

VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS „VILTIES ŽIEDAS“ 2026 METŲ PIRMOJO PUSMEČIO DIENOS SOCIALINĖS GLOBOS ASMENS NAMUOSE PASLAUGOS KOKYBĖS RODIKLIŲ ANALIZĖ

IVADAS

Ši ataskaita parengta, atliekant 2026 m. I pusmečio EQUASS kokybės rodiklių analizę. Ataskaitoje analizuojami Viešosios įstaigos „Vilties žiedas“ teikiamos dienos socialinės globos asmens namuose paslaugos kokybės rodikliai. Analizės tikslas – įvertinti dienos socialinės globos asmens namuose paslaugos kokybės rodiklius, nustatyti stipriąsias ir tobulintinas veiklos sritis bei numatyti rekomendacijas tolesniam paslaugos kokybės gerinimui.

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

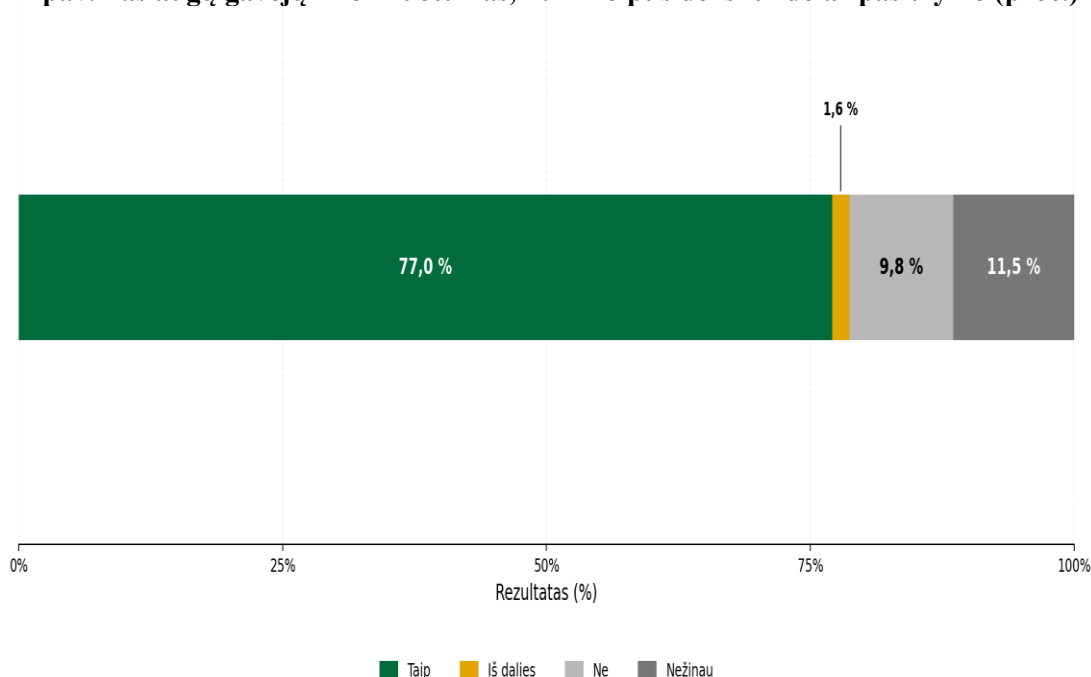
1 rodiklis. Paslaugų gavėjų, žinančių, kur kreiptis dėl skundo ar pasiūlymo, dalis (proc.).

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

Įrankis: Paslaugų gavėjų klausimynas, gyvenimo kokybės vertinimo klausimynas.

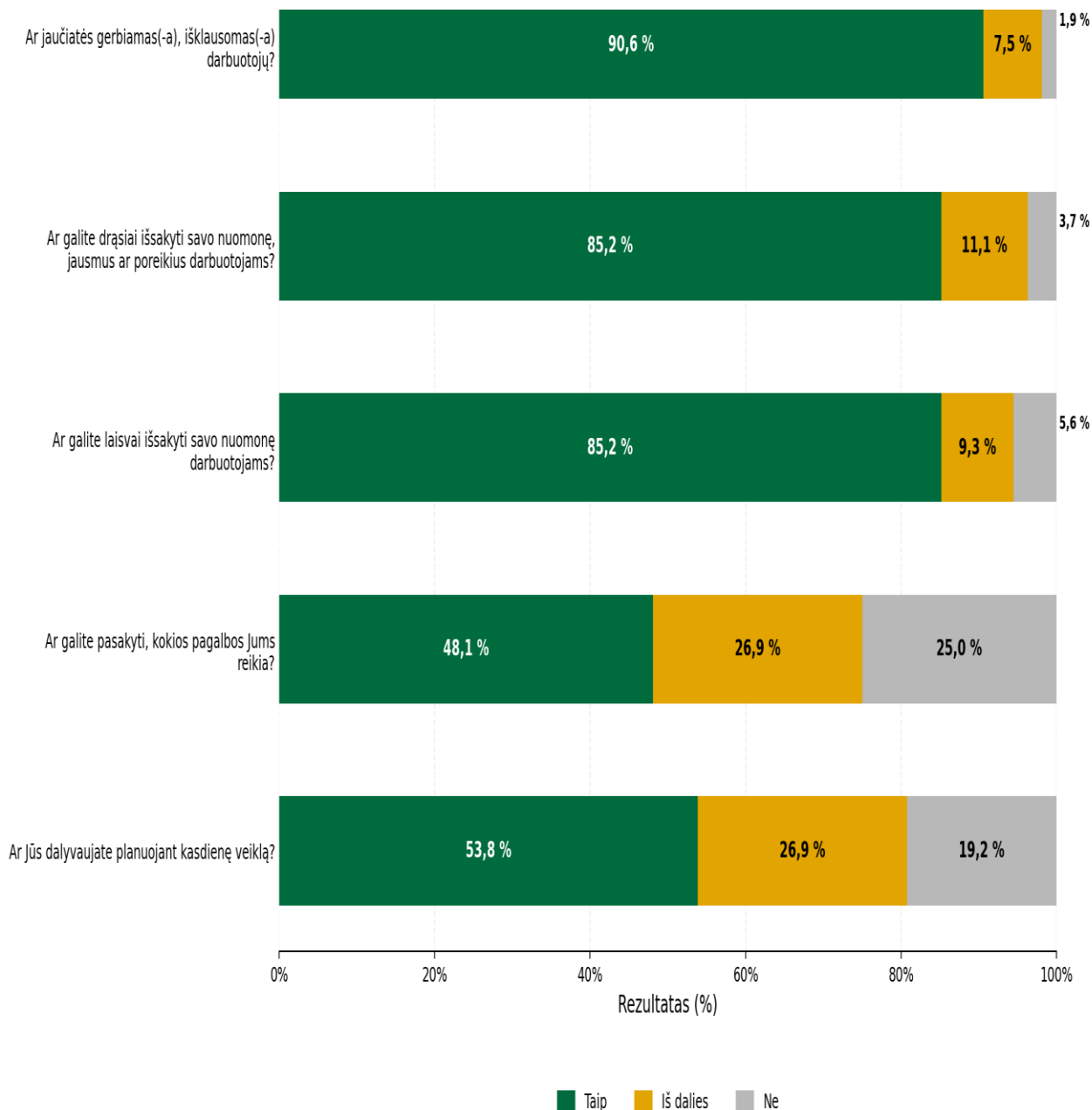
Rezultatai: Dienos socialinės globos asmens namuose paslaugą gavo 80 paslaugų gavėjų, iš jų apklausoje dalyvavo 59. Apklausos rezultatai rodo, kad dauguma paslaugų gavėjų žino, kur kreiptis dėl skundo ar pasiūlymo. Rezultatai pateikiami 1 paveikslėlyje.

1 pav. Paslaugų gavėjų informuotumas, kur kreiptis dėl skundo ar pasiūlymo (proc.)



Gyvenimo kokybės vertinime dalyvavo 52 iš 80 dienos socialinės globos asmens namuose paslaugos gavėjų. Vertinimo rezultatai rodo, kaip paslaugų gavėjai vertina galimybes išsakyti savo nuomonę, poreikius ir dalyvauti priimant su jų kasdieniu gyvenimu susijusius sprendimus. Rezultatai pateikiami 2 paveikslėlyje.

2 pav. Paslaugų gavėjų galimybės išsakyti nuomonę ir dalyvauti priimant sprendimus (proc.)



Rezultatų analizė: Apklausos rezultatai rodo, kad 77 proc. dienos socialinės globos asmens namuose paslaugų gavėjų žino, kur kreiptis norint pateikti skundą ar pasiūlymą (1 pav.). Dar 1,6 proc. respondentų nurodė tai žinantys iš dalies, 9,8 proc. atsakė, kad nežino, kur kreiptis, o 11,5 proc. respondentų atsakė „nežinau“. Tai rodo, kad dauguma paslaugų gavėjų yra informuoti apie savo teisę teikti skundus ir pasiūlymus, tačiau beveik ketvirtadalis respondentų (22,9 proc.) negalėjo aiškiai nurodyti, kur kreiptis dėl skundo ar pasiūlymo, todėl šios informacijos kartojimui reikėtų skirti daugiau dėmesio. Tokius rezultatus gali lemti tai, kad dienos socialinės globos asmens namuose paslaugų gavėjai yra senyvo amžiaus arba turi sutrikimų, dėl kurių jiems sudėtingiau įsiminti ar atgaminti anksčiau suteiktą informaciją. Todėl svarbu

informaciją apie skundų ir pasiūlymų teikimo galimybes periodiškai pakartoti individualių apsilankymų metu bei pateikti ją paslaugų gavėjams suprantama forma.

Gyvenimo kokybės vertinimo rezultatai (2 pav.) rodo, kad dauguma dienos socialinės globos asmens namuose paslaugų gavėjų jaučiasi gerbiami ir gali laisvai reikšti savo nuomonę. 90,6 proc. respondentų nurodė, kad darbuotojai su jais bendrauja pagarbiai ir juos išklauso, 7,5 proc. šį teiginį įvertino iš dalies, o tik 1,9 proc. atsakė neigiamai. Tai rodo, kad darbuotojų bendravimas grindžiamas pagarba, pasitikėjimu ir dėmesiu kiekvieno paslaugų gavėjo nuomonei. 85,2 proc. respondentų nurodė galintys drąsiai išsakyti savo nuomonę, jausmus ir poreikius darbuotojams, dar 11,1 proc. su tuo sutiko iš dalies, o 3,7 proc. atsakė neigiamai. Toks pat (85,2 proc.) teigiamų atsakymų rodiklis nustatytas ir vertinant galimybę laisvai išsakyti savo nuomonę darbuotojams – 9,3 proc. respondentų atsakė „iš dalies“, o 5,6 proc. – „ne“. Šie rezultatai patvirtina, kad organizacijoje sudarytos sąlygos paslaugų gavėjams būti išklausytiems ir aktyviai dalyvauti priimanč su jų paslaugomis susijusius sprendimus. Žemesni rodikliai nustatyti vertinant gebėjimą įvardyti reikalingą pagalbą ir dalyvavimą planuojant kasdienę veiklą. Tik 48,1 proc. respondentų nurodė galintys aiškiai pasakyti, kokios pagalbos jiems reikia, 26,9 proc. su tuo sutiko iš dalies, o 25 proc. atsakė neigiamai. Taip pat 53,8 proc. respondentų nurodė dalyvaujantys planuojant kasdienę veiklą, 26,9 proc. atsakė „iš dalies“, o 19,2 proc. – „ne“. Tokius rezultatus gali lemti tai, kad dalis paslaugų gavėjų dėl amžiaus ar sveikatos būklės ne visada geba aiškiai įvardyti savo poreikius ar aktyviai įsitraukti į kasdienės veiklos planavimą. Tokiais atvejais svarbus ne tik paties paslaugų gavėjo, bet ir jo artimųjų bei darbuotojų bendradarbiavimas, siekiant kuo tiksliau nustatyti individualius poreikius.

