



**ŠIAULIŲ MIESTO SAVIVALDYBĖS GLOBOS  
NAMAI**

**EQUASS KOKYBĖS SISTEMOS REZULTATŲ ANALIZĖ  
ILGALAIKĖ/TRUMPALAIKĖ SOCIALINĖ GLOBA**

*Parengė administracija*

2025 m.

## **EQUASS KOKYBĖS SISTEMOS REZULTATŲ ANALIZĖ**

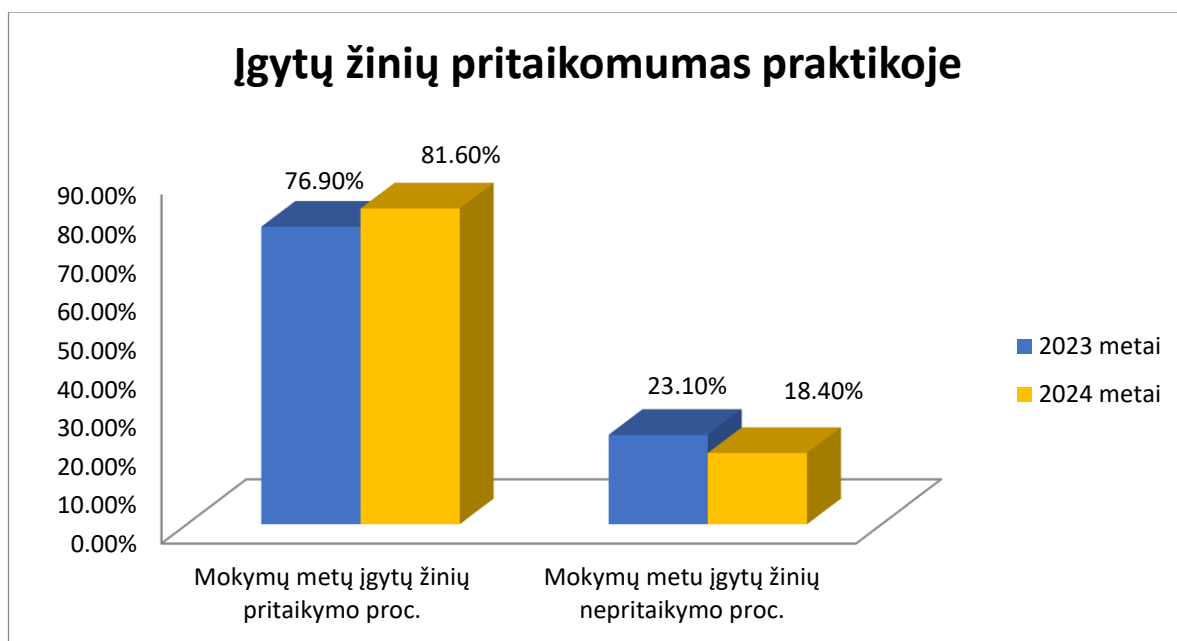
### **REZULTATAI**

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	Rodiklis: Darbuotojų, praktiškai pritaikiusių kvalifikacijos tobulinimo metu įgytas žinias, skaičiaus santykis su bendru kvalifikaciją kėlusiu darbuotojų skaičiumi 2023 – 2024 metų palyginimas.

Šiaulių miesto savivaldybės globos namuose iki einamųjų metų sausio 2 dienos yra sudaromas ir patvirtinamas „Šiaulių miesto savivaldybės globos namų darbuotojų kvalifikacijos tobulinimo planas“, kuris peržiūrimas ne rečiau kaip 2 kartus per metus. Darbuotojams organizuojami mokymai suskirstyti į du pogrupius: privalomieji (darbuotojų saugos ir sveikatos periodiniai papildomo instruktavimo mokymai, gaisrinės saugos ir civilinės saugos instruktažų mokymai) ir profesinės kvalifikacijos tobulinimo.



1 pav. Mokymų metu įgytų žinių pritaikomumas praktikoje.

Analizuojant 2023 ir 2024 metų duomenis apie mokymų metu įgytų žinių pritaikomumą praktikoje, pastebimos teigiamos tendencijos:

- Žinių pritaikymas praktikoje padidėjo nuo 76,9 % (2023 m.) iki 81,6 % (2024 m.). Tai rodo, kad vis daugiau darbuotojų geba efektyviai taikyti įgytas žinias realiose darbo situacijose, o tai siejama su geresniu mokymų turinio atitikimu praktiniams poreikiams ir efektyvesniais mokymo metodais.
- Atitinkamai, žinių nepritaikymo procentas sumažėjo nuo 23,1 % (2023 m.) iki 18,4 % (2024 m.). Šis pokytis rodo, kad mažėja atotrūkis tarp teorinių žinių ir jų taikymo galimybių praktikoje.

Remiantis 2023 ir 2024 metų duomenimis apie mokymų metu įgytų žinių pritaikomumą praktikoje, matomas pozityvus progresas, visgi, siekiant dar didesnio efektyvumo bus siekiama tobulinimo šiais aspektais:

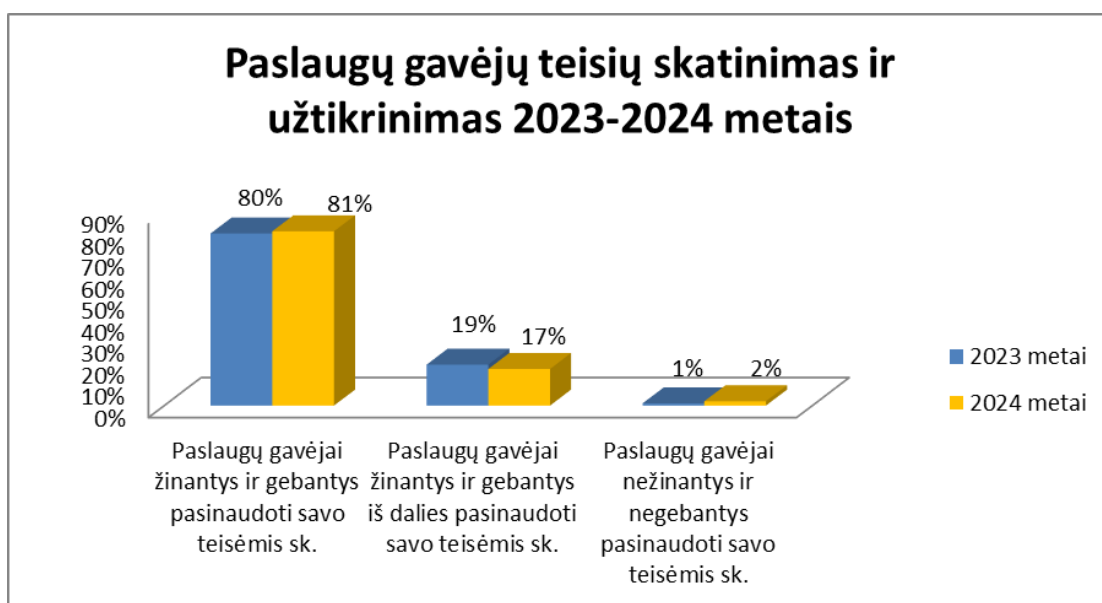
- Mokymų turinio atranka. Dar labiau orientuotis į mokymų programas, kuriose pateikiamos realios darbo situacijos, pasitelkiant praktines užduotis, atvejų analizes, simuliacijas ar komandinius užsiėmimus. Tai padėtų darbuotojams lengviau perkelti teorines žinias į kasdienę veiklą.
- Grįžtamojo ryšio mechanizmai. Siekiant tiksliau identifikuoti priežastis, kodėl dalis dalyvių negeba pritaikyti įgytų žinių, verta stiprinti grįžtamojo ryšio rinkimą po mokymų. Bus taikomi individualūs vertinimai bei klausimynai.

## 2. PASLAUGŲ GAVĖJŲ TEISIŲ SKATINIMAS IR UŽTIKRINIMAS 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	<p>1. Rodiklis. Paslaugų gavėjų, žinančių savo teises bei galinčių jomis naudotis, santykis su apklausoje dalyvavusių paslaugos gavėjų skaičius procentine išraiška 2023 – 2024 metų palyginimas.</p> <p>2. Rodiklis. Paslaugų gavėjų atsakymų apie atskirų teisių užtikrinimą 2023 m. pasiskirstymas procentais.</p>
-------------	---

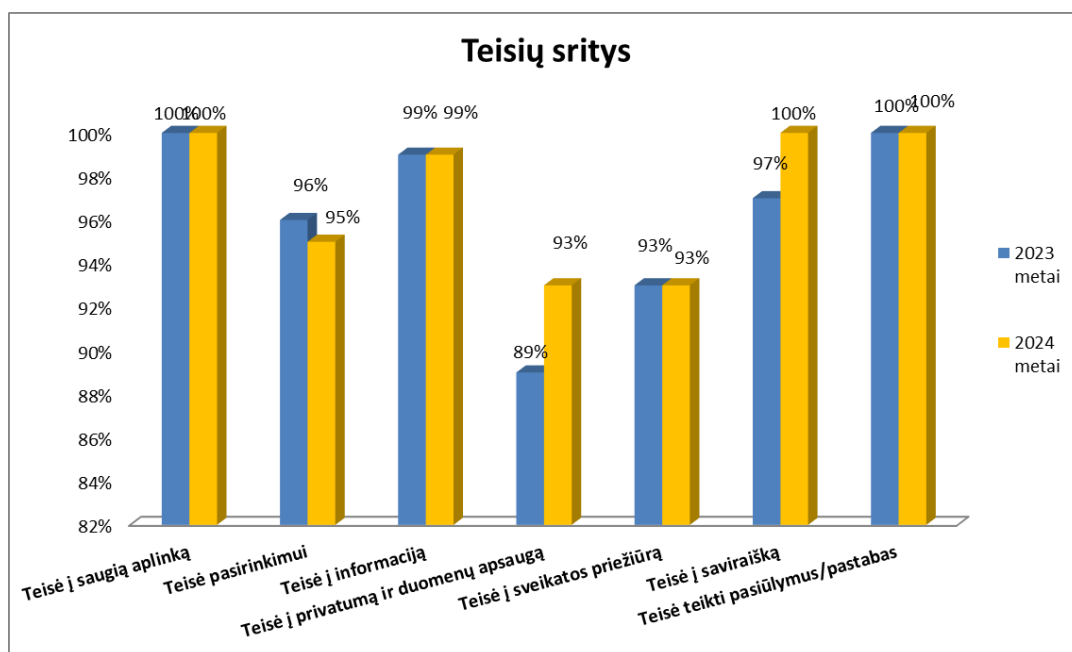
Vadovaujantis teisės aktais Globos namai įsipareigoja saugoti ir puoselėti žmogaus teises. Globos namuose yra patvirtinta pagrindinių teisių chartija, etikos ir gerovės politika Einamųjų metų IV ketv. paslaugų gavėjams pateikiama anketa, kurioje pateikiami klausimai susiję su jų teisėmis, prevencija bei jų užtikrinimu.



