

**EQUASS KOKYBĚS SISTEMOS REZULTATŲ  
ANALIZĖ UŽ 2020 METUS**

2021

# EQUASS kokybės sistemos rezultatų analizė

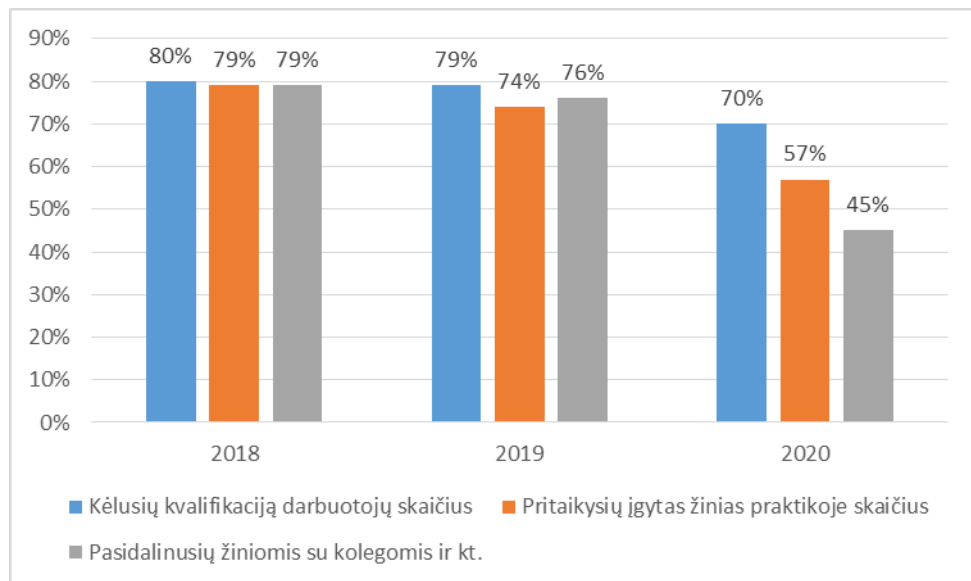
## REZULTATAI

- 1 Darbuotojų asmeninio **ugdymosi, nuolatinio mokymosi ir tobulėjimo** rezultatai
- 2 Paslaugų gavėjų **teisių skatinimo ir užtikrinimo** kasdieniame darbe rezultatai
- 3 **Organizacijos partnerysčių teikiamos naudos** rezultatai
- 4 **Paslaugų gavėjų įtraukimo** į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą rezultatai
- 5 **Paslaugų gavėjų įgalinimo** rezultatai
- 6 Paslaugų gavėjų **gyvenimo kokybės gerinimo** rezultatai
- 7 **Paslaugų gavėjų įtraukimo** į Individualių planų rengimą rezultatai
- 8 **Paslaugų teikimo tęstinumo** rezultatai
- 9 Teikiamų paslaugų **naudos paslaugų gavėjams** rezultatai
- 10 **Paslaugų gavėjų** ir kitų svarbių **suinteresuotųjų šalių pasitenkinimo** rezultatai
- 11 Rezultatai, kad paslaugų gavėjai, personalas ir kitos svarbios suinteresuotosios šalys **supranta veiklos rezultatus**

## 1. DARBUOTOJŲ ASMENINIO UGDYMOŠI, NUOLATINIO MOKYMOŠI IR TOBULĖJIMO EFEKTYVUMAS

<b>Kriterijus Nr. 9</b>	Socialinių paslaugų teikėjas taiko personalo kvalifikacijos kėlimo priemones remdamasis asmeniniu ugdymosi, nuolatinio mokymosi ir tobulėjimo planu.
-------------------------	--

