertinimus organizuoja ir atlieka paslaugų teikėjas ne rečiau kaip kartą per metus pagal savo pasirinktus kriterijus ir metodus.

Vadovaujantis Savivaldybės mero potvarkiu²¹ 2025 metais socialinių paslaugų teikėjo teikiamų akredituotų socialinių paslaugų vertinimas numatytas atlikti 2025 m. III - IV ketv. Vidinis Švenčionių rajono socialinių paslaugų centro vertinimas numatytas atlikti 2025 m. IV ketv.

Siekiant įvertinti, ar profesinių kompetencijų tobulinimo organizavimas padeda užtikrinti teikiamų socialinių paslaugų kokybę rezultatyvumo ir efektyvumo požiūriu, atlikome Centro padalinių „Savarankiško gyvenimo namai“, „Paramos šeimai ir Krizių centras“ ir Dienos centro „Asveja“ paslaugų gavėjų apklausą. Iš viso buvo apklausti 105 asmenys, arba 87 procentai visų šių padalinių socialinių paslaugų gavėjų (ataskaitos 6 priedas).

Įvertinus socialinių paslaugų gavėjų apklausos duomenis ir atlikus apibendrinimą pagal sritis²², nustatyta:

- socialinių paslaugų prieinamumo teigiami vertinimai sudarė nuo 90 iki 92 procentų (7 paveikslas);

¹⁹ Švenčionių rajono socialinių paslaugų centro direktoriaus 2021 m. gruodžio 6 d. įsakymas Nr. V-617 „Dėl Švenčionių rajono socialinių paslaugų centro bendrųjų socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros kokybės vertinimo tvarkos aprašo patvirtinimo“ iki 2023-11-14, Švenčionių rajono socialinių paslaugų centro direktoriaus 2023 m. lapkričio 14 d. įsakymas Nr. V-734 „Dėl Švenčionių rajono socialinių paslaugų centro prevencinių socialinių paslaugų, bendrųjų socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros paslaugų kokybės vertinimo tvarkos aprašo patvirtinimo“

²⁰ Švenčionių rajono savivaldybės mero 2024 m. gruodžio 11 d. potvarkis Nr. (2.1 E) V1-611 „Dėl prevencinių, bendrųjų socialinių paslaugų, socialinės priežiūros ir laikino atokvėpio paslaugos kokybės vertinimo tvarkos aprašo patvirtinimo“

²¹ Švenčionių rajono savivaldybės mero 2024 m. gruodžio 11 d. potvarkis Nr. (2.1 E) V1-611 „Dėl prevencinių, bendrųjų socialinių paslaugų, socialinės priežiūros ir laikino atokvėpio paslaugos kokybės vertinimo tvarkos aprašo patvirtinimo“

²² Socialinių paslaugų prieinamumas; informacijos apie gaunamas paslaugas aiškumas; gaunamų socialinių paslaugų kokybės įvertinimas; gaunamų socialinių paslaugų atitikimas asmens poreikiams; socialines paslaugas teikiančių darbuotojų bendravimo, profesionalumo įvertinimas

7 pav. Socialinių paslaugų prieinamumas



Šaltinis - Kontrolės ir audito tarnyba pagal apklausos duomenis

- informacijos apie gaunamas socialines paslaugas aiškumas teigiamai įvertintas 90 procentų;
- gaunamų socialinių paslaugų kokybės įvertinimas 9 -10 balų sudarė 89 procentus, 8 balų įvertinimas sudarė 11 procentų;
- gaunamų socialinių paslaugų atitikimo asmens (šeimos) poreikiams teigiami vertinimai sudarė nuo 93 iki 97 procentų (8 paveikslas);

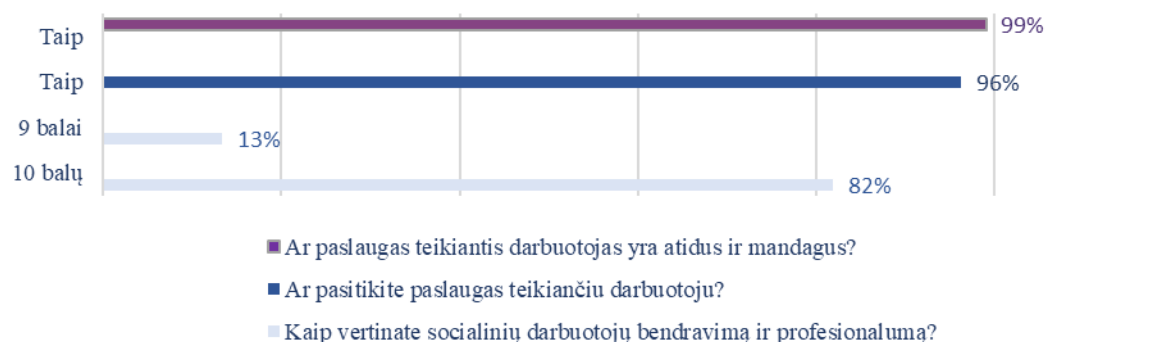
8 pav. Gaunamų socialinių paslaugų atitikimas asmens (šeimos) poreikiams



Šaltinis - Kontrolės ir audito tarnyba pagal apklausos duomenis

- socialines paslaugas teikiančių darbuotojų bendravimo, profesionalumo teigiami vertinimai sudarė nuo 95 iki 99 procentų (9 paveikslas).

