

*EQUASS KOKYBĖS SISTEMOS REZULTATŲ ANALIZĖ
PALANGOS MIESTO GLOBOS NAMUOSE
UŽ 2025 METUS*

Parengė: Viktorija Rišytė

VADOVO ŽODIS

Gerbiami mūsų namų paslaugų gavėjai, darbuotojai ir visi draugai,



Visi kartu 2021 m. ištisus metus siekėme Europos socialinių paslaugų kokybės standarto „EQUASS“, 2022 m. tobulinome ne tik svarbias taisykles ir aprašus, bet ir kasdieninį mūsų darbą – paslaugų gavėjams teikiamas socialines ir sveikatos priežiūros paslaugas, maitinimą, užimtumą ir gyvenimo sąlygas. EQUASS pažangos ataskaita išsiųsta 2023 rugpjūčio 16d. Gautas atsakymas iš EQUASS auditorių: „Palangos miesto Globos namai stengiasi išlaikyti ir nuolat gerinti teikiamų paslaugų kokybę. Didžiąja dalimi atsižvelgta į gautas rekomendacijas ir siūlymus dėl veiklos tobulinimo. Socialinių paslaugų teikėjas atliko gerinimo veiksmus ir koregavo savo požiūrius, dokumentaciją, paslaugas, rezultatus. Kai kurie patobulinimai atlikti ne tik rekomenduotose srityse, bet ir pačios Įstaigos iniciatyva.“

Toliau sieksime darbų tęstinumo ir gerinimo. 2023 metus užbaigėme gavę patvirtinimą, kad mūsų pateikta paraiška patvirtinta dėl EQUASS kokybės sertifikato pratęsimo. 2024 m. sausio 3d. pasirašėme sutartį su VŠĮ Valakupių rehabilitacijos centru dėl dalyvavimo projekte „Socialinių paslaugų kokybės užtikrinimas Lietuvoje“.

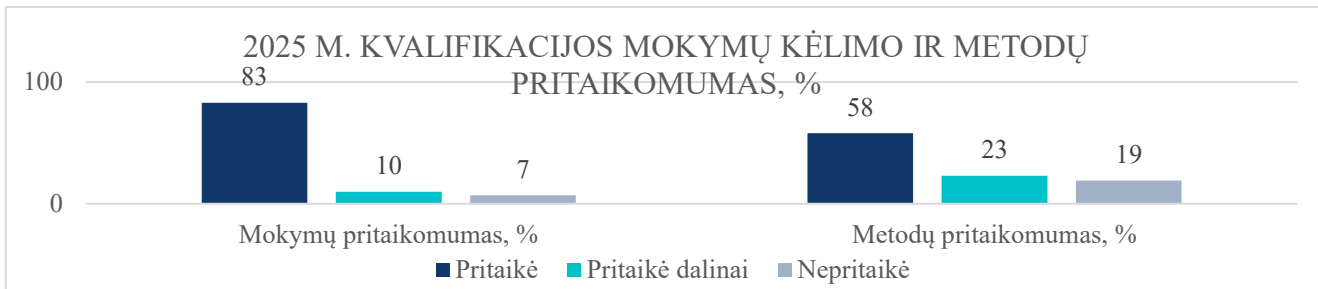
2025 m. kovo 31 d. pakartotinai įgytas EQUASS kokybės sertifikatas.

Tad tikiuosi, kad mūsų visų bendrų pastangų dėka, kokybės sertifikatas taps ne tik ženklas ant sienos, bet ir mūsų įstaigos krypties vėjarodė.

Direktorė Vaida Bendikė

I. REZULTATAI, KURIE PARODO DARBUOTOJŲ ASMENINIO UGDYMOŠI, NUOLATINIO MOKYMOŠI IR TOBULĖJIMO REZULTATUS

9 kriterijus	<i>Socialinių paslaugų teikėjas taiko personalo kvalifikacijos kėlimo priemones remdamasis asmeniniu ugdymosi, nuolatinio mokymosi ir tobulėjimo planu.</i>
1 Rodiklis	<i>Darbuotojų skaičius procentine išraiška, kurie praktiškai pritaikė kvalifikacijos tobulinimo metu įgytas žinias, skaičiaus santykis su bendru kvalifikaciją kėlusiu darbuotojų skaičiumi ataskaitiniais metais.</i>



Igyvendinamumas

Globos namai turi darbuotojų asmeninio ugdymosi, nuolatinio mokymosi ir tobulėjimo efektyvumo rezultatus. „Kvalifikacijos tobulinimo planas“ parengtas 2025-01-29 dieną įstaigos vadovo įsakymu. 2025 m. planas sudarytas pagal kasmetinius darbuotojų individualius veiklos vertinimo planus. Socialinių paslaugų teikėjas metų pabaigoje su kiekvienu darbuotoju metinės veiklos vertinimo metu individualiai aptarė ir sudarė kvalifikacijos tobulinimo planą. 2025 m. darbuotojų anketinės apklausos duomenimis kvalifikacijos kėlimo mokymuose dalyvavo visi 25 darbuotojai, kuriems kvalifikacijos kėlimo mokymai privalomi.

Rezultatų paaiškinimas:

Tyrimo imtis. Socialiniai darbuotojai, sveikatos priežiūros darbuotojai ir kiti darbuotojai, kuriems kvalifikacijos kėlimo mokymai privalomi (25 įstaigos darbuotojai iš 34 darbuotojų).

Duomenų rinkimo instrumentas. 2025 m. kvalifikacijos kėlimo plano analizė, 2025 m. darbuotojų anketa, matuojanti mokymosi efektyvumą.

Gauti rezultatai. Darbuotojų apklausos duomenimis, mokymų pritaikomumas praktinėje veikloje buvo aukštas – 83 % darbuotojų nurodė, kad įgytas žinias pritaikė, 10 % – pritaikė iš dalies, o 7 % – nepritaikė. Tai rodo, kad didžioji dalis mokymų atitinka darbuotojų praktinius poreikius ir prisideda prie paslaugų kokybės gerinimo. Vertinant taikomų metodų pritaikomumą, nustatyta, kad 58 % darbuotojų metodus pritaikė praktikoje, 23 % – pritaikė iš dalies, o 19 % – nepritaikė. Šie rezultatai leidžia daryti išvadą, kad metodų taikymas yra pakankamai efektyvus, tačiau išlieka poreikis toliau stiprinti metodinę pagalbą ir praktinį metodų taikymo palaikymą.

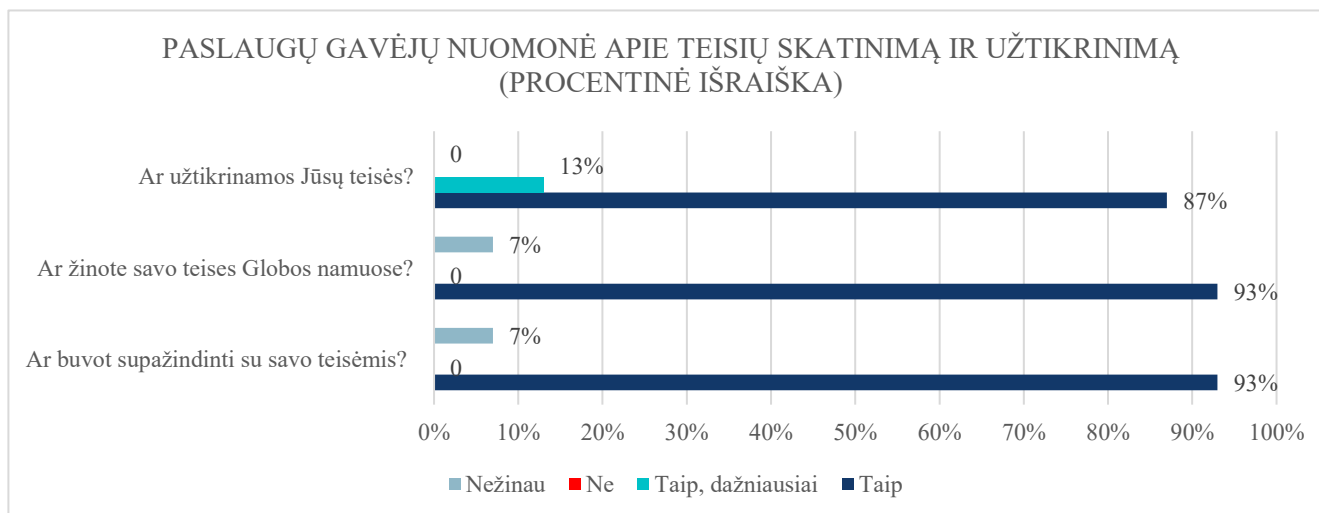
Atlikus 2025 m. kvalifikacijos kėlimo plano analizę gauti duomenys rodo, kad per 2025 m. 80 %. Globos namų darbuotojų kėlė savo profesinę kvalifikaciją po ne mažiau nei 16 ak. val. per metus. Pastebėtina, kad darbuotojai dalyvauja kvalifikacijos kėlimo mokymuose papildomai. 2025 m. dalyvauta 118 kvalifikacijos kėlimo mokymuose (697,5 val.). 2025 m. 33 darbuotojai išklaušė smurto ir priekabiavimo prevencijos, mobilizacijos ir pilietinio pasipriešinimo, pirmosios pagalbos ir defibriliatoriaus naudojimo bei priešgaisrinės saugos mokymus. Palangos miesto Globos namų darbuotojų privalomas kvalifikacijos tobulinimosi organizavimas vyksta vadovaujantis Lietuvos Respublikos Darbo kodeksu, Socialinių paslaugų srities darbuotojų profesinės kompetencijos tobulinimo tvarkos aprašu.

