



ŠIAULIŲ MIESTO SAVIVALDYBĖS GLOBOS NAMAI

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

Parengė administracija

2026 m.

EQUASS KOKYBĖS SISTEMOS REZULTATŲ ANALIZĖ

REZULTATAI

1. Darbuotojų asmeninio ugdymosi, nuolatinio mokymosi ir tobulėjimo rezultatai.
2. Paslaugų gavėjų teisių skatinimo ir užtikrinimo kasdiniame 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.

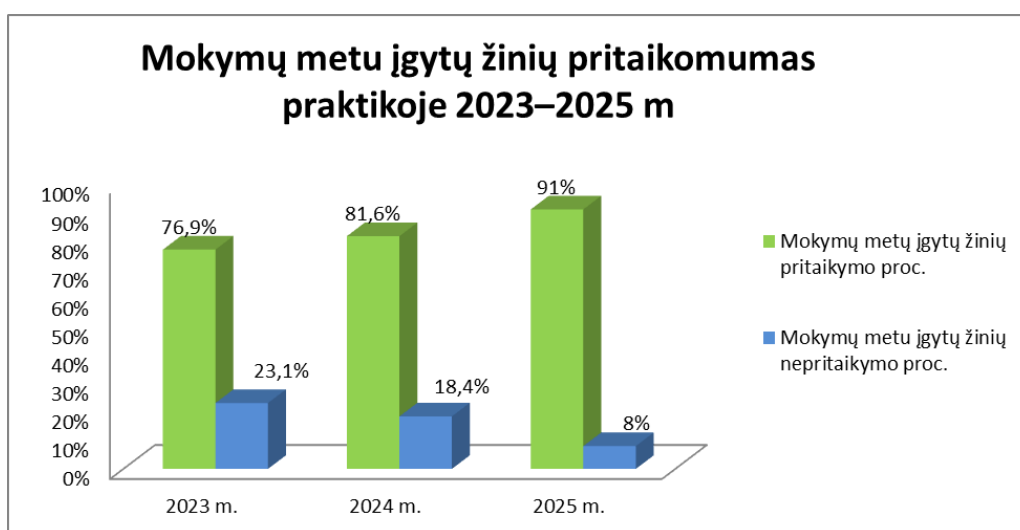
1. DARBUOTOJŲ ASMENINIO UGDYMOŠI, NUOLATINIO MOKYMOŠI IR TOBULĖJIMO EFEKTYVUMAS

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, santykis su bendru kvalifikaciją kėlusių darbuotojų skaičiumi 2023–2025 m. palyginimas.
-------------	---

2023–2025 m. duomenys apie darbuotojų kvalifikacijos tobulinimo metu įgytų žinių pritaikymą praktikoje rodo nuosekliai gerėjančią tendenciją. 2023 m. žinias praktikoje pritaikė 76,9 % darbuotojų, 2024 m. – 81,6 %, o 2025 m. šis rodiklis pasiekė 91 %. Per analizuojamą laikotarpį fiksuojamas reikšmingas augimas – rodiklis per dvejus metus padidėjo 14,1 proc. punkto, o tai patvirtina mažėjančią atotrūkį tarp teorinių žinių ir jų taikymo praktikoje.

Rezultatai rodo, kad sistema tampa vis labiau orientuota į praktinį pritaikomumą, o mokymų turinys geriau atliepia kasdienės veiklos poreikius. Teigiamam pokyčiui įtakos turėjo kryptingesnis mokymų planavimas, didesnis dėmesys praktiniams aspektams bei aktyvesnis darbuotojų įsitraukimas į mokymosi procesą.



1 pav. Darbuotojų įgytų kvalifikacijos tobulinimo žinių pritaikymo praktikoje rodiklio pokytis 2023–2025 m.

Vertinant rodiklį EQUASS kontekste, pasiektas 91 proc. rezultatas laikytinas aukštu ir rodo brandžią įstaigos mokymosi kultūrą bei efektyvų žinių perdavimą į praktiką. Siekiant išlaikyti ir toliau gerinti pasiektus rezultatus, planuojama:

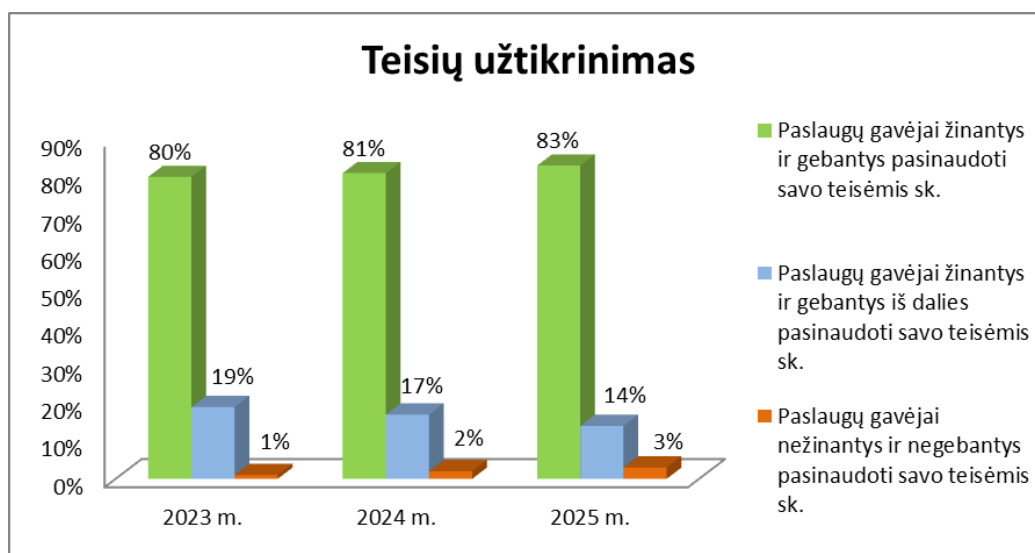
- stiprinti praktinį mokymų turinį, taikant atvejų analizes, simuliacijas ir komandinius mokymosi metodus bei organizuoti kontaktinius mokymus;
- sistemingai rinkti grįžtamąjį ryšį apie mokymų naudą ir jų pritaikomumą praktikoje;
- identifikuoti individualias priežastis, dėl kurių dalis darbuotojų vis dar susiduria su sunkumais taikant įgytas žinias.

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 paslaugų gavėjų skaičius, išreikštas procentais, 2023–2025 m. palyginimas.</p> <p>2. Rodiklis. Paslaugų gavėjų atsakymų pasiskirstymas pagal teisių užtikrinimą (proc.). 2023–2025 m. lyginamoji analizė.</p>
-------------	---

Rezultatų analizė apie paslaugų gavėjų teisių žinojimą ir gebėjimą jomis naudotis atskleidžia gerėjančią rodiklio tendenciją.



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

Paslaugų gavėjų, kurie žino savo teises ir geba jomis naudotis, dalis nuosekliai didėja: 2023 m. sudarė 80 %, 2024 m. – 81 %, o 2025 m. pasiekė 83 %. Šis augimas patvirtina, kad Globos namuose taikomos informavimo ir įgalinimo priemonės yra veiksmingos ir stiprina paslaugų gavėjų savarankiškumą bei sąmoningumą.

Tuo pačiu laikotarpiu paslaugų gavėjų, kurie žino savo teises, tačiau geba jomis naudotis tik iš dalies, dalis mažėja – nuo 19 % (2023 m.) iki 17 % (2024 m.) ir 14 % (2025 m.). Tai rodo teigiamą pokytį, kai dalis šios grupės pereina į gebančių pilnai naudotis teisėmis kategoriją.

Vis dėlto paslaugų gavėjų, kurie nežino ir negaba naudotis savo teisėmis, dalis išlieka nedidelė, tačiau pastebimas nežymus augimas – nuo 1 % (2023 m.) iki 2 % (2024 m.) ir 3 % (2025 m.). Ši tendencija siejama su naujai atvykusių paslaugų gavėjų adaptacijos laikotarpiu, sveikatos būklės ar kognityvinių gebėjimų pokyčiais.

Vertinant bendrą situaciją, rezultatai yra aukšti, o pagrindinio rodiklio augimas rodo nuoseklų Globos namų darbą užtikrinant paslaugų gavėjų teises ir jų praktinį įgyvendinimą kasdienėje veikloje.

Vertinant 2023–2025 m. duomenis apie paslaugų gavėjų atskirų teisių užtikrinimą, nustatyta nuosekli kokybės gerėjimo tendencija bei aukštas teisių užtikrinimo lygis visose srityse.

	2023 m.	2024 m.	2025 m.
Teisė į saugią aplinką	100 %	100 %	100 %
Teisė pasirinkimui	96 %	95 %	96 %
Teisė į informaciją	99 %	99 %	100 %
Teisė į privatumą ir duomenų apsaugą	89 %	93 %	100 %
Teisė į sveikatos priežiūrą	93 %	93 %	98 %
Teisė į saviraišką	97 %	100 %	99 %
Teisė teikti pasiūlymus/pastabas	100 %	100 %	100 %

1 lentelė. Atskirų teisių sričių užtikrinimas ir patenkinimas jomis.