9 pav. Socialines paslaugas teikiančių darbuotojų bendravimas ir profesionalumas



Šaltinis - Kontrolės ir audito tarnyba pagal apklausos duomenis

Atskirai palyginus Švenčionių rajono socialinių paslaugų centro padalinių „Savarankiško gyvenimo namai“ ir „Paramos šeimai ir Krizių centras“ išankstinio tyrimo metu atliktos apklausos duomenis su Centro 2023 metais atliktų vertinimų duomenimis, matyti teigiami pokyčiai informacijos apie gaunamas paslaugas aiškumo, teikiamų socialinių paslaugų atitikimo poreikiams, socialines paslaugas teikiančių darbuotojų bendravimo, profesionalumo srityse (ataskaitos 7 ir 8 priedai).

Apibendrinus socialinių paslaugų gavėjų atsakymus, galima teigti, kad socialinių paslaugų teikimo efektyvumas Švenčionių rajono socialinių paslaugų centre vertinamuoju laikotarpiu buvo

pakankamai aukštas. Bendras apklaustų socialinių paslaugų gavėjų pasitenkinimo lygis rodo gerą sistemos funkcionavimą. Daugiau kaip 90 procentų apklaustų socialinių paslaugų gavėjų yra patenkinti teikiamomis paslaugomis, išryškėjo stipriosios socialines paslaugas teikiančių darbuotojų sritys – profesionalumas ir pagarbą bendravimas.

Nustatytos problemos

1. Švenčionių rajono socialinių paslaugų centre 2024 metais nebuvo atlikta vidinių veiklos kokybės vertinimų, kurių tikslas gerinti socialinių paslaugų kokybę, matuoti socialinių paslaugų gavėjų, jų artimųjų, kitų suinteresuotų asmenų pasitenkinimą gaunamomis socialinėmis paslaugomis bei vertinti darbuotojų poreikius ir lūkesčius.

2. Švenčionių rajono socialinių paslaugų centre nepakankamai buvo skiriama dėmesio socialines paslaugas teikiančių darbuotojų emocinės sveikatos stiprinimo ir (ar) darbe patiriamo streso įveikimo užtikrinimui instituciniu lygmeniu.

Priežastys, dėl kurių siūloma auditą baigti išankstiniu tyrimu

Tęsti auditą netikslinga, nes veiklos problemos, kurias nustatėme išankstinio tyrimo metu, yra aiškios ir valdomos. Švenčionių rajono socialinių paslaugų centre, siekiant nustatyti asmenų pasitenkinimą gaunamomis paslaugomis bei įvertinti socialines paslaugas teikiančių darbuotojų poreikius ir lūkesčius, pradėtas vidinis vertinimas, kurio metu vykdoma socialinių paslaugų gavėjų ir socialines paslaugas teikiančių darbuotojų apklausa Centro padaliniuose: Paslaugų namuose tarnyboje ir Socialinės pagalbos namuose.

Apie socialines paslaugas teikiančių darbuotojų emocinės sveikatos stiprinimo ir (ar) darbe patiriamo streso įveikimo užtikrinimą instituciniu lygmeniu, Švenčionių rajono socialinių paslaugų centrui informaciją pateikėme raštu.

Savivaldybės kontrolierė

Milda Vainickienė

Kontrolės ir audito tarnybos vyriausioji patarėja

Irena Rutkovskienė

Kontrolės ir audito tarnybos vyriausioji specialistė

Roma Stundžienė

Išankstinio tyrimo ataskaita pateikta: Švenčionių rajono socialinių paslaugų centro direktoriui.

Vadovaujantis Savivaldybės kontrolieriaus 2025 m. liepos 7 d. pavedimu Nr. K9-6, išankstinį tyrimą atliko Savivaldybės Kontrolės ir audito tarnybos vyriausioji patarėja Irena Rutkovskienė, vyriausioji specialistė Roma Stundžienė dalyvaujant Savivaldybės kontrolierei Mildai Vainickienei.