Rekomendacijos veiklos gerinimui: 1) reguliariai priminti paslaugų gavėjams apie jų teises bei skundų ir pasiūlymų teikimo galimybes; 2) skatinti paslaugų gavėjų įtraukimą į kasdienės veiklos planavimą ir sprendimų priėmimą, skatinant reikšti savo nuomonę ir pageidavimus.

3. PARTNERYSČIŲ TEIKIAMOS NAUDOS REZULTATAI

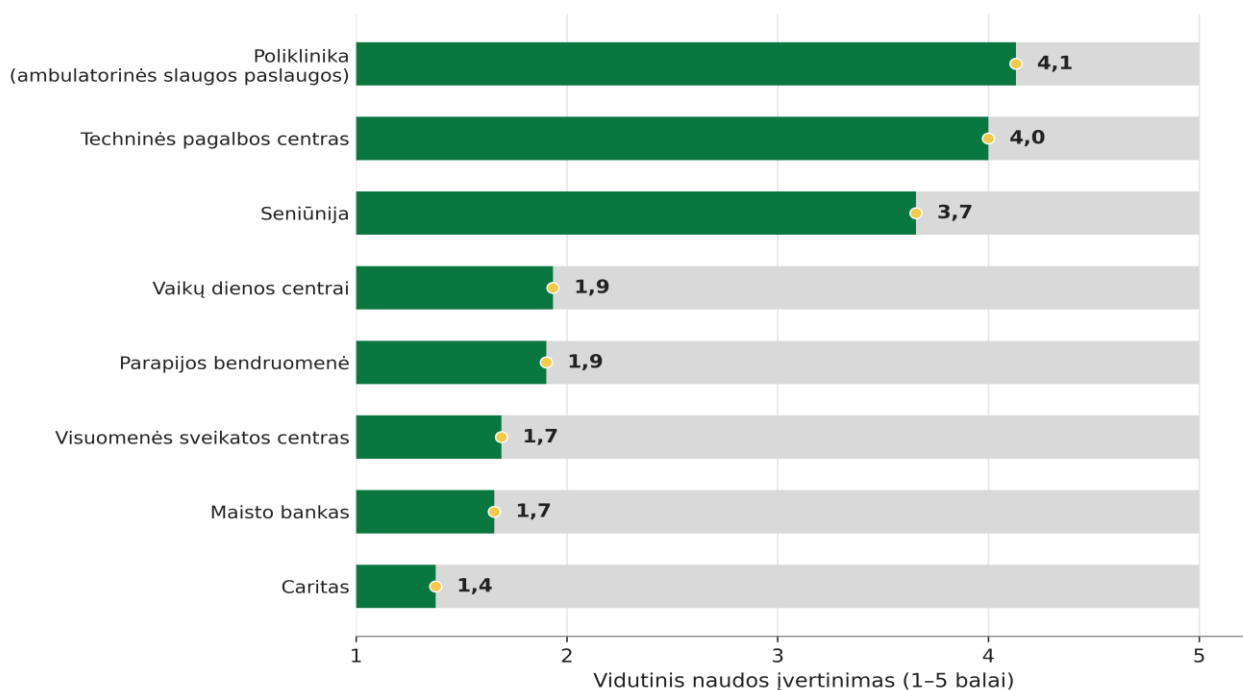
25 kriterijus. Socialinių paslaugų teikėjas įvertina partnerystės rezultatus ir naudą paslaugų gavėjams ir organizacijai.

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 arba paslaugų gavėjas nesinaudojo organizacijos teikiama pagalba, 5 – labai didelė nauda.

Rezultatai: Dienos socialinės globos asmens namuose paslaugų gavėjų apklausoje dalyvavo 59 iš 80 paslaugų gavėjų. Didžiausia socialinių partnerių teikiama nauda įvertinta bendradarbiaujant su poliklinika, Techninės pagalbos centru ir seniūnija. Rezultatai pateikiami 3 paveikslėlyje.

3 pav. Socialinių partnerių teikiamos naudos vertinimo indeksas (vidurkis 1-5 balų skalėje)



Rezultatų analizė. Socialinių partnerių teikiamos naudos vertinimo rezultatai (3 pav.) rodo, kad didžiausią naudą dienos socialinės globos asmens namuose paslaugų gavėjams teikia partneriai, kurių paslaugos tiesiogiai susijusios su sveikatos priežiūra ir kasdienių poreikių tenkinimu. Aukščiausiai įvertinta poliklinikos (ambulatorinės slaugos paslaugų) teikiama nauda (4,1 balo), taip pat Techninės pagalbos centro (4,0 balo). Tai rodo, kad šių partnerių teikiamos paslaugos yra svarbios užtikrinant paslaugų gavėjų sveikatos priežiūrą, aprūpinimą techninės pagalbos priemonėmis ir galimybę kuo ilgiau gyventi savo namų aplinkoje. Seniūnijos teikiama nauda įvertinta 3,7 balo. Toks rezultatas rodo, kad bendradarbiavimas su seniūnija padeda spręsti socialinės paramos, dokumentų tvarkymo ir kitus kasdienes socialinius klausimus, kurie yra aktualūs daliai paslaugų gavėjų. Vidutiniškai įvertinta vaikų dienos centrų ir parapijos bendruomenės veikla (po 1,9 balo), o Visuomenės sveikatos centro ir „Maisto banko“ (po 1,7 balo). Mažiausiai įvertinta „Carito“ teikiama nauda (1,4 balo). Vis dėlto žemesni šių partnerių įvertinimai nebūtinai reiškia, kad jų veikla yra mažiau naudinga. Jie gali būti susiję su tuo, kad ne visi dienos socialinės globos asmens namuose paslaugų gavėjai naudojami šių organizacijų teikiamomis paslaugomis arba jų teikiama pagalba yra aktuali tik tam tikrai paslaugų gavėjų grupei. Gauti rezultatai rodo, kad partnerystės prisideda prie paslaugų gavėjų poreikių tenkinimo, tačiau jų teikiama nauda priklauso nuo konkretaus paslaugų gavėjo situacijos ir naudojimosi partnerių paslaugomis.

Rekomendacija veiklos gerinimui. Stiprinti bendradarbiavimą su poliklinika bei šeimos klinikomis, Techninės pagalbos centru ir seniūnijomis.

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

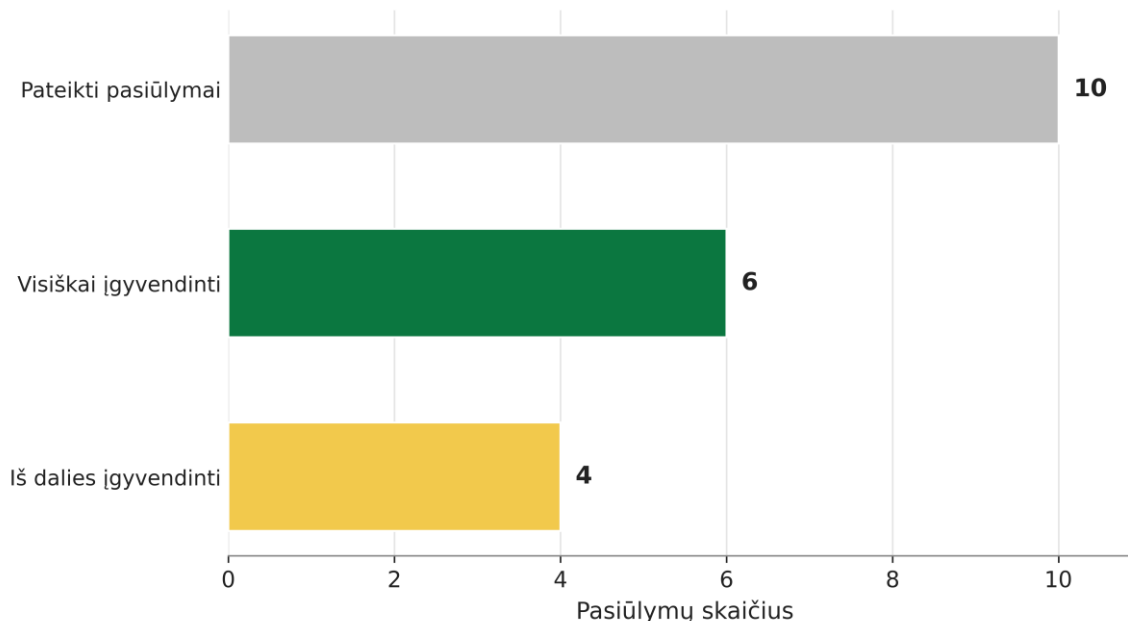
27 kriterijus. Socialinių paslaugų teikėjas įtraukia paslaugų gavėjus kaip aktyvius dalyvius į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą.

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 gauta 10 paslaugų gavėjų ir jų artimųjų pasiūlymų dėl dienos socialinės globos asmens namuose paslaugos gerinimo. Visi pateikti pasiūlymai buvo išnagrinėti, o priimti sprendimai visiškai arba iš dalies įgyvendinti. Rezultatai pateikiami 4 paveikslėlyje.

4 pav. Paslaugų gavėjų (jų artimųjų) pateiktų ir įgyvendintų pasiūlymų skaičius (vnt.)



Rezultatų analizė: 2026 m. I pusmetį dienos socialinės globos asmens namuose paslaugų gavėjai ir jų artimieji pateikė 10 pasiūlymų (4 pav.) dėl paslaugų organizavimo ir kokybės gerinimo. Iš jų 6 pasiūlymai (60 proc.) buvo visiškai įgyvendinti, o 4 pasiūlymai (40 proc.) – įgyvendinti iš dalies. Tai rodo, kad visi pateikti pasiūlymai buvo išnagrinėti ir pagal galimybes į juos buvo reaguojama, siekiant kuo geriau atliepti paslaugų gavėjų poreikius. Visiškai įgyvendinti pasiūlymai buvo susiję su individualių paslaugų pritaikymu paslaugų gavėjų poreikiams, t. y. buvo organizuota psichologo konsultacija (1 atvejis), padidinta paslaugų teikimo trukmė (2 atvejai) ir įvertinus pasikeitusią sveikatos būklę, buvo peržiūrėtas paslaugų poreikis, patikslinti individualūs pagalbos planai ir paslaugų teikimo grafikai (3 atvejai). 40 proc. pasiūlymų buvo įgyvendinti iš dalies (4 atvejai). Visais šiais atvejais buvo atliktas paslaugų gavėjų poreikio peržiūrėjimas, tačiau, specialistams įvertinus situaciją, nebuvo nustatyta pagrindo keisti paslaugų teikimo trukmės.

