

VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS „VILTIES ŽIEDAS“ 2026 METŲ PIRMOJO PUSMEČIO SOCIALINĖS PRIEŽIŪROS (PAGALBOS Į NAMUS) PASLAUGOS KOKYBĖS RODIKLIŲ ANALIZĖ

IVADAS

Ši ataskaita parengta, atliekant 2026 m. I pusmečio EQUASS kokybės rodiklių analizę. Ataskaitoje analizuojami Viešosios įstaigos „Vilties žiedas“ teikiamos socialinės priežiūros (pagalbos į namus) paslaugos (toliau – Pagalba į namus) kokybės rodikliai. Analizės tikslas – įvertinti Pagalbos į namus 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 atskaitos 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.

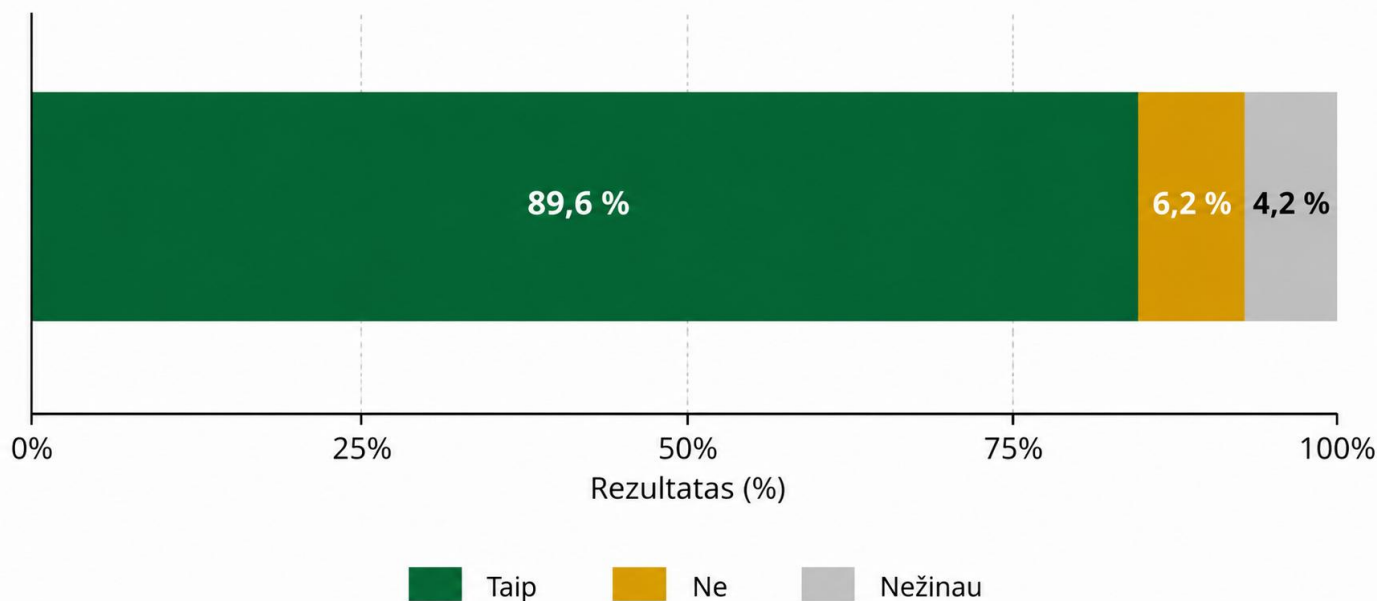
1 rodiklis. Paslaugų gavėjų, žinančių, kur kreiptis dėl skundo ar pasiūlymo, dalis (proc.).

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

Įrankis: Paslaugų gavėjų klausimynas, gyvenimo kokybės vertinimo klausimynas.

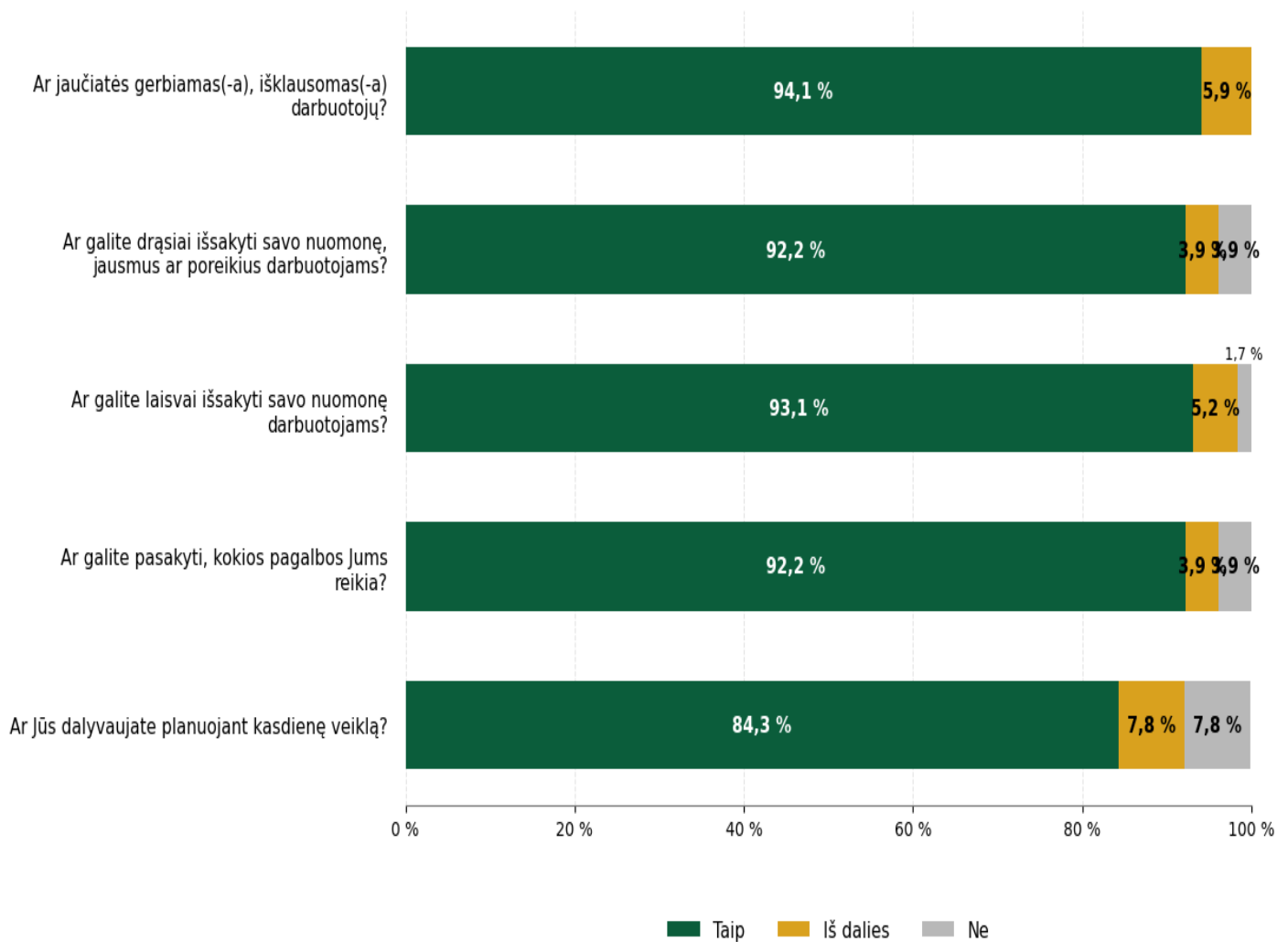
Rezultatai: Apklausoje dalyvavo 44 iš 88 pagalbos į namus paslaugų gavėjų. Dauguma apklaustųjų žino, kur kreiptis norint pateikti skundą ar pasiūlymą. Rezultatai pateikiami 1 paveikslėlyje.

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



Gyvenimo kokybės vertinime dalyvavo 51 pagalbos į namus paslaugų gavėjas (iš 88 paslaugos gavėjų). Vertinimo rezultatai rodo, kad dauguma respondentų teigiamai vertina galimybes išsakyti savo nuomonę, poreikius ir dalyvauti priimant su jais susijusius sprendimus. Rezultatai pateikiami 2 paveikslėlyje.

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



Rezultatų analizė. Apklausos rezultatai rodo, kad pagalbos į namus paslaugų gavėjų teisės iš esmės yra užtikrinamos. Daugumai paslaugų gavėjų (89,6 proc.) informacija apie skundų ir pasiūlymų teikimo galimybes yra prieinama ir suprantama, tačiau daliai paslaugų gavėjų (6,2 proc. respondentų atsakė neigiamai, o 4,2 proc. nežinojo, kur kreiptis) informacija dar nėra pakankamai aiški arba yra sunkiau įsimenama. Tai rodo, kad informaciją reikėtų periodiškai pakartoti, pateikti paprastesne forma ir priminti individualių apsilankymų metu. Vertinant galimybę laisvai reikšti nuomonę ir dalyvauti priimant sprendimus, aukščiausiai įvertintas pagarbus darbuotojų bendravimas (94,1 proc. paslaugų gavėjų nurodė besijaučiantys gerbiami ir išklausomi), 93,1 proc. respondentų teigė galintys laisvai išsakyti savo nuomonę darbuotojams, o po 92,2 proc. nurodė galintys drąsiai išsakyti savo jausmus, poreikius ir aiškiai pasakyti, kokios pagalbos jiems reikia. Šie rezultatai rodo, kad darbuotojų bendravimas su paslaugų gavėjais grindžiamas pagarba, išklausymu ir jų individualių poreikių patenkinimu. Mažiausias rezultatas nustatytas vertinant paslaugų gavėjų dalyvavimą planuojant kasdienę veiklą. Nors dauguma paslaugų gavėjų (84,3 proc.) jaučiasi įtraukti, tačiau daliai jų (7,8 proc. atsakė „iš dalies“ ir „ne“) kasdienės veiklos planavimas vis dar gali būti labiau siejamas su darbuotojo sprendimais arba pagalbos organizavimu pagal sveikatos būklę ir neatidėliotinus poreikius. Pagalbos į namus paslaugos gavėjų dalyvavimą taip pat gali riboti amžius, sveikatos būklė, nuovargis ar įprotis sprendimus patikėti darbuotojui.

Rekomendacijos veiklos gerinimui: 1) stiprinti pagalbos į namus paslaugų gavėjų informavimą apie jų teises, skundų ir pasiūlymų teikimo galimybes; 2) skatinti pagalbos į namus paslaugų gavėjus aktyviau dalyvauti planuojant kasdienę veiklą ir priimant su paslaugų teikimu susijusius sprendimus.

