

VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS „VILTIES ŽIEDAS“ 2026 METŲ PIRMOJO PUSMEČIO SOCIALINĖS PRIEŽIŪROS (SOCIALINIŲ ĮGŪDŽIŲ UGDYMO, PALAIKYMŲ IR (AR) ATKŪRIMO) NEĮGALIESIEMS DIENOS CENTRE PASLAUGOS KOKYBĖS RODIKLIŲ ANALIZĖ

IVADAS

Ši ataskaita parengta atlikus 2026 m. I pusmečio EQUASS kokybės rodiklių analizę. Ataskaitoje analizuojami Viešosios įstaigos „Vilties žiedas“ teikiamos socialinės priežiūros (socialinių įgūdžių ugdymo, palaikymo ir (ar) atkūrimo) neįgaliesiems Dienos centre paslaugos (toliau – Dienos centro paslauga) kokybės rodikliai. Analizės tikslas – įvertinti Dienos centro paslaugos kokybės rodiklius, nustatyti stipriąsias ir tobulintinas veiklos sritis bei numatyti paslaugų kokybės gerinimo priemones.

Kadangi analizuojamas laikotarpis apima 2026 m. I pusmetį, daliai EQUASS rodiklių atliktas pirminis vertinimas. Šie rezultatai sudaro pradinę atskaitos bazę, kuri bus naudojama 2026 m. II pusmetį atliekant pakartotinį vertinimą ir vertinant rodiklių pokyčius.

Šioje veiklos rodiklių analizėje analizuojami tik tie EQUASS kriterijai, kurie 2026 m. sausio 14–15 d. vykusio EQUASS Assurance audito metu nepasiekė 2-o lygio. Todėl 9-as ir 50-as kriterijai (1 ir 10 skyriai) į šią analizę neįtraukti, nes jų atitiktis 2-o lygio reikalavimams jau buvo įvertinta audito metu.

2. PASLAUGŲ GAVĖJŲ TEISIŲ SKATINIMO IR UŽTIKRINIMO KASDIENIAME DARBE REZULTATAI

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

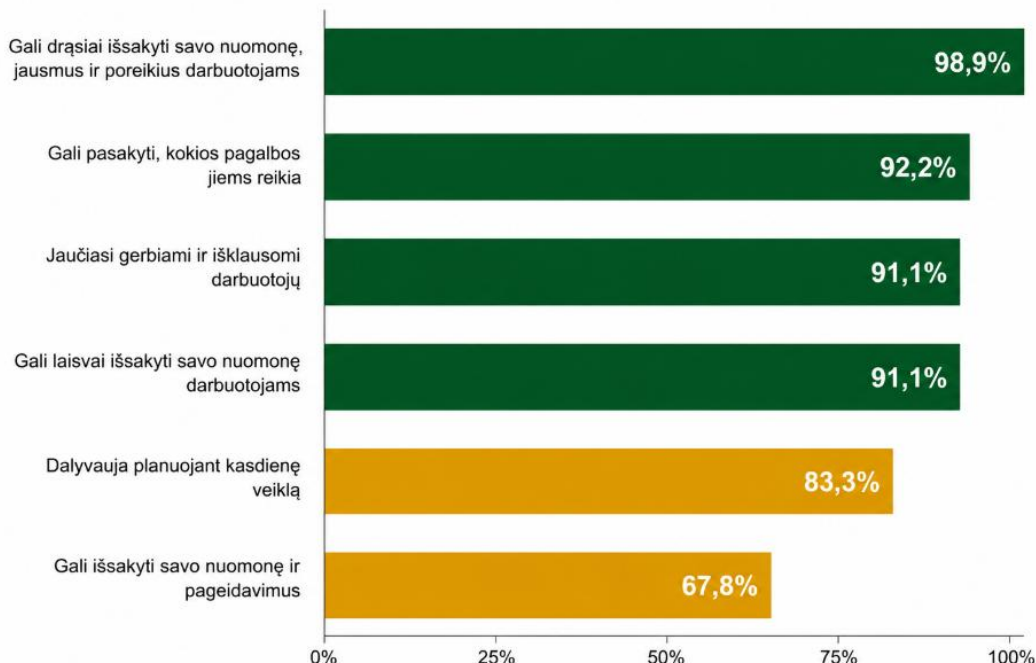
1 rodiklis. Paslaugų gavėjų, žinančių, kur kreiptis dėl skundo ar pasiūlymo, dalis (proc.).

2 rodiklis. Paslaugų gavėjų, kurių teisės laisvai reikšti nuomonę užtikrinamos, dalis (proc.).

Įrankis. Paslaugų gavėjų klausimynas, gyvenimo kokybės vertinimo klausimynas.

Rezultatai: Buvo apklaustas 31 Dienos centro paslaugos gavėjas (iš 31). Visi apklausoje dalyvavę paslaugų gavėjai (100 proc.) nurodė žinantys, kur kreiptis dėl skundo ar pasiūlymo. Paslaugų gavėjų teisių užtikrinimo vertinimo rezultatai pateikiami 1 paveikslėlyje.

1 pav. Paslaugų gavėjų teisės laisvai reikšti nuomonę užtikrinimas (proc.)



Rezultatų analizė: Atlikta apklausa parodė, kad Dienos centro paslaugų gavėjai gerai žino savo teises ir turi galimybes jas įgyvendinti. Didžiausią įvertinimą gavo galimybė drąsiai išsakyti savo nuomonę, jausmus ir poreikius darbuotojams (98,9 proc.) bei galimybė išsakyti, kokios pagalbos reikia (92,2 proc.). Tuo tarpu mažiausiai buvo vertinamas dalyvavimas planuojant kasdienę veiklą (83,3 proc.) bei galėjimas išsakyti savo nuomonę ir pageidavimus (67,8 proc.). Atsižvelgiant į šiuos rezultatus, ateityje planuojama skirti daugiau dėmesio minėtų sričių tobulinimui ir aktyviau įtraukti paslaugų gavėjus į kasdienės veiklos, sprendimų priėmimą bei laisvesnį pageidavimų išsakymą. Taip pat, visi apklausoje dalyvavę paslaugų gavėjai (100 proc.) nurodė žinantys, kur kreiptis dėl skundo ar pasiūlymo.

Rekomendacija veiklos gerinimui. Stiprinti paslaugų gavėjų įtraukimą į kasdienės veiklos planavimą ir sprendimų priėmimą, skatinant juos aktyviau reikšti savo nuomonę bei pageidavimus.

3. PARTNERYSČIŲ TEIKIAMOS NAUDOS REZULTATAI

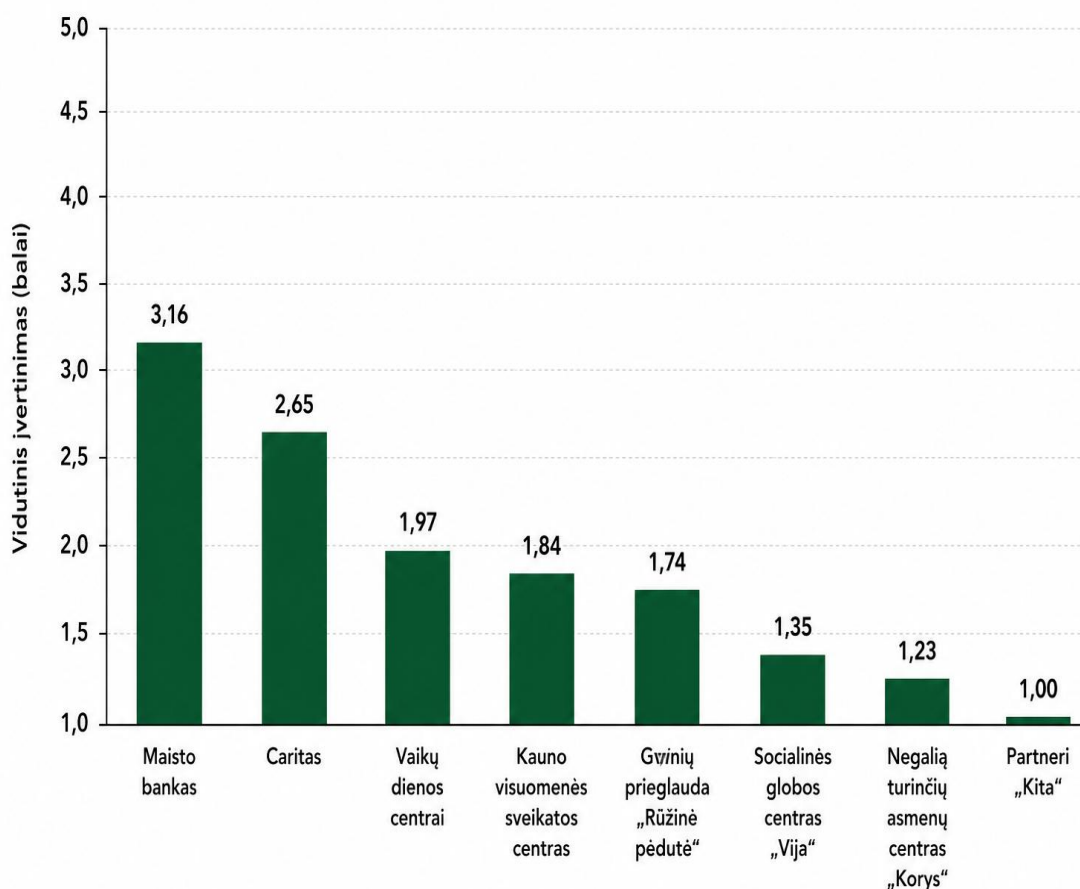
25 kriterijus. Socialinių paslaugų teikėjas įvertina partnerystės rezultatus ir naudą paslaugų gavėjams ir organizacijai.

