

Pagalbos į namus
ir dienos
socialinės globos
paslaugų kokybės
rezultatai,
2025 m.



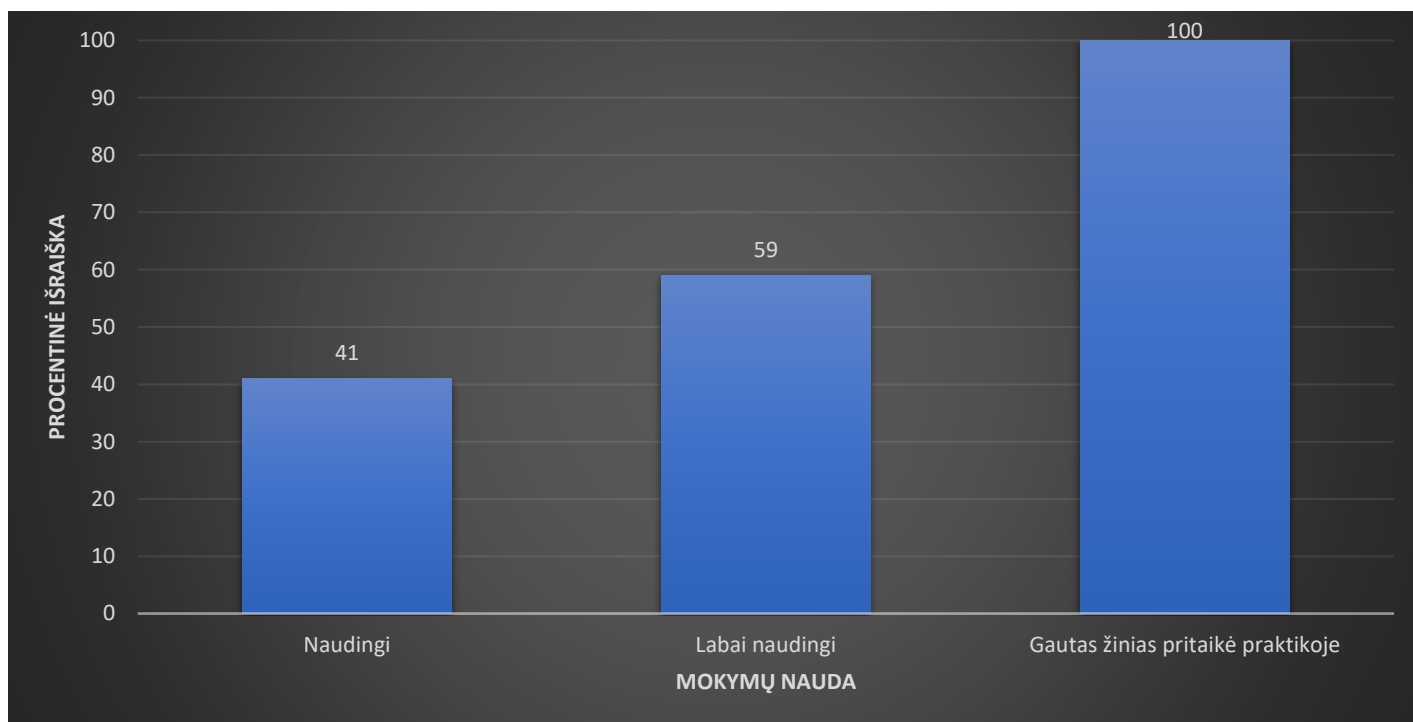
Turinys

1. DARBUOTOJŲ ASMENINIO UGDYMOŠI, NUOLATINIO MOKYMOŠI IR TOBULĖJIMO REZULTATAI.....	3
2. TEISIŲ SKATINIMO IR UŽTIKRINIMO KASDIENIAME DARBE REZULTATAI 2025 M.....	4
3. ORGANIZACIJOS PARTNERYSČIŲ TEIKIAMOS NAUDOS REZULTATAI.....	5
4. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮTRAUKIMO Į PASLAUGŲ PLANAVIMĄ, TEIKIMĄ IR VERTINIMĄ REZULTATAI....	7
5. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮGALINIMO REZULTATAI	9
6. PASLAUGŲ GAVĖJŲ GYVENIMO KOKYBĖS GERINIMO REZULTATAI	10
7. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮTRAUKIMO Į INDIVIDUALIŲ PLANŲ RENGIMĄ REZULTATAI.....	11
9. TEIKIAMŲ PASLAUGŲ NAUDOS PASLAUGŲ GAVĖJAMS REZULTATAI	12
10. PASLAUGŲ GAVĖJŲ IR KITŲ SVARBIŲ SUINTERESUOTŲJŲ ŠALIŲ PASITENKINIMO PASLAUGOMIS REZULTATAI.....	13

1. DARBUOTOJŲ ASMENINIO UGDYMOŠI, NUOLATINIO MOKYMOŠI IR TOBULĖJIMO REZULTATAI

9 Kriterijus: Socialinių paslaugų teikėjas taiko personalo kvalifikacijos kėlimo priemones remdamasis asmeniniu ugdymosi, nuolatinio mokymosi ir tobulėjimo planu.

Rodiklis: Darbuotojų per 2025 m. kompetencijų tobulinimo metu įgytas žinias pritaikiusių praktikoje skaičius procentine išraiška



Rezultatai buvo renkami iš 17 individualios priežiūros darbuotojų, kurie dirba daugiau negu 6 mėnesius įstaigoje, 2025 m. spalio – gruodžio mėn. internetu, pasinaudojant Google forma. Darbuotojų buvo klausama ar mokymai buvo naudingi, ar žinias, gautas mokymų metu, pritaikė praktikoje. Darbuotojai galėjo atsakyti, kad mokymai, kuriuose dalyvavo 2025 m. jiems buvo: labai naudingi; naudingi; nei naudingi, nei nenaudingi; nenaudingi; visiškai nenaudingi ir galėjo įrašyti savo variantą.

2025 m. individualios priežiūros darbuotojai dalyvavo mokymuose: "Priekabiavimo ir smurto darbo aplinkoje probleminiai aspektai, darbuotojų teisės bei pareigos, kolegų tarpasmeninio bendravimo ypatumai", "Psichikos sveikata, atmintis ir sutrikimai amžėjant", "Pragulos ir pragulų profilaktika", "Socialinių paslaugų teikimas dirbant su vaikais, turinčiais sunkų autizmo spektro sutrikimą", "Dimensija sergantis asmuo ir jo priežiūra", "Vyresnio amžiaus asmenų priežiūros namuose strategijos", "Sunkaus ligonio mitybos ir virškinimo sutrikimų diagnostika ir gydymas", "Paslaugų ir pagalbos specialistų funkcijos asmenims su negalia", "Dažniausios ūmios būklės ir lėtinės ligos: ką turėtu žinoti multidisciplinės komandos nariai", "Socialinių paslaugų srities darbuotojų bendradarbiavimo su asmens sveikatos priežiūros įstaigomis (ASPI) praktiniai aspektai", "Vyresnio amžiaus žmonėms draugiškos aplinkos kūrimas teikiant socialines paslaugas", "Griuvimų rizikos veiksniai vyresniame amžiuje. Griuvimų prevencija", "Kasdienė slaugomo asmens higiena", "Įvairiapusis požiūris į demencijos sindromą ir kompleksiška pagalba".

59% apklausoje dalyvavusių individualios priežiūros darbuotojų atsakė, kad mokymai buvo labai naudingi ir 41%, kad naudingi. Jie gautas žinias pritaikė praktikoje: „Labai buvo naudinga informacija apie pragulų profilaktiką, kaip bendrauti su sergančiu demencija ir daug kitos naudingos informacijos“; „Visi mokymai teikia naudos, kadangi suteikė nemažai žinių atpažinti ligonių būkles, elgesį“; „Šie mokymai buvo labai naudingi, nes paskatino pažvelgti į savo darbą iš kitos perspektyvos“; „Išmokau praktiškai taikyti teorines žinias, labiau pasitikėti savo gebėjimais ir atviriau priimti naujoves“; „Visi mokymai buvo pritaikyti praktikoje“; „Turėjau galimybę