Rekomendacija veiklos gerinimui. Skatinti paslaugų gavėjus ir jų artimuosius teikti pasiūlymus dėl paslaugų planavimo, organizavimo ir kokybės gerinimo.

5. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮGALINIMO REZULTATAI

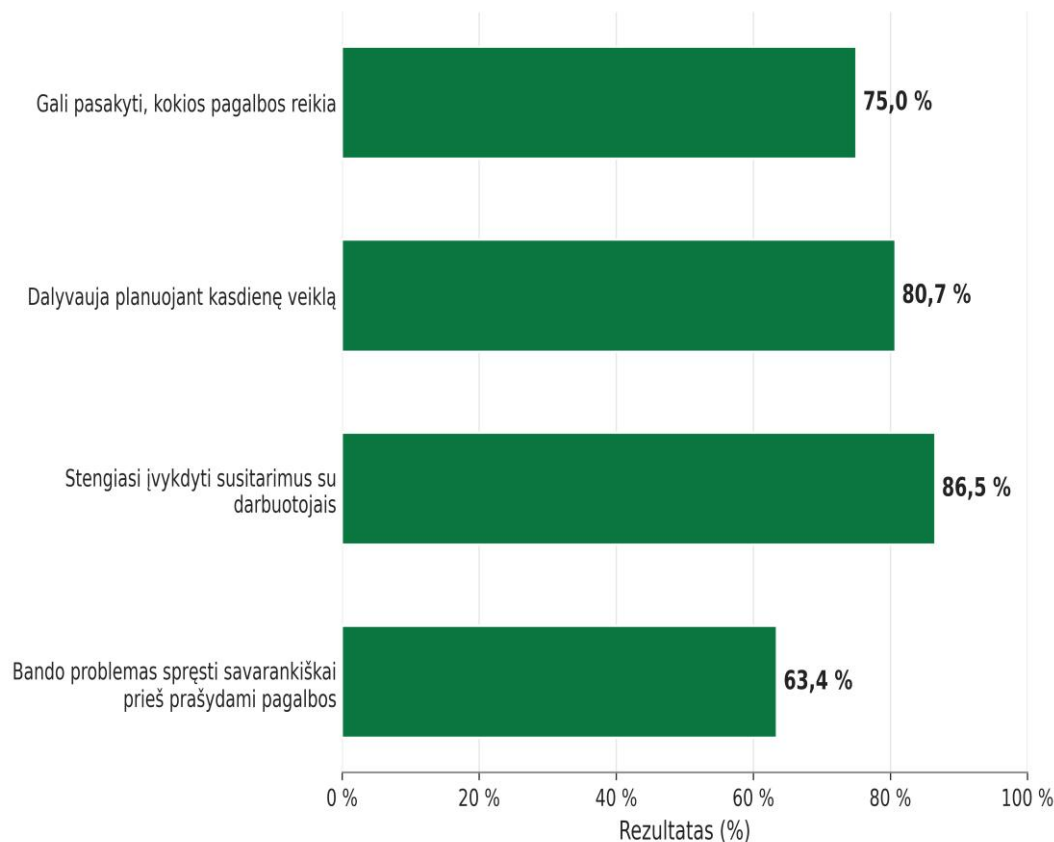
29 kriterijus. Socialinių paslaugų teikėjas taiko specifines priemones, kad personalas ir paslaugų vartotojai suprastų, didintų ir gerintų paslaugų gavėjų įgalinimą.

1 rodiklis. Paslaugų 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 socialinės globos asmens namuose paslaugų gavėjų įgalinimo srities vertinimas. Dienos socialinės globos asmens namuose 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 52 dienos socialinės globos asmens namuose paslaugų gavėjai (iš 80 paslaugų gavėjų). Rezultatai pateikiami 5 paveikslėlyje.

5 pav. Pirminis dienos socialinės globos asmens namuose paslaugų gavėjų įgalinimo srities vertinimas, proc. (2026 m. I pusmetis)



Rezultatų analizė: Pirminio įgalinimo srities vertinimo rezultatai (5 pav.) rodo, kad dienos socialinės globos asmens namuose paslaugų gavėjų įgalinimo gebėjimai yra pakankamai aukšti. Aukščiausiai įvertintas gebėjimas stengtis įvykdyti susitarimus su darbuotojais (86,5 proc.). Tai rodo, kad dauguma paslaugų gavėjų aktyviai bendradarbiauja su darbuotojais, laikosi sutartų veiksmų ir yra motyvuoti dalyvauti paslaugų teikimo procese. 80,7 proc. paslaugų gavėjų nurodė dalyvaujantys planuojant kasdienę veiklą. Šis rezultatas patvirtina, kad organizacijoje sudaromos galimybės paslaugų gavėjams dalyvauti priimant sprendimus dėl jiems teikiamų paslaugų ir planuojant kasdienes veiklas, atsižvelgiant į jų poreikius bei galimybes. 75 proc. respondentų nurodė galintys pasakyti, kokios pagalbos jiems reikia. Tai rodo, kad dauguma paslaugų gavėjų geba įvardyti savo poreikius ir išsakyti lūkesčius darbuotojams. Vis dėlto ketvirtadaliui paslaugų gavėjų tai gali būti sudėtingiau dėl sveikatos būklės, pažintinių funkcijų ar bendravimo sunkumų, todėl svarbu ir toliau taikyti individualius poreikių nustatymo metodus bei į šį procesą, esant poreikiui, įtraukti artimuosius. Žemiausias rodiklis (63,4 proc.) nustatytas vertinant gebėjimą bandyti problemas spręsti savarankiškai prieš prašant pagalbos. Tokius rezultatus gali lemti amžius, sveikatos būklė, dėl kurių savarankiško problemų sprendimo galimybės yra ribotos.

Pakartotinis vertinimas 2026 m. II pusmetį leis nustatyti, ar taikomos įgalinimo priemonės padeda išlaikyti arba didinti paslaugų gavėjų savarankiškumą bei aktyvesnį dalyvavimą priimant sprendimus dėl jiems teikiamų paslaugų.

Rekomendacija veiklos gerinimui. Skatinti paslaugų gavėjų savarankiškumą, aktyvų dalyvavimą priimant sprendimus ir kasdinių situacijų sprendimą savarankiškai.

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.

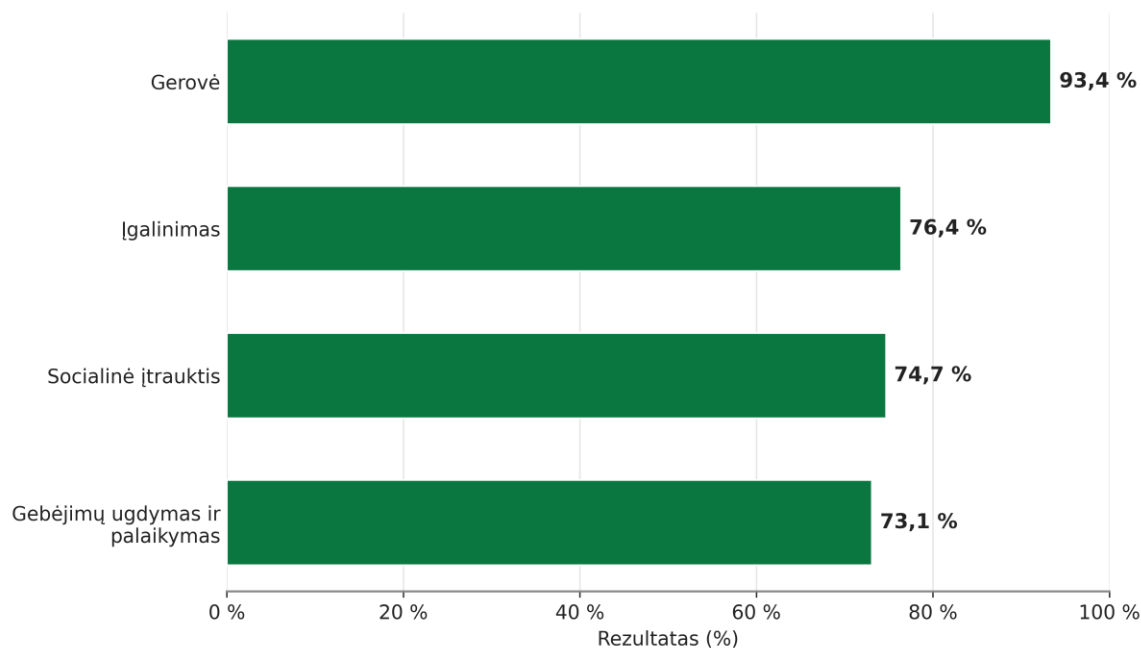
1 rodiklis. Paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės sričių (gebėjimų ugdymo ir palaikymo, gerovės, socialinės įtraukties ir įgalinimo) įvertinimo vidurkis (proc.).

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.).