Išankstinio tyrimo ataskaita „Socialinės paslaugas teikiančių darbuotojų kvalifikacija bei kompetencijų tobulinimo organizavimas“

1 priedas „Santrumpos ir sąvokos“

Savivaldybė	Švenčionių rajono savivaldybė
Centras	Švenčionių rajono socialinių paslaugų centras
Tarnyba	Švenčionių rajono savivaldybės kontrolės ir audito tarnyba
PKTC	Socialinių darbuotojų ir kitų socialinių paslaugų srities darbuotojų profesinių kompetencijų tobulinimo centras
LSDA	Lietuvos socialinių darbuotojų asociacija

Išankstinio tyrimo ataskaita „Socialines paslaugas teikiančių darbuotojų kvalifikacija bei kompetencijų tobulinimo organizavimas“

2 priedas „Taikyti informacijos ir duomenų rinkimo bei vertinimo metodai“

Dokumentų peržiūra

Nagrinėjome:

Lietuvos Respublikos Socialinių paslaugų įstatymą, Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymus, Švenčionių rajono savivaldybės 2021 -2027 metų strateginį plėtros planą, Švenčionių rajono savivaldybės strateginius metinius veiklos planus, Švenčionių rajono savivaldybės mero potvarkius, Švenčionių rajono savivaldybės administracijos direktoriaus įsakymus, Švenčionių rajono socialinių paslaugų direktoriaus įsakymus, Švenčionių rajono socialinių paslaugų centro ir centro padalinių nuostatus, Švenčionių rajono socialinių paslaugų centro 2023 - 2024 m. veiklos planus ir veiklos ataskaitas, Švenčionių rajono socialinių paslaugų centro darbuotojų pareigybų aprašymus. Susipažinome su Socialinių darbuotojų ir kitų socialinių paslaugų srities darbuotojų profesinių kompetencijų tobulinimo centro bei Lietuvos socialinių darbuotojų asociacijos veikla.

Nagrinėjimo sritys: taikomi reikalavimai socialines paslaugas teikiančių darbuotojų kvalifikacijai, profesinių kompetencijų tobulinimo organizavimas.

Duomenų analizė

Analizavome:

- Švenčionių rajono socialinių paslaugų centro duomenis siekiant įvertinti socialines paslaugas teikiančių darbuotojų išsilavinimą ir kvalifikaciją;
- socialines paslaugas teikiančių darbuotojų profesinių kompetencijų tobulinimo klausimams analizavome Švenčionių rajono socialinių paslaugų centro kvalifikacijos ir kompetencijų tobulinimo suvestines už 2023 m., 2024 m. ir 2025 m. 01-09 mėn., buhalterinės apskaitos duomenis (sąskaitas faktūras, kvalifikacijos kėlimo sąnaudas už 2023 m., 2024 m., 2025 m. I-III ketv., kvalifikacijos kėlimo išlaidas už 2023 m., 2024 m., 2025 m. I-III ketv.);
- tiriamuoju laikotarpiu 2023-2025m.01-09 mėn. atliktų išorinių ir vidinių socialinių paslaugų kokybės vertinimų duomenis;
- socialines paslaugas teikiančių darbuotojų apklausos duomenis, pagal Tarnybos parengtą klausimyną;
- socialines paslaugas gaunančių asmenų apklausos duomenis, pagal Tarnybos parengtą klausimyną.

Išankstinio tyrimo ataskaita „Socialines paslaugas teikiančių darbuotojų kvalifikacijos bei kompetencijų tobulinimo organizavimas“

3 priedas „Profesinių kompetencijų tobulinimo akademinį valandų vidurkis per metus“

Socialines paslaugas teikiantys darbuotojai	Darbuotojų skaičius*	Akad. val. per metus	Vieno darbuotojo akad. val. vidurkis per metus,	iš jų: supervizijų akad. val. vidurkis
2023 metai				
Individualios priežiūros darbuotojai ir asmeniniai asistentai	84	2228	27	nepriklauso
Kiti socialines paslaugas teikiantys darbuotojai, iš jų:	49	2825	58	
<i>darbuotojai, kuriems privalomos supervizijos**</i>	32			16
Iš viso:	133	5053	38	
2024 metai				
Individualios priežiūros darbuotojai ir asmeniniai asistentai	91	2040	22	nepriklauso
Kiti socialines paslaugas teikiantys darbuotojai, iš jų:	49	3350	68	
<i>darbuotojai, kuriems privalomos supervizijos**</i>	30			16
Iš viso:	140	5390	39	
2025 m. 01-09 mėn.				
Individualios priežiūros darbuotojai ir asmeniniai asistentai	87	2178	25	nepriklauso
Kiti socialines paslaugas teikiantys darbuotojai	39	903	23	
<i>darbuotojai, kuriems privalomos supervizijos**</i>	29			***
Iš viso:	126	3081	24	

* Visi atitinkamais metais dirbę darbuotojai.

** Vyriausieji socialiniai darbuotojai, socialiniai darbuotojai, atvejo vadybininkai, socialiniai darbuotojai darbui su šeimomis, socialinio darbo organizatoriai.

