

**EQUASS KOKYBĖS SISTEMOS REZULTATŲ
ANALIZĖ VŠĮ „VILTIES ERDVĖ“
UŽ 2025 METUS**

Parengė:
Socialinė darbuotoja
Loreta Virkutienė

2026-04-30

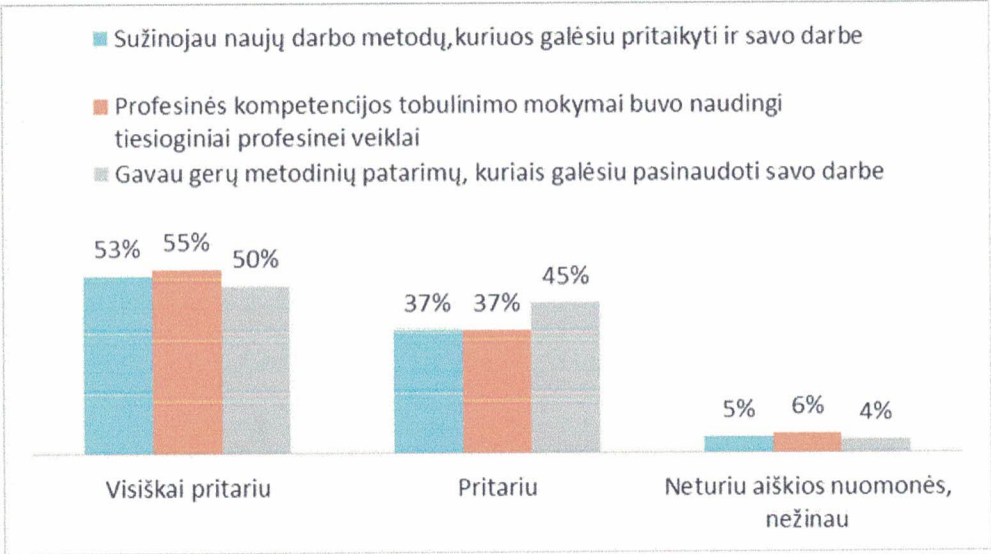
TURINYS

VŠĮ „VILTIES ERDVĖ“ EQUASS REZULTATAI UŽ 2025 M.

1. DARBUOTOJŲ ASMENINIO UGDYMOSI, NUOLATINIO MOKYMOSI IR TOBULĖJIMO EFEKTYVUMAS	3
2. PASLAUGŲ GAVĖJŲ TEISIŲ SKATINIMO IR UŽTIKRINIMO KASDIENIAME DARBE ...	4
3. ORGANIZACIJOS PARTNERYSČIŲ TEIKIAMOS NAUDOS	5
4. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮTRAUKIMO Į PASLAUGŲ PLANAVIMĄ, TEIKIMĄ IR VERTINIMĄ.....	6
5. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮGALINIMAS	7
6. GYVENIMO KOKYBĖS GERINIMAS	8
7. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮTRAUKIMAS Į INDIVIDUALIUS PLANUS	9
8. PASLAUGŲ TEIKIMO TĖSTINUMAS	10
9. NAUDA PASLAUGŲ GAVĖJAMS	11
10. PASLAUGŲ GAVĖJŲ IR KITŲ SVARBIŲ SUINTERESUOTŲJŲ ŠALIŲ PASITENKINIMAS	12
11. INFORMACIJA, KAD PASLAUGŲ GAVĖJAI, PERSONALAS IR KITOS SVARBIOS SUINTERESUOTOSIOS ŠALYS SUPRANTA VEIKLOS REZULTATUS	13
12. VEIKLOS EFEKTYVUMO, POŽIŪRIŲ, REZULTATŲ IR (ARBA) VEIKLOS LYGINIMO REZULTATAI	14

1. DARBUOTOJŲ ASMENINIO UGDYMOŠI, NUOLATINIO MOKYMOŠI IR TOBULĖJIMO EFEKTYVUMAS

9 kriterijus	Socialinių paslaugų teikėjas taiko personalo kvalifikacijos kėlimo priemones remdamasis asmeniniu ugdymosi, nuolatinio mokymosi ir tobulėjimo planu.
1. Rodiklis	1. 2025 m. socialinių paslaugų srities darbuotojų, profesinės kompetencijos tobulinimo metu, įgytų žinių pritaikymas praktikoje, procentinė išraiška.



1 pav. Socialinių paslaugų srities darbuotojų, profesinės kompetencijos tobulinimo metu, įgytų žinių pritaikymas praktikoje (%)

Atlikus 2025 m. kvalifikacijos kėlimo plano ir 2025 m. darbuotojų kvalifikacijos kėlimo registro analizę, 27 socialinių paslaugų srities darbuotojai (t.y. 100 proc.), ne mažiau negu 16 ak. val. per metus, kėlė profesinę kvalifikaciją.

Kiekvienų metų sausio – vasario mėn. socialinių paslaugų srities darbuotojai atlieka profesinės kompetencijos tobulinimo poreikių įšivertinimą. Remiantis profesinės kompetencijos tobulinimo poreikių įšivertinimo rezultatais, rengiamas kitų metų socialinių paslaugų srities darbuotojų profesinės kompetencijos tobulinimo planas. Atsiradusi nuotolinių mokymų galimybė skatina darbuotojus savarankiškai rinktis kvalifikacijos kėlimo seminarus ir mokymus pagal asmenines tobulintinas profesines kompetencijas.

Palyginus dvejų metų įšivertinimo rezultatus, 2024 m. 40% socialinių paslaugu srities darbuotojai kaip stipriąją savybę nurodė gebėjimą bendrauti, o 2025 m. šią kompetenciją nurodė 63 % visų respondentų.

