



**ŠIAULIŲ MIESTO SAVIVALDYBĖS GLOBOS NAMAI
EQUASS KOKYBĖS SISTEMOS REZULTATŲ ANALIZĖ DIENOS CENTRAS
„GODA“**

Parengė administracija

2026 m.

EQUASS KOKYBĖS SISTEMOS REZULTATŲ ANALIZĖ

1. Darbuotojų asmeninio ugdymosi, nuolatinio mokymosi ir tobulėjimo rezultatai.
2. Paslaugų gavėjų teisių skatinimo ir užtikrinimo kasdieniame darbe rezultatai.
3. Organizacijos partnerysčių teikiamos naudos rezultatai.
4. Paslaugų gavėjų įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą rezultatai.
5. Paslaugų gavėjų įgalinimo rezultatai.
6. Paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės gerinimo rezultatai.
7. Paslaugų gavėjų įtraukimo į Individualių planų rengimą rezultatai.
8. Paslaugų teikimo tęstinumo rezultatai.
9. Teikiamų paslaugų naudos paslaugų gavėjams rezultatai.
10. Paslaugų gavėjų ir kitų svarbių suinteresuotųjų šalių pasitenkinimo rezultatai.
11. Rezultatai, kad paslaugų gavėjai, personalas ir kitos svarbios suinteresuotosios šalys supranta veiklos rezultatus.
12. Veiklos efektyvumo, požiūrių, rezultatų ir (arba) veiklos lyginimo rezultatai.

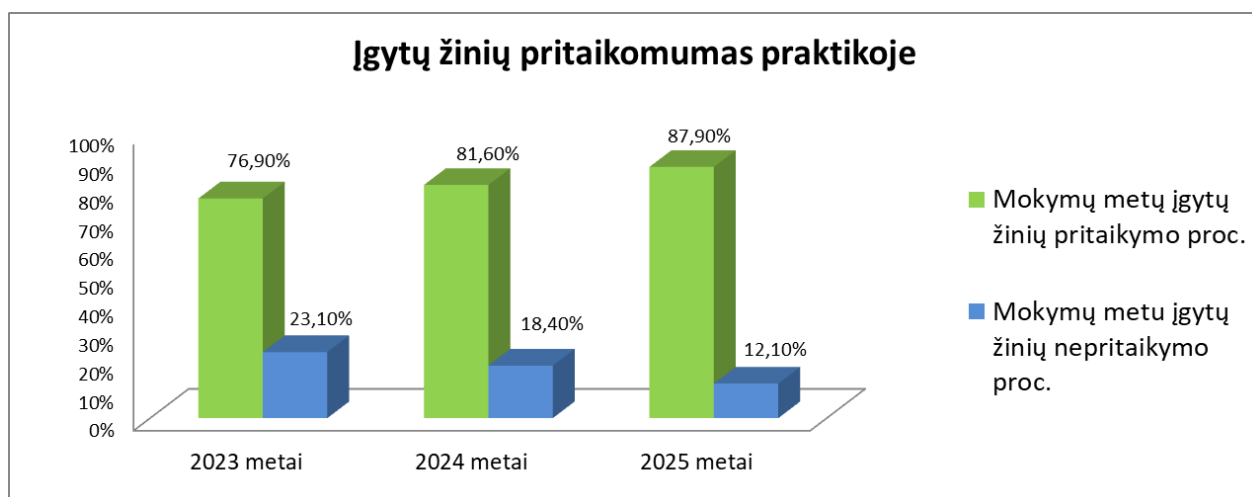
1. DARBUOTOJŲ ASMENINIO UGDYMOŠI, NUOLATINIO MOKYMOŠI IR TOBULĖJIMO EFEKTYVUMAS

9 kriterijus	Socialinių paslaugų teikėjas taiko personalo kvalifikacijos kėlimo priemones remdamasis asmeniniu ugdymosi, nuolatinio mokymosi ir tobulėjimo planu
--------------	---

1. Rodiklis	1 Rodiklis: 2023-2025 m. darbuotojų, praktiškai pritaikiusių kvalifikacijos tobulinimo metu įgytas žinias santykis (proc.) su bendru kvalifikaciją kėlusių darbuotojų skaičiumi ataskaitiniais metais.
-------------	--

DC „Goda“ kasmet sudaromas ir du kartus per metus peržiūrimas darbuotojų kvalifikacijos kėlimo planas. Mokymai skirstomi į privalomuosius (saugos, sveikatos, gaisrinės ir civilinės saugos instruktažai) bei kvalifikacijos tobulinimo mokymus. Privalomuosiuose mokymuose dalyvavo visi 34 darbuotojai, o kvalifikacijos tobulinimo mokymuose – 29 darbuotojai.

Per ataskaitinį laikotarpį buvo organizuotos 4 intervizijos, 9 supervizijos bei dalyvauta 16 skirtingų seminarų.



1 pav. Žinių taikymas darbo procese.

Remiantis kvalifikacinės pažangos ataskaitomis ir stebėsenos duomenimis, 2025 m. 87,9 % darbuotojų pritaikė įgytas žinias praktikoje, o 12,1 % – nepritaikė (žr. 1 pav.).

Lyginant su ankstesniais metais, stebimas nuoseklus žinių pritaikomumo augimas:

- 2023 m. – 76,9 %
- 2024 m. – 81,6 %
- 2025 m. – 87,9 %

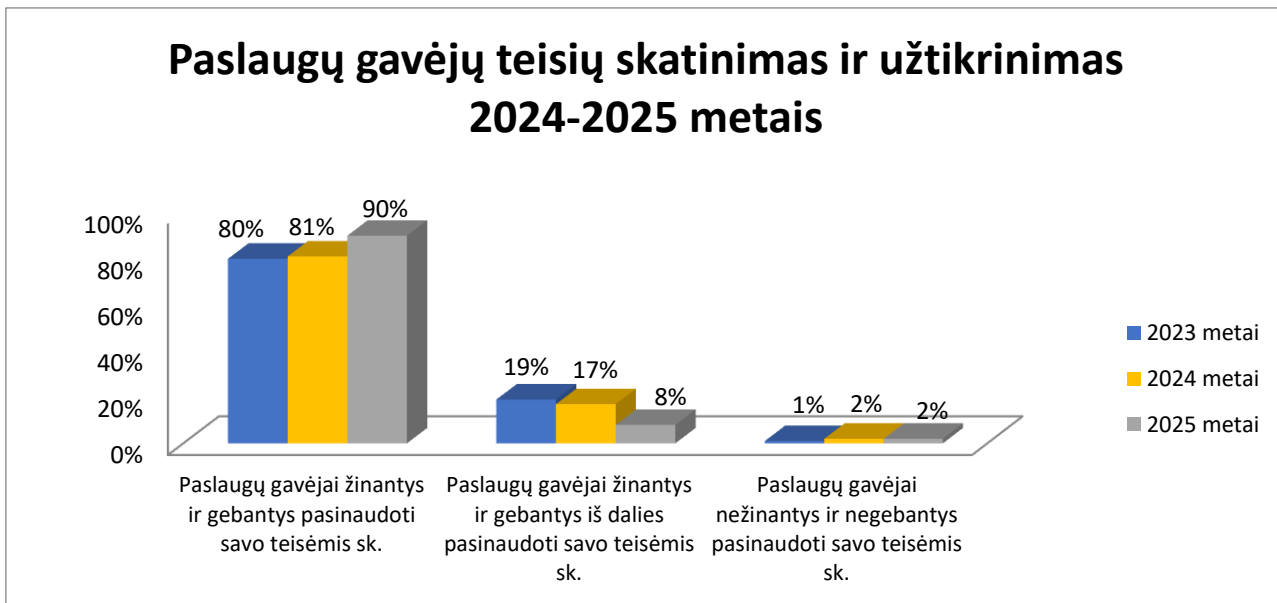
Per 2023–2025 m. laikotarpį praktinis žinių taikymas padidėjo 11 proc., kas rodo nuosekliai didėjantį mokymų efektyvumą ir jų pritaikomumą kasdienėje veikloje. Dažniausiai praktikoje pritaikytos žinios buvo susijusios su šiomis sritimis: psichikos sutrikimų atpažinimas ir valdymas, profesinė etika, asmenų su intelekto sutrikimais įtraukimas į bendruomenę, paslaugų gavėjų įgalinimas, pagalbos koordinavimas bei kitais darbo su asmenimis su negalia aspektais.

2. PASLAUGŲ GAVĖJŲ TEISIŲ SKATINIMO IR UŽTIKRINIMO KASDIENIAME DARBE

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

2. Rodiklis	1. Rodiklis. 2023 - 2025 m. paslaugų gavėjų žinančių savo teises bei galinčių jomis naudotis santykis su apklausoje dalyvavusių paslaugų gavėjų skaičiumi.
-------------	--

Atliekant 2023–2025 metų duomenų analizę, susijusią su paslaugų gavėjų teisių išmanymu ir gebėjimu jomis pasinaudoti, nustatyta nuosekliai gerėjanti pagrindinio rodiklio tendencija.



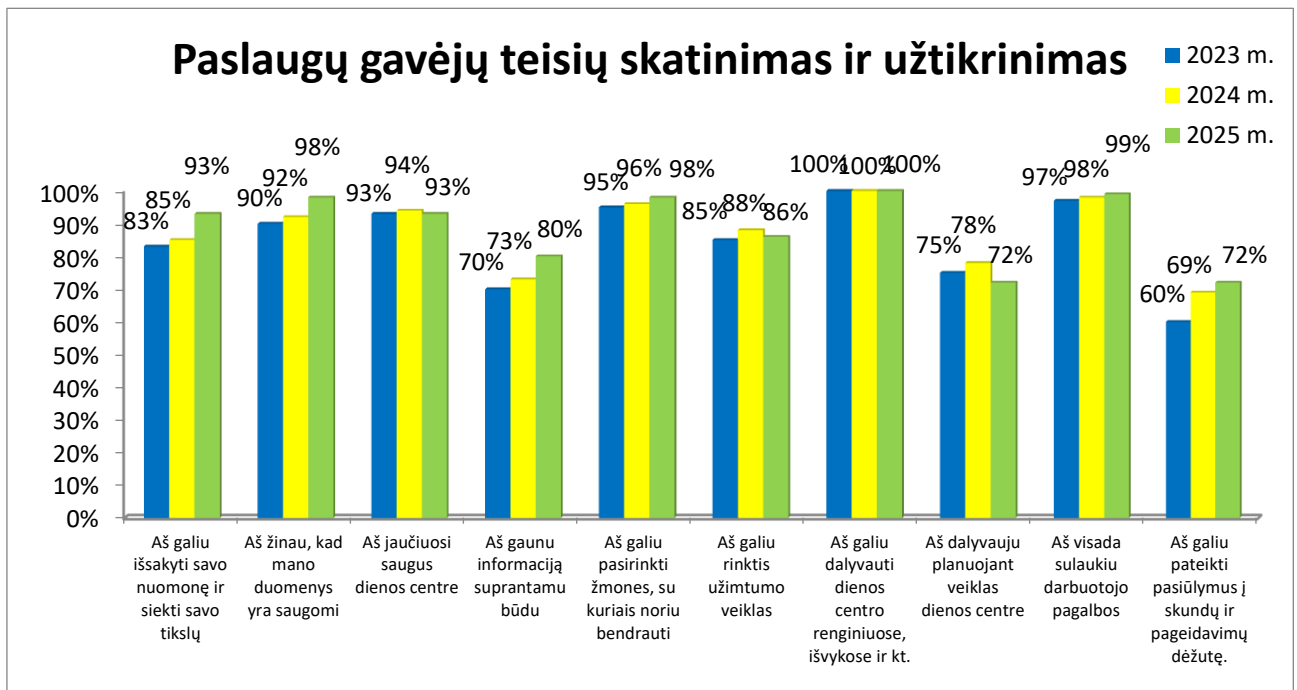
2 pav. Paslaugų gavėjų teisių žinojimo ir naudojimosi jomis lygio dinamika 2023–2025 m.

Vertinamuoju laikotarpiu nuosekliai augo paslaugų gavėjų, kurie žino savo teises ir geba jomis naudotis, dalis: 2023 m. ji sudarė 80 %, 2024 m. – 81 %, o 2025 m. pasiekė 90 %. Ši teigiama dinamika leidžia daryti išvadą, kad įstaigoje taikomos informavimo ir įgalinimo priemonės yra veiksmingos ir reikšmingai prisideda prie paslaugų gavėjų savarankiškumo bei sąmoningumo stiprinimo. Taip pat fiksuojamas paslaugų gavėjų, kurie žino savo teises, tačiau geba jomis naudotis tik iš dalies, dalies mažėjimas – nuo 19 % 2023 m. iki 17 % 2024 m. ir 8 % 2025 m. Ši tendencija vertintina teigiamai, nes rodo, kad dalis šios grupės pereina į visapusiškai savo teisėmis gebančių naudotis paslaugų gavėjų kategoriją.

Pažymėtina, kad paslaugų gavėjų, kurie nežino ir negeba naudotis savo teisėmis, dalis 2024–2025 m. išliko nepakitusi ir sudarė 2 %. Ši tendencija gali būti siejama su paslaugų gavėjų sveikatos būklės ar kognityvinių gebėjimų pokyčiais.