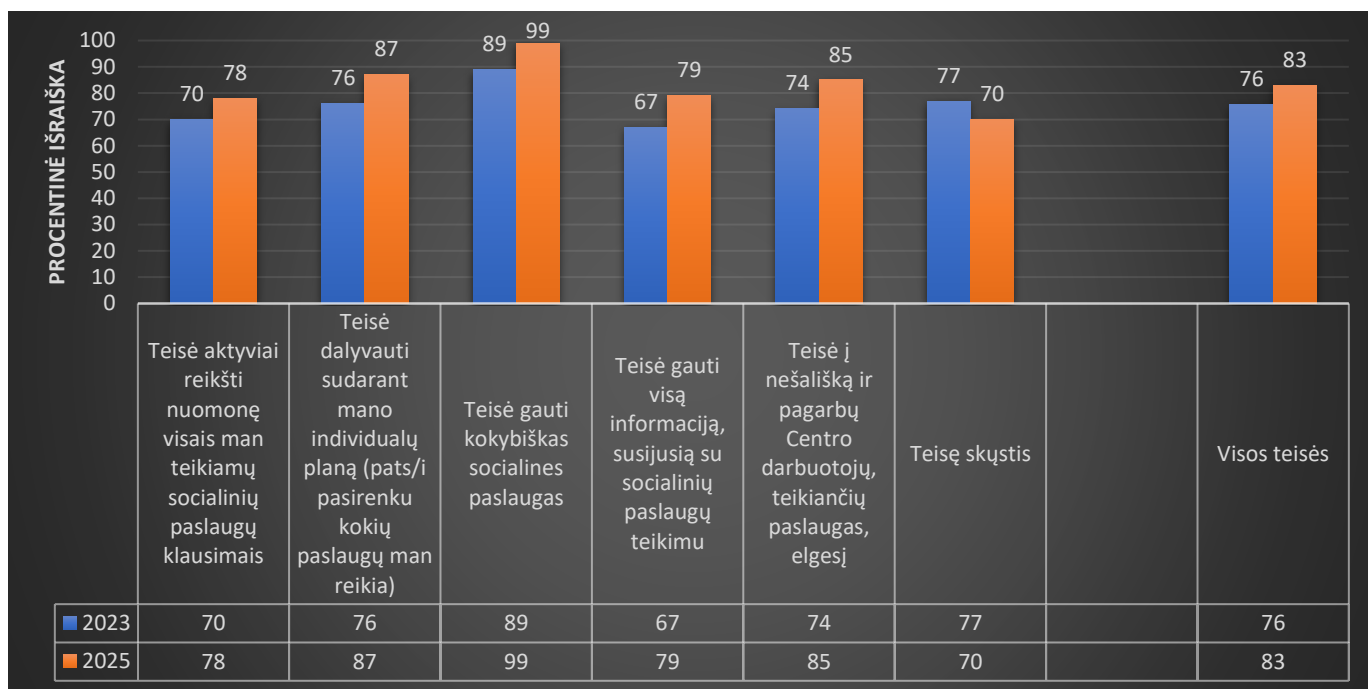
palyginti, kaip patobulėjo žinios, bendravimas su klientu, jų aptarnavimas dabar ir prieš 20 m.“; „Supratome savo veiksmų svarbą“; „Kaip dirbti su vyresnio amžiaus žmonėmis, sergančiais demencija“; „Ką daryti atsiradus praguloms“; „Mokymai apie demenciją buvo naudingi, nes labai reikia žinoti, kaip bendrauti su šia liga sergančiais žmonėmis ir kaip juos nuraminti“; „Įgijome naujų žinių, kurios yra labai naudingos“; „Pritaikėme darbe daug naudingų patarimų“; „Mokymai buvo naudingi, nes suteikė naujų žinių ir praktinių įgūdžių, kuriuos galėsiu pritaikyti kasdieniniame darbe“; „Daugiau sužinojau apie amžėjimo pagrindines ligas ir senjorų priežiūrą, kurie turi šias ligas“.

Galima daryti išvadą, kad suplanuotos mokymų temos buvo naudingos darbuotojams. Nutarta sužinoti reikalingas mokymų temas ir parengti 2026 m. kvalifikacijos tobulinimo planą. Gautus rezultatus apie mokymų naudą bei individualių mokymų poreikį rinkti internetinės apklausos metu.

2. TEISIŲ SKATINIMO IR UŽTIKRINIMO KASDIENIAME DARBE REZULTATAI 2025 M.

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

Rodiklis: *Teisių chartijoje įvardintų teisių užtikrinimo 2023 – 2025 m., teikiant paslaugas palyginimas, paslaugų gavėjų požiūriu (proc.)*



Anketinė paslaugų gavėjų namuose apklausa vyko 2025 m. spalio - gruodžio mėn. internetu, pasinaudojant Google forma. Iš maždaug 120 (kadangi skaičius kas mėnesį yra kintantis) paslaugų namuose gavėjų, apklausoje dalyvavo 68 paslaugų gavėjai, norintys pareikšti savo nuomonę. Nebuvo apklausti tie, kurie paslaugas gavo trumpiau nei 4 mėn., laikinai sustabdę paslaugų teikimą ir nenorėję dalyvauti apklausoje. Paslaugų gavėjų buvo klausiama, kurias teises darbuotojai, teikdami paslaugas, jiems užtikrina. Pateiktoje diagramoje teisės yra išdėstytos horizontalioje ašyje.

Visų teisių, kurios užtikrinamos gaunant paslaugas, 2025 m. vidurkis yra 83% (2023 m. vidurkis yra 76%). Vidurkis gautas: sudėtą visų užtikrinamų teisių procentus, padalinus iš pateiktų teisių skaičiaus, t. y. 6. Visi 2025 m. gauti apklausos rezultatai yra geresni nei 2023 m. Manytina, kad 2025 m. pradžioje, apžvelgus ir išanalizavus 2023 m. rezultatus, nustatytos priežastys bei suplanuoti paslaugų teikimo gerinimo veiksmai pasiteisino. Intensyvesnis darbas su paslaugų gavėjais, koreguotas klausimynas (įtraukiant klausimą apie jų

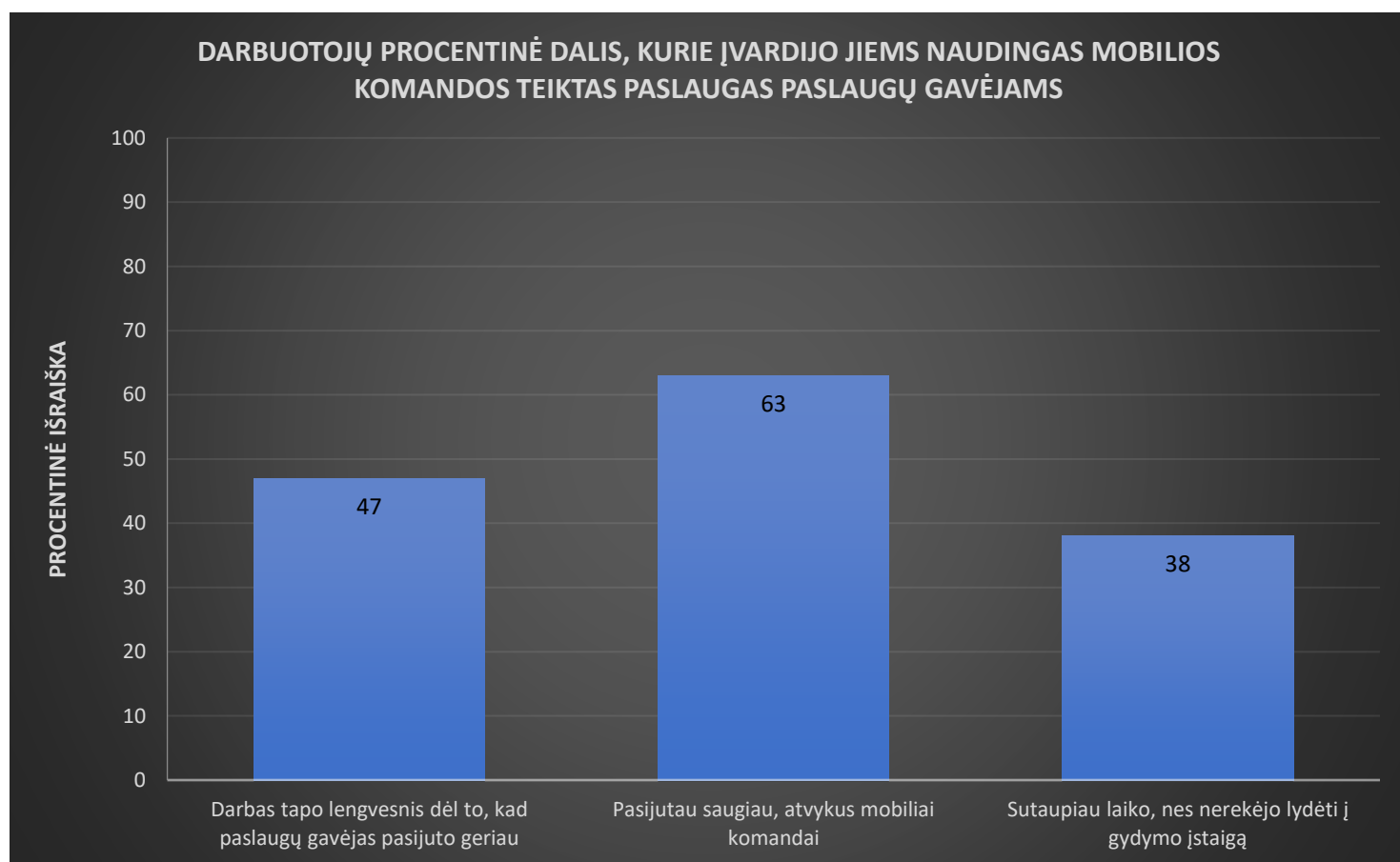
dalyvavimą paslaugų teikimo pasirinkime), taip pat individualaus plano pildymas, akcentuojant paslaugų gavėjų teisę patiems rinktis jiems reikalingas socialines paslaugas, prisidėjo prie paslaugų gavėjų teisių užtikrinimo rodiklių pagerėjimo.