Tobulinimo kryptys:

- 1. įgytų žinių iš kvalifikacijos kėlimo mokymų pristatymas kitiems įstaigos darbuotojams;*
- 2. didelį dėmesį skirti tos pačios srities specialistų gerosios patirties sklaidai (bent 1 kartą į ketvirtį).*

II. ĮSTAIGOS PASLAUGŲ GAVĖJŲ TEISIŲ SKATINIMO IR UŽTIKRINIMO KASDIENINIAME DARBE REZULTATAI

16 kriterijus	<i>Socialinių paslaugų teikėjas vertina savo veiklos efektyvumą pagal tai, kaip skatina ir praktiškai užtikrina paslaugų gavėjų teises visose organizacijos veiklos srityse.</i>
2 Rodiklis	<i>Procentinė išraiška, kiek paslaugų gavėjų žino savo teises ir kiek paslaugų gavėjų teigia, kad jų teisės yra užtikrinamos.</i>



Rezultatų paaiškinimas:

Tyrime dalyvavusių paslaugų gavėjų skaičius: apklaustųjų skaičius – 30 paslaugų gavėjai (iš 40).

Duomenų rinkimo instrumentas: 2025 m. anoniminė Globos namų paslaugų gavėjų apklausa.

Gauti rezultatai rodo, kad paslaugų gavėjų teisės įstaigoje yra tinkamai užtikrinamos ir aktyviai skatinamos.

Didžioji dalis apklaustųjų (87 %) nurodė, kad jų teisės yra užtikrinamos, o 13 % pažymėjo, jog tai vyksta dažniausiai. Neigiamų atsakymų negauta.

93 % paslaugų gavėjų teigė žinantys savo teises globos namuose ir taip pat 93 % nurodė, kad buvo supažindinti su savo teisėmis. Nedidelė dalis respondentų (po 7 %) į šiuos klausimus atsakė „nežinau“, o neigiamų atsakymų nefiksuota.

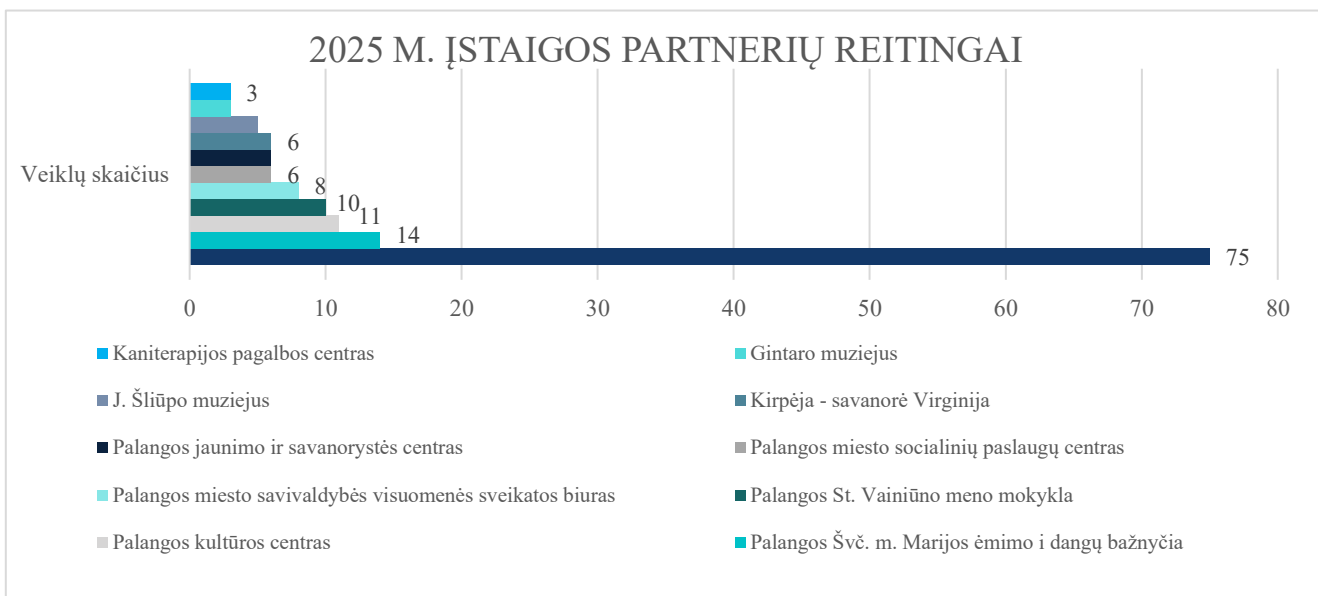
Apklaustos rezultatai patvirtina, kad Globos namuose paslaugų gavėjų teisės yra aiškiai komunikuojamos, suprantamos ir užtikrinamos, o teisų informavimo ir skatinimo praktika yra veiksminga.

Tobulinimo kryptys:

1. 2 kartus per metus paruošti pristatymą lengvai suprantama kalba.

III. ĮSTAIGOS TURIMŲ PARTNERYSČIŲ TEIKIAMOS NAUDOS REZULTATAI

25 kriterijus	<i>Socialinių paslaugų teikėjas įvertina partnerystės rezultatus ir naudą pagal suinteresuotų šalių vertinimą.</i>
3 rodiklis	<i>Įstaigos partnerių reitingas pagal teikiamą naudą suinteresuotoms šalims.</i>



Rezultatų paaiškinimas:

Tyrime dalyvavusių dalyvių skaičius: apklaustų darbuotojų skaičius – 28 iš 34 darbuotojų.

Duomenų rinkimo instrumentas: 2025 m. partnerių organizuojamų renginių statistika, 2025 m. Palangos miesto Globos namų darbuotojų apklausa

Gauti rezultatai: Palangos miesto globos namai turi du deimantinius partnerius, su kuriais bendradarbiauja nuo įstaigos įkūrimo: Lietuvos Raudonasis kryžius ir Palangos Rotary klubas.

Didžiausią veiklų skaičių ir aukščiausią įvertinimą gavo Lietuvos Raudonojo Kryžiaus Vakarų regiono skyriaus Palangos savanorių komanda (75 veiklos), kurios indėlis į paslaugų gavėjų užimtumą, socialinę įtrauktį ir emocinę gerovę yra ypač reikšmingas. Aktyvia veikla taip pat išsiskyrė Palangos Švč. M. Marijos Ėmimo į dangų bažnyčia (14 veiklų), Palangos St. Vainiūno meno mokykla (11 veiklų), Palangos kultūros centras (10 veiklų) ir Palangos miesto savivaldybės visuomenės sveikatos biuras (8 veiklos). Po 6 veiklas organizavo Palangos jaunimo ir savanorystės centras bei Palangos miesto socialinių paslaugų centras, 3 veiklas – J. Šliūpo muziejus, o Kineziterapijos pagalbos centras ir Gintaro muziejus – po 2 veiklas.