Vertinant bendrą situaciją, rezultatai laikytini stabiliai aukštais, o pagrindinio rodiklio augimas rodo nuoseklų organizacijos darbą užtikrinant paslaugų gavėjų teises ir jų praktinį įgyvendinimą kasdienėje veikloje.

Atliekant 2023–2025 metų duomenų analizę, susijusią su paslaugų gavėjų vertinimu dėl teisių užtikrinimo, nustatytas nuoseklus kokybės gerėjimas ir išlaikomas aukštas teisių užtikrinimo lygis visose srityse.



3 pav. Teisių skatinimas ir užtikrinimas

Didžioji dalis vertinamų teisių 2025 metais pasiekė aukštesnius rodiklius, kas rodo sistemingą organizacijos darbą žmogaus teisių srityje. Stabiliai aukščiausi rezultatai išlieka teisės dalyvauti renginiuose ir išvykose srityje (100 %), o reikšmingas augimas fiksuojamas teisės į nuomonės išsakymą srityje (nuo 83 % 2023 m. iki 93 % 2025 m.).

Teigiamas pokytis stebimas ir teisės gauti informaciją srityje (nuo 70 % 2023 m. iki 80 % 2025 m.), taip pat teisės į privatumą ir asmens duomenų apsaugą srityje (nuo 89 % iki 100 %), kas rodo stiprėjančią asmens duomenų apsaugos kultūrą organizacijoje.

Kitose srityse (bendravimo pasirinkimas, užimtumas, laisvalaikis, darbuotojų pagalba) išlaikomi stabiliai aukšti rezultatai arba fiksuojamas nedidelis augimas.

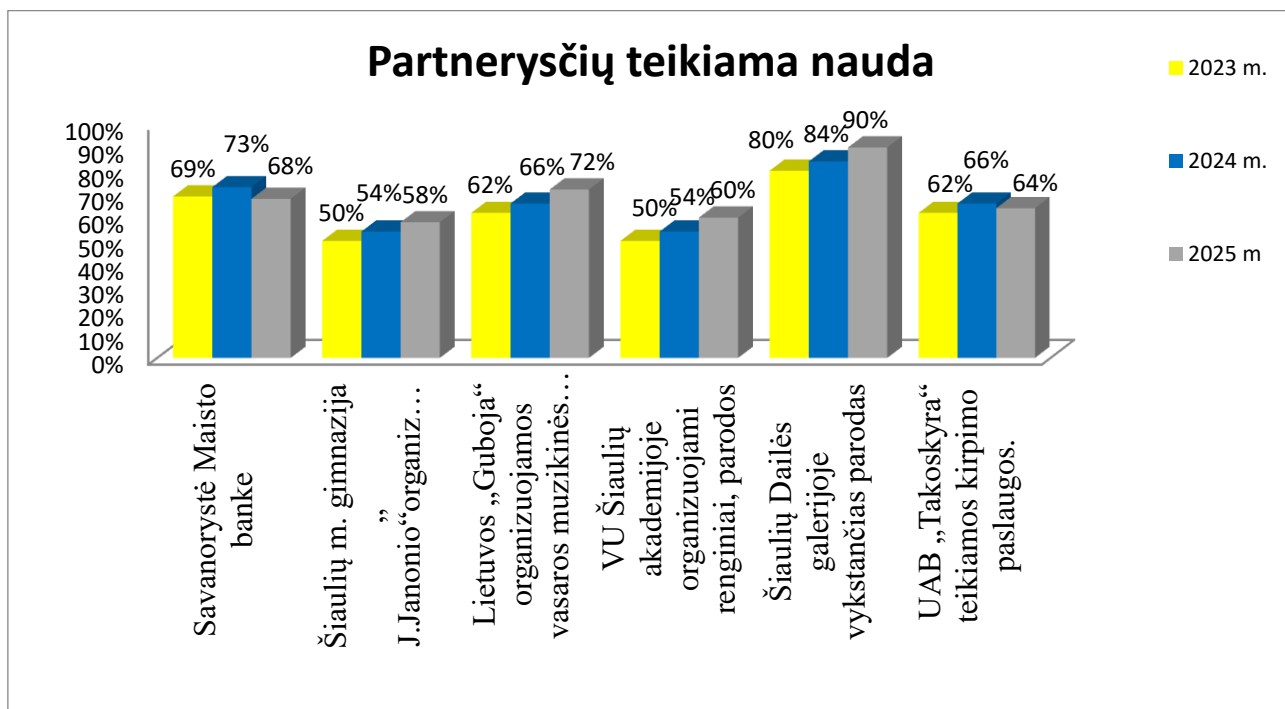
Vertinant bendrus rezultatus, konstatuotina, kad organizacijoje užtikrinamas labai aukštas paslaugų gavėjų teisių įgyvendinimo lygis. Pasiękti rodikliai atspindi nuoseklų gerinimo priemonių įgyvendinimą, ypač informavimo, prieinamumo ir paslaugų gavėjų įtraukimo srityse. 2026 m. numatoma toliau plėtoti informavimo priemones ir stiprinti individualų darbą su paslaugų gavėjais, atsižvelgiant į jų poreikius.

3. ORGANIZACIJOS PARTNERYSČIŲ TEIKIAMOS NAUDOS

25 Kriterijus	Socialinių paslaugų teikėjas įvertina partnerystės rezultatus ir naudą paslaugų gavėjams ir organizacijai.
3 Rodiklis.	1. Rodiklis: 2023–2025 m. partnerių organizuotų veiklų naudingumo vertinimo paslaugų gavėjų požiūriu pasiskirstymas (proc.).

Vertinant 2023–2025 m. duomenis apie partnerysčių teikiamą naudą paslaugų gavėjams, pastebima aiški teigiama tendencija ir didėjantis jų įsitraukimas į partnerių organizuojamas veiklas.

Vertinimo duomenys rodo, kad 2025 m. dauguma partnerių pasiekė aukštesnius rezultatus nei 2023–2024 m., kas patvirtina, jog bendradarbiavimas yra sistemingas, nuoseklus ir kuriantis pridėtinę vertę paslaugų gavėjams. Aukščiausias įvertinimas (90 %) 2025 m. skirtas Šiaulių dailės galerijoje organizuojamoms parodoms, kuriose užtikrinamas aktyvus paslaugų gavėjų dalyvavimas bei jų išitraukimas į šiuolaikines ir interaktyvias ekspozicijas. Tai rodo aukštą paslaugų gavėjų įgalinimo, kūrybiškumo ir socialinės integracijos lygį.



4 pav. Partnerių organizuojamų veiklų vertinimas

Reikšmingas rezultatų augimas fiksuotas bendradarbiaujant su Šiaulių m. J. Janonio gimnazija – nuo 50 % (2023 m.) iki 54 % (2024 m.) ir 58 % (2025 m.). Pokytį lėmė nuosekliai organizuojamos bendros sportinės veiklos (krepšinio, futbolo rungtynės), kurios prisideda prie paslaugų gavėjų savivertės stiprinimo ir socialinės įtraukties didinimo.

Šiek tiek aukštesni rezultatai stebimi bendradarbiaujant su Lietuvos „Guboja“ (2023 m. - 62% , 2024 m. - 66% , 2025 m. - 72%) ir VU Šiaulių akademija (2023 m. - 50% , 2024 m. - 54% , 2025 m. - 60%). Nedidelis teigiamas pokytis (nuo 62% 2023 m., iki 64% 2025 m.), stebimas ir bendradarbiavimas su UAB „Takoskyra“. Tuo tarpu nežymus susidomėjimo savanoryste Maisto banke sumažėjimas (nuo 69 % 2023 m. iki 68 % 2025 m.) sietinas su paslaugų gavėjų amžiaus struktūros pokyčiais ir kintančiais jų poreikiais.

Siekiant toliau stiprinti partnerysčių kuriamą vertę, numatomos šios priemonės:

- plėtoti partnerystes su įvairiomis organizacijomis, orientuojantis į veiklas, kurios skatina aktyvų paslaugų gavėjų dalyvavimą ir saviraiškos galimybes;
- tęsti bei tobulinti jau įgyvendinamas sėkmingas iniciatyvas, užtikrinant jų tęstinumą ir plėtrą;
- reguliariai vertinti partnerystės veiklų poveikį paslaugų gavėjams, siekiant geresnio jų poreikių atliepimo;
- ieškoti ir diegti naujas, inovatyvias bendradarbiavimo formas.

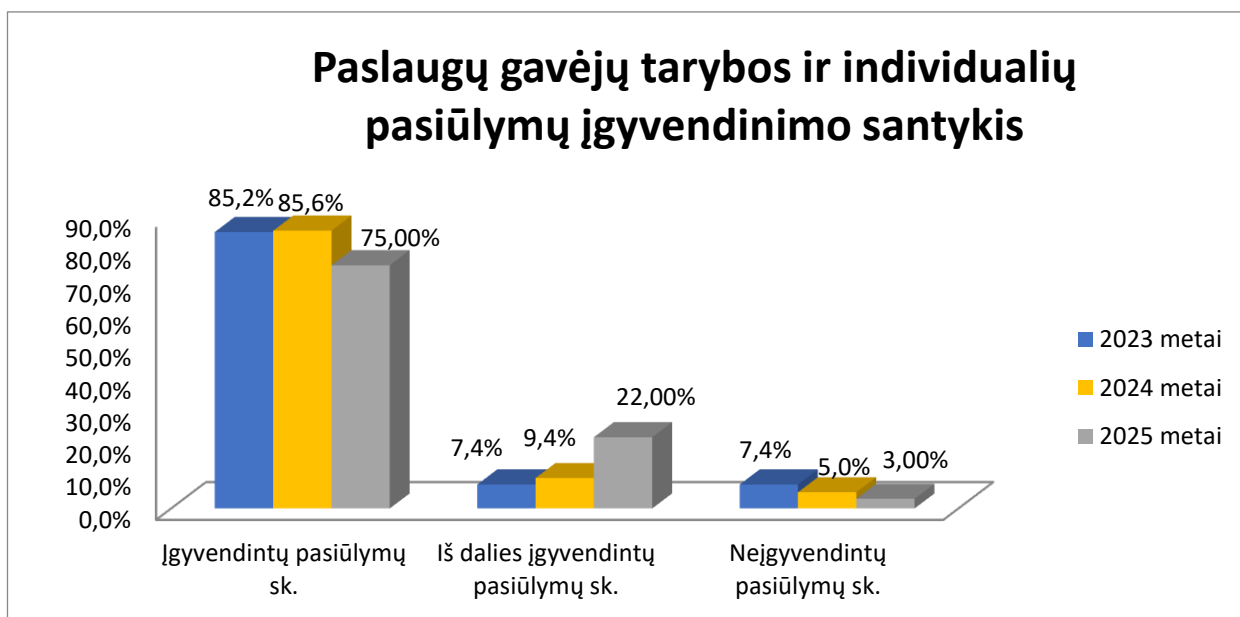
4. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮTRAUKIMO Į PASLAUGŲ PLANAVIMĄ, TEIKIMĄ IR

VERTINIMĄ

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

4 Rodiklis.	1 Rodiklis: 2023-2025 m. įgyvendintų paslaugų gavėjų pasiūlymų per metus skaičiaus santykis su visų pateiktų pasiūlymų skaičiumi ataskaitiniais metais.
-------------	---

2025 m. paslaugų gavėjai aktyviai dalyvavo planavimo procesuose. Kovo mėnesį išrinkti pirmininkas ir jo pavaduotojas inicijavo įvairias veiklas. Atsižvelgiant į renginių dažnumą ir kylančius organizacinius iššūkius, nuspręsta renginius organizuoti rečiau – kartą per mėnesį, siekiant užtikrinti aukštesnę jų kokybę ir produktyvesnį dalyvių įsitraukimą (žr. 5 pav.).



5 pav. Pateiktų ir įgyvendintų pasiūlymų santykis proc. išraiška

Analizuojant 2025 m. paslaugų gavėjų pateiktus pasiūlymus, nustatyta, kad organizacijoje nuosekliai užtikrinamas jų įtraukimas į paslaugų planavimo ir kasdienės veiklos organizavimo procesus. Dauguma pateiktų pasiūlymų buvo įgyvendinti arba iš dalies įgyvendinti, atsižvelgiant į jų aktualumą ir organizacines galimybes. 2025 m. įgyvendinti pasiūlymai daugiausia buvo susiję su paslaugų gavėjų užimtumo organizavimu, laisvalaikio veiklomis bei asmeninių pomėgių parodų inicijavimu. Dauguma pasiūlymų buvo orientuoti į individualių poreikių tenkinimą ir saviraiškos galimybių stiprinimą.