Taip pat darbuotojų susirinkimo metu buvo aptartos galimos priežastys, dėl kurių mažėja paslaugų gavėjų, sutinkančių dalyvauti apklausoje. Darbuotojai atkreipė dėmesį, kad dalis paslaugų gavėjų tampa vis labiau abejingi, nenori atsakinėti į klausimus ar dalyvauti apklausoje. Atsižvelgiant į tai, manytina, jog apklausiant asmenis, kurie sąmoningai ir savanoriškai sutinka dalyvauti apklausoje, gaunami tikslesni, labiau apgalvoti atsakymai bei realesnis paslaugų teikimo ir paslaugų gavėjų teisių užtikrinimo vertinimas.

3. ORGANIZACIJOS PARTNERYSČIŲ TEIKIAMOS NAUDOS REZULTATAI

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

1 Rodiklis: Darbuotojų procentinė dalis, kurie įvardijo jiems naudingas mobilios komandos 2025 m. teiktas paslaugas paslaugų gavėjams



Anketinė darbuotojų apklausa vyko 2025 m. balandžio mėn. internetu, pasinaudojant Google forma. Rezultatai buvo renkami iš 32 individualios priežiūros darbuotojų, kurių paslaugų gavėjams 2025 m. mobili komanda teikė paslaugas. Darbuotojų klausėme, kuo jiems yra naudingos mobilios komandos paslaugos paslaugų gavėjams. Dažniausiai teiktos mobilios komandos paslaugos paslaugų gavėjams 2025 m.: paėmė kraują kraujo tyrimams (asmenų namuose), pamatavo spaudimą, prižiūrėjo žaizdas, nukarpė nagus, vedė mankštos užsiėmimus, atliko kardiogramą, patarė kaip vartoti vaistus.

Dėl teikiamų mobilios komandos paslaugų pagalbos į namus ir dienos socialinės globos paslaugų gavėjams, 38% darbuotojų sutaupė laiko, nes nereikėjo lydėti asmenų į gydymo įstaigas. Šis aspektas yra itin aktualus Varėnos r., kuriame asmenys gyvena nutolusiose gyvenvietėse, o gydymo įstaigos yra toli.

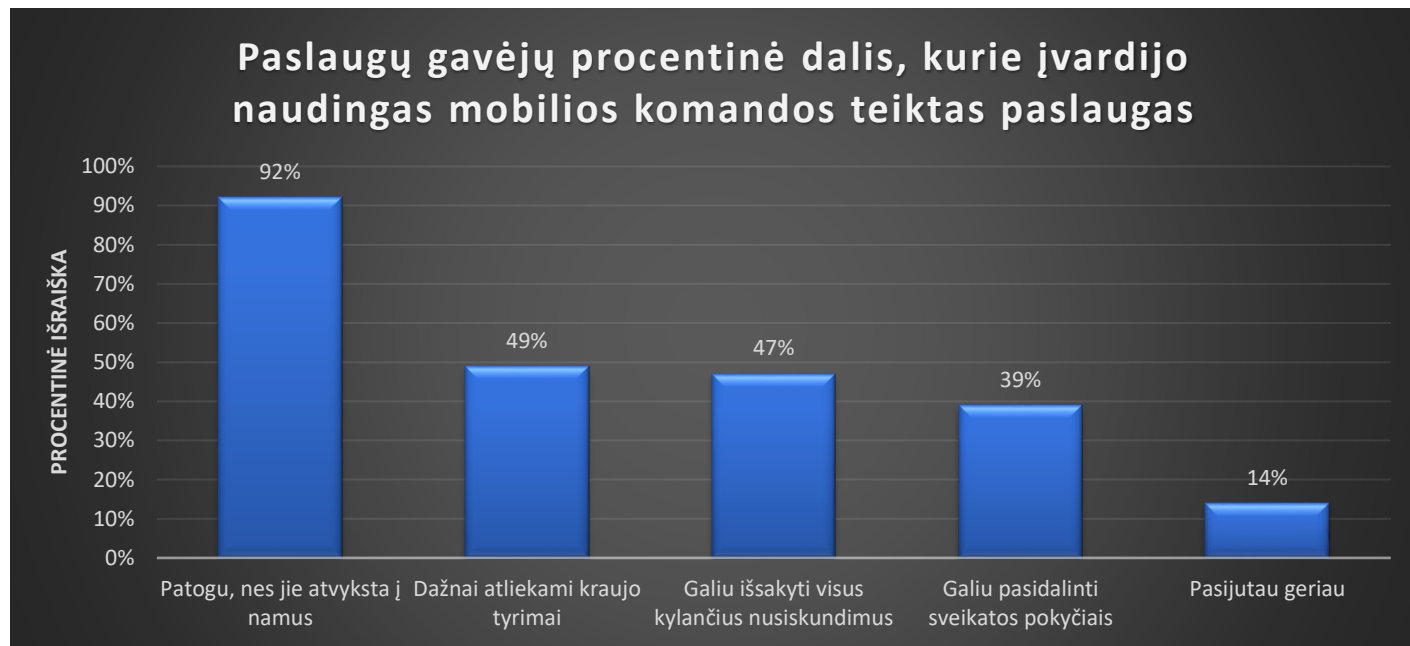
63% darbuotojų pasijuto saugiau, atvykus mobiliai komandai.

47% darbuotojui darbas tapo lengvesnis, nes paslaugų gavėjas pasijuto geriau.

Apibendrinant galima teigti, kad partnerių mobilios komandos teikiamos paslaugos yra naudingos darbuotojams ir prisideda prie paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės bei paslaugų kokybės gerinimo. Apklausos rezultatai buvo aptarti susirinkimo su darbuotojais metu.

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

2 Rodiklis: *Paslaugų gavėjų procentinė dalis, kurie įvardijo naudingas mobilios komandos 2025 m. teiktas paslaugas*



Anketinė paslaugų gavėjų namuose apklausa vyko 2026 m. sausio mėn. internetu, pasinaudojant Google forma. Iš 50 paslaugų namuose gavėjų, apklausoje dalyvavo 50 paslaugų gavėjai, kuriems 2025 m. Varėnos pirminės sveikatos priežiūros centro mobili komanda teikė paslaugas.

Paslaugų gavėjų buvo klausama, kuo jiems buvo naudingos mobilios komandos paslaugos. Jie galėjo pasirinkti kelis atsakymų variantus.

92% paslaugų gavėjų, kurie dalyvavo apklausoje, mobilios komandos paslaugos naudingos, nes specialistai atvyksta į namus. 48 % paslaugų gavėjams yra naudinga, kad dažnai atliekami kraujo tyrimai. 46% paslaugų gavėjams yra naudinga, kad gali išsakyti visus kylančius nusiskundimus, negalavimus.