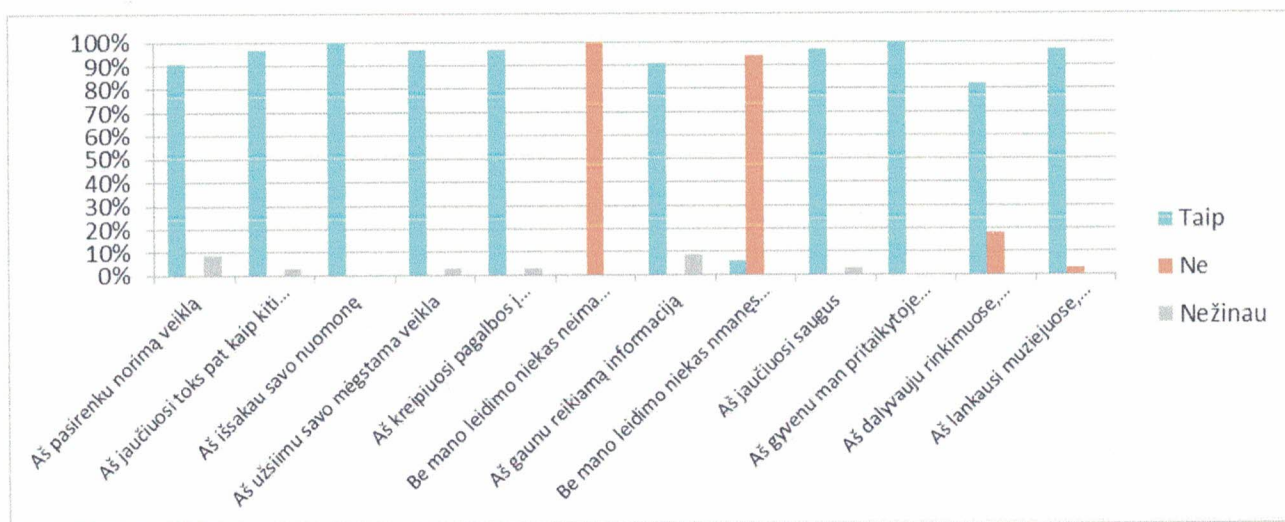
Socialinių paslaugų srities darbuotojai grįžę iš profesinės kompetencijos tobulinimo renginio užpildo profesinės kompetencijos tobulinimo mokymų vertinimo anketą, kurios tikslas iširti profesinės kompetencijos tobulinimo mokymų naudingumą (apklausa vykdoma visus einamuosius metus). 2025 m. Apklausoje dalyvavo visi socialinių paslaugų srities darbuotojai. Apklausos rezultatai aptariami su darbuotojais.

Apibendrinus gautus rezultatus galima teigti, kad 2025 m. profesinės kompetencijos tobulinimo mokymai socialinių paslaugų srities darbuotojams buvo naudingi profesinei veiklai, t.y. įgytas žinias pritaikė praktikoje (žr. 1 pav.). Galima daryti išvadą, kad rengiant 2025 m. socialinių paslaugų srities darbuotojų profesinės kompetencijos tobulinimo planą buvo atsižvelgta į profesinės kompetencijos ir praktinės veiklos įšivertinimo rezultatus ir pasirinktos tinkamos priemonės (seminarų, mokymų temos).

2. PASLAUGŲ GAVĖJŲ TEISIŲ SKATINIMO IR UŽTIKRINIMO KASDIENIAME DARBE

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

1. Rodiklis	Paslaugų gavėjų žinančių, kad gali reikšti savo nuomonę, reiškiančių savo nuomonę bei žinančių savo teises, procentinė išraiška.
--------------------	--



2 pav. Paslaugų gavėjų žinojimas, kad gali reikšti savo nuomonę, savo nuomonės reiškimas bei savo teisių žinojimas (%)

2026 m. sausio-vasario mėn. buvo vykdoma anoniminė apklausa, kurioje dalyvavo 33 paslaugų gavėjai (kurie gali išreikšti savo nuomonę), iš 39 paslaugų gavėjų. Apklausos rezultatai rodo (žr. 2 pav.), kad 100% apklausoje dalyvavusių paslaugų gavėjai žino, kad gali reikšti savo nuomonę bei laisvai išsako savo nuomonę.

Paslaugų gavėjai apie teises informuojami jiems suprantamiausiu būdu ir atsižvelgiant į jų situaciją. Informacija apie asmenų teises suteikiama individualių pokalbių, susirinkimų metu remiantis paslaugų gavėjams adaptuotomis (su paveikslėliais, didesniu šriftu) VŠĮ „Vilties erdvė“ paslaugų gavėjų teisėmis (parengta pagal JT neįgaliųjų teisių konvenciją).

Paslaugų gavėjų įtraukimas į tokios informacijos rengimą labai svarbus, taip jie įtvirtina savo teisių žinojimą ir gali jas realizuoti asmeniniame gyvenime.

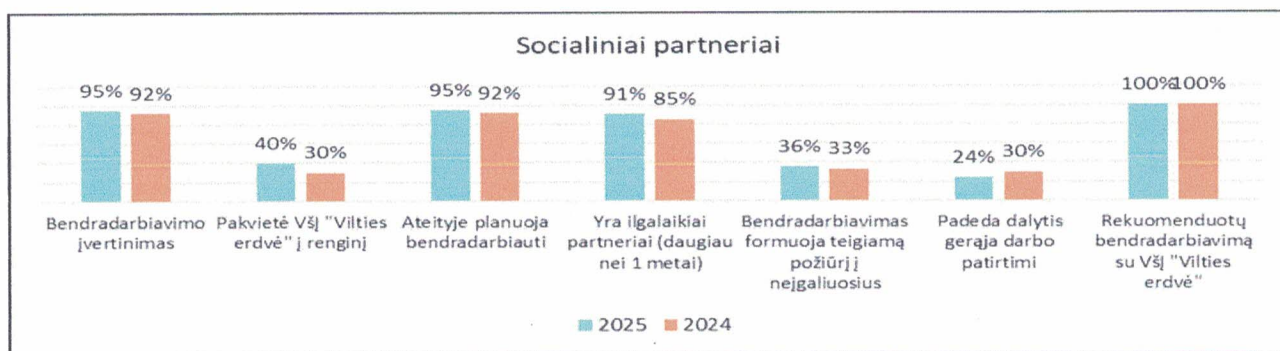
Paslaugų gavėjai užtikrina, kad žino savo teises ir turi visas galimybes jomis naudotis, gali išsakyti savo nuomonę apie paslaugas ir procesus.

Apklausos rezultatai aptariami su paslaugų gavėjais ir darbuotojais susirinkimų metu, esant poreikiui ir individualiai.

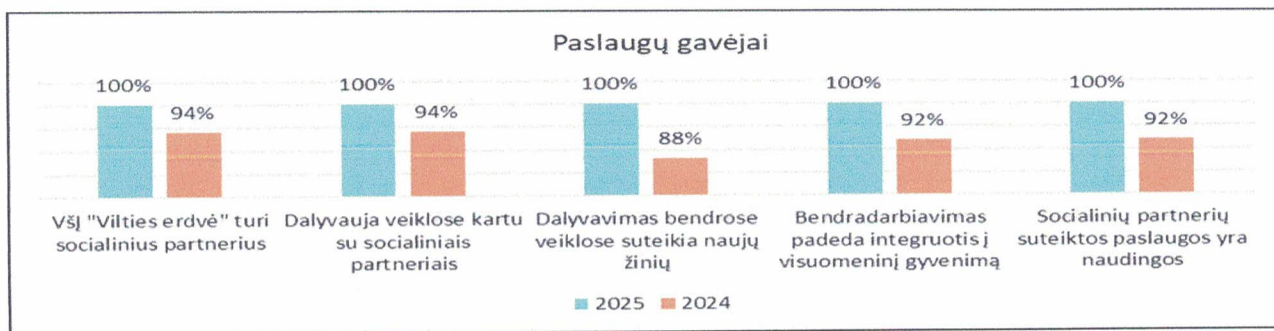
3. ORGANIZACIJOS PARTNERYSČIŲ TEIKIAMOS NAUDOS