1 rodiklis. Socialinių partnerių teikiamos naudos vertinimo indeksas.

Įrankis: Paslaugų gavėjų klausimynas. Respondentams pateikiamas socialinių partnerių sąrašas, o kiekvienas partneris vertinamas skalėje nuo 1 iki 5, kur 1 – jokios naudos, 5 – labai didelė nauda.

Rezultatai: 2026 m. I pusmetį atliktoje Dienos centro paslaugos gavėjų apklausoje (apklausoje dalyvavo 31 Dienos centro paslaugos gavėjas) įvertinta socialinių partnerių teikiama nauda sprendžiant paslaugų gavėjų problemas ir padedant siekti individualių tikslų. Vertinimo rezultatai pateikiami 2 paveikslėlyje.

2 pav. Socialinių partnerių teikiamos naudos vertinimas (vidurkis 1–5 balų skalėje)



Rezultatų analizė: Atlikta analizė rodo, kad didžiausią naudą paslaugų gavėjams kuria partneriai, teikiantys tiesioginę pagalbą kasdieniams poreikiams tenkinti, kuriuos paslaugų gavėjai įvertino balais nuo 3,16 iki 1,74: didžiausios naudos sulaukta iš „Maisto banko“ (3,16 balo) ir „Carito“ (2,65 balo), kurie suteikė maisto produktų, įvairių buitinių daiktų bei drabužių, o reikšmingą indėlį taip pat nešė Vaikų dienos centrai (1,97 balo), stiprinantys bendravimo įgūdžius ir

pasitikėjimą savimi, Kauno visuomenės sveikatos centras (1,84 balo), suteikęs mokymų bei konsultacijų, ir gyvūnų prieglauda „Rožinė pėdutė“ (1,74 balo), kuri per bendravimą su gyvūnais teikia džiaugsmą, padeda pasijusti reikalingiems bei stiprina savivertę, bendrai šių partnerių teikiamai naudai prisidedant prie geresnės paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės.

Rekomendacija veiklos gerinimui. Stiprinti ryšius su partneriais ir inicijuoti glaudesnę bendradarbiavimą, siekiant geriau suprasti paslaugų gavėjų lūkesčius ir efektyviau atliepti jų poreikius.

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

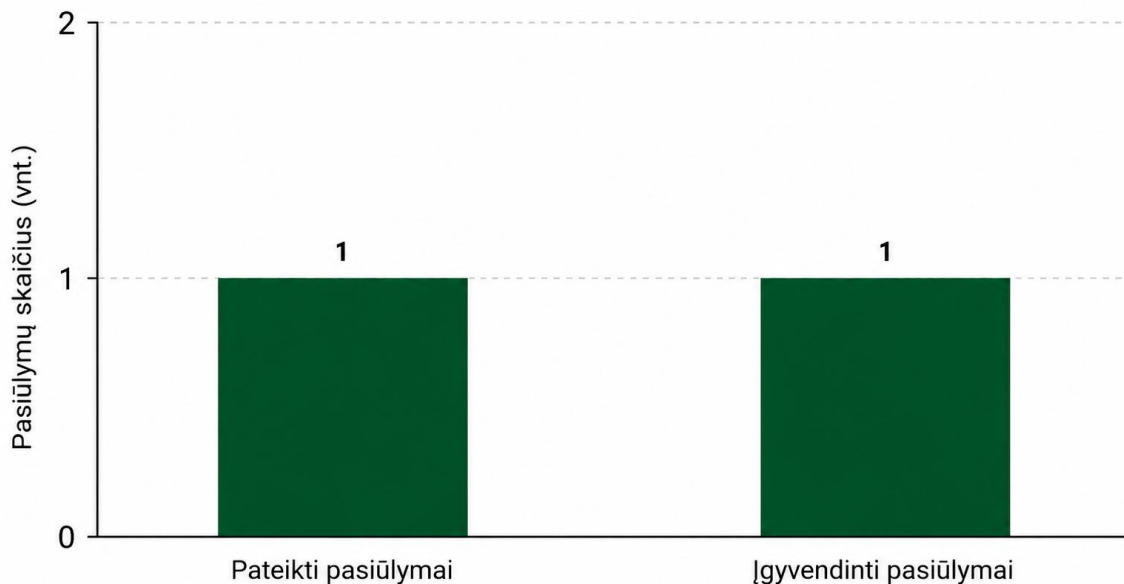
27 kriterijus. Socialinių paslaugų teikėjas įtraukia paslaugų gavėjus kaip aktyvius dalyvius į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą.

1 rodiklis. Paslaugų gavėjų (jų artimųjų) pateiktų pasiūlymų dėl paslaugų teikimo bei jų kokybės gerinimo skaičius ir įgyvendintų pasiūlymų skaičius.

Įrankis: Paslaugų gavėjų (jų artimųjų) pasiūlymų registravimo žurnalas.

Rezultatai: 2026 m. I pusmetį gautas vienas Dienos centro paslaugos gavėjo artimojo pasiūlymas. Pasiūlymas buvo išnagrinėtas, jam pritarta ir įgyvendintas (žr. 3 pav.).

3 pav. Pateiktų ir įgyvendintų pasiūlymų dėl paslaugų teikimo ir kokybės gerinimo skaičius (vnt.)



Rezultatų analizė: Rezultatai rodo, kad atsižvelgiama į paslaugų gavėjų išsakytas iniciatyvas – per 2026 m. 1-ą pusmetį buvo pateiktas vienas pasiūlymas (paslaugos gavėjo mamos pasiūlymas daugiau informacijos apie užimtumo veiklas skelbti matomoje vietoje) buvo sėkmingai įgyvendintas praktikoje (veiklos aptariamoms su paslaugų gavėjais, patvirtinami mėnesio veiklos planai bei savaitės veiklų grafikai, kurie pakabinami Dienos centro informacinėje lentoje, apie tai informuota ir pasiūlymą pateikusi artimoji). Tai padidino Dienos centro bendruomenės įsitraukimą ir parodė realų grįžtamąjį ryšį bei prisidėjo prie paslaugų gavėjų poreikius geriau atitinkančio paslaugų organizavimo.

Rekomendacija veiklos gerinimui. Skatinti Dienos centro paslaugos gavėjus ir jų artimuosius aktyviau teikti pasiūlymus paslaugų kokybei gerinti.

5. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮGALINIMO REZULTATAI

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

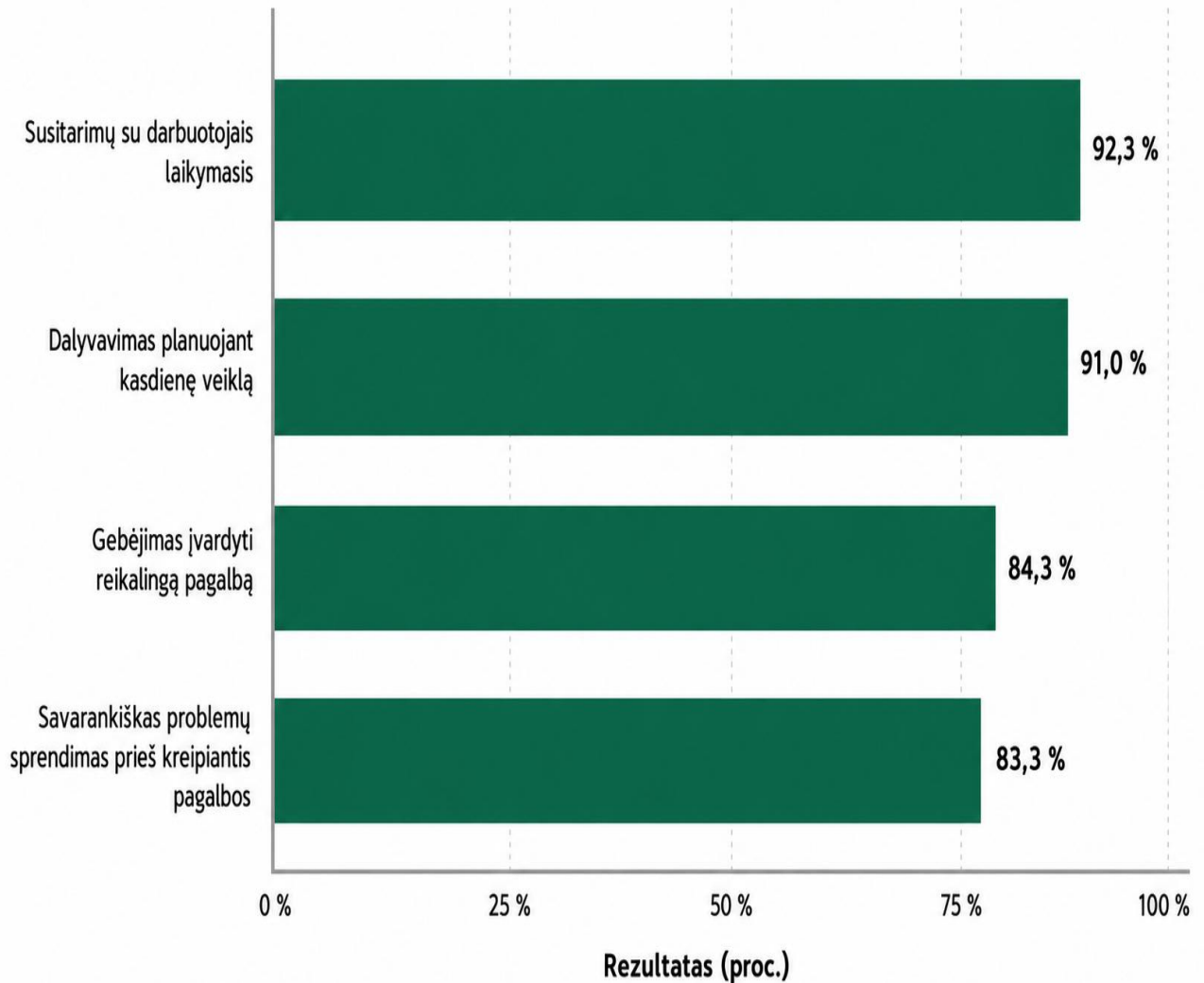
1 rodiklis. Paslaugos gavėjų, kurių savarankiškumas padidėjo, dalis (proc.).

