



**ŠIAULIŲ MIESTO SAVIVALDYBĖS GLOBOS
NAMAI**

**EQUASS KOKYBĖS SISTEMOS REZULTATŲ ANALIZĖ DIENOS CENTRAS
„GODA“**

Parengė administracija

2025 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.

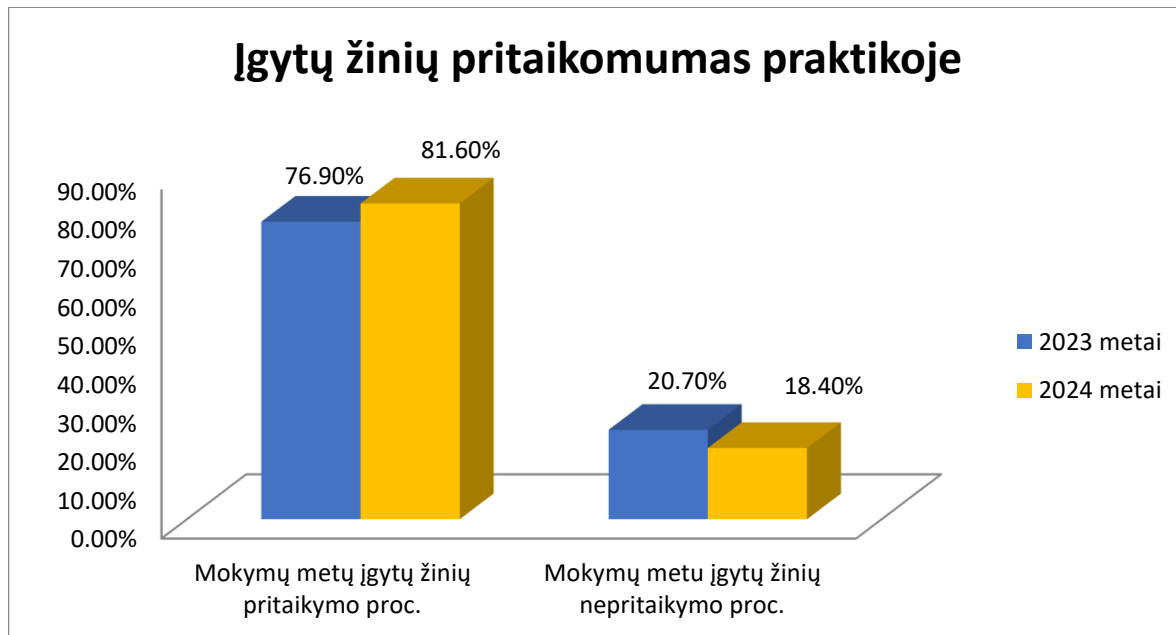
1. DARBUOTOJŲ ASMENINIO UGDYMOŠI, NUOLATINIO MOKYMOŠI IR TOBULĖJIMO EFEKTYVUMAS

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

1. Rodiklis	1 Rodiklis: 2024 m. darbuotojų, praktiškai pritaikiusių kvalifikacijos tobulinimo metu įgytas žinias santykis (proc.) su bendru kvalifikaciją kėlusiu darbuotojų skaičiumi ataskaitiniais metais.
-------------	---

DC Goda kasmet sudaromas, ir du kart per metus peržiūrimas kvalifikacijos kėlimo planas. Organizuoti mokymai buvo suskirstyti į dvi kategorijas: privalomieji (saugos, sveikatos, gaisrinės ir civilinės saugos instruktažai) bei kvalifikacijos tobulinimo mokymai. Privalomuosiuose dalyvavo visi 34 darbuotojai, o papildomus mokymus lankė 29 darbuotojai. Iš viso buvo įvykdytos 4 intervizijos, 9 supervizijos ir dalyvauta 16 skirtingų seminarų.

Remiantis kvalifikacinės pažangos ataskaita ir stebėsenos duomenimis, 2023 m. 79,3 % darbuotojų pritaikė įgytas žinias praktikoje, 20,7 % – ne. Lyginant 2023 metus ir 2024 metus, 2024 m. praktinių žinių taikomumas praktikoje padidėjo +4,7 proc. (žr. 1 pav.). Tarp pritaikytų žinių paminėtinos šios temos: lietuvių gestų kalbos pagrindai, psichikos sutrikimų atpažinimas ir valdymas, profesinė etika, intelekto sutrikimų turinčių asmenų įtraukimas į bendruomenę, dirbtinio intelekto priemonių naudojimas, pagalbos koordinavimas ir kiti asmenų su negalia klausimai.



1 pav. Žinių taikymas darbo procese.

2024 m. buvo įgyvendintas darbuotojų kompetencijų įsivertinimo procesas pagal Socialinių paslaugų priežiūros departamento metodiką. Kiekvienas darbuotojas vertino savo žinias ir praktinius įgūdžius naudodamas 1–4 balų skalę. Aptarimai su vadovais padėjo nustatyti stipriąsias kompetencijų sritis ir suformuoti 2025 m. mokymų planą. Šis metodas buvo pasitelktas

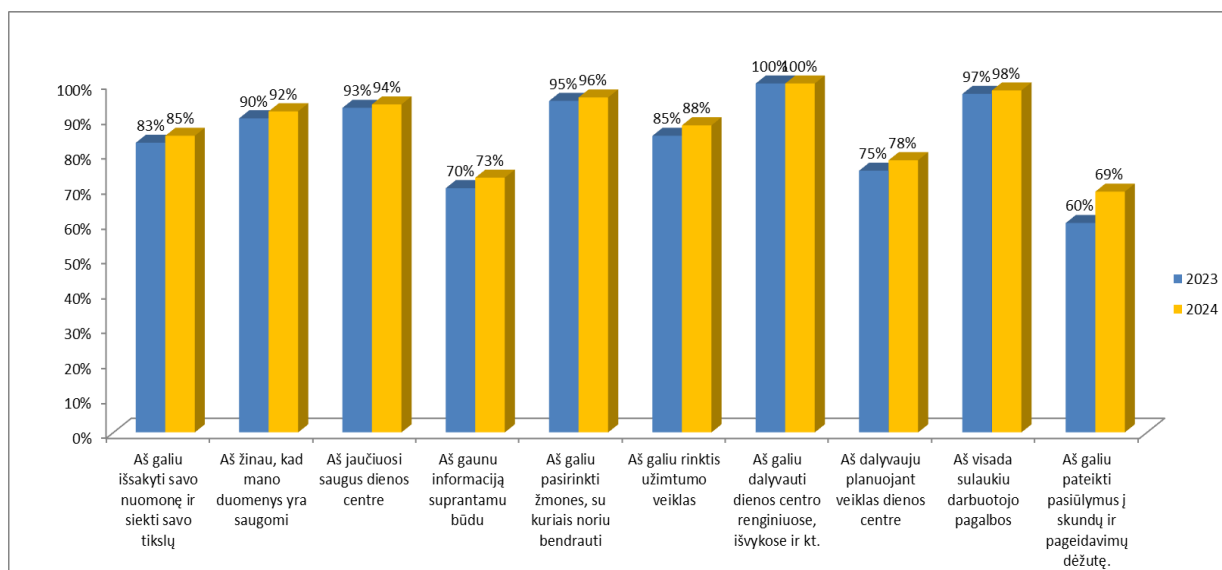
siekiant organizuoti mokymus atitinkančius įstaigos prioritetus bei specialistų poreikius siekiant kokybiško kvalifikacijos kėlimo.

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 - 2024 m. paslaugų gavėjų žinančių savo teises bei galinčių jomis naudotis santykis su apklausoje dalyvavusių paslaugos gavėjų skaičiumi.
-------------	---

2024 m. spalio mėnesį atlikta anketinė apklausa. Apklausa buvo atlikta anonimiškai, užtikrinant duomenų apsaugą ir respondentų konfidencialumą. Apklausoje dalyvavo 51 DC GODA lankančių paslaugų gavėjų. Apklauskos anketa sudaryta iš 10 teiginių, susijusių su pagrindinėmis paslaugų gavėjų teisėmis dienos centre (teisė į orumą ir pagarbą, teisė į lygybę ir nediskriminavimą, teisė į informaciją, teisė į privatumą, neliečiamumą ir asmens duomenų apsaugą, teisė į saviraiškos, minties, sąžinės ir religijos laisvę, teisė į dalyvavimą kultūriniame gyvenime, laisvalaikį, užimtumą, teisė į dalyvavimą dienos centro politiniame gyvenime).



2 pav. Teisių skatinimas ir užtikrinimas.

2024 m. spalio mėn. atlikta apklausa, kurioje dalyvavo 51 paslaugų gavėjas. Klausimynas apėmė teises į orumą, informaciją, privatumą, saviraišką, dalyvavimą bendruomenės gyvenime. Rezultatai:

- 100 % dalyvauja renginiuose ir išvykose.
- 96 % gali rinktis, su kuo bendrauti (1% daugiau nei 2023 m.) .
- 94 % jaučiasi saugūs (1% daugiau nei 2023 m.).
- 98 % visada gali kreiptis pagalbos (1% daugiau nei 2023 m.).
- 69 % žino apie skundų ir pasiūlymų dėžutę (9 % daugiau nei 2023 m.).