2 pav. Paslaugų gavėjai žinantys ir gebantys pasinaudoti savo teisėmis.

Analizuojant paslaugų gavėjų gebėjimą atpažinti ir naudotis savo teisėmis, pastebimos šios tendencijos:

- Paslaugų gavėjų, kurie žino ir geba pasinaudoti savo teisėmis, dalis 2024 metais šiek tiek padidėjo – nuo 80 % (2023 m.) iki 81 % (2024 m.). Tai rodo teigiamą, nors ir nežymų, progresą, užtikrinant informacijos prieinamumą bei ugdant paslaugų gavėjų sąmoningumą.
- Paslaugų gavėjų, kurie žino savo teises, tačiau geba jomis pasinaudoti tik iš dalies, sumažėjo nuo 19 % (2023 m.) iki 17 % (2024 m.). Šis pokytis reiškia, kad tam tikra dalis šios grupės pereina į pilnai gebančiųjų naudotis teisėmis kategoriją, kas yra pozityvus ženklas.
- Paslaugų gavėjų, kurie nežino ir negeba naudotis savo teisėmis, dalis išliko labai nedidelė, nors šiek tiek padidėjo – nuo 1 % iki 2 %. Šis nedidelis augimas rodo, kad būtina išlaikyti nuoseklų dėmesį informavimo veikloms, ypač siekiant pasiekti labiausiai pažeidžiamus asmenis.



3 pav. Atskirų teisių sričių užtikrinimas ir pasitenkinimas jomis.

Vertinant paslaugų gavėjų teisių užtikrinimo rodiklius 2023–2024 m. laikotarpiu, bendra situacija išlieka teigiamai stabili, tačiau kai kuriose srityse pastebimi reikšmingi pokyčiai:

- Teisė į saugią aplinką bei teisė teikti pasiūlymus/pastabas išliko užtikrinamos 100 % abiem metais, kas rodo aukštą ir nuoseklų paslaugų kokybės ir įtraukimo standartą.
- Teisė pasirinkimui sumažėjo nuo 96 % iki 95 %, o tai įtakojo paslaugų gavėjų, kurie dėl turimų sveikatos problemų – sunku priimti pasirinkimus.
- Teisės į informaciją srityje – išliko toks pat kaip ir 2023 metais.
- Teisė į privatumą ir duomenų apsaugą pagerėjo – nuo 89 % iki 93 %, kas rodo tobulėjimą užtikrinant asmens duomenų tvarkymo kokybę ir vartotojų pasitikėjimą.
- Teisė į sveikatos priežiūrą išliko stabili – 93 % abiem metais.
- Teisė į saviraišką pagerėjo nuo 97 % iki 100 %, kas atspindi vis geriau sudaromas sąlygas paslaugų gavėjams išreikšti savo nuomonę, pasirinkimus ar dalyvauti sprendimų priėmimo

2025 metais palnuojami šie gerinimo procesai:

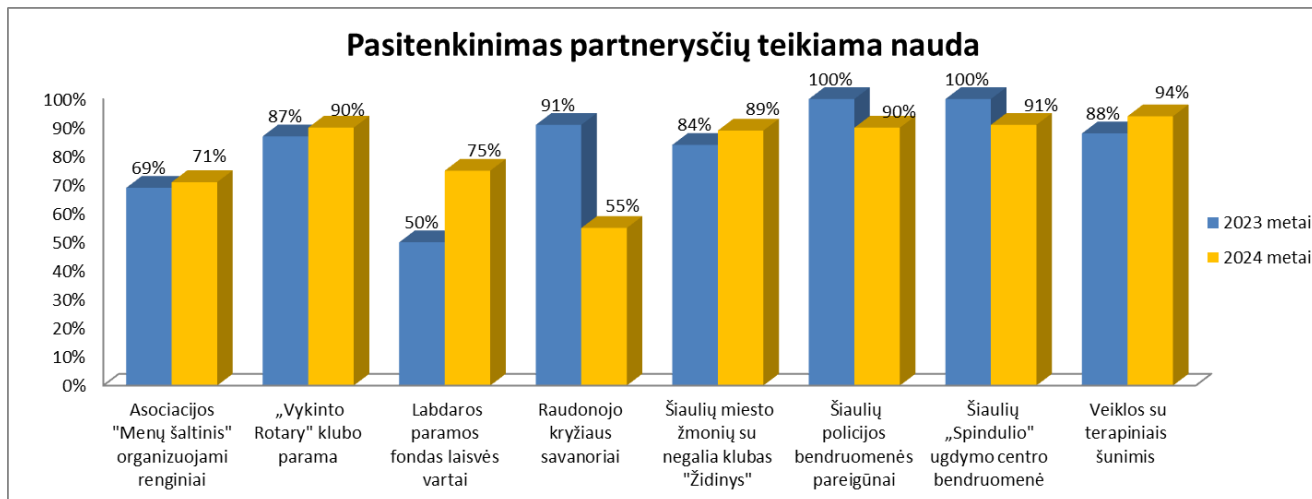
- Reguliariai atnaujinti informacinę medžiagą (spausdintą ir skaitmeninę).
- Plėsti vizualinės ar lengvai suprantamos informacijos prieinamumą (ypač asmenims su negalia ar ribotomis skaitymo galimybėmis).
- Periodiškai vertinti, ar paslaugų gavėjai vis dar jaučiasi įtraukiami ir saugūs.
- Dokumentuoti sėkmingas priemones kaip organizacijos standartus.

### 3. ORGANIZACIJOS PARTNERYSČIŲ TEIKIAMOS NAUDOS

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

3 Rodiklis.	Rodiklis: Partnerysčių naudos vertinimas paslaugų gavėjų požiūriu pagal jų įsitraukimo lygį gaunant naudą procentine išraiška 2023 – 2024 metų palyginimas.
-------------	---

Šiaulių miesto savivaldybės globos namai vykdo partnerystės veiklas šiose srityse: konsultavimas, projektų įgyvendinimas, savanorystės įgyvendinimas, socialinės - kultūrinės veiklos organizavimas. Įstaiga yra sudariusi 83 bendradarbiavimo sutarčių su įvairiomis verslo, NVO, švietimo ir ugdymo įstaigomis, socialinėmis įstaigomis. Kartu su partneriais paslaugų gavėjams organizuojamos šventės, švietėjiško pobūdžio renginiai, edukacinės veiklos, teikiama partnerių parama siekiant atnaujinti Globos namų inventorių, naujų erdvių steigimas ir kt.



4 pav. Partnerysčių nauda.

Kasmet siekiant įvertinti paslaugų gavėjam partnerysčių teikiamą naudą vykdoma paslaugų gavėjų apklausa. Gauti rezultatai leidžia teigti, kad:

- Didžiausias augimas: Labdaros paramos fondas „Laisvės vartai“ pagerino rezultatus net 25% – tai rodo aktyvesnį įsitraukimą arba veiksmingesnę komunikaciją.
- Didžiausias sumažėjimas: Raudonojo kryžiaus savanorių dalyvavimas sumažėjo net 36%. Tai ženkliai išsiskiria ir reikalauja papildomo dėmesio.

- Stabiliai aukšti rezultatai: Veiklos su terapiniais šunimis, klubas „Židinys“, „Vykinto Rotary“ klubo parama, Policijos pareigūnų ir „Spindulio“ centro dalyvavimas - rodo nuoseklų darbą ir bendradarbiavimą.