Įrankis: Gyvenimo kokybės vertinimo klausimynas (IV sritis „Įgalinimas“), vertinantis savarankiškumą stiprinančius gebėjimus.

Rezultatai: 2026 m. I pusmetį atliktas pirminis Dienos centro paslaugų gavėjų savarankiškumą stiprinančių gebėjimų vertinimas. Dienos centro paslaugų gavėjų įgalinimas suprantamas kaip procesas, kurio metu paslaugų gavėjas stiprina gebėjimus priimti sprendimus, dalyvauti, reikšti nuomonę, dalyvauti planuojant pagalbą, prisiimti atsakomybę, naudotis turimais ištekliais ir daryti įtaką savo gyvenimo kokybei. Savarankiškumas yra viena iš įgalinimo sudedamųjų dalių ir apima platesnį socialinių, emocinių ir sprendimų priėmimo gebėjimų spektrą. Vertinime dalyvavo 31 Dienos centro paslaugų gavėjas (100 proc.). Rezultatai pateikiami 4 paveikslėlyje.

4 pav. Pirminis savarankiškumą stiprinančių gebėjimų vertinimas, proc. (2026 m. I pusmetis)

Pastaba: Diagramoje pateikti procentai atspindi paslaugų gavėjų savęs vertinimą.



Rezultatų analizė: Veiklos analizės rezultatai rodo teigiamą tendenciją stiprinant Dienos centro paslaugų gavėjų įgalinimą ir savarankiškumą: didžiausią dalį sudaro asmenys, sustiprinę gebėjimą laikytis susitarimų su darbuotojais (92,3 proc.) bei aktyviai dalyvauti planuojant kasdienę veiklą (91 proc.), o taip pat reikšmingai augo gebėjimas įvardyti reikalingą pagalbą (84,3 proc.) bei savarankiškai spręsti problemas prieš kreipiantis pagalbos (83,3 proc.), kas patvirtina sėkmingą paslaugų gavėjų savarankiškumo ugdymą ir didesnę jų įsitraukimą į kasdienį gyvenimą. Kadangi tai pirminis vertinimas, gauti rezultatai bus naudojami vertinant paslaugų gavėjų savarankiškumo pokyčius pakartotinio vertinimo metu 2026 m. II pusmetį.

Rekomendacija veiklos gerinimui. Stiprinti Dienos centro paslaugos gavėjų savarankiškumą, skatinant aktyviau priimti sprendimus ir savarankiškai spręsti kasdienes situacijas.

6. PASLAUGŲ GAVĖJŲ GYVENIMO KOKYBĖS GERINIMO REZULTATAI

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

1 rodiklis. Paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės sričių (gebėjimų ugdymo ir palaikymo, gerovės, socialinės įtraukties ir įgalinimo) įvertinimo vidurkis (proc.).

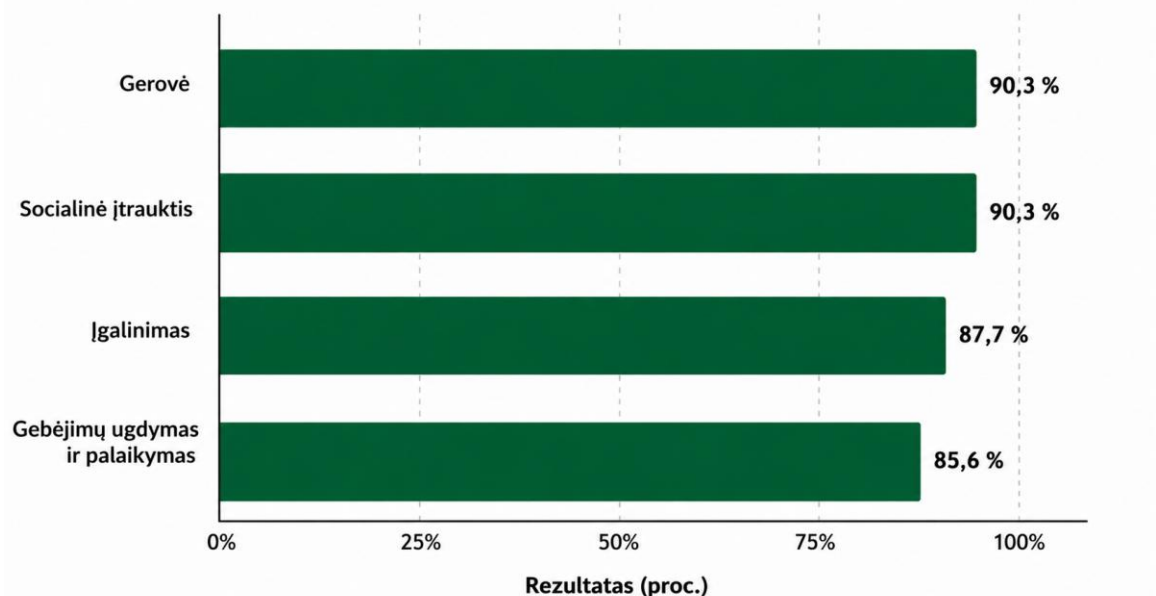
2 rodiklis. Paslaugų gavėjų, kurių gyvenimo kokybės sričių (gebėjimų ugdymo ir palaikymo, gerovės, socialinės įtraukties ir įgalinimo) vertinimo rezultatas pagerėjo, lyginant su ankstesniu vertinimu, dalis (proc.).

Įrankis: Gyvenimo kokybės vertinimo klausimynas ir paslaugų gavėjų klausimynas.

Rezultatai. 2026 m. I pusmetį atliktas pirminis Dienos centro paslaugos gavėjų gyvenimo kokybės vertinimas. Vertinime dalyvavo 31 paslaugų gavėjas (100 proc.). Kadangi tai pirminis vertinimas, gauti rezultatai sudaro pradinę ataskaitos bazę, su kuria bus lyginami pakartotinio vertinimo rezultatai 2026 m. II pusmetį. Gyvenimo kokybės sričių vertinimo rezultatai pateikiami 5 paveikslėlyje, o bendras paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės vertinimas – 6 paveikslėlyje.

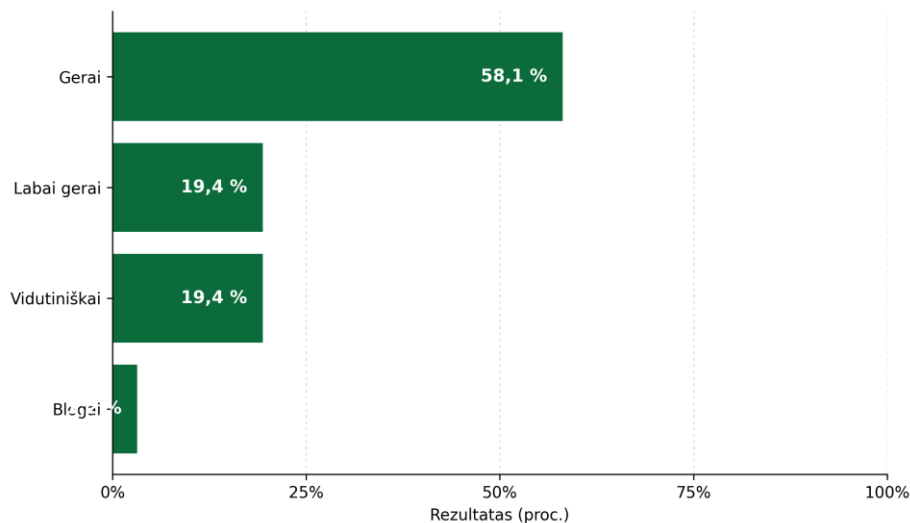
Pastaba. Kadangi 2026 m. I pusmetį atliktas pirminis gyvenimo kokybės vertinimas, 2 rodiklio reikšmė šiame ataskaitiniame laikotarpyje nenustatoma. Ji bus apskaičiuota atlikus pakartotinį vertinimą 2026 m. II pusmetį.

5 pav. Pirminis gyvenimo kokybės sričių vertinimas, proc. (2026 m. I pusmetis)



Pastaba. Diagramoje pateikti procentai atspindi paslaugų gavėjų savo gebėjimų ir gyvenimo kokybės sričių įsivertinimą.