- 85 % drąsiai reiškia nuomonę (12 % daugiau nei 2023 m.).
- 78 % įsitraukia į veiklų planavimą (3% daugiau nei 2023 m.).

Rekomendacijos: tęsti teisių pažinimo veiklas, stiprinti darbuotojų įsitraukimą, vizualiai pažymėti skundų dėžutės vietą.

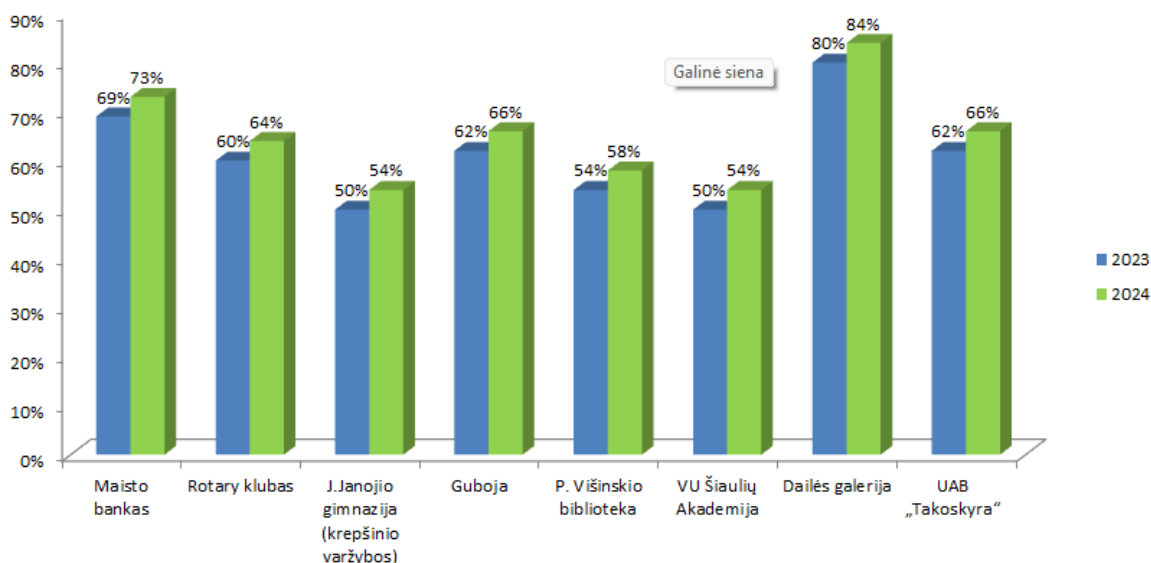
3. ORGANIZACIJOS PARTNERYSČIŲ TEIKIAMOS NAUDOS

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

3 Rodiklis.	1. Rodiklis: 2023-2024 m. partnerių organizuotų veiklų naudingumo vertinimo paslaugų gavėjų požiūriu pasiskirstymas (proc.).
-------------	--

2024 m. gruodžio mėn. 55 paslaugų gavėjai vertino bendradarbiavimą su partneriais. 81,8 % išreiškė norą tęsti partnerystę (4 % daugiau nei 2023 m.) žr. 3 pav. Partneriai, su kuriais bendradarbiavimas vertinamas geriausiai:

- Šiaulių dailės galerija – 84 %.
- Maisto bankas – 73 %.
- UAB „Takoskyra“ ir Lietuvos „Guboja“ – 66 %.
- J. Janonio gimnazija ir VU Šiaulių akademija – po 54 %.



3 pav. Partnerių organizuojamų veiklų vertinimas.

Tobulinimo kryptys: stiprinti ryšį su mažesnio įsitraukimo partneriais, grįžtamąjį ryšį naudoti kaip pagrindą bendrų veiklų planavimui 2025 m.

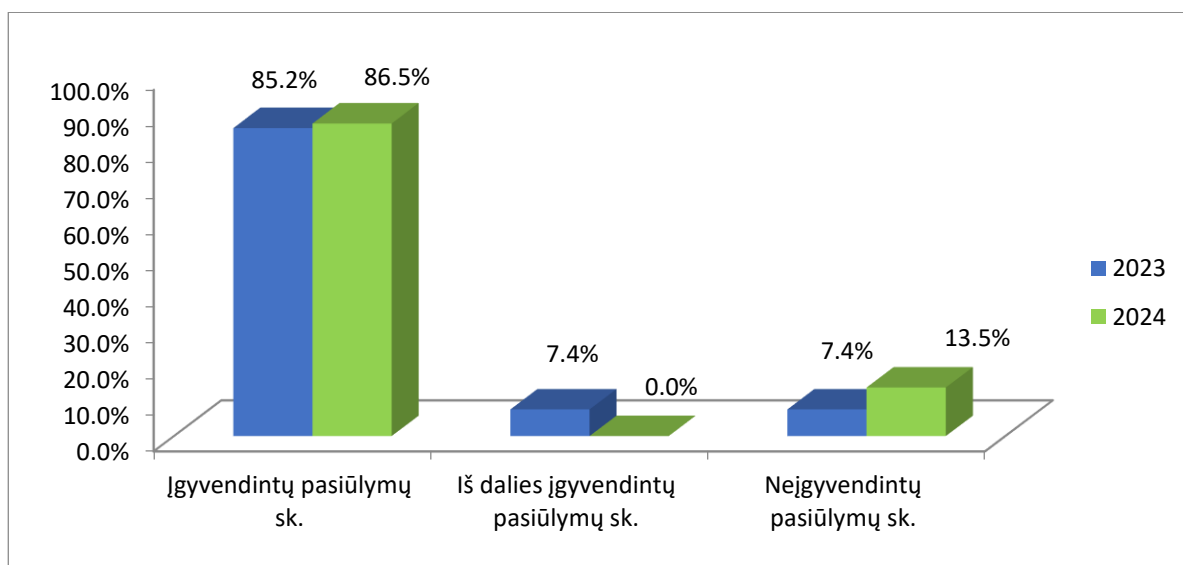
4. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮTRAUKIMO Į PASLAUGŲ PLANAVIMĄ, TEIKIMĄ IR VERTINIMĄ

27 kriterijus	Socialinių paslaugų teikėjas įtraukia paslaugų gavėjus kaip aktyvius dalyvius
---------------	---

	į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą.
--	---

4 Rodiklis.	1 Rodiklis: 2023-2024 m. įgyvendintų paslaugų gavėjų pasiūlymų per metus skaičiaus santykis su visų pateiktų pasiūlymų skaičiumi ataskaitiniais metais.
-------------	---

2024 m. paslaugų gavėjų aktyvumas planavimo procesuose išliko aukštas. Kovo mėn. išrinkti pirmininkas ir pavaduotojas inicijavo įvairias veiklas. Dėl renginių dažnumo ir organizacinių iššūkių buvo nuspręsta renginius planuoti rečiau – kartą per mėnesį, siekiant užtikrinti kokybę ir lankytojų įsitraukimą. Žr. 4 pav.



4 pav. Pateiktų ir įgyvendintų pasiūlymų santykis proc. išraiška

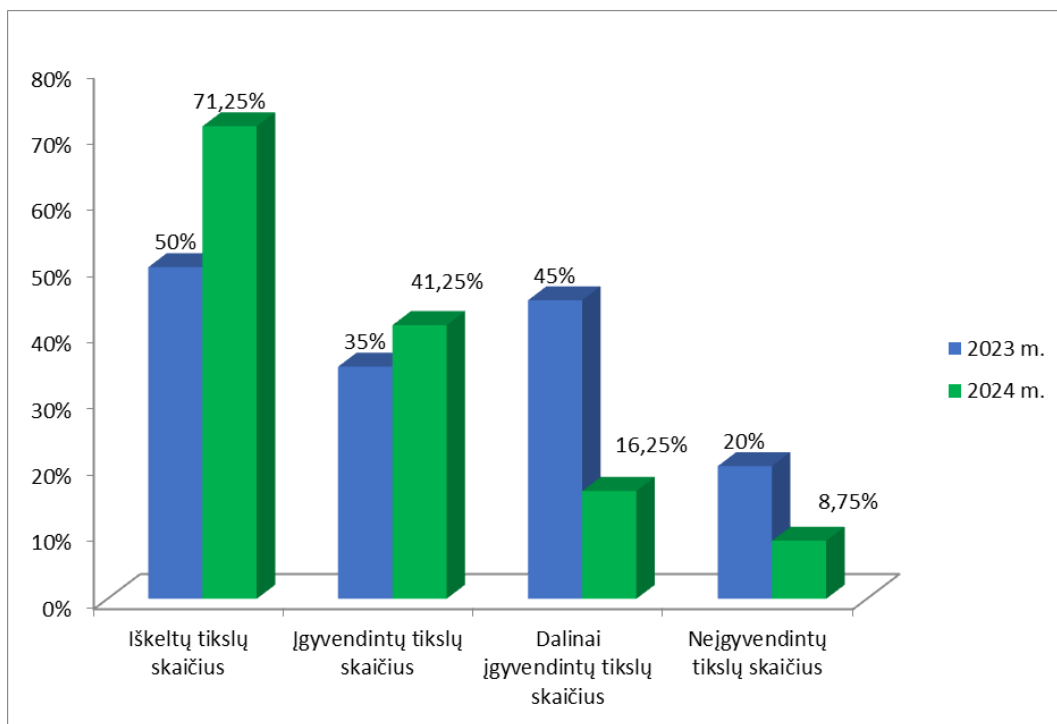
Per metus buvo pateikti 55 lankytojų pasiūlymai, iš jų 47 (86,5 %) įgyvendinti. Be to, tėvų/globėjų apklausos metu gauti 13 pasiūlymų, iš kurių 7 įgyvendinti. Įgyvendinti pasiūlymai apėmė: naudojimosi telefonais grupėse laiko nustatymas, dėl pageidaujamų renginių organizavimo dienos centre, partnerių atranka į organizuojamus koncertus, ekskursijų organizavimo, edukacinių užsiėmimų tėvams, sporto bei muzikos užsiėmimų tėvams, valgiaraščio korekciniai pasiūlymai, stalo žaidimų grupėms įsigijimo.