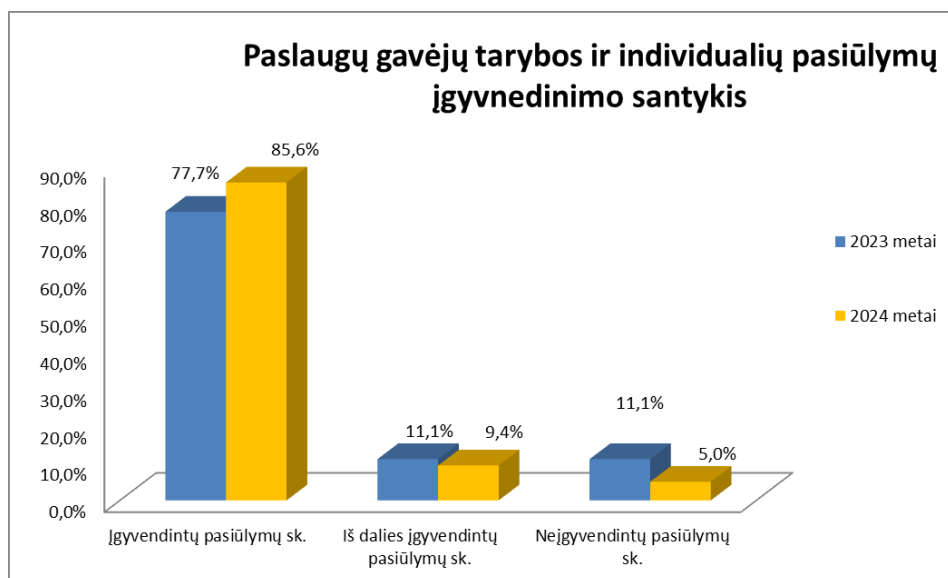
2025 metams siekiant atkurti bendradarbiavimą su Raudonojo kryžiaus savanoriais bus organizuojamos veiklos per aktyvesnį bendravimą, įsitraukiant į kultūrinės veiklas už įstaigos ribų, kuo met paslaugų gavėjams bus sudaromos sąlygos kartu su savanoriais vykti į įvairius miesto renginius.

#### 4. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮTRAUKIMAS 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.	Rodiklis: Įgyvendintų paslaugų gavėjų pasiūlymų per metus skaičiaus santykis su visų pateiktų pasiūlymų skaičiumi. 2023 – 2024 metų palyginimas.
-------------	--

Globos namuose aktyviai veikia socialinių paslaugų gavėjų taryba, kuri teikia įvairius siūlymus, susijusius su teikiamų paslaugų kokybės gerinimu, gyvenimo sąlygomis, užimtumo veiklomis bei asmeninės gerovės stiprinimu. Siekiant užtikrinti kuo platesnį paslaugų gavėjų įsitraukimą, pasiūlymų teikimo procesas organizuojamas pasitelkiant įvairius metodus: anketines apklausas, individualius pokalbius, specialiai įrengtą pasiūlymų ir skundų dėžutę bei paslaugų gavėjų tarybos susirinkimus.



5 pav. Pateiktų ir įgyvendintų pasiūlymų santykis.

2023 ir 2024 metų duomenys rodo augantį įgyvendintų pasiūlymų skaičių:

- Įgyvendintų pasiūlymų skaičius išaugo nuo 77,7 % iki 85,6 %;
- Iš dalies įgyvendintų pasiūlymų skaičius sumažėjo nuo 11,1 % iki 9,4 %;
- Neįgyvendintų pasiūlymų skaičius sumažėjo nuo 11,1 % iki 5,0 %.

Šie rezultatai liudija apie institucijos atvirumą paslaugų gavėjų iniciatyvoms ir nuoseklią jų įgyvendinimą.

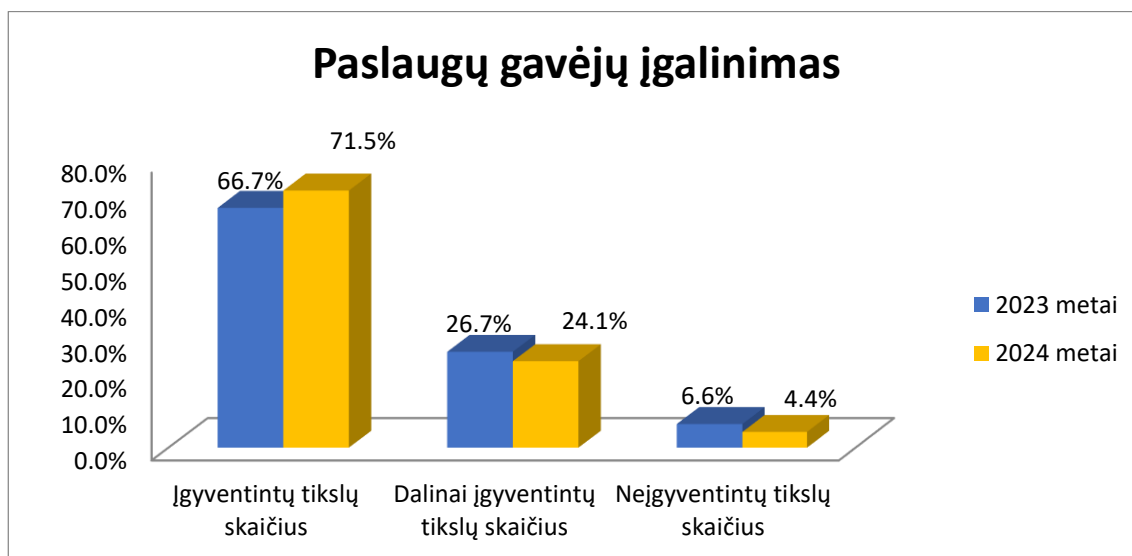
**Pavyzdys iš praktikos:** Atsižvelgiant į paslaugų gavėjų išreikštą poreikį turėti daugiau privatumo savo gyvenamosiose erdvėse, buvo įgyvendinta iniciatyva sukurti „Ramybės korteles“. Gyventojai pageidavo turėti galimybę pažymėti, kada pageidauja ramybės, todėl buvo pagaminti du rinkiniai šių kortelių – atskirai vyrų ir moterų korpusams. Tai padėjo užtikrinti didesnę gyventojų saviraiškos laisvę bei asmeninės erdvės gerbimą.

## 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.	Rodiklis: Paslaugų gavėjų savarankiškai iškeltų tikslų ISGP plane įgyvendinimo lygis procentais. 2023 – 2024 metų palyginimas.
-------------	--

Įgalinimo rezultatai skaičiuojami remiantis ISGP, skaičiuojant iškeltų ir įgyvendintų tikslų santykiu. 2023 metai: Įgyvendinta: 66,7% Dalinai įgyvendinta: 26,7% Neįgyvendinta: 6,6% 2024 metai: gyvendinta: 71,5% (padidėjo 4,8 proc. punktais) Dalinai įgyvendinta: 24,1% (sumažėjo 2,6 proc. punktais) Neįgyvendinta: 4,4% (sumažėjo 2,2 proc. punktais).



6 pav. Paslaugų gavėjų įgalinimas.

Pastebimas bendras pagerėjimas – padidėjo įgyvendintų tikslų procentas, o dalinai įgyvendintų ir neįgyvendintų – sumažėjo. Ypač svarbus teigiamas pokytis neįgyvendintų tikslų srityje – nuo 6,6% iki 4,4%, kas rodo geresnę planavimą ar įgyvendinimo kontrolę. Toks rezultatas rodo augantį veiklos efektyvumą, geresnę strateginį planavimą ar išteklių panaudojimą. Siekiant gerinimo 2025 metams planuojama:

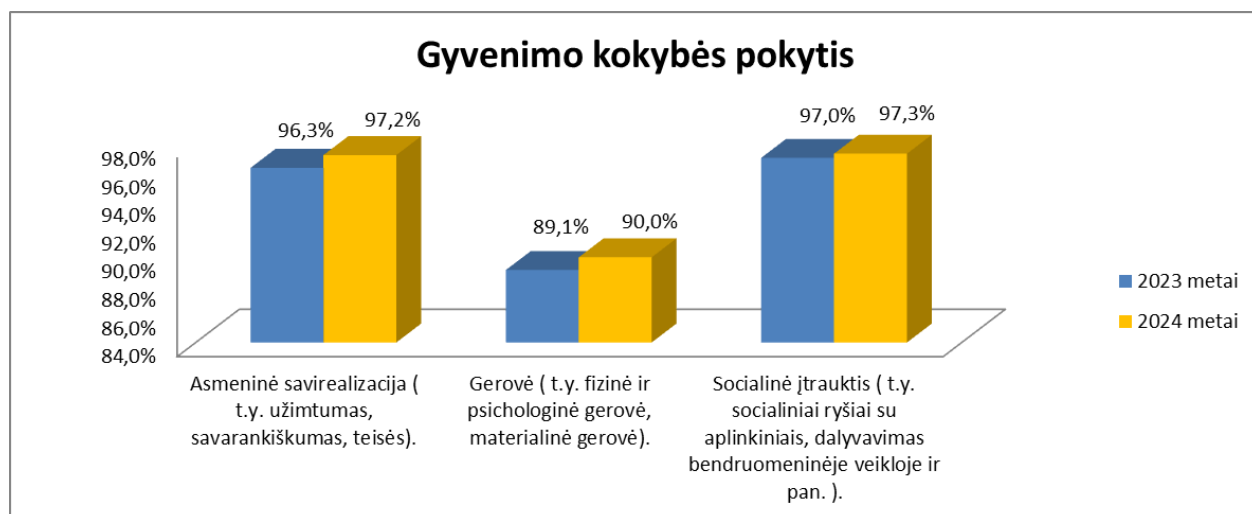
- Įsigilinti, kodėl tikslai nebuvo pilnai pasiekti – ar trūko laiko, resursų, aiškumo ar atsakomybės paskirstymo.
- Atlikti išsamesnę ISGP analizę kas 6 mėn. siekiant įvertinti tikslų įgyvendinimo eigą, kad būtų galima laiku imtis korekcinių veiksmų.