3. PARTNERYSČIŲ TEIKIAMOS NAUDOS REZULTATAI

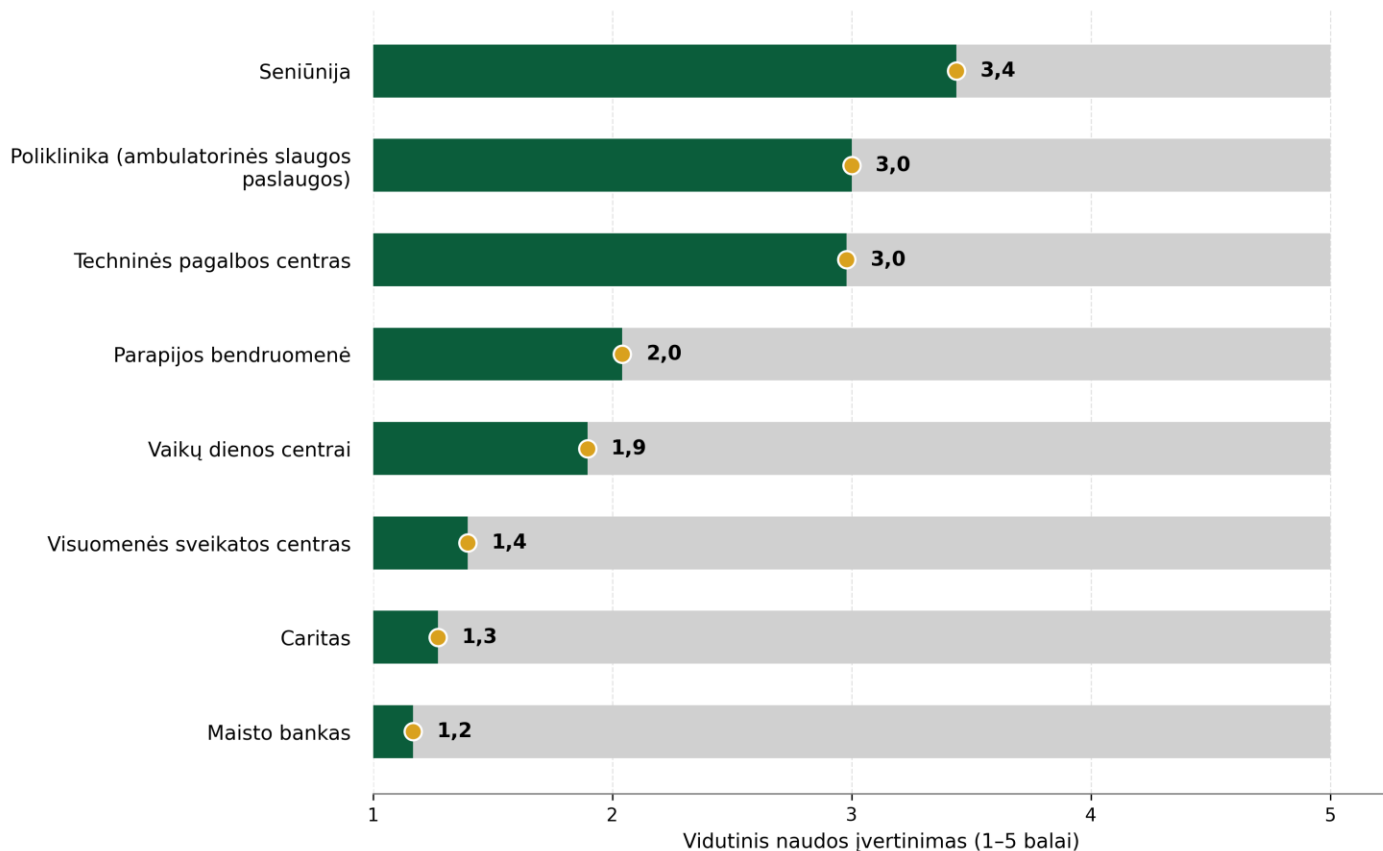
25 kriterijus. Socialinių paslaugų teikėjas įvertina partnerystės rezultatus ir naudą paslaugų gavėjams ir organizacijai.

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: Apklausoje dalyvavo 44 iš 88 pagalbos į namus paslaugų gavėjų. Socialinių partnerių teikiama nauda buvo vertinama 1–5 balų skalėje, kur 1 – jokios naudos arba nesinaudota partnerio teikiama pagalba, o 5 – labai didelė nauda. Didžiausia partnerystės nauda įvertinta bendradarbiaujant su seniūnija, poliklinika ir Techninės pagalbos centru. Rezultatai pateikiami 3 paveikslėlyje.

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



Rezultatų analizė: Atlikta analizė rodo, kad pagalbos į namus paslaugų gavėjams didžiausią praktinę naudą suteikia partneriai, kurių pagalba tiesiogiai susijusi su dažniausiai kylančiais kasdieniais socialiniais, sveikatos priežiūros ir savarankiškumo palaikymo poreikiais. Aukščiausiai įvertinta seniūnijos teikiama nauda (3,4 balo). Seniūnija paslaugų gavėjams yra svarbi sprendžiant socialinės paramos, dokumentų tvarkymo, gyvenamosios aplinkos ir kitus savivaldybės kompetencijai priskiriamus klausimus. Poliklinikos ir Techninės pagalbos centro teikiama nauda įvertinta po 3,0 balo. Šių partnerių svarba siejama su pagalbos į namus paslaugų gavėjų amžiumi, sveikatos būkle bei poreikiu gauti sveikatos priežiūros paslaugas, techninės pagalbos priemones ir konsultacijas, padedančias saugiau bei savarankiškiau gyventi savo namuose. Vidutiniškai įvertinta parapijos bendruomenės (2,0 balo) ir vaikų dienos centrų (1,9 balo) teikiama nauda. Šie partneriai nėra tiesiogiai susiję su visų pagalbos į namus paslaugų gavėjų individualiais poreikiais, tačiau atskirais atvejais jų veikla gali prisidėti prie bendruomeninių ryšių palaikymo, bendravimo galimybių plėtros, emocinės paramos ir socialinės atskirties mažinimo. Žemiausiai įvertinta Visuomenės sveikatos centro (1,4 balo), „Carito“ (1,3 balo) ir „Maisto banko“ (1,2 balo) teikiama nauda. Vis dėlto šių rezultatų negalima vienareikšmiškai vertinti kaip nepakankamai naudingos partnerystės. Klausimyne 1 balas reiškė ir tai, kad partneris nesuteikė naudos, ir tai, kad paslaugų gavėjas jo pagalbą nesinaudojo. Todėl žemesni vidurkiai gali rodyti ne prastą partnerių darbo kokybę, o mažesnę šių paslaugų

aktualumą visai respondentų grupei, ribotą paslaugų gavėjų informuotumą arba tai, kad partnerių pagalba buvo reikalinga tik pavieniams asmenims.

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

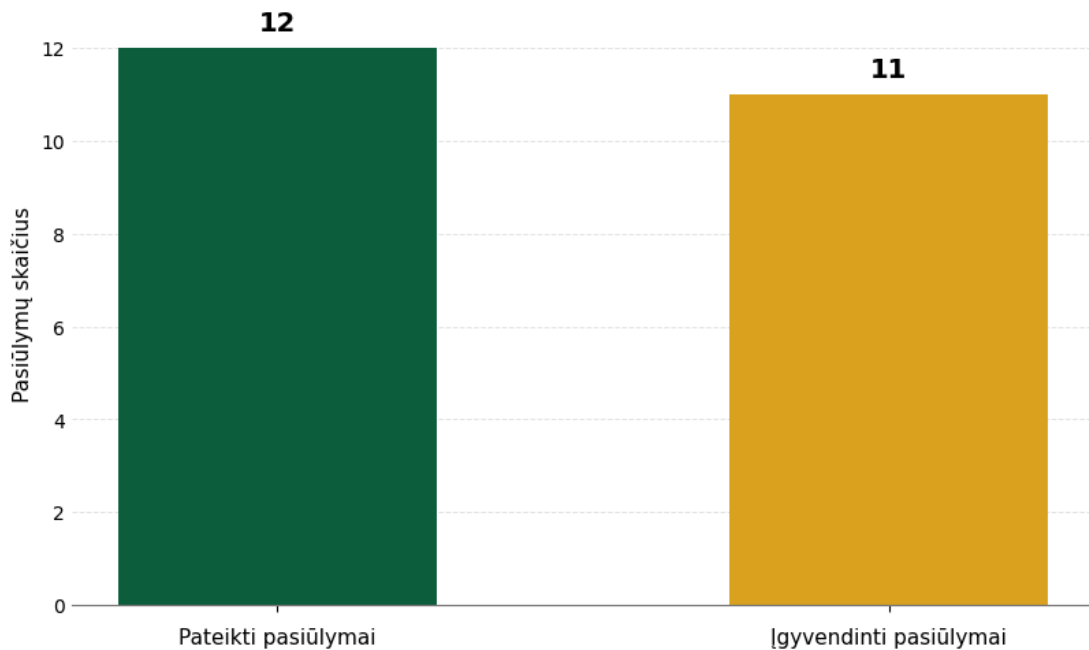
27 kriterijus. Socialinių paslaugų teikėjas įtraukia paslaugų gavėjus kaip aktyvius dalyvius į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą.

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 užregistruota 12 pagalbos į namus paslaugų gavėjų ir jų artimųjų pasiūlymų dėl paslaugų organizavimo ir kokybės gerinimo. Iš jų 11 pasiūlymų buvo įgyvendinti, o 1 pasiūlymas ataskaitinio laikotarpio pabaigoje dar nebuvo įgyvendintas dėl objektyvios priežasties – paslaugų gavėjas buvo gydomas ligoninėje, todėl jo poreikių peržiūra ir sprendimo įgyvendinimas buvo laikinai atidėti iki grįžimo į namus. Rezultatai pateikiami 4 paveikslėlyje.