Didžioji dalis vertinamų teisių 2025 m. pasiekė 100 % užtikrinimo lygį, o tai patvirtina itin aukštą paslaugų kokybę ir sistemingą Globos namų darbą žmogaus teisių srityje. Aukšti rezultatai išlieka teisės į saugią aplinką bei teisės teikti pasiūlymus ir pastabas srityse (100 %), o tai patvirtina stiprią saugios aplinkos užtikrinimo praktiką ir efektyviai veikiančius paslaugų gavėjų įtraukimo mechanizmus.

Reikšmingas teigiamas pokytis stebimas teisės į pasirinkimą srityje – po nedidelio sumažėjimo 2024 m. (nuo 96 % iki 95 %), 2025 m. rodiklis pakilo vėl iki 96 %, kas patvirtina pagerėjusias galimybes paslaugų gavėjams dalyvauti sprendimų priėmime. Taip pat reikšmingai pagerėjo teisės į privatumą ir duomenų apsaugą užtikrinimas – nuo 89 % (2023 m.) iki 93 % (2024 m.) ir 100 % (2025 m.), o tai pagrindžia stiprėjančią asmens duomenų apsaugos kultūrą įstaigoje.

Vertinant bendrą rezultatą, galima teigti, kad Globos namuose užtikrinamas labai aukštas paslaugų gavėjų teisių įgyvendinimo lygis, o pasiekti rezultatai atitinka gerąją socialinės globos įstaigų praktiką ir rodo brandžią kokybės vadybos sistemą. Papildomai pažymėtina, kad 2025 m. pasiekti rezultatai yra nuoseklaus anksčiau suplanuotų gerinimo veiksmų įgyvendinimo rezultatas. 2024 m. buvo numatyta stiprinti paslaugų gavėjų informavimą apie jų teises, plėsti lengvai suprantamos informacijos prieinamumą bei periodiškai vertinti paslaugų gavėjų įsitraukimą ir saugumo jausmą ir sudarant fizines galimybes dėl privatumo. Įgyvendinus šias priemones, buvo atnaujinta informacinė medžiaga (spausdinta ir skaitmeninė), išplėstos vizualinės informavimo priemonės, pritaikytos asmenims su negalia ar ribotomis skaitymo galimybėmis, taip pat stacionarių širmų įrengimas, susitikimo patalpos įrengimo ir pan.

Be to, pradėta sistemingiau dokumentuoti taikomas priemones, siekiant jas integruoti į Globos namų veiklos standartus ir užtikrinti gerosios praktikos tęstinumą.

Siekiant išlaikyti pasiektą aukštą teisių užtikrinimo lygį, 2026 m. planuojama toliau stiprinti informavimo priemones ir individualų darbą su paslaugų gavėjais, atsižvelgiant į jų gebėjimus ir poreikius.

3. ORGANIZACIJOS PARTNERYSČIŲ TEIKIAMOS NAUDOS

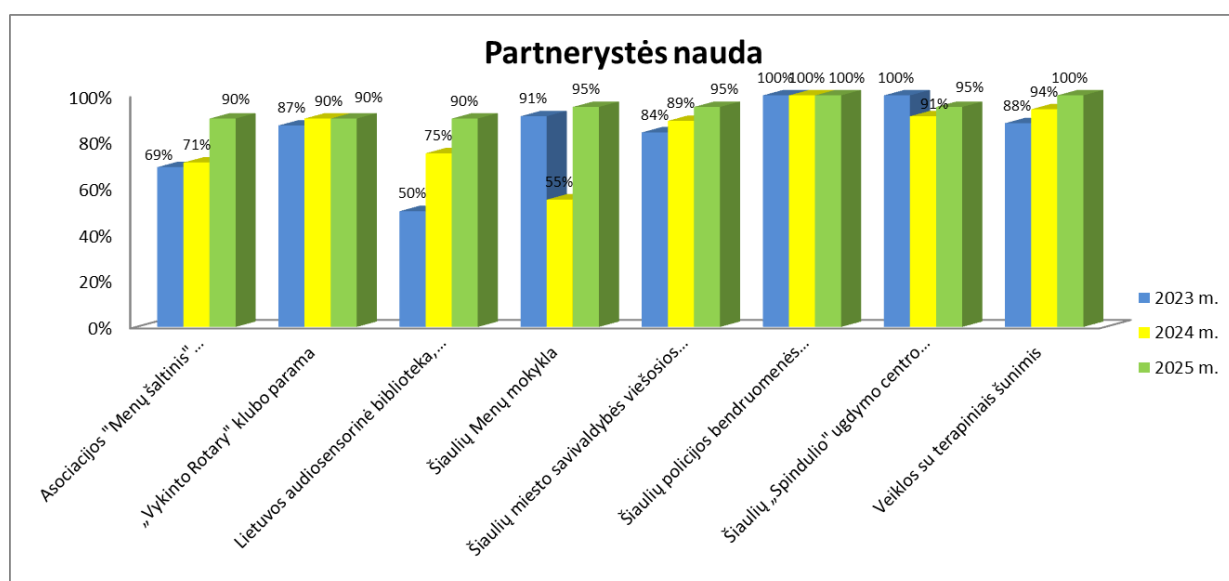
25 Kriterijus	Socialinių paslaugų teikėjas įvertina partnerystės rezultatus ir naudą paslaugų gavėjams ir organizacijai.
---------------	--

3 Rodiklis.	Rodiklis: Partnerysčių naudos vertinimas paslaugų gavėjų požiūriu pagal jų
-------------	--

įsitraukimo lygį gaunant naudą procentine išraiška 2023–2025 m. palyginimas.

2023–2025 m. duomenys apie partnerysčių teikiamą naudą paslaugų gavėjams rodo aiškia teigiamą tendenciją ir augantį paslaugų gavėjų įsitraukimą į partnerių organizuojamas veiklas.

Dauguma partnerių veiklų, paslaugų gavėjų įvertintos aukštais rezultatais (90–100 proc.), kas rodo, kad bendradarbiavimas yra ne tik aktyvus, bet ir kuriantis realią pridėtinę vertę paslaugų gavėjams. Ypač išsiskiria bendradarbiavimas su Šiaulių policijos bendruomene, kur visais analizuojamais metais fiksuojamas maksimalus (100 proc.) įvertinimas. Šios partnerystės metu paslaugų gavėjai aktyviai įsitraukia į prevencinių filmukų kūrimą, kurie viešinami socialiniuose tinkluose ir sulaukia pripažinimo – jau trečius metus iš eilės pelnomos prizinės vietos. Tai rodo aukštą paslaugų gavėjų įgalinimo, kūrybiškumo ir socialinės integracijos lygį.



3 pav. Partnerysčių teikiamos naudos paslaugų gavėjams vertinimo dinamika 2023–2025 m.

Reikšmingas augimas stebimas ir bendradarbiavime su biblioteka – nuo 50 % (2023 m.) iki 75 % (2024 m.) ir 90 % (2025 m.). Šis pokytis siejamas su garsinių knygų prieinamumo didinimu, kuris ypač svarbus senyvo amžiaus ar sveikatos sutrikimų turintiems paslaugų gavėjams, kuriems įprastas skaitymas yra apsunkintas ar neįmanomas.

Gerai vertinami rezultatai išlieka bendradarbiaujant su „Vykinio Rotary“ klubu, Šiaulių menų mokykla bei veiklose su terapiniais šunimis, kurios reikšmingai prisideda prie paslaugų gavėjų emocinės gerovės, užimtumo įvairovės ir socialinių įgūdžių stiprinimo. Pastebimas reikšmingas pagerėjimas ir savivaldybės viešosios bibliotekos bei kitų partnerių veiklose, tai patvirtina kryptingą partnerystės plėtrą ir geresnę veiklų pritaikymą paslaugų gavėjų poreikiams.

Pasiekti rezultatai rodo, kad Globos namai įgyvendino auditoriaus rekomendaciją stiprinti partnerystes, orientuojantis į tiesioginę naudą paslaugų gavėjams. Siekiant toliau stiprinti partnerysčių kuriamą vertę, planuojama:

- plėsti bendradarbiavimą su partneriais, orientuojantis į veiklas, skatinančias paslaugų gavėjų aktyvų įsitraukimą ir saviraišką;
- tęsti ir stiprinti sėkmingas iniciatyvas (pvz., prevencinių filmukų kūrimą, garsinių knygų prieinamumą), užtikrinant jų tęstinumą;
- reguliariai vertinti partnerystės veiklų naudą paslaugų gavėjams, siekiant dar geriau

atliepti jų poreikius;

– skatinti naujų inovatyvių bendradarbiavimo formų paiešką.