<b>1. Rodiklis</b>	<p><b>1. Rodiklis:</b> Darbuotojų, kėlusią kvalifikaciją (įgijus formalų kvalifikacijos pažymėjimą), ataskaitiniais metais, skaičiaus santykis su bendru darbuotojų skaičiumi procentine išraiška.</p> <p><b>2. Rodiklis:</b> Darbuotojų, praktiškai pritaikiusių kvalifikacijos tobulinimo metu įgytas žinias, skaičiaus santykis su bendru kvalifikaciją kėlusią darbuotojų skaičiumi ataskaitiniais metais procentine išraiška.</p> <p><b>3. Rodiklis:</b> Darbuotojų pasidalinusių kvalifikacijos tobulinimo metu įgytomis žiniomis su kolegomis ir kt.. skaičiaus santykis su bendru kvalifikaciją kėlusią darbuotojų skaičiumi ataskaitiniais metais procentine išraiška.</p>
--------------------	---



Darbuotojų kvalifikacijos kėlimo rodikliai ir pasidalinimas žiniomis yra kaupiami nuo 2018 m. Mokymuose dalyvavusių darbuotojų skaičius 2018 m. - 80 proc. darbuotojų, 2019 m. - 79 proc., 2020 m. 70 proc. darbuotojų. Nuo 2018 m. buvo pradėti kaupti ir analizuoti duomenys kiek kelta kvalifikaciją yra pritaikoma praktikoje ir, ar darbuotojai įgytomis žiniomis dalijasi su kolegomis. Pagal atliktą darbuotojų apklausą 2018 m. žinias įgytas kvalifikacijos kėlimo metu praktiškai darbe pritaikė 79 proc., 2019 m. 74 proc., o 2020 m. 57 proc. kvalifikaciją kėlusią darbuotojų, o įgytomis

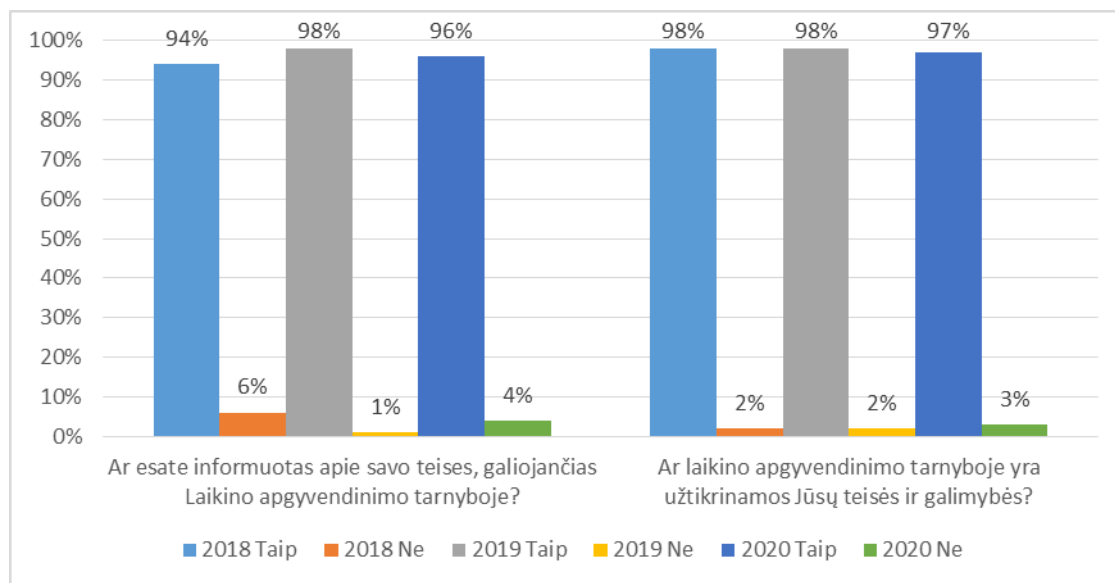
kvalifikacijos kėlime žiniomis su kolegomis pasidalino 2018 m. 79 proc. darbuotojų, 2019 m. 76 proc., o 2020 m. 45 proc. darbuotojų.