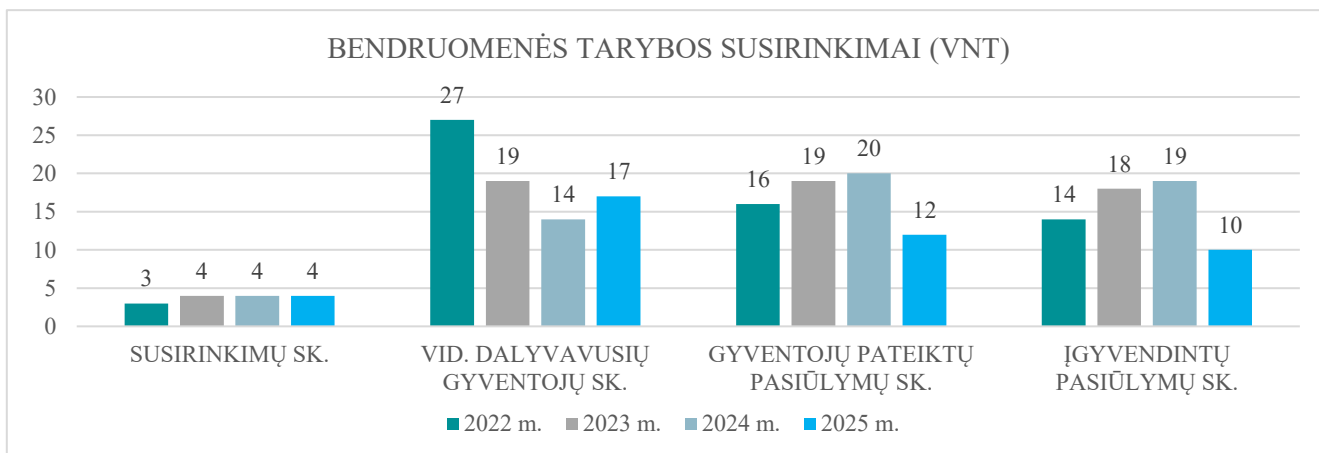
Apibendrinant galima teigti, kad 2025 m. įstaiga plėtojo aktyvų ir įvairiapusį bendradarbiavimą su nevyriausybinėmis organizacijomis, kultūros, švietimo, sveikatos bei religinėmis institucijomis. Partnerystės rezultatai vertintini teigiamai – aktyviausi partneriai reikšmingai prisidėjo prie paslaugų gavėjų gerovės stiprinimo ir teikiamų paslaugų kokybės gerinimo.

Tobulinimo kryptys:

1. renginių vertinimo stendas (planšetė) su šypsenėlėmis (programa).

IV. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮTRAUKIMO Į PASLAUGŲ PLANAVIMĄ, TEIKIMĄ IR VERTINIMĄ REZULTATAI

27 kriterijus	<i>Socialinių paslaugų teikėjas įtraukia paslaugų gavėjus kaip aktyvius dalyvius į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą.</i>
4 Rodiklis	1. Įgyvendintų paslaugų gavėjų pasiūlymų skaičiaus santykis su pateiktais pasiūlymais; 2. Paslaugų gavėjų, kurie dalyvavo paslaugų planavime, teikime ir vertinime skaičius.



Rezultatų paaiškinimas:

Tyrimo imtis: gauta 12 pasiūlymų paslaugų gavėjų tarybos susirinkimų metu (2025 m.)

Duomenų rinkimo instrumentas: 2025 m. 4 paslaugų gavėjų tarybos susirinkimų protokolai.

Gauti rezultatai: 2025 m., vertinti 4 rodikliai – įgyvendintų paslaugų gavėjų pasiūlymų santykis su pateiktais pasiūlymais bei paslaugų gavėjų dalyvavimas paslaugų planavime, teikime ir vertinime, analizuoti bendruomenės tarybos susirinkimų duomenys.

2025 m. suorganizuoti 4 bendruomenės tarybos susirinkimai. Vidutinis dalyvavusių gyventojų skaičius sudarė 17 asmenų. Per metus gyventojai pateikė 12 pasiūlymų, iš kurių 10 buvo įgyvendinti. 2 pasiūlymai neįgyvendinti atsižvelgiant į paslaugų gavėjų sveikatos būklę. Tai rodo aukštą pasiūlymų įgyvendinimo rodiklį ir realų paslaugų gavėjų įtraukimą į sprendimų priėmimo procesus.

Lyginant su ankstesniais metais, matyti, kad 2025 m. išlaikytas stabilus susirinkimų skaičius, tačiau šiek tiek sumažėjo tiek pateiktų, tiek įgyvendintų pasiūlymų, taip pat vidutinis dalyvių skaičius, palyginti su 2024 m. Nepaisant to, įgyvendintų pasiūlymų dalis išlieka reikšminga, o tai patvirtina, kad paslaugų gavėjų nuomonė yra girdima ir į ją atsižvelgiama organizuojant bei tobulinant teikiamas paslaugas.

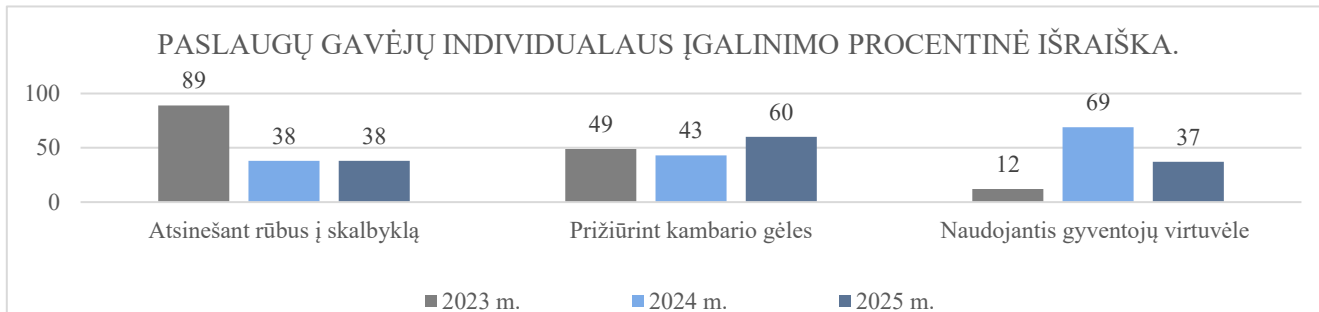
Apibendrinant galima teigti, kad 2025 m. bendruomenės tarybos veikla išliko aktyvi, o paslaugų gavėjų dalyvavimas planuojant ir vertinant paslaugas – nuoseklus bei prasmingas.

Tobulinimo kryptys:

1. skatinti aktyvesnę įsitraukimą, nuomonės išsakymą visomis temomis;
2. aktyvinti Globos namų tarybos veiklą ir pasiūlymų skaičių.

V. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮGALINIMO REZULTATAI

29 kriterijus	<i>Socialinių paslaugų teikėjas taiko specifines priemones, kad personalas ir paslaugų vartotojai suprastų, didintų ir gerintų paslaugų gavėjų įgalinimą.</i>
5 Rodiklis	<i>Paslaugų gavėjų individualaus įgalinimo procentinė išraiška.</i>



Rezultatų paaiškinimas:

Tyrimo imtis: 2025 m. apklaustųjų skaičius – 30 paslaugų gavėjai (iš 40), Globos namų darbuotojai.

Duomenų rinkimo instrumentas: Paslaugų gavėjų apklausų 2023 - 2025 m. metu gautų duomenų palyginimas individualaus įgalinimo srityse.

Individualus įgalinimas - kiekvienas paslaugų gavėjas kartu su darbuotoju aptaria, koku metu bus skalbiami rūbai ir kada galima juos atnešti į skalbyklą. Aptariama ir paslaugų gavėjų kambariuose esančių gėlių priežiūra bei Globos namų paslaugų gavėjų virtuvėlės naudojimas.