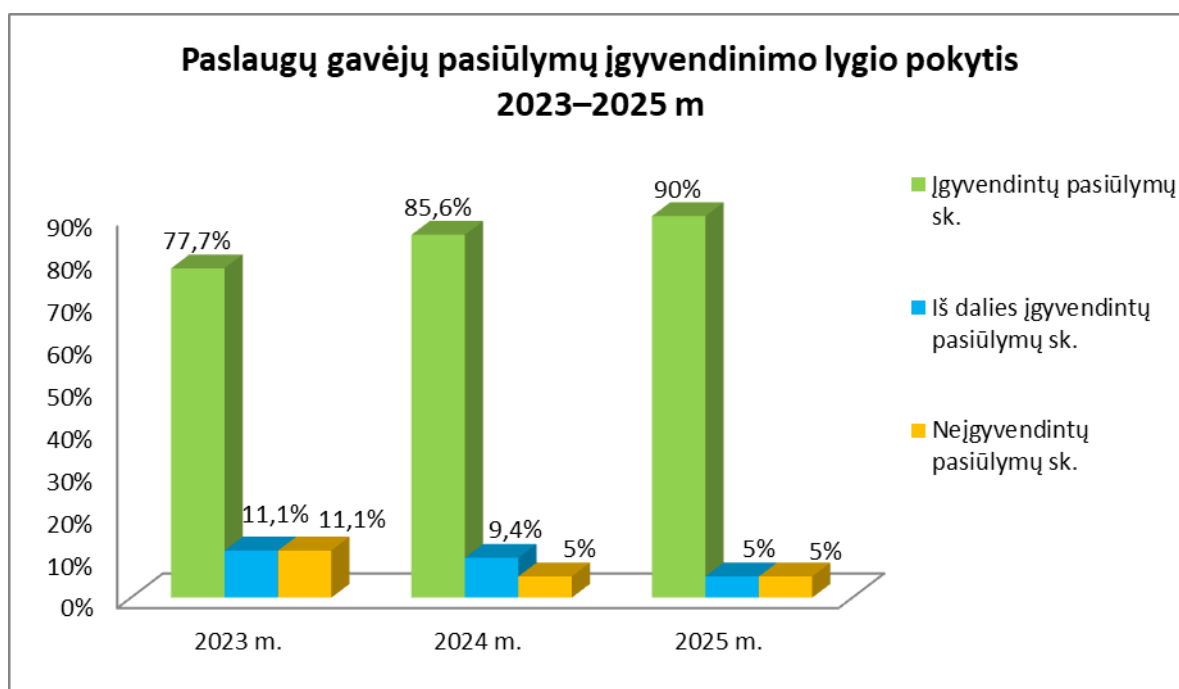
4. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮTRAUKIMAS Į PASLAUGŲ PLANAVIMĄ, TEIKIMĄ IR VERTINIMĄ

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. 2023–2025 m. palyginimas.
-------------	--

Analizuojant 2023–2025 m. duomenis apie paslaugų gavėjų pateiktų pasiūlymų įgyvendinimą, nustatyta, įgyvendintų pasiūlymų dalis nuolat didėja: 2023 m. sudarė 77,7 %, 2024 m. – 85,6 %, o 2025 m. pasiekė 90 %. Per analizuojamą laikotarpį fiksuojamas reikšmingas augimas – rodiklis padidėjo 12,3 proc. punkto.

Tuo pačiu laikotarpiu iš dalies įgyvendintų pasiūlymų dalis sumažėjo nuo 11,1 % (2023 m.) iki 9,4 % (2024 m.) ir 5 % (2025 m.), o neįgyvendintų pasiūlymų dalis taip pat sumažėjo – nuo 11,1 % iki 5 % ir išliko tokio pat lygio 2025 m. Tai rodo, kad vis daugiau pasiūlymų įgyvendinami pilnai, o dalinių ar neįgyvendintų pasiūlymų skaičius mažėja.



4 pav. Pateiktų ir įgyvendintų pasiūlymų santykis.

2025 m. paslaugų gavėjų pateiktų pasiūlymų analizė rodo, kad Globos namuose nuosekliai užtikrinamas paslaugų gavėjų įtraukimas į paslaugų planavimą ir kasdienės veiklos organizavimą. Didžioji dalis pasiūlymų buvo įgyvendinta arba pradėta įgyvendinti, atsižvelgiant į jų aktualumą ir organizacines galimybes.

2025 m. įgyvendintos iniciatyvos daugiausia susijusios su paslaugų gavėjų užimtumu, socialine veikla ir kasdienio gyvenimo kokybės gerinimu. Vasaros laikotarpiu organizuotos

šventinės popietės su ledais, padidintas grupinių mankštų skaičius lauko erdvėse, atsižvelgiant į paslaugų gavėjų poreikį aktyvesniam fiziniam užimtumui. Taip pat organizuota Joninių šventė su muzikos atlikėjais bei sudaryta galimybė paslaugų gavėjams išreikšti savo pageidavimus maitinimo srityje. Dalis pasiūlymų susijusi su individualių poreikių ir saviraiškos stiprinimu. Pradėtas įgyvendinti veiklų diferencijavimas vyrams ir moterims, o 2026 m. numatyta įgyvendinti reguliarias išvykas į kavinę. Taip pat įgyvendinta iniciatyva prie kambarių durų pateikti paslaugų gavėjo vardą ir individualų simbolį, kas prisideda prie aplinkos personalizavimo ir geresnės orientacijos.

Praktikoje taikomi sprendimai rodo, kad paslaugų gavėjų pasiūlymai nėra formalūs – jie realiai įgyvendinami ir daro tiesioginę įtaką paslaugų organizavimui. Pavyzdžiui, atsižvelgiant į paslaugų gavėjų poreikį didesniai privatumui, buvo sukurta „Ramybės kortelių“ iniciatyva, leidžianti išreikšti poreikį poilsiui ar privatumo užtikrinimui. Tokios priemonės stiprina paslaugų gavėjų savarankiškumą, pasirinkimo laisvę ir orumo užtikrinimą. Siekiant toliau stiprinti paslaugų gavėjų įtraukimą, planuojama:

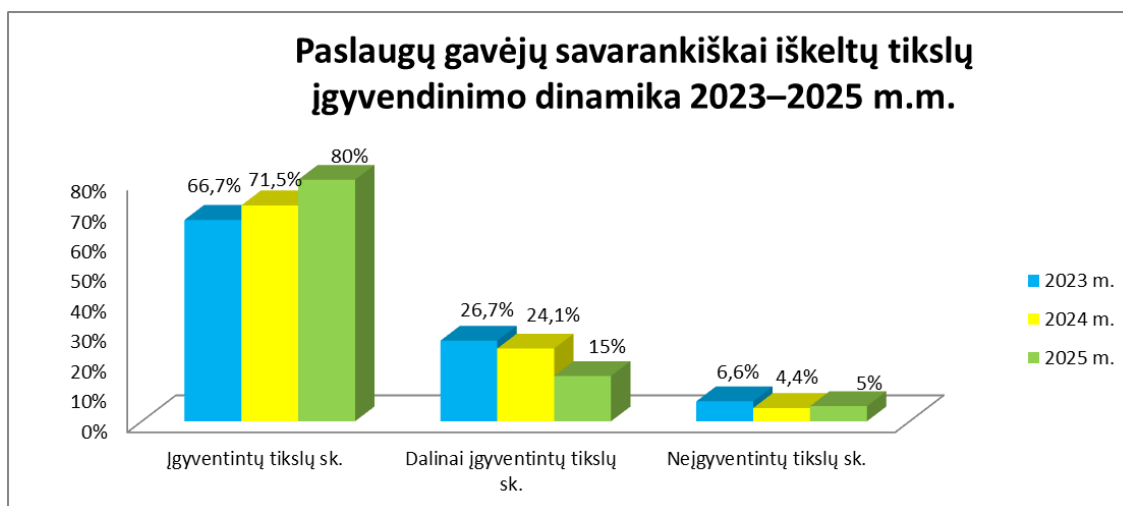
- plėsti individualizuotas ir skirtingoms grupėms pritaikytas veiklas;
- skatinti paslaugų gavėjų pasiūlymų teikimą ir jų aptarimą;
- užtikrinti nuoseklų pasiūlymų įgyvendinimo stebėjimą;
- didinti dalyvavimą sprendimų priėmimo pagal jų galimybes.

5. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮGALINIMAS

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

5 Rodiklis.	Rodiklis: Paslaugų gavėjų savarankiškai iškeltų tikslų ISG plane įgyvendinimo lygis procentais. 2023–2025 m. palyginimas.
-------------	---

2023–2025 m. duomenys apie paslaugų gavėjų savarankiškai iškeltų tikslų įgyvendinimą individualiuose socialinės globos planuose (ISGP) rodo nuosekliai gerėjančią įgalinimo situaciją. Įgyvendintų tikslų dalis nuolat didėja: 2023 m. sudarė 66,7 %, 2024 m. – 71,5 %, o 2025 m. pasiekė 80 %. Per trejų metų laikotarpį rodiklis padidėjo 13,3 proc. punkto, o tai leidžia teigti, kad stiprėja paslaugų gavėjų gebėjimas kelti tikslus ir juos įgyvendinti bei didėja darbuotojų palaikymo efektyvumas šiame procese.



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

Tuo pačiu laikotarpiu dalinai įgyvendintų tikslų dalis nuosekliai mažėja – nuo 26,7 % (2023 m.) iki 24,1 % (2024 m.) ir 15 % (2025 m.), o neįgyvendintų tikslų dalis išlieka nedidelė ir mažėja nuo 6,6 % iki 4,4 %, nors 2025 m. stebimas nežymus padidėjimas iki 5 %.