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



Rezultatų analizė: 2026 m. I pusmetį buvo įgyvendinti 11 iš 12 pagalbos į namus paslaugų gavėjų ir jų artimųjų pateiktų pasiūlymų, todėl pasiūlymų įgyvendinimo rodiklis siekė 91,7 proc. Toks rezultatas rodo, kad paslaugų gavėjų ir jų artimųjų nuomonė yra ne tik registruojama, bet ir naudojama priimant konkrečius sprendimus dėl paslaugų organizavimo, apimtys ir turinio. Daugiausia pasiūlymų buvo susiję su pasikeitusiais paslaugų gavėjų poreikiais ir prašymais keisti teikiamos paslaugos rūšį iš pagalbos į namus į dienos socialinę globą asmens namuose (7 pasiūlymai). Įvertinus asmenų sveikatos būklę ir pagalbos poreikį, buvo kreiptasi į savivaldybės Socialinių paslaugų skyrių dėl poreikio pervertinimo. Priėmus sprendimus, paslaugų gavėjams pradėta teikti jų situaciją labiau atitinkanti paslauga ir tai rodo, kad reaguojama į didėjančią pagalbos poreikį ir siekiama užtikrinti, kad paslaugos rūšis atitiktų faktinę asmens būklę. Kita pasiūlymų dalis buvo susijusi su paslaugų trukmės ir intensyvumo didinimu (3 pasiūlymai). Gavus paslaugų gavėjų ar jų artimųjų prašymus, buvo atliekamas poreikio pervertinimas, rengiami kreipimaisi į savivaldybę, o padidinus paslaugų valandų skaičių patikslinti individualūs pagalbos planai ir paslaugų teikimo grafikai. Šie sprendimai sudarė galimybę geriau atliepti pasikeitusią paslaugų gavėjų sveikatos būklę ir didesnę pagalbos kasdienėje veikloje poreikį. Vienas pasiūlymas buvo dėl papildomos emocinės pagalbos ir psichologo konsultacijų (1 pasiūlymas), todėl informacija buvo nedelsiant perduota psichologui ir konsultacijos suteiktos telefonu. Tokie sprendimai prisidėjo prie geresnės paslaugų gavėjų

savijautos, saugumo ir jų artimųjų pasitikėjimo teikiamomis paslaugomis. Vienas pasiūlymas ataskaitinio laikotarpio pabaigoje dar nebuvo įgyvendintas dėl objektyvių priežasčių (paslaugų gavėjas buvo ligoninėje ir nebuvo galimybės peržiūrėti jo poreikių gyvenamojoje aplinkoje (1 pasiūlymas), todėl pasiūlymo įgyvendinimas buvo nukeltas iki paslaugų gavėjo grįžimo į namus.

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

5. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮGALINIMO REZULTATAI

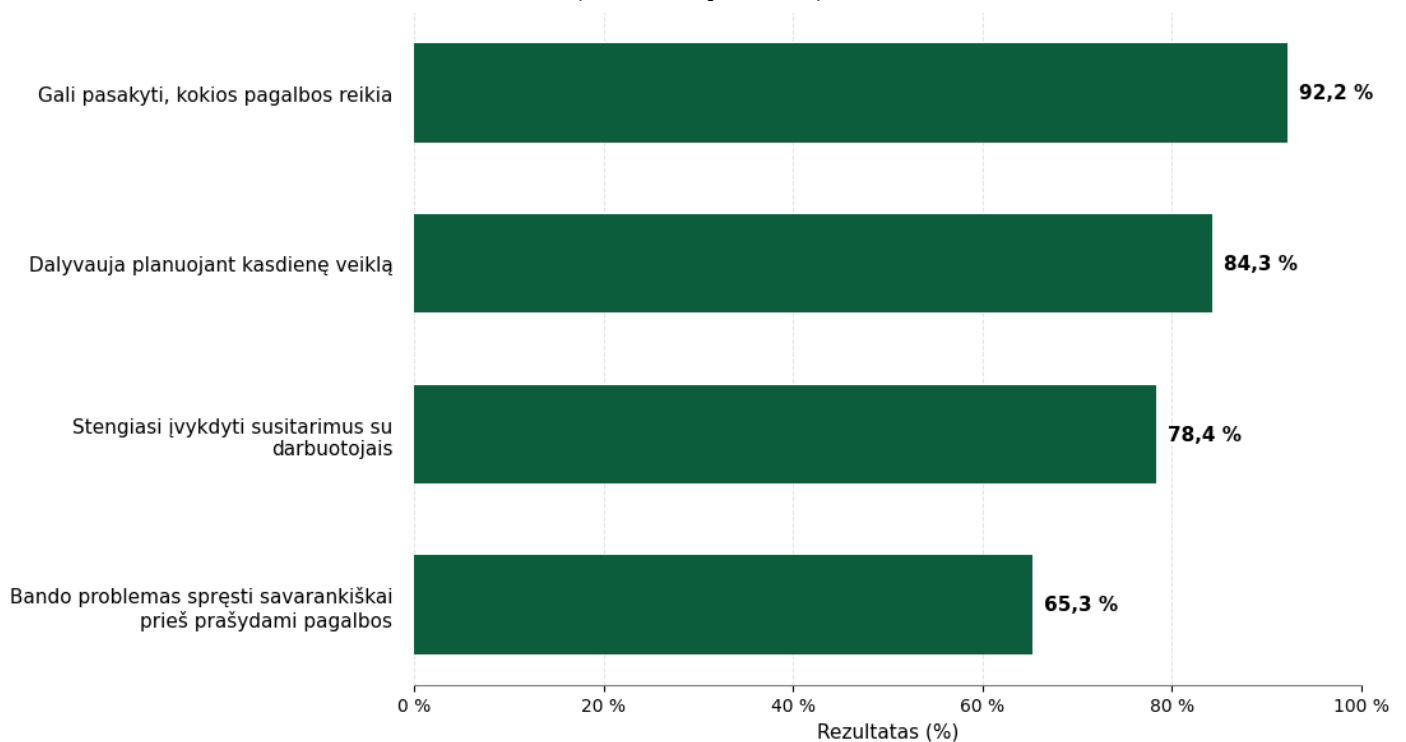
29 kriterijus. Socialinių paslaugų teikėjas taiko specifines priemones, kad personalas ir paslaugų vartotojai suprastų, didintų ir gerintų paslaugų gavėjų įgalinimą.

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 pagalbos į namus paslaugų gavėjų savarankiškumą stiprinančių gebėjimų vertinimas. Įgalinimas pagalbos į namus paslaugų kontekste suprantamas kaip procesas, kurio metu paslaugų gavėjas stiprina gebėjimus priimti sprendimus, dalyvauti, reikšti nuomonę, dalyvauti planuojant pagalbą, priimti 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 51 pagalbos į namus paslaugų gavėjas (iš 88). Rezultatai pateikiami 5 paveikslėlyje.

5 pav. Pirminis pagalbos į namus paslaugų gavėjų savarankiškumą stiprinančių gebėjimų vertinimas, proc. (2026 m. I pusmetis)



Rezultatų analizė. Pirminio vertinimo rezultatai rodo, kad pagalbos į namus paslaugų gavėjų įgalinimo ir savarankiškumo gebėjimai yra pakankamai geri. Aukščiausiai įvertintas gebėjimas aiškiai įvardyti reikalingą pagalbą (92,2 proc.) bei dalyvauti planuojant kasdienę veiklą (84,3 proc.). Tai rodo, kad dauguma paslaugų gavėjų geba išreikšti savo poreikius, aktyviai bendrauja su socialiniais darbuotojais ir dalyvauja priimant sprendimus dėl jiems teikiamų paslaugų. Tokius rezultatus lemia individualus pagalbos planavimas, reguliarus socialinių darbuotojų bendravimas su paslaugų gavėjais ir jų įtraukimas į pagalbos organizavimo procesą. Šiek tiek mažesni rodikliai nustatyti vertinant gebėjimą savarankiškai spręsti kasdienes problemas (65,3 proc.) ir laikytis susitarimų (78,4 proc.). Nors šie rezultatai taip pat yra aukšti, jie rodo, kad daliai paslaugų gavėjų vis dar reikalinga darbuotojų pagalba priimant sprendimus ar

sprendžiant sudėtingesnes kasdienes situacijas. Tokius rezultatus gali lemti paslaugų gavėjų amžius, sveikatos būklė, pažintinių funkcijų ar fizinio savarankiškumo sutrikimai, dėl kurių savarankiškumo didinimo 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.

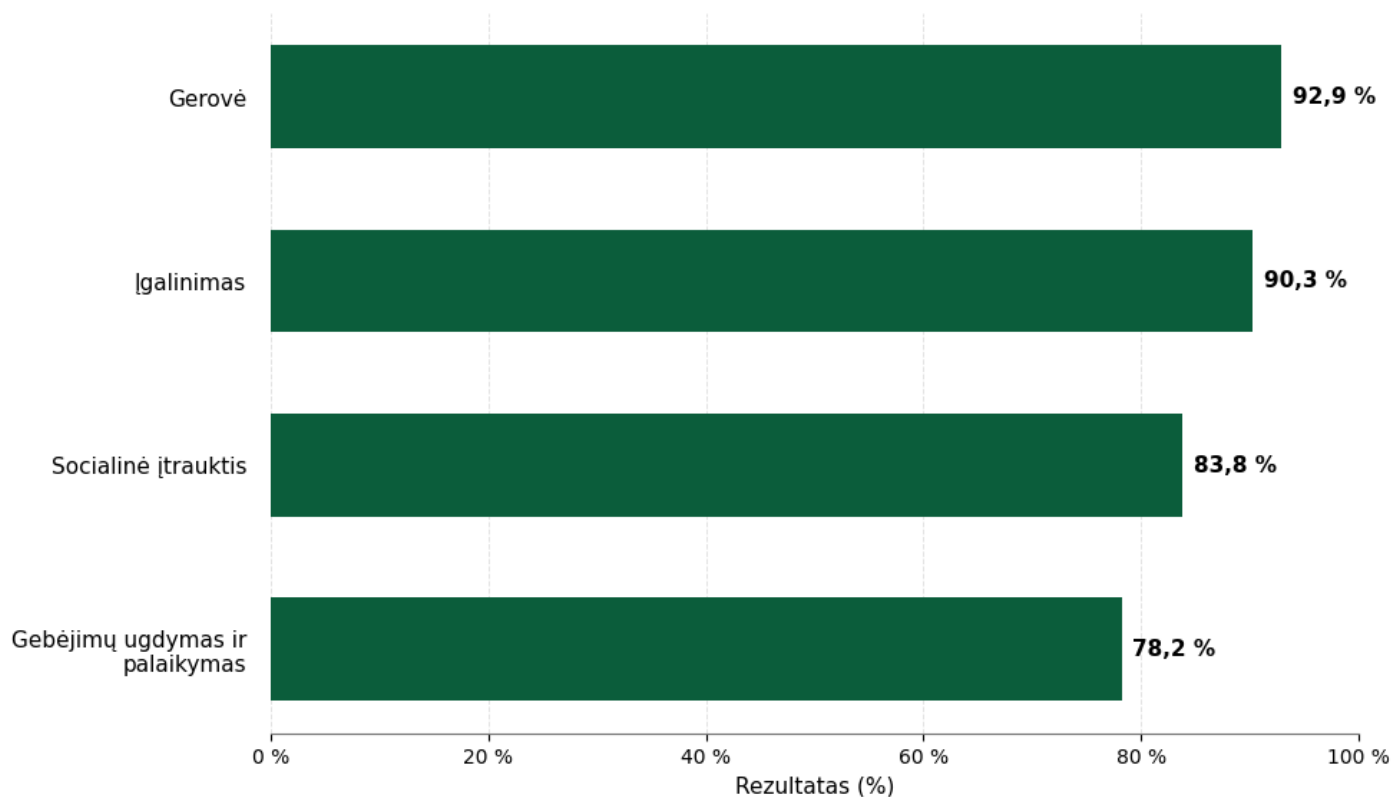
1 rodiklis. Paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės sričių (gebėjimų ugdymo ir palaikymo, gerovės, socialinės įtraukties ir įgalinimo) įvertinimo vidurkis (proc.).