*** Mokymai po 16 akad. val. numatyti 2025 m. IV ketv.

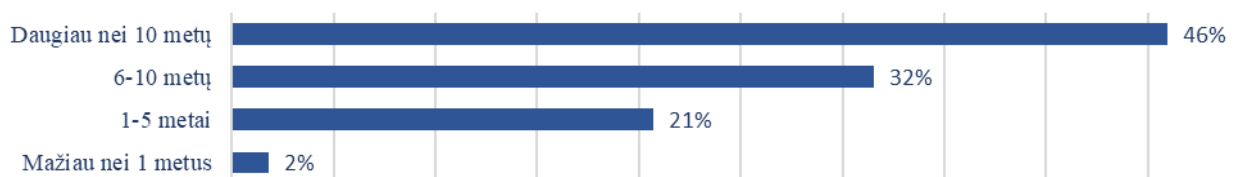
Šaltinis- Kontrolės ir audito tarnyba pagal išankstinio tyrimo duomenis

Išankstinio tyrimo ataskaita „Socialines paslaugas teikiančių darbuotojų kvalifikacijos bei kompetencijų tobulinimo organizavimas“

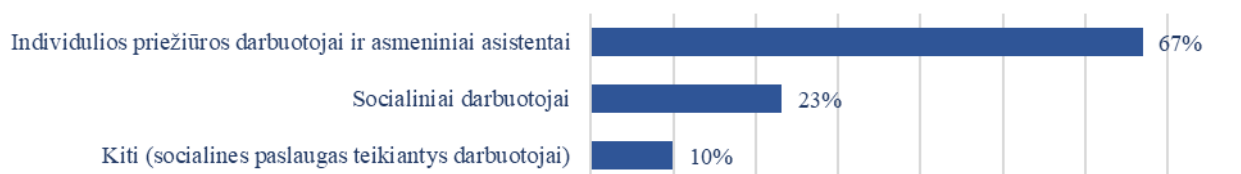
4 priedas „Socialines paslaugas teikiančių darbuotojų apklausos duomenys“

1. Kiek metų dirbate socialinių paslaugų srityje?

111 atsakymų



2. Pareigos:

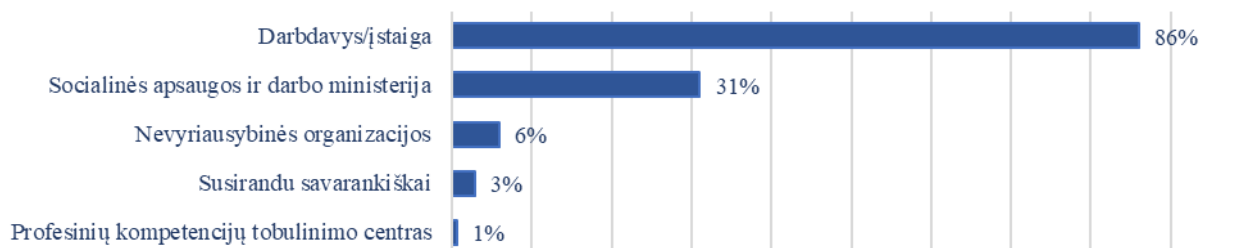


3. Ar turite galimybę reguliariai dalyvauti profesiniuose mokymuose/seminaruose/konferencijose?

111 atsakymų

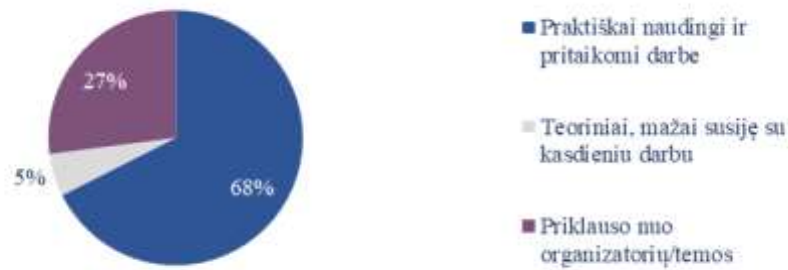


4. Kas dažniausiai organizuoja Jūsų kvalifikacijos kėlimą?



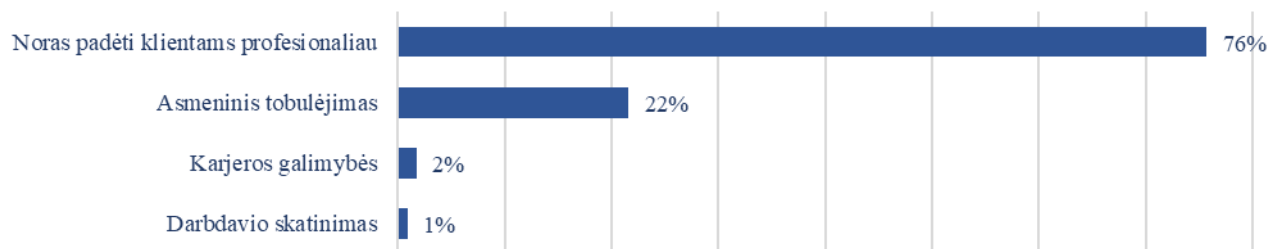
5. Ar mokymai dažniausiai yra:

111 atsakymų



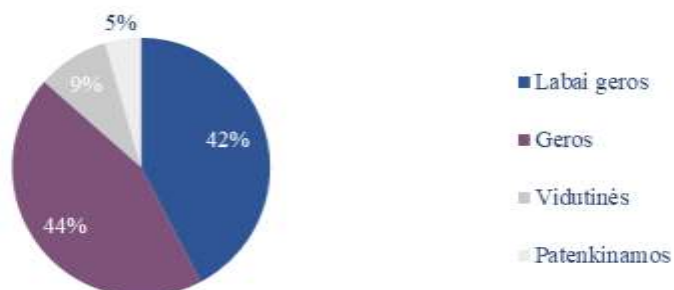
6. Kokie veiksniai Jus labiausiai motyvuoja tobulėti?

111 atsakymų

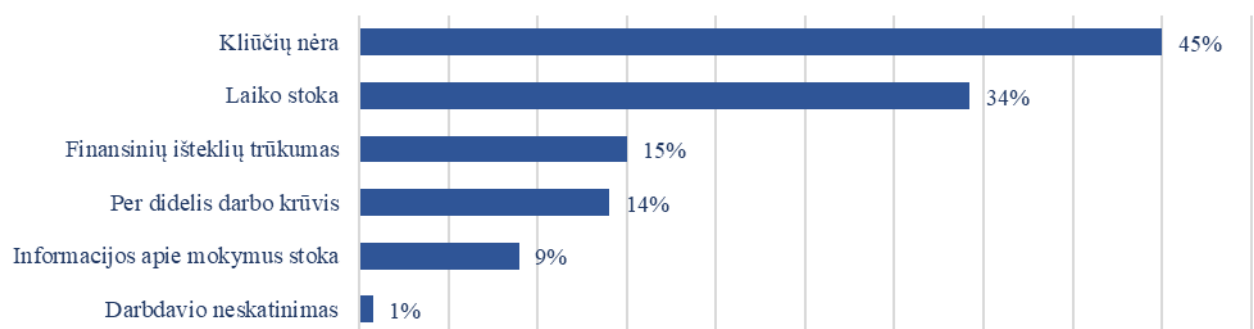


7. Kaip vertinate savo įstaigos sudaromas galimybes profesiniam tobulėjimui?

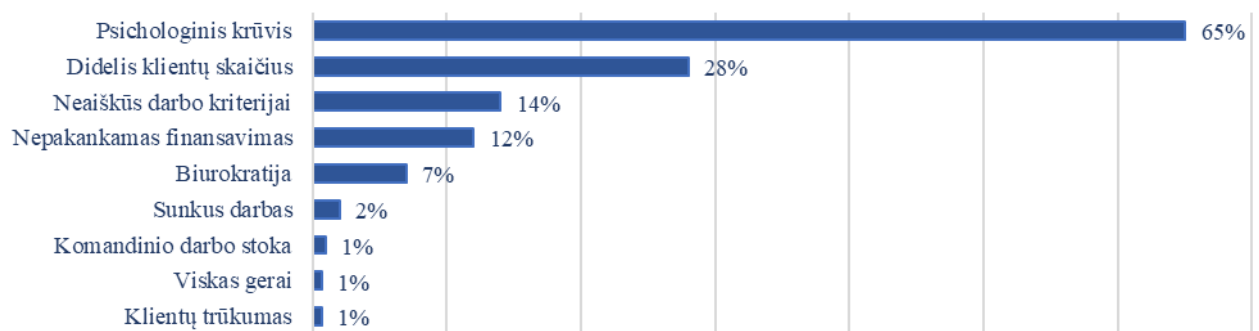
111 atsakymų



8. Kokios pagrindinės kliūtys trukdo dalyvauti kvalifikacijos kėlime?



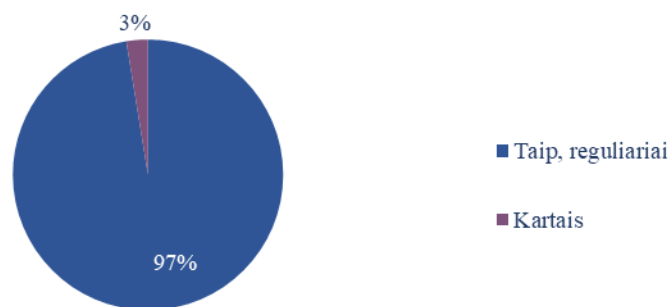
9. Su kokiais pagrindiniais iššūkiais susiduriate darbe?