Per 2025 metus buvo pateikti 47 lankytojų pasiūlymai, iš kurių 75 % buvo įgyvendinti. Mažesnę įgyvendintų pasiūlymų skaičių lėmė 2024 m. bendras susitarimas - mažinti renginių organizavimą, siekiant daugiau dėmesio skirti jų kokybei. Taip pat tėvų ir globėjų apklausos metu gauti 7 pasiūlymai, iš kurių 5 buvo įgyvendinti. Įgyvendinti pasiūlymai buvo susiję su naudojimosi telefonais grupėse laiko nustatymu, partnerių atranka organizuojamiems koncertams, ekskursijų organizavimu, edukacinių užsiėmimų tėvams organizavimu, sporto ir muzikos veiklomis tėvams, valgiaraščio koregavimu.

Vertinant 2023–2025 m. rezultatus, stebimas reikšmingas iš dalies įgyvendintų pasiūlymų didėjimas (nuo 7,4 % 2023 m. iki 9,4 % 2024 m. ir 22 % 2025 m.). Tuo tarpu neįgyvendintų pasiūlymų dalis sumažėjo nuo 7,4 % 2023 m. iki 3 % 2025 m.

Siekiant toliau stiprinti paslaugų gavėjų įtrauktį, planuojama:

- plėsti veiklų įvairovę, jas labiau pritaikant skirtingiems paslaugų gavėjų poreikiams ir grupėms;
- skatinti aktyvesnį paslaugų gavėjų siūlymų teikimą bei jų aptarimą organizacijos viduje;
- užtikrinti nuoseklią pateiktų siūlymų įgyvendinimo priežiūrą ir stebėseną;
- didinti paslaugų gavėjų įsitraukimą į sprendimų priėmimo procesus pagal jų galimybes ir kompetencijas.

5. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮGALINIMAS

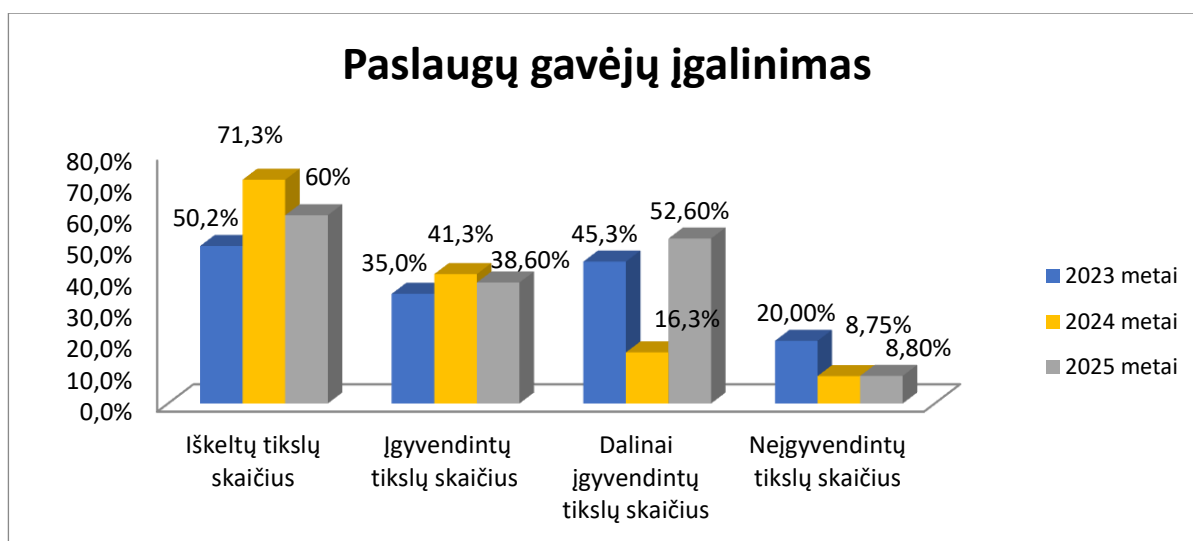
29 kriterijus	Socialinių paslaugų teikėjas taiko specifines priemones, kad personalas ir paslaugų vartotojai suprastų, didintų ir gerintų paslaugų gavėjų įgalinimą
---------------	---

5 Rodiklis.	1 Rodiklis: 2023-2025 m. paslaugų gavėjų savarankiškai suformuluotų tikslų įgyvendinimo pasiskirstymas procentine išraiška.
-------------	---

Šiaulių miesto savivaldybės globos namų Dienos centre „Goda“ įgalinimo rezultatai vertinami pagal iškeltų ir įgyvendintų tikslų santykį, remiantis individualių socialinės globos planų (toliau – ISGP) analize.

Atliekant 2023–2025 metų duomenų analizę, susijusią su paslaugų gavėjų savarankiškai suformuluotų tikslų įgyvendinimu Individualiuose socialinės globos planuose (ISGP), nustatoma nuosekli įgalinimo situacijos gerėjimo tendencija.

Įgyvendintų tikslų dalis kito netolygiai: 2023 m. ji siekė 35 %, 2024 m. padidėjo iki 41,3 %, o 2025 m. sumažėjo iki 38,6 %. Nors per trejų metų laikotarpį rodiklis, lyginant su 2023 m., išaugo 6,3 proc. punkto, jis išlieka 3,6 proc. punkto mažesnis nei 2024 m. Tai rodo, kad paslaugų gavėjų gebėjimas kelti tikslus ir juos įgyvendinti yra kintantis procesas, priklausantis nuo individualios sveikatos būklės.



6 pav. ISG plane numatytų paslaugų gavėjų tikslų įgyvendinimo lygio pokytis 2023–2025 m., proc.

Tuo pačiu laikotarpiu dalinai įgyvendintų tikslų dalis kito: 2023 m. sudarė 45,3 %, 2024 m. sumažėjo iki 16,3 %, o 2025 m. padidėjo iki 52,6 %. Tuo tarpu neįgyvendintų tikslų dalis išlieka nedidelė ir mažėjanti – nuo 20 % 2023 m. iki 8,8 % 2025 m.

Šie duomenys rodo, kad vis didesnė dalis tikslų yra įgyvendinama iš dalies, o tam įtakos turėjo individualizuotų įgalinimo formų taikymas, įskaitant bendruomenines veiklas, individualias konsultacijas ir grupinius užsiėmimus. Nepasiektų tikslų dalis išlieka minimali.

Teigiamus pokyčius lėmė ne tik struktūriniai ISGP proceso tobulinimai, bet ir nuoseklus praktinių įgalinimo priemonių taikymas kasdienėje veikloje, atsižvelgiant į individualias paslaugų gavėjų galimybes. Atsižvelgiant į didėjančią sunkią negalią turinčių paslaugų gavėjų dalį, dienos centre „Goda“ įgalinimas suprantamas kaip galimybė dalyvauti sprendimų priėmimo asmeniui prieinama forma. Tais atvejais, kai paslaugų gavėjas negali tiesiogiai išreikšti savo nuomonės, į sprendimų priėmimą įtraukiami artimieji arba darbuotojai, geriausiai pažįstantys jo poreikius (taikant „savo asmens“ principą), siekiant užtikrinti, kad priimami sprendimai atitiktų paslaugų gavėjo interesus.

Taip pat nustatomi individualūs, realistiški ir pasiekiami tikslai, orientuoti net į nedidelę pažangą (pvz., pasirinkimo išreiškimą, dalyvavimą veikloje ar reakciją į aplinką), kas sudaro prielaidas objektyviau vertinti įgalinimo procesą ir jo rezultatus. 2023m. - 2025 m. taikyta priemonė „Mano asmeninis planas“ pasiteisino kaip efektyvus individualaus planavimo įrankis, padedantis stiprinti paslaugų gavėjų savarankiškumą ir atsakomybę. Siekiant užtikrinti informacijos prieinamumą ir suprantamumą, planas buvo pritaikytas lengvai suprantama kalba. Kiekvienam paslaugų gavėjui sudaryta galimybė pasirinkti patogiausią informacijos pateikimo formą, o planai saugomi asmeninėse spintelėse, užtikrinant jų prieinamumą kasdieniam naudojimui. Ši priemonė prisidėjo prie geresnio paslaugų gavėjų savo kasdinių tikslų, planuojamų veiklų ir atsakomybių suvokimo bei skatino aktyvesnį dalyvavimą sprendimų priėmimo. Tėvai ir globėjai taip pat teigiamai įvertino šį įrankį, pažymėdami didesnę aiškumą apie teikiamų paslaugų turinį ir jų artimųjų įsitraukimą į kasdienio gyvenimo planavimą.

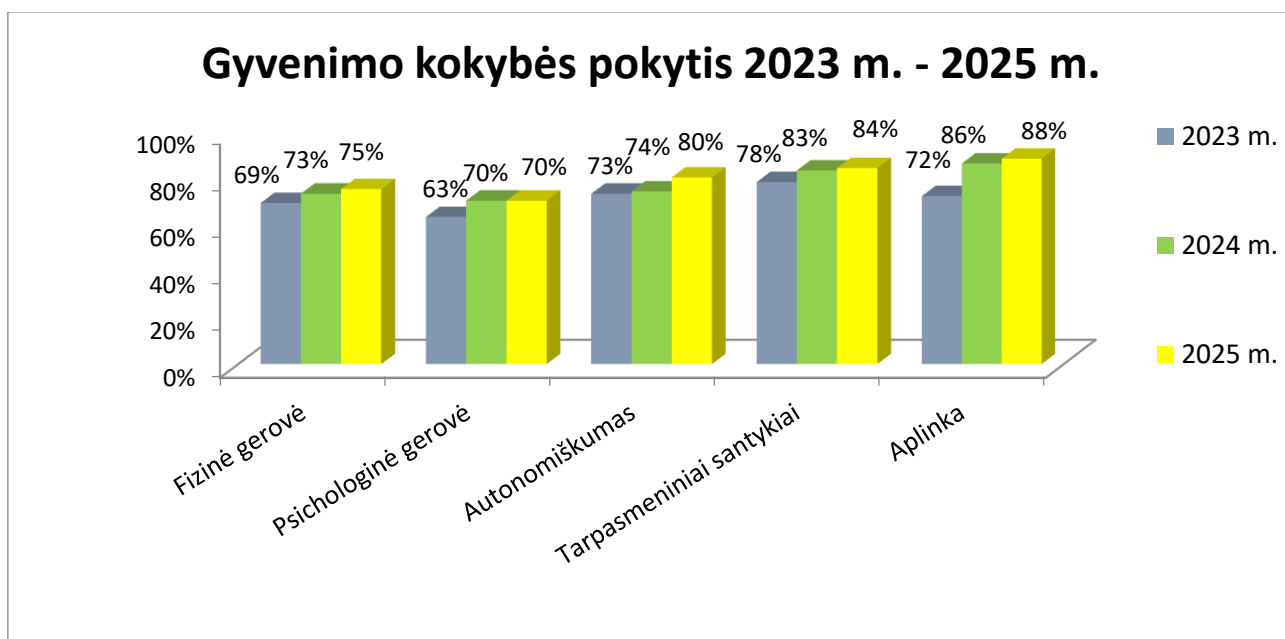
6. GYVENIMO KOKYBĖS GERINIMAS

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.
6 Rodiklis	1. Rodiklis: 2023-2025 m. paslaugų gavėjų, kurių gyvenimo kokybė per 3 m. pagerėjo/nepakito, skaičiaus santykis su visų paslaugų gavėjų skaičiumi, palyginimas

Gyvenimo kokybės pokyčiai vertinti analizuojant 2023–2025 metų duomenis, remiantis pagrindinėmis savianalizės sritimis: asmenine savirealizacija, psichologine ir fizine gerove, bei socialine įtrauktimi. Visose srityse fiksuojama nuosekli teigiama dinamika ir rodiklių augimas procentine išraiška.

Gautų rezultatų analizė rodo, kad didžiausias pokytis (16 proc. punktų) nustatytas įstaigos ir gyvenamosios aplinkos vertinimo srityje – rodiklis padidėjo nuo 72 % 2023 m. iki 86 % 2024 m. ir 88 % 2025 m. Psichologinės gerovės rodiklis per analizuojamą laikotarpį išaugo 7 proc. punktais (nuo 63 % 2023 m. iki 70 % 2024–2025 m.), o autonomiškumo srityje taip pat fiksuojamas 7 proc.

punktų augimas (nuo 73 % 2023 m. iki 80 % 2025 m.). Teigiami pokyčiai stebimi ir fizinės gerovės srityje, kur rodiklis padidėjo 6 proc. punktais (nuo 69 % 2023 m. iki 75 % 2025 m.), bei tarpasmeninių santykių srityje – nuo 78 % 2023 m. iki 84 % 2025 m. (6 proc. punktų augimas). Šie rezultatai pateikiami 6 paveiksle.



7 pav. Gyvenimo kokybė.

Šie rodikliai atspindi reikšmingus teigiamus gyvenimo kokybės pokyčius, kurie siejami su įstaigoje diegiamomis naujovėmis ir paslaugų teikimo pritaikymu individualiems poreikiams. Tai leidžia daryti prielaidą, kad paslaugų gavėjai vis aktyviau įtraukiami į bendruomeninę veiklą, palaiko socialinius ryšius ir, atsižvelgiant į savo galimybes, dalyvauja socialiniame gyvenime.