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: 2023-2024 m. paslaugų gavėjų savarankiškai suformuluotų tikslų įgyvendinimo pasiskirstymas procentine išraiška.
-------------	---

Šiaulių miesto savivaldybės globos namuose, dienos centre Goda įgalinimo rezultatai skaičiuojami iškeltų ir įgyvendintų tikslų santykiu, remiantis individualaus socialinės globos plano analize (toliau – ISGP).



5 pav. Įgyvendinti, iškelti tikslai.

Paslaugų gavėjų įgalinimas vertinamas pagal savarankiškai suformuluotų ir įgyvendintų tikslų skaičių, remiantis ISGP duomenimis. 2024 m.:

- 45 % paslaugų gavėjų gebėjo savarankiškai suformuluoti tikslus.
- Iš viso iškelta 57 tikslai (21,2% daugiau nei 2023 m.).
- 41,25 % – visiškai įgyvendinti (6,25 % daugiau nei 2023 m.).
- 16,25 % – pasiekti dalinai (28,7% mažiau dalinai pasiektų nei 2023 m.).
- 8,75 % – nepasiekti (11,25 % mažiau nepasiektų nei 2023 m.)

Palyginus su 2023 m., matomas teigiamas pokytis: daugiau asmenų įsitraukė į planų rengimą, tikslų iškėlė daugiau, o jų įgyvendinimo lygis pagerėjo. Analizė parodė, kad veiksmingiausios įgalinimo formos – bendruomeninės veiklos, individualios konsultacijos ir grupiniai užsiėmimai. 2025 m. planuojami mokymai darbuotojams įgalinimo tema (iki IV ketvirčio pabaigos). 2023 m. pradėtas taikyti „Mano asmeninis planas“ pasiteisino kaip efektyvi individualaus planavimo priemonė, prisidedanti prie paslaugų gavėjų savarankiškumo ir atsakomybės stiprinimo. Siekiant užtikrinti informacijos prieinamumą ir suprantamumą, planas buvo adaptuotas lengvai suprantama kalba. Kiekvienas paslaugų gavėjas galėjo pasirinkti jam suprantamiausią informacijos pateikimo formą, o planai buvo pakabinami jų asmeninėse spintelėse, kad būtų lengvai pasiekiami ir matomi kasdien.

Ši priemonė padėjo gyventojams geriau suprasti savo kasdienes tikslus, planuojamas veiklas bei atsakomybes, skatino aktyvesnę įsitraukimą į sprendimų priėmimą. Tėvai ir globėjai taip pat palankiai vertino šį įrankį, nes jis suteikė daugiau aiškumo apie paslaugų turinį bei jų artimųjų dalyvavimą gyvenimo planavime.

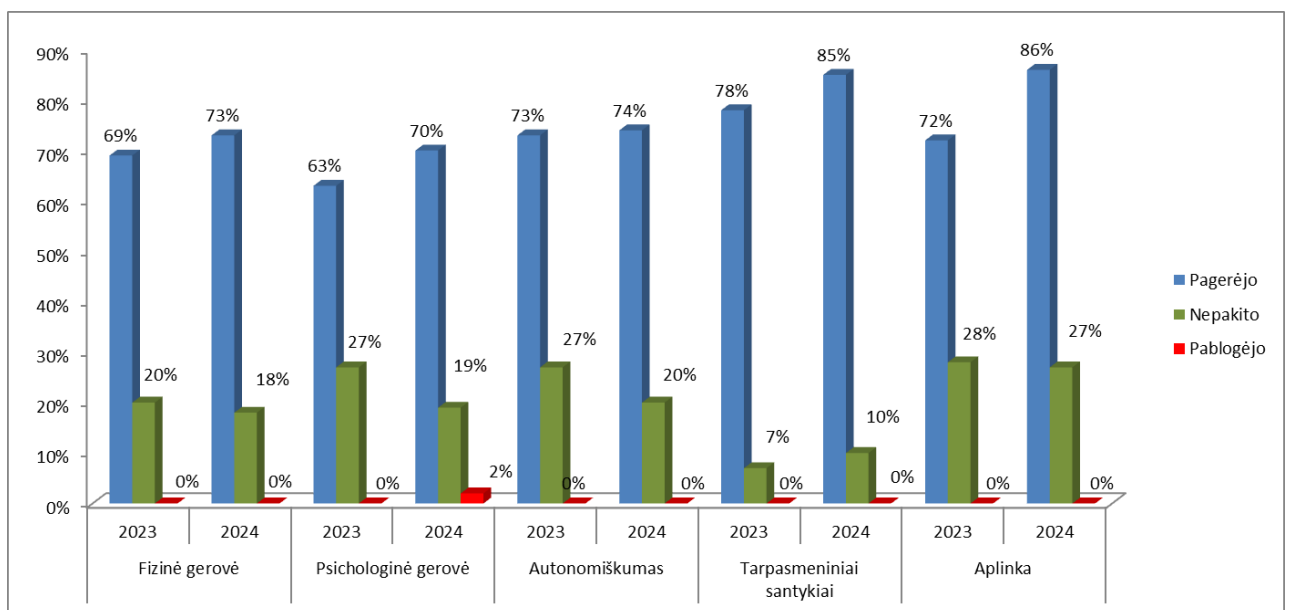
6. GYVENIMO KOKYBĖS GERINIMAS

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: 2023-2024 m. paslaugų gavėjų, kurių gyvenimo kokybė per 2023 m. pagerėjo/nepakito, skaičiaus santykis su visų paslaugų gavėjų skaičiumi.
------------	---

Gyvenimo kokybės pokyčiai buvo vertinami remiantis trimis pagrindinėmis savianalizės sritimis: asmenine savirealizacija, gerove (psichologine ir fizine) bei socialine įtrauktimi. Apklausus 50 paslaugų gavėjų, nustatyta, kad net 63 proc. respondentų nurodė pagerėjusią psichologinę būseną, 69 proc. – geresnę fizinę savijautą, 78 proc. – sustiprėjusius tarpasmeninius santykius, o 72 proc. – pagerėjusią gyvenamąją aplinką (žr. 6 pav.). Šie rodikliai atspindi pozityvius gyvenimo kokybės pokyčius, tiesiogiai susijusius su organizacijoje taikomomis naujovėmis ir individualių poreikių pritaikymu. Rezultatai (žr. 6 pav.):



6 pav. Gyvenimo kokybė.

Mažiausias pokytis fiksuotas psichologinės gerovės srityje – planuojama daugiau dėmesio skirti emocinei savijautai ir streso valdymui. 2025 m. planuojama, kad įstaigos psichologas teiks papildomų konsultacijų DC Goda lankytojams bei organizuos vidinius mokymus įstaigos specialistams.