Teigiamą pokytį lėmė ne tik struktūriniai ISGP proceso patobulinimai, bet ir praktinių įgalinimo priemonių taikymas kasdienėje veikloje, atsižvelgiant į paslaugų gavėjų individualias galimybes. Atsižvelgiant į tai, kad didelė dalis paslaugų gavėjų turi sunkią negalią ir yra slaugomi, įgalinimas Globos namuose suprantamas kaip galimybė dalyvauti sprendimuose jiems prieinama forma. Praktikoje taikomi individualizuoti sprendimai: sudaromos galimybės rinktis iš kelių alternatyvų (pvz., veiklos, aplinkos ar dienos režimo elementų), naudojamos vizualinės ar sensorinės priemonės, padedančios išreikšti pasirinkimus. Tais atvejais, kai paslaugų gavėjas negali tiesiogiai išreikšti savo nuomonės, į sprendimų priėmimą įtraukiami artimieji arba darbuotojai, geriausiai pažįstantys asmens poreikius („savas asmuo“ principas), užtikrinant, kad sprendimai atitiktų paslaugų gavėjo interesus ir anksčiau išreikštą valią.

Taip pat formuojami individualūs, pasiekiami tikslai, orientuoti į net ir nedidelę pažangą (pvz., pasirinkimo išreiškimą, dalyvavimą veikloje, reakciją į aplinką), kas leidžia realiai vertinti įgalinimo procesą ir jo rezultatus. Šios priemonės prisidėjo prie didėjančio įgyvendintų tikslų skaičiaus ir geresnio paslaugų gavėjų įsitraukimo.

6. GYVENIMO KOKYBĖS GERINIMAS

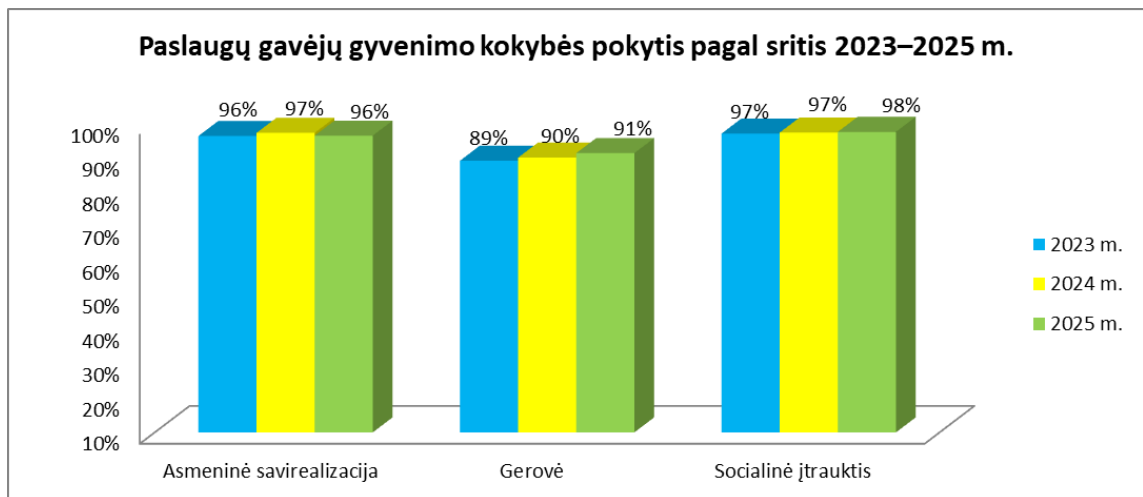
32 kriterijus	Socialinių paslaugų teikėjas turi aiškią paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės koncepciją ir vykdo veiklą, grindžiamą paslaugų gavėjų poreikių vertinimu, siekiant pagerinti jų gyvenimo kokybę.
6 Rodiklis	Rodiklis: Paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės pagerėjimo lygmuo, matuojamas santykiu su visų paslaugų gavėjų skaičiumi, 2023–2025 m. palyginimas.

Vertinant 2023–2025 m. duomenis apie paslaugų gavėjų gyvenimo kokybę pagal pagrindines sritis (asmeninė savirealizacija, gerovė ir socialinė įtrauktis), nustatomas stabiliai aukštas rezultatų lygis ir nuoseklūs teigiami pokyčiai.

Asmeninės savirealizacijos srityje rodiklis išlieka aukštas ir stabilus – 2023 m. siekė 96 %, 2024 m. – 97 %, o 2025 m. – 96 %. Tai rodo, kad paslaugų gavėjams sudaromos nuoseklios galimybės dalyvauti veiklose, išreikšti savo poreikius bei palaikyti turimus gebėjimus.

Gerovės srityje fiksuojamas nuoseklus augimas – nuo 89 % (2023 m.) iki 90 % (2024 m.) ir 91 % (2025 m.), kas rodo gerėjančią paslaugų gavėjų fizinę, psichologinę ir materialinę savijautą.

Socialinės įtraukties rodiklis išlieka aukščiausias ir nuosekliai gerėja – nuo 97 % (2023 m.) iki 98 % (2025 m.), kas rodo aktyvų paslaugų gavėjų dalyvavimą bendruomeninėje veikloje bei socialinių ryšių palaikymą pagal jų individualias galimybes.



6 pav. Gyvenimo kokybė pokyčio vertinimas.

Rezultatai vertintini atsižvelgiant į paslaugų gavėjų sveikatos būklės pokyčius ir skirtingą jų gebėjimą dalyvauti vertinimo procese. Dalis paslaugų gavėjų dėl kognityvinių ar fizinių apribojimų negali pilnai išreikšti savo vertinimo, todėl rodikliai ne visais atvejais pilnai atspindi subjektyvią visų paslaugų gavėjų patirtį. Duomenys renkami remiantis individualių socialinės globos planų (ISGP) vertinimo duomenimis bei paslaugų gavėjų apklausomis, todėl vertinimas apima tiek objektyvų specialistų, tiek subjektyvų paslaugų gavėjų požiūrį.

Gauti rezultatai rodo, kad taikomos priemonės – individualizuotas planavimas, užimtumo veiklos, socialinės integracijos skatinimas ir emocinės gerovės stiprinimas – daro teigiamą poveikį paslaugų gavėjų gyvenimo kokybei.

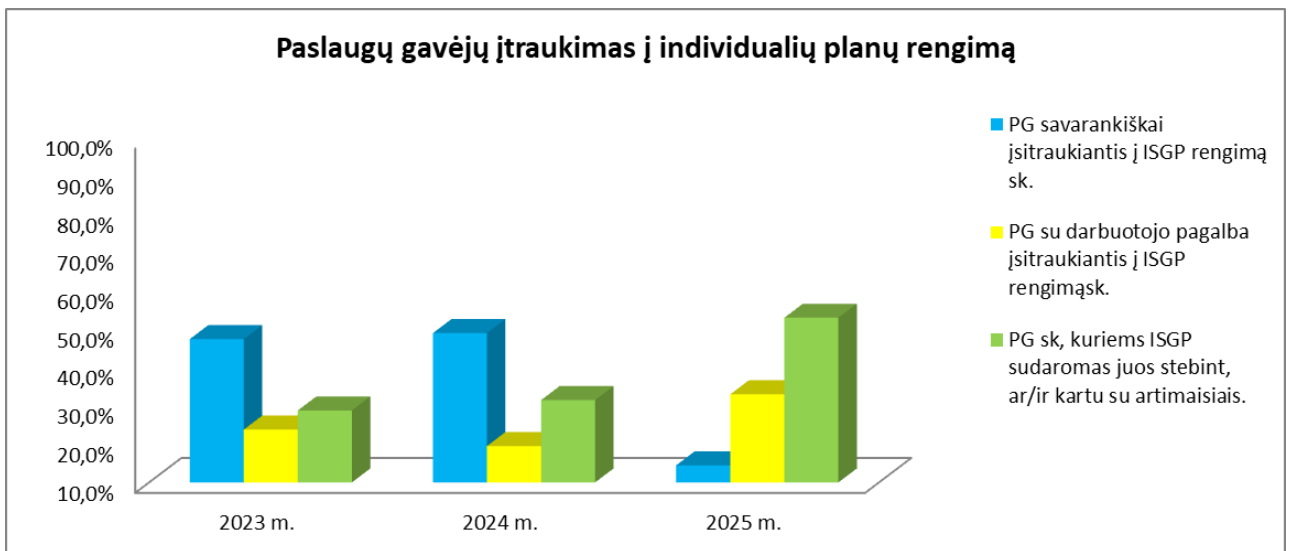
7. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮTRAUKIMAS Į INDIVIDUALIUS PLANUS

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.	Rodiklis: Paslaugų gavėjų pasiskirstymas procentais pagal jų įtraukimo į ISGP rengimą būdą, 2023–2025 m. palyginimas.
-------------	---

Vertinant 2023–2025 m. duomenis, nustatyti esminiai paslaugų gavėjų įtraukimo į ISGP rengimą pokyčiai, susiję su jų sveikatos būkle ir įgalinimo priemonių plėtra. 2023–2024 m. didesnė dalis paslaugų gavėjų dalyvavo ISGP rengime savarankiškai (apie 50–55 %), tačiau 2025 m. šis rodiklis sumažėjo iki maždaug 15 %, tuo tarpu ženkliai padidėjo paslaugų gavėjų, kuriems planai sudaromi juos stebint ir/ar kartu su artimaisiais ar atstovais, dalis (iki ~60 %). Taip pat padidėjo įtraukimas su darbuotojų pagalba.