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

1. Rodiklis	2025 m. partnerystės su kitomis organizacijomis prasmingumo ir efektyvumo įvertinimo (partnerių ir paslaugų gavėjų nuomone) procentinė išraiška.
--------------------	--



3 pav. Prasmingumo ir efektyvumo įvertinimo partnerių nuomone procentinė išraiška (%)



4 pav. Prasmingumo ir efektyvumo įvertinimo paslaugų gavėjų nuomone procentinė išraiška (%)

Partnerysčių naudos vertinimas buvo atliekamas 2026m. sausio, vasario, mėn. Atlikus anoniminę anketinę partnerių apklausą (žr. 3 pav.), paaiškėjo, kad 95% socialinių partnerių, užpildžiusių anketas, nurodė bendradarbiavimo prasmingumą ir efektyvumą vykdant parodas, organizuojant renginius ir planuoja bendradarbiauti ateityje. Partnerystė formuoja visapusiškai teigiamą požiūrį į neįgaluosius ir suteikia galimybę dalytis gerąja darbo patirtimi, tobulėti.

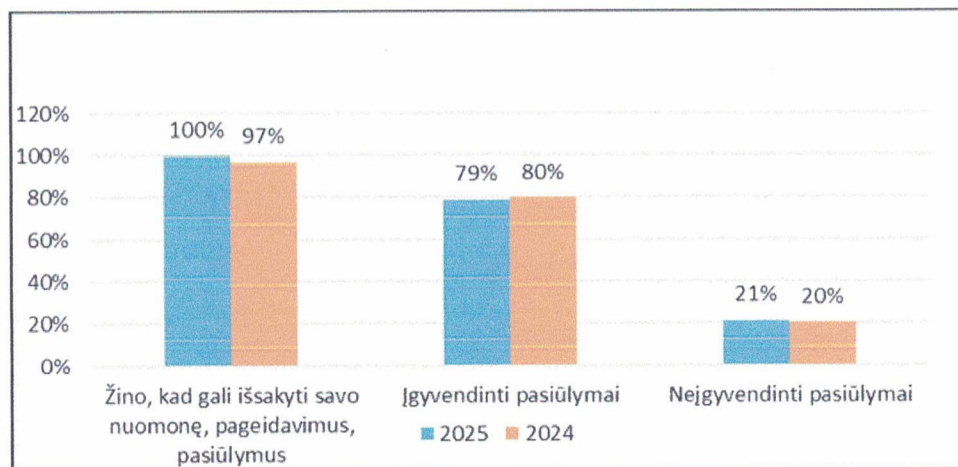
100% (žr. 4 pav.) partnerysčių naudos vertinime dalyvavusių paslaugų gavėjų supranta partnerystės teikiamą naudą. Įstaigos bendruomenė vertina socialinių partnerių pagalbą organizuojant renginius, išvykas, įgyvendinant bendrus projektus. Įstaigos bendruomenė organizavo ir aktyviai dalyvavo partnerių organizuojamose šventėse, renginiuose, dalijosi gerąja darbo patirtimi. Dalyvavimas bendruose renginiuose suteikia naujų žinių, padeda integruotis į visuomeninį gyvenimą.

Iš apklausos duomenų galima teigti, kad 2025 m. bendradarbiavimas su socialiniais partneriais buvo produktyvus ne tik mūsų įstaigai, bet ir socialiniams partneriams, vykdant skleidą apie intelekto negalią turinčius žmonės, padedant integruoti juos į visuomenę. Apklausos rezultatai aptariami su paslaugų gavėjais ir darbuotojais.

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

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

2. Rodiklis	1. Paslaugų gavėjų pateiktų pasiūlymų paslaugų planavimui, teikimui ir vertinimui, procentinė išraiška.
--------------------	---



5 pav. Paslaugų gavėjų pateiktų pasiūlymų ir jų įgyvendinimo procentinė išraiška (%)

Apklausa vykdoma siekiant išsiaiškinti, ar paslaugų gavėjai dalyvauja paslaugų planavime, teikime ir vertinime. Apklausa vykdoma vieną kartą metuose. Iš 39 paslaugų gavėjų, apklausoje dalyvavo 33 paslaugų gavėjai (kurie gali išreikšti savo nuomonę).

Paslaugų planavimo procese pirmenybė teikiama paslaugų gavėjui, jo poreikiams, interesams, gyvenimo kokybei ir įgalinimui, suteikiant galimybę būti svarbiu bei išreikšti savo nuomonę.

Paslaugų gavėjai dalyvauja susirinkimuose (Grupinio gyvenimo namuose Nr. 1, Nr. 2, Specialiosiose dirbtuvėse), kuriuose sprendžiami įvairūs klausimai. Susirinkimai protokoluojami. Pasiūlymai, pageidavimai pateikiami ir žodiniu būdu.

Apklaustos rezultatai rodo (žr. 5 pav.), kad 100 % apklausoje dalyvavusių paslaugų gavėjų žino, kad jie gali išsakyti savo nuomonę, pageidavimus, pasiūlymus. 2025 metais paslaugų gavėjai pateikė 14 pasiūlymų. 79 % pasiūlymų pavyko įgyvendinti, 21% visų pateiktų pasiūlymų dėl objektyvių priežasčių liko neįgyvendinti.

Pateikti pasiūlymai buvo susiję su turiningu laisvalaikio praleidimu, dalyvavimu įvairiuose sveikatingumo, fizinio aktyvumo veiklose, edukaciniuose užsiėmimuose.

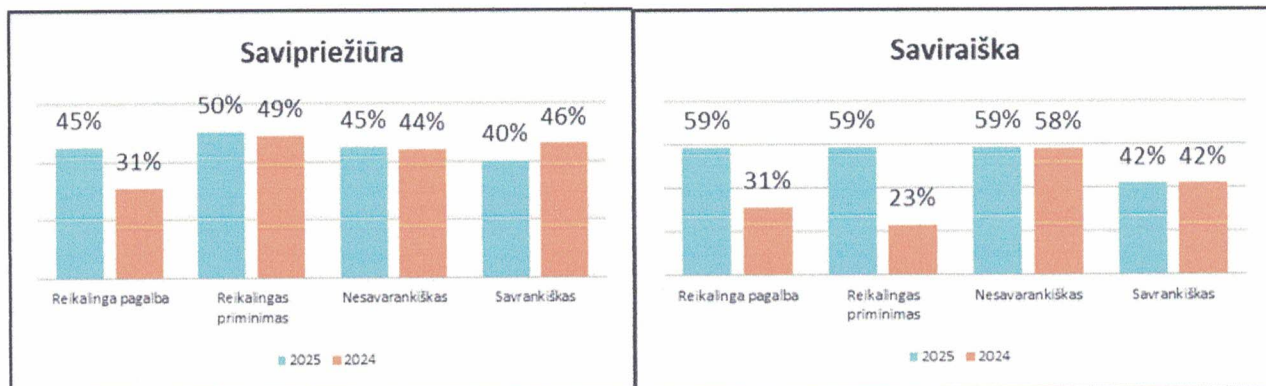
Neįgyvendinti pasiūlymai įtraukiami į VŠĮ "Vilties erdvė" Grupinio gyvenimo namų Nr. 1, Grupinio gyvenimo namų Nr. 2 ir Specialiųjų dirbtuvių 2026 metų I, II, III, IV ketvirčio socialinio darbo veiklos planus.