## 6. GYVENIMO KOKYBĖS GERINIMAS

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

6 Rodiklis	Rodiklis: Paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės pagerėjimo lygis, matuojant skaičiaus santykis su visų paslaugų gavėjų skaičiumi. 2023 – 2024 metų palyginimas.
------------	--

Globos namuose yra patvirtinta gyvenimo kokybės koncepcija, kurioje yra aprašyta kokybės rodiklių matavimų sistema. Vertinant paslaugų gavėjų gyvenimo kokybę, pasirinktas apklausos metodas. Anketoje buvo pateikti klausimai, kurie apima tris sritis: asmeninė savirealizacija (t. y. užimtumas, savarankiškumas, teisės), gerovė (t. y. fizinė ir psichologinė gerovė, materialinė gerovė), socialinė įtrauktis (t. y. socialiniai ryšiai su aplinkiniais, dalyvavimas bendruomeninėje veikloje ir pan.), kurie daro įtaką paslaugų gavėjų gyvenimo kokybei. Visi trys rodikliai pagerėjo, nors pokyčiai yra nuosaikūs – rodo stabiliai aukštą kokybės lygį. Didžiausias augimas fiksuotas asmeninėje savirealizacijoje ir gerovėje. Socialinė įtrauktis išlieka aukščiausia iš visų rodiklių – virš 97% dviem metais iš eilės. Žr. 7 pav.



7 pav. Gyvenimo kokybės pokyčio vertinimas.

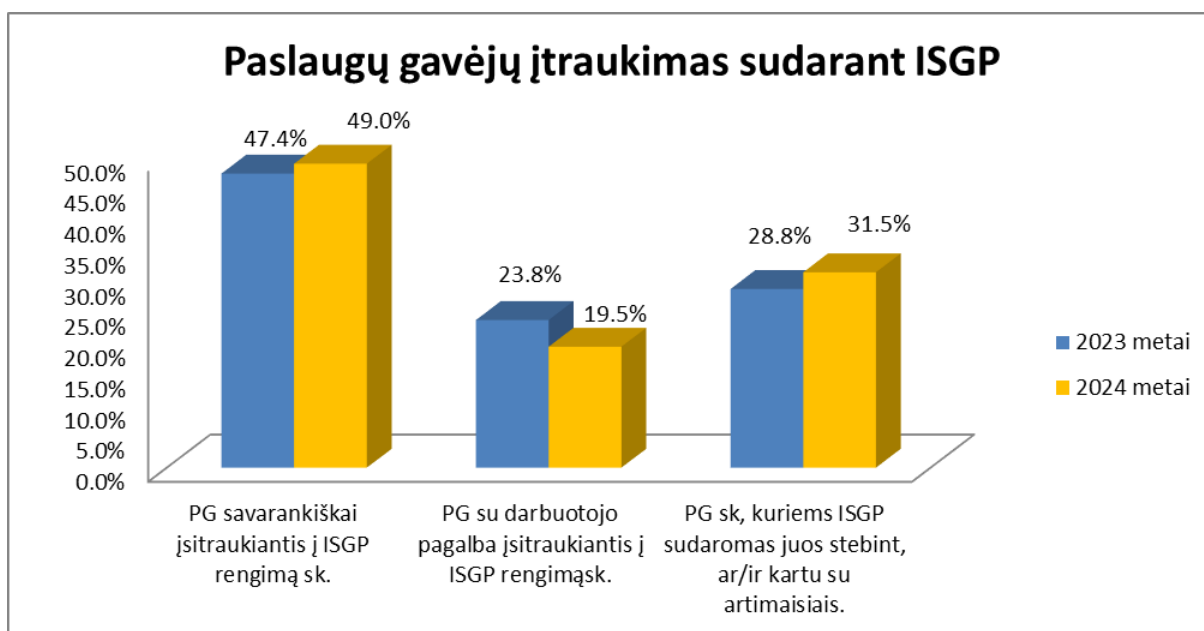
Siekiant išlaikyti aukštą pasiekimų lygį bei gerinti globos namų gyventojų gyvenimo kokybę 2025 metams planuojama įsigyti įvairias slaugos priemones – savaimę vartomą čiužinį, sienines širmas ir kitą įrangą, skirtą užtikrinti patogesnę, saugesnę kasdienybę. Taip pat bus investuojama į aplinkos puoselėjimą – teritorijoje numatytas pavėsinių atnaujinimas, naujų augalų sodinimas bei žaliųjų erdvių tvarkymas. Į šiuos procesus planuojama įtraukti ir pačius gyventojus, skatinant jų bendruomeniškumą, saviraišką ir emocinę gerovę. Tokie pokyčiai padės sukurti jaukią, estetišką ir gyvenimui palankią aplinką, kurioje kiekvienas gyventojas jaustųsi vertinamas ir saugus.“

## 7. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮTRAUKIMAS Į INDIVIDUALIUS PLANUS

35 kriterijus	Socialinių paslaugų teikėjas įtraukia paslaugų gavėjus į Individualaus plano rengimą ir peržiūra, kad užtikrintų paslaugų gavėjo asmeninį indėlį į jo/jos Individualų planą.
---------------	--

7 Rodiklis.	Rodiklis: Paslaugų gavėjų pasiskirstymas procentais pagal jų įtraukimo į ISGP rengimą būdą, 2023 – 2024 metų palyginimas.
-------------	---

Globos namuose kiekvienam paslaugų gavėjui sudaromas individualios socialinės globos planas (ISGP), siekiant užtikrinti tikslingą, individualizuotą ir poreikiais grįstą paslaugų teikimą. Rengiant ISGP, stebimas paslaugų gavėjų įsitraukimo būdas, vertinant jų galimybes ir individualią situaciją. Įtraukties į planavimą rodiklis atspindi paslaugų gavėjų pasiskirstymą procentais pagal jų dalyvavimo formą. Atkreipiame dėmesį, kad dalis paslaugų gavėjų dėl sunkios negalios, ribotų komunikacijos ar kognityvinių gebėjimų nėra pajėgūs tiesiogiai dalyvauti planavimo procese. Tokiais atvejais planai rengiami atsižvelgiant į jų ankstesnę išreikštą valią, artimųjų ar globėjų nuomonę bei darbuotojų stebėjimus ir kompetencijas, siekiant kuo tiksliau atspindėti asmens poreikius ir lūkesčius.



8 pav. Įtraukimo būdai rengiant ISGP.

Globos namuose kiekvienam paslaugų gavėjui rengiamas individualios socialinės globos planas (ISGP), kuriuo siekiama užtikrinti jų poreikius atitinkančių paslaugų teikimą. Įtraukimas į plano rengimą yra esminė šio proceso dalis, todėl nuolat stebimas ir vertinamas gyventojų dalyvavimas jame.

2023–2024 m. duomenys rodo teigiamas tendencijas – savarankiškai į ISGP rengimą įsitraukiančių paslaugų gavėjų dalis padidėjo nuo 47,4 % iki 49,0 %, o tai atspindi nuoseklias pastangas skatinti asmenų savarankiškumą ir aktyvų dalyvavimą sprendimų priėmime. Tuo pačiu, šiek tiek sumažėjo su darbuotojo pagalba įsitraukiančių gyventojų dalis – nuo 23,8 % iki 19,5 %.

Netiesiogiai į ISGP rengimą įtraukiamų paslaugų gavėjų dalis (kai planas sudaromas pasitelkiant stebėjamą ir artimųjų/globėjų išvalgas) išaugo nuo 28,8 % iki 31,5 %. Šis pokytis atspindi objektyvią globos įstaigos realybę – dalis paslaugų gavėjų dėl sunkios negalios ar ryškių

kognityvinių, fizinių ar komunikacijos sutrikimų neturi galimybės tiesiogiai įsitraukti į planavimo procesą. Tokiais atvejais ISGP sudaromas atsakingai – remiantis kompleksiniu specialistų vertinimu, ilgalaikiu stebėjimu, esamais dokumentais bei artimųjų ar teisėtų atstovų indėliu, siekiant kuo tiksliau atspindėti asmens interesus ir poreikius.

Tobulinimo kryptys:

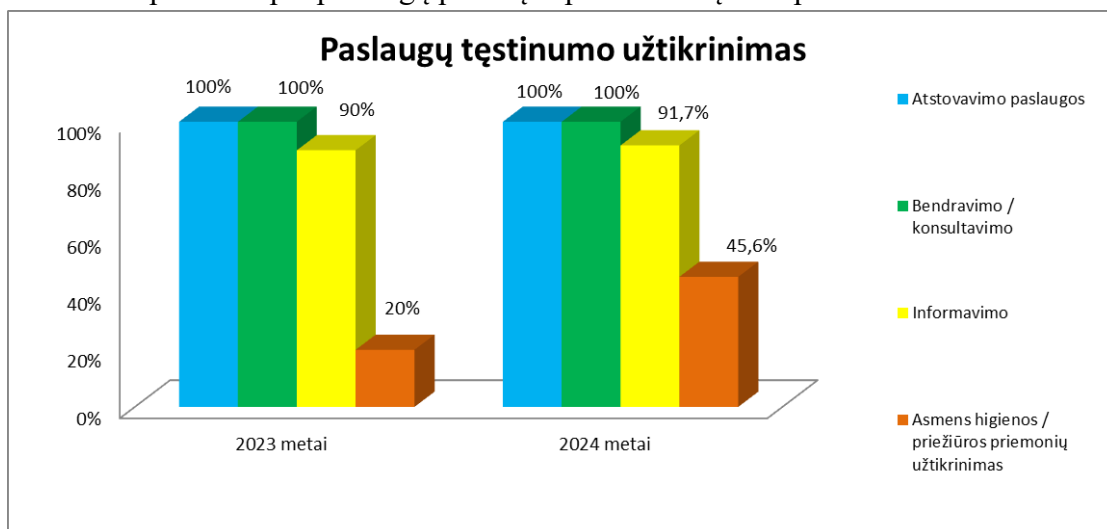
- Diegti alternatyvios komunikacijos metodus (vizualines priemones – korteles, lengvai suprantamą tekstą), siekiant padidinti įtrauktį gyventojų, kuriems sudėtinga bendrauti verbaliai.
- Tikslingai plėtoti artimųjų, globėjų bei gyventojų atstovų dalyvavimą planų rengimo procese.
- Stiprinti darbuotojų kompetencijas individualių poreikių atpažinimo bei gyventojų įgalinimo srityse.
- Užtikrinti nuoseklų visų įtraukimo formų dokumentavimą, pabrėžiant pastangas įtraukti kiekvieną paslaugų gavėją pagal jo individualias galimybes.