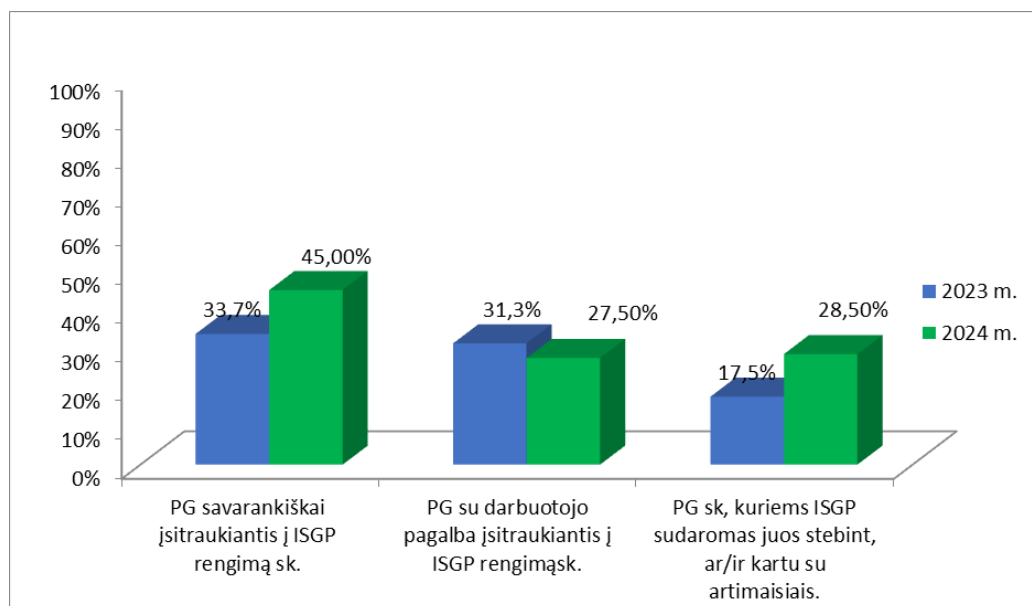
7. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮTRAUKIMAS Į INDIVIDUALIUS PLANUS

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 2023-2024 m.
-------------	--

2024 m. Dienos centre „Goda“ lankėsi 80 paslaugų gavėjų. Visi jie dalyvavo individualių socialinės globos planų (ISGP) rengimo procese. Remiantis atlikta ISGP analize, nustatyta, kad:

- 45 proc. (36 asmenys) gebėjo savarankiškai suformuluoti asmeninius tikslus;
- 27,5 proc. paslaugų gavėjų reikėjo darbuotojo pagalbos tikslų formavimui;
- 28,75 proc. asmenų, dėl sveikatos būklės ar amžiaus, negalėjo išreikšti savo nuomonės – jų planai buvo rengiami bendradarbiaujant su artimaisiais arba pasitelkus stebėjimo metodą.



7 pav. Įtraukimas į ISGP rengimą.

Lyginant 2023 ir 2024 metų duomenis, matyti teigiama tendencija – 2024 m. 11,25 proc. daugiau paslaugų gavėjų įsitraukė į planavimo procesą savarankiškai. Tuo pačiu sumažėjo poreikis darbuotojų pagalbai (–3,75 proc.), tačiau padidėjo stebėjimo metodu sudaromų planų dalis (+11,25 proc.).

Atsižvelgiant į šias tendencijas ir siekiant dar labiau padidinti paslaugų gavėjų įsitraukimą, 2025 m. planuojama atnaujinti ISGP priedą „*Mano asmeninis planas*“. Numatoma forma bus pritaikyta naudoti lengvai suprantama kalba, pasitelkiant vizualines priemones – simbolius, paveikslėlius ir trumpas 1–2 žodžių frazes (pvz., „noriu piešti“, „noriu būti su draugais“). Tokiu būdu planavimas taps prieinamas visiems paslaugų gavėjams, nepriklausomai nuo jų komunikacinių gebėjimų.

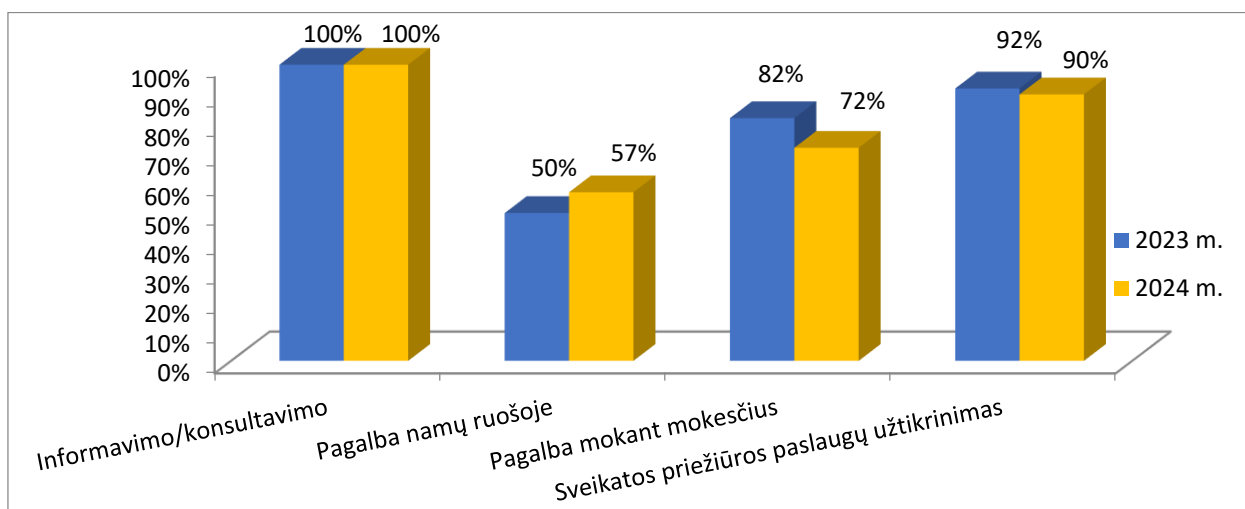
8. PASLAUGŲ TEIKIMO TĖSTINUMAS

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

2024 m. buvo vykdyta vienišų paslaugų gavėjų apklausa dėl tęstinių paslaugų poreikio nelankant dienos centro. Dalyvavo 9 paslaugų gavėjai. Žr. 9 pav. Rezultatai:

- 100 % nurodė, kad tęstinės paslaugos yra reikalingos.
- 100 % naudojami informavimo ir konsultavimo paslaugomis.
- 82 % – pagalba apsiperkant / apmokant mokesčius.

- 67 % – pagalba gaminant maistą.
- 50 % – pagalba tvarkant buitį.
- 92 % – tęstinės sveikatos priežiūros paslaugos.



9 pav. Paslaugų tęstinumo užtikrinimas.

Paslaugų kokybę visi respondentai įvertino teigiamai. Duomenys patvirtina tęstinių paslaugų svarbą ir pagrindžia jų teikimo tęstinumą. Pagalba teikiama 1–3 kartus per savaitę pagal individualų poreikį, numatytą paslaugų gavėjo plane.

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>
-------------	--

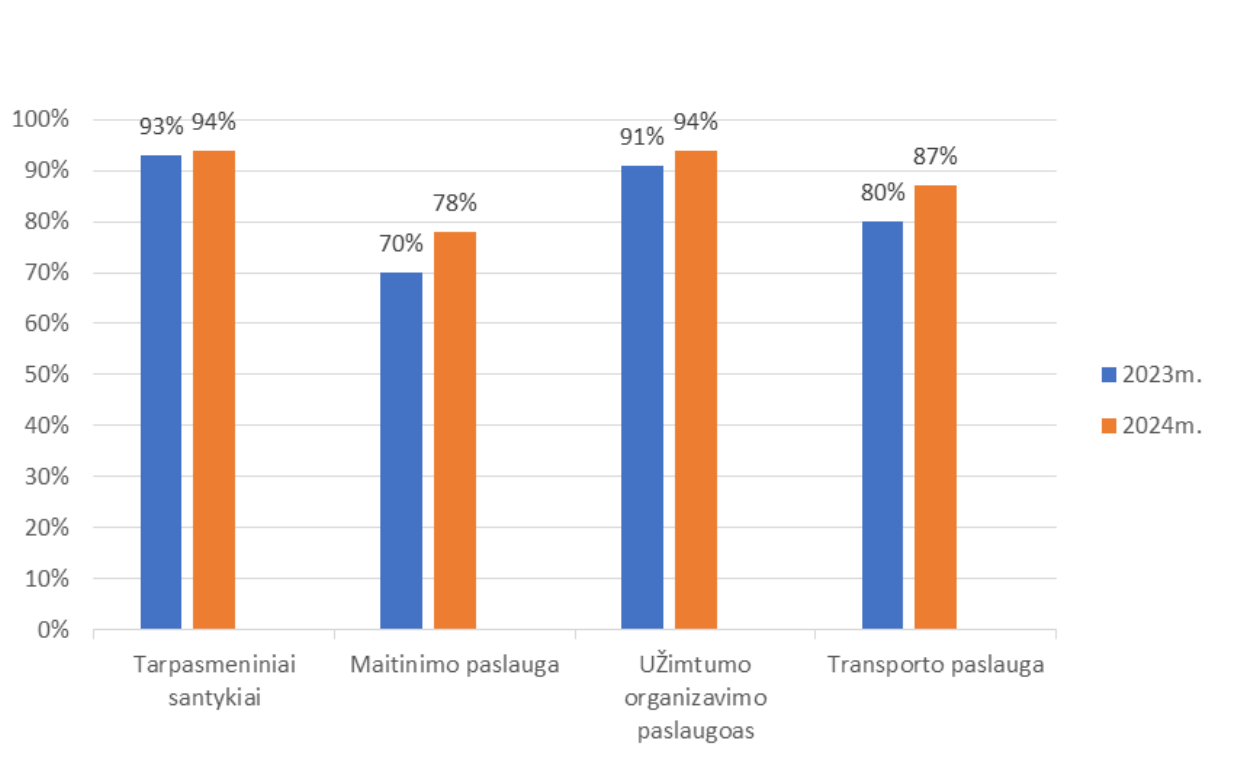
Dienos centro GODA teikiamų paslaugų nauda paslaugų gavėjams buvo vertinama tiek kolektyviai, tiek individualiai. Apklausos metu paslaugų gavėjams buvo pateiktas klausimų rinkinys, leidžiantis įvertinti keturias pagrindines teikiamų paslaugų sritis: tarpasmeniniai santykiai, maitinimo, transporto paslaugos ir užimtumo organizavimas. Paslaugų nauda vertinta kolektyviniu ir individualiu požiūriu:

Kolektyvinė nauda:

Respondentai teigė, kad naudingiausios paslaugos:

- Užimtumo organizavimas – 94 %, (2023 m. - 91 %),
- Tarpasmeniniai santykiai – 94 %, (2023 m. - 93 %),
- Transporto paslauga – 87 % (2023 m. – 80 %),
- Maitinimas – 78 % (2023 m. – 70 %).

DC Goda paslaugų gavėjai, pasirinkę žymą „naudinga“ (žr. 10 pav.), užimtumo organizavimą ir tarpasmeninių santykių puoselėjimą tiek 2023m. tiek 2024m. išskyrė kaip naudingiausias paslaugas. Užimtumo organizavimo paslaugo naudingumas 94% , tarpasmeniniai santykių 93%. Pakeitus transporto paslaugos sąlygas naudingumas transporto paslauga padidėjo 7%. (nuo 80%. iki 87% proc.) atsižvelgiant į 2023 m. apklausos rodiklius buvo imtasi priemonių ir dėl maisto tiekėjo. 2024 m. maitinimo paslaugos naudingumas išaugo 8%. (nuo 70 % iki 78%) Remiantis šiais rezultatais galima teikti, kad teikiamų paslaugų nauda gerėja.



10 pav. Nauda kolektyviniu požiūriu.

Analizuojant socialinių paslaugų naudą individualiai, naudojama ISGP analizė ir anketinė apklausa (žr. 11 pav.). Paslaugų gavėjams, užpildant anketą, buvo prašoma įvertinti kaip jiems pavyko pasiekti išsikeltus asmeninius tikslus.

Individuali nauda (pagal ISGP ir apklausas):

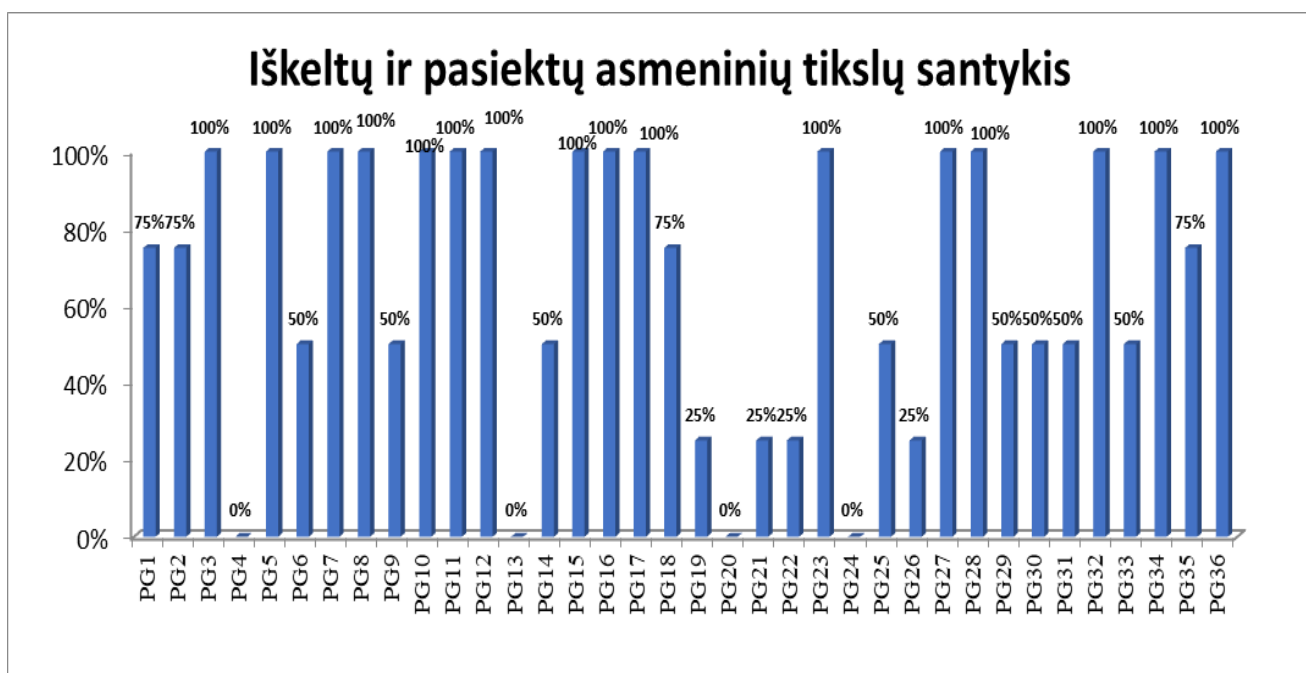
- 36 paslaugų gavėjai savarankiškai išsikėlė asmeninius tikslus.
- Iš viso iškelti 57 tikslai:
- 30 visiškai įgyvendinti (52,63 %),
- 18 įgyvendinti dalinai (31,58 %),
- 9 neįgyvendinti (15,79 %).

Respondentai įvardijo pasiekimų lygį:

- 16 – visiškai patenkinti (100 %),
- 4 – patenkinti 75 %,
- 8 – 50 % pasitenkinimas,
- 8 – nepasitenkinimas (0–25 %).

Analizės rezultatai parodė, kad 16 respondentų pažymėjo atsakymą „Tenkina asmeniniai tikslai“, kas atitinka 100proc. lyginant su 2023 m. asmenų pasiekusių savo tikslą ženkliai padaugėjo. 4 respondantai nurodė, jog jų pasitenkinimo lygis siekia 75proc., 8 įgyvendino dalinai savo asmeninius tikslus t.y 50 proc., o 8 paslaugų gavėjai teigė, kad pasitenkinimas

pateiktais rezultatais yra tik 0-25 proc. Tai rodo, kas paslaugų gavėjais galimai išsikėlė per didelius asmeninius tikslus arba galimai jam pritrūko motyvacijos jiems pasiekti. Tai rodo, kad išsikeliant asmeninius tikslus svarbus aspektai yra kaip tai bus padaryta ir kas padės asmeniui tų tikslų pasiekti.



11 pav. Nauda individualiu požiūriu.

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. -2024 m. 2. Rodiklis. Darbuotojų pasitenkinimo procentinė išraiška 2023 m. -2024 m. 3. Rodiklis. Partnerių/finansuotojų pasitenkinimo procentinė išraiška 2023 m. - 2024 m.
--------------	--

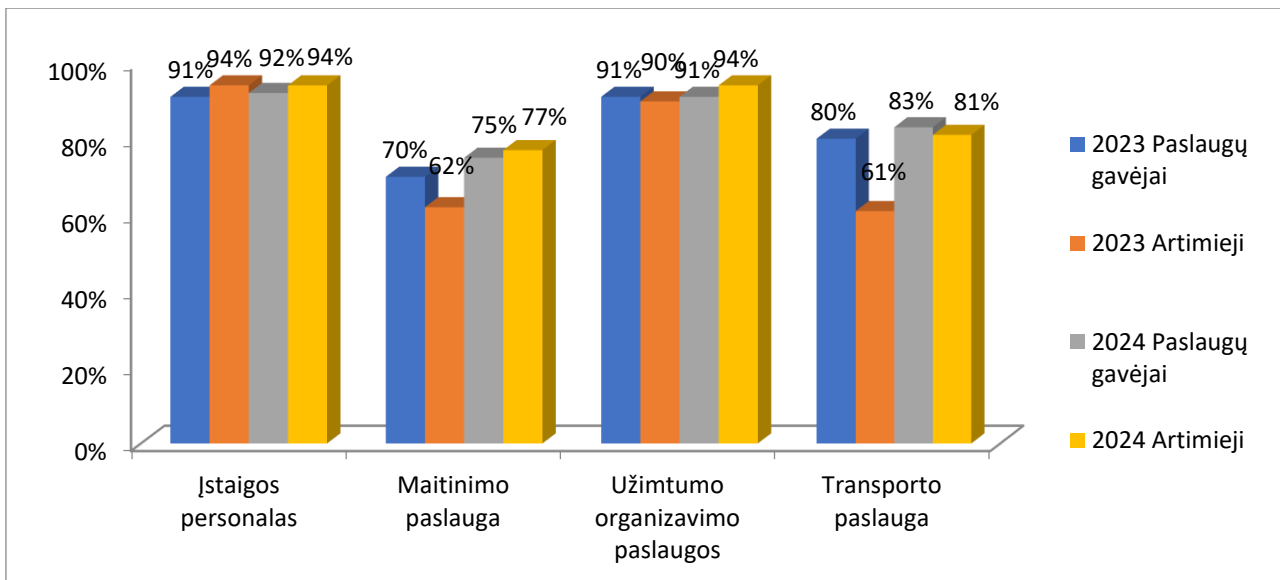
2023–2024 m. buvo vykdoma išsami pasitenkinimo analizė, apimanti paslaugų gavėjus, jų artimuosius, darbuotojus bei partnerius. Gauti tokie rezultatai:

Paslaugų gavėjai ir artimieji (2024 m.):

- Pasitenkinimo lygis tarp paslaugų gavėjų – 83 %,
- Artimųjų/globėjų – 76,75 %.
- Mažiausiai teigiamai vertintos sritys: maitinimo ir transporto paslaugos.