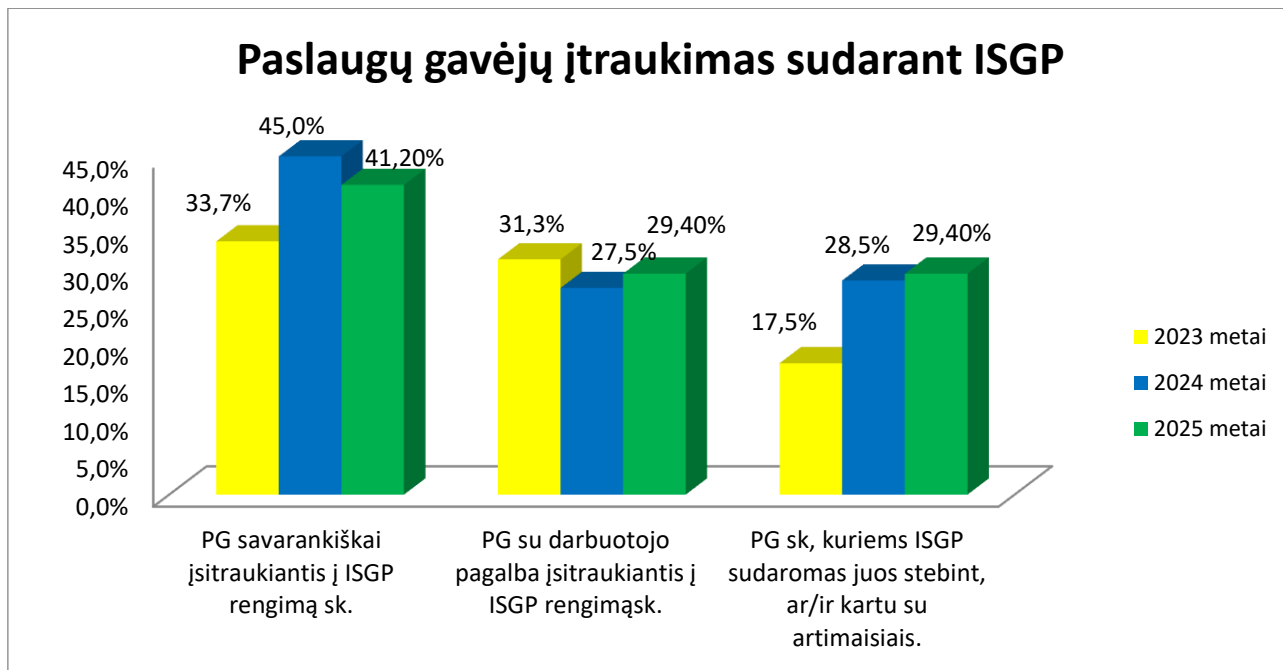
7. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮTRAUKIMAS Į INDIVIDUALIUS PLANUS

35 kriterijus	Socialinių paslaugų teikėjas įtraukia paslaugų gavėjus į Individualaus plano rengimą ir peržiūrą, kad užtikrintų paslaugų gavėjo asmeninį indėlį į jo/jos Individualų planą.
7 Rodiklis.	1 Rodiklis: Paslaugų gavėjų skaičius (proc.) pagal jų įtraukimo į ISGP būdą 2023-2025 m.

Nagrinėjant 2023–2025 metų duomenis apie paslaugų gavėjų dalyvavimą rengiant individualius socialinės globos planus (ISGP), išryškėja įtraukimo būdų kaita, kuri atspindi tiek paslaugų gavėjų sveikatos būklės ypatumus, tiek įgalinimo priemonių taikymo plėtojimą.

2023–2024 m. laikotarpiu didesnė dalis paslaugų gavėjų ISGP rengime dalyvavo savarankiškai (41,2 % – 35 asmenys), tačiau 2025 m. šis rodiklis išliko panašaus lygio (apie 41,2 %). Tuo tarpu ženkliai išaugo paslaugų gavėjų, kuriems planai sudaromi juos stebint ir (ar) kartu su artimaisiais ar atstovais, dalis – nuo 17,5 % 2023 m. iki 29,4 % 2025 m. Taip pat nežymiai sumažėjo išitraukimas, kai procese pasitelkiama darbuotojų pagalba – nuo 31,3 % 2023 m. iki 29,4 % 2025 m.

Šis pokytis neturėtų būti vertinamas kaip įtraukties mažėjimas – jis labiau rodo individualizuoto, realias paslaugų gavėjų galimybes atitinkančio įtraukimo modelio stiprėjimą. Atsižvelgiant į tai, kad dalies paslaugų gavėjų sveikatos būklė keitėsi, o dėl amžiaus ar ligų sumažėjo kognityviniai gebėjimai, įtraukimas organizacijoje organizuojamas skirtingomis, kiekvienam asmeniui prieinamomis formomis.



8 pav. Įtraukimas į ISGP rengimą

2024–2025 m. taikant ISGP priedo „Mano asmeninis planas“ formą, pritaikytą lengvai suprantamai kalbai ir papildytą vizualinėmis priemonėmis (simboliais, paveikslėliais bei trumpomis 1–2 žodžių frazėmis, pvz., „noriu piešti“, „noriu būti su draugais“), pastebėtas geresnis siekiamų tikslų įgyvendinimas. Tokiu būdu planavimo procesas tapo labiau prieinamas visiems paslaugų gavėjams, nepriklausomai nuo jų komunikacinių gebėjimų, ir sudarė palankesnes sąlygas aktyvesniam jų įsitraukimui.

Siekiant toliau gerinti paslaugų gavėjų įtrauktį, numatoma stiprinti darbuotojų gebėjimus įgalinimo bei individualių poreikių atpažinimo srityse ir toliau plėsti alternatyvios komunikacijos priemonių naudojimą.

8. PASLAUGŲ TEIKIMO TĖSTINUMAS

36 kriterijus	Socialinių paslaugų teikėjas nustato ir peržiūri paslaugų teikimo procesą, stebi ir kontroliuoja paslaugų kokybę.
8 Rodiklis.	1 Rodiklis: 2023 m., 2024 m. ir 2025 m. paslaugų gavėjų skaičius, kuriems teiktos tęstinumo paslaugos, atsižvelgiant į tęstinumo paslaugų poreikį, skaičius procentine išraiška.

Analizuojant 2023–2025 metų duomenis apie paslaugų gavėjų pasitenkinimą tęstinėmis paslaugomis, nustatomas aukštas ir nuosekliai gerėjantis pasitenkinimo lygis visose vertintose

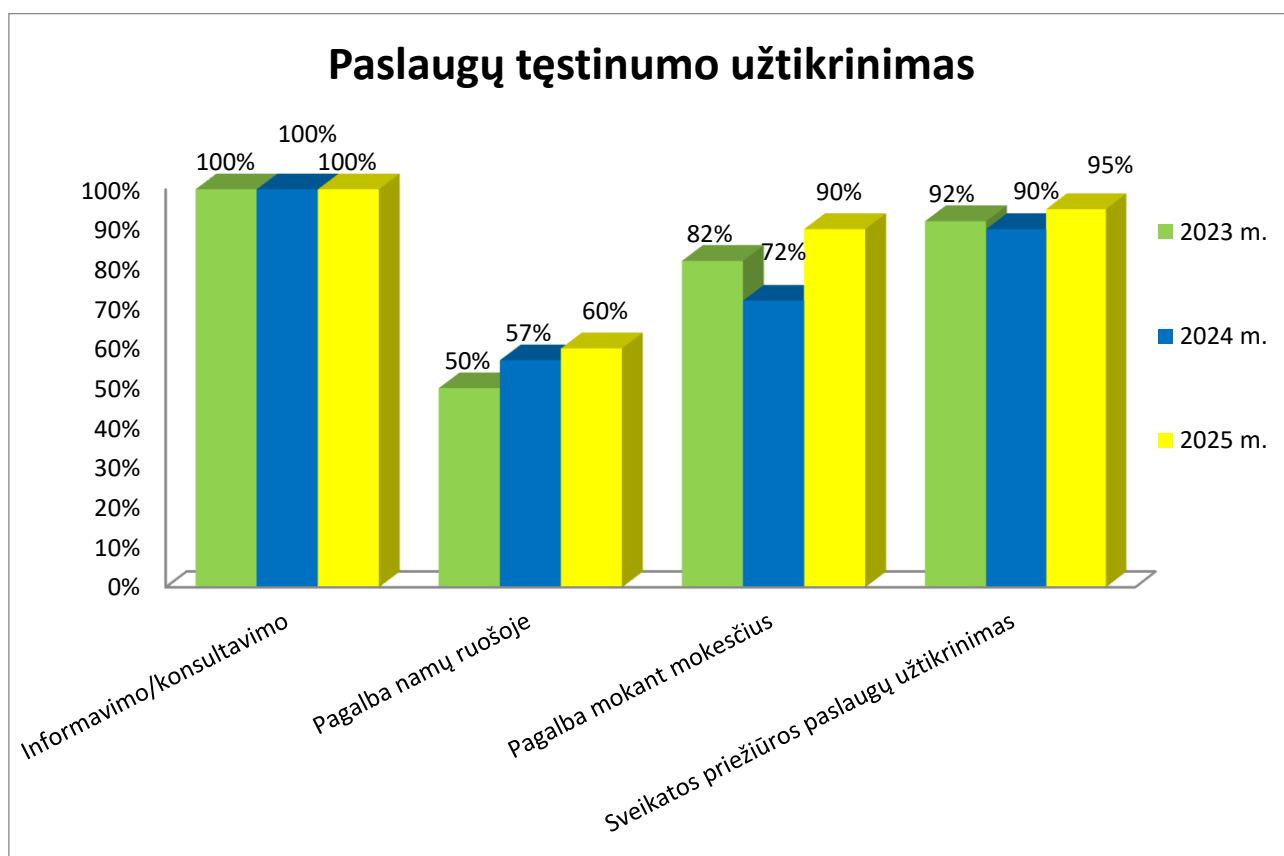
sirtyse. Visi (100 %) apklausoje dalyvavę paslaugų gavėjai nurodė, kad šios paslaugos jiems yra reikalingos.

Informavimo srityje visais analizuojamais metais išlaikomas maksimalus (100 %) pasitenkinimo lygis, rodantis nuosekliai gerėjantį informacijos prieinamumą ir jos suprantamumą paslaugų gavėjams.

Pagalbos namų ruošos srityje stebimas augimas – nuo 50 % 2023 m. iki 57 % 2024 m. ir 60 % 2025 m. Šie duomenys rodo, kad paslaugų gavėjams teikiama pagalba atitinka jų poreikius, prisideda prie savarankiškumo stiprinimo ir didina pasitikėjimą savo gebėjimais.

Rezultatų kaita taip pat fiksuojama pagalbos apsiperkant ir (ar) apmokant mokesčius srityje – rodiklis svyruoja nuo 82 % 2023 m., sumažėja iki 72 % 2024 m., o 2025 m. padidėja iki 90 %. Šis augimas rodo reikšmingus teikiamų paslaugų kokybės gerinimo pokyčius, susijusius su pagalbos apsiperkant ir mokesčių apmokėjimo organizavimu bei jos pritaikymu paslaugų gavėjų poreikiams.

Tęstinių sveikatos priežiūros paslaugų užtikrinimo rodiklis 2023–2025 m. laikotarpiu palaipsniui didėjo – nuo 92 % 2023 m. iki 95 % 2025 m. Tai atspindi užtikrinamą paslaugų tęstinumą, stabilų jų teikimą bei sklandų darbuotojų bendravimą su paslaugų gavėjais.



9 pav. Paslaugų tęstinumo užtikrinimas.

Visi respondentai paslaugų kokybę įvertino teigiamai. Gauti duomenys patvirtina tęstinių paslaugų svarbą ir pagrindžia jų teikimo tęstinumą. Pagalba teikiama 1–3 kartus per savaitę, atsižvelgiant į individualius paslaugų gavėjų poreikius, numatytus jų individualiuose planuose. Taip pat svarbu užtikrinti vidinį paslaugų tęstinumą – net ir keičiantis darbuotojams ar darbo organizavimui, išlaikomas vienodas priežiūros lygis, nuosekliai vadovaujantis individualiais planais ir paslaugų teikimo principais.

9. NAUDA PASLAUGŲ GAVĖJAMS

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

9 Rodiklis.	<p>1. Rodiklis: Paslaugų gavėjų skaičius procentine išraiška, kurie įvertino teikiamų paslaugų naudą kolektyviniu požiūriu (apgyvendinimo, sveikatos priežiūros, užimtumo ir tarpasmeninių santykių)</p> <p>2. Rodiklis: Paslaugų gavėjų skaičius procentine išraiška, kurie išreiškė pasitenkinimą savo ISG plano pasiektais rezultatais.</p>
-------------	--

Dienos centro GODA teikiamų paslaugų nauda paslaugų gavėjams vertinta tiek kolektyviniu, tiek individualiu lygmeniu. Apklausoje metu respondentams pateiktas klausimynas, skirtas įvertinti keturias pagrindines paslaugų sritis: tarpasmeninių santykių stiprinimą, maitinimo ir transporto paslaugas bei užimtumo organizavimą. Paslaugų naudos analizė atlikta tiek grupiniu, tiek individualiu požiūriu.