Šis pokytis nėra vertintinas kaip įtraukimo mažėjimas – priešingai, jis atspindi labiau individualizuotą ir realias paslaugų gavėjų galimybes atitinkantį įtraukimo modelį. Atsižvelgiant į tai, kad didelė dalis paslaugų gavėjų yra sunkios sveikatos būklės ar turintys sunkią negalią, įtraukimas Globos namuose įgyvendinamas per skirtingas, jiems prieinamas formas.



7 pav. Įtraukimo būdai rengiant ISGP.

2025 metais įgyvendintos numatytos tobulinimo kryptys – pradėti taikyti alternatyvios komunikacijos metodai (vizualinės priemonės, supaprastinta informacija), leidžiantys paslaugų gavėjams išreikšti savo pasirinkimus jiems suprantama forma. Taip pat sustiprintas artimųjų, globėjų bei „savo asmens“ įtraukimas į planų rengimą, kai pats paslaugų gavėjas negali tiesiogiai išreikšti savo nuomonės.

Atnaujintoje Paslaugų gavėjų įgalinimo koncepcijoje aiškiai apibrėžta, kad įtraukimas gali vykti skirtingais lygiais – nuo tiesioginio dalyvavimo iki sprendimų priėmimo remiantis asmens stebėjimu, ankstesne patirtimi bei artimųjų įžvalgomis. Praktikoje tai reiškia, kad net ir sunkios būklės paslaugų gavėjai yra įtraukiami per jiems prieinamas formas, pvz., pasirinkimų išreiškimą, reakcijų stebėjimą ar dalyvavimą su pagalba.

Siekiant toliau stiprinti paslaugų gavėjų įtraukimą, planuojama stiprinti darbuotojų kompetencijas įgalinimo ir individualių poreikių atpažinimo srityse bei toliau plėtoti alternatyvios komunikacijos priemones.

8. PASLAUGŲ TEIKIMO TĖSTINUMAS

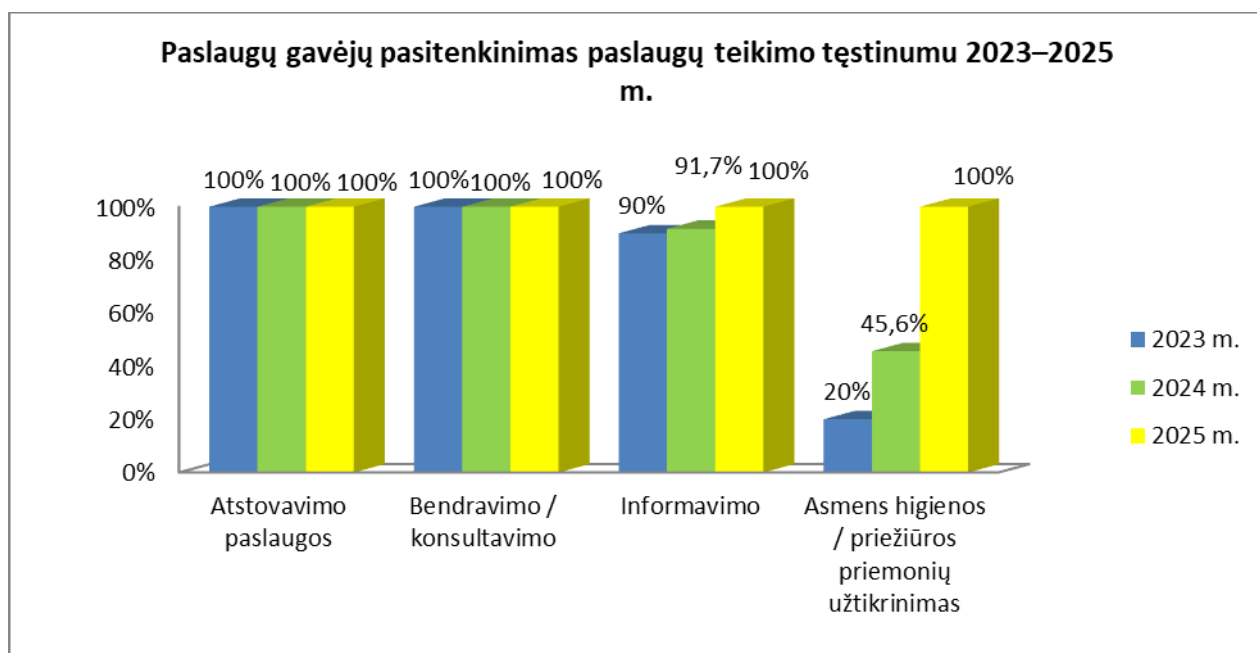
36 kriterijus	Socialinių paslaugų teikėjas nustato ir peržiūri paslaugų teikimo procesą, stebi ir kontroliuoja paslaugų kokybę.
8 Rodiklis.	Rodiklis: Paslaugų gavėjų pasitenkinimas tęstinėmis paslaugomis. 2023–2025 m. palyginimas.

Vertinant 2023–2025 m. duomenis apie paslaugų gavėjų pasitenkinimą tęstinėmis paslaugomis, nustatomas stabiliai aukštas ir gerėjantis pasitenkinimo lygis visose vertinamose srityse.

Aptarnavimo, bendravimo ir konsultavimo srityse visais analizuojamais metais išlaikomas maksimalus (100 %) pasitenkinimo lygis. Tai rodo nuoseklų paslaugų teikimą, stabilų darbuotojų bendravimo standartą bei paslaugų gavėjų pasitikėjimą teikiamomis paslaugomis.

Informavimo srityje fiksuojamas augimas – nuo 90 % (2023 m.) iki 91,7 % (2024 m.) ir 100 % (2025 m.), kas rodo gerėjantį informacijos prieinamumą, aiškumą bei darbuotojų gebėjimą ją perteikti paslaugų gavėjams suprantama forma.

Reikšmingiausias pokytis stebimas asmens higienos ir priežiūros priemonių užtikrinimo srityje – nuo 20 % (2023 m.) iki 45,6 % (2024 m.) ir 100 % (2025 m.). Šis pokytis siejamas su kryptingomis investicijomis į slaugos ir priežiūros priemones, geresniu jų prieinamumu bei nuoseklesniu priežiūros organizavimu kasdienėje veikloje.



8 pav. Tęstinumo užtikrinimas ir PG pasitenkinimas.

Rezultatai vertintini atsižvelgiant į tai, kad didžioji dalis paslaugų gavėjų gauna ilgalaikes socialinės globos paslaugas, todėl jų vertinimas dažnai grindžiamas nuolatine patirtimi, o ne trumpalaikiais paslaugų epizodais. Taip pat dalis paslaugų gavėjų dėl sveikatos būklės ar kognityvinių sutrikimų negali pilnai įsitraukti į vertinimo procesą, todėl apklausų duomenys gali ne pilnai atspindėti visų paslaugų gavėjų nuomonę.

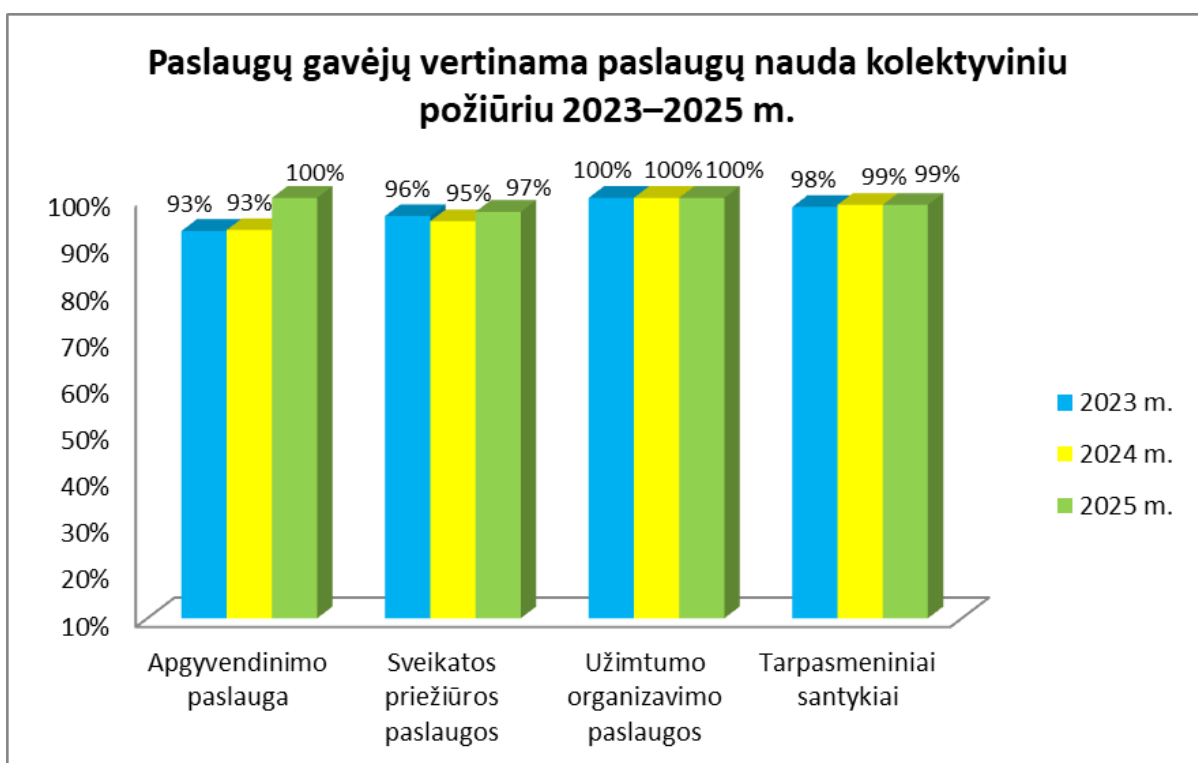
Duomenys renkami remiantis paslaugų gavėjų apklausomis, taip pat papildomai vertinami specialistų stebėjimo pagrindu, siekiant užtikrinti objektyvesnę rezultatų interpretavimą.