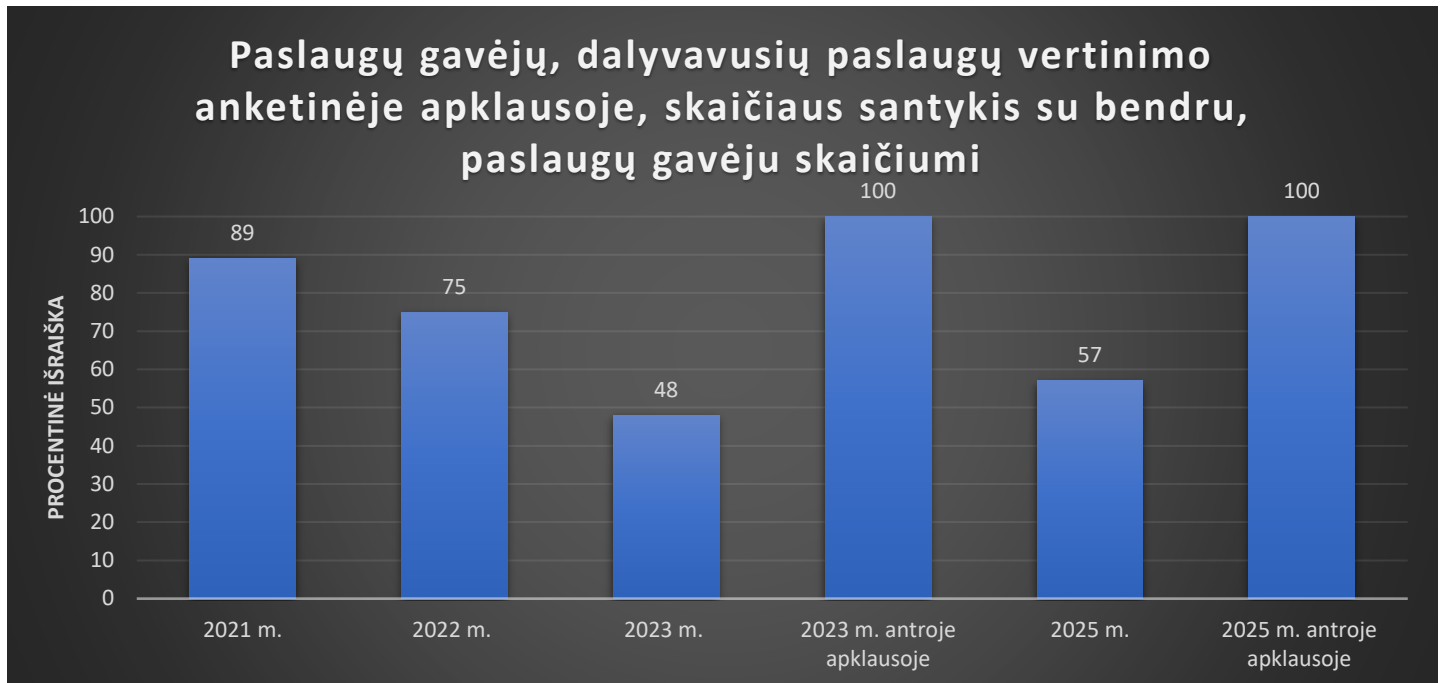
Apibendrinant apklausos rezultatus, galima teigti, kad partnerių Varėnos sveikatos centro mobilios komandos teikiamos paslaugos paslaugų gavėjams yra labai naudingos. Jiems nereikėjo vykti į polikliniką atlikti tyrimų, kas būtų kainavę ne tik laiką, bet ir dideles pastangas, jėgas, kadangi paslaugų gavėjai gyvena nutolusiose kaimiškose vietovėse ir atvykimas į gydymo įstaigą bei medicininių paslaugų gavimas užima daug laiko. Žinant, pagalbos į namus paslaugų gavėjų sveikatos būklės, mobilios komandos suteiktos paslaugos yra itin svarbios. Jos prisideda prie paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės.

Rezultatai aptarti susirinkimo su darbuotojais metu.

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

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

1 Rodiklis: Paslaugų gavėjų, dalyvavusių paslaugų vertinimo anketinėje apklausoje, skaičiaus santykis su bendru, paslaugų gavėju skaičiumi, metų dinamika.



Anketinė paslaugų gavėjų, gaunančių paslaugas namuose, apklausa 2025 m. vyko spalio–gruodžio mėn. internetu, naudojant „Google“ formą. Iš maždaug 120 paslaugų gavėjų (atsižvelgiant į tai, kad jų skaičius kas mėnesį kinta), apklausoje dalyvavo 68 paslaugų gavėjai (57 %), kurie išreiškė norą pateikti savo nuomonę. Apklaustos metu nebuvo apklausiami asmenys, paslaugas gavę trumpiau nei 4 mėnesius, laikinai sustabdę paslaugų teikimą ar atsisakę dalyvauti apklausoje.

Ankstesnių metų apklausų duomenys: 2021 m. rugsėjo mėn. apklausa vyko internetu (apklausa.lt platformoje) – iš 105 paslaugų gavėjų apklausoje dalyvavo 93 asmenys (89 %).

2022 m. rugsėjo mėn. apklausa taip pat vyko internetu (apklausa.lt) – iš 124 paslaugų gavėjų dalyvavo 93 asmenys (75 %).

2023 m. paslaugų gavėjų apklausa vyko internetu, naudojant „Google“ formą – iš maždaug 140 paslaugų gavėjų dalyvavo 67 asmenys (48 %), gaunantys paslaugas ilgiau nei 4 mėnesius ir apklaustos metu nesustabdę paslaugų. Papildomoje apklausoje apie partnerių teikiamą naudą dalyvavo 100 % paslaugų gavėjų.

2025 m. pirmoje apklausoje dalyvavo 57 % paslaugų gavėjų. Papildomoje apklausoje apie partnerių teikiamą naudą dalyvavo 100 % paslaugų gavėjų. Stebint kelių metų paslaugų gavėjų dalyvavimo apklausose tendenciją, matomas nuoseklus dalyvavimo mažėjimas. Ši tendencija siejama su keliomis priežastimis: dalies paslaugų gavėjų nenoru pildyti klausimynus ar patiriamu apklausų nuovargiu, tačiau reikšmingą įtaką daro ir blogėjanti paslaugų gavėjų sveikatos būklė. Dėl didėjančių sveikatos sutrikimų, funkcinų apribojimų ar bendros savijautos pablogėjimo daliai paslaugų gavėjų tampa sudėtinga susikaupti, atsakinėti į klausimus ar dalyvauti apklausose, net ir jiems to norint.

Pažymėtina, kad antroje apklausoje pasiektas 100 % dalyvavimas galimai buvo nulemtas apklaustos trumpumo, aiškios struktūros ir mažesnės respondentams tenkančios apkrovos, kas leido paslaugų gavėjams lengviau įsitraukti ir užbaigti apklausą.

Apklaustos rezultatai ir dalyvavimo apklausose mažėjimo priežastys buvo aptartos susirinkimo su darbuotojais metu. Nutarta ateityje tobulinti apklausų organizavimą, pritaikant apklaustos formas paslaugų gavėjų galimybėms bei, esant galimybėms, į apklaustos procesą aktyviau įtraukti socialinius darbuotojus ir savanorius, siekiant paskatinti paslaugų gavėjų įsitraukimą ir užtikrinti kokybišką grįžtamąjį ryšį.

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

2 Rodiklis: Paslaugų gavėjų pateiktų ir įgyvendintų paslaugų teikimo tobulinimų skaičius.



Kiekvienais metais atliekant paslaugų gavėjų apklausą, buvo siekiama sužinoti asmenų pasiūlymus dėl paslaugų teikimo tobulinimo.

2022 m. 7 paslaugų gavėjai pateikė 3 pasiūlymus dėl paslaugų teikimo tobulinimo: dėl pagalbos organizuojant transportą; lankstesnio darbo grafiko, kad galima pagalba būtų teikiama ir savaitgaliais, ar po darbo valandų; kad būtų išvežama į ekskursijas ir t.t.

2023 m. 2 asmenys pateikė 2 pasiūlymus: nuolat ligonį slaugančiam asmeniui galimybę suteikti atostogas; reikalingos transporto paslaugos.

2025 m. 2 asmenys pateikė 2 pasiūlymus: kad Centro darbuotojos apsilankytų bent kartą per metus į namus. Taip pat, kad centro darbuotojos kruopščiau atliktų savo pareigas; lankstesnis grafikas. Papildoma pagalba dieną naktį, kada atsitinka nenumatyta, rimta bėda.

Dėl socialinių paslaugų koordinavimo ir papildomų darbų, (pvz. socialinių paslaugų poreikių pervertinimo, finansinių galimybių pervertinimo) gausos, tikrai lieka neaplanėtų paslaugų gavėjų. Dažniausiai lankomi tie, kuriems yra keičiamas darbuotojas, pervertinami poreikiai, pablogėjus būklei ar yra skundų dėl nekokybiškai teikiamų paslaugų. Taip pat socialiniai darbuotojai vyksta gyvai, siekiant sužinoti ar patenkinamas socialinių paslaugų poreikis. Vis tik dėl didelio paslaugų gavėjų skaičiaus nepavyksta aplankyti visų bent kartą per metus. Dažnai administruojančio socialinio darbuotojo nesuteiktas individualus dėmesys gali būti vertinamas kaip nekreipiamas pareigų atlikimas.

Lankstesnį grafiką (keičiant numatytą paslaugos teikimo laiką) stengiamasi taikyti daugeliui to pageidaujančių. Tačiau dėl didelio paslaugų gavėjų skaičiaus neįmanoma patenkinti visų poreikių. Dažnai pageidaujamas pietų laikas ir nepageidaujamas 8 val. ryto laikas. Kai ištinka bėda, kviečiami medikai ar kitos tarnybos. Stengiamasi užtikrinti gydymo ar slaugos paslaugas sveikatos priežiūros įstaigose. Išskirtiniais atvejais, derinant artimųjų pagalbą, teikiamos atokvėpio paslaugos.