10. Ar Jūsų įstaigoje vyksta reguliariai supervizijos/metodinės grupės?

(individualios priežiūros darbuotojams ir asmeniniams asistentams neprivaloma)

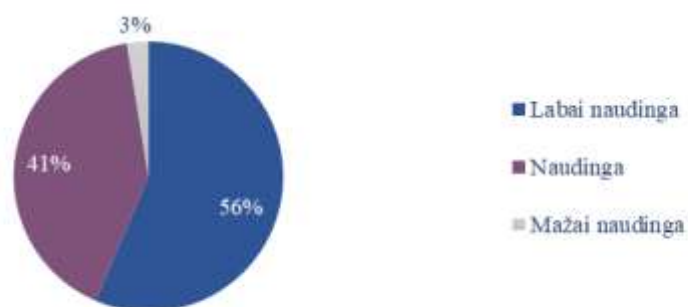
39 atsakymai



11. Kaip vertinate supervizijų/metodinių grupių naudą savo profesiniam tobulėjimui?

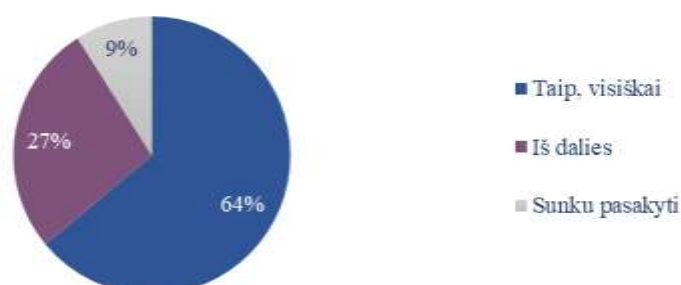
(individualios priežiūros darbuotojams ir asmeniniams asistentams neprivaloma)

39 atsakymai



12. Ar manote, kad Jūsų kvalifikacijos lygis atitinka šiuolaikinio socialinio darbo iššūkius?

111 atsakymų



13. Kaip svarbus Jums yra nuolatinis profesinis tobulėjimas socialiniame darbe?

111 atsakymų



Šaltinis- Kontrolės ir audito tarnyba pagal apklausos duomenis.

Išankstinio tyrimo ataskaita „Socialines paslaugas teikiančių darbuotojų kvalifikacijos bei kompetencijų tobulinimo organizavimas“

5 priedas „Emocinės sveikatos stiprinimo ir darbe patiriamo streso įveikimo mokymai“

Socialines paslaugas teikiančių darbuotojų išklausti mokymai apie asmeninės emocinės sveikatos stiprinimą ir darbe patiriamo streso įveikimą

Darbuotojai	Darbuotojų skaičius*	Akad. val. per metus	Emocinės sveikatos stiprinimas ir darbe patiriamo streso įveikimo mokymai			
			Darbuotojų skaičius	Akad. val. per metus	Procentas nuo visų darbuotojų	Procentas nuo visų mokymų akad. val.
2023 metai						
Individualios priežiūros darbuotojai ir asmeniniai asistentai	84	2228	17	192	20%	9%
Kiti socialines paslaugas teikiantys darbuotojai	49	2825	18	264	37%	9%
Iš viso:	133	5053	35	456	26%	9%
2024 metai						
Individualios priežiūros darbuotojai ir asmeniniai asistentai	91	2040	12	103	13%	5%
Kiti socialines paslaugas teikiantys darbuotojai	49	3350	32	330	65%	10%
Iš viso:	140	5390	44	433	31%	8%
2025 m. 01-09 mėn.						
Individualios priežiūros darbuotojai ir asmeniniai asistentai	87	2178	20	160	23%	7%
Kiti socialines paslaugas teikiantys darbuotojai	39	903	6	48	16%	5%
Iš viso:	126	3081	26	208	21%	7%

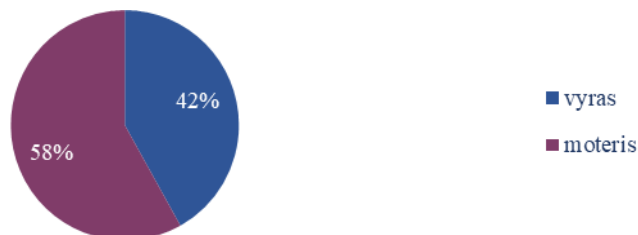
* Visi atitinkamais metais dirbę socialines paslaugas teikiantys darbuotojai.

Šaltinis- Kontrolės ir audito tarnyba pagal išankstinio tyrimo duomenis.

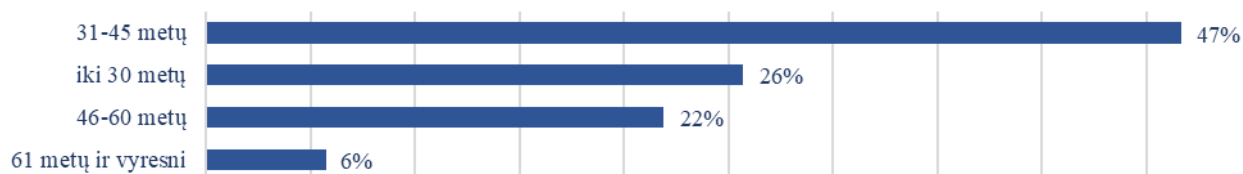
Išankstinio tyrimo ataskaita „Socialinės paslaugas teikiančių darbuotojų kvalifikacijos bei kompetencijų tobulinimo organizavimas“