## 8. PASLAUGŲ TEIKIMO TĖSTINUMAS

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

8 Rodiklis.	Rodiklis: Paslaugų gavėjų pasitenkinimas tęstinėmis paslaugomis. 2023 – 2024 metų palyginimas.
-------------	--

Šiaulių miesto savivaldybės globos namai užtikrina paslaugų tęstinumą net ir tais atvejais, kai paslaugų gavėjai laikinai išvyksta, pavyzdžiui, besigydam ligoninėje arba viešint pas artimuosius. Paslaugos, kurios teikiamos per šį laikotarpį, apima bendras paslaugas, tokias kaip informavimas, konsultavimas, atstovavimas, bendravimas, ir specialiąsias paslaugas, pavyzdžiui, higienos priemonių aprūpinimas bei kitos būtinos paslaugos. Paslaugų gavėjams, kurie dėl įvairių priežasčių buvo neprieinami globos namuose (pvz., ligoninėse ar svečiuose pas artimuosius), atlikta trumpa anketinė apklausa apie paslaugų poreikį ir patenkinimą žr. 9 pav.



9 pav. Tęstinumo užtikrinimas ir PG pasitenkinimas.

Rezultatai rodo, kad paslaugų gavėjų pasitenkinimas išlieka stabilus ir aukštas:

- Atstovavimo paslaugos: 100 % pasitenkinimo lygis (2023–2024 m.)
- Bendravimo / konsultavimo paslaugos: 100 % pasitenkinimo lygis (2023–2024 m.)
- Informavimo paslaugos: 90 % (2023 m.) ir 91,7 % (2024 m.)
- Asmens higienos / priežiūros priemonių užtikrinimas: 20 % (2023 m.) ir 45,6 % (2024 m.)

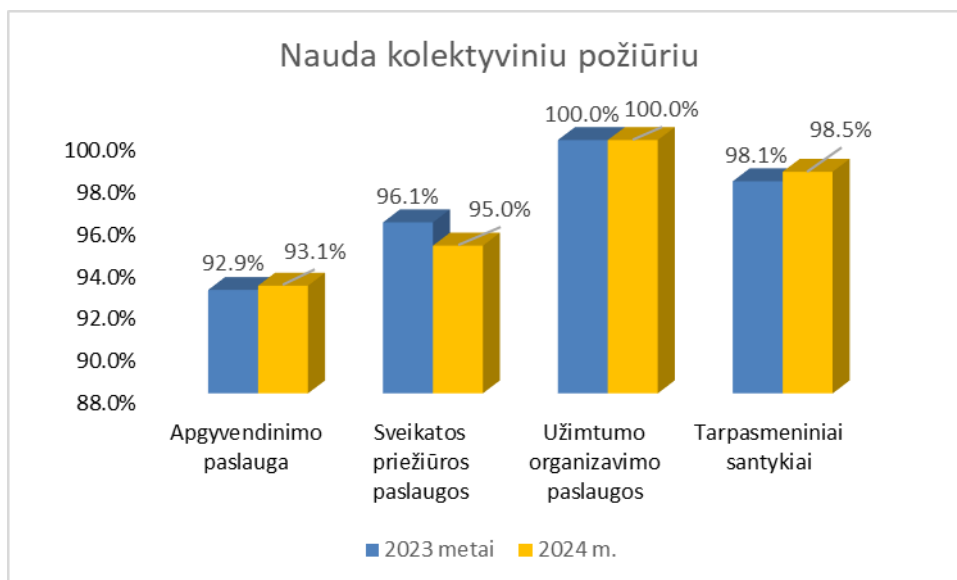
Nors pasitenkinimas higienos priemonėmis ir priežiūra buvo žemesnis 2023 metais, šis rodiklis ženkliai pagerėjo 2024 m. ir buvo pasiektas 45,6 % pasitenkinimo lygis, kas rodo pagerėjusią paslaugų kokybę ir paslaugų gavėjų poreikių atitikimą. 2025 metais skatinti ir toliau gerinti paslaugų tęstinumą per laikinas išvykas, ypatingą dėmesį skiriant asmens higienos ir priežiūros paslaugoms. Nuosekliai stebėti paslaugų gavėjų pasitenkinimo tendencijas ir lyginti juos su poreikių vertinimu, siekiant užtikrinti nuolatinę paslaugų kokybės tobulinimą. Tobulinti informavimo ir konsultavimo paslaugas, siekiant užtikrinti, kad net ir laikinas paslaugų gavėjo nesant globos namuose, jis gautų visą reikiamą informaciją ir pagalbą. Parengti „kliento žurnalo“ versija, kurioje darbuotojai trumpai užrašo, kada lankė, ką atnešė, kaip jaučiasi. Tai palaiko skaidrumą, informavimą ir atskaitomybę.

## 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). 2023 – 2024 metų palyginimas.</p> <p>2. Rodiklis: Paslaugų gavėjų skaičius procentine išraiška, kurie išreiškė pasitenkinimą savo ISG plano pasiektais rezultatais. 2023 – 2024 metų palyginimas.</p>
-------------	---

Remiantis atliktu paslaugų vertinimu, lyginant 2023 ir 2024 metų duomenis, pastebimi aukšti pasitenkinimo lygiai ir iš esmės stabilūs rodikliai visose pagrindinėse socialinių paslaugų srityse: apgyvendinimo, sveikatos priežiūros, užimtumo bei tarpasmeninių santykių. Žr. 10 pav.



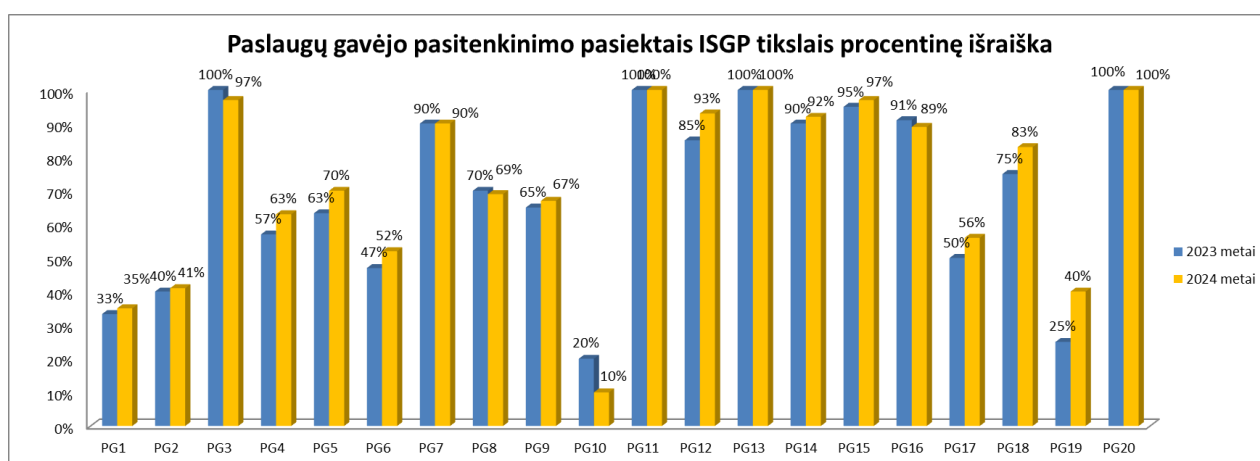
10 pav. Nauda kolektyviniu požiūriu.

Rezultatai atskleidžia, kad:

- **Apgyvandinimo paslaugų** vertinimas šiek tiek padidėjo (nuo 92,9 % iki 93,1 %), kas rodo nuoseklų paslaugų kokybės gerėjimą.
- **Sveikatos priežiūros paslaugų** vertinimas išliko labai aukštas, nors ir šiek tiek sumažėjo (nuo 96,1 % iki 95,0 %), tačiau vis dar viršija 95 proc. ribą.
- **Užimtumo organizavimo paslaugos** buvo vertinamos maksimaliu rezultatu abiem metais – 100,0 %, kas patvirtina aukštą užimtumo veiklų efektyvumą ir jų naudą paslaugų gavėjams.
- **Tarpasmeninių santykių** rodiklis išaugo nuo 98,1 % iki 98,5 %, rodančio stiprėjančius bendravimo ryšius bendruomenėje bei pozityvią socialinę atmosferą.

Šie duomenys patvirtina, kad paslaugų kokybė išlieka aukšta ir atitinka paslaugų gavėjų lūkesčius, o tam tikrose srityse netgi nuosekliai tobulėja.

Analizuojant teikiamų socialinių paslaugų naudą individualiu požiūriu pasitelkiama ISGP analizė bei anketinė apklausa. Žr. 11 pav. *Paaiškinimas PG1 – paslaugų gavėjas 1 ir t.t.*



11 pav. Nauda individualiu požiūriu.