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.).

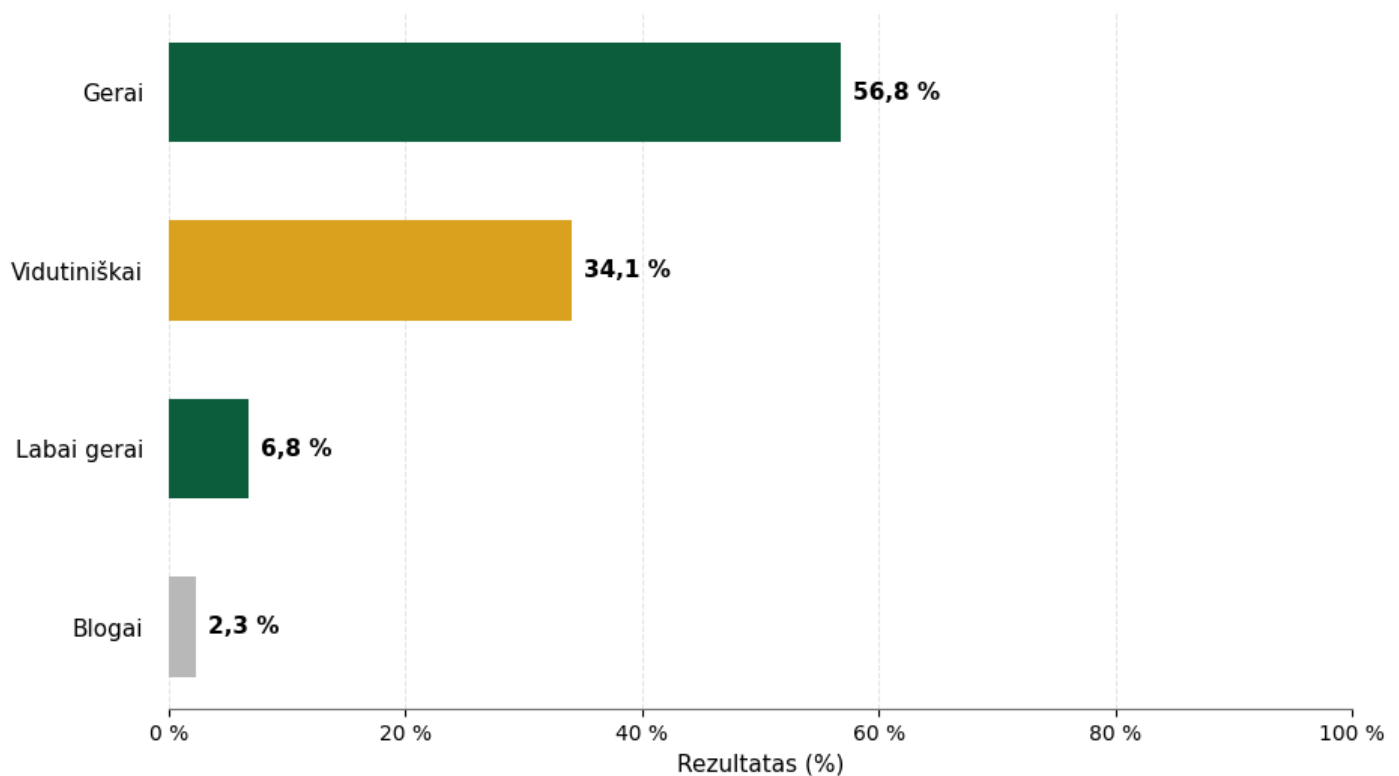
Įrankis: Gyvenimo kokybės vertinimo klausimynas ir paslaugų gavėjų klausimynas.

Rezultatai: 2026 m. I pusmetį atliktas pirminis pagalbos į namus paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės vertinimas. Gyvenimo kokybės vertinime dalyvavo 51 (iš 88), o pasitenkinimo paslaugomis apklausoje – 44 (iš 88) pagalbos į namus paslaugų gavėjai. Gyvenimo kokybės sričių vertinimo rezultatai pateikiami 6 paveikslėlyje, o bendras paslaugų gavėjų savo gyvenimo kokybės vertinimas – 7 paveikslėlyje.

6 pav. Pirminis pagalbos į namus paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės sričių vertinimas, proc.
(2026 m. I pusmetis)



7 pav. Pagalbos į namus 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. Ji bus apskaičiuota atlikus pakartotinį vertinimą 2026 m. II pusmetį.

Rezultatų analizė: Pirminio gyvenimo kokybės vertinimo rezultatai rodo, kad pagalbos į namus paslaugų gavėjai palankiai vertina pagrindines gyvenimo kokybės sritis. Aukščiausiai įvertinta gerovės sritis (92,9 proc.) ir įgalinimo sritis (90,3 proc.) Tai rodo, kad dauguma paslaugų gavėjų jaučiasi saugūs savo namų aplinkoje, gauna reikalingą pagalbą, gali išsakyti savo nuomonę ir dalyvauti priimant sprendimus dėl jiems teikiamų paslaugų. Socialinės įtraukties sritis įvertinta 83,8 proc. ir tai rodo, kad dauguma paslaugų gavėjų išlaiko ryšius su artimaisiais ir bendruomene, tačiau dalies jų aktyvesnį dalyvavimą visuomeniniame gyvenime riboja vyresnis amžius, sveikatos būklė, judėjimo ar kiti funkciniai sutrikimai. Gebėjimų ugdymo ir palaikymo sritis įvertinta 78,2 proc. ir tai mažiausias gyvenimo kokybės sričių rodiklis, kuris rodo, kad daliai paslaugų gavėjų sudėtinga išlaikyti ar stiprinti savarankiškumą dėl ilgalaikių sveikatos problemų ir didėjančio pagalbos poreikio. Bendro gyvenimo kokybės vertinimo rezultatai rodo, kad dauguma paslaugų gavėjų yra patenkinti savo gyvenimo kokybe (63,6 proc. respondentų savo gyvenimo kokybę vertina gerai arba labai gerai), tačiau beveik trečdalis ją vertina tik vidutiniškai (34,1 proc.) ir blogai (2,3 proc.). Tai gali būti susiję su amžiumi, lėtinėmis ligomis, sumažėjusiu savarankiškumu ar socialinės izoliacijos rizika, kurių vien socialinėmis paslaugomis ne visada galima visiškai kompensuoti.

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.

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.

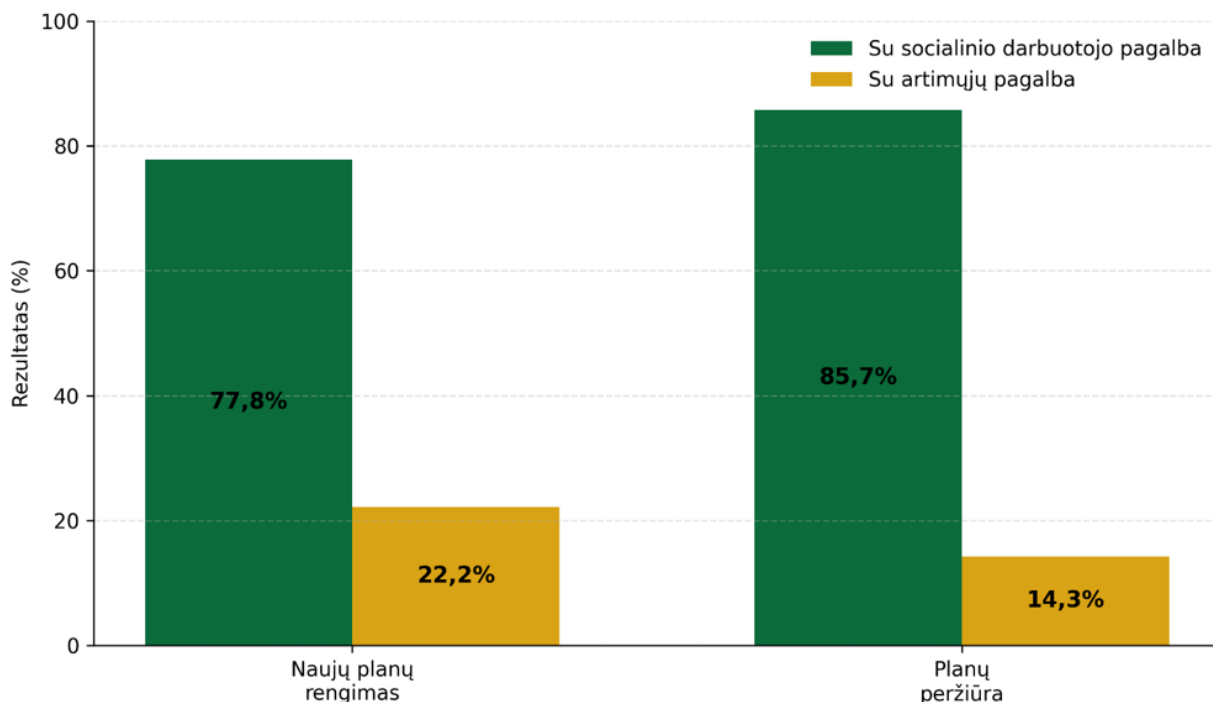
1 rodiklis. Paslaugų gavėjų, dalyvavusių rengiant pagalbos planą, dalis (proc.).

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

Įrankis: Individualūs pagalbos planai ir jų peržiūros dokumentai.