6 priedas „Socialines paslaugas gaunančių asmenų apklausos duomenys“

1. Socialinių paslaugų gavėjo lytis:
105 atsakymai



2. Socialinių paslaugų gavėjo amžius:
105 atsakymai



3. Kiek laiko Jums teikiamos socialinės paslaugos:
105 atsakymai



4. Apie socialines paslaugas Jūs sužinojote iš:
105 atsakymai

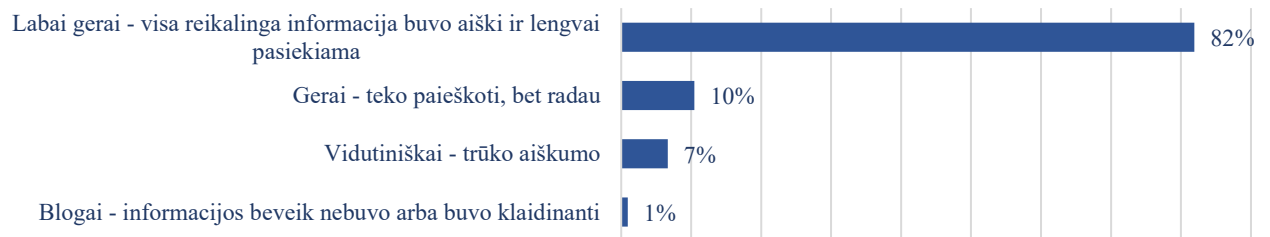


5. Ar paslaugas pavyko gauti laiku?
105 atsakymai



6. Kaip vertinate informacijos prieinamumą apie teikiamas paslaugas?

105 atsakymai



7. Ar Jums buvo aiškiai paaiškinta, kokias paslaugas galite gauti ir kaip jos bus teikiamos?

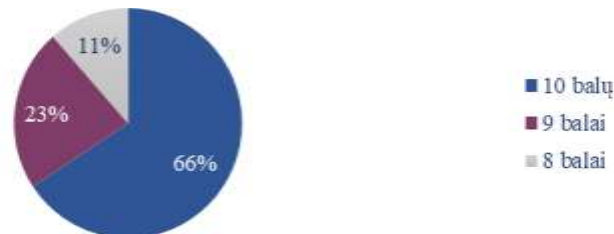
105 atsakymai



8. Kaip vertinate Jums teikiamų paslaugų kokybę?

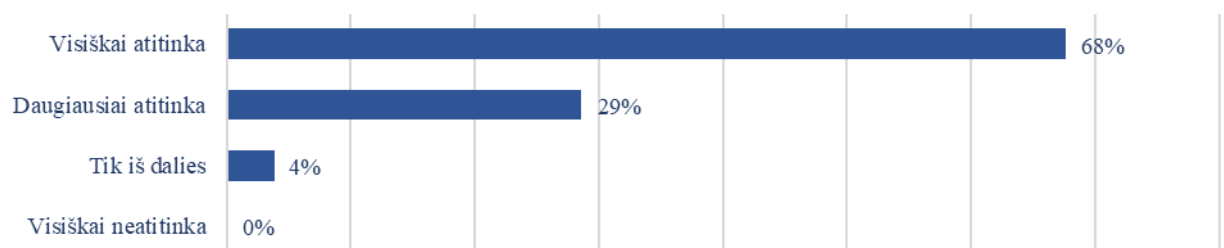
(Skalėje nuo 1 iki 10: 1 - labai blogai, 10-labai gerai)

105 atsakymai



9. Ar teikiamos paslaugos atitinka Jūsų poreikius?

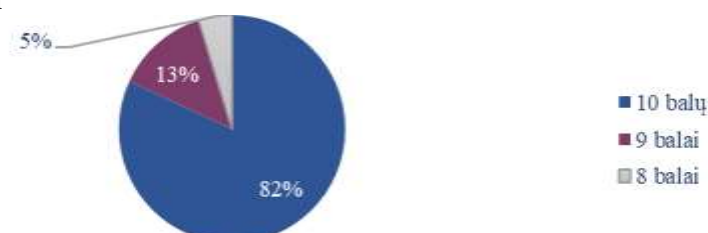
105 atsakymai



10. Kaip vertinate socialinių darbuotojų bendravimą ir profesionalumą?

(Skalėje nuo 1 iki 10: 1 - labai blogai, 10-labai gerai)