Paslaugų gavėjų, anketinės apklauso metu, prašoma įvertinti savo pasiektus tikslus ir pažymėti ar pasiekti tikslai juos tenkina. Analizės rezultatai parodo ( žr. 11 pav.), kad 4 asmenys 100 proc. yra pažymėję atsakymo variantą: „ Taip tenkina“. Gauti atsakymai rodo, kad savo

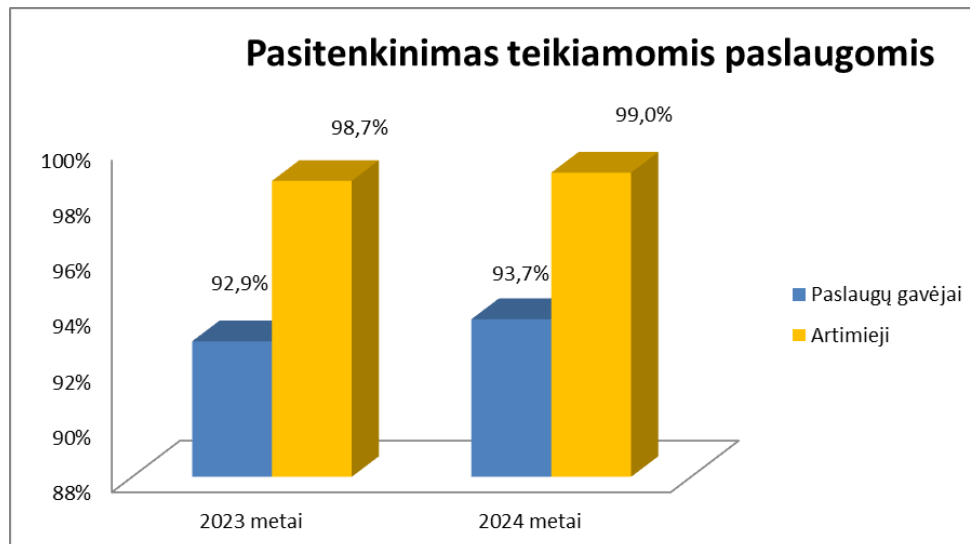
asmeninius tikslus įgyvendinę paslaugų gavėjai, ne visuomet yra jais patenkinti. Tai leidžia daryti prielaidą, kad keliant tikslus reikalinga išsiaiškinti prioritetus bei tiksliai įvardinti asmeninius lūkesčius.

## 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.	<p>1. Rodiklis: Procentas paslaugų gavėjų ir jų artimųjų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis procentinė išraiška. 2023 – 2024 metų palyginimas.</p> <p>2. Rodiklis: Darbuotojų pasitenkinimas procentine išraiška. 2023 – 2024 metų palyginimas.</p> <p>3. Rodiklis: Finansuotojų ir socialinių partnerių pasitenkinimo bendradarbiavimu su globos namais procentinė išraiška. 2023 – 2024 metų palyginimas.</p>
--------------	--

Kiekvienais metais, iki gruodžio 31 d., atliekama paslaugų gavėjų ir jų artimųjų apklausa, siekiant įvertinti pasitenkinimą teikiamomis socialinėmis paslaugomis. Ši apklausa atskleidžia gyventojų ir jų artimųjų požiūrį į teikiamas paslaugas, o surinkti duomenys leidžia analizuoti paslaugų kokybę ir identifikuoti tobulinimo sritis. 2023 ir 2024 metų palyginimas rodo aukštą pasitenkinimo lygį tiek iš paslaugų gavėjų, tiek iš jų artimųjų pusės. Žr. 12 pav.



12 pav. Paslaugų gavėjų/ artimųjų pasitenkinimas teikiamomis paslaugomis.

Bendras pasitenkinimo lygis (2023-2024 m.):

Paslaugų gavėjai:

2023 m. – 92,9 %

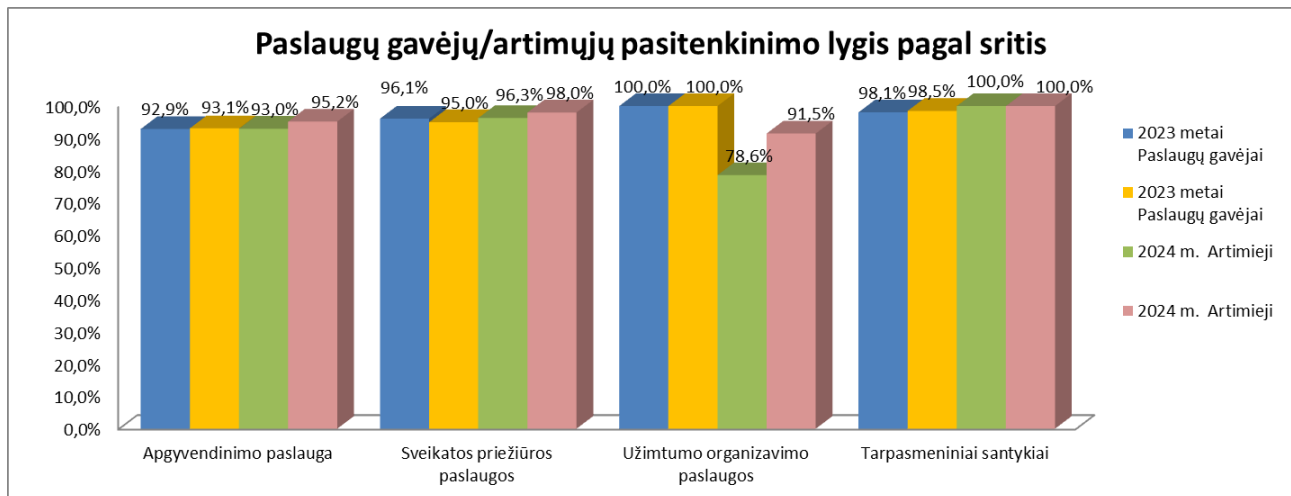
2024 m. – 93,7 %

Artimieji:

2023 m. – 98,7 %

2024 m. – 99,0 %

Šie rezultatai rodo, kad tiek paslaugų gavėjai, tiek jų artimieji vertina teikiamas paslaugas itin palankiai, ir pasitenkinimo lygis išlieka stabiliai aukštas per abu metus. Vertinant pasitenkinimo lygi pagal atskiras sritis gauti šie rezultatai: (žr. 13 pav. )



13 pav. Paslaugų gavėjų/ artimųjų pasitenkinimas teikiamomis paslaugomis.

Apgyvandinimo paslauga ir tarpasmeniniai santykiai pasiekė labai aukštą pasitenkinimo lygį, ypač 2024 m. (artimieji vertina itin teigiamai).

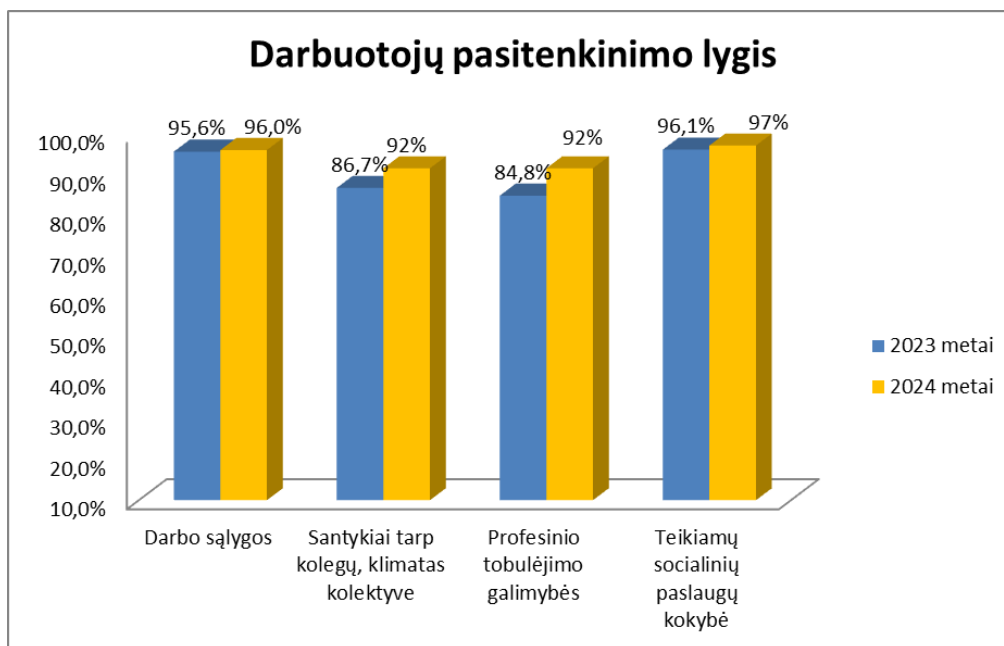
Sveikatos priežiūros paslaugos išliko labai stabilios, tačiau paslaugų gavėjų pasitenkinimo lygis 2024 m. sumažėjo 1,1 %, kas galėtų rodyti mažą, bet pastebimą pasitenkinimo pokytį, vertinant paslaugų teikimo sąlygas ar pokyčius.

Užimtumo organizavimo paslaugos paslaugų gavėjams išliko 100 % pasitenkinimo lygis, tačiau artimųjų pasitenkinimas šioje srityje išaugo nuo 78,6 % iki 91,5 %. Tai rodo, kad užimtumo paslaugos tapo vis labiau priimtinos ir vertinamos artimųjų, nes buvo įgyvendintos naujos ir patobulintos veiklos, kurios geriau atitinka gyventojų poreikius.

Tobulinimo kryptys:

- Sveikatos priežiūros paslaugos: Nors pasitenkinimo lygis išlieka aukštas, verta atidžiai stebėti paslaugų gavėjų ir jų artimųjų atsiliepimus dėl galimų paslaugų kokybės pokyčių, siekiant išlaikyti aukštą standartą.
- Užimtumo organizavimas: Nors 2024 m. pastebėtas pasitenkinimo augimas artimųjų vertinimu, paslaugos gali būti tobulinamos atsižvelgiant į paslaugų gavėjų ir artimųjų poreikius, siekiant gerinti užimtumo įvairovę ir pritaikymą skirtingiems asmenims ypatingai vertinant, kad didžioji dalis paslaugų gavėjų yra su sunkia negalia.