Rezultatai: 2026 m. I pusmetį parengti 27 nauji individualūs pagalbos planai, o jų rengime dalyvavo visi 27 nauji pagalbos į namus paslaugos gavėjai (100 proc.). Iš jų 21 individualus pagalbos planas buvo rengiamas dalyvaujant paslaugų gavėjams, padedant socialiniam darbuotojui, o 6 planai – dalyvaujant paslaugos gavėjui kartu su jo artimuoju. Per ataskaitinį laikotarpį taip pat buvo peržiūrėti 35 individualūs pagalbos planai, ir visuose peržiūros procesuose dalyvavo paslaugų gavėjai (100 proc.). Iš jų 30 planų peržiūros vyko dalyvaujant paslaugų gavėjams, padedant socialiniam darbuotojui, o 5 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 27 nauji individualūs pagalbos planai, nes šiems asmenims pirmą kartą pradėta teikti pagalbos į namus paslauga. Taip pat atliktos 35 individualių pagalbos planų peržiūros, kurios vykdytos pagal nustatytą planų peržiūros grafiką arba pasikeitus paslaugų gavėjų poreikiams. 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 (21 iš 27, t. y. 77,8 proc.) ir peržiūrose (30 iš 35, t. y. 85,7 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 6 iš 27 (22,2 proc.) naujų individualių pagalbos planų ir peržiūrint 5 iš 35 (14,3 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

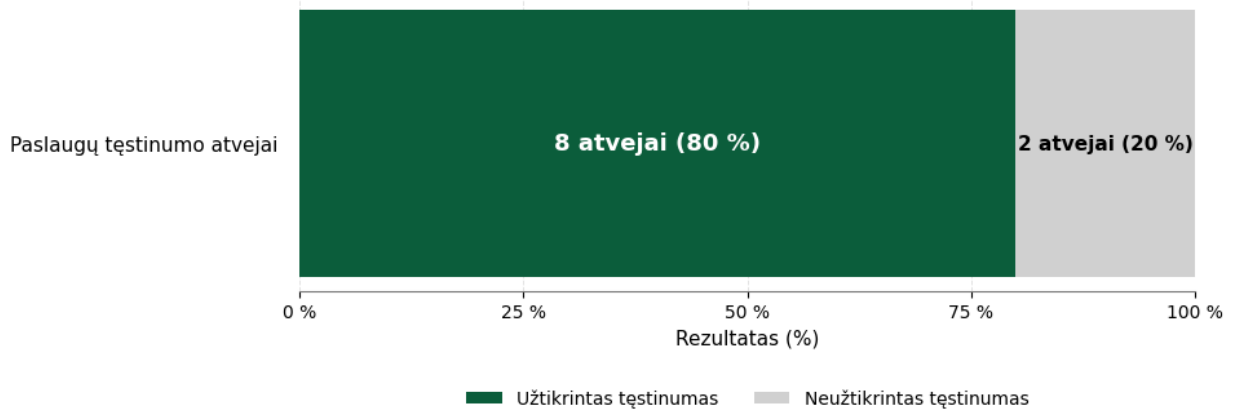
36 kriterijus. Socialinių paslaugų teikėjas nustato ir peržiūri paslaugų teikimo procesą, stebi ir kontroliuoja paslaugų kokybę.

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

Įrankis: Paslaugų tęstinumo registravimo žurnalas.

Rezultatai: 2026 m. I pusmetį užregistruota 10 pagalbų į namus paslaugų testinimo atvejų. Iš jų, 8 atvejais buvo užtikrintas paslaugų testinimas. Rezultatai pateikiami 9 paveikslėlyje.

9 pav. Pagalbos į namus paslaugų testinimo užtikrinimas, proc. (2026 m. I pusmetis)



Rezultatų analizė: 2026 m. I pusmetį paslaugų testinimas buvo užtikrintas 8 iš 10 užregistruotų atvejų (80 proc.). Daugiausia paslaugų teikimas buvo laikinai sustabdytas dėl objektyvių priežasčių: paslaugų gavėjus laikinai prižiūrėjo artimieji (6 atvejais), dėl gydymo sanatorijoje (1 atvejis), dėl apgyvendinimo globos namuose (1 atvejis). Visais šiais atvejais, pasikeitus aplinkybėms, pagalbos į namus paslaugų teikimas buvo atnaujintas, todėl paslaugų testinimas buvo užtikrintas. 2 atvejais (20 proc.) paslaugų testinimas ataskaitinio laikotarpio pabaigoje nebuvo užtikrintas dėl objektyvių priežasčių, nes paslaugų gavėjai yra gydomi slaugos ligoninėje. Šiais atvejais paslaugų gavėjai ir jų artimieji informuoti apie galimybę atnaujinti pagalbos į namus paslaugų teikimą grįžus į gyvenamąją vietą. Gauti rezultatai rodo, kad operatyviai reaguojama į paslaugų gavėjų situacijos pokyčius, palaikomas ryšys su paslaugų gavėjais ir jų artimaisiais bei siekiama užtikrinti nenutrūkstamą paslaugų teikimą, kai tik tam atsiranda galimybės. Neužtikrintas paslaugų testinimas šiais atvejais yra susijęs su objektyviomis paslaugų gavėjų sveikatos būklės aplinkybėmis.

Rekomendacijos veiklos gerinimui: Toliau stiprinti bendradarbiavimą su artimaisiais, socialinių paslaugų, sveikatos priežiūros ir gydymo įstaigomis, siekiant užtikrinti sklandų paslaugų testinimą.

9. TEIKIAMŲ PASLAUGŲ NAUDOS PASLAUGŲ GAVĖJAMS REZULTATAI

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

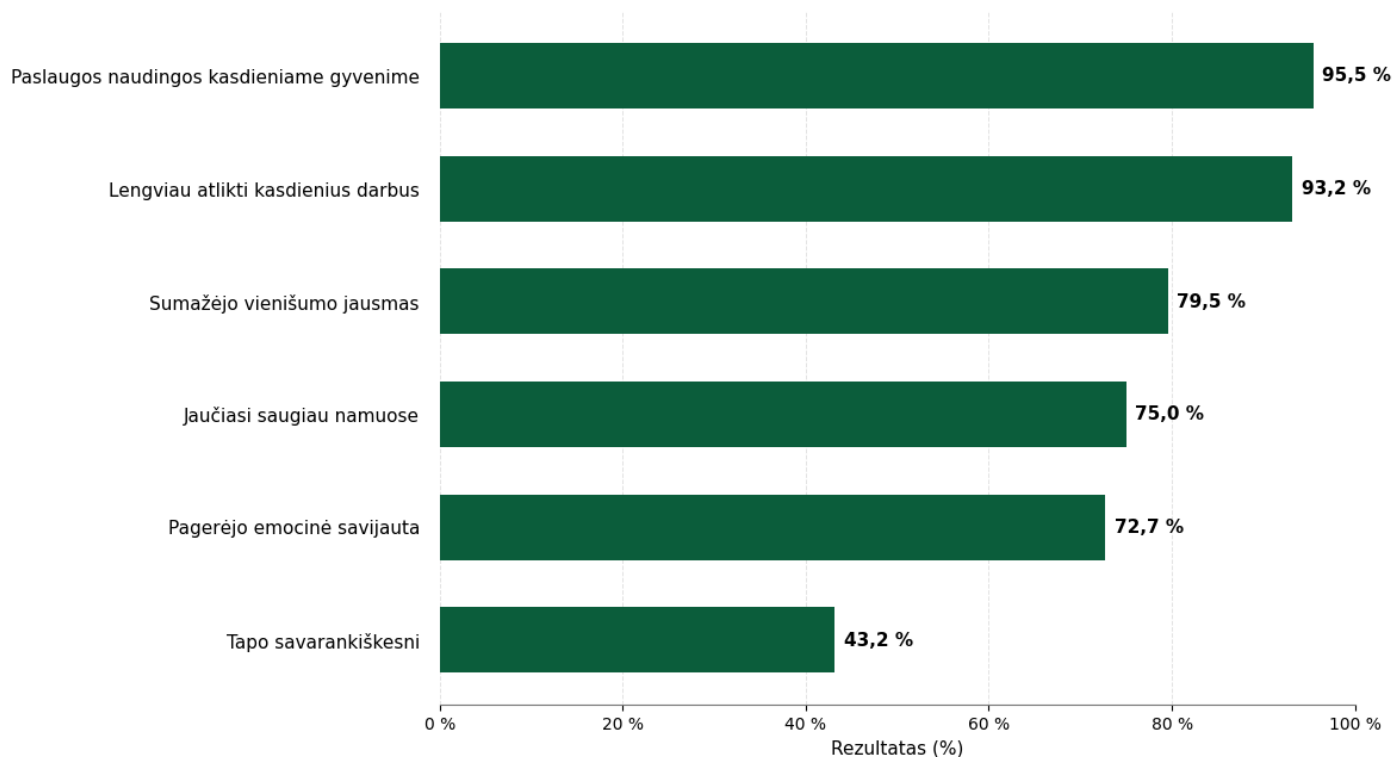
1 rodiklis. Paslaugų gavėjų, teigiamai įvertinusių jiems teikiamų socialinių paslaugų naudą, dalis (proc.).

2 rodiklis. Pagalbos į namus paslaugų gavėjų, pastebėjusių teigiamus pokyčius savo gyvenime dėl gautų paslaugų, dalis (proc.).

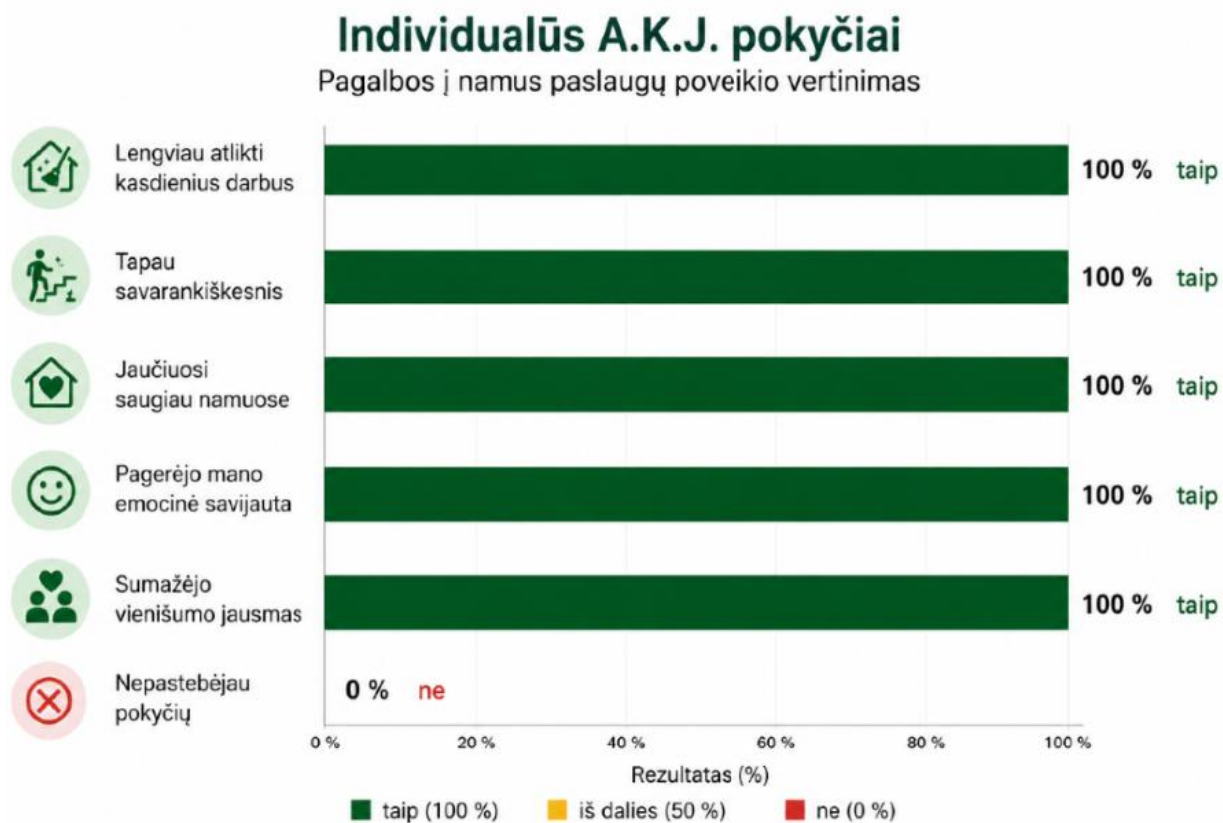
Įrankis: Paslaugų gavėjų klausimynas.