Numatyta 2026 m.:

- socialiniams darbuotojams suplanuoti ir įgyvendinti bent vieną apsilankymą per metus pas kiekvieną paslaugų gavėją;
- įvertinti faktinį paslaugų teikimo poreikį savaitgaliais ir (ar) nakties metu ir, esant pagrįstam poreikiui, įdarbinti papildomą darbuotoją šių paslaugų užtikrinimui.

5. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮGALINIMO REZULTATAI

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

1 Rodiklis: Paslaugų gavėjų, pasiekusių IP iškeltą įgalinimo tikslą dalis nuo bendro paslaugų gavėjų skaičiaus, 2025 m.(proc.)



Įgalinimo rezultatai buvo renkami 2026 m. sausio mėnesį iš paslaugų gavėjų individualių planų (IP). Įgalinimo rezultatus rinkome iš 160 paslaugų gavėjų, kuriems 2025 m. iškelti įgalinimo tikslai. Neįtraukėme paslaugų gavėjų, kurie paslaugas gavo mažiau kaip 6 mėnesius ir sustabdžiusių paslaugas. Pateiktoje diagramoje paslaugų gavėjai yra išdėstyti horizontalioje ašyje.

Paslaugų gavėjų įgalinimo siekėme šiose srityse: Laisvalaikis ir užimtumas (knygų, žurnalų skaitymas, stalo žaidimai ir kt.); Mityba (gebėjimas pasigaminti, pačiam pavalgyti); Asmens higiena (gebėjimas pasirūpinti savo higiena); Fizinė aplinka (gebėjimas susitvarkyti butyje); Stabilumas (gebėjimas gyventi namuose, išlaikyti stabilią sveikatos būklę).

Per 3 mėnesius nuo paslaugų teikimo pradžios ir/arba IP sudarymo, socialinis darbuotojas atsakingas už lankomąją priežiūrą taip pat individualios priežiūros darbuotojas kartu su paslaugų gavėju susitaria dėl įgalinimo tikslo, kurio sieks artimiausius metus. 2025 m. IP iškelti tikslai, tokie kaip: perskaityti knygą, spręsti kryžiažodžius, apsipirkti parduotuvėje, kartu su darbuotojo pagalba gaminti, ruošti maistą, savarankiškai pavalgyti, palaikyti higieną, tvarkytis butyje (nusivalyti dulkes nuo baldų, išsiplauti grindis, nešiukšlinti), išeiti pasivaikščioti, bendrauti, gebėti gyventi namuose, išlaikyti stabilią sveikatos būklę.

2026 m. sausio mėn. socialinės darbuotojos, atsakingos už pagalbą namuose ir dienos socialinės globos paslaugų organizavimą, rinko įgalinimo rezultatus. Kalbėjo su darbuotojais, vyko pas paslaugų gavėjus, kad išsiaiškintų ar pavyko pasiekti įgalinimo tikslą.

Iš 100 procentų paslaugų gavėjų, įtrauktų į rezultatų vertinimą, 91 proc. pasiekė IP iškeltą įgalinimo tikslą. Likę 9% nepasiekė įgalinimo tikslo dėl pablogėjusios sveikatos būklės.

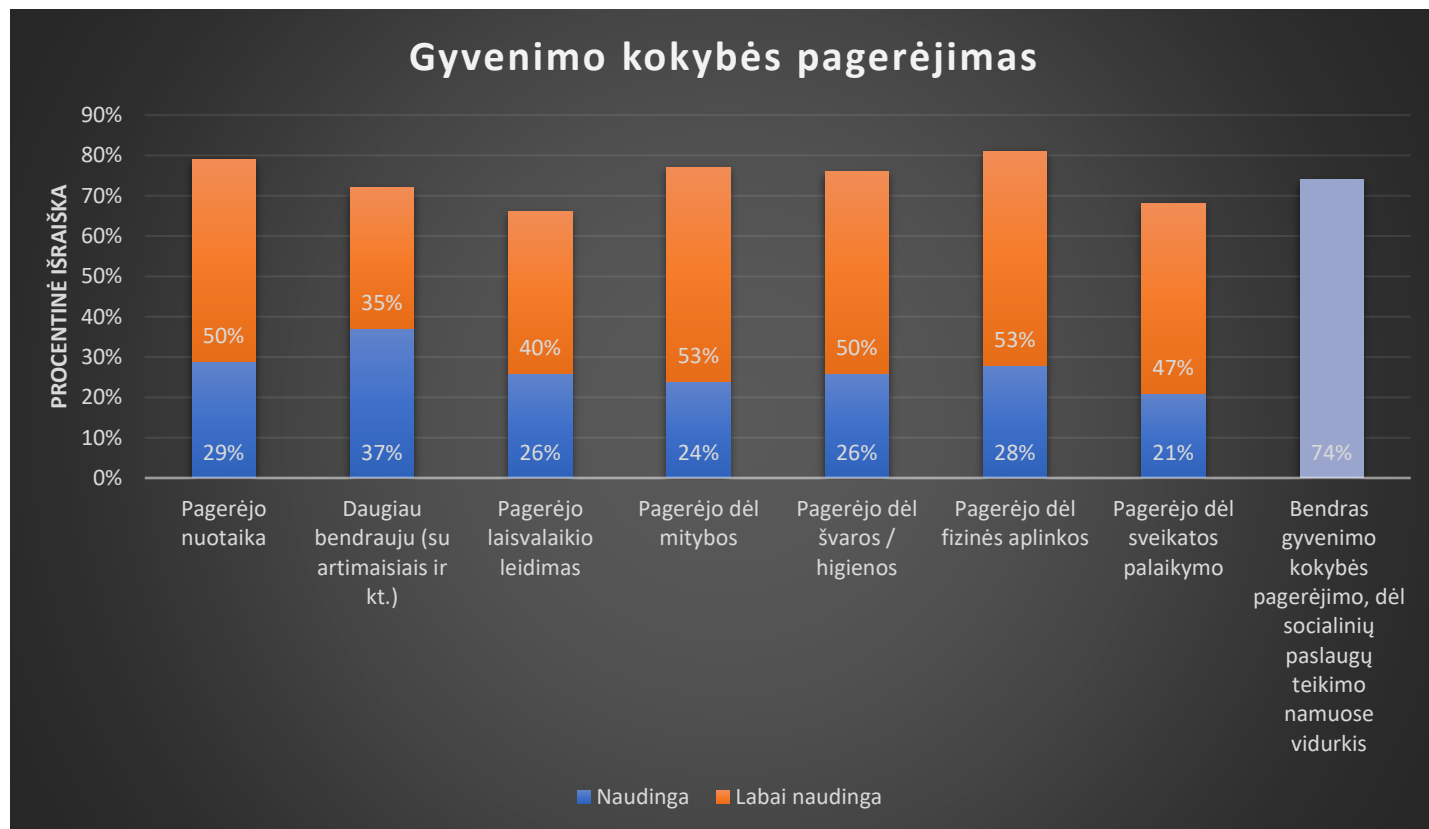
Rezultatai aptarti susirinkimų su individualios priežiūros darbuotojais metu. Darbuotojai pasidalijo patirtimi, siekiant paslaugų gavėjų įgalinimo.

Numatyta 2026 m. susirinkimų su darbuotojais metu aptarti įvairesnius įgalinimo tikslus bei jų siekimo būdus, pasidalinti geraisiais pavyzdžiais. Taip pat sieksime paslaugų gavėjų sveikatos stiprinimo fizinėmis veiklomis.

6. PASLAUGŲ GAVĖJŲ GYVENIMO KOKYBĖS GERINIMO REZULTATAI

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

Rodiklis: Dalis paslaugų gavėjų, kuriems einamaisiais metais gyvenimo kokybė pagerėjo fizinėje ir/ar emocinėje srityje



Anketinė paslaugų gavėjų, gaunančių paslaugas namuose, apklausa 2025 m. vyko spalio–gruodžio mėn. internetu, naudojant „Google“ formą. Iš maždaug 120 paslaugų gavėjų (atsižvelgiant į tai, kad jų skaičius kas mėnesį kinta), apklausoje dalyvavo 68 paslaugų gavėjai, kurie išreiškė norą pateikti savo nuomonę. Apklausos metu nebuvo apklausiami asmenys, paslaugas gavę trumpiau nei 4 mėnesius, laikinai sustabdę paslaugų teikimą ar atsisakę dalyvauti apklausoje.