- 2018 m. veiklos plane dalyvavo 150 darbuotojų.
- 2019 m. veiklos plane dalyvavo 163 darbuotojų.
- 2020 m. veiklos plane dalyvavo 115 darbuotojai.

## 2. PASLAUGŲ GAVĖJŲ TEISIŲ SKATINIMO IR UŽTIKRINIMO KASDIENIAME DARBE

<b>Kriterijus Nr. 16</b>	Kokia apimtimi užtikrinamos paslaugų gavėjų teisės kasdieniniame darbe?
--------------------------	---

<b>1. Rodiklis</b>	<p><b>1.Rodiklis:</b> paslaugų gavėjai žinantys savo teises.</p> <p><b>2.Rodiklis:</b> paslaugų gavėjai, kurių teisės užtikrintos laikino apgyvendinimo tarnyboje.</p>
--------------------	--



2018 m. gruodžio mėn. vykdytoje apklausoje 94 proc. paslaugų gavėjų teigė, kad yra informuoti apie savo teises, galiojančias Laikino apgyvendinimo tarnyboje ir tik 6 proc. paslaugų gavėjų teigė, kad apie jų teises, galiojančias Laikino apgyvendinimo tarnyboje, nėra informuoti. Lyginant su 2019 metais rezultatai labai panašūs, 98 proc. apklaustųjų atsakė teigiamai ir tik 2 proc. pasisakė neigiamai. 2020 m. atlikta apklausa rodo, jog 96 proc. paslaugų gavėjai yra informuoti ir 4 proc. nėra informuoti apie jų teises esančias Laikino apgyvendinimo tarnyboje.

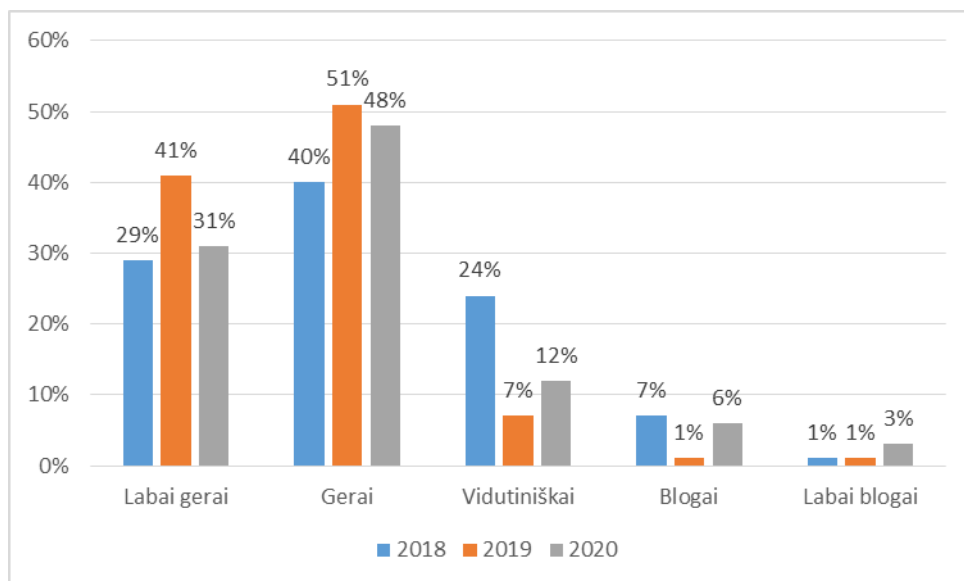
Į klausimą „Ar Laikino apgyvendinimo tarnyboje yra užtikrinamos Jūsų teisės ir galimybės“ 2018 m. teigiamai atsakė 99 proc. paslaugų gavėjų ir tik 1 proc. paslaugų gavėjų atsakė, kad jų

teisės ir galimybės laikino apgyvendinimo tarnyboje nėra užtikrinamos. 2019 metais apklausoje dalyvavę asmenys teigiamai atsakė 98 proc., o neigiamai 2 proc. 2020 m. apklausos rezultatai labai panašūs į praeitus metus, į pateiktą teiginį. 97 proc. atsakė teigiamai ir 3 proc. neigiamai.