Gauti rezultatai rodo, kad užtikrinamas paslaugų tęstinumas, nuoseklus priežiūros procesas bei gerėjanti paslaugų kokybė, nepriklausomai nuo paslaugų teikimo vietos ar situacijos pokyčių.

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 dalis (proc.), įvertinusi, teikiamų paslaugų naudą kolektyviniu požiūriu (apgyvendinimo, sveikatos priežiūros, užimtumo ir tarpasmeninių santykių). 2023–2025 m. palyginimas.</p> <p>2. Rodiklis: Paslaugų gavėjų dalis (proc.), įvertinusi individualių socialinės globos planų (ISGP) tikslų pasiekimo naudą savo kasdieniam gyvenimui, 2023–2025 m. palyginimas.</p>

2023–2025 m. rezultatų analizė atskleidžia aukštą paslaugų naudą vertinimą kolektyviniu požiūriu bei nuoseklų kai kurių sričių gerėjimą. Apgyvendinimo paslaugų srityje matomas ryškus teigiamas pokytis – nuo 93 % (2023 m.) ir 93 % (2024 m.) iki 100 % (2025 m.), o tai atspindi pagerėjusias gyvenimo sąlygas, aplinkos pritaikymą ir paslaugų gavėjų komforto užtikrinimą. Sveikatos priežiūros paslaugų vertinimas išlieka aukštas ir stabilus – nuo 96 % (2023 m.) iki 95 % (2024 m.) ir 97 % (2025 m.), o tai patvirtina nuoseklų ir kokybišką sveikatos priežiūros paslaugų teikimą bei jų atitikimą paslaugų gavėjų poreikiams. Užimtumo organizavimo paslaugos visais analizuojamais metais vertinamos maksimaliai (100 %), o tai pabrėžia šių veiklų svarbą paslaugų gavėjų kasdienybėje, jų įsitraukimą ir veiklų pritaikymą individualiems gebėjimams. Tarpasmeninių santykių srityje taip pat išlaikomas labai aukštas vertinimas – nuo 98 % (2023 m.) iki 99 % (2024–2025 m.), o tai atspindi teigiamą emocinį klimatą, pagarbius santykius tarp paslaugų gavėjų ir darbuotojų bei stiprią bendruomeniškumo kultūrą.



9 pav. Nauda kolektyviniu požiūriu.

Pasiekti rezultatai yra susiję su nuosekliai įgyvendinamomis priemonėmis, skirtomis paslaugų kokybės gerinimui. Apgyvendinimo ir priežiūros srityse teigiamą pokytį lėmė investicijos į slaugos priemones, aplinkos atnaujinimą bei saugumo užtikrinimą. Užimtumo veiklų įvairovė ir partnerystės su kitomis organizacijomis sudarė sąlygas paslaugų gavėjams aktyviai dalyvauti prasmingoje veikloje.

Tarpasmeninių santykių srityje svarbų vaidmenį atliko įgalinimo priemonių taikymas, darbuotojų kompetencijų stiprinimas bei nuoseklus bendravimo kultūros puoselėjimas. Siekiant išlaikyti aukštą paslaugų kokybę ir naudą lygį, planuojama:

- toliau gerinti gyvenimo sąlygas ir aplinkos pritaikymą paslaugų gavėjų poreikiams;
- stiprinti sveikatos priežiūros ir slaugos paslaugų kokybę;
- plėsti užimtumo veiklų įvairovę, orientuojantis į individualius gebėjimus;
- palaikyti ir stiprinti teigiamą bendruomeninę aplinką bei tarpusavio santykius.

Vertinant 2023–2025 m. duomenis apie paslaugų gavėjų individualių socialinės globos planų (ISGP) pasiektų rezultatų naudą, nustatomas stabiliai aukštas naudos vertinimo lygis ir teigiama rezultatų dinamika. Didžioji dalis paslaugų gavėjų išvelgia individualių tikslų įgyvendinimo naudą, o rezultatai išlieka stabilūs arba gerėja visais analizuojamais metais. Tai rodo, kad individualūs planai yra pritaikomi pagal paslaugų gavėjų poreikius, gebėjimus ir gyvenimo situaciją.

Svarbu pažymėti, kad šio rodiklio rezultatai vertintini atsižvelgiant į paslaugų gavėjų sveikatos būklės pokyčius ir mažėjantį savarankiškumo lygį. Mažėjantis savarankiškumas nereiškia mažesnės paslaugų naudos – individualūs tikslai yra nuolat peržiūrimi ir koreguojami, orientuojantis į esamų gebėjimų palaikymą, komforto užtikrinimą ir gyvenimo kokybės gerinimą (žr. 2 lentelę).

	PG1	PG2	PG3	PG4	PG5	PG6	PG7	PG8	PG9	PG10	PG11	PG12	PG13	PG14	PG15	PG16	PG17	PG18	PG19	PG20
2023 m.	33%	40%	100%	57%	63%	47%	90%	70%	65%	20%	100%	85%	100%	90%	95%	91%	50%	75%	25%	100%
2024 m.	35%	41%	97%	63%	70%	52%	90%	69%	67%	10%	100%	93%	100%	92%	97%	89%	56%	83%	40%	100%
2025 m.	37%	70%	85%	58%	80%	100%	100%	70%	83%	50%	100%	85%	100%	95%	30%	90%	60%	85%	55%	100%

2 lentelė. Paslaugų gavėjų pasitenkinimas individualių planų rezultatais.

Praktikoje tai reiškia, kad tikslai dažnai susiję su mažais, tačiau paslaugų gavėjui reikšmingais pokyčiais, tokiais kaip dalyvavimas veikloje, emocinės būklės stabilumas, pasirinkimo išreiškimas ar esamų gebėjimų išlaikymas. Tokie tikslai yra realistiški ir pasiekiami, todėl paslaugų gavėjai juos vertina kaip naudingus savo kasdiniame gyvenime.

Rezultatai vertintini atsižvelgiant į tai, kad dalis paslaugų gavėjų dėl sveikatos būklės negali tiesiogiai įvertinti savo pasiekimų, todėl vertinime dalyvauja jų atstovai (artimieji) arba remiamasi specialistų stebėjimu. Tai gali turėti įtakos rezultatų interpretavimui, tačiau leidžia užtikrinti išsamesnį vertinimą.

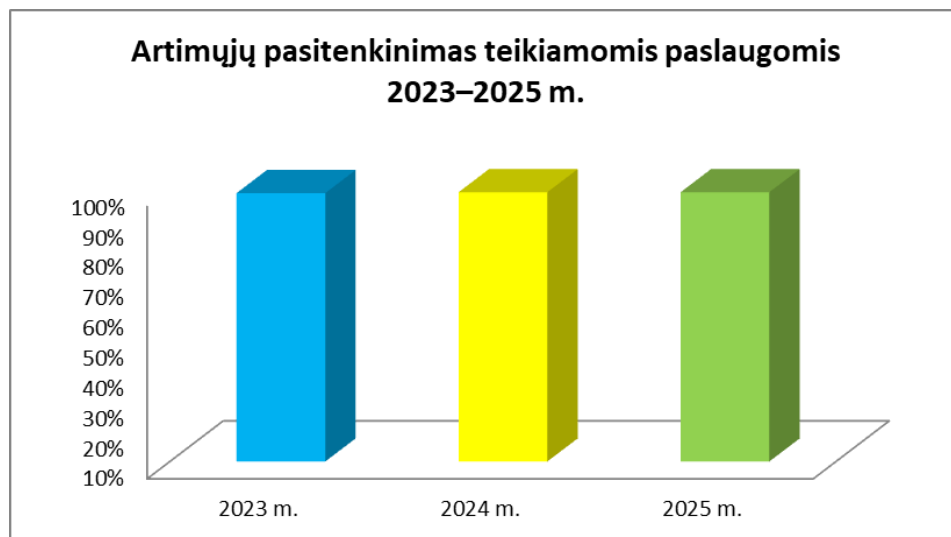
10. PASLAUGŲ GAVĖJŲ IR KITŲ SVARBIŲ SUINTERESUOTŲJŲ ŠALIŲ PASITENKINIMAS

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: Procentas paslaugų gavėjų ir jų artimųjų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis procentinė išraiška. 2023–2025 m. palyginimas. 2. Rodiklis: Darbuotojų pasitenkinimas procentine išraiška. 2023–2025 m. palyginimas. 3. Rodiklis: Finansuotojų ir socialinių partnerių pasitenkinimo bendradarbiavimu su globos namais procentinė išraiška. 2023–2025 m. palyginimas.
--------------	---

2023–2025 m. duomenys apie paslaugų gavėjų artimųjų pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis rodo, kad pasitenkinimo lygis išlieka stabiliai labai aukštas ir visais analizuojamais metais siekia 99 %.