Gauti rezultatai: remiantis 2025 m. paslaugų gavėjų įgalinimo išraiškos gautais rezultatais atsiskleidžia, kad iš 30 paslaugų gavėjų – darbuotojų vertinimu - 13 paslaugų gavėjų gebėtų iš dalies savarankiškai veikti, tačiau tik 5 (38 %) paslaugų gavėjai atsineša savo rūbus į skalbyklą, 18 (60 %) paslaugų gavėjų prižiūri kambarines gėles savo kambariuose ir 11 (37 %) paslaugų gavėjų naudojami Globos namų paslaugų gavėjams įrengta virtuvėlė.

Palyginus 2023 – 2025 m. duomenis, matyti individualaus įgalinimo sričių pokyčiai. Vertinant galimybę savarankiškai atsinešti drabužius į skalbyklą, 2023 m. rodiklis siekė 89 %, o 2024 m. ir 2025 m. – po 38 %. Rodiklio sumažėjimas gali būti siejamas su paslaugų gavėjų sveikatos būklės pokyčiais ar padidėjusiu pagalbos poreikiu, todėl šioje srityje tikslinga stiprinti motyvavimo ir savarankiškumo skatinimo priemones.

Kambario gėlių priežiūros srityje stebima teigiama tendencija: 2023 m. rodiklis sudarė 49 %, 2024 m. – 43 %, o 2025 m. išaugo iki 60 %. Tai rodo didėjančią gyventojų įsitraukimą į kasdienes veiklas ir stiprėjančią atsakomybės už savo aplinką jausmą.

Naudojimosi gyventojų virtuvėle srityje 2023 m. rodiklis siekė 12 %, 2024 m. pakilo iki 69 %, o 2025 m. sudarė 37 %. 2024 m. fiksuotas ženklus augimas atspindi sėkmingai taikytas įgalinimo priemones, tačiau 2025 m. sumažėjimas leidžia daryti prielaidą apie kintančius gyventojų poreikius ar sveikatos galimybes.

Apibendrinant galima teigti, kad individualaus įgalinimo rezultatai skirtingose srityse išlieka nevienodi. Pastebimas teigiamas pokytis aplinkos priežiūros veiklose, tačiau skalbimo ir virtuvėlės naudojimo srityse reikalingas nuoseklesnis savarankiškumo stiprinimas, atsižvelgiant į kiekvieno paslaugų gavėjo individualias galimybes. Individualus įgalinimas išlieka svarbia globos namų veiklos kryptimi, siekiant didinti gyventojų savarankiškumą ir gerinti jų gyvenimo kokybę.

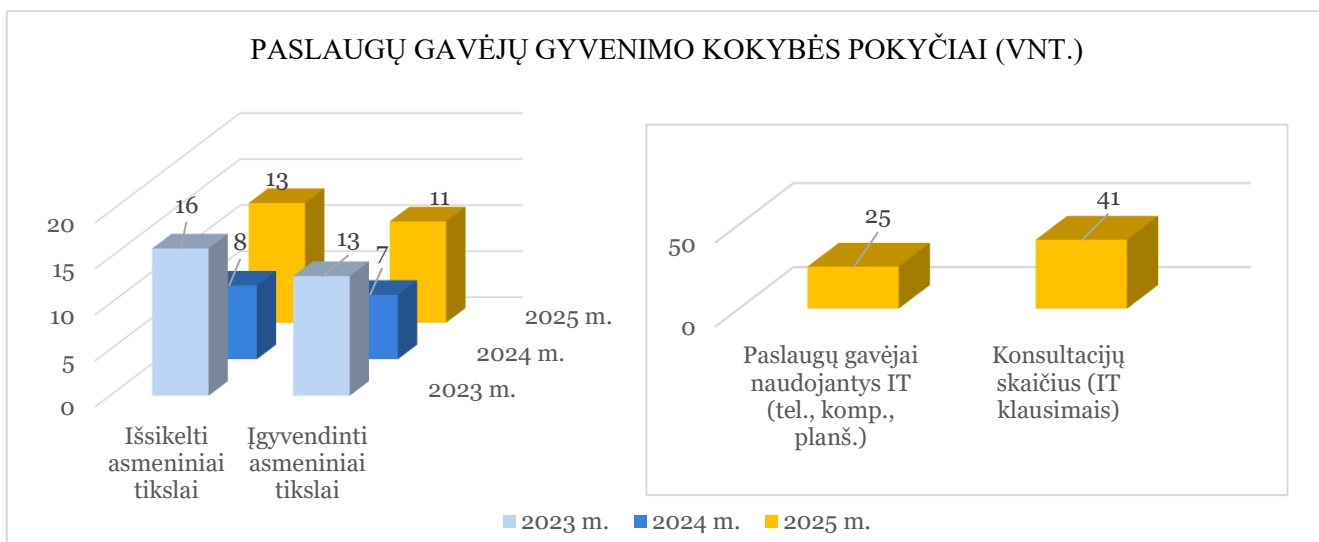
Tobulinimo kryptys:

1. 2026 metais sukurti naujus įgalinimo rodiklius:

- savarankiškas knygų skaitymas „Skaityau 30 min.“. Skaitymas siejamas su lėtesniu smegenų senėjimu bei kognityvinių funkcijų išlaikymu suaugusiesiems, lavina dėmesio koncentraciją, atmintį, plečia žodyną ir skatina neuroplastiškumą;
- savarankiškas valgymas (paslaugų gavėjų, valgančių su darbuotojo pagalba, aktyvinimas, skatinant asmenį kuo daugiau veiksmų atlikti savarankiškai);
- susikurti individualią „prisiminimų dėžutę“ (kiekvienam paslaugų gavėjui).

VI. PASLAUGŲ GAVĖJŲ GYVENIMO KOKYBĖS GERINIMO REZULTATAI

32 kriterijus	<i>Socialinių paslaugų teikėjas turi aiškią paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės koncepciją ir vykdo veiklą, grindžiamą paslaugų gavėjų poreikių vertinimu, siekiant pagerinti jų gyvenimo kokybę.</i>
6 Rodiklis	<i>Paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės pokyčiai (vnt.)</i>



Rezultatų paaiškinimas:

Tyrimo imtis: 51 paslaugų gavėjai per 2025 m. gavę ilgalaikės socialinės globos paslaugas.

Duomenų rinkimo instrumentas: 2025 m. Globos namų paslaugų gavėjų apklausa, ISGP analizė.

Gauti rezultatai: analizuojant 2023–2025 m. laikotarpio duomenis, matyti nuoseklūs, nors ir nevienodi paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės pokyčiai. Išsikeltų asmeninių tikslų srityje 2023 m. fiksuotas aukščiausias rezultatas (16 atvejų), 2024 m. stebimas sumažėjimas (8 atvejai), tačiau 2025 m. rodiklis vėl išaugo iki 13 atvejų. Tai rodo, kad paslaugų gavėjų motyvacija ir gebėjimas kelti asmeninius tikslus po laikino sumažėjimo stiprėja.

Įgyvendintų asmeninių tikslų rodiklis išlieka santykinai stabilus: 2023 m. – 13 atvejų, 2024 m. – 7 atvejai, o 2025 m. – 11 atvejų. Nors 2024 m. pastebėtas sumažėjimas, 2025 m. matomas reikšmingas pakilimas, rodantis gerėjančius paslaugų gavėjų gebėjimus siekti užsibrėžtų tikslų.

Papildomi 2025 m. duomenys atskleidžia IT technologijų naudojimo ir konsultavimo svarbą: 25 paslaugų gavėjai naudojo IT priemones (telefonu, kompiuteriu, planšete), o suteiktų IT konsultacijų skaičius siekė 41. Tai rodo aktyvų paslaugų teikėjo įsitraukimą stiprinant skaitmeninius įgūdžius bei didėjančią paslaugų gavėjų poreikį pagalbai naudojantis technologijomis.