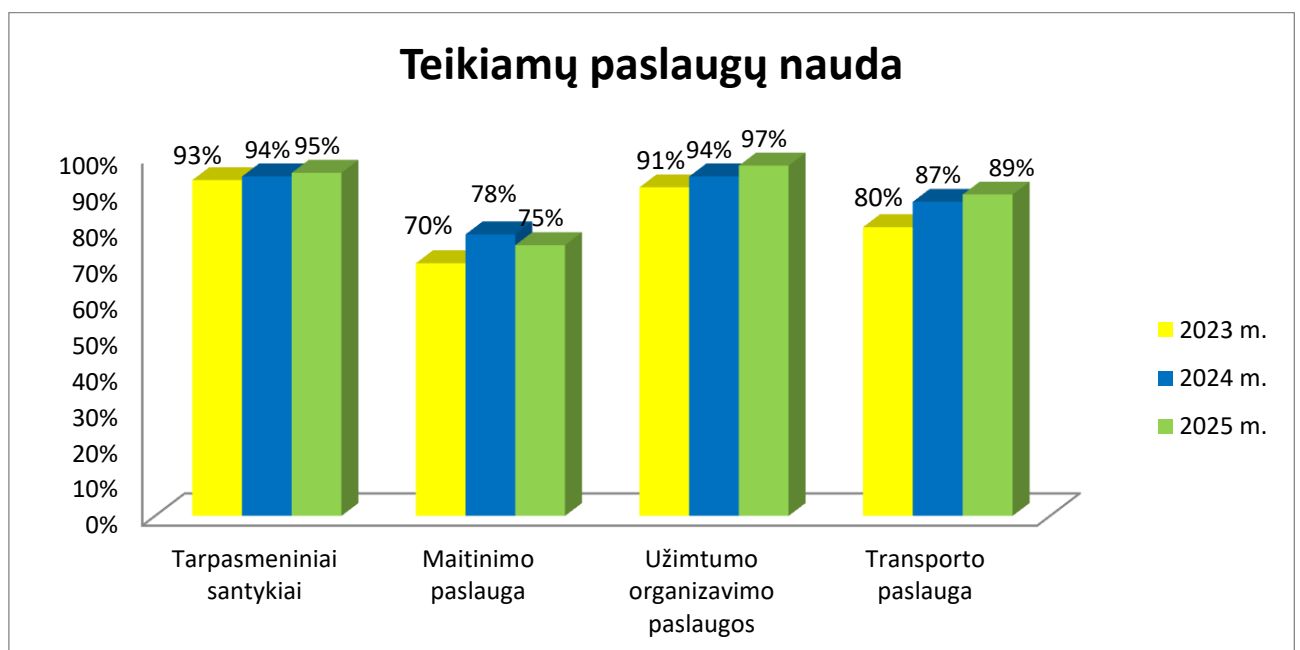
Analizuojant 2023–2025 metų duomenis apie paslaugų gavėjų vertinamą paslaugų naudą kolektyviniu aspektu, fiksuojamas daugumos paslaugų sričių vertinimo gerėjimas.

Užimtumo paslaugų srityje fiksuojamas teigiamas pokytis – rodiklis padidėjo nuo 91 % 2023 m. ir 94 % 2024 m. iki 97 % 2025 m. Tai rodo didelę šių veiklų svarbą paslaugų gavėjų kasdienybėje, jų aktyvų įsitraukimą bei veiklų pritaikymą individualiems gebėjimams.

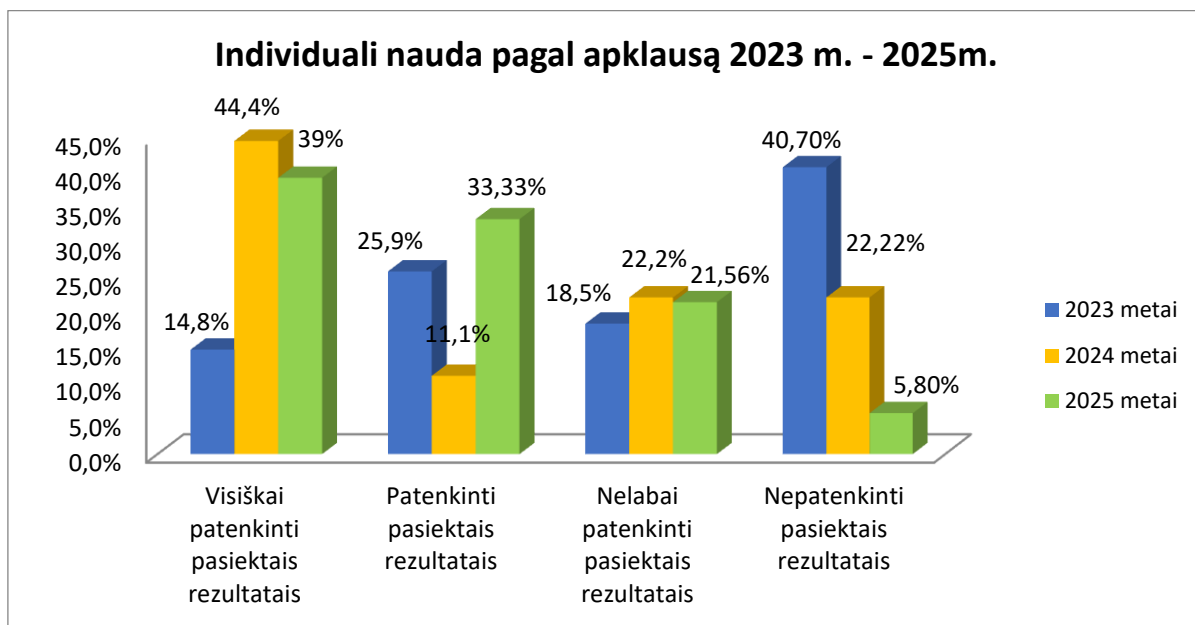
Taip pat pastebimas augimas transporto paslaugų vertinime – nuo 80 % 2023 m. ir 87 % 2024 m. iki 89 % 2025 m., kas atspindi gerėjantį šių paslaugų prieinamumą ir atitikimą paslaugų gavėjų poreikiams.

Tarpasmeninių santykių srityje išlaikomas labai aukštas vertinimas – rodiklis padidėjo nuo 93 % 2023 m. ir 94 % 2024 m. iki 95 % 2025 m. Tai atspindi teigiamą emocinį klimatą, pagarbius santykius tarp paslaugų gavėjų ir darbuotojų bei stiprią bendruomeniškumo kultūrą.

Maitinimo paslaugų naudingumo rodiklis, lyginant 2023 m. ir 2025 m., padidėjo 3 proc. punktais. Remiantis šiais duomenimis, galima teigti, kad teikiamų paslaugų nauda nuosekliai gerėja.



Atliekant 2023–2025 metų duomenų apie paslaugų gavėjams teikiamų socialinių paslaugų naudą individualiu lygmeniu analizę, buvo taikoma ISGP duomenų analizė bei anketinės apklausos metodas. Pildydami anketas, paslaugų gavėjai buvo kviečiami įvertinti, kiek jiems pavyko pasiekti išsikeltus asmeninius tikslus. (žr. 11 pav.).



11 pav. individuali nauda pagal apklausas

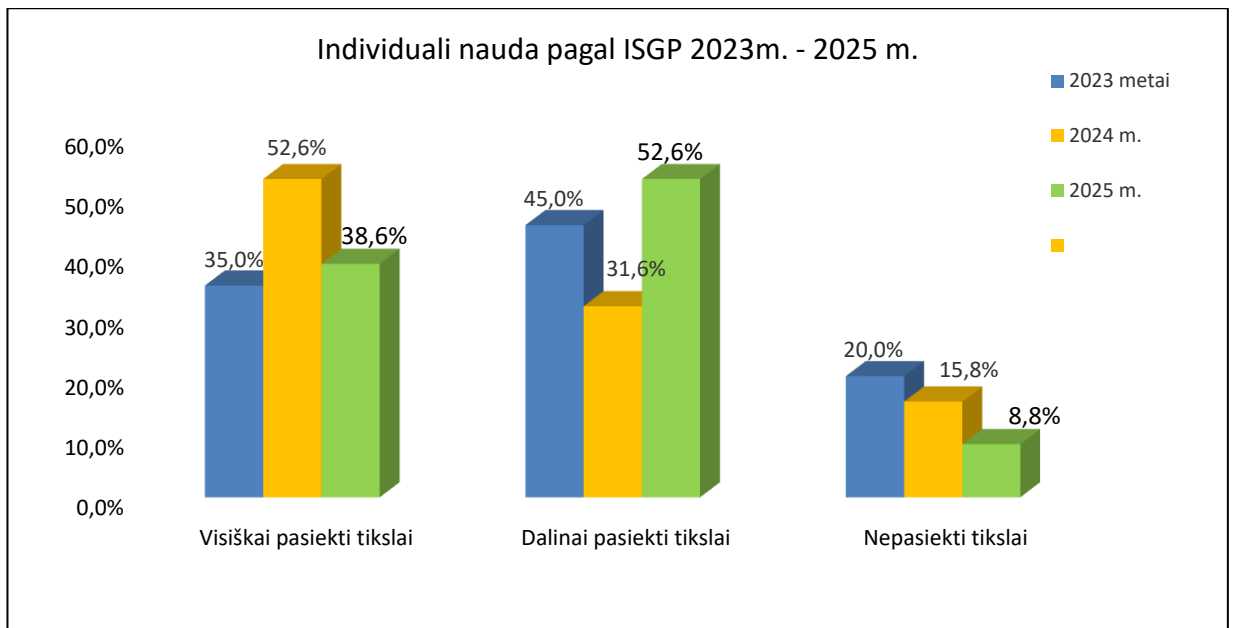
Analizuojant 2023–2025 m. apklausos duomenis, pastebimas respondentų, teigiamai vertinančių pasiektus rezultatus, skaičiaus augimas: nuo 25,9 proc. 2023 m., 11,1 proc. 2024 m. iki 33,3 proc. 2025 m. Šie duomenys leidžia daryti prielaidą, kad dauguma asmenų išsikėlė jų gebėjimus ir sveikatos būklę atitinkančius, realistiškus ir pasiekiamus tikslus.

Asmenų, nepatenkintų savo pasiektais tikslais, dalis nuo 40,70 proc. 2023 m. reikšmingai sumažėjo – iki 22,22 proc. 2024 m. ir 5,80 proc. 2025 m. Gauti rezultatai rodo, kad vis daugiau asmenų išsikelia jų lūkesčius ir gebėjimus atitinkančius, realistiškus tikslus.

Vertinant visiškai patenkintų savo pasiektais rezultatais asmenų rodiklius, matyti, kad 2023 m. jų dalis siekė 14,8 proc., 2024 m. reikšmingai padidėjo iki 44,4 proc., o 2025 m. sumažėjo iki 39 proc. Vis dėlto šis sumažėjimas nerodo bendro pasitenkinimo mažėjimo, kadangi dalis respondentų pasiskirstė į kitas kategorijas, pavyzdžiui, „patenkinti pasiektais rezultatais“.

Nelabai patenkintų savo pasiektais rezultatais asmenų dalis, lyginant 2023 m. (18,5 proc.) ir 2025 m. (21,56 proc.), nežymiai padidėjo, tačiau, palyginti su 2024 m. rodikliu (22,2 proc.), pastebimas nedidelis sumažėjimas.

Gauti rezultatai rodo, kad dauguma paslaugų gavėjų savo individualių tikslų įgyvendinimą vertina teigiamai, nepaisant individualių skirtumų ir sveikatos būklės pokyčių.



12 pav. individuali nauda pagal ISGP

Analizuojant 2023–2025 metų ISGP duomenis apie paslaugų gavėjų tikslų pasiekimą, nustatytas reikšmingas dalinai pasiektų tikslų rodiklio pokytis – nuo 31,6 proc. 2024 m. iki 52,6 proc. 2025 m. Palyginti su 2023 m. (45 proc.), šis rodiklis taip pat išlieka aukštesnis.

Visiškai pasiektų tikslų srityje fiksuojamas augimas – nuo 35 proc. 2023 m. iki 38 proc. 2025 m., tačiau šis rodiklis yra mažesnis nei 2024 m. pasiektas 52,6 proc. rezultatas. Analizuojant duomenis, galima daryti prielaidą, kad sumažėjimą galėjo lemti sudėtingesni, daugiau pastangų reikalaujantys tikslai, dėl kurių dalis rezultatų persiskirstė į „dalinai pasiektų tikslų“ kategoriją.

Vertinant „nepasiektų tikslų“ rodiklius, matyti reikšmingas jų mažėjimas: nuo 20 proc. 2023 m., iki 15 proc. 2024 m. ir 8,8 proc. 2025 m. Šie pokyčiai rodo, kad formuojant tikslus vis labiau atsižvelgiama į asmens gebėjimus, stipriąsias puses ir realias galimybes juos įgyvendinti.