### 3. ORGANIZACIJOS PARTNERYSČIŲ TEIKIAMOS NAUDOS

<b>Kriterijus Nr. 25</b>	Socialinių paslaugų teikėjas įvertina partnerystės rezultatus ir naudą paslaugų gavėjams ir organizacijai.
--------------------------	--

<b>3. Rodiklis</b>	<p><b>1. Rodiklis:</b> paslaugų gavėjų apklausos rezultatai.</p> <p><b>2. Rodiklis:</b> paslaugų gavėjų, gavusių tiesioginę naudą iš įstaigos partnerių skaičius procentine išraiška.</p> <p><b>3. Rodiklis:</b> socialinių partnerių organizuotų renginių bei juose dalyvavusių paslaugos gavėjų, gavusių sociokultūrinės paslaugas skaičius procentine išraiška.</p>
--------------------	--

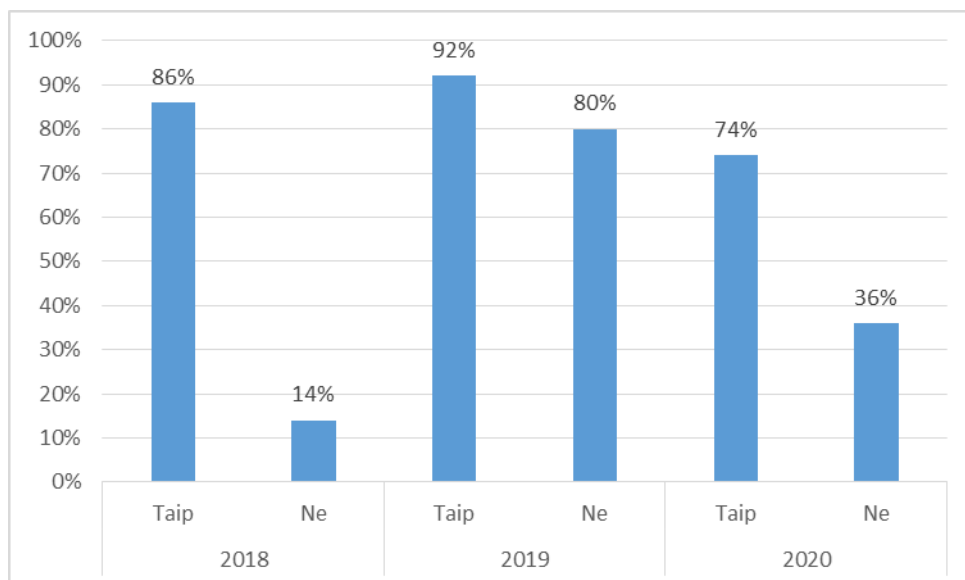


2018 m. vykdytoje apklausoje, dalyvavusių paslaugų gavėjų, buvo klausiama „Kaip vertinate socialinių partnerių veiklą Laikino apgyvendinimo tarnyboje?“. 29 proc. paslaugų gavėjų socialinių partnerių vykdomą veiklą Laikino apgyvendinimo tarnyboje vertina „Labai gerai“, 40 proc. - „Gerai“, 24 proc. - „Vidutiniškai“, 7 proc. – „Blogai“ ir 1 proc. - „Labai blogai“.

2019 m. respondentams pateikus tą patį klausimą, paaiškėjo, jog „Labai gerai“ vertina 41 proc. paslaugų gavėjų, „Gerai“ proc., „Vidutiniškai“ 7 proc., „Blogai“ ir „Labai blogai“ po 1 proc.