6 pav. Paslaugų gavėjų savo gyvenimo kokybės vertinimas, proc. (2026 m. I pusmetis)



Rezultatų analizė: Atliekant pirminį Dienos Centro paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės vertinimą pagal atskiras gyvenimo kokybės sritis (5 pav.), 2026 m. I pusmečio rezultatai atskleidė aukštus paslaugų gavėjų pasitenkinimo ir gerovės rodiklius, t. y. didžiausią įvertinimą pelnė gerovės bei socialinės įtraukties sritys, kurias palankiai įvertino po 90,3 proc. respondentų, o įgalinimo sritis sulaukė 87,7 proc., tuo tarpu gebėjimų ugdymas ir palaikymas buvo įvertinti 85,6 proc., kas rodo, kad teikiamos paslaugos šiose srityse yra efektyvios.

2026 m. I pusmečio paslaugų gavėjų bendri gyvenimo kokybės vertinimo rezultatai (6 pav.) rodo teigiamas tendencijas: didžioji dauguma respondentų savo gyvenimo kokybę vertina teigiamai – 58,1 proc. ją nurodo kaip „gerai“, o 19,4 proc. – kaip „labai gerai“, tuo tarpu „vidutiniškai“ savo gyvenimo kokybę įvertino 19,4 proc. paslaugų gavėjų.

Pirminio vertinimo rezultatai sudaro pagrindą stebėti paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės pokyčius pagal sritis ir bendrą gyvenimo kokybės vertinimą pakartotinio vertinimo metu.

Rekomendacija veiklos gerinimui. Toliau stiprinti gebėjimų ugdymo ir įgalinimo veiklas, siekiant gerinti paslaugų gavėjų gyvenimo kokybę ir savarankiškumą.

7. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮTRAUKIMO Į INDIVIDUALIŲ PLANŲ RENGIMĄ REZULTATAI

35 kriterijus. Socialinių paslaugų teikėjas įtraukia paslaugų gavėjus kaip aktyvius dalyvius į Individualaus plano rengimą ir peržiūrą, kad užtikrintų paslaugų gavėjo asmeninį indėlį į jo Individualų planą.

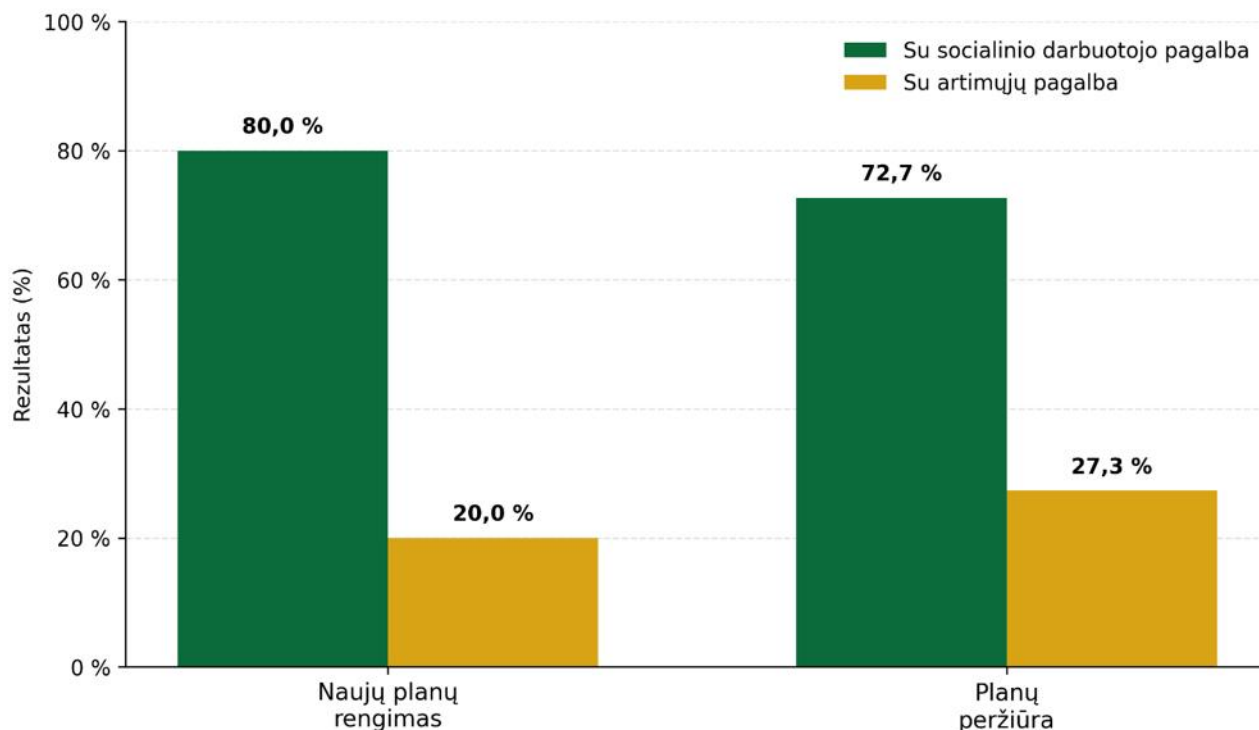
1 rodiklis. Paslaugų gavėjų, dalyvavusių rengiant pagalbos planą, dalis (proc.).

2 rodiklis. Paslaugų gavėjų, dalyvavusių peržiūrint pagalbos planą, dalis (proc.).

Įrankis: Individualūs pagalbos planai ir jų peržiūros dokumentai.

Rezultatai: 2026 m. I pusmetį parengti 5 nauji individualūs pagalbos planai, o jų rengime dalyvavo visi 5 nauji Dienos centro paslaugos gavėjai (100 proc.). Iš jų 4 individualūs pagalbos planai buvo rengiami dalyvaujant paslaugų gavėjams, padedant socialiniam darbuotojui, o 1 planas – dalyvaujant paslaugos gavėjui kartu su jo artimuoju. Per ataskaitinį laikotarpį taip pat buvo peržiūrėta 11 individualių pagalbos planų, ir visuose peržiūros procesuose dalyvavo paslaugų gavėjai (100 proc.). Iš jų 8 planų peržiūros vyko dalyvaujant paslaugų gavėjams, padedant socialiniam darbuotojui, o 3 planų peržiūrose kartu dalyvavo ir paslaugų gavėjų artimieji. Likusių paslaugų gavėjų individualių pagalbos planų peržiūros bus atliekamos 2026 m. II pusmetį pagal nustatytą planų peržiūros grafiką. Rezultatai pateikiami 7 paveikslėlyje.

7 pav. Paslaugų gavėjų dalyvavimas rengiant ir peržiūrint individualius pagalbos planus, proc. (2026 m. I pusmetis)



Rezultatų analizė: Per ataskaitinį laikotarpį buvo parengti 5 nauji individualūs pagalbos planai, nes šiems asmenims pirmą kartą pradėta teikti Dienos centro paslauga. Taip pat atliktos 11 individualių pagalbos planų peržiūros, kurios vykdytos pagal nustatytą planų peržiūros grafiką arba pasikeitus paslaugų gavėjų poreikiams. Nors visų naujų individualių pagalbos planų rengime ir visų pagalbos planų peržiūrose dalyvavo 100 proc. paslaugų gavėjų, dalyvavimo forma buvo pritaikyta prie kiekvieno asmens individualių galimybių. Dauguma paslaugų gavėjų planų rengime (4 iš 5, t. y. 80 proc.) ir peržiūrose (8 iš 11, t. y. 72,7 proc.) dalyvavo padedant socialiniam darbuotojui, kuris padėjo išsakyti poreikius, aptarti tikslus ir priimti sprendimus. Tais atvejais, kai dėl sveikatos būklės ar kitų objektyvių priežasčių buvo reikalinga papildoma pagalba, į procesą buvo įtraukti artimieji – rengiant 1 iš 5 (20 proc.) naujų individualių pagalbos planų ir peržiūrint 3 iš 11 (27,3 proc.) individualių pagalbos planų. Nauji planai rengiami tik naujai paslaugas pradėjusiems gauti asmenims, o planų peržiūros atliekamos pagal nustatytą grafiką. Todėl likusių paslaugų gavėjų individualių pagalbos planų peržiūros bus vykdomos 2026 m. II pusmetį, užtikrinant jų dalyvavimą šiame procese.

Rekomendacija veiklos gerinimui. Toliau skatinti Dienos centro paslaugos gavėjus aktyviai dalyvauti rengiant ir peržiūrint Pagalbos planus.

8. PASLAUGŲ TEIKIMO TĘSTINUMO REZULTATAI

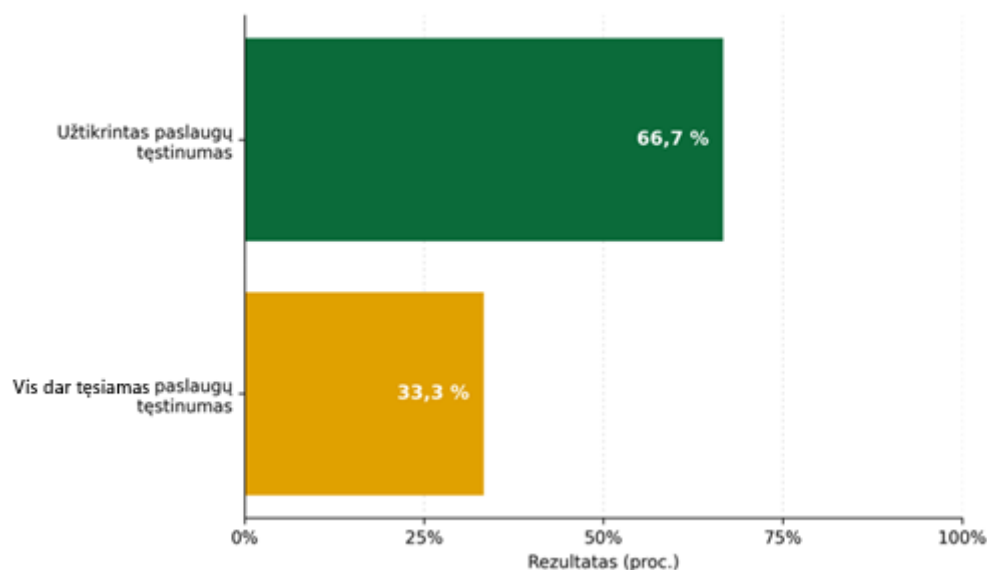
36 kriterijus. Socialinių paslaugų teikėjas nustato ir peržiūri paslaugų teikimo procesą, stebi ir kontroliuoja paslaugų kokybę.