Gauti duomenys leidžia daryti prielaidą, kad dalis paslaugų gavėjų, nepasiekusių išsikeltų asmeninių tikslų, galėjo būti nusistatę pernelyg aukštus ar nepakankamai realistiškus tikslus, taip pat galėjo stokoti motyvacijos jų įgyvendinimui. Tai rodo, kad formuojant asmeninius tikslus būtina aiškiai apibrėžti jų įgyvendinimo būdus bei numatyti reikalingą pagalbą ir palaikymą siekiant užsibrėžtų rezultatų.

10. PASLAUGŲ GAVĖJŲ IR KITŲ SVARBIŲ SUINTERESUOTŲJŲ ŠALIŲ PASITENKINIMAS

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

10 Rodiklis.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rodiklis: Paslaugų gavėjų ir jų artimųjų, kurie buvo patenkinti paslaugomis, skaičius procentine išraiška 2023 m. -2025 m. 2. Rodiklis. Darbuotojų pasitenkinimo procentinė išraiška 2023 m. -2025 m. 3. Rodiklis. Partnerių/finansuotojų pasitenkinimo procentinė išraiška 2023 m. -2025 m.
--------------	---

2023–2025 m. laikotarpiu atlikta išsami pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis analizė, apimanti paslaugų gavėjus, jų artimuosius (globėjus), darbuotojus bei partnerius. Žr. 1 lentelę.

Apklaustos duomenys rodo, kad paslaugų gavėjų artimųjų pasitenkinimo teikiama maitinimo paslauga lygis reikšmingai augo: nuo 62 proc. 2023 m. ir 95 proc. 2024 m. iki 98 proc. 2025 m. Šie rezultatai leidžia daryti išvadą, kad įstaiga, atliepdama paslaugų gavėjų artimųjų poreikius, įgyvendina esminius ir teigiamus pokyčius maitinimo paslaugų srityje.

Tarpasmeninių santykių srityje taip pat fiksuojamas ryškus teigiamas pokytis: 2023 m. – 61 proc., 2024 m. – 98 proc., o 2025 m. – 100 proc. Šie duomenys rodo, kad paslaugų gavėjų artimuosius vis labiau tenkina įstaigoje vyraujantys tarpasmeniniai santykiai.

Vertinant gautus duomenis apie įstaigos personalą, taip pat stebimas teigiamas pokytis: nuo 90 proc. 2023 m. ir 100 proc. 2024 m. iki 91,5 proc. 2025 m. Užimtumo paslaugų organizavimo srityje stebimas pokytis – 2023 m. siekė 94 proc., 2024 m. sumažėjo iki 73,1 proc., o 2025 m. vėl padidėjo iki 95,2 proc.

Analizuojant 2023–2025 metų duomenis apie paslaugų gavėjų artimųjų pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis, nustatyta, kad pasitenkinimo lygis išlieka stabiliai labai aukštas.

Artimųjų apklaustos rezultatai rodo, kad aukštas pasitenkinimo lygis siejamas su keliomis pagrindinėmis sritimis: tarpasmeniniais santykiais, maitinimo paslaugų teikimu, įstaigos personalo darbu bei užimtumo paslaugų organizavimu. Artimieji palankiai vertina darbuotojų dėmesingumą, rūpestingumą bei bendradarbiavimą sprendžiant su paslaugų gavėjais susijusius klausimus.

	Įstaigos personalas	Maitinimo paslauga	Užimtumo organizavimo paslaugų	Tarpasmeniniai santykiai
2023 metai. Paslaugų gavėjai	91%	70%	91%	80%
2023 metai Artimieji	94%	62%	90%	61%
2024 metai. Paslaugų gavėjai	92,9%	96,1%	100%	98,1%
2024 metai Artimieji	73,1%	95%	100%	98,5%
2025 metai. Paslaugų gavėjai	93%	96,3%	78,6%	100%
2025 metai Artimieji	95,2%	98%	91,5%	100%

1 lent. Paslaugų gavėjų/ artimųjų pasitenkinimas teikiamomis paslaugomis.

2023–2025 m. atlikta paslaugų gavėjų apklausa, kurioje išskirtos keturios pagrindinės sritys: įstaigos personalas, maitinimo paslauga, užimtumo organizavimo paslauga ir tarpasmeniniai santykiai.

Analizuojant gautus duomenis, ryškiausias teigiamas pokytis stebimas maitinimo paslaugų srityje – nuo 70 proc. 2023 m. ir 96,1 proc. 2024 m. iki 96,3 proc. 2025 m., taip pat tarpasmeninių santykių srityje – nuo 80 proc. 2023 m., 98,1 proc. 2024 m. iki 100 proc. 2025 m. Pasitenkinimas įstaigoje dirbančiu personalu išlieka stabiliai aukštas: nuo 91 proc. 2023 m., 92,9 proc. 2024 m. iki 93 proc. 2025 m.

Kintantis rodiklis stebimas užimtumo organizavimo paslaugoje: nuo 91 proc. 2023 m. iki 100 proc. 2024 m., o 2025 m. sumažėjo iki 78,6 proc., ką galėjo lemti darbuotojų kaita užimtumo srityje.

Apibendrinant gautus rezultatus, galima teigti, kad įstaigoje teikiamų paslaugų vertinimo rodikliai išlieka stabiliai teigiami ir aukšti. Įgyvendinami pokyčiai atliepia paslaugų gavėjų bei jų artimųjų poreikius ir lūkesčius.

2023 – 2025 m. atlikta socialinių partnerių apklausa, kurios metu parengta ir taikyta struktūruota anketa. Apklaustos tyrime dalyvavo 50 institucijų, veikiančių paslaugų teikimo, švietimo, kultūros ir meno srityse. Respondentai vertino keturias pagrindines bendradarbiavimo sritis. Apklaustos rezultatai rodo, kad 99 proc. partnerių teigiamai vertina bendradarbiavimą bei bendrų veiklų įgyvendinimą su Globos namais.

Analizuojant 2023 m. - 2025 m. apklausos duomenis, visų vertintų sričių rodikliai išliko teigiami ir pagerėjo:

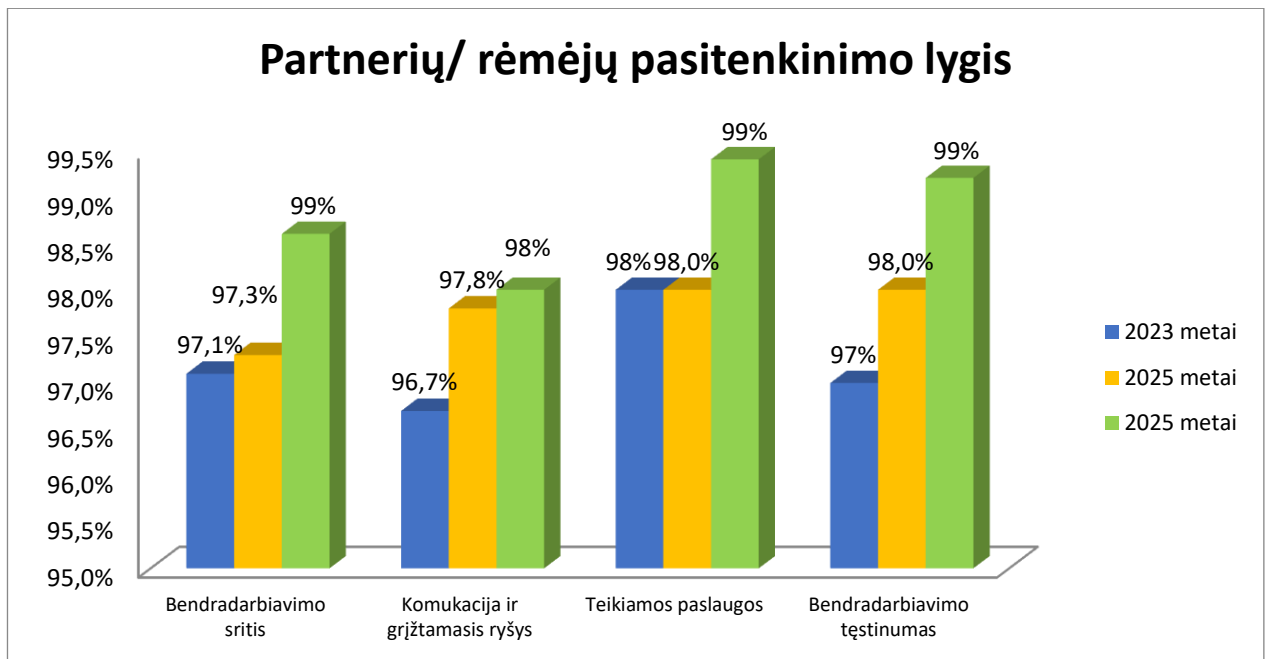
- bendradarbiavimo vertinimas padidėjo 1,9 proc. - nuo 97,1 proc. 2023 m., 97,3 proc. 2024 m. iki 99 proc. 2025 m

- komunikacijos ir grįžtamojo ryšio vertinimas – 1,2 proc. - nuo 96,7 proc. 2023 m., 97,8 proc. 2024 m. iki 98proc. 2025 m

- teikiamų paslaugų vertinimas pagerėjo 1,4 proc. - nuo 98 proc. 2023 m. ir. 2024 m. iki 99 proc. 2025 m

- bendradarbiavimo tęstinumo vertinimas išaugo 1,2 proc. - nuo 97 proc. 2023 m., 98 proc. 2024 m. iki 99 proc. 2025 m

Rezultatų augimui įtakos turėjo aktyvi iniciatyvinė veikla 2024 m., įgyvendinta Dienos centro „Goda“. Organizuoti plataus masto renginiai, tarp jų – spalvų muzikos orkestro koncertai, skirti Tarptautinei asmenų su negalia dienai, vykę Šiaulių koncertų salėje „Saulė“, tarptautinis muzikos festivalis Šiaulių miesto kultūros centre, subūręs dalyvius iš Lietuvos ir Latvijos, taip pat dalyvauta partnerių organizuojamose šventėse ir koncertinėse veiklose. Be to, buvo organizuoti renginiai miesto ir dienos centro bendruomenėms, tokie kaip „Kalėdinių eglučių alėjos įžiebimo“ šventė ir iniciatyva „Mėlynasis stalas“.



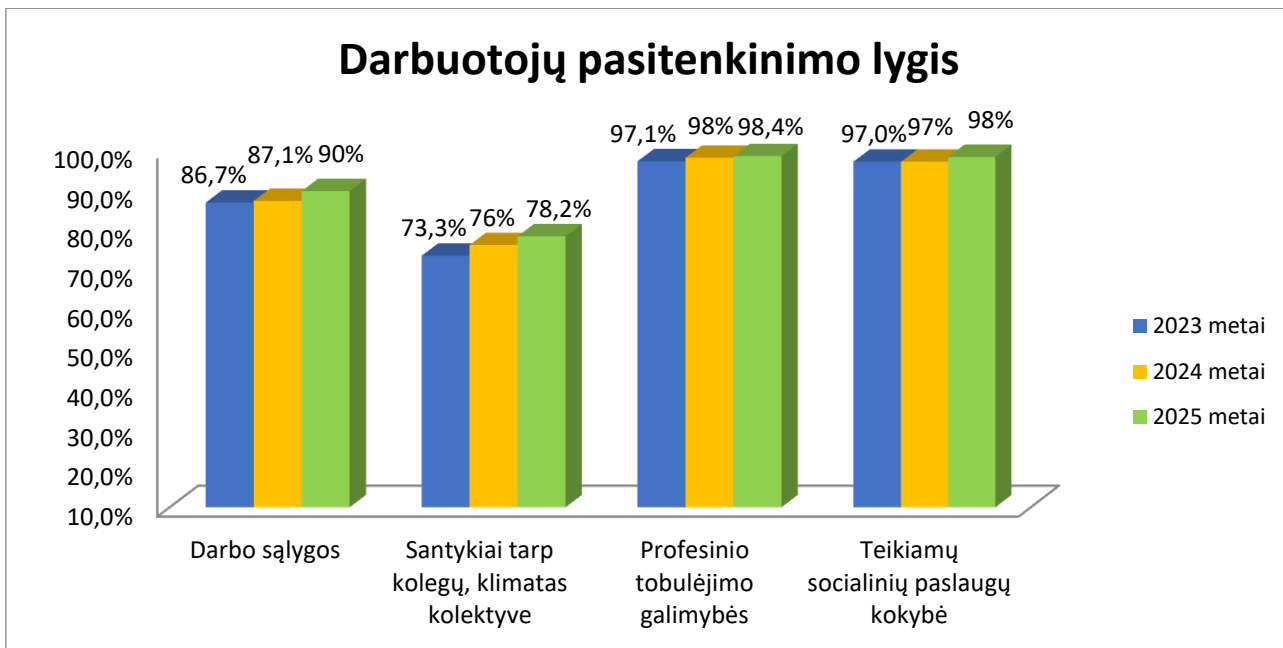
13 pav. Socialinių partnerių ir finansuotojų pasitenkinimo lygis.