Apklaustos rezultatai aptariami su paslaugų gavėjais ir darbuotojais.

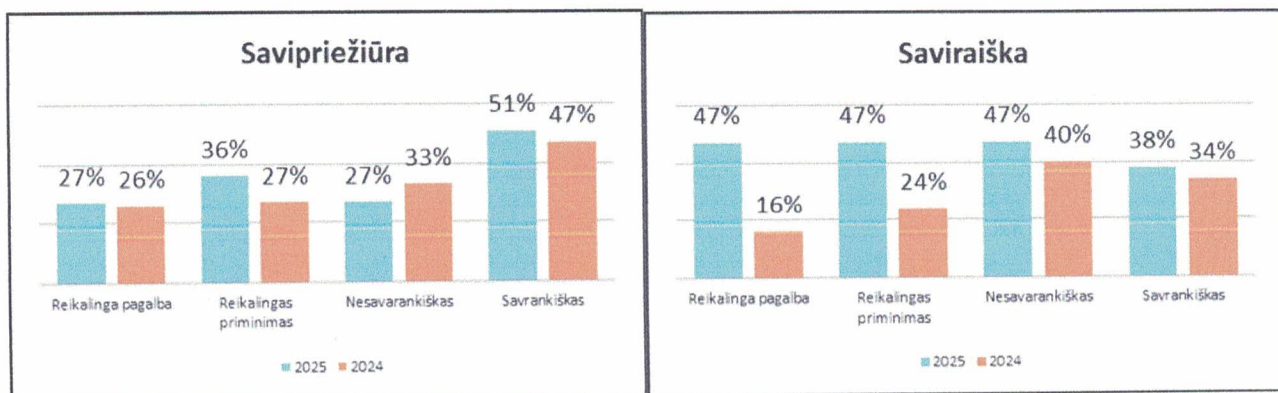
5. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮGALINIMAS

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

3. Rodiklis	1. Paslaugų gavėjų savarankiškumo lygio, savipriežiūros ir saviraiškos sferose, procentinė išraiška.
--------------------	--



6 pav. Grupinio gyvenimo namų Nr. 2 paslaugų gavėjų savarankiškumo lygis, savipriežiūros ir saviraiškos sferose (%)



7 pav. Specialiųjų dirbtuvių paslaugų gavėjų savarankiškumo lygis, savipriežiūros ir saviraiškos sferose (%)

Grupinio gyvenimo namų Nr. 2 ir Specialiųjų dirbtuvių paslaugų gavėjų įgalinimo rezultatai skaičiuojami paslaugų gavėjo savarankiškumo lygio procentine išraiška savipriežiūros ir saviraiškos sferose.

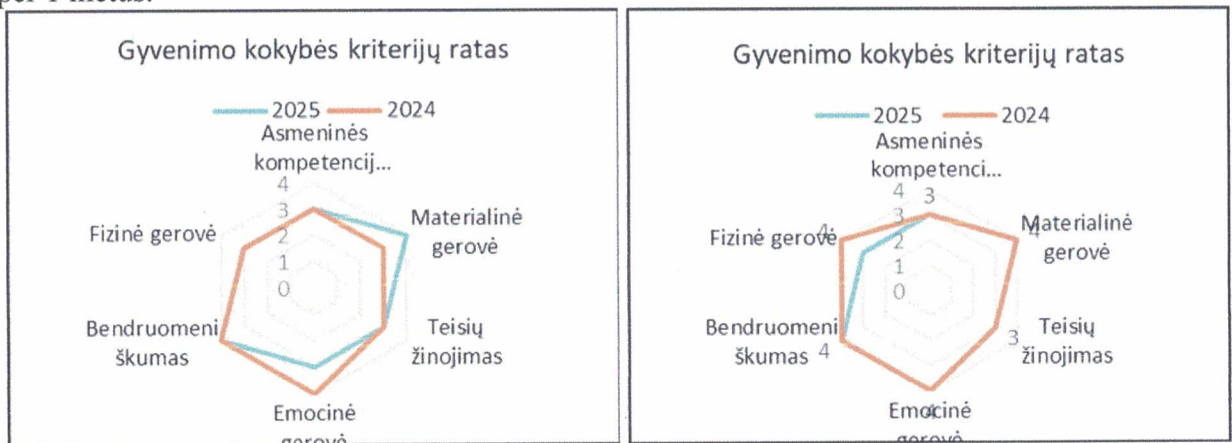
Diagrama rodo (žr. 6 pav.), kad 40% Grupinio gyvenimo namų Nr. 2 paslaugų gavėjų savipriežiūros sferoje yra savarankiški, o saviraiškos sferoje 42% yra savarankiški. 45% paslaugų gavėjų reikalinga pagalba savipriežiūros sferoje, o 59 % paslaugų gavėjų reikalinga pagalba saviraiškos sferoje. Diagrama(žr. 7 pav.) rodo, kad 51% Specialiųjų dirbtuvių paslaugų gavėjų savipriežiūros sferoje yra savarankiški, o saviraiškos sferoje 38% yra savarankiški. 27% paslaugų gavėjų reikalinga pagalba savipriežiūros sferoje, o 47% paslaugų gavėjų reikalinga pagalba saviraiškos sferoje. Palyginus 2 metų rezultatus, padidėjusį paslaugų gavėjų nesavarankiškumą, poreikį gauti pagalbą ir priminimą saviraiškos ir savipriežiūros srityse įtakojo paslaugų gavėjų amžėjimas, turimų ligų stiprėjimas ir paslaugų gavėjų kaita. Įstaigą pradėjo lankyti nesavarankiški, sunkios negalios, specialiuosius poreikius turintys asmenys, kuriems reikia daugiau laiko ir pastangų, bei darbuotojų pagalbos siekiant savarankiškumo.

Apklausos rezultatai aptariami su paslaugų gavėjais ir darbuotojais.

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.
4. Rodiklis	1. Paslaugų gavėjo gyvenimo kokybės sričių: asmeninių kompetencijų, teisių žinojimo, bendruomeniškumo, emocinės gerovės, fizinės gerovės, materialinės gerovės pokytis per 2023m.

Vertinami paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės kriterijai: asmeninės kompetencijos, teisių žinojimas, bendruomeniškumas, emocinės gerovės, fizinės gerovės, materialinės gerovės pokyčiai per 1 metus.