105 atsakymai



11. Ar pasitikite paslaugas teikiančiu darbuotoju?

105 atsakymai



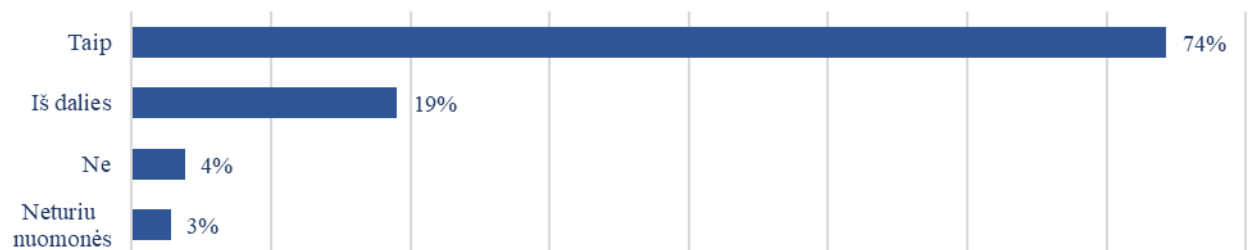
12. Ar paslaugas teikiantis darbuotojas yra atidus ir mandagus?

105 atsakymai



13. Ar teikiamos paslaugos padeda pagerinti Jūsų (artimųjų) gyvenimo kokybę?

105 atsakymai



Šaltinis- Kontrolės ir audito tarnyba, pagal apklausos duomenis.

Išankstinio tyrimo ataskaita „Socialines paslaugas teikiančių darbuotojų kvalifikacijos bei kompetencijų tobulinimo organizavimas“

7 priedas „Paramos šeimai ir krizių centras“ apklausos duomenų palyginimas

Paramos šeimai ir krizių centras, 94 atsakymai (90 procentų visų socialinių paslaugų gavėjų). Socialinių paslaugų gavėjų 2025 metų apklausos duomenų palyginimas su 2023 metų apklausos duomenimis.

Sritis	Klausymo Nr.	Bendras įvertinimas (teigiamų atsakymų %)	Klausymų, susijusių su teikiamų socialinių paslaugų kokybe, palyginimas su Švenčionių rajono socialinių paslaugų centro 2023 metais atliktu vertinimu		
			2023 metais %	Pokytis %	Komentarai
Paslaugų prieinamumas	5 kl.	90			2023 metais nebuvo vertinta.
	6 kl.	91			2023 metais nebuvo vertinta.
Informacijos apie gaunamas paslaugas aiškumas	7 kl.	100	97	+3	Rezultatas 2025 metais pagėrėjo 3%.
Paslaugų kokybės įvertinimas	8 kl.	92			2023 metais nebuvo vertinta.
Teikiamų paslaugų atitikimas poreikiams	9 kl.	100	100		Rezultatas išliko nepakitęs 100 procentų.
	13 kl.	93	83	+10	Rezultatas 2025 metais pagėrėjo 10 %.
Socialines paslaugas teikiančių darbuotojų bendravimo, profesionalumo įvertinimas	10 kl.	95			2023 metais nebuvo vertinta.
	11 kl.	100	93	+7	Rezultatas 2025 metais pagėrėjo 7%.
	12 kl.	100	100		Rezultatas išliko nepakitęs 100 procentų.

Šaltinis- Kontrolės ir audito tarnyba, pagal apklausos duomenis.

Išankstinio tyrimo ataskaita „Socialines paslaugas teikiančių darbuotojų kvalifikacijos bei kompetencijų tobulinimo organizavimas“

8 priedas „Savarankiško gyvenimo namai“ apklausos duomenų palyginimas

Savarankiško gyvenimo namai, 6 atsakymai (86 procentas visų socialinių paslaugų gavėjų). Socialinių paslaugų gavėjų 2025 metų apklausos duomenų palyginimas su 2023 metų apklausos duomenimis.

Sritis	Klausymo Nr.	Bendras įvertinimas (teigiamų atsakymų %)	Klausymų, susijusių su teikiamų socialinių paslaugų kokybe, palyginimas su Švenčionių rajono socialinių paslaugų centro 2023 metais atliktu vertinimu		
			2023 metais %	Pokytis %	Komentarai
Paslaugų prieinamumas	5 kl.	100			2023 metais nebuvo vertinta.
	6 kl.	100			2023 metais nebuvo vertinta.
Informacijos apie gaunamas paslaugas aiškumas	7 kl.	100	88	+12	Rezultatas 2025 metais pagėrėjo 12 %.
Paslaugų kokybės įvertinimas	8 kl.	100			2023 metais nebuvo vertinta.
Teikiamų paslaugų atitikimas poreikiams	9 kl.	100	88	+12	Rezultatas 2025 metais pagėrėjo 12%.
	13 kl.	100	88	+12	Rezultatas 2025 metais pagėrėjo 12%.
Socialines paslaugas teikiančių darbuotojų bendravimo, profesionalumo įvertinimas	10 kl.	100			2023 metais nebuvo vertinta.
	11 kl.	100	88	+12	Rezultatas 2025 metais pagėrėjo 12 %.
	12 kl.	100	88	+12	Rezultatas 2025 metais pagėrėjo 12%.

Šaltinis- Kontrolės ir audito tarnyba pagal apklausos duomenis.