Dienos centras „Goda“, siekdamas aukštų veiklos rezultatų ir plėtodamas bendradarbiavimą su partneriais, 2026 m. planuoja įgyvendinti įvairias kultūrinės ir edukacinės veiklas. Numatomas dalyvavimas parodose, koncertuose, festivaliuose, kūrybinėse dirbtuvėse, teatro pasirodymuose bei kituose meno renginiuose. Taip pat bus organizuojamos edukacinės programos, pažintiniai vizitai į muziejus ir kitas kultūrinės erdves. Planuojami svarbiausi įgyvendinami projektai apims tiek tarptautinius, tiek vietos lygmens renginius, orientuotus į meninę raišką, socialinę integraciją bei aplinkosauginių iniciatyvų plėtrą. Taip pat numatoma organizuoti bendruomeninius renginius, skirtus įvairioms tikslinėms grupėms.

Įgyvendinamos veiklos kurs pridėtinę vertę partneriams, prisidėdamos prie jų socialinės atsakomybės stiprinimo, kultūrinės įvairovės skatinimo bei vietos bendruomenių telkimo. Bendradarbiavimas kultūriniuose ir socialiniuose projektuose sudarys galimybes didinti partnerių matomumą ir įtaką nacionaliniu bei tarptautiniu lygmenimis. Dalyvavimas bendrose iniciatyvose taip pat leis partneriams aktyviai prisidėti prie švietimo, kultūros ir aplinkosaugos plėtros, stiprinant jų, kaip socialiai atsakingų ir inovatyvių organizacijų, įvaizdį.

Darbuotojų nuomonė yra svarbi siekiant nuosekliai tobulinti įstaigos veiklą. Atliktos apklausos tikslas – įvertinti įstaigos mikroklimatą, jo pokyčius, darbo organizavimo aspektus, vidinę komunikaciją, darbuotojų veiklos vertinimą bei atsakomybių pasiskirstymą. Apklausos rezultatai rodo aukštą darbuotojų pasitenkinimo lygį: 90 proc. darbuotojų teigiamai vertina darbo sąlygas. Lyginant su 2024 m., šis rodiklis padidėjo 2,9 proc., o palyginus 2023 m., net 3,3 proc. Tuo tarpu kolegų tarpusavio santykių ir kolektyvo mikroklimato rodiklis taip pat gerėjo – nuo 73,3 proc. (2023 m.) ir 76 proc. (2024 m.) iki 78,2 proc. (2025 m.). Profesinio tobulėjimo galimybių vertinimo srityje fiksuojamas nuoseklus augimas: rodiklis padidėjo nuo 97,1 proc. (2023 m.) ir 98 proc. (2024 m.) iki 98,4 proc. (2025 m.).

Teigiamas pokytis nustatytas ir pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis srityje – rodiklis išaugo nuo 97 proc. (2023 m.) iki 98 proc. (2025 m.). Tai rodo, kad darbuotojai palankiai vertina įstaigoje teikiamų paslaugų kokybę bei savo indėlį ją užtikrinant.



14 pav. Darbuotojų pasitenkinimo lygis.

Darbuotojų apklausos duomenų analizė rodo, kad didžiausią vertę darbuotojai teikia savo darbo prasingumui, galimybei padėti paslaugų gavėjams, gaunamam teigiamam grįžtamajam ryšiui bei konstruktyviam bendradarbiavimui kolektyve. Atsakymuose taip pat išryškėja darbuotojų pasididžiavimas atliekamu darbu, teigiamas įstaigos reputacijos vertinimas bei suvokiama galimybė prisidėti prie paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės gerinimo.

Kartu identifikuojamos ir tobulintinos sritys – darbuotojai pažymi poreikį stiprinti tarpusavio komunikaciją ir bendradarbiavimą, gerinti emocinį klimatą bei darbo organizavimo aspektus (pvz., darbo krūvio paskirstymą, papildomų motyvavimo priemonių sistemą). Nepaisant išskirtų tobulinimo krypčių, bendras darbuotojų pasitenkinimo lygis išlieka aukštas, o tai leidžia teigti, kad organizacijoje sudarytos tinkamos darbo sąlygos, o darbuotojai jaučia savo darbo prasingumą ir vertę.

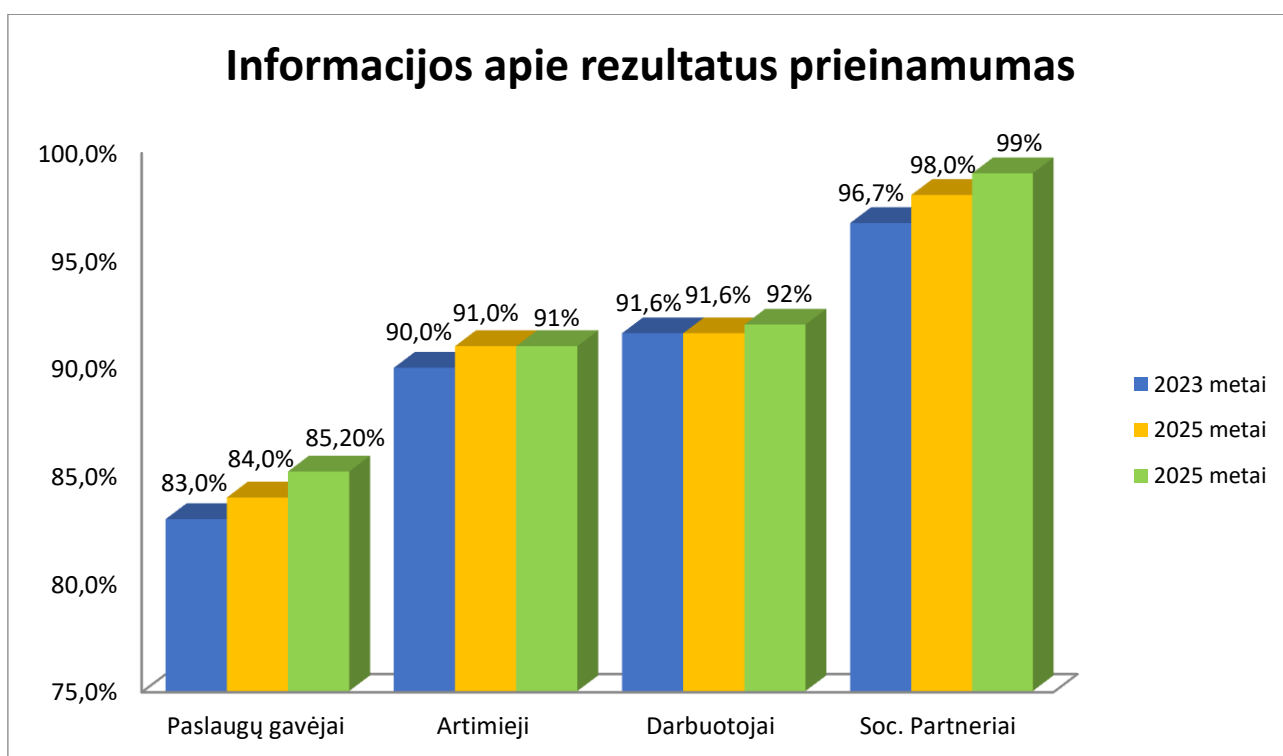
11. INFORMACIJA, KAD PASLAUGŲ GAVĖJAI, PERSONALAS IR KITOS SVARBIOS SUINTERESUOTOSIOS ŠALYS SUPRANTA VEIKLOS REZULTATUS

46 kriterijus	Socialinių paslaugų teikėjas teikia prieinamą, lengvai suprantamą informaciją apie užfiksuotus rezultatus, įskaitant apklausų rezultatus.
11 rodiklis	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rodiklis: Paslaugų gavėjų skaičius, kurie žino ir supranta Organizacijos veiklos rezultatus 2023 m. - 2025 m. 2. Rodiklis: Darbuotojų skaičius, kurie žino ir supranta Organizacijos veiklos rezultatus 2023 m. - 2025 m.. 3. Rodiklis: Suinteresuotų šalių skaičius, kurie žino ir supranta Organizacijos veiklos rezultatus 2023 m. - 2025 m.

Kiekvienų metų sausio mėnesį organizuojami veiklos rezultatų aptarimai, į kuriuos įtraukiami paslaugų gavėjai, jų artimieji, darbuotojai ir socialiniai partneriai. Informacija kiekvienai tikslinei grupei pateikiama jiems suprantamu ir prieinamu būdu: paslaugų gavėjams – susirinkimų

metu, socialiniams partneriams – susitikimų metu ir teikiant apibendrintą informaciją raštu, darbuotojams – visuotinių susirinkimų metu. Veiklos ataskaita taip pat viešinama Globos namų interneto svetainėje. Metų pabaigoje tikslinių grupių atstovų papildomai prašoma įvertinti, ar pateikti veiklos rezultatai yra aiškūs, suprantami ir pakankamai išsamūs. Veiklos rezultatų pristatymui taikomos įvairios informacijos sklaidos formos: gyvi susitikimai, vidinis leidinys „Vietoj televizoriaus“, interneto svetainė bei vizualinės informavimo priemonės, užtikrinančios informacijos prieinamumą ir suprantamumą skirtingoms tikslinėms grupėms.

Paslaugų gavėjų vertinimu, informacijos apie rezultatus prieinamumas 2023–2025 m. laikotarpiu nuosekliai gerėjo – rodiklis padidėjo nuo 83 proc. (2023 m.) ir 84 proc. (2024 m.) iki 85,2 proc. (2025 m.). Artimieji ir globėjai informacijos prieinamumą vertina stabiliai gerai – 90 proc. (2023 m.) ir 91 proc. (2024 m. ir 2025 m.). Darbuotojų vertinimu, jiems teikiama informacija yra aiški – 91,6 proc. (2023 m. ir 2024 m.) bei 92 proc. (2025 m.). Partnerių vertinimu, informacijos apie įstaigos veiklą suprantamumas taip pat nuosekliai gerėjo – nuo 96,7 proc. (2023 m.) ir 98 proc. (2024 m.) iki 99 proc. (2025 m.).



15 pav. Informacijos prieinamumas visom suinteresuotoms šalims.

Lyginant 2023-2025 m. apklausų rezultatus, nustatyta, kad bendras informacijos suprantamumo rodiklis tarp socialinių paslaugų gavėjų ir jų artimųjų (globėjų) padidėjo.

Ateityje tikslinga nuosekliai analizuoti nepakankamo informacijos aiškumo priežastis, ypatingą dėmesį skiriant paslaugų gavėjų ir jų artimųjų (globėjų) grupėms. Tai sudarytų prielaidas parinkti efektyvesnes informavimo priemones bei užtikrinti didesnę informacijos prieinamumą ir suprantamumą.

12. VEIKLOS EFEKTYVUMO, POŽIŪRIŲ, REZULTATŲ IR (ARBA) VEIKLOS LYGINIMO REZULTATAI

50 kriterijus	Socialinių paslaugų teikėjas imasi gerinimo iniciatyvų lygindamas požiūrių
---------------	--

	efektyvumą, paslaugų teikimo rezultatus, veiklą ir paslaugų gavėjų gautus rezultatus.
--	---

12 rodiklis	VšĮ „Dienos centras sutrikusio intelekto asmenims“ ir Šiaulių miesto savivaldybės globos namų dienos centro Goda rezultatų lyginimas.
-------------	---

2025 m. atlikta lyginamoji analizė tarp Dienos centro „Goda“ ir VšĮ „Dienos centras sutrikusio intelekto asmenims“, siekiant įvertinti paslaugų teikimo organizavimo ypatumus, taikomas praktikas bei identifikuoti tobulinimo galimybes. Analizė parodė, kad abiejose įstaigose paslaugų teikimo modeliai yra panašūs ir orientuoti į paslaugų gavėjų įgalinimą, socialinių ir kasdienių įgūdžių ugdymą bei jų įtraukimą į sprendimų priėmimą.