Gerinimo veiksmai:

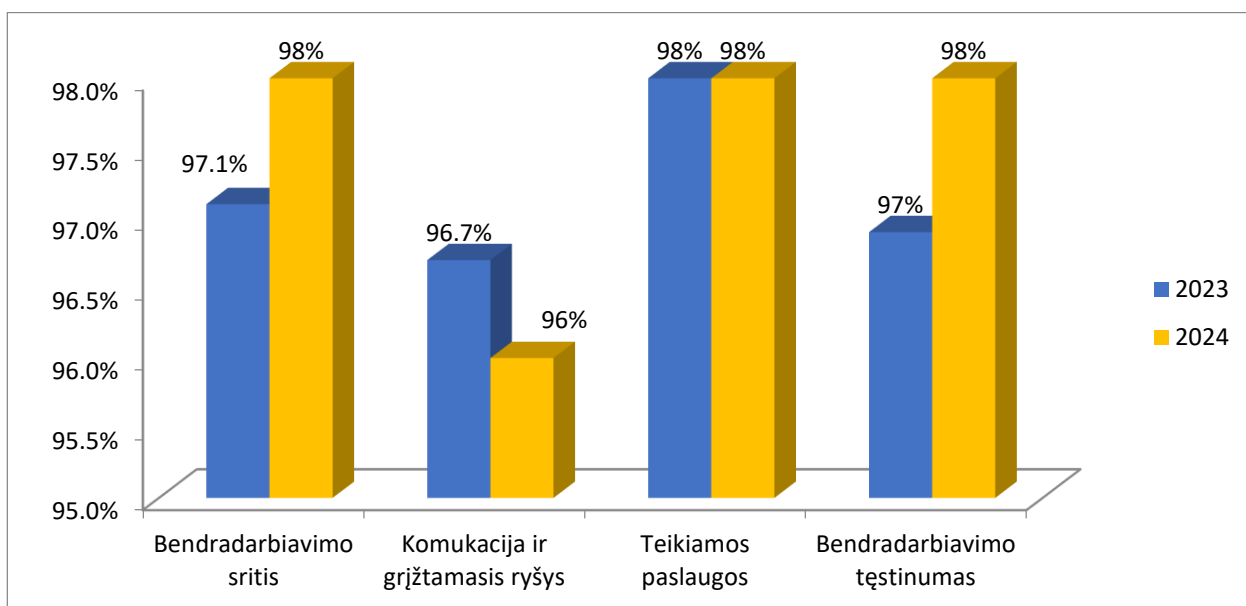
- Nuo 2024 m. gegužės 1 d. keičiamos transporto paslaugos grafikai.
- Priimti sprendimai dėl valgiaraščio korekcijos.



12 pav. Paslaugų gavėjų/ artimųjų pasitenkinimas teikiamomis paslaugomis.

2024 metais buvo atlikta socialinių partnerių apklausa, kurios metu buvo parengta apklausos anketa. Apklausoje dalyvavo 50 institucijų, dirbančių paslaugų, švietimo, kultūros ir meno srityse. Socialiniai partneriai buvo kviečiami įvertinti keturias pagrindines bendradarbiavimo sritis. Pasak apklausos rezultatų, 98 proc. institucijų partnerių teigiamai vertina bendradarbiavimą ir bendrą veiklą su Globos namais.

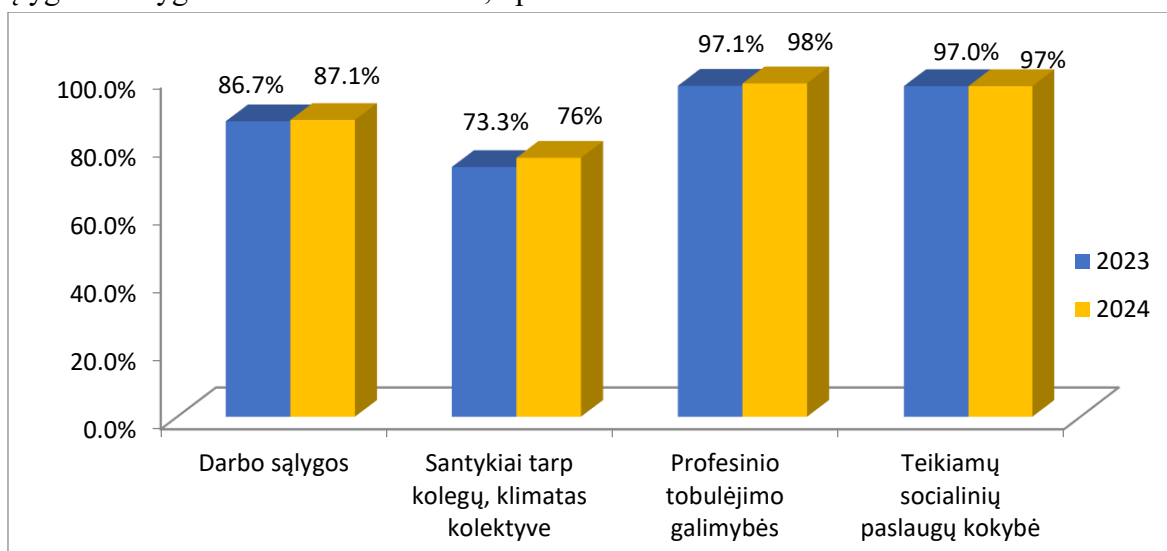
Lyginant su 2023 metų apklausa, partnerių įvertinimai išliko teigiami ir toliau. Bendradarbiavimo sritis pakilo 0,9 proc. Komunikacijos ir grįžtamojo ryšys nukrito 0,3 proc. bet nebeliko nepatenkintų partnerių šioje srityje. Teikiamos paslaugos išliko vertinamos taip pat kaip ir 2023 metais. Bendradarbiavimo tęstinumas pakilo 1 proc. Tai įtakoją, kad 2024 m. DC Goda savo iniciatyva organizavo plataus masto veiklas: DC Goda spalvų muzikos orkestro koncertas skirtas Tarptautinei asmenų su negalia dienai vyko Saulės koncertų salėje, „Moliūgadienio linksmybės“, „Gyvenimo spalvos“ šis renginys subūrė muzikos mėgėjus iš visos Lietuvos ir Latvijos, taip pat koncertinės veiklos partnerių šventėse ir kt.



13 pav. Socialinių partnerių ir finansuotojų pasitenkinimo lygis.

Dienos centras „Goda“, siekdamas aukštų rezultatų ir bendradarbiaudamas su partneriais, 2025 metais vykdys įvairias kultūrinės ir edukacinės veiklas. Planuojama dalyvauti parodose, koncertuose, festivaliuose, kūrybinėse dirbtuvėse, teatro pasirodymuose ir meno renginiuose. Taip pat bus organizuojamos edukacinės programos ir apsilankymai muziejuose bei kitose kultūrinėse erdvėse. Svarbiausi įvykiai apims tarptautinius ir vietinius projektus, skirtus meninei raiškai, socialinei integracijai ir aplinkosauginėms iniciatyvoms, taip pat bendruomeninių renginių, skirtų įvairių grupių dalyviams, organizavimą. Partneriai iš šių veiklų gaus naudos, nes projektai prisidės prie jų socialinės atsakomybės, kultūrinės įvairovės skatinimo ir vietos bendruomenių stiprinimo. Be to, bendradarbiavimas su įvairiais kultūriniais ir socialiniais projektais leis partneriams pasiekti didesnę matomumą ir įtaką tiek nacionaliniu, tiek tarptautiniu lygiu. Dėl bendrų iniciatyvų, siekiant aukštų rezultatų, partneriai galės prisidėti prie švietimo, kultūros ir aplinkosaugos plėtros, stiprinant savo įvaizdį kaip atsakingų ir inovatyvių organizacijų.