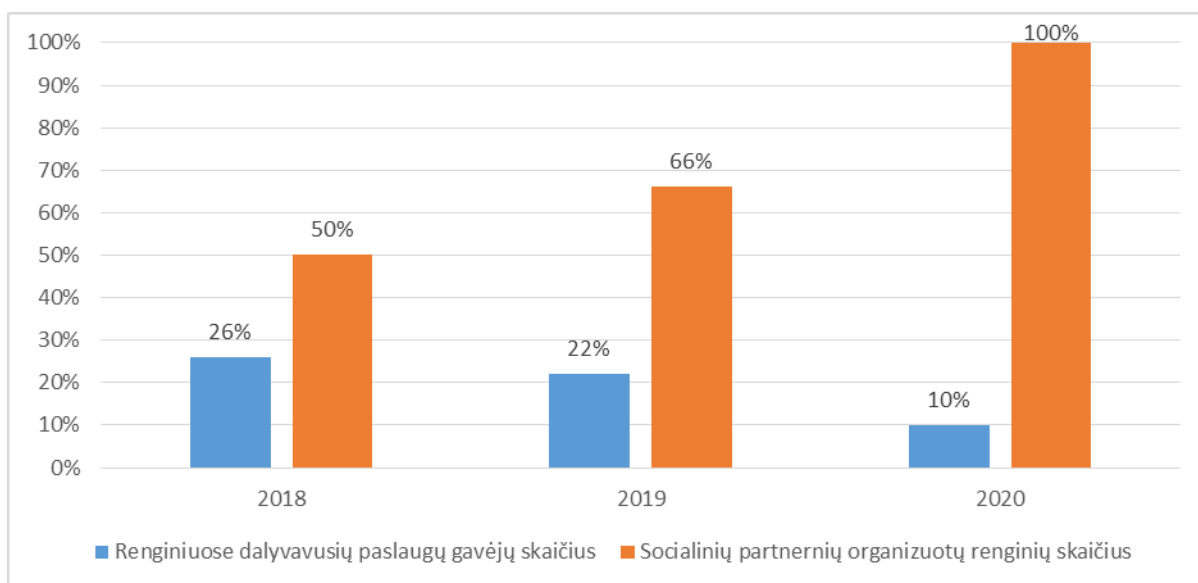
2020 m. rezultatai rodo, jog „Labai gerai“ vertina 31 proc., „Gerai“ 48 proc., „Vidutiniškai“ 12 proc., „Blogai 6 proc. ir „Labai blogai“ 3 proc.

Lyginant rezultatus, galime daryti išvadą, jog paslaugos gavėjai 2019 m. geriausiai įvertino socialinių partnerių veiklą Tarnyboje.



2018 m. vykdytoje apklausoje paslaugų gavėjų, buvo klausama „Ar socialinių partnerių vykdoma veikla Laikino apgyvendinimo tarnyboje teikia jums naudą?“. Į šį klausimą 86 proc. paslaugų gavėjų atsakė „Taip“, kai tuo tarpu 2019 m. „Taip“ atsakė 92 proc. 2018 m. 14 proc. paslaugų gavėjų teigė, kad naudos iš socialinių partnerių vykdomos veiklos jie negauna, o 2019 m. naudos negavusių paslaugos gavėjų buvo 8 proc. 2020 m. „Taip“ atsakė 74 proc. ir 36 proc. paslaugų gavėjai teigė, jog vykdoma socialinių partnerių veikla nebuvo naudinga.

Galime daryti išvadą, jog paslaugos gavėjai teigiamai vertina partnerių teikiamą naudą.