8 pav. Nr. 1 paslaugų gavėjo gyvenimo kokybės kriterijai 9 pav. Nr. 2 paslaugų gavėjo gyvenimo kokybės kriterijai

Individualus matavimas.

Rezultatai pateikiami dviejų paslaugų gavėjų, atrinktų atsitiktine tvarka.

Rezultatai rodo (žr. 8 pav. ir 9 pav.), kad paslaugų gavėjo Nr. 1 dalis gyvenimo kokybės rodiklių išlieka tokie patys. Tikėtina kad gyvenimo kokybės pastovumą lėmė aktyvus dalyvavimas užsiėmimuose, edukacinėse veiklose, aktyvesnis domėjimasis savo teisėmis bei mokymasis profesijos. Emocinės gerovės sritys susilpnėjimui įtakos gali turėti amžėjimas, turima negalia ir atsinaujinusios sveikatos problemos.

Paslaugų gavėjo Nr. 2 fizinės gerovės susilpnėjimui įtakos gali turėti amžėjimas ir turima negalia. Gyvenimo kokybės pastovumą kitose srityse galima lėmė aktyvus dalyvavimas užsiėmimuose, edukacinėse veiklose, bendruomenės ir socialinių partnerių organizuotuose renginiuose, sustiprėję ryšiai su artimaisiais.

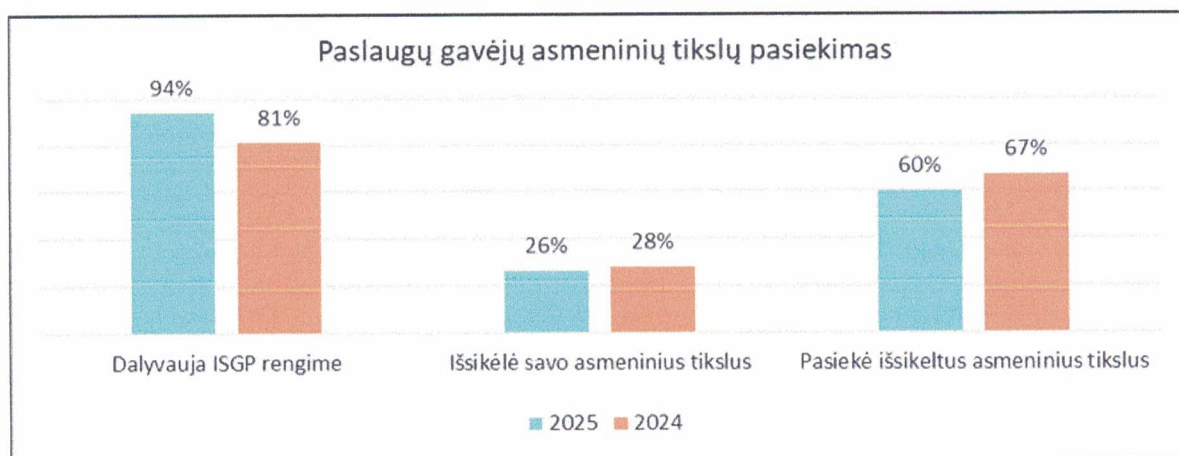
Galime daryti išvadą, kad pastebimam paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės pastovumui įtakos gali turėti aktyvus dalyvavimas sudarant individualius socialinės globos planus, dalyvavimas užsiėmimuose, edukacinėse veiklose, bendruomenės ir socialinių partnerių organizuotuose renginiuose. Siekiant stiprinti silpnėjančias sritis, skatinti paslaugų gavėjus ugdyti asmeninius gebėjimus ir aktyviau domėtis savo teisėmis, kurios yra pateikiamos lengvai suprantama kalba.

Paslaugų gavėjų apklausa vykdoma vieną kartą metuose. Apklausos rezultatai aptariami su paslaugų gavėjais ir darbuotojais.

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

2. Rodiklis	1. Paslaugų gavėjų asmeninių tikslų pasiekimo procentinė išraiška.
--------------------	--



10 pav. Paslaugų gavėjų asmeninių tikslų pasiekimas 2025 m. (%)

Diagrama rodo (žr. 10 pav.), kad 2025 metais 94 % įstaigos paslaugų gavėjų (arba jų globėjai, rūpintojai) dalyvavo individualaus socialinės globos plano rengime (ISGP). Tai 13 % daugiau nei 2024 metais. Atsižvelgiant į tai, kad proto negalios žmonės turi ryškius suvokimo bei mąstymo sutrikimus tik 26 % paslaugų gavėjų išsikėlė savo asmeninius tikslus. Iš apklausoje dalyvavusių paslaugų gavėjų, kurie gebėjo išsikelti asmeninius tikslus, 60 % pasiekė išsikeltus asmeninius tikslus.

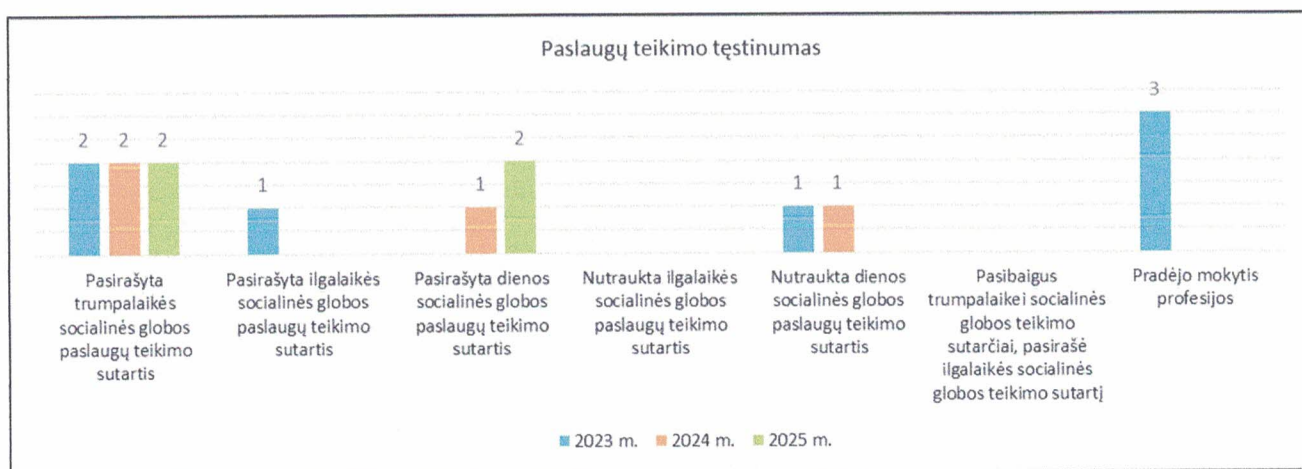
Išsikeldami asmeninius tikslus paslaugų gavėjai siekė stiprinti savarankiškumą saviraiškos ir savipriežiūros sferose. Tai noras mokytis, tobulėti, išmokti naujų rankdarbių, išmokti draugiškai bendrauti, artimiau bendrauti su artimaisiais, keliauti, asmens higienos.