Atliekant darbuotojų apklausą buvo išskiriamos šios sritys: *darbo aplinka, santykiai kolektyve, profesinis tobulėjimas bei teikiamų socialinių paslaugų įvertimas.*



14 pav. Darbuotojų pasitenkinimo lygis.

Per Per pastaruosius metus Šiaulių miesto savivaldybės globos namuose fiksuojami reikšmingi teigiami pokyčiai darbo aplinkos bei teikiamų socialinių paslaugų kokybės srityse.

- **Darbo sąlygų vertinimas** padidėjo nuo 95,6 proc. iki 96,0 proc. Šis rodiklis rodo aukštą darbuotojų pasitenkinimą esamomis sąlygomis, kartu išskiriant galimybes tolimesniai tobulinimui – pavyzdžiui, gerinant darbo vietų ergonomiką.
- **Tarpusavio santykių ir kolektyvo mikroklimate vertinimas** išaugo 5,3 procentinio punkto – nuo 86,7 proc. iki 92 proc. Tai atspindi gerėjančius darbuotojų tarpusavio santykius, didėjančią pasitikėjimą ir pozityvią bendravimo atmosferą organizacijos viduje.
- **Profesinio tobulėjimo galimybių įvertinimas** padidėjo nuo 84,8 proc. iki 92 proc., t. y. 7,2 procentinio punkto. Tai atskleidžia, kad įstaiga nuosekliai investuoja į darbuotojų kompetencijų ugdymą ir skatina profesinį augimą, o darbuotojai šias pastangas vertina teigiamai.
- **Teikiamų socialinių paslaugų kokybė** išaugo nuo 96,1 proc. iki 97 proc., patvirtindama, kad organizacija ne tik išlaiko aukštus kokybės standartus, bet ir sistemingai juos gerina.

Didelis dėmesys skiriamas ne tik darbuotojų emocinei gerovei, bet ir fizinės darbo aplinkos gerinimui. 2024 m. įsigyta moderni įranga, prisidedanti prie darbuotojų saugumo ir ergonomikos užtikrinimo bei paslaugų gavėjų komforto:

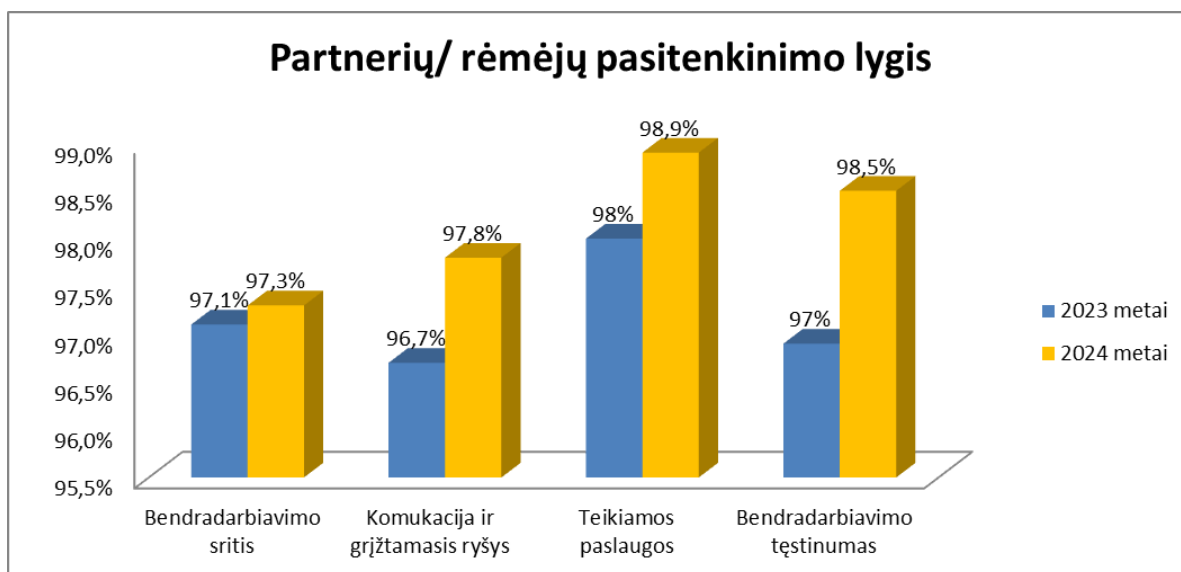
- ultragarso terapijos aparatas, smūginis ir infraraudonųjų spindulių masažuokliai,
- rankų ir kojų treniruokliai, pasisukimo diskai, galvos plovimo vonelės,
- evakuacinės paklodės, keltuvo diržai, perkėlimo neštuvai,
- atlikus čiužinių auditą - atnaujinta 80 proc. lovų čiužinių,
- 90 proc. paslaugų gavėjų aprūpinti kompresiniais čiužiniais pragulų profilaktikai,
- įsigytos pozicionavimo pagalvėlės bei kulnų–alkūnių apsaugos,
- įdiegtas modernus automatinis vartymo įrenginys „Turn All“, palengvinantis specialistų darbą bei užtikrinantis efektyvią pragulų profilaktiką,
- atnaujinta kiekvieno specialisto darbo apranga ir avalynė.

Papildomai įsigyti trys defibriliatoriai, trys kompiuteriai ir du planšetiniai kompiuteriai. Pastarieji prisideda prie tvarumo politikos įgyvendinimo – mažinamas popierinių dokumentų naudojimas, sąskaitos bei sutartys pateikiamos skaitmeniniu formatu.

Šie rodikliai ir įgyvendinti sprendimai liudija apie organizacijos sistemingą ir tvarų požiūrį į darbuotojų motyvaciją, kompetencijų plėtrą bei aukštos kokybės paslaugų teikimą.

Atlikus finansuotojų ir socialinių partnerių pasitenkinimo bendradarbiavimu su globos namais tyrimą matome aiškią teigiamą dinamiką visose keturiuose analizuojamose srityse.

Palygindami 2023 ir 2024 metų duomenis - pasitenkinimo lygis tiek bendradarbiavimu, tiek komunikacija ir grįžtamaisiais ryšiais, teikiamomis paslaugomis ir bendradarbiavimo tęstinumu ženkliai išaugo, kas liudija apie visapusiškai stiprėjantį partnerystės ir bendradarbiavimo ryšį su socialiniais partneriais. Žr. 15 pav.



15 pav. Socialinių partnerių ir finansuotojų pasitenkinimo lygis.

Bendradarbiavimas su socialiniais partneriais išliko aukštas, ir šiek tiek išaugo (nuo 97,1 % 2023 m. iki 97,3 % 2024 m.). Komunikacija ir grįžtamasis ryšys pasiekė didesnį pasitenkinimo lygį 2024 m. (nuo 96,7 % 2023 m. iki 97,8 % 2024 m.), kas rodo, kad Globos namai nuosekliai gerina savo gebėjimą bendrauti su partneriais ir teikti reikiamą grįžtamąjį ryšį. Teikiamos paslaugos išliko aukštos kokybės, su nedideliu, bet pastebimu pagerėjimu (nuo 98,0 % 2023 m. iki 98,9 % 2024 m.). Bendradarbiavimo tęstinumas taip pat padidėjo (nuo 97,0 % 2023 m. iki 98,5 % 2024 m.), kas rodo partnerių pasitenkinimą ilgu ir tvariu bendradarbiavimu, bei siekį tęsti bendras veiklas.

2025 metais verta dar labiau stiprinti dialogą su socialiniais partneriais ir teikti išsamesnį grįžtamąjį ryšį (informacinės skraujutės, susitikimai įvykdytų veiklų aptarimui ir pan., kad būtų užtikrinta aukščiausia paslaugų kokybė. Skatinti naujas bendradarbiavimo iniciatyvas su bendruomene, kitomis organizacijomis ar klientų atstovais

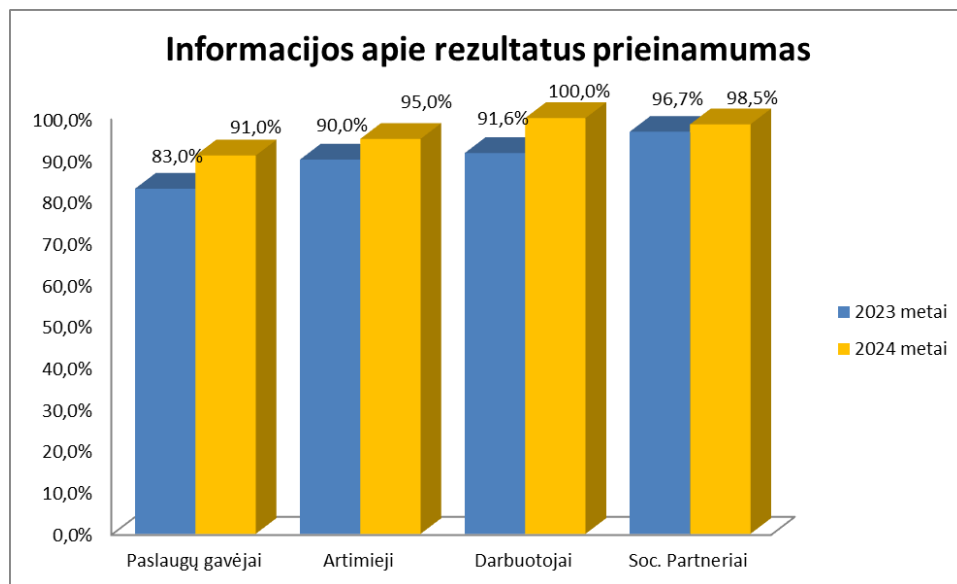
## 11. INFORMACIJA, KAD PASLAUGŲ GAVĖJAI, PERSONALAS IR KITOS SVARBIOS SUINTERESUOTOSIOS ŠALYS SUPRANTA VEIKLOS REZULTATUS