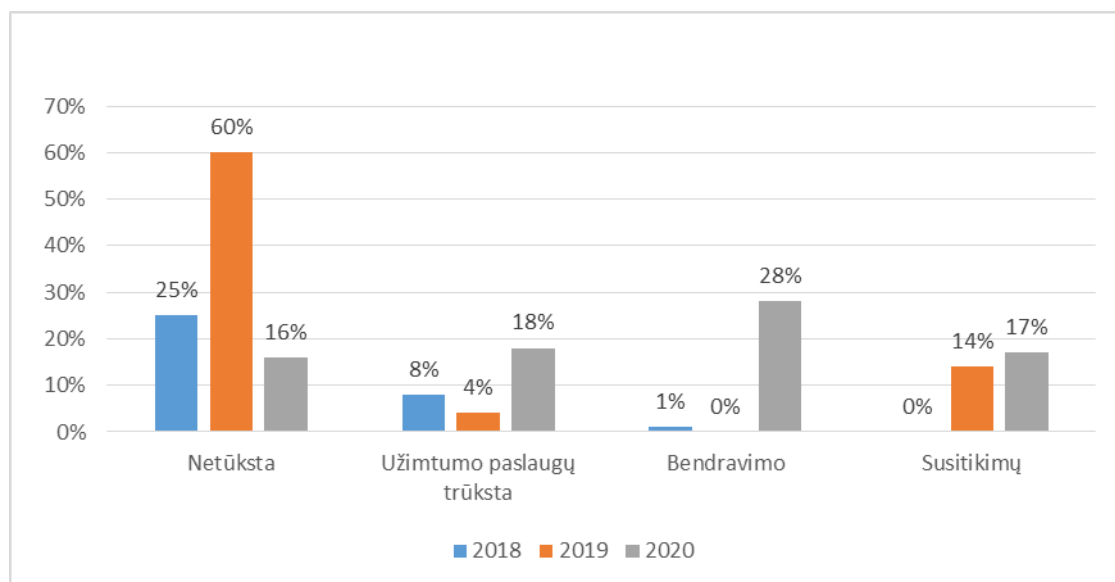
Per 2018 m. socialiniai partneriai organizavo 50 proc. Laikino apgyvendinimo tarnyboje vykusių renginių, kuriuose dalyvavo 26 proc. paslaugų gavėjų. 2019 m. partneriai surengė 66 proc. visų Laikino apgyvendinimo tarnyboje vykusių renginių, kuriuose dalyvavo 22 proc. paslaugų gavėjų. 2020 m. partneriai surengė 100 proc. renginių, kuriuose dalyvavo 10 proc. paslaugos gavėjų.

Laikino apgyvendinimo tarnyba paslaugos gavėjams organizuoja įvairius renginius, tačiau susidomėjimas jais nėra didelis, paslaugos gavėjai vangiai dalyvauja įstaigos ir partnerių organizuojamuose renginiuose.

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

<b>Kriterijus Nr. 27</b>	Socialinių paslaugų teikėjas įtraukia paslaugų gavėjus kaip aktyvius dalyvius į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą.
--------------------------	---

<b>4 Rodiklis</b>	<b>1. Rodiklis:</b> paslaugų gavėjų pateiktų pasiūlymų dėl paslaugų planavimo, teikimo ir jų vertinimo paslaugų gavėjų apklausoje ir skundų pageidavimų knygoje skaičius.
-------------------	---



**Paslaugų gavėjų įtraukimas į paslaugų planavimą.** 2018 m. apklausoje paslaugų gavėjų buvo prašoma atsakyti į klausimą „Kokių papildomų paslaugų jums trūksta?“. Į šį klausimą atsakė tik 8 proc. paslaugų gavėjų, kurie nurodė, kad jiems trūksta: užimtumo,

susitikimų, mankštos, sporto kambario. 2018 m. 25 proc. paslaugos gavėjų teigia, jog jiems paslaugų netrūksta.

2019 m. 54 proc. paslaugos gavėjų atsakė į šį klausimą ir iš jų 60 proc. paslaugos gavėjų teigia, jog jiems netrūksta paslaugų, 4 proc., jog trūksta užimtumo paslaugų ir 14 proc. paslaugos gavėjų atsirado poreikis susitikimams.