Apibendrinant galima teigti, kad 2025 m. fiksuojamas teigiamas pokytis lyginant su 2024 m., ypač asmeninių tikslų srityje. Tačiau rezultatai dar nepasiekia 2023 m. lygio visose srityse, todėl išlieka poreikis toliau stiprinti individualų darbą su paslaugų gavėjais, skatinti jų motyvaciją bei plėtoti skaitmeninių kompetencijų ugdymą.

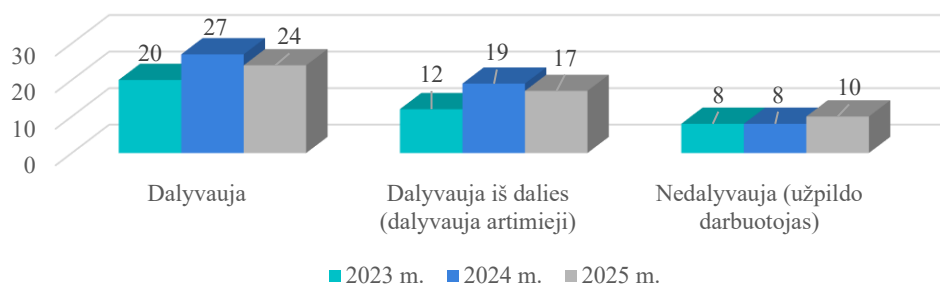
Tobulinimo kryptys:

1. asmeninių tikslų formavimo ir motyvacijos stiprinimas. Skatinti paslaugų gavėjus aktyviau kelti individualius tikslus, taikant motyvavimo priemones, individualius pokalbius;

VII. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮTRAUKIMAS Į INDIVIDUALIŲ PLANŲ (ISGP) RENGIMĄ REZULTATAS

35 kriterijus	<i>Socialinių paslaugų teikėjas įtraukia paslaugų gavėjus į Individualaus plano rengimą ir peržiūrą, kad užtikrintų paslaugų gavėjo asmeninį indėlį į jo/jos Individualų planą.</i>
7 Rodiklis	<i>Paslaugų gavėjų įtraukimas į ISGP sudarymą (vnt.)</i>

PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮTRAUKIMAS Į ISGP RENGIMĄ.



Rezultatų paaiškinimas:

Tyrimo imtis: 51 paslaugų gavėjai per 2025 m. gavę ilgalaikes socialinės globos paslaugas.

Duomenų rinkimo instrumentas: Duomenų rinkimo instrumentas, naudojamas Palangos miesto Globos namuose 2025 m., buvo skirtas įvertinti paslaugų gavėjų įtraukimą į individualių socialinės globos planų (ISGP) rengimą, remiantis apklausos rezultatais. Apklausos duomenys parodė, kad 2025 m. 24 paslaugų gavėjų aktyviai dalyvavo ISGP sudarymo procese, 17 dalyvavo iš dalies (dalyvavo jų artimieji), o kitoje situacijoje darbuotojai savarankiškai sudarė planą.

Gauti rezultatai: 2025 m. Palangos miesto Globos namų apklausa parodė paslaugų gavėjų įtraukimą į individualių socialinės globos planų (ISGP) rengimą, apimant 51 gavėją, gavusius ilgalaikes socialinės globos paslaugas. Iš jų 24 (47%) aktyviai dalyvavo ISGP sudaryme, 17 (33%) – iš dalies per artimuosius, o 10 (20%) planus sudarė darbuotojai savarankiškai.

Diagrama rodo tendenciją 2023–2025 m.: aktyvus dalyvavimas išaugo nuo 20 (2023 m.) iki 27 (2024 m.), bet 2025 m. sumažėjo iki 24; iš dalies dalyvavimas šoktelėjo nuo 8 iki 17 ir išliko stabilus; nedalyvavimas svyravo nuo 10 iki 12 ir grįžo prie 10. Tai reiškia, kad daugiau nei 80 % gavėjų ar jų atstovų prisidėjo prie planų, atitinkant Lietuvos socialinės globos normas, pabrėžiančias asmens įtraukimą.

Globos namai siekia kuo labiau individualizuoti kiekvieno paslaugų gavėjo poreikius, atliepti jo geriausius interesus. Paslaugų gavėjai skatinami aktyviai įsitraukti į ISGP rengimą, nuolat tariamasi dėl ISGP plano sudarymo ir jo tobulinimo su asmeniui svarbiais artimais giminaičiais, specialistų komanda.

Dėl riboto paslaugų gavėjų artimųjų dalyvavimo užpildant bendradarbiavimo anketas, rekomenduojama artimuosius aktyviai įtraukti į plano ir rezultatų aptarimą gyvu būdu (telefoniniu skambučiu arba tiesioginiu susitikimu).

Pažymėtina, kad paslaugų gavėjai kurie nedalyvavo ISGP dėl negalios, sveikatos sutrikimų, turimo neveiksnumo ar kitų priežasčių negali išreikšti nuomonės ar priimti sprendimų dėl savo situacijos ir geriausių poreikių užtikrinimo.

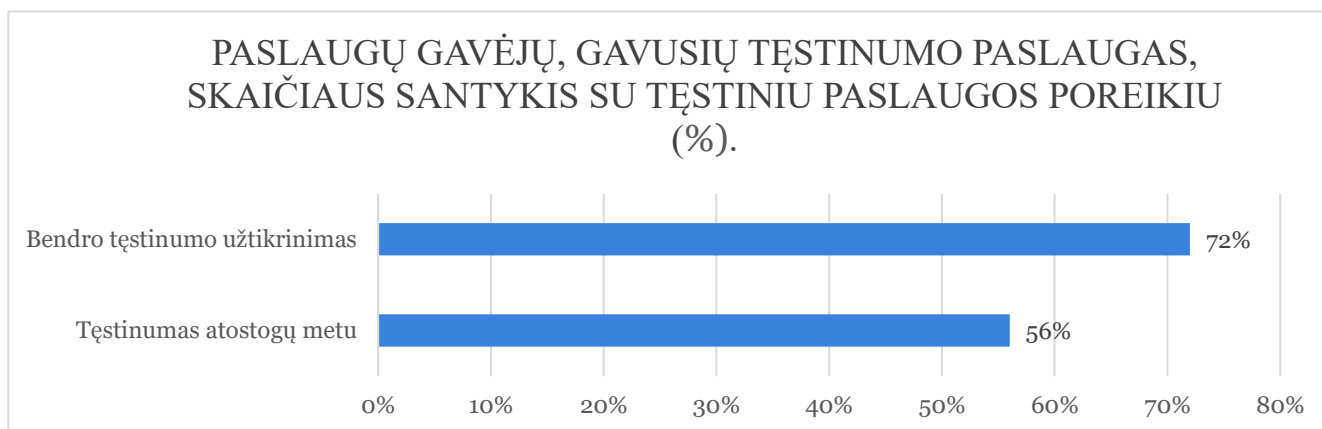
Tobulinimo kryptys:

1. artimųjų ir atstovų įtraukimo kokybės gerinimas (stiprinti komunikaciją su artimaisiais, aiškiau apibrėžti jų vaidmenį ISGP procese ir dažniau įtraukti juos į tarpinį plano peržiūrėjimą);

2. alternatyvių įtraukimo metodų plėtra asmenims, negalintiems išreikšti nuomonės (stebėsena, elgesio analizė, sensorinės priemonės ar multidisciplininis vertinimas).

VIII. PASLAUGŲ TEIKIMO TĘSTINUMO REZULTATAS

36 kriterijus	<i>Socialinių paslaugų teikėjas užtikrina, kad paslaugų gavėjui būtų prieinamas paslaugų tęstinumas nuo ankstyvosios intervencijos iki paramos ir palaikymo po paslaugos suteikimo priklausomai nuo bėgant laikui besikeičiančių reikalavimų.</i>
8 Rodiklis	<i>Paslaugų gavėjų, gavusių tęstinumo paslaugas, skaičiaus santykis su visais paslaugų gavėjais (procentais) per ataskaitinius metus.</i>



Rezultatų paaiškinimas:

Tyrimo imtis: 2025 m. ilgalaikės socialinės globos paslaugas gavo 51 paslaugų gavėjas.