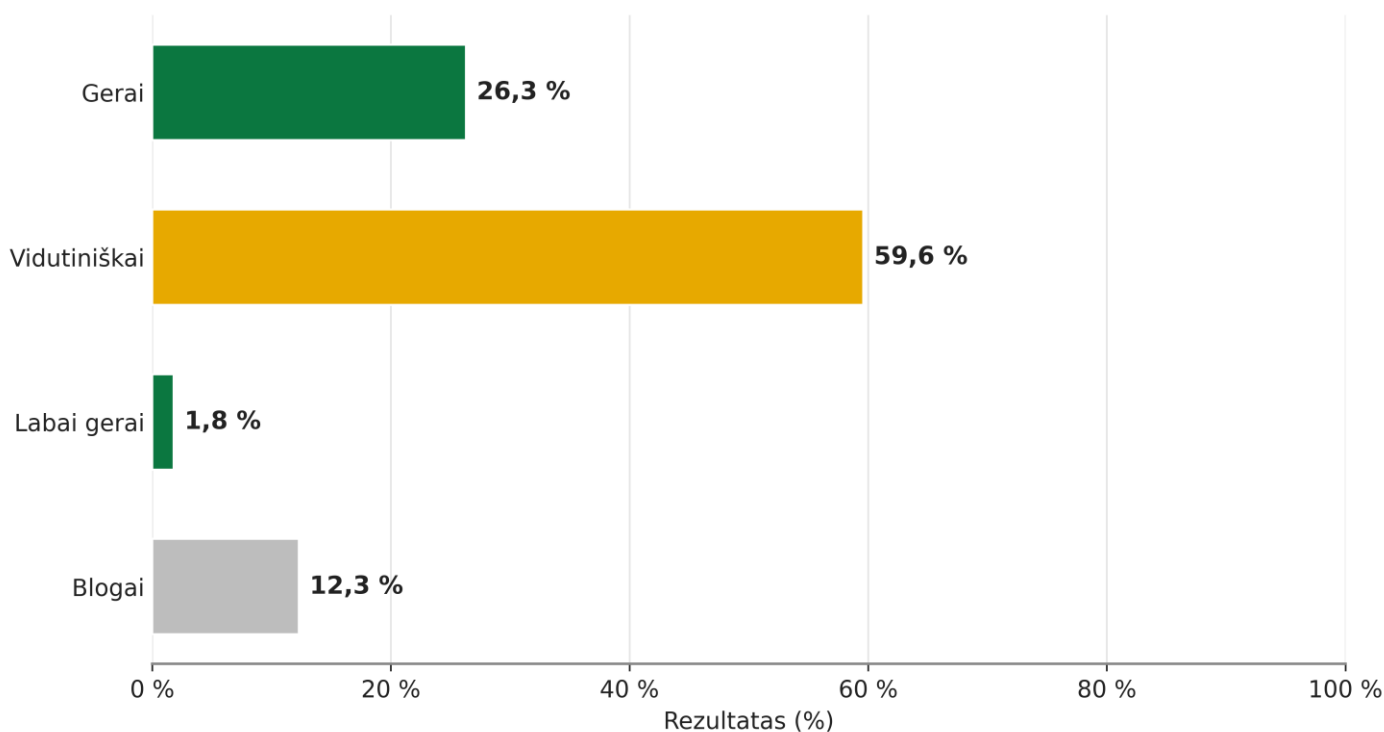
Įrankis: Gyvenimo kokybės vertinimo klausimynas ir paslaugų gavėjų klausimynas.

Rezultatai: 2026 m. I pusmetį atliktas pirminis dienos socialinės globos asmens namuose paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės vertinimas. Gyvenimo kokybės vertinime dalyvavo 52 dienos socialinės globos asmens namuose paslaugų gavėjai (iš 80 paslaugų gavėjų), o apklausoje dalyvavo 59 paslaugų gavėjai (iš 80 paslaugų gavėjų). Gyvenimo kokybės sričių vertinimo rezultatai pateikiami 6 paveikslėlyje, o bendras paslaugų gavėjų savo gyvenimo kokybės vertinimas - 7 paveikslėlyje.

6 pav. Pirminis dienos socialinės globos asmens namuose paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės sričių vertinimas, proc. (2026 m. I pusmetis)



7 pav. Dienos socialinės globos asmens namuose paslaugų gavėjų savo gyvenimo kokybės vertinimas, proc. (2026 m. I pusmetis)



Pastaba: Kadangi tai pirminis gyvenimo kokybės vertinimas, 2 rodiklio reikšmė šiame ataskaitiniame laikotarpyje nenustatoma. Rodiklis bus apskaičiuotas atlikus pakartotinį vertinimą ir palyginus jo rezultatus su pirminio vertinimo duomenimis.

Rezultatų analizė: Pirminio gyvenimo kokybės vertinimo rezultatai (6 pav.) rodo, kad dienos socialinės globos asmens namuose paslaugų gavėjai palankiausiai vertina *gerovės sritį* (93,4 proc.). Šis rodiklis rodo, kad dauguma paslaugų gavėjų jaučiasi saugūs, gauna reikalingą pagalbą ir turi galimybę gyventi jiems įprastoje aplinkoje, gaudami individualius poreikius atitinkančias paslaugas. *Igalinimo sritis* įvertinta 76,4 proc. ir tai rodo, kad dauguma paslaugų gavėjų gali išsakyti savo nuomonę, dalyvauti priimant sprendimus ir planuojant jiems teikiamas paslaugas. *Socialinės įtraukties sritis* įvertinta 74,7 proc. Šis rezultatas leidžia daryti išvadą, kad dauguma paslaugų gavėjų palaiko ryšius su artimaisiais ar bendruomene, tačiau daliai jų aktyvesnį dalyvavimą visuomeniniame gyvenime riboja sveikatos būklė, judėjimo galimybės ar sumažėję socialiniai ryšiai. Žemiausiai įvertinta *gebėjimų ugdymo ir palaikymo sritis* (73,1 proc.). Nors rezultatas išlieka pakankamai aukštas, jis rodo, kad daliai paslaugų gavėjų sudėtinga išlaikyti ar stiprinti savarankiškumo gebėjimus. Tam įtakos turi amžius, ilgalaikės sveikatos problemos bei mažėjantys funkciniai gebėjimai.

Kadangi tai yra pirminis gyvenimo kokybės vertinimas, gauti rezultatai sudaro pradinę atskaitos bazę, su kuria bus lyginami 2026 m. II pusmetį atlikto pakartotinio vertinimo rezultatai, siekiant įvertinti paslaugų poveikį paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės pokyčiams.

Bendras gyvenimo kokybės vertinimas (7 pav.) taip pat atskleidžia, kaip paslaugų gavėjai vertina savo kasdienę situaciją. 59,6 proc. respondentų savo gyvenimo kokybę įvertino vidutiniškai, 26,3 proc. – gerai, 1,8 proc. – labai gerai, o 12,3 proc. – blogai. Šie rezultatai rodo, kad dauguma dienos socialinės globos asmens namuose paslaugų gavėjų savo gyvenimo kokybę vertina atsargiai – nei labai gerai, nei blogai. Toks vertinimas gali būti susijęs su paslaugų gavėjų amžiumi, lėtinėmis ligomis, negalia ar ilgalaikiais sveikatos sutrikimais, kurie daro įtaką bendrai gyvenimo kokybei ir negali būti visiškai kompensuojami socialinėmis paslaugomis. Todėl net ir gaudami kokybiškas paslaugas, dalis paslaugų gavėjų savo gyvenimo kokybę vertina tik vidutiniškai.

Pakartotinis vertinimas, kuris bus atliktas 2026 m. II pusmetį, leis įvertinti, ar teikiamos paslaugos padeda išlaikyti arba pagerinti paslaugų gavėjų gyvenimo kokybę ir kuriose srityse pasiekiami didžiausi teigiami pokyčiai.

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

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.

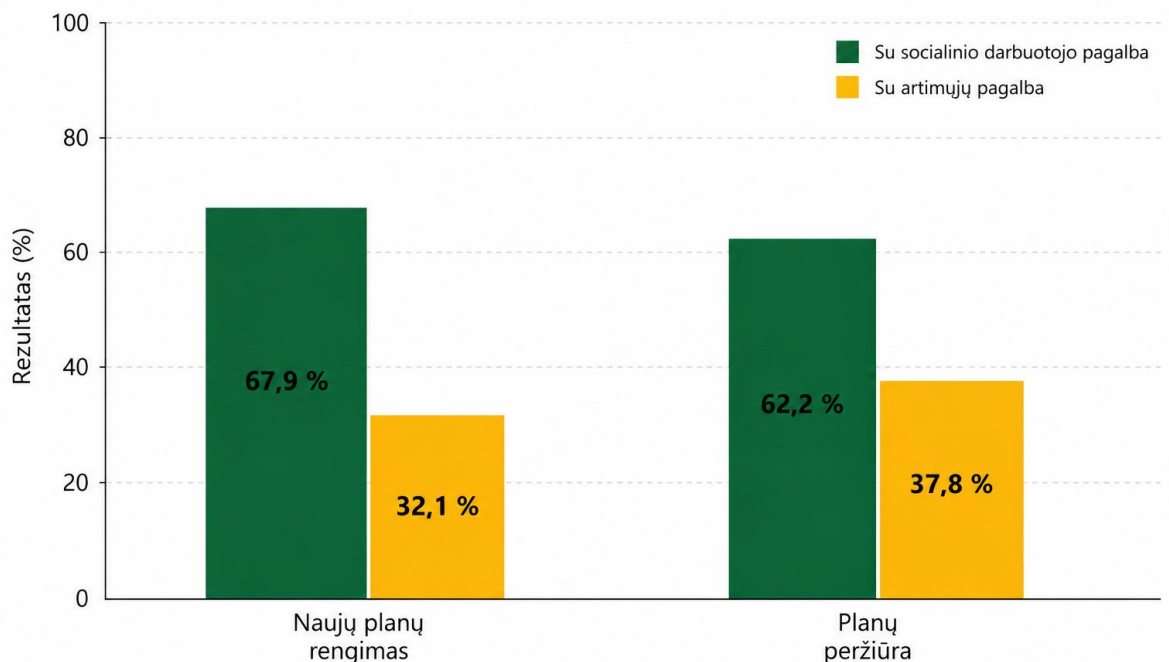
1 rodiklis. Paslaugų gavėjų, dalyvavusių rengiant pagalbos planą, dalis (proc.).

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

Įrankis: Individualūs pagalbos planai ir jų peržiūros dokumentai.

Rezultatai: 2026 m. I pusmetį parengti 28 nauji individualūs pagalbos planai, o jų rengime dalyvavo visi 28 nauji dienos socialinės globos asmens namuose paslaugos gavėjai (100 proc.). Iš jų 19 individualių pagalbos planų buvo rengiama dalyvaujant paslaugų gavėjams, padedant socialiniam darbuotojui, o 9 planai – dalyvaujant paslaugos gavėjui kartu su jo artimuoju. Per ataskaitinį laikotarpį taip pat buvo peržiūrėta 45 individualūs pagalbos planai, ir visuose peržiūros procesuose dalyvavo paslaugų gavėjai (100 proc.). Iš jų 28 planų peržiūros vyko dalyvaujant paslaugų gavėjams, padedant socialiniam darbuotojui, o 17 planų peržiūrose kartu dalyvavo ir paslaugų gavėjų artimieji. Rezultatai pateikiami 8 paveikslėlyje.

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



Rezultatų analizė: Per ataskaitinį laikotarpį buvo parengti 28 nauji individualūs pagalbos planai, nes šiems asmenims pirmą kartą pradėtos teikti dienos socialinės globos asmens namuose paslaugos. Taip pat atliktos 45 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, pritaikant jiems tinkamą dalyvavimo formą. Dauguma paslaugų gavėjų planų rengime (19 iš 28, t. y. 67,9 proc.) ir peržiūrose (28 iš 45, t. y. 62,2 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 9 iš 28 (32,1 proc.) naujų individualių pagalbos planų ir peržiūrint 17 iš 45 (37,8 proc.) individualių pagalbos planų. Tai rodo, kad taikomi individualūs dalyvavimo būdai ir užtikrinama, kad kiekvienas paslaugų gavėjas galėtų realiai dalyvauti planuojant bei peržiūrint jam teikiamas paslaugas.