1 rodiklis. Paslaugų tęstinumo atvejų, kuriuose buvo užtikrintas paslaugų tęstinumas, dalis (proc.).

Įrankis: Paslaugų tęstinumo registravimo žurnalas.

Rezultatai: 2026 m. I pusmetį buvo užregistruoti 3 paslaugų tęstinumo atvejai. Paslaugų tęstinumas užtikrintas 2 atvejais (66,7 proc.). Rezultatai pateikiami 8 paveikslėlyje.

8 pav. Paslaugų tęstinumo užtikrinimo rezultatai, proc. (2026 m. I pusmetis)



Rezultatų analizė. Paslaugų tęstinumas buvo užtikrintas 2 iš 3 užregistruotų atvejų (66,7 proc.). Paslaugų gavėjams buvo suteiktos šios paslaugos: užtikrintas tęstinis dalyvavimas profesinės rehabilitacijos programoje, suteiktos tarpininkavimo paslaugos įregistruojant individualią veiklą bei užtikrintas tarpininkavimas dėl paslaugų gavimo Priklausomybės ligų centre. Šios suteiktos tęstinumo paslaugos prisidėjo prie abstinencijos išlaikymo, emocinės savijautos gerėjimo, didesnio pasitikėjimo savimi ir savarankiškumo. Trečiasis paslaugų tęstinumo atvejis į užtikrinto paslaugų tęstinumo rodiklį nebuvo įtrauktas, nes ataskaitinio laikotarpio pabaigoje paslaugų gavėja dar mokėsi pagal profesinės rehabilitacijos programą. Baigus programą bus tęsiamas paslaugų teikimas, ieškant galimybių įsidarbinti pagal įgytą profesiją ir užtikrinant tolesnį pagalbos tęstinumą. Todėl 66,7 proc. rodiklis atspindi tarpinę situaciją ataskaitinio laikotarpio pabaigoje.

Rekomendacija veiklos gerinimui. Toliau stiprinti bendradarbiavimą su socialines, sveikatos priežiūros ir profesinės rehabilitacijos paslaugas teikiančiomis organizacijomis, siekiant užtikrinti sklandų paslaugų gavėjų perėjimą tarp skirtingų paslaugų ir tęstinę pagalbą.

9. TEIKIAMŲ PASLAUGŲ NAUDOS PASLAUGŲ GAVĖJAMS REZULTATAI

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

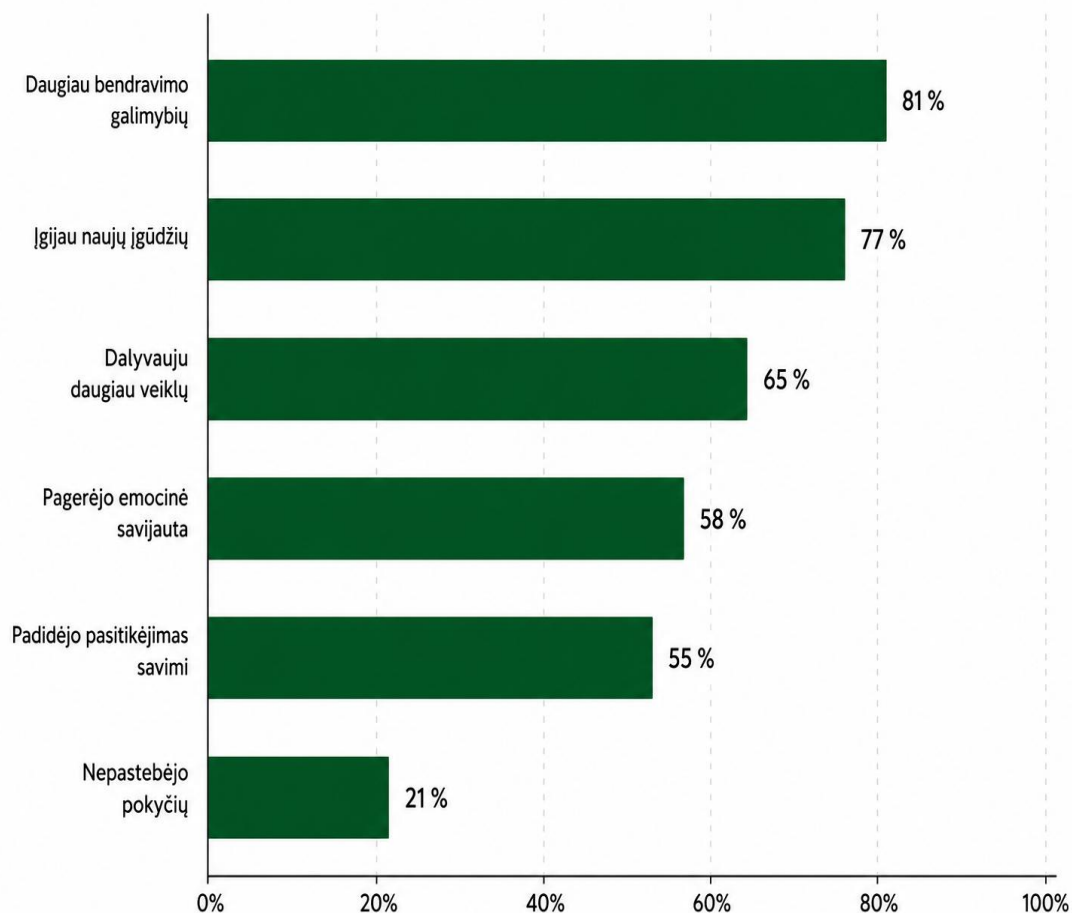
1 rodiklis. Paslaugų gavėjų, teigiamai įvertinusių jiems teikiamų socialinių paslaugų naudą, dalis (proc.).

2 rodiklis. Dienos centro paslaugų gavėjų, pastebėjusių teigiamus pokyčius savo gyvenime dėl gautų paslaugų, dalis (proc.).

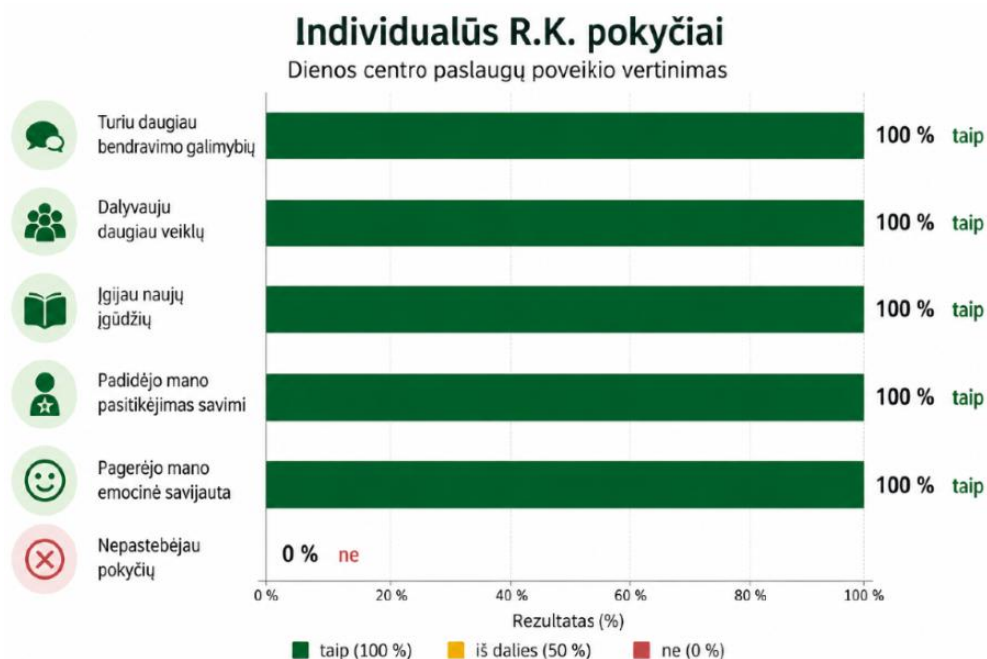
Įrankis: Paslaugų gavėjų klausimynas.

Rezultatai: Remiantis Dienos centro paslaugos gavėjų apklausos duomenimis (apklaustas 31 Dienos centro paslaugos gavėjas), įvertinta teikiamų socialinių paslaugų nauda ir paslaugų gavėjų pastebėti teigiami pokyčiai. Apklausos rezultatai pateikiami 9 paveikslėlyje.