Lyginant 2024 m. ir 2025 m. paslaugų gavėjų asmeninius tikslus, 2025 m. mažiau paslaugų gavėjų išsikėlė asmeninius tikslus, tam įtakos turi paslaugų gavėjų amžėjimas ir sveikatos būklės prastėjimas. Taip pat sunkiau sekėsi įgyvendinti išsikeltus tikslus (60 %). Tokį rezultatą nulėmė tai, kad išsikeldami asmeninius tikslus paslaugų gavėjai neįvertino savo galimybių (kurias riboja turima negalia) ir išsikėlė nepasiekiamus tikslus. Neįgyvendintus asmeninius tikslus paslaugų gavėjai, padedami įstaigos darbuotojų sieks įgyvendinti 2026 metais.

Apklauskos rezultatai aptariami su paslaugų gavėjais ir darbuotojais.

8. PASLAUGŲ TEIKIMO TĘSTINUMAS

36 kriterijus	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.
3. Rodiklis	1. Paslaugų gavėjų skaičius, nutraukusių dienos socialinės globos paslaugų teikimo sutartį ir paslaugų tęstinumui pasirašiusių ilgalaikės/trumpalaikės socialinės globos paslaugų teikimo sutartį.



11 pav. Socialinės globos paslaugų teikimo tęstinumas (skaičiais)

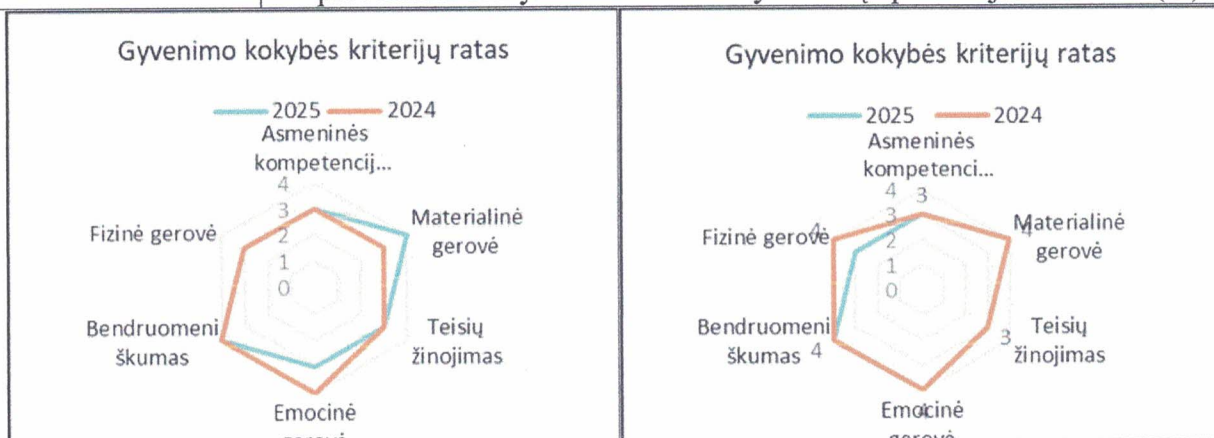
2023 metais pasirašytos 2 trumpalaikės socialinės globos paslaugų teikimo sutartys, 1 ilgalaikės socialinės globos paslaugų teikimo sutartis. Atsižvelgiant į savo sveikatos būklę ir šeimos poreikius 1 paslaugų gavėjas nutraukė dienos socialinės globos paslaugų teikimo sutartį. 3 paslaugų gavėjos pradėjo mokytis Mažeikių politechnikos mokyklos Viekšnių skyriuje virėjos profesijos.

2024 m. pasirašytos 2 trumpalaikės socialinės globos, 1 dienos socialinės globos paslaugų teikimo sutartis. Pasibaigus trumpalaikės socialinės globos teikimo sutarčiai, pasirašyta 1 ilgalaikės socialinės globos teikimo sutartis. Taip pat atsižvelgiant į savo sveikatos būklę ir šeimos poreikius 1 paslaugų gavėjas nutraukė dienos socialinės globos paslaugų teikimo sutartį.

2025 metais pasirašytos 2 dienos socialinės globos paslaugų teikimo ir 2 trumpalaikės socialinės globos sutartys. 1 paslaugų gavėjas baigė mokytis Mažeikių politechnikos mokykloje ir įgijo profesinio mokymo diplomą.

9. NAUDA PASLAUGŲ GAVĖJAMS

43 kriterijus	Socialinių paslaugų teikėjas fiksuoja suteiktų paslaugų rezultatus ir naudą paslaugų gavėjui individualiu ir kolektyviniu požiūriu.
4. Rodiklis	1. Paslaugų gavėjų, jų globėjų, rūpintojų, šeimos narių ir / ar artimųjų giminaičių bei darbuotojų teikiamų paslaugų naudos paslaugų gavėjams procentinis santykis su bendru dalyvavusių apklausoje skaičiumi (%).



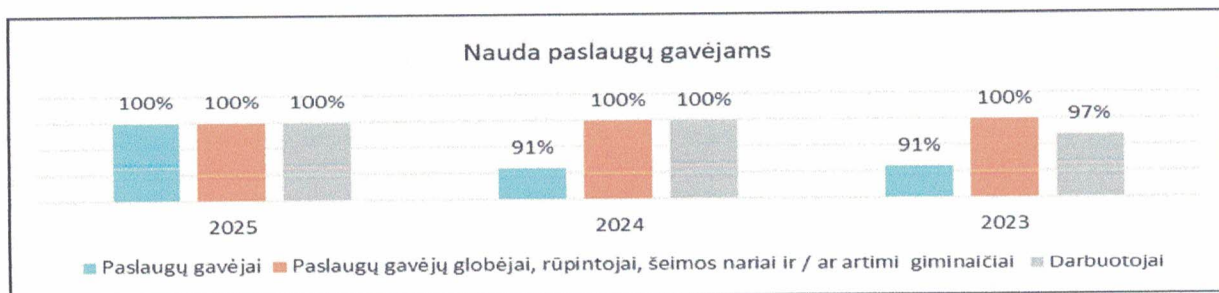
12 pav. Nr. 1 paslaugų gavėjo gyvenimo kokybės kriterijai 13 pav. Nr. 2 paslaugų gavėjo gyvenimo kokybės kriterijai
Individualus matavimas.

Rezultatai pateikiami dvejų paslaugų gavėjų, atrinktų atsitiktine tvarka. Rezultatai rodo (žr. 12 pav. ir 13 pav.), kad individualaus socialinės globos plane iškelti tikslai duoda rezultatų, padeda išlaikyti turimas kompetencijas, sudaro galimybes išsiaiškinti ir tobulinti silpnėjančias kompetencijas.