Rekomendacija veiklos gerinimui. Toliau užtikrinti paslaugų gavėjų aktyvų dalyvavimą rengiant ir peržiūrint individualius pagalbos planus.

8. PASLAUGŲ TEIKIMO TĘSTINUMO REZULTATAI

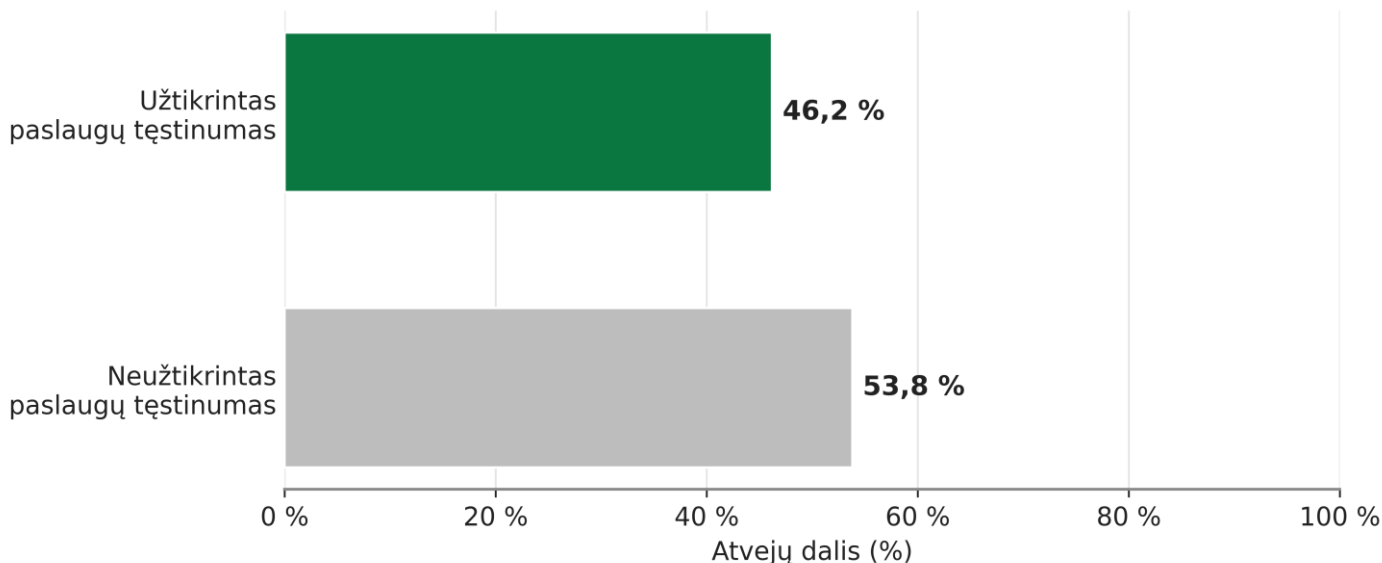
36 kriterijus. Socialinių paslaugų teikėjas nustato ir peržiūri paslaugų teikimo procesą, stebi ir kontroliuoja paslaugų kokybę.

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

Įrankis: Paslaugų tęstinumo registravimo žurnalas.

Rezultatai: 2026 m. I pusmetį užregistruota 13 dienos socialinės globos asmens namuose paslaugų tęstinumo atvejų. Iš jų 6 atvejais paslaugų tęstinumas buvo užtikrintas. Rezultatai pateikiami 9 paveikslėlyje.

9 pav. Paslaugų tęstinumo užtikrinimo rezultatai (proc.)



Rezultatų analizė: 2026 m. I pusmetį paslaugų tęstinumas (9 pav.) buvo užtikrintas 6 iš 13 užregistruotų atvejų (46,2 proc.). Paslaugų teikimas daugiausia buvo laikinai sustabdytas dėl objektyvių priežasčių – paslaugų gavėjus laikinai prižiūrėjo artimieji (3 atvejai), buvo laikinai apgyvendinti globos namuose (2 atvejai), gydomi slaugos ligoninėje (8 atvejai). 6 atvejais, pasikeitus aplinkybėms ir paslaugų gavėjams sugrįžus į gyvenamąją vietą (kai juos laikinai prižiūrėjo artimieji, kai grįžo iš globos namų bei pasibaigus gydymui slaugos ligoninėje) dienos socialinės globos asmens namuose paslaugų teikimas buvo atnaujintas, todėl šiais atvejais paslaugų tęstinumas buvo užtikrintas. 7 atvejais (53,8 proc.) paslaugų tęstinumas ataskaitinio laikotarpio pabaigoje nebuvo užtikrintas dėl objektyvių priežasčių, nes paslaugų gavėjai vis dar gydomi slaugos ligoninėje. Šiais atvejais paslaugų gavėjai ir jų artimieji buvo informuoti apie galimybę atnaujinti dienos socialinės globos asmens namuose paslaugų teikimą grįžus į gyvenamąją vietą.

Rekomendacija veiklos gerinimui. Toliau stiprinti bendradarbiavimą su artimaisiais, socialinių paslaugų, sveikatos priežiūros ir gydymo įstaigomis, siekiant užtikrinti sklandų paslaugų tęstinumą.

9. TEIKIAMŲ PASLAUGŲ NAUDOS PASLAUGŲ GAVĖJAMS REZULTATAI

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

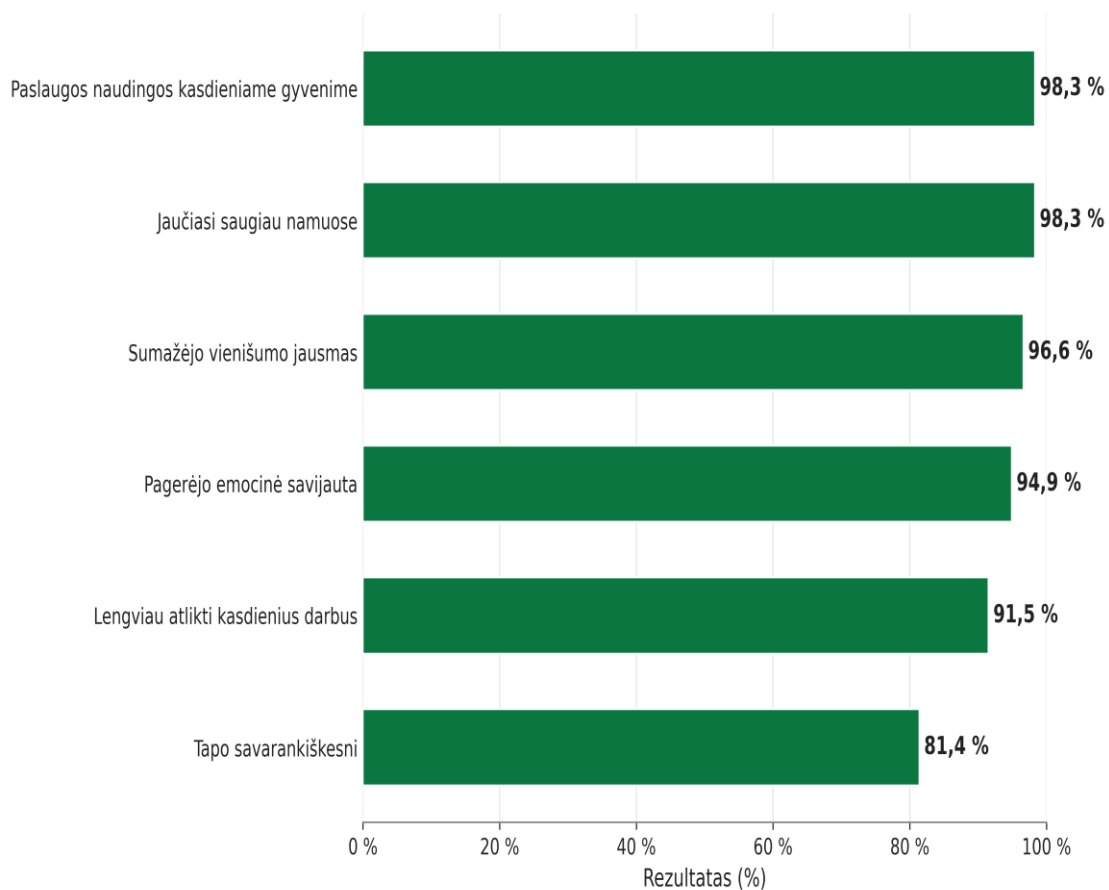
1 rodiklis. Paslaugų gavėjų, teigiamai įvertinusių jiems teikiamų socialinių paslaugų naudą, dalis (proc.).

2 rodiklis. Dienos socialinės globos asmens namuose paslaugų gavėjų, pastebėjusių teigiamus pokyčius savo gyvenime dėl gautų paslaugų, dalis (proc.).

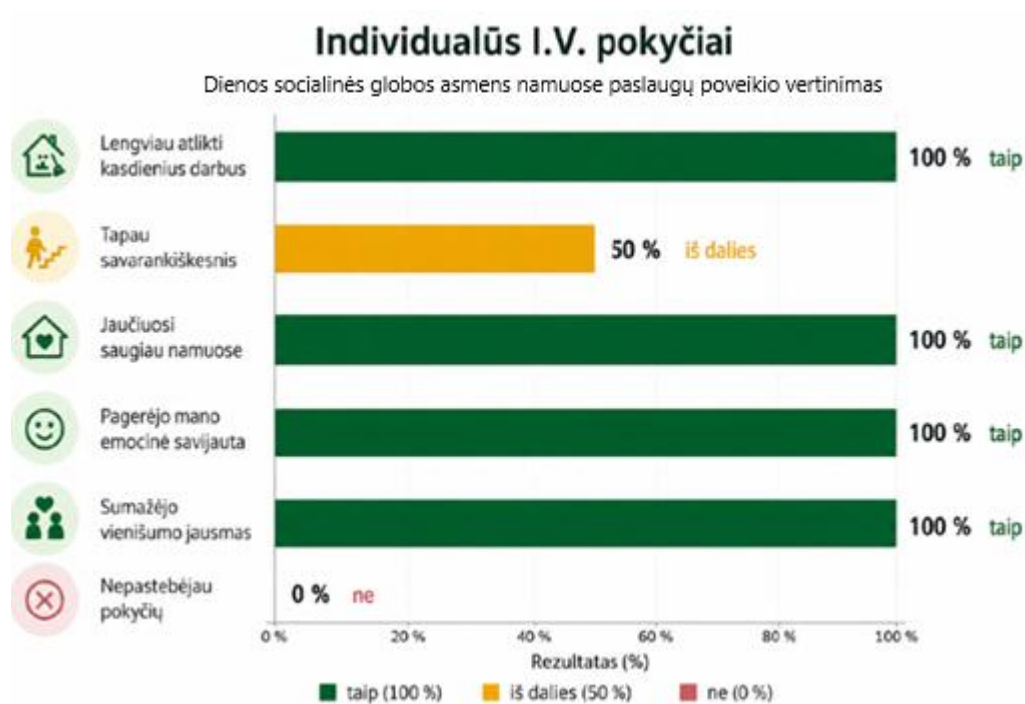
Įrankis: Paslaugų gavėjų klausimynas.