Duomenų rinkimo instrumentas: atlikta 2025 m. paslaugų gavėjų, kuriems buvo reikalingos tęstinumo paslaugos, registrų analizė. Vertintas paslaugų gavėjų, kuriems buvo suteiktos tęstinumo paslaugos, skaičiaus santykis su bendru nustatytu tęstinumo paslaugų poreikiu per ataskaitinius metus.

Gauti rezultatai: atlikus registro duomenų analizę nustatyta, kad per ataskaitinius metus paslaugų tęstinumas buvo užtikrintas 53 kartus, o tai sudaro apie 72 % visų nustatytų tęstinumo paslaugų poreikio atvejų. Šis rodiklis parodo, kad daugeliu atvejų įstaiga gebėjo užtikrinti reikalingą paslaugų tęstinumą – buvo teikiamos informavimo ir konsultavimo paslaugos, palaikomas ryšys su paslaugų gavėjais, jų artimaisiais bei sveikatos priežiūros specialistais, prireikus bendradarbiavo su sveikatos priežiūros specialistais bei tarpininkavo organizuojant reikalingų vaistų ar kitų priemonių perdavimą.

Taip pat buvo analizuotas paslaugų tęstinumas paslaugų gavėjams išvykstant atostogų už įstaigos ribų. Per 2025 m. gauti 45 paslaugų gavėjų prašymai išvykti atostogų, iš kurių 25 atvejais buvo užtikrintas paslaugų tęstinumas. Tai sudaro 56 % visų prašymų. Šiais atvejais įstaigos darbuotojai teikė informavimo ir konsultavimo paslaugas, palaikė ryšį su paslaugų gavėjais ir jų artimaisiais.

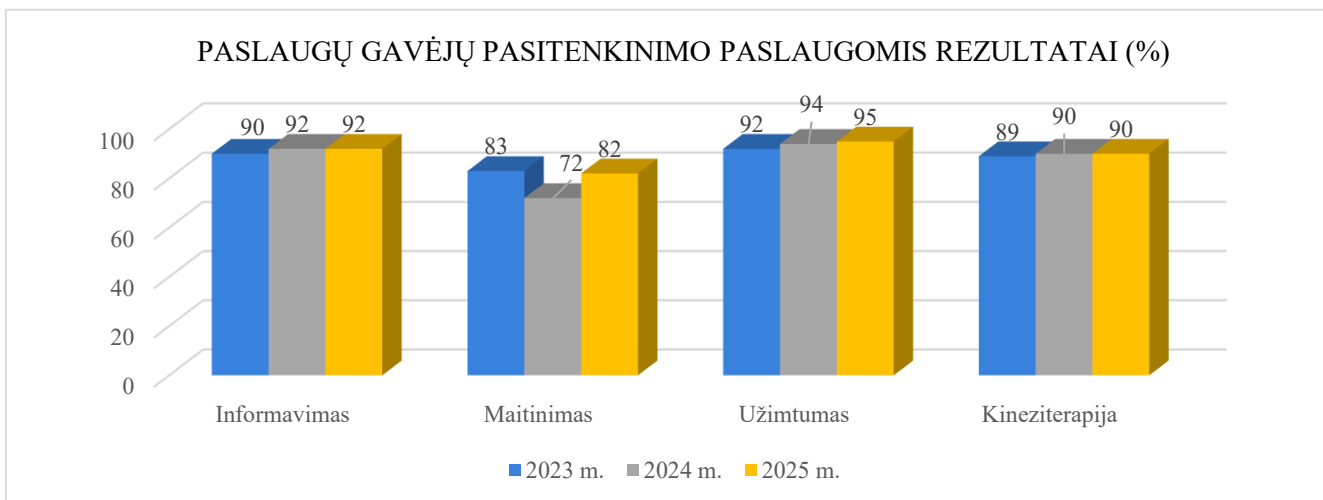
Gauti rezultatai rodo, kad paslaugų tęstinumas dažniau užtikrinamas įprastomis paslaugų teikimo sąlygomis, o paslaugų gavėjams laikinai išvykus atostogų iš įstaigos jis užtikrinamas kiek daugiau nei pusei atvejų, todėl šioje srityje svarbu toliau stiprinti bendradarbiavimą su paslaugų gavėjais ir jų artimaisiais.

Tobulinimo kryptys:

1. paslaugų tęstinumo užtikrinimo stiprinimas paslaugų gavėjų atostogų metu (išvykus ilgesniam nei 3 dienų laikotarpiui);

IX. TEIKIAMŲ PASLAUGŲ NAUDOS PASLAUGŲ GAVĖJAMS REZULTATAS

43 kriterijus	<i>Socialinių paslaugų teikėjas fiksuoja suteiktų paslaugų rezultatus ir naudą paslaugų gavėjui individualiu požiūriu.</i>
9 Rodiklis	<i>Paslaugų gavėjų atsiliepimai apie paslaugas, procentinė išraiška.</i>



Rezultatų paaiškinimas:

Tyrimo imtis: apklaustųjų skaičius – 30 (iš 40 paslaugų gavėjų).

Duomenų rinkimo instrumentas: 2025 m. Palangos miesto globos namų paslaugų gavėjų anketa.

Gauti rezultatai: 2023–2025 m. paslaugų gavėjų apklausos rezultatai rodo aukštą bendrą pasitenkinimą teikiamomis Globos namų paslaugomis bei tam tikrus svyravimus atskirose srityse.

Informavimo srityje matomas nuoseklus augimas – nuo 90 % 2023 m. iki 92 % 2024 m. ir 92 % 2025 m., kas rodo gerėjančią komunikaciją ir informacijos prieinamumą paslaugų gavėjams. Maitinimo vertinimas 2023 m. siekė 83 %, tačiau 2024 m. sumažėjo iki 72 %, o 2025 m. pagerėjo iki 82 %, tačiau išliko žemesnis nei 2023 m., todėl ši sritis išlieka tobulintina. Užimtumo srityje fiksuojami itin aukšti rezultatai visais analizuojamais metais – 92 % 2023 m., 94 % 2024 m. ir 95 % 2025 m., kas rodo, kad organizuojamos veiklos yra labai palankiai vertinamos ir atitinka paslaugų gavėjų poreikius. Kineziterapijos paslaugų vertinimas 2023 m. sudarė 89 %, 2024 m. 90 %, o 2025 m. išliko 90 %, atskleidamas pagerėjusią šių paslaugų kokybę.

Sveikatos priežiūros ir asmeninės higienos paslaugos visais analizuojamais metais (2023, 2024 ir 2025 m.) įvertintos maksimaliai – 100 proc. Tai patvirtina aukštą šių paslaugų kokybę, jų prieinamumą bei atitikimą paslaugų gavėjų poreikiams.

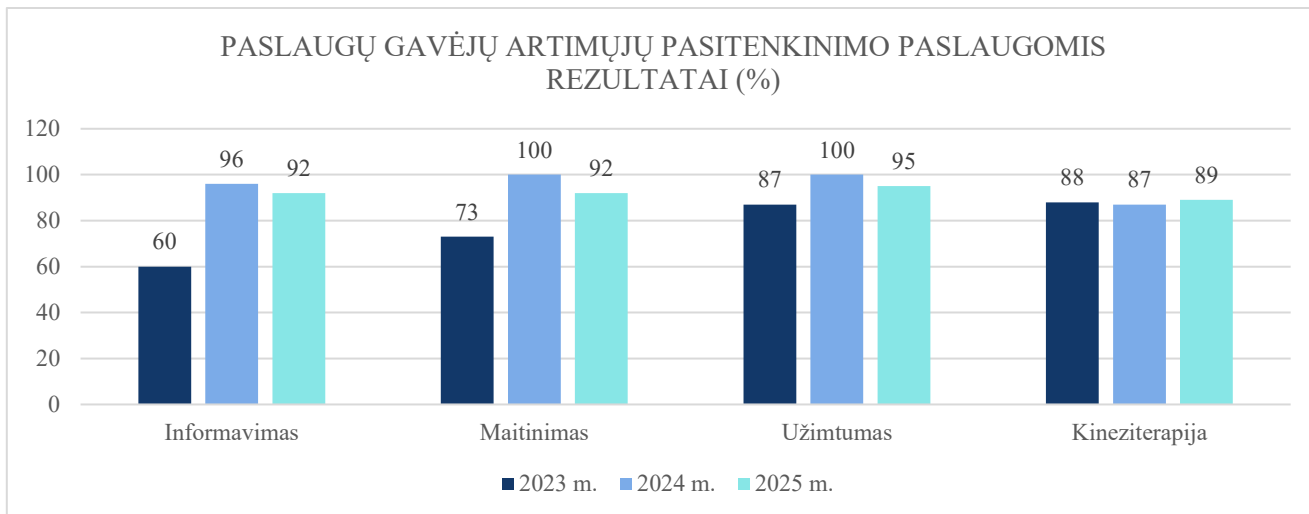
Apibendrinant galima teigti, kad didžioji dalis paslaugų vertinamos teigiamai, ypač užimtumo ir informavimo sritys, tuo tarpu maitinimo paslaugoms reikalingas didesnis dėmesys siekiant užtikrinti nuoseklų kokybės augimą.