Į emocinę Gyvenimo kokybės sritį išskyrėme: nuotaiką, bendravimą, laisvalaikio leidimą. Į fizinę sritį - mitybą/maistą, švarą bei higieną, fizinę aplinką t. y. namų, aplinkos sutvarkymą ir sveikatos palaikymą: vaistų pirkimą, suorganizavimą ir palydėjimą pas daktarus. Paslaugų gavėjų buvo klausama, ar gaunant paslaugas namuose, gyvenimo kokybė per 2025 m. pagerėjo. Pateiktoje diagramoje gyvenimo kokybė yra išdėstyta horizontalioje ašyje. Į rezultatų vertinimą neįtraukti tie paslaugų gavėjai, kurie nevertino ir nepažymėjo gyvenimo kokybės pagerėjimo tam tikroje srityje, kadangi jiems ta paslauga neteikiama.

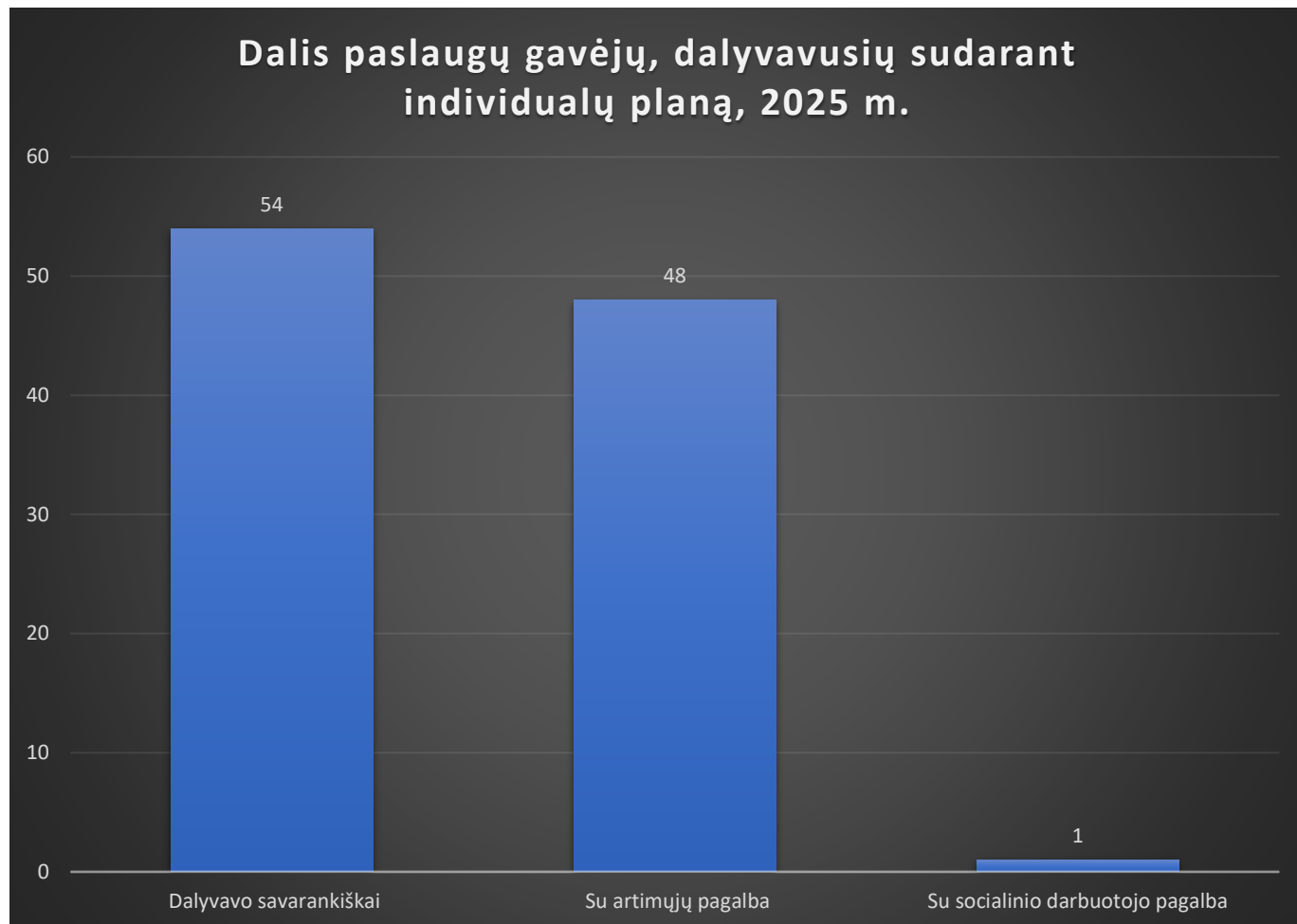
Iš 100 procentų anketinėje apklausoje dalyvavusių paslaugų gavėjų, visiems einamaisiais metais gyvenimo kokybė pagerėjo ir fizinėje, ir emocinėje srityse. Bendras gyvenimo kokybės pagerėjimo, dėl socialinių paslaugų teikimo namuose vidurkis 2025 m. 74%, kuris gautas: visą gyvenimo kokybės pagerėjimo sričių procentų sumą, padalijus iš bendro skaičiaus 7.

Rezultatai aptarti susirinkimo su individualios priežiūros darbuotojais metu.

7. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮTRAUKIMO Į INDIVIDUALIŲ PLANŲ RENGIMĄ REZULTATAI

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.

Rodiklis: *Dalis paslaugų gavėjų, dalyvavusių sudarant individualų planą, 2025 m.*



Rezultatai buvo renkami iš paslaugų gavėjų Individualių planų (IP), kurias sudarant paslaugų gavėjų namuose yra pažymima, ar asmuo dalyvavo savarankiškai. 2025 m. paslaugų gavėjams yra sudaryti 67 individualūs planai, kurie rengiami atsižvelgiant į individualius asmenų poreikius, lūkesčius, gebėjimus bei fizinę ir socialinę aplinką.

Į rezultatų rinkimą neįtraukti tie paslaugų gavėjai, kuriems 2024 m. sudaryti IP ir 2025 m. poreikio keisti nebuvo. Pateiktoje diagramoje paslaugų gavėjai išdėstyti horizontalioje ašyje.

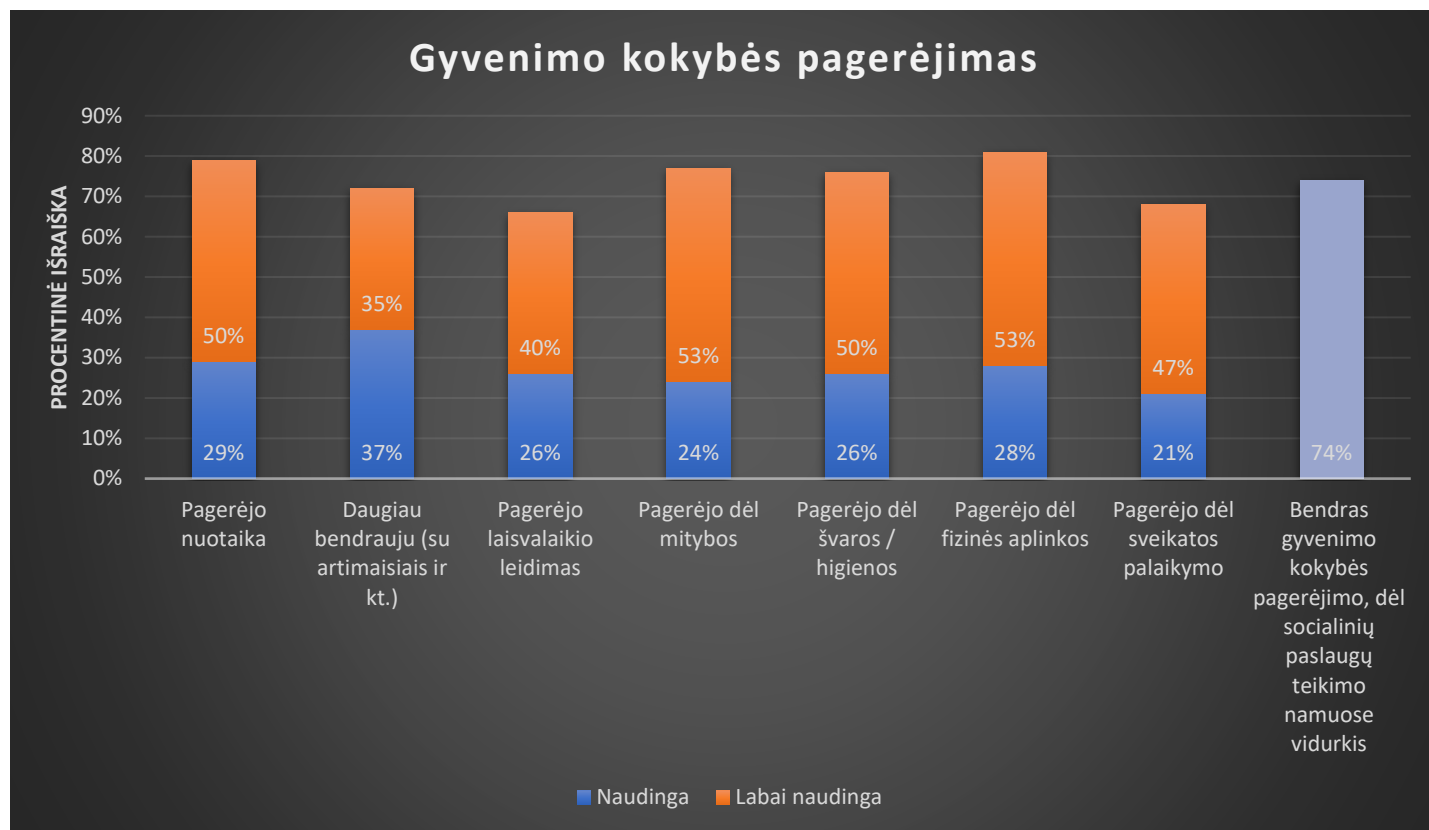
Individualių planų sudaryme dalyvavo 100% paslaugų gavėjų. Iš jų 54% dalyvavo visiškai savarankiškai, vadinasi patys rinkosi jiems reikalingas paslaugas, jų dažnumą. Su socialinio darbuotojo pagalba 1% ir su artimųjų pagalba 48%.