Rezultatai: Remiantis 59 dienos socialinės globos asmens namuose paslaugų gavėjų (iš 80 paslaugų gavėjų) apklausos duomenimis, įvertinta teikiamų paslaugų nauda ir paslaugų gavėjų pastebėti teigiami pokyčiai. Apklausos rezultatai (kolektyviniu požiūriu) pateikiami 10 paveikslėlyje. Paslaugos gavėjo nuomonė individualiu požiūriu pateikta 11 paveikslėlyje.

10 pav. Dienos socialinės globos asmens namuose paslaugų nauda, proc. (2026 m. I pusmetis)



11 pav. Paslaugos gavėjos I.V. įvardyta dienos socialinės globos asmens namuose paslaugos nauda (2026 m. I pusmetis)



Rezultatų analizė. Apklausos rezultatai (10 pav.) rodo, kad dienos socialinės globos asmens namuose paslaugos daro reikšmingą poveikį paslaugų gavėjų kasdieniam gyvenimui. 98,3 proc. respondentų nurodė, kad teikiamos paslaugos yra naudingos jų kasdieniam gyvenimui, o tiek pat (98,3 proc.) pažymėjo, kad dėl gaunamų paslaugų jaučiasi saugiau namuose. Šie rezultatai patvirtina, kad paslaugos padeda užtikrinti saugumą, suteikia reikalingą pagalbą ir sudaro sąlygas paslaugų gavėjams kuo ilgiau gyventi savo namų aplinkoje. 96,6 proc. apklaustųjų nurodė, kad sumažėjo vienišumo jausmas, o 94,9 proc. pastebėjo pagerėjusią emocinę savijautą. 91,5 proc. paslaugų gavėjų nurodė, kad dėl gaunamų paslaugų jiems lengviau atlikti kasdienes darbus. Šis rezultatas patvirtina, kad paslaugos padeda išlaikyti kasdienį savarankišką funkcionavimą ir mažina sunkumus atliekant buitines bei asmens priežiūros veiklas. Aukštas rezultatas nustatytas ir vertinant savarankiškumą – 81,4 proc. respondentų nurodė, kad tapo savarankiškesni. Nors šis rodiklis yra mažiausias iš visų vertintų sričių, jis rodo, kad dauguma paslaugų gavėjų, gaudami individualius poreikius atitinkančią pagalbą, išlaiko arba stiprina savo gebėjimą savarankiškai atlikti kasdienes veiklas. Kitai daliai paslaugų gavėjų savarankiškumo didėjimą gali riboti amžius, sveikatos būklė ar ilgalaikiai funkciniai sutrikimai.

Individualiu požiūriu, dienos socialinės globos asmens namuose paslaugos gavėja I. V. (11 pav.) teigiamai įvertino VŠĮ „Vilties žiedas“ teikiamų paslaugų naudą savo kasdieniame gyvenime. Ji nurodė, kad dėl gaunamų paslaugų lengviau atlieka kasdienes darbus, namuose jaučiasi saugiau, pagerėjo jos emocinė savijauta ir sumažėjo vienišumo jausmas. Taip pat pažymėjo, kad tapo iš dalies savarankiškesnė, tačiau tai sieja su turima sunkia negalia. Į teiginį „nepastebėjau pokyčių“ respondentė atsakė neigiamai. Šis individualus pavyzdys patvirtina, kad dienos socialinės globos asmens namuose paslaugos padeda išlaikyti arba stiprinti savarankiškumą, stiprina saugumo jausmą, gerina emocinę savijautą ir mažina socialinę atskirtį, nors didesnius savarankiškumo pokyčius riboja sveikatos būklė.

Rekomendacija veiklos gerinimui. Toliau teikti individualius paslaugų gavėjų poreikius atitinkančias paslaugas, stiprinant jų savarankiškumą, saugumą ir emocinę gerovę.

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

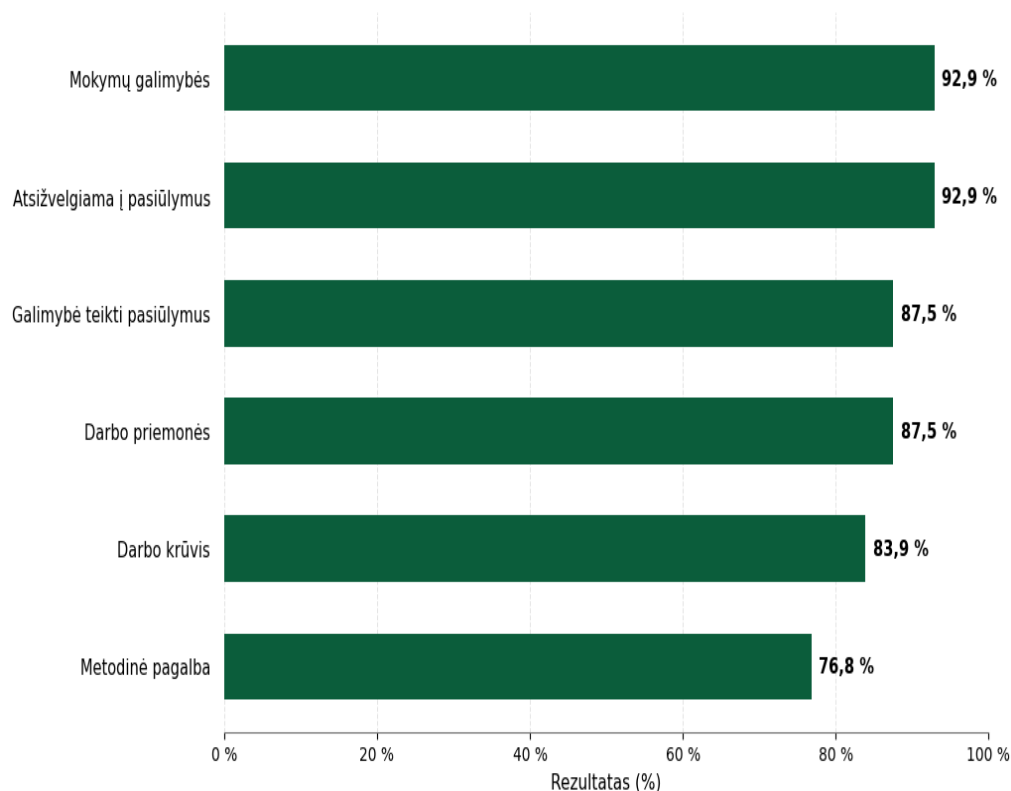
45 kriterijus. Socialinių paslaugų teikėjas matuoja paslaugų gavėjų ir visų suinteresuotųjų šalių pasitenkinimą remdamasis vidaus ir (arba) išorės vertinimu.

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

Įrankis: Darbuotojų, paslaugų gavėjų ir jų artimųjų klausimynai.

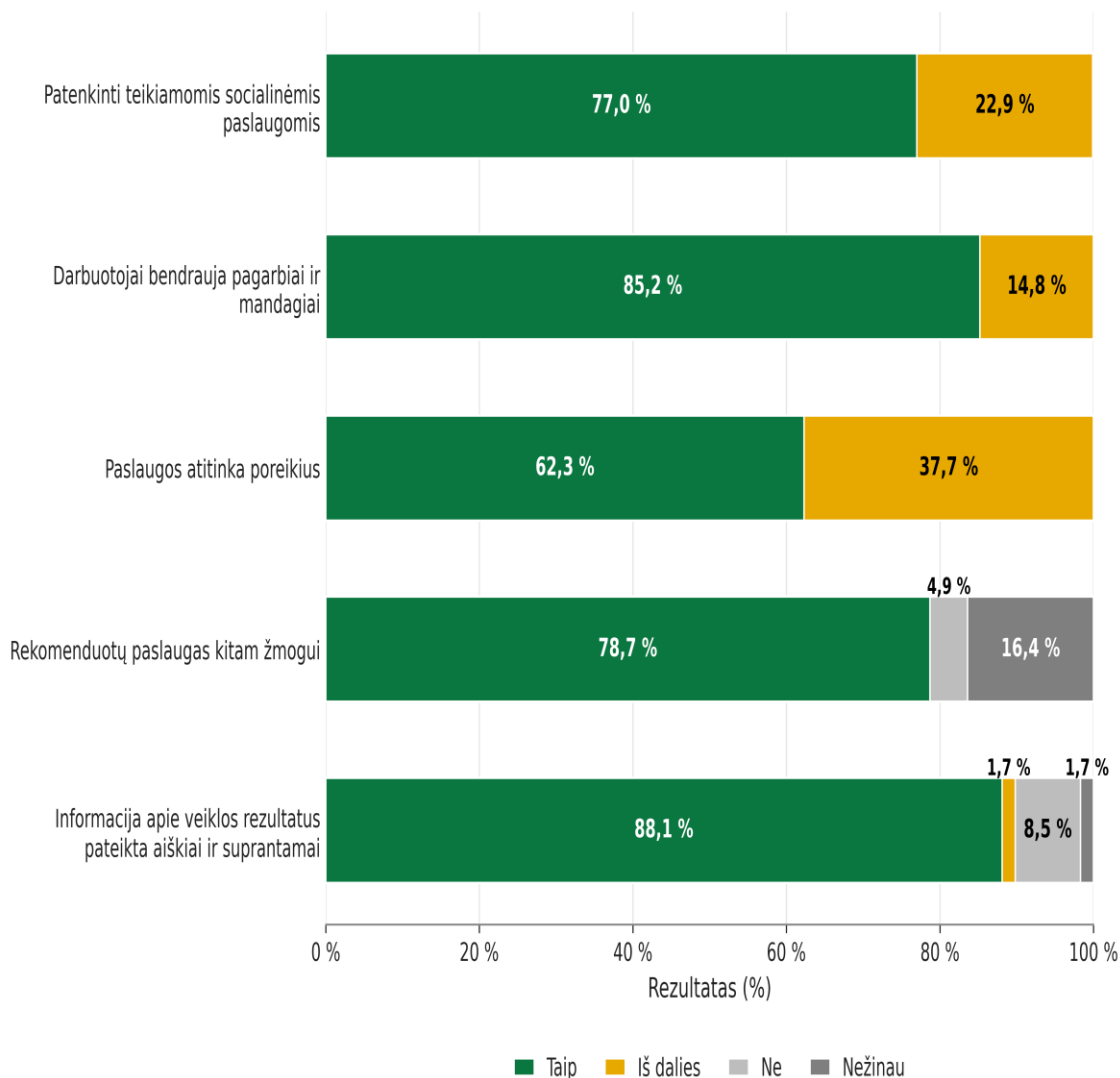
Rezultatai: 2026 m. I pusmetį atliktos 56 (iš 63) darbuotojų, 59 dienos socialinės globos asmens namuose paslaugų gavėjų (iš 80 paslaugų gavėjų) ir 57 jų artimųjų apklausos. Apklausų rezultatai pateikiami 12–14 paveikslėliuose.