**9 pav. Dienos centro paslaugų gavėjų įvardyta Dienos centro paslaugos nauda, proc.
(2026 m. I pusmetis)**



**10 pav. Dienos centro paslaugos gavėjo R. K. įvardyta Dienos centro paslaugos nauda
(2026 m. I pusmetis)**



Rezultatų analizė. Apklausos rezultatai (9 pav.) rodo, kad **kolektyviniu požiūriu**, Dienos centre teikiamos paslaugos prisideda prie paslaugų gavėjų socialinių įgūdžių, aktyvumo ir savarankiškumo stiprinimo. Paslaugų gavėjų vertinimai atskleidė teigiamą socialinių paslaugų poveikį jų kasdieniam gyvenimui: didžioji dalis respondentų džiaugiasi atsiradusiomis naujomis galimybėmis (daugiau bendravimo galimybių nurodė 81 proc., o naujų įgūdžių įgijo 77 proc.), aktyviau dalyvauja bendrose veiklose (65 proc.) bei pastebi asmeninę pažangą (pagerėjusią emocinę savijautą jautė 58 proc., o padidėjusį pasitikėjimą savimi – 55 proc.), tuo tarpu pokyčių nepastebėjo 21 proc. paslaugų gavėjų.

Individualiu požiūriu, Dienos centro paslaugos gavėjo R. K. vertinimas (10 pav.) rodo, kad Dienos centro paslaugų nauda pasireiškė didesnėmis bendravimo galimybėmis, aktyvesniu dalyvavimu veiklose, naujų įgūdžių įgijimu, padidėjusiu pasitikėjimu savimi ir pagerėjusia emocine savijauta. Į visus penkis teigiamus pokyčius apibūdinančius teiginius paslaugos gavėjas atsakė „taip“, o į teiginį „nepastebėjau pokyčių“ – „ne“. Šis individualus atvejis papildo kolektyvinio vertinimo rezultatus ir patvirtina, kad Dienos centro paslaugos teikia apčiuopiamą naudą paslaugų gavėjo gyvenimo kokybei, socialiniam aktyvumui ir savarankiškumui.

Rekomendacija veiklos gerinimui. Toliau plėtoti individualizuotas paslaugas, stiprinant Dienos centro paslaugos gavėjų socialinius įgūdžius, savarankiškumą ir aktyvų dalyvavimą bendruomenėje.

10. REZULTATAI, KURIE RODO PASLAUGŲ GAVĖJŲ IR KITŲ SVARBIŲ SUINTERESUOTŲJŲ ŠALIŲ PASITENKINIMĄ

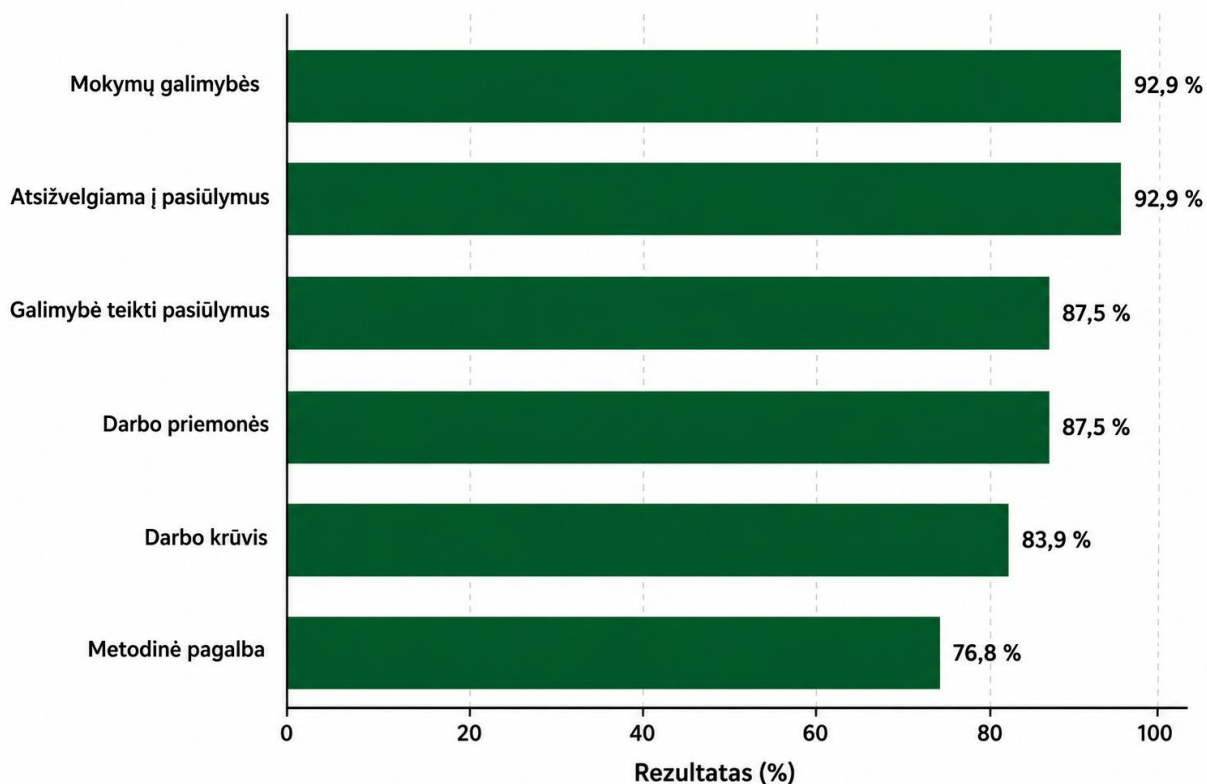
45 kriterijus. Socialinių paslaugų teikėjas matuoja paslaugų gavėjų ir visų suinteresuotųjų šalių pasitenkinimą remdamasis vidaus ir (arba) išorės vertinimu.

1 rodiklis. Paslaugų gavėjų, artimųjų ir darbuotojų pasitenkinimo lygis (proc.).

Įrankis: Darbuotojų, paslaugų gavėjų ir jų artimųjų klausimynai.

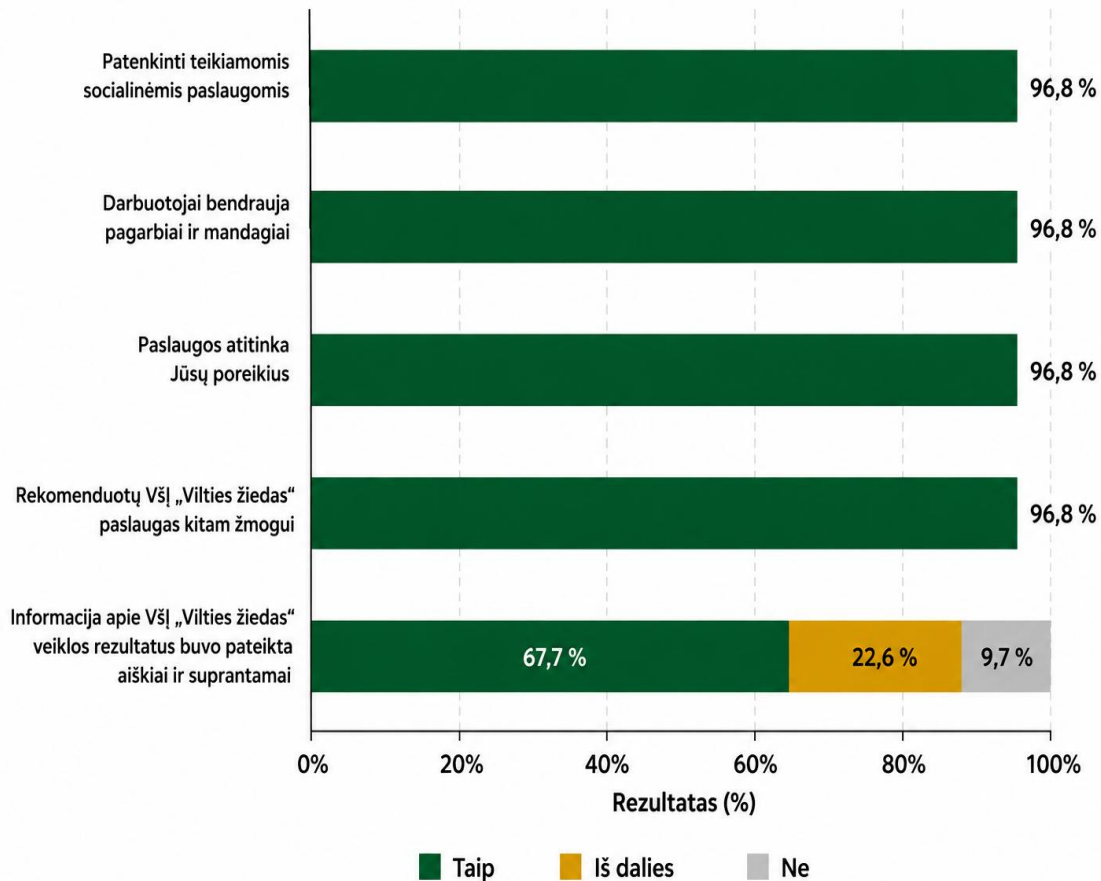
Rezultatai: 2026 m. I pusmetį atliktos socialines paslaugas teikiančių darbuotojų, Dienos centro paslaugos gavėjų ir jų artimųjų apklausos, kuriomis vertintas pasitenkinimas teikiamomis socialinėmis paslaugomis, bendradarbiavimu, darbo organizavimu ir paslaugų kokybe. Apklausti 56 (iš 63) darbuotojai (įskaitant 6 Dienos centro darbuotojus), 31 Dienos centro paslaugos gavėjas (iš 31) ir 27 jų artimieji. Apklausų rezultatai pateikiami 11-13 paveikslėliuose.