Darbuotojų nuomonė labai svarbi, siekiant tobulinti įstaigos veiklą. Apklausos tikslas – įvertinti mikroklimatą įstaigoje, jo pokyčius, darbo organizavimą, bendravimą, darbuotojų veiklos vertinimą, atsakomybes ir kt., Gauti rezultatai rodo aukštą darbuotojų pasitenkinimo lygį. 87,1 proc. darbo sąlygomis. Lyginant su 2023 m. kilo 0,4 proc.



14 pav. Darbuotojų pasitenkinimo lygis.

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.
---------------	---

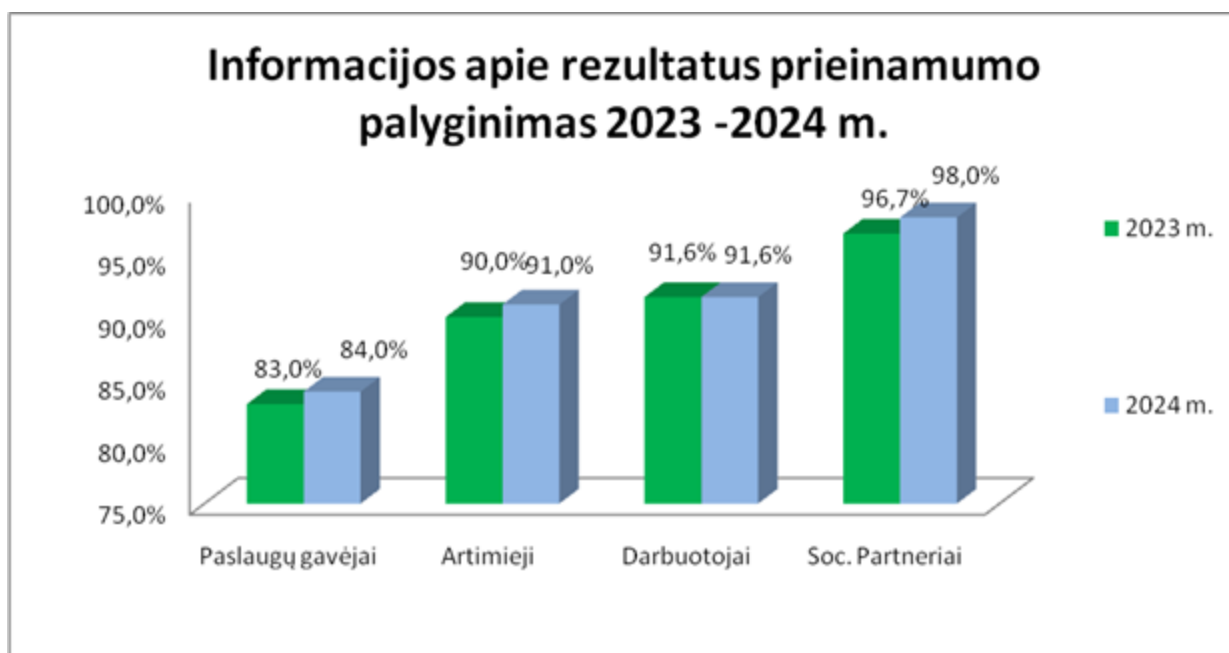
11 rodiklis	<ol style="list-style-type: none"> Rodiklis: Paslaugų gavėjų skaičius, kurie žino ir supranta Organizacijos veiklos rezultatus 2023 m. Rodiklis: Darbuotojų skaičius, kurie žino ir supranta Organizacijos veiklos rezultatus 2023 m.. Rodiklis: Suinteresuotų šalių skaičius, kurie žino ir supranta Organizacijos veiklos rezultatus 2023 m.
-------------	---

Kiekvienų metų sausio mėnesį organizuojami veiklos rezultatų aptarimai su paslaugų gavėjais, jų artimaisiais, darbuotojais ir socialiniais partneriais. Informacija kiekvienai tikslinei grupei pateikiama jiems priimtinu formatu: paslaugų gavėjams – susirinkimų metu, socialiniams partneriams – susitikimų metu bei siunčiant apibendrintą informaciją, o darbuotojams – visuotiniame susirinkime. Taip pat ataskaitos forma pateikiama Globos namų interneto svetainėje. Metų pabaigoje tikslinių grupių atstovų klausima, ar veiklos rezultatai jiems suprantami ir pateikiami aiškiai.

Veiklos rezultatų aptarimai vykdomi kasmet sausio mėnesį. Informacija pateikiama skirtingoms grupėms suprantamu formatu: gyvi susitikimai, laikraštis „Vietoj televizoriaus“, interneto svetainė, vizualinės medžiagos.

2024 m. apklausos rezultatai:

- Paslaugų gavėjai: 84 % supranta veiklos rezultatus; 16 % – reikia pagalbos.
- Artimieji/globėjai: 91 % supranta; 8 % – kartais reikia papildomo paaiškinimo.
- Darbuotojai: 91,6 % nurodo, kad informacija jiems yra aiški.
- Partneriai: 98 % – supranta pateikiamą informaciją apie veiklą.



15 pav. Informacijos prieinamumas visom suinteresuotoms šalims.

Lyginant 2023 ir 2024 metų apklausų rezultatus, pastebima, kad bendras informacijos suprantamumo rodiklis tarp socialinių paslaugų gavėjų ir jų artimųjų/globėjų kilo. Ateityje verta toliau gilintis į ne visada aiškios informacijos priežastis, ypač tarp paslaugų gavėjų ir jų artimųjų, kad būtų galima pasiūlyti dar efektyvesnius informavimo būdus ir užtikrinti dar didesnę informacijos prieinamumą bei 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	Joniškio „Saulės“ pagrindinės mokyklos Dienos užimtumo centro ir Šiaulių miesto savivaldybės globos namų dienos centro Goda rezultatų lyginimas.

Lyginamoji analizė atlikta tarp Šiaulių miesto savivaldybės globos namų Dienos centro „Goda“ ir Joniškio „Saulės“ pagrindinės mokyklos Dienos užimtumo centro.

Pagrindinės sritys:

- Užimtumas: „Goda“ akcentuoja meninę, sportinę veiklą ir individualius užsiėmimus. Joniškio įstaiga papildomai vykdo haloterapiją, masažus, logopedo paslaugas.
- ISGP rengimas: abu centrai vadovaujasi panašiomis metodikomis, įtraukdami darbuotojų komandas ir artimuosius.
- Darbuotojų kvalifikacija: mokymai, supervizijos/intervizijos vyksta reguliariai abiejose įstaigose.
- Informacijos sklaida: abiejose įstaigose naudojami socialiniai tinklai, interneto svetainės, spausdinta medžiaga.
- Bendradarbiavimas: „Goda“ turi daugiau partnerių (65 vs. 22), organizuoja daugiau bendrų renginių.

Eil. Nr.	SRITYS	ŠIAULIŲ MIESTO SAVIVALDYBĖS GLOBOS NAMŲ DIENOS CENTRAS GODA	JONIŠKIO „SAULĖS“ PAGRINDINĖS MOKYKLOS DIENOS UŽIMTUMO CENTRAS
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	Muzikinis užimtumas Amatų užsiėmimai Sporto ir kineziterapijos užsiėmimai Ergoterapijos užsiėmimai Haloterapijos procedūros Medžio darbėlių užsiėmimai Šokių užsiėmimai Masažų procedūros Logopedo užsiėmimai Specialiojo pedagogo užsiėmimai Jogos užsiėmimai Paslaugų gavėjų taryba
<p>Lyginimosi išvados ir tobulinimo veiksmai:</p> <ul style="list-style-type: none"> • užimtumo organizavimas lyginamosiose įstaigose vyksta skirtingai, atsižvelgiant į įstaigų paslaugų gavėjų poreikius. • tikslinga organizuoti veiklas, nukreiptas į darbinių įgūdžių ugdymą. Įtraukti paslaugų gavėjai į socialinių dirbtuvių veiklas. Gaminami keramikos dirbiniai, kurie realizuojami įvairiuose mugėse. Kepami konditeriniai gaminiai (sausainiai), kurie pateikiamos kaip dovanos socialiniams partneriams, rėmėjams, artimiesiems įvairių švenčių proga ir pan. 			
2.	Darbuotojų kvalifikacijos tobulinimas	Įstaiga darbuotojams sudaro sąlygas nemokamai dalyvauti mokymuose pagal kompetencijų tobulinimosi plane numatytas temas. Mokymai vyksta nuotoliniu būdu, dėstytojai atvyksta į vietą	Įstaiga darbuotojai nemokamai dalyvauja mokymuose pagal kompetencijų tobulinimosi plane numatytas temas. Mokymai vyksta tiek nuotoliniu būdu, tiek kontaktiniu. Vieną kartą metuose socialiniai darbuotojai dalyvauja supervizijos sesijoje. Intervizijos vykdomos ne mažiau 10 kartų per metus. Darbuotojams mokymus apmoka įstaiga.