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



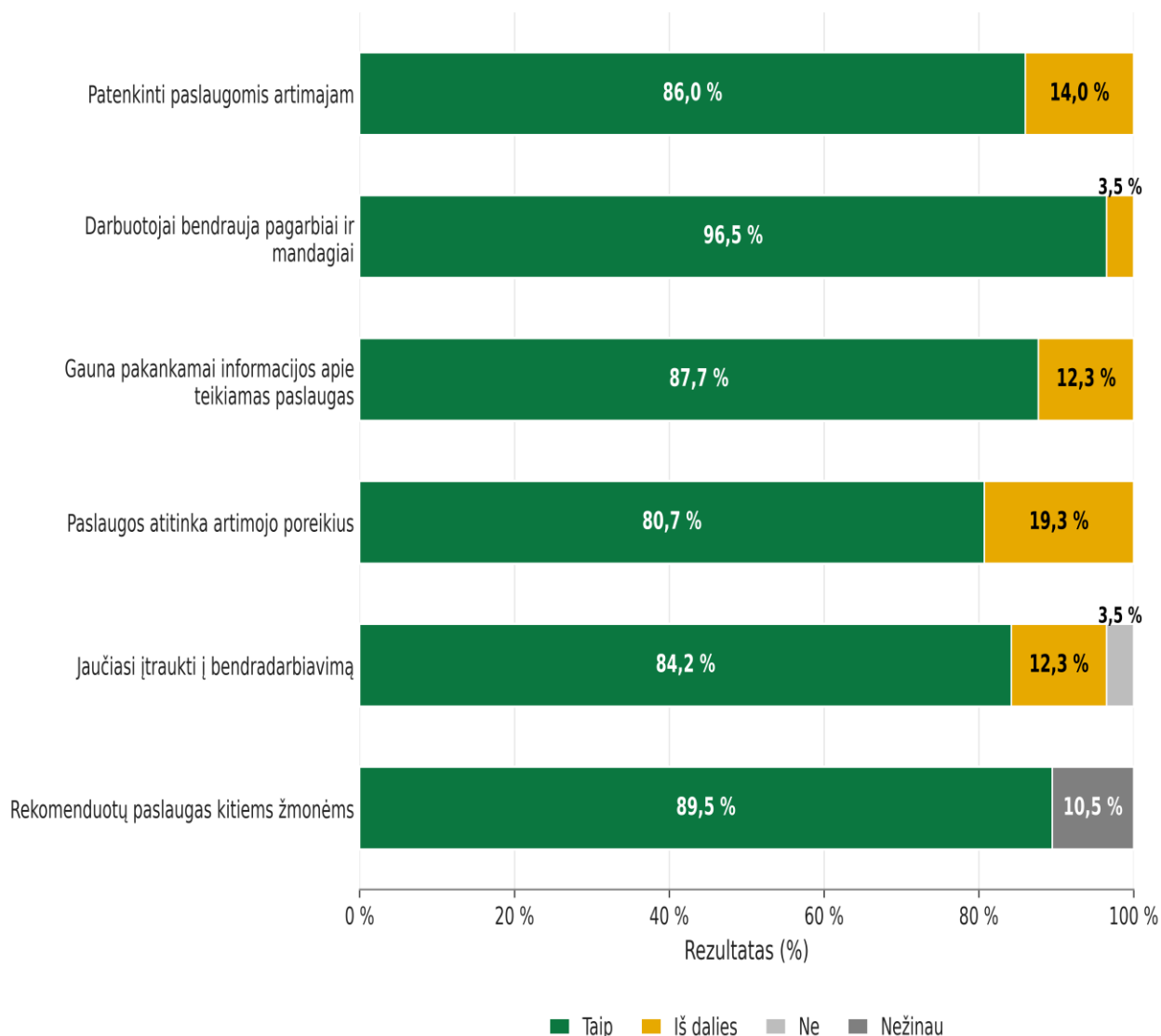
Darbuotojų apklausos rezultatų analizė. Apklausos rezultatai (12 pav.) atskleidžia aukštą darbuotojų pasitenkinimą darbo sąlygomis bei galimybėmis tobulėti organizacijoje: didžiausią pasitenkinimą darbuotojai išreiškė dėl atsižvelgimo į jų pateiktus pasiūlymus (92,9 proc.) bei mokymosi galimybių (92,2 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 sritį, kurioje tikslinga toliau gerinti darbo organizavimą ir subalansuoti darbo krūvį.

13 pav. Dienos socialinės globos asmens namuose paslaugų gavėjų apklausos pagrindiniai rezultatai, proc. (2026 m. I pusmetis)



Paslaugų gavėjų apklausos rezultatai (13 pav.) rodo gerą dienos socialinės globos asmens namuose paslaugų vertinimą. 77 proc. respondentų nurodė esantys patenkinti teikiamomis socialinėmis paslaugomis, o 22,9 proc. atsakė, kad yra patenkinti iš dalies. Neigiamų atsakymų nebuvo, todėl galima teigti, kad teikiamos paslaugos atitinka daugumos paslaugų gavėjų lūkesčius, nors dalis respondentų mato galimybių jas dar labiau pritaikyti individualiems poreikiams. 85,2 proc. paslaugų gavėjų nurodė, kad darbuotojai su jais bendrauja pagarbiai ir mandagiai, o 14,8 proc. šį teiginį įvertino iš dalies. Šie rezultatai rodo, kad organizacijoje vyrauja pagarbus bendravimas ir bendradarbiavimas, tačiau svarbu ir toliau stiprinti individualų dėmesį kiekvienam paslaugų gavėjui. 62,3 proc. respondentų nurodė, kad teikiamos paslaugos visiškai atitinka jų poreikius, o 37,7 proc. atsakė „iš dalies“. Nors neigiamų atsakymų nebuvo, tai yra žemiausias teigiamų atsakymų rodiklis apklausoje. Jis rodo, kad dalies paslaugų gavėjų poreikiai dėl sveikatos būklės, funkcinio savarankiškumo ar individualios situacijos gali keistis greičiau, todėl būtina reguliariai peržiūrėti individualius pagalbos planus ir pritaikyti paslaugų apimtį prie besikeičiančių poreikių. 78,7 proc. apklaustųjų rekomenduotų dienos socialinės globos asmens namuose paslaugas kitam žmogui. Nors dauguma respondentų organizaciją vertina teigiamai, dalies (4,9 proc. atsakė „iš dalies“, o 16,4 proc. šių paslaugų nerekomenduotų) paslaugų gavėjų lūkesčiai nėra visiškai patenkinti arba jų vertinimą lemia individuali sveikatos būklė ir asmeninė patirtis. Aukščiausiai įvertintas informacijos apie organizacijos veiklos rezultatus pateikimas – 88,1 proc. respondentų nurodė, kad ji pateikiama aiškiai ir suprantamai. 1,7 proc. atsakė „iš dalies“, 8,5 proc. – „ne“, o 1,7 proc. nežinojo. Tai rodo, kad dauguma paslaugų gavėjų gauna aiškią informaciją apie organizacijos veiklą, tačiau daliai respondentų reikėtų dažniau ar paprasčiau pateikiamos informacijos.

14 pav. Dienos socialinės globos asmens namuose paslaugų gavėjų artimųjų apklausos pagrindiniai rezultatai, proc. (2026 m. I pusmetis)



Paslaugų gavėjų artimųjų apklausos rezultatai (14 pav.) rodo aukštą pasitenkinimą dienos socialinės globos asmens namuose paslaugomis. 86 proc. artimųjų nurodė esantys patenkinti savo artimiesiems teikiamomis paslaugomis, o 14 proc. atsakė, kad yra patenkinti iš dalies. Neigiamų atsakymų nebuvo, todėl galima teigti, kad teikiamos paslaugos atitinka daugumos artimųjų lūkesčius. Aukščiausiai įvertintas darbuotojų bendravimas – 96,5 proc. respondentų nurodė, kad darbuotojai bendrauja pagarbiai ir mandagiai, o 3,5 proc. šį teiginį įvertino iš dalies. Šie rezultatai rodo profesionalų darbuotojų bendravimą, pagarbų požiūrį į paslaugų gavėjus ir jų artimuosius bei pasitikėjimu grįstą bendradarbiavimą. 87,7 proc. artimųjų nurodė gaunantys pakankamai informacijos apie savo artimiesiems teikiamas paslaugas, o 12,3 proc. atsakė „iš dalies“. Tai rodo, kad organizacija užtikrina reguliarią informacijos teikimą, tačiau daliai artimųjų reikėtų dažnesnio ar išsamesnio informavimo apie paslaugų eigą, pasiektus rezultatus ar paslaugų gavėjo būklės pokyčius. 80,7 proc. respondentų nurodė, kad teikiamos paslaugos visiškai atitinka jų artimojo poreikius, o 19,3 proc. šį teiginį įvertino „iš dalies“. Tai leidžia daryti išvadą, kad daugumos paslaugų gavėjų poreikiai yra tinkamai tenkinami, tačiau dalis artimųjų mato galimybių dar geriau individualizuoti paslaugas, atsižvelgiant į besikeičiančią sveikatos būklę ar kitus individualius poreikius. 84,2 proc. artimųjų nurodė besijaučiantys įtraukti į bendradarbiavimą, 12,3 proc. atsakė „iš dalies“, o 3,5 proc. – „ne“. Šie rezultatai rodo, kad sudaromos sąlygos artimiesiems dalyvauti sprendžiant su paslaugų teikimu susijusius klausimus, tačiau dalis jų norėtų aktyvesnio įtraukimo į individualių pagalbos planų rengimą, peržiūrą ir paslaugų aptarimą. Aukštą pasitenkinimą patvirtina ir tai, kad 89,5 proc. artimųjų rekomenduotų dienos socialinės globos asmens namuose paslaugas kitiems žmonėms, o 10,5 proc. į šį klausimą atsakė neigiamai. Šis rezultatas rodo

didelį pasitikėjimą organizacija ir teikiamų paslaugų kokybę, tačiau kartu skatina analizuoti individualias neigiamų vertinimų priežastis ir jas panaudoti paslaugų kokybei gerinti.

Rekomendacija veiklos gerinimui. Toliau stiprinti bendradarbiavimą su paslaugų gavėjais, jų artimaisiais ir darbuotojais, sistemingai vertinant jų pasitenkinimą ir apklausų rezultatus panaudojant paslaugų kokybės gerinimui.