Rezultatai: Remiantis 44 pagalbos į namus paslaugų gavėjų (iš 88 paslaugų gavėjų) apklausos duomenimis, įvertinta teikiamų paslaugų nauda ir paslaugų gavėjų pastebėti teigiami pokyčiai. Apklausos rezultatai (kolektyviniu požiūriu) pateikiami 10 paveikslėlyje. Paslaugos gavėjos nuomonė individualiu požiūriu pateikta 11 paveikslėlyje.

10 pav. Paslaugų gavėjų įvardyta pagalbos į namus nauda, proc. (2026 m. I pusmetis)



11 pav. Paslaugos gavėjos A.K.J. įvardyta pagalbos į namus paslaugos nauda (2026 m. I pusmetis)



Rezultatų analizė. Apklausos rezultatai rodo, kad **kolektyviniu požiūriu** (10 pav.) pagalbos į namus paslaugos daro reikšmingą teigiamą poveikį paslaugų gavėjų kasdieniam gyvenimui. 95,5 proc. apklaustųjų nurodė, kad teikiamos

paslaugos yra naudingos jų kasdieniam gyvenimui. Tai patvirtina, kad paslaugos atitinka paslaugų gavėjų poreikius ir prisideda prie jų gyvenimo kokybės gerinimo. Vertinant konkrečius pokyčius, 93,2 proc. paslaugų gavėjų nurodė, kad dėl gaunamų paslaugų jiems lengviau atlikti kasdienes darbus. Šis rezultatas rodo, kad pagalbos į namus paslaugos veiksmingai padeda spręsti kasdienio gyvenimo sunkumus ir sudaro galimybę kuo ilgiau gyventi savo namų aplinkoje. 79,5 proc. respondentų pažymėjo, kad sumažėjo vienišumo jausmas, o 75 proc. nurodė, jog jaučiasi saugiau namuose. Šie rezultatai rodo, kad reguliarios darbuotojų konsultacijos, bendravimas ir teikiama pagalba prisideda ne tik prie praktinių poreikių tenkinimo, bet ir prie emocinio saugumo bei socialinės atskirties mažinimo. 72,7 proc. paslaugų gavėjų nurodė, kad pagerėjo jų emocinė savijauta. Tai leidžia daryti išvadą, kad nuolatinis darbuotojų palaikymas, pagarbus bendravimas ir individualių poreikių tenkinimas teigiamai veikia paslaugų gavėjų emocinę būseną bei pasitikėjimą savimi. Mažiausias rodiklis nustatytas savarankiškumo srityje – 43,2 proc. paslaugų gavėjų nurodė, kad tapo savarankiškesni. Šis rezultatas yra tikėtinas, nes didelę pagalbos į namus paslaugų gavėjų dalį sudaro senyvo amžiaus asmenys ir žmonės, turintys ilgalaikių sveikatos ar funkcinų sutrikimų. Todėl šių paslaugų tikslas dažnai nėra didinti savarankiškumą, o padėti išlaikyti turimus gebėjimus, užtikrinti saugumą ir sudaryti galimybę kuo ilgiau gyventi savo namuose.

Individualiu požiūriu pagalbos į namus paslaugų gavėja A. K. J. (11 pav.) nurodė, kad dėl gaunamų paslaugų lengviau atlieka kasdienes darbus, tapo savarankiškesnė, jaučiasi saugiau namuose, pagerėjo jos emocinė savijauta ir sumažėjo vienišumo jausmas, o į teiginį „nepastebėjau pokyčių“ atsakė „ne“. Tai patvirtina, kad paslaugų gavėja aiškiai įvardija teigiamą pagalbos į namus paslaugų poveikį savo kasdieniam gyvenimui. Šis individualus atvejis papildė kolektyvinio vertinimo rezultatus ir patvirtina, kad pagalbos į namus paslaugos prisideda prie paslaugų gavėjų kasdienio funkcionavimo, didina saugumo jausmą, gerina emocinę savijautą bei mažina socialinę atskirtį.

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

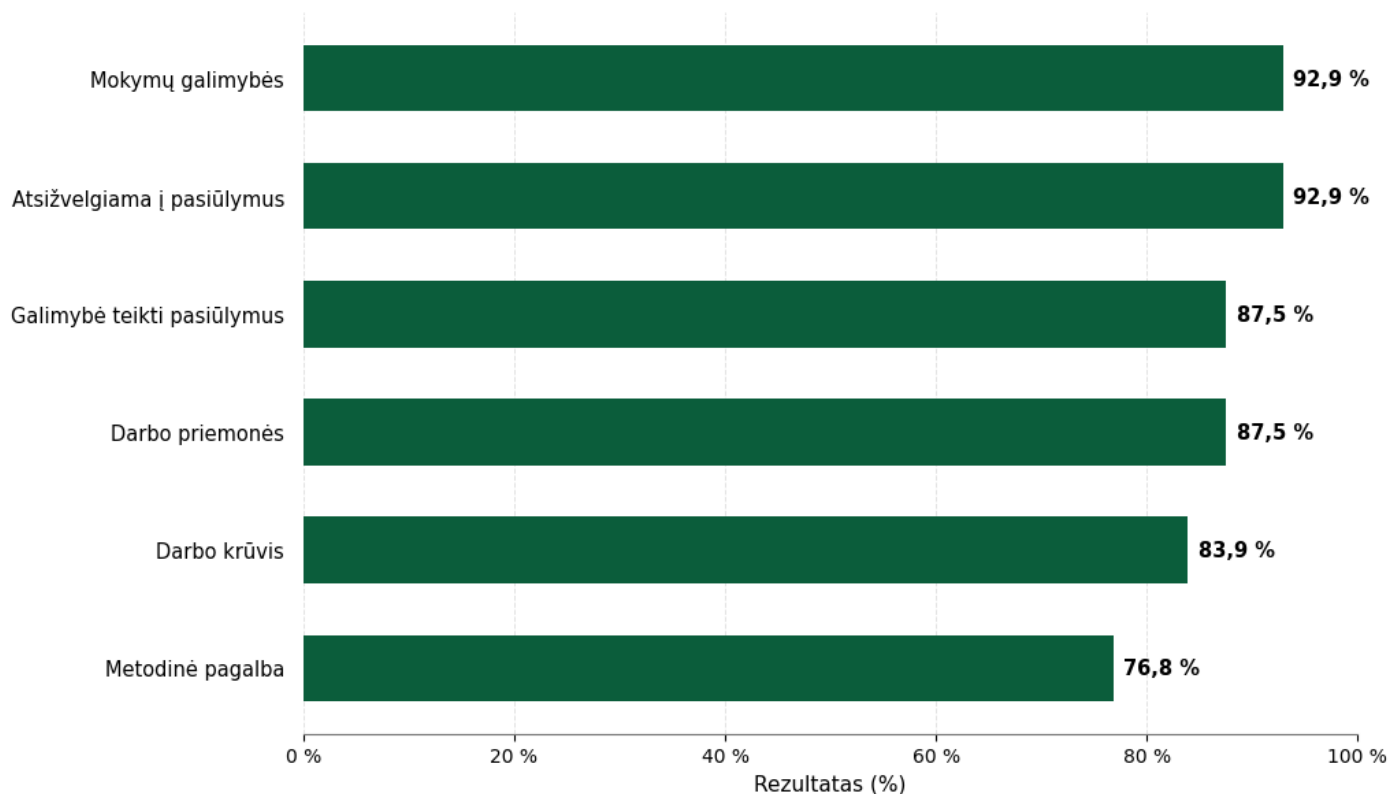
45 kriterijus. Socialinių paslaugų teikėjas matuoja paslaugų gavėjų ir visų suinteresuotųjų šalių pasitenkinimą remdamasis vidaus ir (arba) išorės vertinimu.

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

Įrankis: Darbuotojų, paslaugų gavėjų ir jų artimųjų klausimynai.

Rezultatai: 2026 m. I pusmetį atliktos darbuotojų, pagalbos į namus paslaugų gavėjų ir jų artimųjų apklausos, kuriomis vertintas pasitenkinimas teikiamomis paslaugomis, bendradarbiavimu, darbo organizavimu ir paslaugų kokybe. Darbuotojų apklausoje dalyvavo 56 iš 63 darbuotojų (88,9 proc.), paslaugų gavėjų apklausoje – 44 (iš 88), o artimųjų apklausoje – 55 respondentai. Apklausų rezultatai pateikiami 12–14 paveikslėliuose.

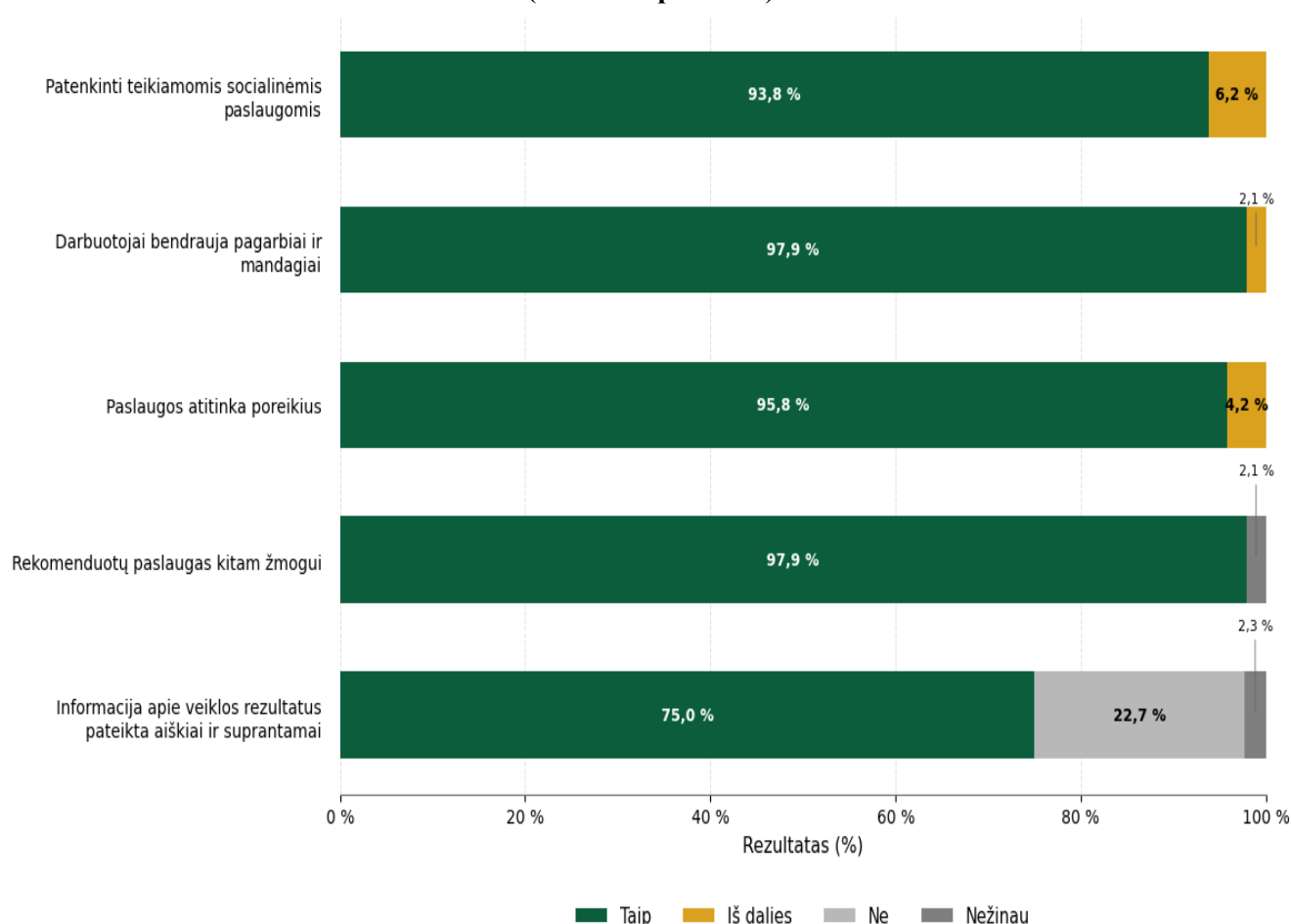
12 pav. Darbuotojų apklausos pagrindiniai rezultatai, proc. (2026 m. I pusmetis)