Rezultatai aptarti susirinkimų su individualios priežiūros darbuotojais metu.

9. TEIKIAMŲ PASLAUGŲ NAUDOS PASLAUGŲ GAVĖJAMS REZULTATAI

43 Kriterijus: Socialinių paslaugų teikėjas fiksuoja suteiktų paslaugų rezultatus ir naudą paslaugų gavėjui individualiu ir kolektyviniu požiūriu.

1 Rodiklis: Dalis paslaugų gavėjų, kuriems gyvenimo kokybė pagerėjo fizinėje ir/ar emocinėje srityje 2025 m.



Anketinė paslaugų gavėjų, gaunančių paslaugas namuose, apklausa 2025 m. vyko spalio–gruodžio mėn. internetu, naudojant „Google“ formą. Iš maždaug 120 paslaugų gavėjų (atsižvelgiant į tai, kad jų skaičius kas mėnesį kinta), apklausoje dalyvavo 68 paslaugų gavėjai, kurie išreiškė norą pateikti savo nuomonę. Apklausoje metu nebuvo apklausiami asmenys, paslaugas gavę trumpiau nei 4 mėnesius, laikinai sustabdę paslaugų teikimą ar atsisakę dalyvauti apklausoje.

Į emocinę Gyvenimo kokybės sritį išskyrėme: nuotaiką, bendravimą, laisvalaikio leidimą. Į fizinę sritį - mitybą/maistą, švarą bei higieną, fizinę aplinką t. y. namų, aplinkos sutvarkymą ir sveikatos palaikymą: vaistų pirkimą, suorganizavimą ir palydėjimą pas daktarus. Paslaugų gavėjų buvo klausama, ar gaunant paslaugas namuose, gyvenimo kokybė per 2025 m. pagerėjo. Pateiktoje diagramoje gyvenimo kokybė yra išdėstyta horizontalioje ašyje. Į rezultatų vertinimą neįtraukti tie paslaugų gavėjai, kurie nevertino ir nepažymėjo gyvenimo kokybės pagerėjimo tam tikroje srityje, kadangi jiems ta paslauga neteikiama.

Iš 100 procentų anketinėje apklausoje dalyvavusių paslaugų gavėjų, visiems einamaisiais metais gyvenimo kokybė pagerėjo ir fizinėje, ir emocinėje srityse. Bendras gyvenimo kokybės pagerėjimo, dėl socialinių paslaugų teikimo namuose vidurkis 2025 m. 74%, kuris gautas: visą gyvenimo kokybės pagerėjimo sričių procentų sumą, padalijus iš bendro skaičiaus 7.

Rezultatai aptarti susirinkimo su individualios priežiūros darbuotojais metu.

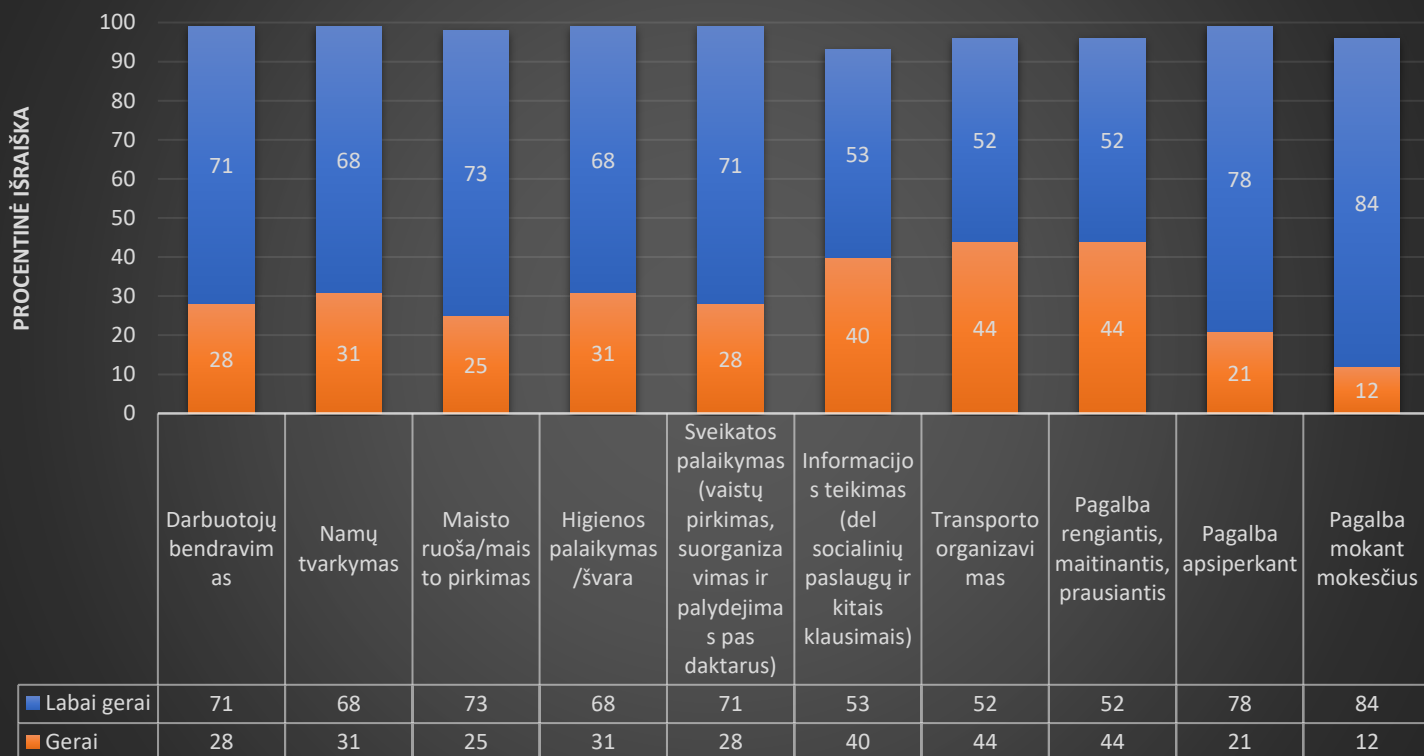
10. PASLAUGŲ GAVĖJŲ IR KITŲ SVARBIŲ SUINTERESUOTŲJŲ ŠALIŲ PASITENKINIMO PASLAUGOMIS REZULTATAI

45 Kriterijus: Socialinių paslaugų teikėjas matuoja paslaugų gavėjų ir visų suinteresuotų šalių pasitenkinimą, remdamasis vidaus ir (arba) išorės vertinimu.

1 Rodiklis: Paslaugų gavėjai, patenkinti teikiamomis paslaugomis, 2025 m.



Patenkinti teikiamomis paslaugomis



Anketinė paslaugų gavėjų, gaunančių paslaugas namuose, apklausa 2025 m. vyko spalio–gruodžio mėn. internetu, naudojant „Google“ formą. Iš maždaug 120 paslaugų gavėjų (atsižvelgiant į tai, kad jų skaičius kas mėnesį kinta), apklausoje dalyvavo 68 paslaugų gavėjai, kurie išreiškė norą pateikti savo nuomonę. Apklausoje metu nebuvo

apklausiami asmenys, paslaugas gavę trumpiau nei 4 mėnesius, laikinai sustabdę paslaugų teikimą ar atsisakę dalyvauti apklausoje.