Artimųjų apklausos duomenys atskleidžia, kad aukštas pasitenkinimas siejamas su keliomis pagrindinėmis sritimis – teikiamų paslaugų kokybe, darbuotojų bendravimu ir informacijos teikimu apie paslaugų gavėjų būklę bei kasdienybę. Artimieji teigiamai vertina darbuotojų dėmesį, rūpestingumą ir bendradarbiavimą sprendžiant su paslaugų gavėjais susijusius klausimus.



10 pav. Paslaugų gavėjų artimųjų pasitenkinimas

Taip pat svarbus veiksnys – nuoseklus ryšio palaikymas su artimaisiais, ypač tais atvejais, kai paslaugų gavėjai negali patys išreikšti savo nuomonės. Tokiais atvejais artimieji tampa svarbia paslaugų teikimo proceso dalimi, dalyvauja sprendimų priėmimo ir individualių planų aptarime.

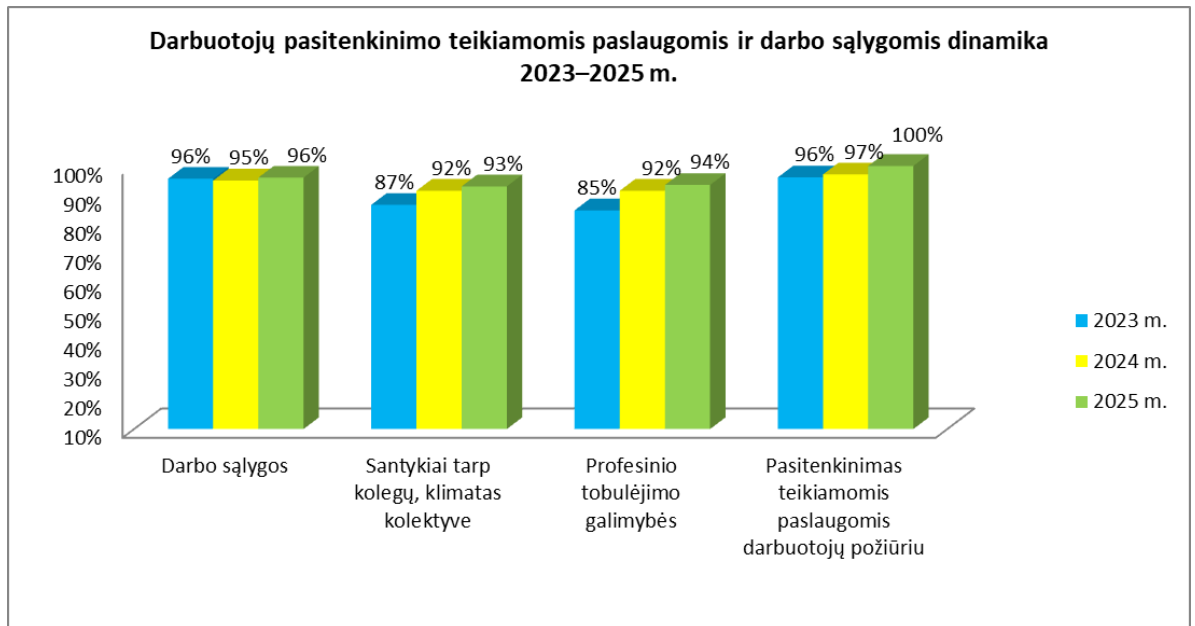
Pasiekti rezultatai rodo, kad Globos namuose užtikrinamas bendradarbiavimas su paslaugų gavėjų artimaisiais, o jų įtraukimas prisideda prie paslaugų gavėjų gerovės užtikrinimo. Siekiant išlaikyti gana aukštą artimųjų pasitenkinimo lygį, planuojama:

- toliau stiprinti informacijos teikimą ir grįžtamąjį ryšį;
- skatinti artimųjų įtraukimą į individualių planų rengimą ir peržiūrą;
- palaikyti nuolatinį bendradarbiavimą sprendžiant paslaugų gavėjų poreikius.

2023–2025 m. darbuotojų pasitenkinimo duomenys rodo, kad visose vertinamose srityse išlaikomas aukštas ir nuosekliai gerėjantis pasitenkinimo lygis.

Darbo sąlygų vertinimas išlieka stabilus (apie 95–96 %). Tuo tarpu santykių tarp kolegų ir kolektyvo klimato rodiklis ženkliai pagerėjo – nuo 87 % (2023 m.) iki 93 % (2025 m.), o profesinio tobulėjimo galimybių vertinimas taip pat nuosekliai augo – nuo 85 % iki 94 %.

Didžiausias pokytis stebimas pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis srityje, kur rodiklis padidėjo nuo 96 % (2023 m.) iki 100 % (2025 m.). Darbuotojai labiausiai vertina savo darbo prasmę, galimybę padėti paslaugų gavėjams, teigiamą grįžtamąjį ryšį ir bendradarbiavimą kolektyve. Daugelyje atsakymų akcentuojamas pasididžiavimas savo darbu, Globos namų reputacija bei galimybė prisidėti prie paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės gerinimo.

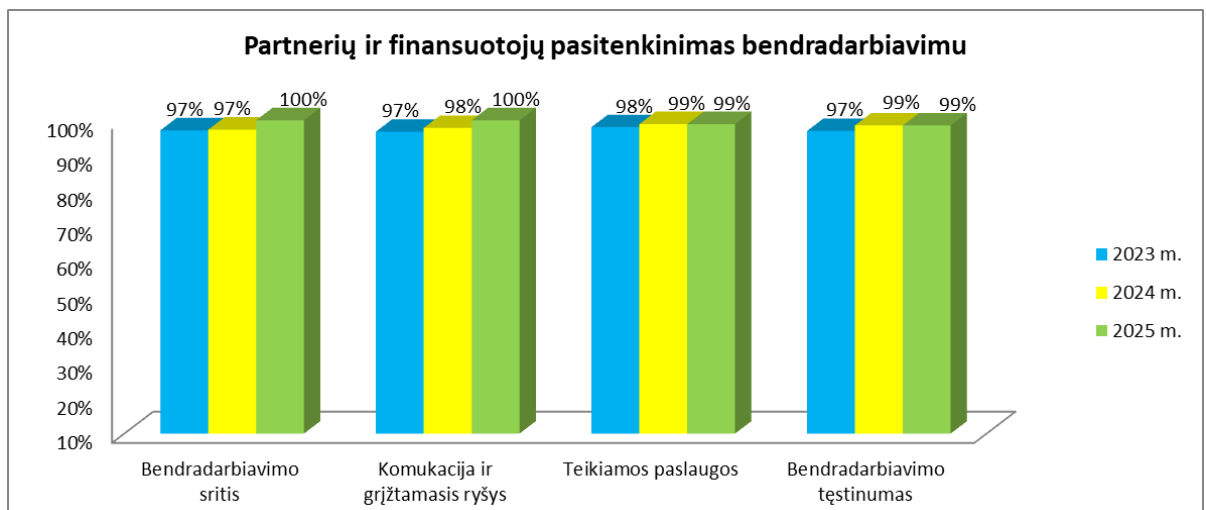


11 pav. Darbuotojų pasitenkinimas

Tuo pačiu išryškėja ir tobulintinos sritys – darbuotojai įvardija poreikį stiprinti tarpusavio komunikaciją, bendradarbiavimą, emocinį klimatą ir darbo organizavimą (pvz., darbo krūvio paskirstymą, papildomų paskatinimų sistemą). Nepaisant to, bendras darbuotojų pasitenkinimo lygis išlieka aukštas, o tai patvirtina, kad Globos namuose sudarytos tinkamos sąlygos darbui ir darbuotojai jaučia savo darbo prasmę bei vertę.

2023–2025 m. duomenys apie partnerių ir finansuotojų pasitenkinimą bendradarbiavimu yra gerėjantys visose analizuojamose srityse. Bendradarbiavimo srityje rodiklis išaugo nuo 97 % (2023–2024 m.) iki 100 % (2025 m.), o tai rodo stiprėjančius tarpinstitucinius ryšius ir efektyvų bendradarbiavimo organizavimą. Komunikacijos ir grįžtamojo ryšio srityje taip pat fiksuojamas augimas – nuo 97 % iki 100 %, o tai patvirtina, kad bendravimas su partneriais yra aiškus, operatyvus ir abipusiškai naudingas.

Teikiamų paslaugų vertinimas išlieka gana aukštas – nuo 98 % (2023 m.) iki 99 % (2024–2025 m.), o tai patvirtina nuosekliai užtikrinamą paslaugų kokybę ir partnerių pasitikėjimą Globos namų veikla. Bendradarbiavimo tęstinumo rodiklis taip pat gerėja – nuo 97 % iki 99 %, kas atspindi ilgalaikių partnerystių stabilumą ir siekį jas plėtoti.



12 pav. Partnerių ir finansuotojų pasitenkinimas.