Paslaugų gavėjo Nr. 1 dalis gyvenimo kokybės rodiklių išlieka tokie patys, tik suprastėjo emocinė gerovė. Tikėtina kad gyvenimo kokybės pastovumą išlaikyti padeda aktyvus dalyvavimas užsiėmimuose, edukacinėse veiklose. Emocinės gerovės srities susilpnėjimui įtakos gali turėti amžėjimas, turima negalia.

Paslaugų gavėjo Nr.2 gyvenimo kokybės pastovumą daugelyje sričių galimai lėmė aktyvus dalyvavimas užsiėmimuose, edukacinėse veiklose, bendruomenės ir socialinių partnerių organizuotuose renginiuose, sustiprėję. Fizinės gerovės srities susilpnėjimui įtakos gali turėti amžėjimas ir turima negalia bei iškilusios sveikatos problemos.

Apklausos rezultatai aptariami su paslaugų gavėjais ir darbuotojais.



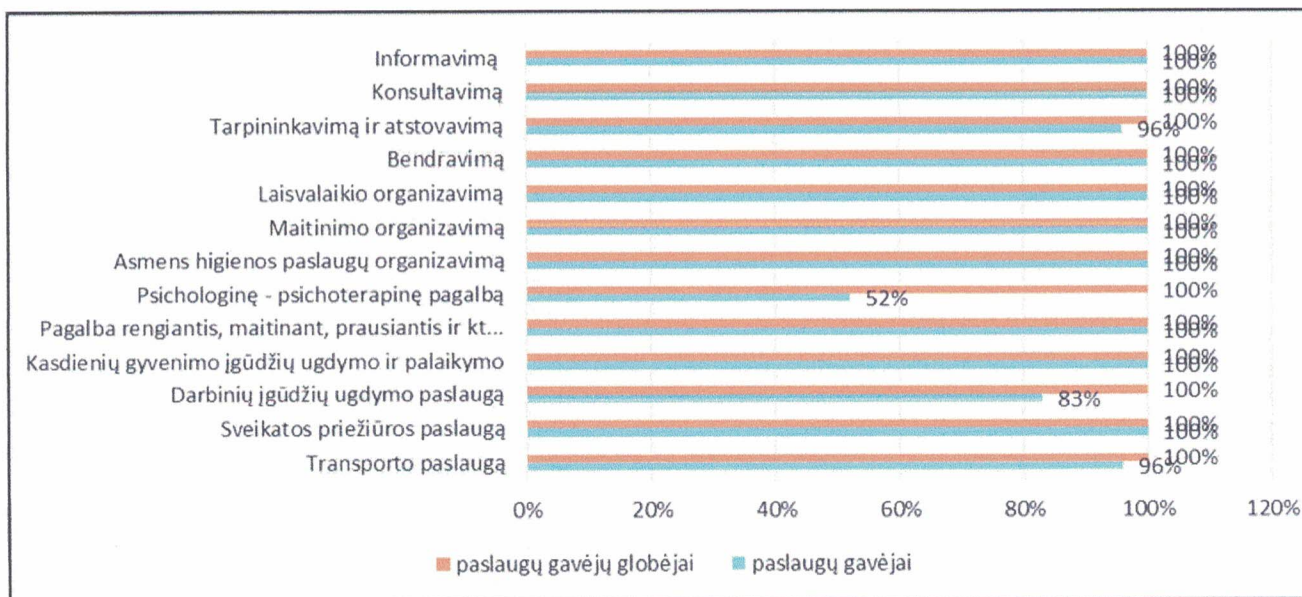
14 pav. Teikiamų paslaugų naudingumas paslaugų gavėjams

Kolektyvinis matavimas.

Rezultatai rodo (žr. 14 pav.), kad 100% paslaugų gavėjų, 100% darbuotojų ir 100% paslaugų gavėjų globėjų, rūpintojų, šeimos narių ir / ar artimųjų giminaičių teigia, kad teikiamos paslaugos yra naudingos. Apklausos rezultatai aptariami su paslaugų gavėjais, globėjais, rūpintojais, šeimos nariais ir / ar artimais giminaičiais ir darbuotojais.

10. PASLAUGŲ GAVĖJŲ IR KITŲ SVARBIŲ SUINTERESUOTŲJŲ ŠALIŲ PASITENKINIMAS

45 kriterijus	Socialinių paslaugų teikėjas atlieka paslaugų gavėjų ir visų suinteresuotųjų šalių pasitenkinimo apžvalgą.
2. Rodiklis	1. Paslaugų gavėjų, jų globėjų, rūpintojų, šeimos narių ir / ar artimų giminaičių bei kitų suinteresuotų šalių pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis procentinė išraiška.



15 pav. Paslaugų gavėjų, jų globėjų, rūpintojų, šeimos narių ir / artimų giminaičių pasiskirstymas (%), pagal tai kaip jie vertina teikiamas socialinės globos paslaugas

Siekiant įvertinti paslaugų gavėjų, paslaugų gavėjų globėjų, rūpintojų, šeimos narių ir / ar artimųjų giminaičių pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis vykdoma apklausa. Apklausoje dalyvavo paslaugų gavėjai ir paslaugų gavėjų globėjai, rūpintojai, šeimos nariai ir / ar artimi giminaičiai.

Apklausos rezultatai rodo (žr. 15 pav.), kad dauguma apklausoje dalyvavusių paslaugų gavėjų teikiamas socialinės globos paslaugas įvertino gerai ir labai gerai. Apklausoje dalyvavę paslaugų gavėjų globėjai, rūpintojai, šeimos nariai ir / ar artimi giminaičiai teikiamas ilgalaikės/ trumpalaikės ir dienos socialinės globos paslaugas vertina gerai ir labai gerai (100 %).

Įstaigoje nėra dirbančio psichologo, todėl esant poreikiui ši paslauga teikiama Mažeikių psichinės sveikatos centre, Mažeikių visuomenės sveikatos biure, Mažeikių rajono šeimos ir vaiko gerovės centre.

Lyginant su praėjusių metų vertinimu paslaugų gavėjų, paslaugų gavėjų globėjų, rūpintojų, šeimos narių ir / ar artimųjų giminaičių pasitenkinimas teikiamomis paslaugomis išlieka stabilus. Apibendrinant galima teigti, kad Įstaigos darbuotojų profesionalumas ir teikiamos paslaugos atliepia paslaugų gavėjų individualius poreikius, o dauguma paslaugų gavėjų globėjų, rūpintojų, šeimos narių ir / ar artimųjų giminaičių yra patenkinti teikiamomis paslaugomis ir teigiamai įvertina naudą, kurią gauna jų vaikai/globotiniai.

Apklausos rezultatai aptariami su paslaugų gavėjais, globėjais, rūpintojais, šeimos nariais ir / ar artimais giminaičiais, ir darbuotojais.