Paslaugų gavėjų buvo klausiama ar jie yra patenkinti darbuotojų bendravimo kultūra, nupirktu/pagamintu maistu, namų sutvarkymu, darbuotojo pasirūpinimu asmens švara ir higiena, darbuotojo pasirūpinimu vaistų pirkimu ir sveikatos priežiūros paslaugų organizavimu. Pateiktoje diagramoje paslaugos yra išdėstytos horizontalioje ašyje.

Apibendrinus paslaugų gavėjų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis rezultatus, nustatyta, kad visose vertintose srityse dominuoja teigiamas vertinimas („gerai“ ir „labai gerai“). Aukščiausias bendras teigiamas įvertinimas (99 %) fiksuojamas darbuotojų bendravimo, sveikatos palaikymo (vaistų pirkimas, organizavimas ir palydėjimas pas gydytojus), namų tvarkymo, higienos palaikymo bei pagalbos apsiperkant srityse. Tai rodo, kad paslaugų gavėjai ypač vertina paslaugas, tiesiogiai susijusias su jų kasdiene savijauta, saugumu ir savarankiškumo išlaikymu.

Labai aukšti bendri teigiami vertinimai nustatyti ir maisto ruošimo ar pirkimo paslaugų srityje (98 %), taip pat pagalbos organizuojant transportą, pagalbos rengiantis, maitinantis ar prausiantis, mokant mokesčius srityse bendras teigiamas įvertinimas siekė po 96 %, kas taip pat rodo aukštą pasitenkinimo lygį.

Informacijos apie socialines paslaugas teikimo srityje teigiamą vertinimą pateikė 93 % paslaugų gavėjų.

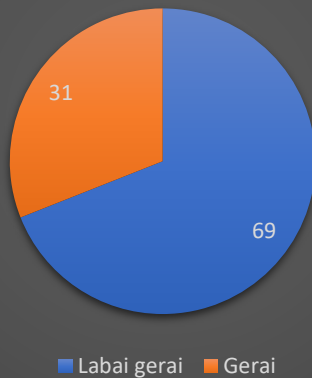
Gauti rezultatai rodo, kad paslaugų gavėjai yra patenkinti teikiamomis paslaugomis, o teikiamos paslaugos atitinka jų poreikius ir prisideda prie paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės gerinimo.

Šie rezultatai aptarti susirinkimų su individualios priežiūros darbuotojais metu.

45 Kriterijus: Socialinių paslaugų teikėjas matuoja paslaugų gavėjų ir visų suinteresuotų šalių pasitenkinimą, remdamasis vidaus ir (arba) išorės vertinimu.

2 Rodiklis: *Paslaugų gavėjų artimieji, patenkinti teikiamomis paslaugomis jų artimiesiems.*

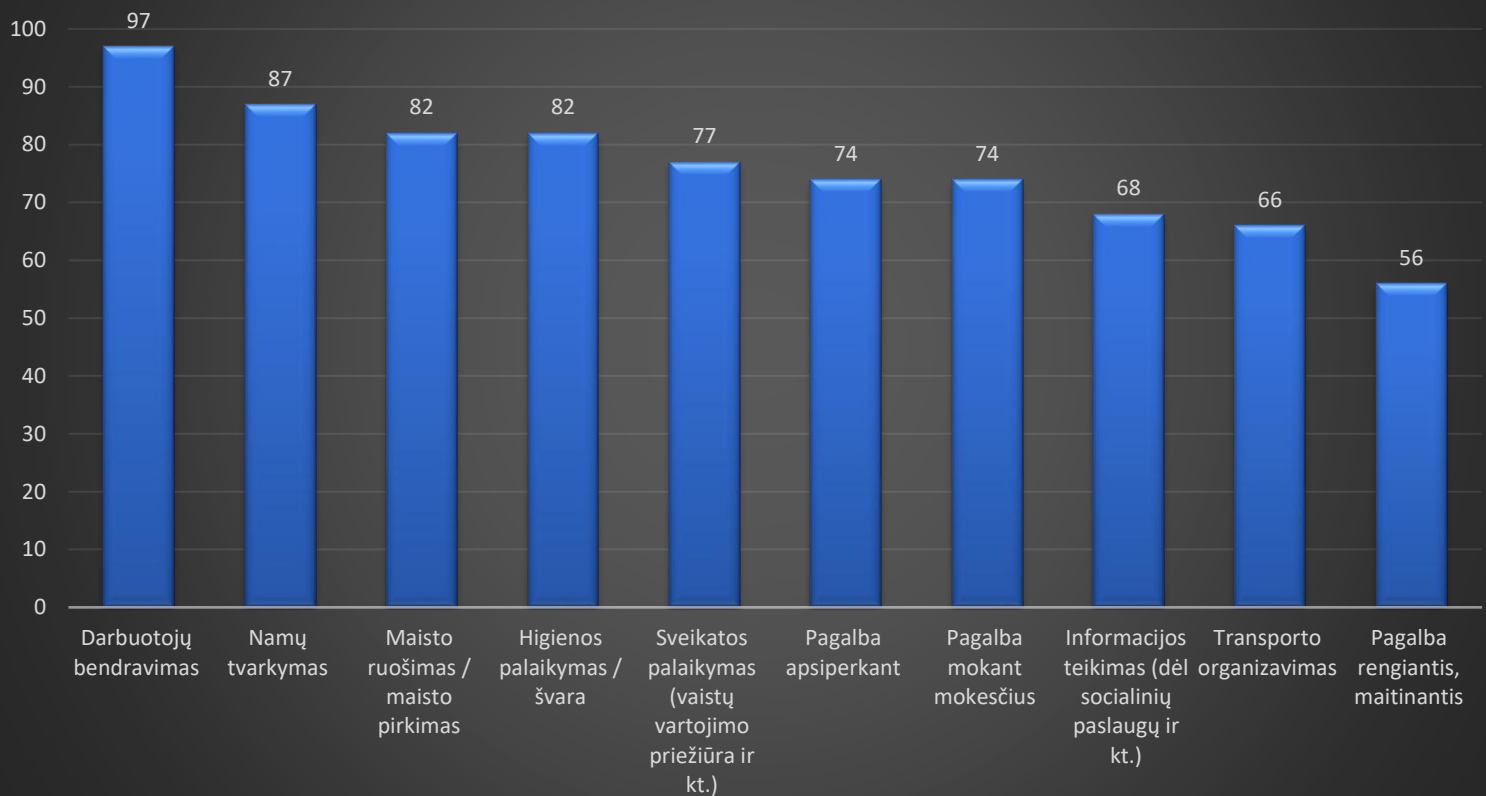
Paslaugų gavėjų artimieji, patenkinti teikiamomis paslaugomis jų artimiesiems



Anketinė paslaugų gavėjų artimųjų apklausa vyko 2026 m. sausio mėn. internetu, pasinaudojant Google forma. Paslaugų gavėjų artimiesiems, kurie įstaigos darbuotojams yra pateikę savo kontaktus, buvo išsiųsta apklausos nuoroda. Apklausoje dalyvavo 45 paslaugų gavėjų artimųjų. 69 proc. labai gerai įvertino jų artimiesiems teikiamų paslaugų kokybę, 31 proc. gerai. 2023 m. 69 labai gerai, 31 – gerai.

Rezultatai aptarti susirinkimo su darbuotojais metu. Svarstytos paslaugų gavėjų artimųjų įtraukimo į paslaugų vertinimą, galimybės. Nutarta, pabandyti paslaugų gavėjų artimuosius apklausti telefonu.

Svarbiausios teikiamos socialinės paslaugos paslaugų gavėjams



Apklausoje duomenys rodo, kad paslaugų gavėjams svarbiausia teikiama socialinė paslauga yra darbuotojų bendravimas (97 %). Tai patvirtina, kad žmogiškasis ryšys, dėmesys ir emocinė parama yra esminė paslaugų dalis.

Taip pat itin svarbios paslaugos yra namų tvarkymas (87 %), maisto ruošimas / pirkimas ir higienos palaikymas (po 82 %). Šie rezultatai rodo, kad kasdienės buities ir savarankiško gyvenimo palaikymo paslaugos sudaro pagrindinį poreikį.

Reikšminga dalis gavėjų akcentuoja ir sveikatos palaikymą (vaistų vartojimo priežiūrą ir kt.) (77 %), taip pat pagalbą apsiperkant ir pagalbą mokant mokesčius (po 74 %), kas rodo administracinės bei praktinės pagalbos svarbą.

Mažesnė, tačiau vis dar reikšminga dalis respondentų išskyrė informacijos teikimą (68 %), transporto organizavimą (66 %) bei pagalbą rengiantis ir maitinantis (56 %).

Apibendrinant galima teigti, kad paslaugų gavėjams svarbiausios yra paslaugos, padedančios palaikyti savarankišką gyvenimą namuose, užtikrinančios kasdienę buitį, sveikatos priežiūrą bei žmogiškąjį ryšį.