Tobulinimo kryptys:

1. maitinimo paslaugų kokybė ir organizavimas: gerinti maisto kokybę, įvairovę, atitikimą individualiems poreikiams bei stiprinti grįžtamojo ryšio rinkimą ir jo panaudojimą paslaugų gerinimui;
2. toliau gerinti informacijos aiškumą ir prieinamumą (ypač individualiai informuojant paslaugų gavėjus).

X. PASLAUGŲ GAVĖJŲ IR KITŲ SVARBIŲ SUINTERESUOTŲ ŠALIŲ PASITENKINIMO REZULTATAS

45 kriterijus	<i>Socialinių paslaugų teikėjas atlieka paslaugų gavėjų ir visų suinteresuotųjų šalių pasitenkinimo apžvalgą.</i>
10 Rodiklis	<i>Teigiamų paslaugų gavėjų artimųjų atsiliepimų apie pasitenkinimą Globos namų veikla, procentinė išraiška.</i>



Rezultatų paaiškinimas:

Tyrimo imtis: apklaustųjų skaičius – 37 (iš 40 paslaugų gavėjų artimųjų).

Duomenų rinkimo instrumentas: 2023-2025 m. paslaugų gavėjų artimųjų pasitenkinimo paslaugomis anketinių apklausų rezultatų palyginimas.

Gauti rezultatai: 2023–2025 m. paslaugų gavėjų artimųjų apklausos rezultatai rodo, kad bendras pasitenkinimas Globos namų teikiamomis paslaugomis yra aukštas. Informavimo srityje 2023 m. pasitenkinimas siekė 60 %, 2024 m. ženkliai padidėjo iki 96 %, o 2025 m. išliko aukštas – 92 %, kas rodo esminį komunikacijos su artimaisiais pagerėjimą ir stabilizavimą. Maitinimo vertinimas per analizuojamą laikotarpį taip pat gerėjo: nuo 73 % 2023 m. iki 100 % 2024 m., o 2025 m. nežymiai sumažėjo iki 92 %, tačiau išliko labai aukštas. Užimtumo srityje pasitenkinimas padidėjo nuo 87 % 2023 m. iki 100 % 2024 m., o 2025 m. sudarė 95 %, rodydamas, kad organizuojamos veiklos yra itin palankiai vertinamos ir atitinka paslaugų gavėjų poreikius. Kineziterapijos paslaugos visą laikotarpį išlaikė stabilų aukštą įvertinimą – 88 % 2023 m., 87 % 2024 m. ir 89 % 2025 m.

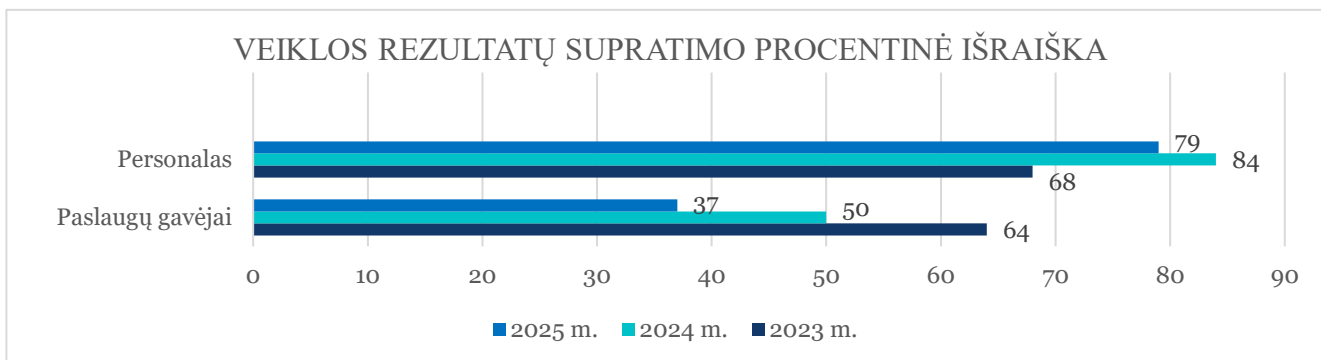
Paslaugų gavėjų artimųjų vertinimai patvirtina, kad teikiamų paslaugų kokybė yra aukšta, o įgyvendintos tobulinimo priemonės buvo veiksmingos. Pasiękti rezultatai rodo tikslingą ir nuoseklų įstaigos darbą, orientuotą į paslaugų gavėjų ir jų artimųjų poreikius.

Tobulinimo kryptys:

1. *informavimo ir komunikacijos su artimaisiais stiprinimas;*
2. *pakeisti Palangos miesto globos namų paslaugų gavėjų artimųjų pasitenkinimo paslaugomis anketą taip, kad paslaugų gavėjų artimieji galėtų konkrečiai įvardinti netenkinamas paslaugas ir išskirti sritis, kuriose įstaigai reikia tobulėti.*

XI. REZULTATAS. AR PASLAUGŲ GAVĖJAI, PERSONALAS IR KITOS SUINTERESUOTOS ŠALYS SUPRANTA VEIKLOS REZULTATĄ

46 Rodiklis	<i>Socialinių paslaugų teikėjas teikia prieinamą, lengvai suprantamą informaciją apie užfiksuotus rezultatus, įskaitant apklausų rezultatus.</i>
11 Rodiklis	<i>Darbuotojų ir paslaugų gavėjų supratimo apie Globos namų vykdomą veiklą, tikslus ir siektinus rezultatus, procentinė išraiška</i>



Rezultatų paaiškinimas:

Tyrimo imtis: 28 darbuotojas (iš 34), 30 paslaugų gavėjų (iš 40).

Duomenų rinkimo instrumentas: 2025 m. Palangos miesto Globos namų darbuotojų apklausa, 2025 m. Globos namų paslaugų gavėjų apklausa.

Gauti rezultatai: 2025 m. personalo veiklos rezultatų supratimo rodiklis siekia 68 %. Palyginti su ankstesniais metais, 2023 m. šis rodiklis sudarė 79 %, o 2024 m. – 84 %, todėl 2025 m. fiksuojamas sumažėjimas. Nepaisant to, daugiau nei du trečdaliai darbuotojų supranta įstaigos veiklą, tikslus ir siekiamus rezultatus.

Paslaugų gavėjų atliekama apklausa buvo siekiama išsiaiškinti, ar jiems yra suprantama įstaigos vykdoma veikla, ar yra aiškūs tikslai ir siektini rezultatai. Paslaugų gavėjų supratimo rodiklis 2025 m. siekia 37 %, ir, lyginant su ankstesniais metais, yra mažiausias per trejų metų laikotarpį. 2024 m. jis sudarė 50 %, o 2023 m. – 64 %. Tai rodo mažėjančią paslaugų gavėjų supratimo tendenciją ir leidžia daryti prielaidą, kad būtina stiprinti informacijos pateikimo aiškumą, prieinamumą bei komunikacijos formas, siekiant užtikrinti geresnį veiklos rezultatų suvokimą.