11 pav. Darbuotojų apklausos pagrindiniai rezultatai, proc. (2026 m. I pusmetis)



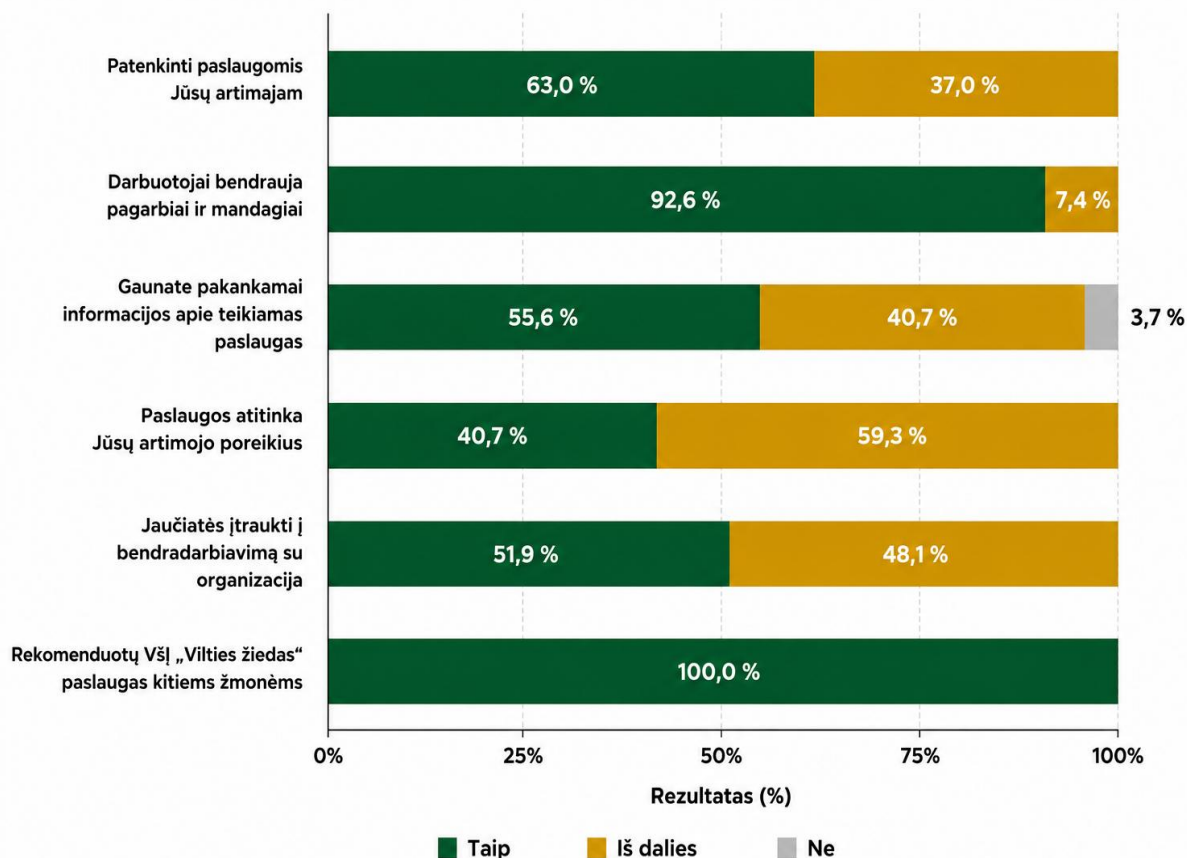
Darbuotojų apklausos rezultatų analizė. Apklausos rezultatai (11 pav.) atskleidžia aukštą darbuotojų pasitenkinimą darbo sąlygomis bei galimybėmis tobulėti organizacijoje: didžiausią pasitenkinimą darbuotojai išreiškė dėl atsižvelgimo į jų pateiktus pasiūlymus (92,9 proc.) bei mokymosi galimybių (92,2 proc.), o taip pat palankiai vertino galimybę teikti pasiūlymus (87,5 proc.) ir turimas darbo priemones (87,5 proc.), tuo tarpu mažiausią, nors vis tiek gerą, įvertinimą gavo darbo krūvis (83,9 proc.), kas rodo esamus darbuotojų išitraukimo ir tobulėjimo aspektus bei atskleidžia sritį, kurioje ateityje tikslinga peržiūrėti ar geriau subalansuoti užduočių apimtis.

12 pav. Paslaugų gavėjų apklausos pagrindiniai rezultatai, proc. (2026 m. I pusmetis)



Paslaugų gavėjų apklausos rezultatų analizė. Dienos centro paslaugų gavėjų apklausos rezultatai rodo labai aukštą pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis. Net 96,8 proc. respondentų nurodė, kad yra patenkinti socialinėmis paslaugomis, darbuotojai su jais bendrauja pagarbiai ir mandagiai, paslaugos atitinka jų poreikius, taip pat jie rekomenduotų VšĮ „Vilties žiedas“ paslaugas kitam asmeniui. Tokį aukštą rezultatą lemia pagarbus darbuotojų bendravimas, individualių poreikių atliepimas ir teigiamai vertinama bendra paslaugų kokybė. Žemesnis rezultatas nustatytas vertinant informacijos apie VšĮ „Vilties žiedas“ veiklos rezultatus aiškumą ir suprantamumą: daugumai informacija pateikiama tinkamai (67,7 proc. paslaugų gavėjų atsakė „taip“, 22,6 proc. – „iš dalies“), o daliai paslaugų gavėjų (9,7 proc.) ji nėra pakankamai aiški arba lengvai suprantama. Tai rodo, kad tikslinga veiklos rezultatus pristatyti paprastesne kalba, naudoti daugiau vaizdinės medžiagos, konkrečių pavyzdžių ir informaciją pakartotinai aptarti su paslaugų gavėjais. Taip būtų stiprinamas jų informuotumas ir supratimas apie organizacijos veiklos rezultatus.

13 pav. Paslaugų gavėjų artimųjų apklausos pagrindiniai rezultatai, proc. (2026 m. I pusmetis)



Paslaugų gavėjų artimųjų apklausos rezultatų analizė. 2026 m. I pusmečio paslaugų gavėjų artimųjų apklausos rezultatai (13 pav.) atskleidžia palankų bendrą įstaigos vertinimą. Gauti rezultatai atskleidė, kad net 100 proc. apklaustųjų rekomenduočių VšĮ „Vilties žiedo“ paslaugas kitiems, 92,6 proc. teigiamai vertina pagarbų darbuotojų bendravimą, o 63 proc. yra patenkinti paslaugomis. Daugiau nei pusė apklaustųjų jaučiasi įtraukti į bendradarbiavimą (51,9 proc.) ir gauna pakankamai informacijos (55,6 proc.). Tuo tarpu paslaugų atitikties artimojo poreikiams siekia 40,7 proc., kas rodo svarbią kryptį ateičiai – tikslinga tobulinti teikiamas paslaugas bei dar labiau pritaikyti jas prie individualių kiekvieno asmens poreikių.

Rekomendacija veiklos gerinimui. Toliau stiprinti bendradarbiavimą su Dienos centro paslaugos gavėjais, jų artimaisiais ir darbuotojais, sistemingai vertinant jų pasitenkinimą ir gautus rezultatus taikant paslaugų kokybės gerinimui.

11. REZULTATAI, RODANTYS, KAD PASLAUGŲ GAVĖJAI, PERSONALAS IR KITOS SVARBIOS SUINTERESUOTOSIOS ŠALYS SUPRANTA VEIKLOS REZULTATUS

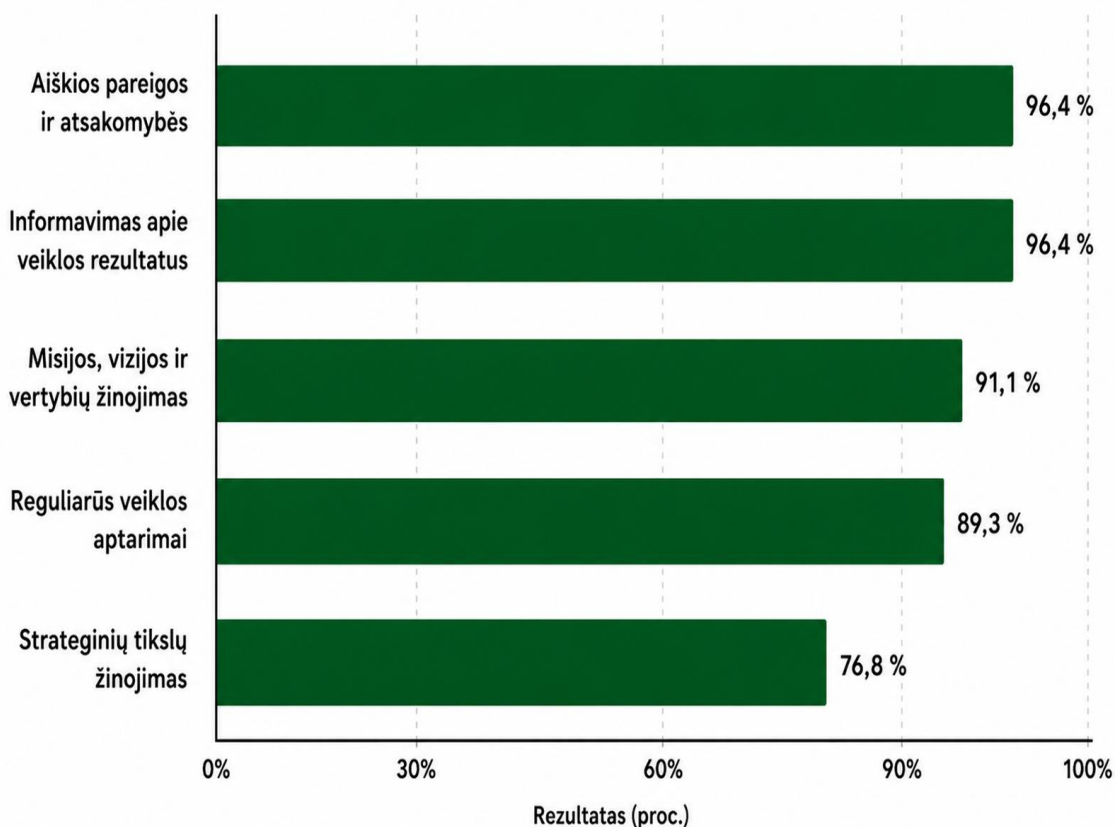
46 kriterijus. Socialinių paslaugų teikėjas teikia prieinamą, lengvai suprantamą informaciją apie užfiksuotus rezultatus, įskaitant apklausų rezultatus.