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 esamus darbuotojų įsitraukimo ir tobulėjimo aspektus bei atskleidžia sritį, kurioje ateityje tikslinga peržiūrėti ar geriau subalansuoti užduočių apimtis.

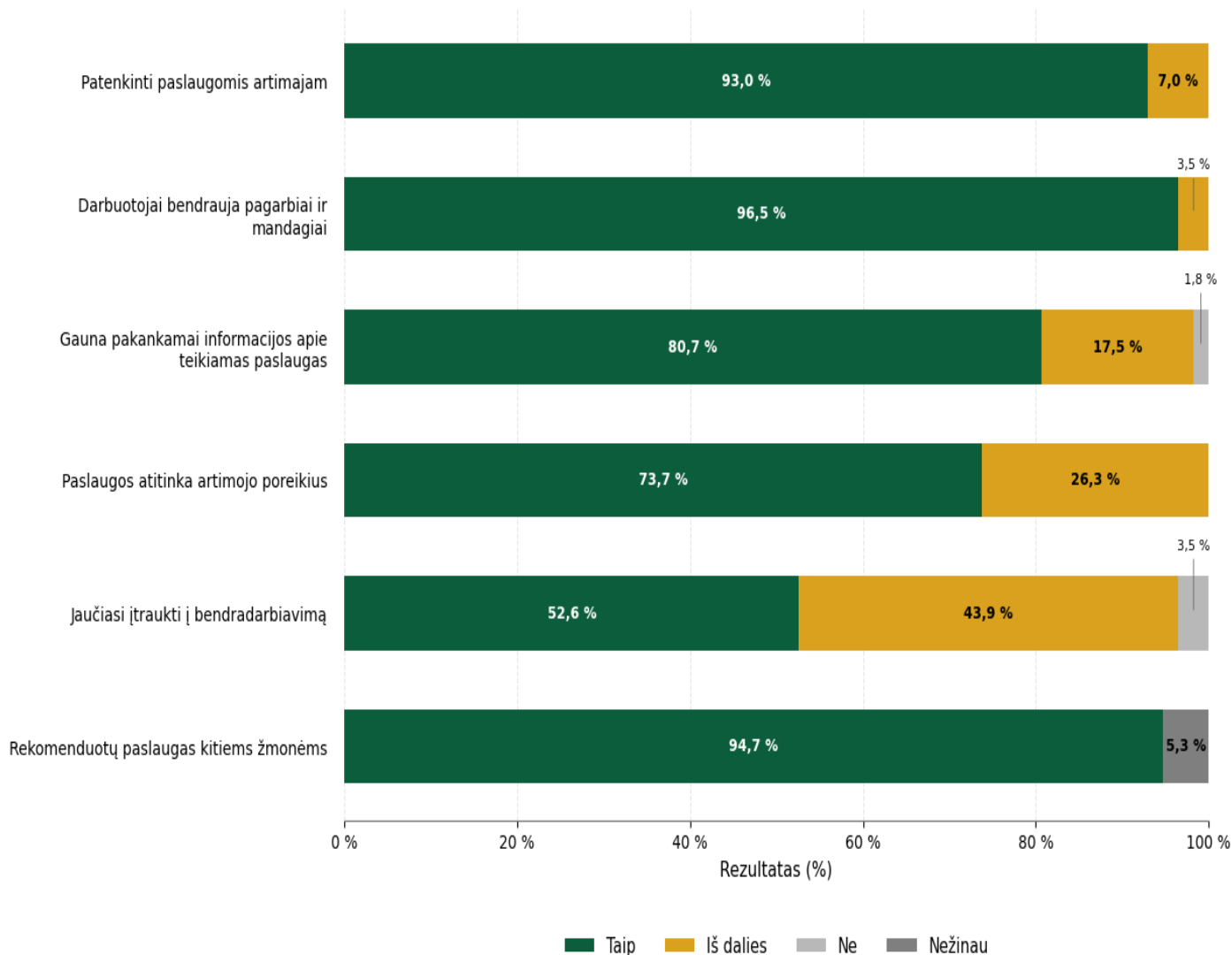
13 pav. Pagalbos į namus paslaugų gavėjų apklausos pagrindiniai rezultatai, proc.

(2026 m. I pusmetis)



Paslaugų gavėjų apklausos rezultatų analizė. Apklausos rezultatai rodo labai aukštą pasitenkinimą VŠĮ „Vilties žiedas“ teikiamomis paslaugomis. 93,8 proc. respondentų nurodė esantys patenkinti teikiamomis socialinėmis paslaugomis, o 6,2 proc. atsakė, kad yra patenkinti iš dalies. Neigiamų atsakymų nebuvo, todėl galima teigti, kad teikiamos paslaugos atitinka daugumos paslaugų gavėjų lūkesčius ir poreikius. Aukščiausiai įvertintas darbuotojų bendravimas (97,9 proc. respondentų nurodė, kad darbuotojai bendrauja pagarbiai ir mandagiai). Tai rodo, kad organizacijoje kuriami pagarbūs, pasitikėjimu grindžiami santykiai tarp darbuotojų ir paslaugų gavėjų. 95,8 proc. apklaustųjų nurodė, kad teikiamos paslaugos atitinka jų poreikius ir net 97,9 proc. respondentų rekomenduotų VŠĮ „Vilties žiedas“ teikiamas paslaugas kitam žmogui. Toks rezultatas rodo aukštą paslaugų gavėjų pasitikėjimą organizacija ir jų teigiamą patirtį gaunant pagalbos į namus paslaugas. Mažiausias teigiamas rodiklis nustatytas vertinant informacijos apie organizacijos veiklos rezultatus pateikimą. 75 proc. respondentų nurodė, kad informacija jiems pateikiama aiškiai ir suprantamai, 22,7 proc. atsakė „ne“, o 2,3 proc. nežinojo. Šis rezultatas rodo, kad nors dauguma paslaugų gavėjų gauna pakankamai informacijos, beveik ketvirtadaliui respondentų informacijos apie organizacijos veiklos rezultatus vis dar nepakanka arba ji nėra pakankamai aiški.

14 pav. Pagalbos į namus paslaugų gavėjų artimųjų apklausos pagrindiniai rezultatai, proc. (2026 m. I pusmetis)



Paslaugų gavėjų artimųjų apklausos rezultatų analizė. Apklausos rezultatai rodo aukštą pasitenkinimą VšĮ „Vilties žiedas“ teikiamomis pagalbos į namus paslaugomis. 93 proc. jų artimųjų nurodė esantys patenkinti teikiamomis paslaugomis. Aukščiausiai artimieji įvertino darbuotojų bendravimą (96,5 proc. artimųjų nurodė, kad darbuotojai bendrauja pagarbiai ir mandagiai). Šie rezultatai rodo profesionalų darbuotojų bendravimą, pagarbų požiūrį į paslaugų gavėjus bei pasitikėjimu grįstą bendradarbiavimą. 73,7 proc. artimųjų mano, kad paslaugos atitinka jų artimųjų poreikius. Dar 26,3 proc. artimųjų šį teiginį įvertino „iš dalies“. Tai rodo, kad nors dauguma artimųjų teigiamai vertina teikiamas paslaugas, dalis jų mato galimybių dar geriau pritaikyti paslaugų apimtį ar turinį prie besikeičiančių paslaugų gavėjų poreikių. 80,7 proc. artimųjų teigė gaunantys pakankamai informacijos apie teikiamas paslaugas. Vis dėlto 22,7 proc. paslaugų gavėjų ir 17,5 proc. artimųjų atsakė „iš dalies“, o nedidelė dalis respondentų pateikė neigiamus atsakymus arba nurodė nežinantys. Šie rezultatai rodo, kad organizacijai tikslinga ir toliau gerinti informacijos pateikimo aiškumą bei užtikrinti reguliarių grįžtamąjį ryšį apie teikiamas paslaugas ir jų rezultatus. Didžiausia tobulintina sritis išryškėjo vertinant artimųjų įtraukimą į bendradarbiavimą. Tik 52,6 proc. artimųjų nurodė besijaučiantys įtraukti, o 43,9 proc. atsakė „iš dalies“. Tai rodo, kad nors bendradarbiavimas vyksta, dalis artimųjų norėtų aktyvesnio įtraukimo į paslaugų planavimą, paslaugų pokyčių aptarimą ir sprendimų priėmimą. Atsižvelgiant į tai, tikslinga dažniau informuoti artimuosius apie paslaugų eigą, individualių pagalbos planų peržiūras bei sudaryti daugiau galimybių jiems išsakyti savo nuomonę ir pasiūlymus. 94,7 proc. jų artimųjų rekomenduotų VšĮ „Vilties žiedas“ teikiamas pagalbos į namus paslaugas kitiems žmonėms. Toks rezultatas rodo didelį pasitikėjimą organizacija, teikiamų paslaugų kokybe ir darbuotojų profesionalumu.