Įstaigos paslaugų gavėjai ir darbuotojai yra supažindinami su įstaigos veikla, tikslais, siektiniais ir pasiektais rezultatais aptariant ir išdiskutuojuant juos visuotinių susirinkimų metu, paslaugų gavėjų tarybos susirinkimų metu. Globos namų darbuotojų ir paslaugų gavėjų supažindinimas bei pasiūlymų teikimas yra protokoluojami. 2023-2025 m. visuotinio darbuotojų ir paslaugų gavėjų, paslaugų gavėjų tarybos susirinkimų protokolų analizė atskleidė, kad susirinkimų metu yra pristatomi įstaigos veiklos rezultatai tiek paslaugų gavėjams, tiek darbuotojams, patvirtinamos tvarkos, tarnybų nuostatai, tariamasi kitais aktualiais klausimais su paslaugų gavėjais ir darbuotojais. Paslaugų gavėjams, jų artimiesiems paruošiama svarbiausių ir aktualių temų suvestinė ir lankstinukai, informaciniuose stenduose pateikiama informacija susipažinimui bei aptariama ir išaiškinama bendruomenės susirinkimų metu. Metinė veiklos ataskaita ir planai skelbiami ir viešinami Palangos miesto Globos namų internetiniame puslapyje www.palangosgnamai.lt

Tobulinimo kryptys:

1. komunikacijos su paslaugų gavėjais aiškumo ir prieinamumo stiprinimas. Naudoti paprastesnę kalbą, daugiau vizualinių priemonių, pavyzdžių, taip pat dažniau individualiai paaiškinti įstaigos tikslus ir veiklą.

2. darbuotojų įsitraukimo ir informacijos įsisavinimo gerinimas. Organizuoti trumpus tikslų aptarimus, naudoti aiškesnes rezultatų suvestines bei užtikrinti, kad informacija būtų ne tik pateikiama, bet ir suprantama (įstaigos vadovui pristatant metinės veiklos ataskaitą).

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

50 Rodiklis	<i>Socialinių paslaugų teikėjas imasi gerinimo iniciatyvų lygindamas požiūrių efektyvumą, paslaugų teikimo rezultatus, veiklą ir paslaugų gavėjų gautus rezultatus.</i>
12 Rodiklis	<i>Palangos miesto Globos namų veiklos palyginimo rezultatų lentelė: palyginimas su Šiaulių ir Lauksargių globos namais, numatyti veiklos gerinimo veiksmai.</i>

***Rezultatų paaiškinimas:** 2025 m įstaigos darbuotojai vyko į kitus globos namus pasilyginimui dėl teikiamų paslaugų kokybės.*

Palyginimo sritis	Šiaulių miesto savivaldybės globos namai	Lauksargių globos namai
Kokios užimtumo veiklos organizuojamos asmenims su sunkia negalia (negalintiems pasėdėti neįgaliojo vežimėlyje)?	Užimtumo veiklos organizuojamos individualiai pagal gyventojų būklę. Asmenims su sunkia negalia, negalintiems sėdėti, jos dažniausiai vyksta kambaryje ar lovoje. Taikomos meninės, sensorinės, pažintinės ir muzikos terapijos veiklos, taip pat pasyvi kineziterapija.	Užimtumas pritaikomas individualiai, o sunkios būklės gyventojams veiklos dažniausiai vyksta kambaryje. Daugiausia dėmesio skiriama sensorinei stimuliacijai, muzikos terapijai, bendravimui ir pasyviai priežiūrai, siekiant palaikyti fizinę būklę ir emocinę gerovę.
Kokią savo įstaigos veiklą, įrangą, priemonę didžiuojatės, kodėl?	Plačiu užimtumo veiklų spektru ir taikomomis terapijomis, ypač sensorinėmis, meninėmis ir muzikos veiklomis, kurios pritaikomos net sunkiausią negalią turintiems gyventojams. Taip pat svarbi specializuota įranga, leidžianti saugiai slaugyti ir aktyvinti net gulintčius asmenis (pvz., funkcinės lovos, kėlimo priemonės). Ši įstaiga išsiskiria tuo, kad didelis dėmesys skiriamas individualiam žmogui, jo emocinei būklei ir socialiniam įtraukimui.	Individualia priežiūra ir artimu ryšiu su gyventojais. Nors veiklų spektras kuklesnis, didelis dėmesys skiriamas kasdienės priežiūros kokybei, paprastoms, bet prasmingoms veikloms bei jaukiai aplinkai. Įstaigoje svarbios slaugos priemonės ir bazinė įranga, užtikrinanti gyventojų komfortą, o pagrindinė stiprybė – dėmesys žmogui ir jo emocinei gerovei.
Kaip pritraukiate ir palaikote bendravimą su įstaigos partneriais. Kokios naudos iš partnerių gaunate?	Aktyviai bendradarbiaudami su vietos bendruomene, nevyriausybėmis, organizacijomis, ugdymo įstaigomis ir savanoriais. Ryšiai palaikomi organizuojant bendrus renginius, šventes, edukacines veiklas, kviečiant partnerius į įstaigą bei dalyvaujant projektuose. Iš partnerių gaunama nauda – papildomos užimtumo veiklos gyventojams, savanorių pagalba, kultūriniai renginiai, specialistų konsultacijos bei didesnė socialinė integracija.	Bendravimą su partneriais palaikome per vietos bendruomenę, socialinius partnerius ir pavienius savanorius. Dažniausiai organizuojami bendri minėjimai, susitikimai ar nedidelės veiklos įstaigoje. Partnerių nauda – emocinė parama gyventojams, bendravimo galimybės, paprastos užimtumo veiklos bei pagalba kasdienėje priežiūroje.
Ar vykdoma savanorystė? Kokioje srityje padeda savanoriai, kokią naudą iš jų gaunate?	Savanorystė vykdoma ir yra aktyviai skatinama. Savanoriai dažniausiai padeda užimtumo veiklose – bendrauja su gyventojais, dalyvauja renginiuose, padeda organizuoti kūrybines, muzikines ar pažintines veiklas, taip pat skiria individualų dėmesį vienišiams ar mažiau savarankiškiems asmenims. Iš savanorių įstaiga gauna didesnę socialinį aktyvumą, daugiau emocinio bendravimo gyventojams, papildomą pagalbą darbuotojams ir įvairesnį laisvalaikio turinį.	Savanoriai padeda paprastose veiklose – bendrauja su gyventojais, lanko juos, dalyvauja šventėse ar nedidelėse užimtumo veiklose. Didžiausia jų nauda – emocinis palaikymas gyventojams, vienišumo mažinimas ir papildoma pagalba kasdienėje veikloje, kuri pagerina gyvenimo kokybę įstaigoje.
Kaip motyvuojami darbuotojai dirbti	Darbuotojai motyvuojami derinant finansines ir nefinansines priemones.	Darbuotojų motyvacijai daug dėmesio skiriama per darbo aplinką ir tarpusavio

kokybiškiau? Kokias taikomos motyvacinės priemonės?	Taikomas darbo užmokestis, priedai už papildomą krūvį, kvalifikacijos kėlimo galimybės (mokymai, seminarai), taip pat profesinio augimo skatinimas. Svarbios ir vidinės motyvacinės priemonės – geresnės darbo sąlygos, komandinė pagalba, pripažinimas už gerą darbą bei galimybė dalyvauti sprendimų priėmime. Taip pat vertinamas emocinis palaikymas, nes darbo pobūdis yra emociškai sudėtingas.	santykius. Naudojami pagrindiniai finansiniai skatinimai, suteikiamos mokymosi ir kvalifikacijos kėlimo galimybės. Taip pat svarbi geranoriška atmosfera, vadovų palaikymas, lankstus darbo organizavimas bei padėka už įdėtą darbą. Motyvaciją stiprina ir bendruomeniškumo jausmas bei galimybė tiesiogiai matyti savo darbo poveikį gyventojų gyvenimo kokybei.
---	---	--

Tobulinimo kryptys:

- 1. Palangos miesto globos namuose įrengti sensorinį kambarį;*
- 2. Plėsti užimtumo veiklų įvairovę.*