1 rodiklis. Paslaugų gavėjų, artimųjų ir darbuotojų, susipažinusių su veiklos rezultatais ir jų analize bei juos suprantančių, dalis (proc.).

Įrankis: Paslaugų gavėjų, jų artimųjų ir darbuotojų klausimynai bei darbuotojų susirinkimų protokolai.

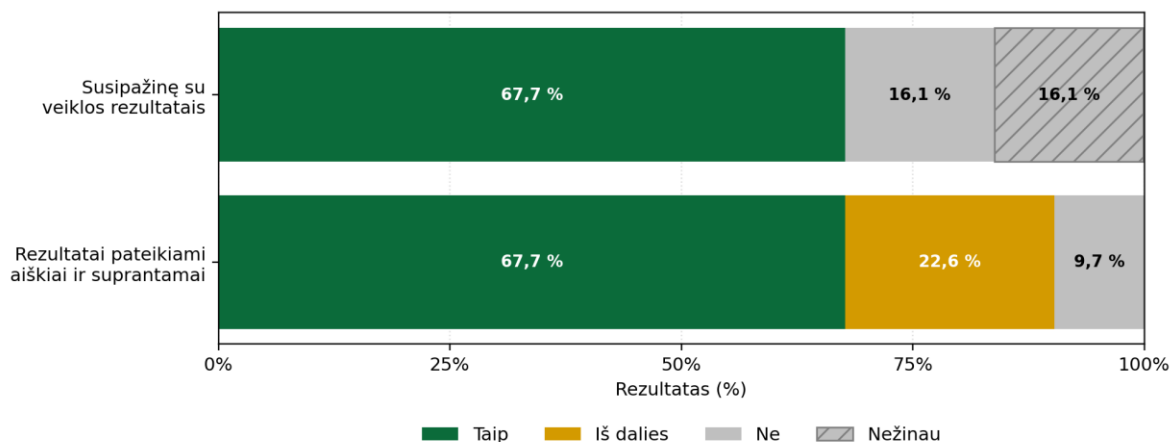
Rezultatai: 2026 m. I pusmetį atliktos darbuotojų, Dienos centro paslaugų gavėjų ir jų artimųjų apklausos, kuriomis vertintas informuotumas apie organizacijos veiklą, veiklos rezultatus ir teikiamas paslaugas. Apklausti 56 (iš 63) darbuotojai (įskaitant 6 Dienos centro darbuotojus), 31 Dienos centro paslaugos gavėjas ir 27 jų artimieji. Darbuotojų susirinkimų metu darbuotojai taip pat buvo supažindinti su organizacijos veiklos rezultatais, jų analize ir numatytomis veiklos gerinimo priemonėmis (susirinkimo protokolai). Apklausų rezultatai pateikiami 14-16 paveikslėliuose.

14 pav. Darbuotojų informuotumas apie organizacijos veiklą ir rezultatus, proc. (2026 m. I pusmetis)



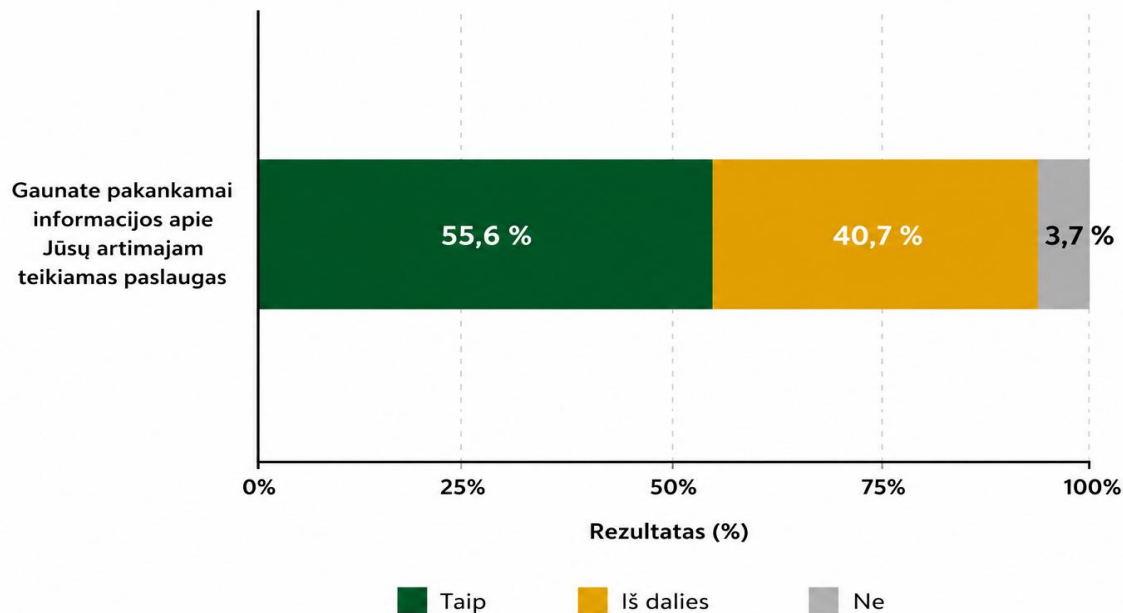
Darbuotojų apklausos rezultatų analizė. Darbuotojų apklausos rezultatai (14 pav.) rodo aukštą darbuotojų supratimą apie organizacijos veiklą ir jos rezultatus. Didžiausią įvertinimą gavo aiškiai apibrėžtos pareigos ir atsakomybės bei informavimas apie organizacijos veiklos rezultatus – po 96,4 proc. darbuotojų nurodė, kad šiose srityse informacija yra aiški ir suprantama. Tai rodo, kad organizacijoje yra nusistovėję aiškūs darbo organizavimo principai, darbuotojai žino savo atsakomybes ir yra reguliariai supažindinami su veiklos rezultatais. Aukštai įvertintas ir organizacijos misijos, vizijos bei vertybių žinojimas (91,1 proc.) bei reguliarūs veiklos aptarimai (89,3 proc.). Šie rezultatai rodo, kad darbuotojai supranta organizacijos veiklos kryptį ir turi galimybę reguliariai aptarti veiklos rezultatus bei aktualius klausimus, todėl stiprėja jų įsitraukimas į organizacijos veiklą. Mažiausias įvertinimas nustatytas strateginių tikslų žinojimo srityje (76,8 proc.). Šis rodiklis yra mažesnis nei kitų vertintų sričių, todėl rodo poreikį daugiau dėmesio skirti strateginių tikslų komunikavimui ir jų aptarimui su darbuotojais.

15 pav. Dienos centro paslaugų gavėjų informuotumas apie organizacijos veiklos rezultatus, proc. (2026 m. I pusmetis)



Paslaugų gavėjų apklausos rezultatų analizė. Apklausos rezultatai (15 pav.), susiję su informavimu apie veiklos rezultatus, atskleidžia vidutinį jų išitraukimo lygį: 67,7 % respondentų nurodė, kad yra susipažinę su veiklos rezultatais, ir toks pat procentas (67,7 %) patvirtino, jog rezultatai jiems pateikiami aiškiai bei suprantamai. Gauti duomenys parodo, kad ateityje tikslinga ieškoti patrauklesnių ir labiau įtraukiančių būdų supažindinti paslaugų gavėjus su Dienos centro pasiekimais.

16 pav. Dienos centro paslaugų gavėjų artimųjų informuotumo apie jų artimajam teikiamas paslaugas vertinimas, proc. (2026 m. I pusmetis)



Paslaugų gavėjų artimųjų apklausos rezultatų analizė. Apklausos rezultatai (16 pav.) atskleidžia informacijos prieinamumo tendencijas: daugiau nei pusė respondentų (55,6 proc.) nurodo gaunantys pakankamai informacijos apie savo artimajam teikiamas paslaugas, beveik du penktadaliai (40,7 proc.) su tuo sutinka iš dalies, o neigiamai atsakė tik nedidelė dalis (3,7 proc.). Gauti duomenys rodo, kad bendras informavimas yra pakankamai geras, tačiau kartu atskleidžia, kad daliai jų vis dar reikalingas išsamesnis ir sklandesnis informavimas.

Rekomendacija veiklos gerinimui. Toliau užtikrinti aiškų ir reguliariai atnaujinamą darbuotojų, Dienos centro paslaugos gavėjų ir jų artimųjų informavimą apie organizacijos veiklą bei veiklos rezultatus, gautus apklausų rezultatus panaudojant paslaugų kokybės gerinimui.