46 kriterijus	Socialinių paslaugų teikėjas teikia prieinamą, lengvai suprantamą informaciją
---------------	---

	apie užfiksuotus rezultatus, įskaitant apklausų rezultatus.
--	---

11 rodiklis	<p>1. Rodiklis: Paslaugų gavėjų skaičius, kurie žino ir supranta Organizacijos veiklos rezultatus.</p> <p>2 Rodiklis: Darbuotojų skaičius, kurie žino ir supranta Organizacijos veiklos rezultatus.</p> <p>3. Rodiklis: Suinteresuotų šalių skaičius, kurie žino ir supranta Organizacijos veiklos rezultatus.</p> <p>2023 – 2024 metų palyginimas.</p>
-------------	---

Socialinių paslaugų teikėjas užtikrina, kad visi suinteresuoti asmenys – paslaugų gavėjai, jų artimieji, darbuotojai bei socialiniai partneriai – būtų informuoti apie Globos namų veiklos rezultatus. Siekiant užtikrinti, kad informacija būtų lengvai prieinama ir suprantama, informacija buvo pateikiama kiekvienai tikslinei grupei jiems patogiu būdu: paslaugų gavėjams per susirinkimus, socialiniams partneriams – susitikimų metu ir apibendrinta informacija, darbuotojams – visuotinių susirinkimų metu. Be to, veiklos rezultatai buvo skelbiami organizacijos internetinėje svetainėje ir „Facebook“ paskyroje, užtikrinant nuolatinį informacijos srautą. 2025 metų sausio mėnesį buvo organizuota apklausa visoms suinteresuotoms šalims siekiant išsiaiškinti, ar šie supranta ir aiškiai gauna informaciją apie organizacijos veiklos rezultatus. Visų atstovų teiraujamasi ar veiklos rezultatai jiems suprantami ir aiškiai pateikiami. Žr. 16 pav.



16 pav. Informacijos prieinamumas ir suprantamumas suinteresuotoms šalims.

Analizuojant 2023 ir 2024 metų duomenis, matome aiškią teigiamą tendenciją visose kategorijose, kas rodo, kad informacijos apie veiklos rezultatus sklaida tapo vis efektyvesnė:

- **Paslaugų gavėjai:** 2024 m. pasitenkinimo lygis išaugo 8 proc., pasiekdamas 91,0 %. Tai rodo, kad paslaugų gavėjams vis aiškiau ir prieinamiau pateikiama informacija apie veiklos rezultatus. 2024 m. Buvo pradėtas leisti Globos namų naujienlaiškis "Mūsų kasdienybės akimirkos".
- **Artimieji:** Pasitenkinimo lygis išaugo 5 proc., pasiekdamas 95 %. Tai liudija, kad artimiesiems taip pat vis aiškiau perduodama informacija apie veiklos pasiekimus. Tai įstakojo padidėjęs individualių konsultacijų skaičius per 2024 m.

- **Darbuotojai:** 2024 m. pasitenkinimo lygis pasiekė 100 %, kas rodo, kad visi darbuotojai yra gerai informuoti apie organizacijos veiklos rezultatus, o komunikacija su darbuotojais yra visiškai veiksminga.
- **Socialiniai partneriai:** Pasitenkinimo lygis padidėjo 1,8 proc. ir pasiekė 98,5 %, kas rodo, kad partneriai taip pat yra gerai informuoti apie pasiekimus ir veiklos rezultatus.

Globos namai siekdami užtikrinti, kad visa informacija apie veiklos rezultatus būtų ne tik skaidriai viešinama, bet ir prieinama bei suprantama įvairioms suinteresuotosioms šalims ir toliau taikys įvairius informacijos sklaidos kanalus – susirinkimus su darbuotojais, susitikimus su partneriais, individualias konsultacijas, informacinius standus, el. naujienlaiškius, kasmetines ataskaitas, susitikimus su bendruomene.

## 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	Paslaugų gavėjų pasitenkinimo rezultatai lyginant su kita įstaiga.
-------------	--

Socialinių paslaugų teikėjas, siekdamas nuolat gerinti savo paslaugų kokybę, aktyviai lygina savo veiklos rezultatus su kitomis panašias paslaugas teikiančiomis įstaigomis. Toks palyginimas leidžia įvertinti savo stipriąsias puses ir atrasti galimybes tobulėti. 2024 metais Šiaulių miesto savivaldybės globos namai atliko palyginimą su Šeduvos globos namais, kurie išskirtinį dėmesį skiria paslaugų gavėjų teisių užtikrinimui ir pasitenkinimo didinimui. Palyginimas pagal pagrindines veiklos sritis:

Sritis	Šeduvos globos namai	Šiaulių miesto savivaldybės globos namai	Galimi tobulinimai
<b>Teisių užtikrinimas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Išsami gyventojų teisių chartija.</li> <li>- Informacija pateikiama įvairiais būdais, pritaikyta įvairiems poreikiams.</li> <li>- Gyventojai dalyvauja ISGP rengime.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Teisės įtraukiamos į ISGP planavimą, informacija apie jas pateikiama priimant į įstaigą.</li> <li>- Pateikiama žodinė ir rašytinė informacija.</li> <li>- Sudarytos sąlygos naudoti lietuvių gestų kalbą, įstaigoje vykdoma papildoma gestų kalbos mokymo veikla.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Išplėsti informacijos pateikimo būdus, kad būtų užtikrintas visiškas prieinamumas žmonėms su įvairiais poreikiais.</li> </ul>
<b>Paslaugų gavėjų pasitenkinimas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Akcentuojamas fizinės priežiūros ir higienos užtikrinimas, subalansuota mityba, empatija.</li> <li>- Aktyvi socializacija, renginiai, kūryba,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Užtikrinamas paslaugų gavėjų saugumas, atliekami pasitenkinimo tyrimai.</li> <li>- Dėmesys individualiems poreikiams, pritaikant gyvenamąją aplinką ir užimtumą.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Išplėsti emocinės paramos priemonės: psichologinė pagalba, terapinės veiklos.</li> <li>- Skatinti asmeninę saviraišką ir pasirinkimo laisvę gyvenamojoje aplinkoje bei užimtumo</li> </ul>

	tikėjimo praktika.	- Pritaikyta aplinka, įskaitant Brailio raštą, lengvai suprantamą kalbą ir patobulintą internetinę svetainę, prieinamą žmonėms su regos ir klausos negalia.	veiklose.
<b>Aplinka ir prieinamumas</b>	- Paprastai pateikiama informacija apie paslaugas, tačiau nėra specifinių priemonių asmenims su specialiais poreikiais.	- Aplinka visiškai pritaikyta asmenims su negalia: ženklėjimas Brailio raštu, informacija lengvai suprantama kalba, specialios priemonės asmenims su regos ir klausos negalia. - Atnaujinta svetainė, įdiegtos papildomos funkcijos (pvz., video informacija užimtumo grupėse).	- Toliau tobulinti prieinamos aplinkos kūrimą, įtraukiant įvairias priemones ir technologijas, kad paslaugų gavėjams būtų dar lengviau pasiekti visą informaciją ir naudotis paslaugomis.

#### **Palyginimo išvados ir tobulinimo kryptys:**

Šiaulių miesto savivaldybės globos namai pasiekia aukštus pasitenkinimo rodiklius ir pasižymi nuolatinėmis pastangomis gerinti paslaugų prieinamumą ir kokybę. Palankios sąlygos paslaugų gavėjams, įskaitant asmenis su sunkia negalia, yra užtikrinamos tiek fizinės aplinkos pritaikymu, tiek bendravimo priemonių, tokių kaip lietuvių gestų kalbos mokymas ir informacijos pateikimas lengvai suprantama kalba. Tačiau lyginant su Seduvos globos namais, matome kelias papildomas galimybes tobulinti:

1. **Teisės užtikrinimo patobulinimai:** Šiaulių miesto savivaldybės globos namai jau pradėjo integruoti gestų kalbos mokymus ir specialią informaciją, tačiau galima dar labiau išplėsti priemones pritaikant įstaigos patalpas įrengiant rodyklines lenteles su paveikslėliais.
2. **Emocinė gerovė ir psichologinė pagalba:** Globos namuose jau siūlomos įvairios emocinės paramos priemonės, tačiau tolesnis šių priemonių išplėtimas ir psichologinės pagalbos stiprinimas galėtų dar labiau padidinti paslaugų gavėjų pasitenkinimą ir gerovę. Stiprinti bendradarbiavimą su visuomenės sveikatos biuriu.
3. **Prieinamumo gerinimas:** Šiaulių globos namuose pritaikytą aplinką žmonėms su negalia, 2025 metais bus taikomas naujas darbo metoas – „Terapiniai sodai“

#### **Išvados:**

Šiaulių miesto savivaldybės globos namai rodo puikius veiklos rezultatus, tačiau lyginant su Seduvos globos namais, galima identifikuoti papildomas tobulinimo kryptis, tokias kaip dar platesnis informacijos pritaikymas ir prieinamumo užtikrinimas visiems paslaugų gavėjams. Tokie lyginimai skatina tobulėti ir diegti inovatyvius sprendimus, atitinkančius aukščiausius socialinių paslaugų kokybės standartus.