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

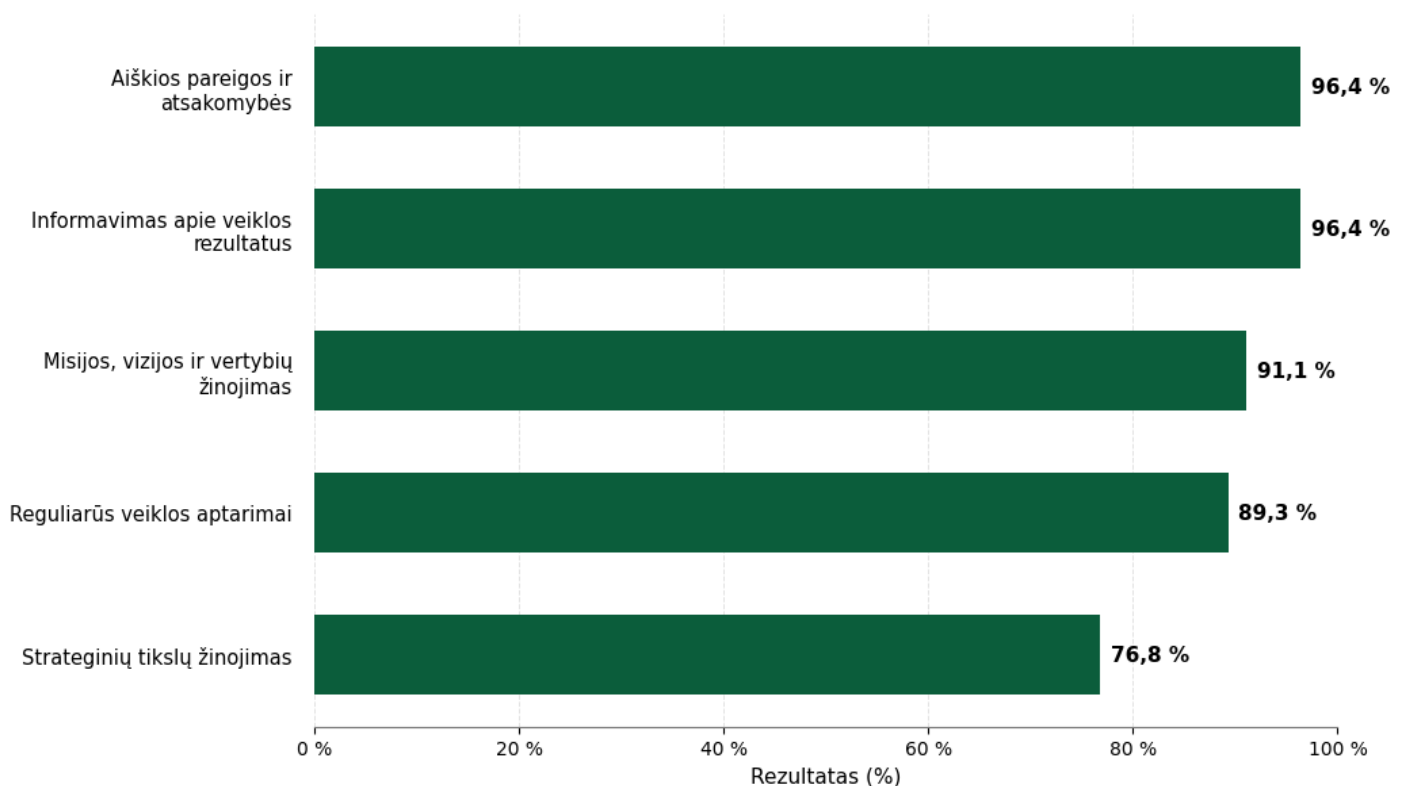
46 kriterijus. Socialinių paslaugų teikėjas teikia prieinamą, lengvai suprantamą informaciją apie užfiksuotus rezultatus, įskaitant apklausų rezultatus.

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.

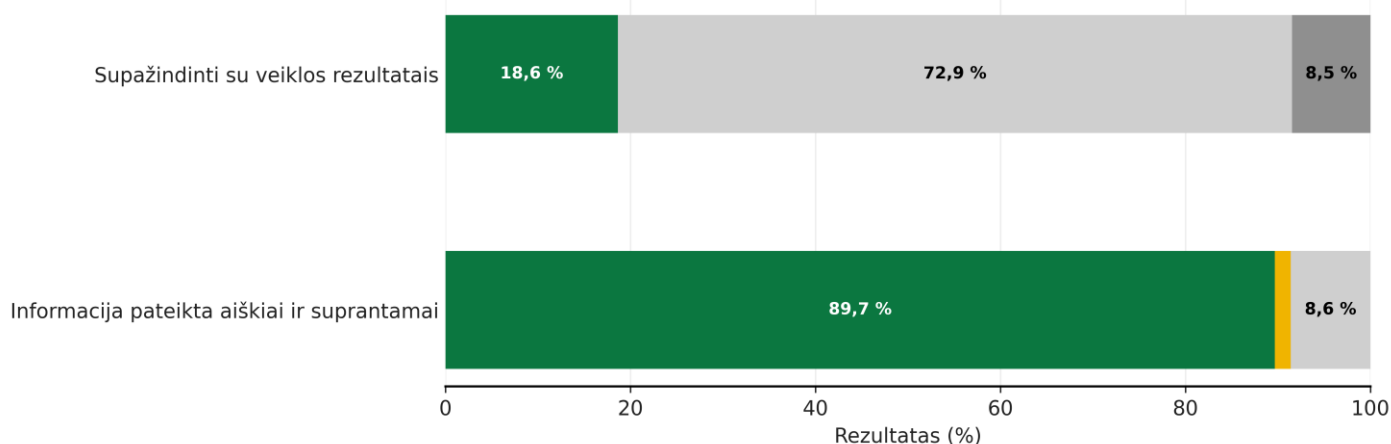
Rezultatai: 2026 m. I pusmetį vertintas 56 (iš 63) darbuotojų, 59 dienos socialinės globos asmens namuose paslaugų gavėjų (iš 80 paslaugų gavėjų) ir 57 jų artimųjų informuotumas apie organizacijos veiklos rezultatus. Darbuotojų susipažinimas su veiklos rezultatais patvirtintas darbuotojų susirinkimų protokolu. Rezultatai pateikiami 15–17 pav.

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



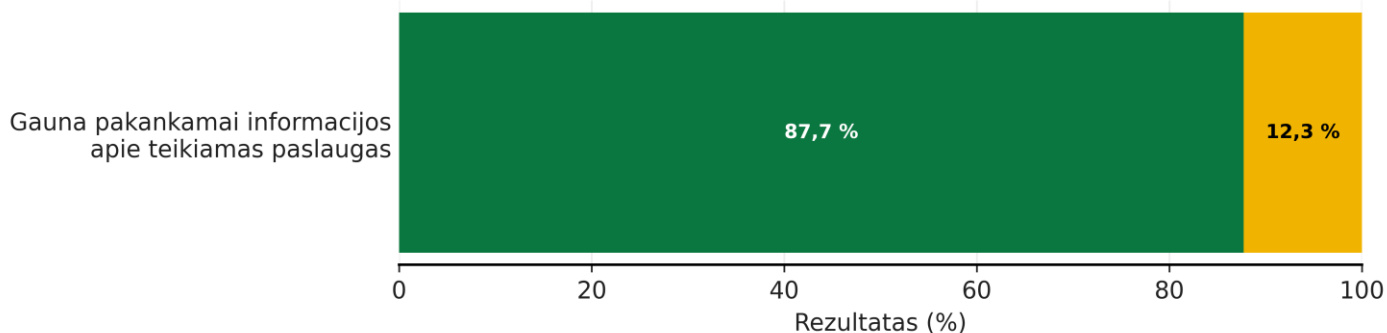
Darbuotojų apklausos rezultatų analizė. Darbuotojų apklausos rezultatai (15 pav.) rodo aukštą darbuotojų supratimą apie organizacijos veiklą ir jos rezultatus. Didžiausią įvertinimą gavo aiškiai apibrėžtos pareigos ir atsakomybės bei informavimas apie organizacijos veiklos rezultatus – po 96,4 proc. 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.

16 pav. Dienos socialinės globos asmens namuose paslaugų gavėjų informuotumas apie organizacijos veiklos rezultatus, proc. (2026 m. I pusmetis)



Paslaugų gavėjų apklausos rezultatai (16 pav.) rodo, kad 89,7 proc. dienos socialinės globos asmens namuose paslaugų gavėjų nurodė, jog informacija apie organizacijos veiklos rezultatus jiems pateikiama aiškiai ir suprantamai. Tik 1,7 proc. respondentų atsakė „iš dalies“, o 8,6 proc. – „ne“. Tai rodo, kad tie paslaugų gavėjai, kurie gauna informaciją apie organizacijos veiklą, ją dažniausiai supranta ir vertina kaip aiškią. Tačiau vertinant paslaugų gavėjų supažindinimą su organizacijos veiklos rezultatais nustatyta, kad tik 18,6 proc. respondentų nurodė, jog yra su jais supažindinami, 72,9 proc. atsakė „ne“, o 8,5 proc. nežinojo. Šie rezultatai rodo, kad nors informacija yra pateikiama aiškiai, ji pasiekia tik nedidelę dalį paslaugų gavėjų. Tikėtina, kad veiklos rezultatai nėra sistemingai pristatomi visiems paslaugų gavėjams arba dalis jų dėl amžiaus, sveikatos būklės ar pažintinių sutrikimų neprisimena anksčiau pateiktos informacijos.

17 pav. Dienos socialinės globos asmens namuose paslaugų gavėjų artimųjų informuotumas apie teikiamas paslaugas, proc. (2026 m. I pusmetis)



Paslaugų gavėjų artimųjų apklausos rezultatai (17 pav.) rodo, kad dauguma dienos socialinės globos asmens namuose paslaugų gavėjų artimųjų yra pakankamai informuojami apie savo artimiesiems teikiamas paslaugas. 87,7 proc. respondentų nurodė gaunantys pakankamai informacijos, o 12,3 proc. atsakė, kad informacijos gauna iš dalies. Neigiamų atsakymų nebuvo. Tokie rezultatai rodo, kad organizacija užtikrina nuolatinį bendravimą su paslaugų gavėjų artimaisiais, suteikdama jiems informaciją apie teikiamas paslaugas, jų organizavimą ir paslaugų gavėjų situaciją. Tai sudaro prielaidas glaudžiam bendradarbiavimui tarp darbuotojų ir artimųjų bei padeda operatyviau reaguoti į paslaugų gavėjų poreikių pokyčius. Vis dėlto tai, kad 12,3 proc. respondentų informaciją vertino tik iš dalies, rodo, jog daliai artimųjų reikėtų dažnesnio arba išsamesnio informavimo apie paslaugų eigą, individualių pagalbos planų pokyčius, paslaugų gavėjų pasiektus rezultatus ar kitus su paslaugų teikimu susijusius klausimus.

Rekomendacija veiklos gerinimui. Toliau užtikrinti aiškų ir reguliariai atnaujinamą darbuotojų, dienos socialinės globos asmens namuose paslaugos gavėjų ir jų artimųjų informavimą apie organizacijos veiklą bei veiklos rezultatus, gautus apklausų rezultatus panaudojant paslaugų kokybės gerinimui.