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

46 kriterijus	Socialinių paslaugų teikėjas teikia prieinamą, lengvai suprantamą informaciją apie užfiksuotus rezultatus, įskaitant apklausų rezultatus.
3. Rodiklis	1. Paslaugų gavėjų, darbuotojų ir kitų suinteresuotų šalių veiklos rezultatų vertinimas procentine išraiška.



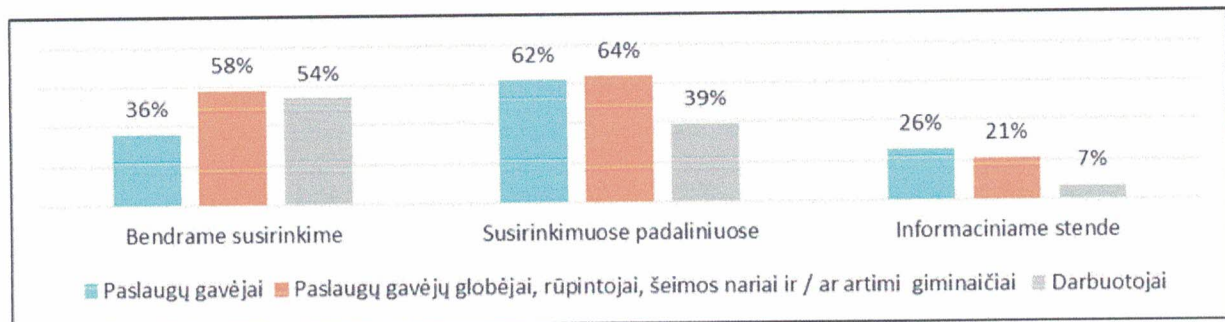
16 pav. Respondentų pasikirstymas pagal tai (%), kaip jie supranta veiklos rezultatus

Apklausa vykdoma siekiant išsiaiškinti, ar paslaugų gavėjai, jų globėjai, rūpintojai, šeimos nariai ir / ar artimi giminaičiai bei darbuotojai žino ir ar supranta pateikiamus apklausų rezultatus.

Apklauskos rezultatai rodo (žr. 16 pav.), kad 93 % apklausoje dalyvavusių darbuotojų ir 95 % paslaugų gavėjų žino ir supranta pateikiamus apklausų rezultatus.

100% paslaugų gavėjų globėjų, rūpintojų, šeimos narių ir / ar artimų giminaičių įvardijo, kad apklausų rezultatai pateikiami aiškiai ir suprantamai.

Apibendrinus galima teigti, kad paslaugų gavėjai, jų globėjai, rūpintojai, šeimos nariai ir / ar artimi giminaičiai bei darbuotojai žino ir supranta veiklos rezultatus. Apklauskos rezultatai aptariami su paslaugų gavėjais, darbuotojais ir paslaugų gavėjų globėjais, rūpintojais, šeimos nariais ir / ar artimais giminaičiais.



17 pav. Respondentų pasikirstymas pagal tai (%), kur jie sužinojo apie veiklos rezultatus

Apklauskos rezultatai rodo (žr. 17 pav.), kad 36% apklausoje dalyvavusių paslaugų gavėjų apie veiklos rezultatus sužino bendrų susirinkimų metu, tačiau 62% paslaugų gavėjų geriau supranta susirinkimų padaliniuose metu pateiktą informaciją. 26 % paslaugų gavėjų geba perskaityti informaciniame stende pateiktą informaciją. 58 % paslaugų gavėjų globėjų, rūpintojų, šeimos narių ir / ar artimų giminaičių ir 54% darbuotojų apklausų rezultatus sužino bendruose susirinkimuose. 64% paslaugų gavėjų globėjų, rūpintojų, šeimos narių ir / ar artimų giminaičių sužino informaciją bendraudami su darbuotojais padaliniuose. 39% darbuotojų informaciją sužino padaliniuose.

Siekiant, kad paslaugų gavėjų globėjai, rūpintojai, šeimos nariai ir / ar artimi giminaičiai bei darbuotojai geriau suprastų pateikiamus apklausų rezultatus, tikslinga juos informuoti padalinių

susirinkimuose (grupėse) ir iškilus neaiškumams informaciją patikslinti individualaus pokalbio metu.

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

4. Rodiklis	1. VŠĮ „Vilties erdvė“ ir Šiaulių „Spindulio“ ugdymo centras
--------------------	--

NR.	KRITERIJAI	VŠĮ „VILTIES ERDVĖ“	ŠIAULIŲ "SPINDULIO" UGDYMO CENTRAS	LYGINIMOSI IŠVADOS
1.	<i>Paslaugų gavėjų įtraukimas į paslaugų planavimą, teikimą, vertinimą</i>	Paslaugų gavėjai įtraukiami į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą teikdami pasiūlymus, pageidavimus ir skundus.	Paslaugų gavėjai įtraukiami į paslaugų, kasdieninių veiklų planavimą, teikimą ir vertinimą teikdami pasiūlymus, pageidavimus ir skundus.	Abiejose įstaigose paslaugų gavėjai įtraukiami į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą panašiai.
2.	<i>Paslaugų gavėjų užimtumo veiklos</i>	Kasdieninio gyvenimo įgūdžių ugdymas ir palaikymas, darbinių įgūdžių ugdymas, laisvalaikio organizavimas. Organizuojami įvairūs renginiai, pažintinės išvykos, šventės. Bendradarbiaujama su socialiniais partneriais, analogiškais įstaigomis iš kitų miestų.	Kasdieninio gyvenimo įgūdžių ugdymas ir palaikymas, laisvalaikio ir užimtumo organizavimas, kultūros, sporto ir kitos paslaugos organizuojamos ir teikiamos ne tik centre, bet ir bendruomenėje.	Abiejuose įstaigose vykdomos panašios ugdymo ir užimtumo veiklos. Perimti gerą patirtį ieškant galimybių teikti kultūros, sporto veiklas ir kitas paslaugas bendruomenėje.
3.	<i>Teikiamos paslaugos</i>	Ilgalaikė, trumpalaikė socialinė globa, dienos socialinė globa.	Šiaulių „Spindulio“ ugdymo centre teikiamos dienos socialinės globos paslaugos neįgaliems asmenims nuo 21 metų.	Abiejose įstaigose teikiama socialinė dienos globa, tačiau Šiaulių „Spindulio“ ugdymo centre daugiau dėmesio skiriama meninei veiklai bei sporto užsiėmimams ir lankytojai labiau įsilieja į bendruomenę.

Apibendrinant galima teigti, kad VŠĮ „Vilties erdvė“ perėmė gerą patirtį iš Šiaulių „Spindulio“ ugdymo centro ir ieškos galimybių organizuoti VŠĮ „Vilties erdvė“ paslaugų gavėjams užimtumo, kultūros, darbinės veiklos paslaugas ir jas teikti bendruomenėje.