Eil. Nr.		ŠIAULIŲ MIESTO SAVIVALDYBĖS GLOBOS NAMŲ DIENOS CENTRAS GODA (toliau – DC Goda)	VšĮ „DIENOS CENTRAS SUTRIKUSIO INTELEKTO ASMENIMS“ (toliau – Įstaiga)
1.	Paslaugų gavėjų užimtumo veiklos	Spalvų muzikos orkestras Keramikos studija Dailės studija Teatro ir šokio studija Muzikos studija Rankdarbių studija Sporto užsiėmimai Kineziterapijos užsiėmimai Dienos centro lankytojų taryba	Įstaigoje teikiamų paslaugų sąrašas: 1. Bendrosios paslaugos: • Informavimas; • Konsultavimas; • Atstovavimas ir tarpininkavimas; • Maitinimo ir transporto organizavimas; • Sociokultūrinės paslaugos. 2. Socialinių – kasdienių, darbinių/buitinių įgūdžių lavinimas ir palaikymas, fizinio aktyvumo skatinimas: • Stalo kultūra / serviravimas; • Asmens higiena • Mokomosios virtuvėlės programa • Darbinės aplinkos tvarkymas • Skalbinių rūšiavimas, skalbimo mašinos naudojimas, skalbinių lyginimas; • Kambarinių gėlių priežiūra; • Lauko aplinkos tvarkymas ir priežiūra; • Fizinio aktyvumo skatinimo užsiėmimai. 3. Komunikaciniai įgūdžių formavimas ir palaikymas: • Kompiuterinis raštingumas; • Tęstinis skaitymas, rašymas; • Bendravimas ir bendradarbiavimas. 4. Įvairių amatų užsiėmimai: • Rankdarbiai; • Dailieji amatai (karoliukų vėrimas); • Keraminių dirbinių gaminimas. 5. Užsiėmimai paslaugų gavėjams, turintiems labai sunkią negalią: • Sensomotorikos; • Atsipalaidavimo; • Saviraiškos.
2.	Darbuotojų kvalifikacijos	Įstaiga darbuotojams sudaro sąlygas nemokamai dalyvauti	• Kiekvienais metais Įstaigos darbuotojai, dirbantys socialinį darbą, atlieka profesinių

	tobulinimas	<p>mokymuose pagal kompetencijų tobulinimosi plane numatytas temas. Mokymai vyksta nuotoliniu būdu, dėstytojai atvyksta į vietą arba į mokymus vyksta įstaigos transportu. Darbuotojams mokymus apmoka vadovaujantis teisės aktais.</p>	<p>kompetencijų įsivertinimą, kuriam naudojamas Socialinių paslaugų ir priežiūros departamento rekomenduojamas įrankis – kompetencijų reitingavimo principas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atsižvelgiant į tobulintinas kompetencijas, sudaromas kvalifikacijos kėlimo planas, kuris pagal poreikį peržiūrimas ir atnaujinamas. • Kvalifikacijos kėlimo mokymuose dalyvavę darbuotojai, vykdo gerosios patirties sklaidą, pristato bendrą informaciją apie mokymus, praktinių žinių pritaikymo galimybes, pasidalina mokymų medžiaga su kolegomis. <p>Darbuotojų kvalifikacijos kėlimas -16 ak. val. per kalendorinius metus - finansuojamas Įstaigos lėšomis.</p>
3.	<p>Paslaugų gavėjų įtraukimas į paslaugų planavimą, teikimą, vertinimą.</p>	<p>Paslaugų gavėjai įtraukiami dalyvaujant sudarant ISGP planus, dalyvavimas paslaugų gavėjų tarybos susirinkimuose, taip pat jie gali teikti pasiūlymus ir prašymus įmetant į tam skirtą dėžutę. Dalyvauja kasmetinėse apklausoje vertinant teikiamų paslaugų ir veiklų kokybę.</p>	<p>Įstaiga sudaro galimybę paslaugų gavėjams ir jų tėvams/globėjams aktyviai dalyvauti paslaugų planavime, numatytų veiklų ir priemonių įgyvendinime, veiklos rezultatų vertinime, siekiant skatinti jų lygiateisį dalyvavimą sprendimų priėmimuose. Įtraukimo priemonės:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Paslaugų gavėjų ir darbuotojų „Idėjos kelionės“ susirinkimas (1 kartą per mėnesį); • Įstaigos paslaugų gavėjų tarybos, kurios veiklą reglamentuoja „Įstaigos paslaugų gavėjų tarybos nuostatai“, susirinkimas (1 kartą į ketvirtį arba esant poreikiui); • Paslaugų vertinimas.
4.	<p>Paslaugų gavėjų įtraukimo į individualių planų rengimą</p>	<p>ISGP sudarymo susitikime/susirinkime dalyvauja paslaugų gavėjas ir darbuotojų komanda, kurią sudaro socialinis darbuotojas ir Individualios priežiūros darbuotojas, užimtumo specialistai.</p> <p>Paslaugų gavėjui, turinčiam, suvokimo, rašymo, skaitymo sunkumų, tikslus suformuluoti ir užrašyti padeda darbuotojų komanda.</p> <p>Susirinkimo metu siekiama:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. padėti paslaugų gavėjui papasakoti apie savo poreikius, norus, tikslus, svajones jam suprantamu ir jo galimybes atitinkančiu bendravimo būdu; 2. skatinti asmens individualaus mąstymo autonomiją; 3. nuosekliai ir tiksliai atspindėti svarbius asmens poreikius, taip kaip juos supranta pats paslaugų gavėjas; 4. aiškiai atskleisti paslaugų gavėjo ketinimus ir ateities 	<p>Įstaigos įtraukimo į individualių planų rengimą eiga:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atliekamas asmens poreikio vertinimas, dalyvaujant paslaugų gavėjui ir visiems asmens poreikiams vertinti reikalingiems darbuotojams; • Paslaugų gavėjas savarankiškai arba su atsakingo darbuotojo pagalba individualiame socialinės globos plane (ISGP) išsikelia tikslus, uždavinius ir veiksmų planą numatytiems tikslams pasiekti. Jei paslaugų gavėjas, dėl savo negalios negali atstovauti savo asmeninių interesų, įtraukiami darbuotojai, tėvai/globėjai (pagal poreikį), kurie gali jį atstovauti; • Paslaugų gavėjas su labai sunkia negalia yra įtraukiamas į ISGP sudarymo procesą, stebint jo emocijas, reakcijas į aplinkos veiksnius bei verbalinę, neverbalinę kalbą ir konsultuojantis su tėvais/globėjais (pagal poreikį); • Išsikelto tikslo, uždavinių ir proceso eigą stebi, koreguoja ir numato reikiamus žingsnius atsakingas darbuotojas;

		<p>planus;</p> <p>5. tiksliai apibrėžti jau pasiektus rezultatus.</p> <p>Plano sudarymo būdai:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. paslaugų gavėjas savo planą parašo pats; 2. planas surašomas padedant darbuotojų komandai; 3. planas surašomas, remiantis stebėjimo metodu. 	<ul style="list-style-type: none"> • ISGP parengiamas per 1 mėnesį nuo dienos socialinės globos teikimo pradžios; • Einamųjų metų gale, ne vėliau, kaip iki gruodžio mėnesio vidurio, atsakingas darbuotojas užpildo ISGP kartu su paslaugų gavėju; • ISGP yra peržiūrimas ir patikslinamas kas pusmetį arba esant poreikiui. <p>Peržiūrėtame ISGP pateikiama socialinės globos teikimo laikotarpiu pasiektų rezultatų analizė, įvertinti paslaugų gavėjo poreikių pokyčiai, numatytos naujos priemonės, susijusios su šių poreikių tenkinimu.</p>
5.	Trumpos ir aiškios įstaigos vizija, misija, vertybės	Aiškiai apibrėžtos įstaigos vizija, misija, vertybės	<p>Vizija - paslaugų gavėjams sudaryti sąlygas ir juos įgalinti visaverčiam bendruomeniniam gyvenimui humaniškoje visuomenėje.</p> <p>Misija - teikti profesionalias socialines paslaugas bendruomeninėje aplinkoje skatinant paslaugų gavėjų dalyvumą, sukuriant jų galių ir gebėjimų realizavimo sąlygas.</p>
	Savo laiku pateikiama informacija	2023 m. sukurtas įstaigos QR kodas, kuris leidžia lengviau suinteresuotoms šalim įvertinti teikiamas paslaugas. Internetinėje svetainėje nuolat pateikiama naujausia informacija t.y. naujienos pateikiamos per 24 val.	Įstaigos internetiniame puslapyje yra įdiegta atsiliepimų funkcija, kurią naudojantis visos suinteresuotos šalys gali išreikšti nuomonę apie teikiamų paslaugų kokybę, naudą ir pan. Informacija apie įvykusius renginius/išvykas, planuojamus susitikimus socialinio tinklo „Facebook“ paskyroje VŠĮ „Dienos centras sutrikusio intelekto asmenims“ bei internetiniame puslapyje pateikiama per 24-48 val.
	Atliekamas kasmetinis įstaigos įsivertinimas socialinės globos normų atitikčiai	Kasmet atliekamas įstaigos įsivertinimas socialinės globos normų atitikčiai ir nerasta neatitikimų.	Kasmet, vadovaujantis Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. lapkričio 30 d. įsakymu Nr. A1-317 „Socialinę globą teikiančių darbuotojų darbo laiko sąnaudų normatyvai“, atliekamas tiesiogiai ir netiesiogiai su paslaugų gavėjais dirbančių darbuotojų darbo laiko sąnaudų normatyvas. Neatitikimų nenustatyta.
	Atliekamos apklausos dėl teikiamų paslaugų kokybės	Atlikta globos namų gyventojų, darbuotojų, suinteresuotųjų šalių apklausa dėl teikiamų paslaugų kokybės įsivertinimo ir išvados bei rekomendacijos pateiktos įstaigos vadovui ir darbo tarybai. Jomis remiantis parengtas 2025 m. įstaigos veiklos planas.	<p>Įdiegus EQUASS kokybės sistemą, kiekvienais metais atliekamos šios paslaugų gavėjų, jų tėvų/globėjų, darbuotojų, socialinių partnerių ir kitų suinteresuotųjų šalių apklausos, kuriomis siekiama iširti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Paslaugų gavėjų teisių užtikrinimą; • Partnerystės teikiamą naudą Įstaigai; • Požiūrį apie Įstaigoje teikiamų paslaugų naudą; • Pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis/darbu; • Požiūrį apie Įstaigos veiklos rezultatų supratimą. <p>Apklausų rezultatai apibendrinami, jų pagrindu parengiami Įstaigos veiklos</p>

			rezultatai ir veiklos ataskaita.
	Sudarinėjamos bendradarbiavimo sutartys, organizuoti renginiai	2025 m. sudarytos naujos bendradarbiavimo sutartys su 6 įstaigomis/organizacijomis. Viso partnerių įstaiga turi 65. Suorganizuoti su socialiniais partneriais 20 renginių įvairiuose Lietuvos vietose įtraukiant paslaugų gavėjus į bendruomenines veiklas.	Įstaiga yra pasirašiusi 33 bendradarbiavimo sutartis ir bendradarbiauja su įvairiomis įstaigomis, organizacijomis. 2025 metais Įstaiga atnaujino 1 ir pasirašė 1 naują bendradarbiavimo sutartį. Kartu su socialiniais partneriais per 2025 m. įgyvendinta 35 veiklos//pažintiniai susitikimai/konferencijos.
	Supažindinimas su veiklos rezultatais	Globos namų specialistams keičiantis žiniomis, įgūdžiais ir praktinio darbo patirtimi, išmoko ir praktinėje darbo veikloje išbandė dvi naujas muzikines/kūrybines užimtumo „Skambančių būgnų“ ir „Papjė mašė“ technikas.	Įstaigos paslaugų gavėjai, tėvai/globėjai, darbuotojai ir kitos suinteresuotos šalys su veiklos rezultatais supažindinami susirinkimų metu, naudojantis uždromis socialinio tinklo „Facebook“ grupėmis. Įstaigos bendruomenės susirinkimo metu patvirtinti veiklos rezultatai viešunami internetiniame puslapyje: https://dienoscentraskursenai.lt/equass-kokybes-sistema/equass-dokumentai/
	Leidžiami informaciniai leidiniai	Metiniai veiklos rezultatai pristatomi paslaugų gavėjų tarybai susirinkimo metu. Suinteresuotoms šalims sudaromos galimybės su pasiektais rezultatais susipažinti įstaigos internetinėje svetainėje. Bei yra platinama skrajutė, kuri pateikia apibendrintą ir lengvai suprantama informacija apie veiklos rezultatus.	
		Dienos centras Goda leidžia informacinį leidinį, kurį kuria patys paslaugų gavėjai „Vietoj televizoriaus“, kuriame viešinama aktuali informacija apie užimtumo veiklas, renginius, veiklą su partneriais, išvykas, edukacijas, terapijas ir kt.	Viena iš Įstaigos veiklų/projektų/renginių viešinimo būdų - paslaugų gavėjų ir vyresniosios socialinės darbuotojos vieną kartą į ketvirtį leidžiamas laikraštukas „Pro rakto skylutę“. Per 2025 metus, atspausdinti ir išdalinti paslaugų gavėjų tėvams/globėjams 40 laikraštuko vienetų.

Lyginamoji analizė parodė, kad abiejose įstaigose taikomi panašūs, į paslaugų gavėjų įgalinimą, įtraukimą ir paslaugų kokybę orientuoti veiklos principai, tačiau išryškėja ir skirtingos stiprybės: Dienos centras „Goda“ pasižymi platesniu partnerystės tinklu, aktyvesniu paslaugų gavėjų įtraukimu į bendruomenines veiklas bei kūrybinių užimtumo formų įvairove, o lyginamoji įstaiga – labiau struktūruotu kasdienių, darbinių ir socialinių įgūdžių ugdymu bei sistemingesniu procesų organizavimu ir vidine gerosios patirties sklaida; abiejose įstaigose paslaugų gavėjų įtraukimas į ISGP rengimą, paslaugų planavimą ir vertinimą vykdomas panašiai, o informacijos sklaida ir veiklos viešinimas užtikrina gerą suinteresuotų šalių informuotumą, todėl, atsižvelgiant į analizės rezultatus, tikslinga stiprinti darbinių ir savarankiškumo įgūdžių ugdymą, plėtoti vidinę gerosios patirties sklaidą, sisteminti paslaugų gavėjų įtraukimo formas bei toliau palaikyti ir plėtoti partnerystes.