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

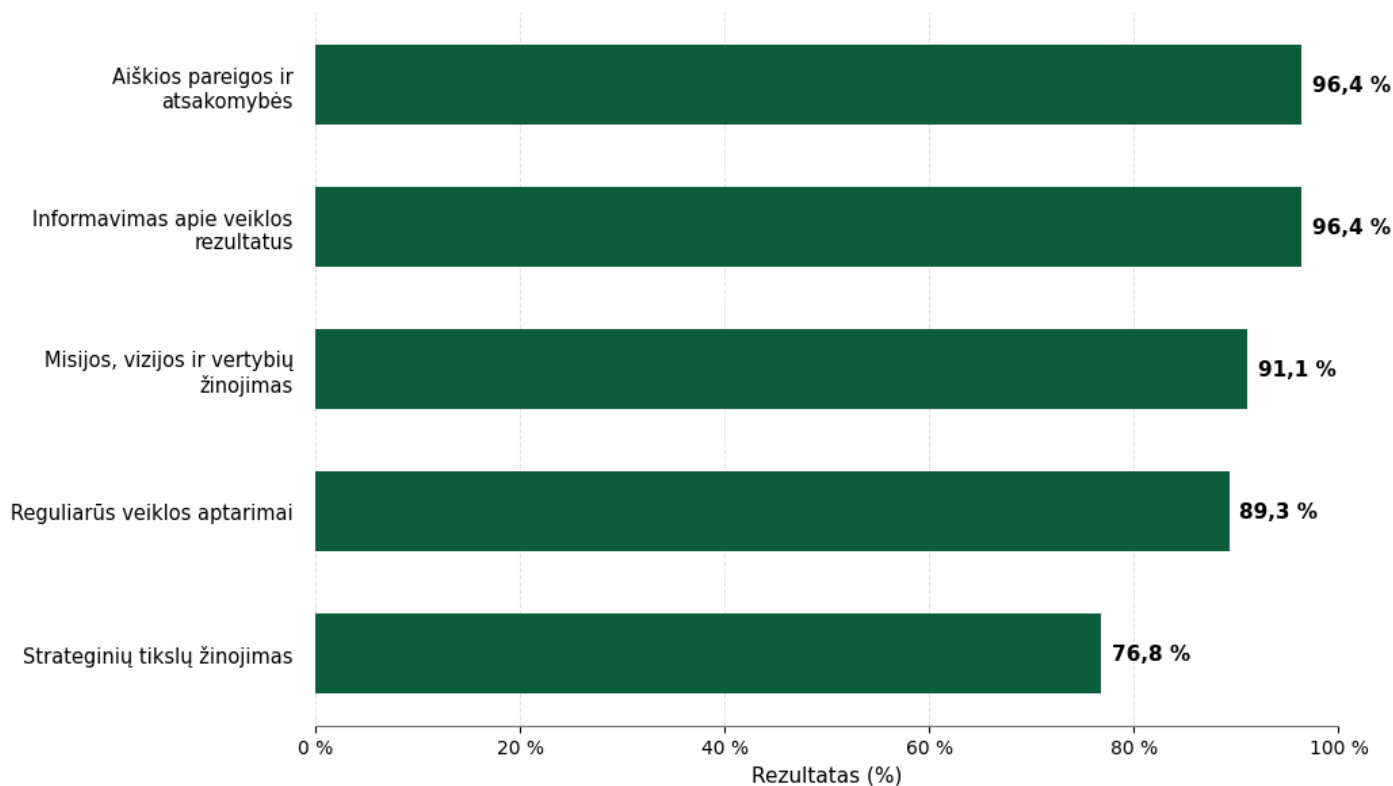
46 kriterijus. Socialinių paslaugų teikėjas teikia prieinamą, lengvai suprantamą informaciją apie užfiksuotus rezultatus, įskaitant apklausų rezultatus.

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.

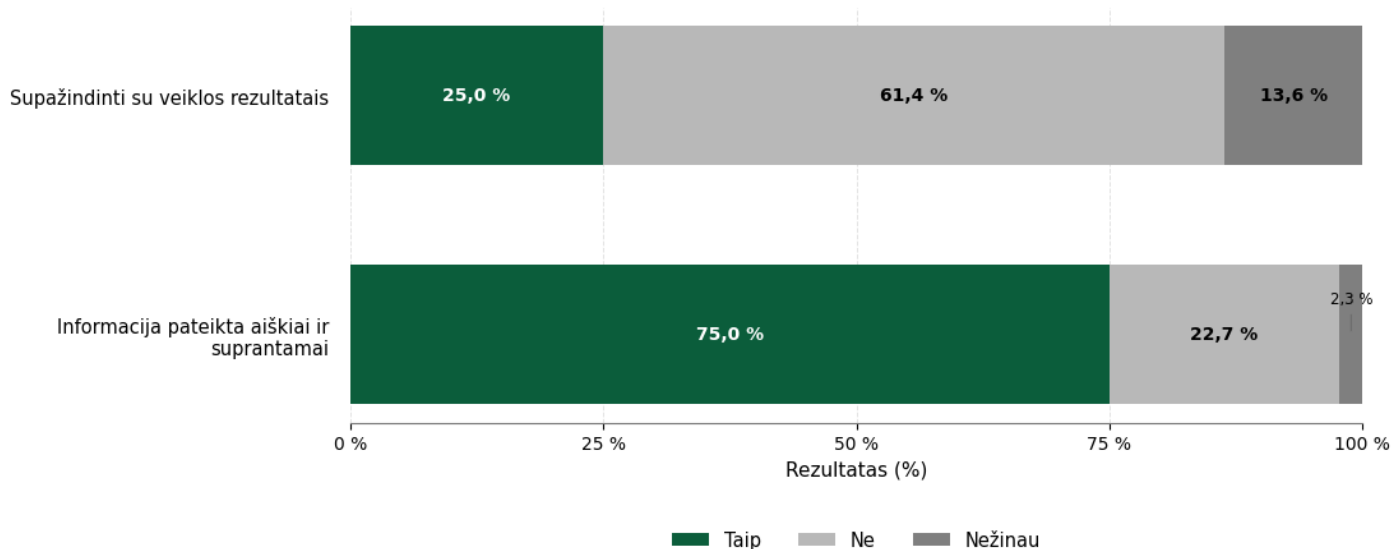
Rezultatai: 2026 m. I pusmetį atliktos darbuotojų, pagalbos į namus paslaugų gavėjų ir jų artimųjų apklausos. Darbuotojų apklausoje dalyvavo 56 iš 63 darbuotojų (88,9 proc.), paslaugų gavėjų apklausoje – 44 (iš 88), o artimųjų apklausoje – 55 respondentai. Apklausomis vertintas informuotumas apie organizacijos veiklą, veiklos rezultatus ir teikiamas paslaugas. 2026 m. vasario mėn. darbuotojų susirinkimo metu darbuotojai buvo supažindinti su organizacijos veiklos rezultatais, jų analize ir numatytais veiklos gerinimo priemonėmis (užfiksuota darbuotojų susirinkimo protokole). Apklausų rezultatai pateikiami 15–17 paveikslėliuose.

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



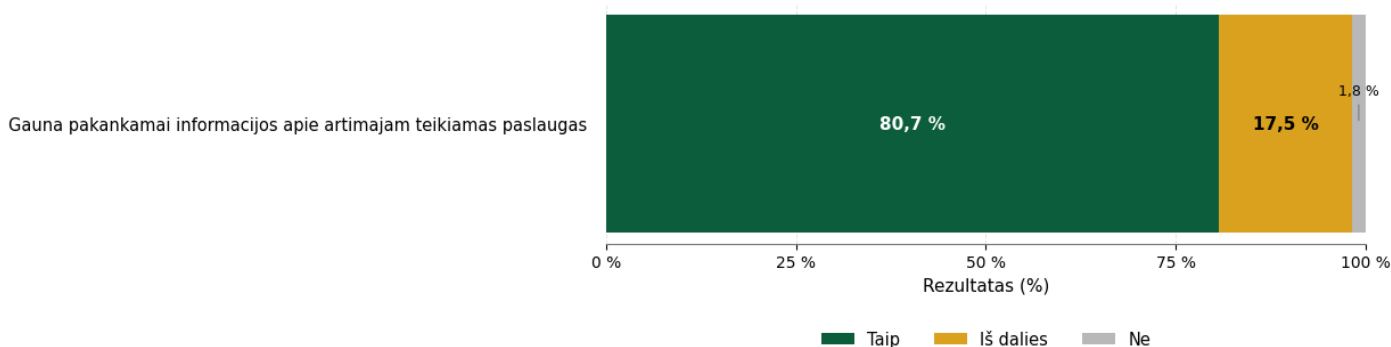
Darbuotojų apklausos rezultatų analizė. Darbuotojų apklausos rezultatai (15 pav.) rodo aukštą darbuotojų supratimą apie organizacijos veiklą ir jos rezultatus. Didžiausią įvertinimą gavo aiškiai apibrėžtos pareigos ir atsakomybės bei informavimas apie organizacijos veiklos rezultatus – po 96,4 proc. 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. Pagalbos į namus paslaugų gavėjų informuotumas apie organizacijos veiklos rezultatus, proc. (2026 m. I pusmetis)



Paslaugų gavėjų apklausos rezultatai (16 pav.) rodo, kad 75 proc. pagalbos į namus paslaugų gavėjų nurodė, jog informacija apie organizacijos veiklos rezultatus jiems pateikiama aiškiai ir suprantamai, o 2,3 proc. respondentų atsakė neigiamai. Tai rodo, kad paslaugų gavėjams, kurie gauna informaciją apie organizacijos veiklą, ji dažniausiai yra suprantama ir pateikiama aiškia forma. Tačiau vertinant paslaugų gavėjų supažindinimą su organizacijos veiklos rezultatais nustatyta, kad tik 25 proc. respondentų nurodė, jog yra su jais supažindinami, 61,4 proc. atsakė neigiamai, o 13,6 proc. nežinojo. Šie rezultatai rodo, kad nors informacija pateikiama suprantamai, ji pasiekia ne visus paslaugų gavėjus. Tikėtina, kad dalis paslaugų gavėjų nesidomi organizacijos veiklos rezultatais arba dėl amžiaus, sveikatos būklės ar individualių poreikių informacija jiems nėra sistemingai pristatoma.

17 pav. Pagalbos į namus paslaugų gavėjų artimųjų informuotumas apie teikiamas paslaugas, proc. (2026 m. I pusmetis)



Paslaugų gavėjų artimųjų apklausos rezultatai (17 pav.) rodo, kad dauguma pagalbos į namus paslaugų gavėjų artimųjų yra pakankamai informuojami apie jų artimiesiems teikiamas paslaugas. 80,7 proc. respondentų nurodė gaunantys pakankamai informacijos, todėl galima teigti, kad organizacija užtikrina reguliary bendravimą su artimaisiais ir suteikia jiems reikalingą informaciją apie paslaugų teikimą. Vis dėlto 17,5 proc. artimųjų atsakė, kad informacijos gauna tik iš dalies, o 1,8 proc. nurodė jos negaunantys. Tai rodo, kad daliai artimųjų norėtųsi išsamesnės arba dažniau teikiamos informacijos apie paslaugų eigą, paslaugų gavėjo būklės pokyčius, individualaus pagalbos plano peržiūras ar kitus su paslaugų teikimu susijusius klausimus.

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