		<p>arba į mokymus vykstame įstaigos transportu. Vieną kart metuose socialiniai darbuotojai dalyvauja supervizijoje. ir kas ketvirtį vyksta intervizijos, kurių metu kolegos padeda išspręsti kilusias problemas. Darbuotojams mokymus apmoka vadovaujantis teisės aktais.</p>	
<p>Lyginimosi išvados ir tobulinimo veiksmai:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kvalifikacijos kėlimo procesai vykdomi taip pat. • Planuojamama, kad 2025 metais psichologė Jurgita moderuos intervizių susirinkimus DC Goda . Susitikimų skaičius 3 kartus metuose. 			
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>Paslaugų gavėjai įtraukiami sudarant ISGP planus. Paslaugų gavėjai dalyvauja tarybos susirinkimuose. Teikia pasiūlymus, prašymus, kurie fiksuojami „Skundų ir prašymų“ registracijos žurnale arba anoniminėje „Skundų, prašymų“ dėžutėje. Vertina kasdieninius DUC užsiėmimus „Šviesoforo“ metodu. Dalyvauja kasmetinėse apklausoje įvertinant teikiamų paslaugų ir veiklų kokybę.</p>
<p>Lyginimosi išvados ir tobulinimo veiksmai:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ISGP sudaromi remiantis bendra tvarka. • Paslaugų gavėjai palyginamosiose įstaigose turi teisę teikti pasiūlymus, rašyti anonimiškai į „Skundų ir pasiūlymų“ dėžutę. 			
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> <p>1.padėti paslaugų gavėjui papasakoti apie savo poreikius, norus, tikslus, svajones jam suprantamu</p>	<p>ISGP sudarymo procese dalyvauja paslaugų gavėjas ir darbuotojų komanda: socialinis darbuotojas, individualios priežiūros darbuotojas, kineziterapeutas, ergoterapeutas, logopedas, spec. pedagogas, psichologas ir užimtumo specialistai, bei paslaugų gavėjo artimieji.</p>

		<p>ir jo galimybes atitinkančiu bendravimo būdu;</p> <ol style="list-style-type: none"> skatinti asmens individualaus mąstymo autonomiją; nuosekliai ir tiksliai atspindėti svarbius asmens poreikius, taip kaip juos supranta pats paslaugų gavėjas; aiškiai atskleisti paslaugų gavėjo ketinimus ir ateities planus; tiksliai apibrėžti jau pasiektus rezultatus. <p>Plano sudarymo būdai:</p> <ol style="list-style-type: none"> paslaugų gavėjas savo planą parašo pats; planas surašomas padedant darbuotojų komandai; planas surašomas, remiantis stebėjimo metodu. sudarant ISGP įtraukiami paslaugų gavėjų tėvai, aptariami jų lūkesčiai. 	
<p>Lyginimosi išvados ir tobulinimo veiksmai:</p> <ul style="list-style-type: none"> ISGP vykdomi tolygiai. 			
5.	<p>Trumpos ir aiškios įstaigos vizija, misija, vertybės</p>	<p>VIZIJA. Būti inovatyvia, socialinės globos paslaugas teikiančia įstaiga, suaugusiems bei senyvo amžiaus asmenims su negalia.</p> <p>MISIJA. Teikti kvalifikuotas, kokybiškas socialines paslaugas, siekiant optimalių rezultatų. Įgyvendinti efektyvią socialinės pagalbos sistemą užtikrinančią socialinių paslaugų gavėjų socialinį saugumą, orumą bei įgalinimą. Stiprinti socialinius ryšius su visuomene ir išnaudoti visas galimybes, kad paslaugų gavėjai dalyvautų bendruomeniniame gyvenime bei keisti visuomenės požiūrį į socialinį paslaugų gavėją.</p>	<p>Mūsų misija: užtikrinanti kokybiškas socialinės globos paslaugas, gerinant paslaugų gavėjų gyvenimo kokybę.</p> <p>Mūsų vizija: geriausias, kokybiškas, prieinamas socialinės globos paslaugas teikianti įstaiga Joniškio rajone.</p> <p>Mūsų filosofija: tik pats augdamas gali auginti.</p>
<p>Lyginimosi išvados ir tobulinimo veiksmai:</p> <ul style="list-style-type: none"> Vizija ir misija abiejuose lyginamosiose įstaigose panaši. 			
6.	Savo laiku	2023 m. sukurtas įstaigos QR	1. Internetinis puslapis http://81.7.99.85/duc/ .

	pateikiama informacija	kodas, kuris leidžia lengviau suinteresuotoms šalims įvertinti teikiamas paslaugas. Internetinėje svetainėje nuolat pateikiama naujausia informacija t.y. naujienos pateikiamos per 24 val.	2. Socialinio tinklo Facebook puslapis. Socialinio tinklo Facebook uždaros grupės: <ul style="list-style-type: none"> • „Dienos užimtumo centro taryba“; • DUC tėvų/globėjų grupė“; • „DUC darbuotojų grupė“ 3. Informacinė knygelė tėvams/globėjams.
Lyginimosi išvados ir tobulinimo veiksmai:			
<ul style="list-style-type: none"> • Informacijos sklaida vykdoma panašiai. 			
7.	Atliekamas kasmetinis įstaigos įsivertinimas socialinės globos normų atitikčiai	Kasmet atliekamas įstaigos įsivertinimas socialinės globos normų atitikčiai ir nerasta neatitikimų.	Kiekvienais metais atliekamas įstaigos įsivertinimas.
Lyginimosi išvados ir tobulinimo veiksmai:			
<ul style="list-style-type: none"> • Įstaigų kasmetnis įsivertinimas vykdomas vienodai. 			
8.	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.	DUC veiklos ir kokybės vertinimas yra vykdomas apklausos būdu. Apklausoje dalyvauja paslaugų gavėjai, paslaugų gavėjų artimieji, DUC darbuotojai, DUC partneriai. Apklausų rezultatais remiamasi sudarant kitų metų veiklos planą mokyklos strateginį planą.
Lyginimosi išvados ir tobulinimo veiksmai:			
<ul style="list-style-type: none"> • Įstaigose apklausos dėl teikiamų paslaugų kokybės vykdomos panašiai. 			
9.	Sudarinėjamos bendradarbiavimo sutartys, organizuoti renginiai	2024 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 turi 22 partnerius. 2024 metais DUC partneriai apklausos metu įvardino, kad 100 % teigiamai vertina tarpinstitucinį bendradarbiavimą.
Lyginimosi išvados ir tobulinimo veiksmai:			
<ul style="list-style-type: none"> • Globos namų įstaiga turi žymiai daugiau partnerių (65), nei lyginamoji įstaiga (22 partneriai). 			
10.	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	<ul style="list-style-type: none"> • 2024 metais teikėme Profesinių kompetencijų centrui paraišką dėl įtraukimo ir buvome įtraukti į „Gerosios patirties dalinimosi žemėlapi“. Esame atvira įstaiga gerosios patirties vizitams. https://pktc.lt/geroji-patirtis/joniskio-saules-pagrindines-mokyklos-dienos-uzimtumo-centras. Gerosios patirties semtis buvo atvykę darbuotojai iš Pasvalio

		būgnų“ ir „Pajė mašė“ technikas.	socialinių paslaugų centro, Vilniaus kolegijos dėstytojai, ERASMUS + programos „Joniškio „Aušros“ gimnazijos ir Lousados (Portugalija) bendr“darbiavimas". • DUC pristatėme Nordplus Junior projekto „Įtraukusis ugdymas ar atskirtis“ dalyviams.
Lyginimosi išvados ir tobulinimo veiksmai:			
<ul style="list-style-type: none"> • Globos namų ir palyginamosios įstaigos specialistai keičiasi žiniomis ir įgūdžiais, dalinamės gerąją patirtimi. • Įstaigose lankosi ERASMUS programos studentai ir dėstytojai. • Veiklos vykdomos panašiai. 			
11.	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.	Metiniai veiklos rezultatai pristatomi paslaugų gavėjams susirinkimo metu; tėvams ir globėjams susirinkimo metu; darbuotojams susirinkimo metu. Partneriams ir kitoms suinteresuotiems subjektams sudaromos galimybės su pasiektais rezultatais susipažinti įstaigos internetinėje svetainėje.
		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.	Įstaiga turi: https://www.facebook.com/ducjoniskis Socialiniame tinkle viešinama informacija apie užimtumo veiklas, renginius, veiklas su partneriais, išvykas, žygius, edukacijas ir kitas veiklas.
Lyginimosi išvados ir tobulinimo veiksmai:			
<ul style="list-style-type: none"> • Veikla vykdoma tolygiai. 			

Išvados: veiklos modeliai – artimi, tačiau „Goda“ demonstruoja stipresnę tinklaveikos lygį ir individualizuotų veiklų plėtrą.