Partnerių apklausos duomenys rodo, kad Globos namus jie vertinama kaip patikimus, atsakingus ir skaidriai veikiančius partnerius, užtikrinančius aiškią komunikaciją, laikymąsi susitarimų bei atvirumą naujoms iniciatyvoms. Taip pat išryškėja, kad bendradarbiavimas kuria abipusę naudą ir yra grindžiamas pasitikėjimu. Siekiant toliau stiprinti bendradarbiavimą su partneriais, planuojama:

- plėtoti bendras iniciatyvas ir projektines veiklas;
- stiprinti gerosios patirties sklaidą ir tarpinstitucinį bendradarbiavimą;
- palaikyti nuoseklų ir operatyvų komunikacijos procesą;
- skatinti ilgalaikių partnerystių plėtrą.

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

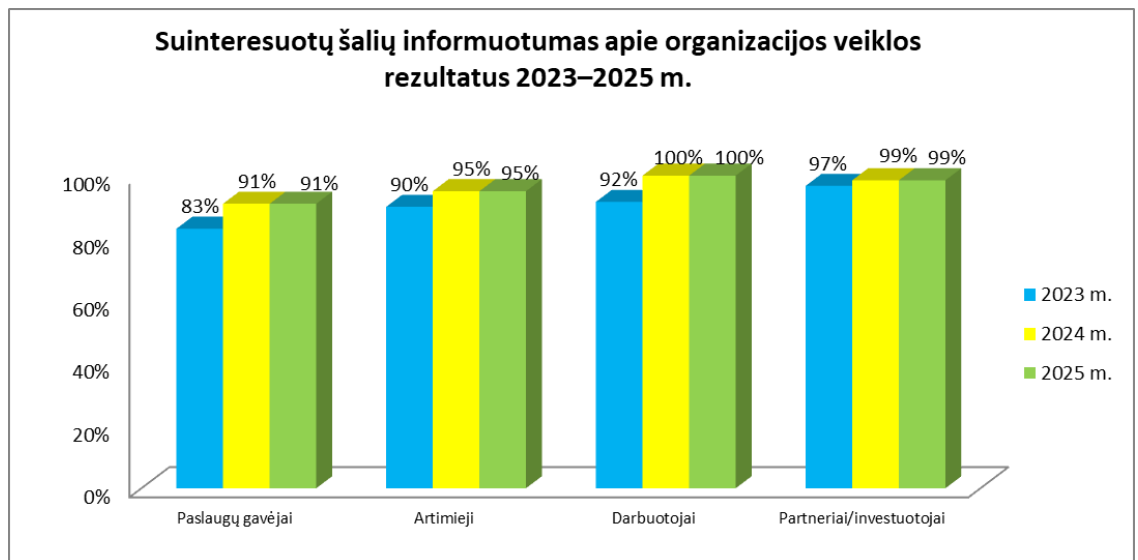
46 kriterijus	Socialinių paslaugų teikėjas teikia prieinamą, lengvai suprantamą informaciją apie užfiksuotus rezultatus, įskaitant apklausų rezultatus.
11 rodiklis	<p>1. Rodiklis: Paslaugų gavėjų skaičius, kurie žino ir supranta Organizacijos veiklos rezultatus.</p> <p>2. Rodiklis: Darbuotojų skaičius, kurie žino ir supranta Organizacijos veiklos rezultatus.</p> <p>3. Rodiklis: Suinteresuotų šalių skaičius, kurie žino ir supranta Organizacijos veiklos rezultatus.</p> <p>2023–2025 m. palyginimas.</p>

Analizuojant 2023–2025 m. duomenis apie paslaugų gavėjų, darbuotojų ir kitų suinteresuotų šalių informuotumą apie Globos namų veiklos rezultatus, nustatyta nuosekliai gerėjanti tendencija. Paslaugų gavėjų informuotumas ženkliai išaugo – nuo 83 % (2023 m.) iki 91 % (2024–2025 m.), tai rodo, kad didinamos pastangos pateikti informaciją suprantama ir prieinama forma, atsižvelgiant į jų individualias galimybes. Tam buvo apsitelktos informacijos perdavimo priemonės, kas ketvirtį leidžiamas laikraštukas, metinių veiklų ir pasiekimų apžvalgos skrajutė ir pan.

Artimųjų informuotumas taip pat pagerėjo – nuo 90 % (2023 m.) iki 95 % (2024–2025 m.), tai rodo efektyvų informacijos perdavimą ir bendradarbiavimo stiprinimą su paslaugų gavėjų artimaisiais.

Darbuotojų informuotumo rodiklis pasiekė aukščiausią lygį – nuo 92 % (2023 m.) iki 100 % (2024–2025 m.), tai patvirtina, kad yra užtikrinamas aiškus vidinės komunikacijos procesas ir darbuotojai yra pilnai informuoti apie veiklos rezultatus.

Partnerių ir kitų suinteresuotų šalių informuotumas taip pat išlieka labai aukštas – nuo 97 % (2023 m.) iki 99 % (2024–2025 m.), tai rodo efektyvią išorinę komunikaciją ir skaidrų Globos namų veiklos rezultatų pristatymą.



14 pav. Informacijos prieinamumas ir suprantamumas suinteresuotoms šalims.

Pasiekti rezultatai siejami su taikomomis įvairiomis informavimo priemonėmis – susirinkimais, individualiais pokalbiais, vizualine ir lengvai suprantama informacija bei nuosekliu grįžtamojo ryšio teikimu. Atsižvelgiant į paslaugų gavėjų individualias galimybes, informacija pateikiama jiems prieinama forma, o prireikus į procesą įtraukiami artimieji ar atstovai. Siekiant toliau gerinti informacijos prieinamumą ir suprantamumą, planuojama:

- plėsti lengvai suprantamos ir vizualinės informacijos pateikimą;
- stiprinti individualų informavimą paslaugų gavėjams;
- palaikyti nuoseklų informacijos perdavimą darbuotojams ir partneriams;
- skatinti grįžtamąjį ryšį apie pateikiamos informacijos aiškumą.

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 palyginimas su kita įstaiga.
-------------	--

Siekiant nuolat gerinti teikiamų socialinių paslaugų kokybę, Globos namai reguliariai analizuoja savo veiklos rezultatus ir lygina juos su kitomis panašias paslaugas teikiančiomis įstaigomis. Toks palyginimas leidžia objektyviai įvertinti pasiektus rezultatus, identifikuoti stipriąsias sritis bei numatyti tobulinimo kryptis.

2025 m. atliktas paslaugų gavėjų pasitenkinimo rezultatų palyginimas su kita socialinės globos įstaiga, vertinant pagrindines paslaugų sritis: socialinio darbuotojo pagalbą, medicinos darbuotojų darbą, užimtumo veiklų organizavimą, maitinimo paslaugas bei personalo bendravimą su paslaugų gavėjais.

Palyginimo duomenys rodo, kad Globos namų rezultatai visose analizuojamose srityse yra aukštesni nei lyginamos VšĮ Šv. Juozapo globos namai. Didžiausi skirtumai fiksuojami užimtumo veiklų organizavimo (100 % palyginti su 51 %) ir maitinimo paslaugų srityse (70 % palyginti su 34

%), tai pagrindžia kryptingą dėmesį paslaugų gavėjų užimtumui, gyvenimo kokybei ir kasdienių poreikių užtikrinimui.

Medicinos darbuotojų darbo (89 % palyginti su 66 %) ir personalo bendravimo su paslaugų gavėjais (89 % palyginti su 71 %) srityse taip pat matomas reikšmingas pranašumas, atspindintis aukštą priežiūros kokybę, darbuotojų kompetenciją bei pagarbų santykį su paslaugų gavėjais. Socialinio darbuotojo pagalbos srityje skirtumas mažesnis, tačiau išlieka teigiamas (81 % palyginti su 77 %).

Paslaugų sritis	Šiaulių miesto savivaldybės globos namai	VšĮ Šv. Juozapo globos namai	Skirtumas (proc.)
Socialinio darbuotojo pagalba	81 %	77 %	+4
Medicinos darbuotojų darbas	89 %	66 %	+23
Užimtumo veiklų organizavimas	100 %	51 %	+36
Maitinimo paslaugos	70 %	34 %	+36
Personalo bendravimas su paslaugų gavėjais	89 %	71 %	+18

3 lentelė. Paslaugų gavėjų pasitenkinimo palyginimas su kita įstaiga.

Atliktas paslaugų gavėjų pasitenkinimo rezultatų palyginimas rodo, kad Šiaulių miesto savivaldybės globos namai visose analizuojamose srityse pasiekia aukštesnius rezultatus nei lyginama įstaiga. Didžiausi skirtumai fiksuojami užimtumo veiklų organizavimo ir maitinimo paslaugų srityse, kas atskleidžia stiprų dėmesį paslaugų gavėjų kasdienio užimtumo, gyvenimo kokybės ir individualių poreikių užtikrinimui. Reikšmingas pranašumas taip pat stebimas medicinos darbuotojų darbo bei personalo bendravimo srityse, tai patvirtina aukštą priežiūros kokybę ir pozityvią bendravimo kultūrą įstaigoje.

Palyginimo rezultatai patvirtina, kad Šiaulių miesto savivaldybės globos namuose teikiamos paslaugos yra orientuotos į paslaugų gavėjo poreikius ir tai patvirtina taikomų priemonių veiksmingumą bei užtikrina aukštą pasitenkinimo lygį. Tuo pačiu lyginamoji analizė naudojama kaip priemonė identifikuoti gerąsias praktikas ir numatyti tolesnes paslaugų kokybės gerinimo kryptis.