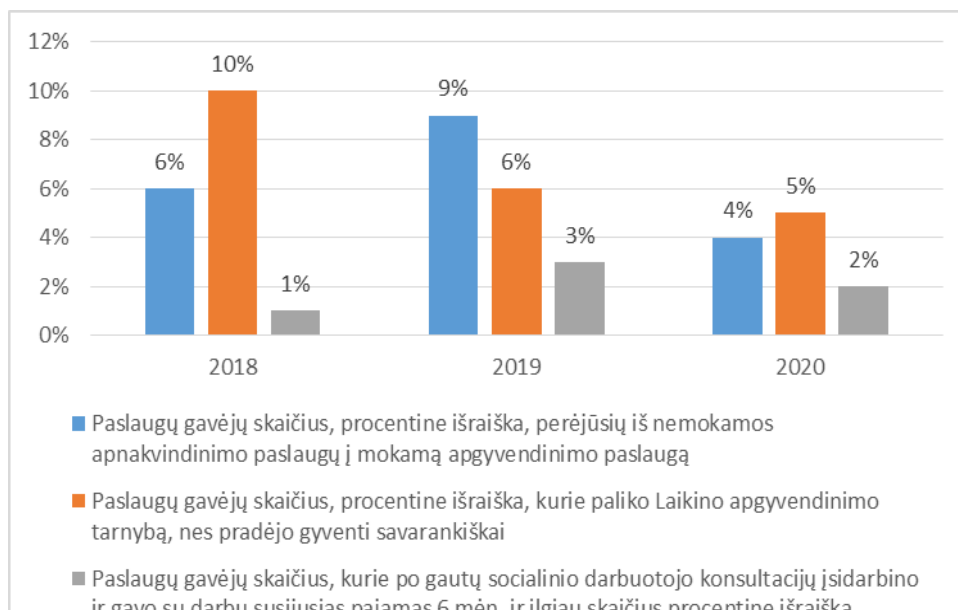
2020 m. 30 proc. paslaugos gavėjai atsakė į pateiktą klausimą ir pagal gautus rezultatus matome, jog atsirado didesnis poreikis užimtumo paslaugoms 18 proc., bendravimo paslaugų poreikis 28 proc. ir susitikimų 17 proc.

Vertindami rezultatus, galime teigti, jog paslaugos gavėjai yra patenkinti teikiamų paslaugų įvairove. Tačiau 2020 m. dėl COVID-19 pandemijos esančio karantino, kurio metu dėl saugumo buvo sumažintas socialinis kontaktas tarp paslaugos gavėjų ir darbuotojų, išaugo poreikis bendravimui, susitikimams ir užimtumo paslaugoms.

## 5. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮGALINIMAS

29 kriterijus	Socialinių paslaugų teikėjas taiko specifines priemones, kad personalas ir paslaugų vartotojai suprastų, didintų ir gerintų paslaugų gavėjų įgalinimą.
<b>5 rodiklis</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Paslaugų gavėjų, perėjusių iš nemokamos laikino apnakvindinimo paslaugos į mokamą apgyvendinimo paslaugą skaičius procentine išraiška.</li><li>2. Paslaugų gavėjų, kurie paliko Laikino apgyvendinimo tarnybą, nes pradėjo gyventi savarankiškai skaičius procentine išraiška.</li><li>3. Paslaugų gavėjų, kurie po gautų socialinio darbuotojo konsultacijų įsidarbino ir gavo su darbu susijusias pajamas 6 mėn. ir ilgiau skaičius procentine išraiška.</li></ol>





2018 m. motyvuoti socialinių darbuotojų, socialinių darbuotojų padėjėjų bei budėtojų, 6 proc. laikino apnakvindinimo paslaugų gavėjai pradėjo naudotis apgyvendinimo nakvynės namuose paslaugomis, 2019 m. 9 proc., o 2020 m. 4 proc.

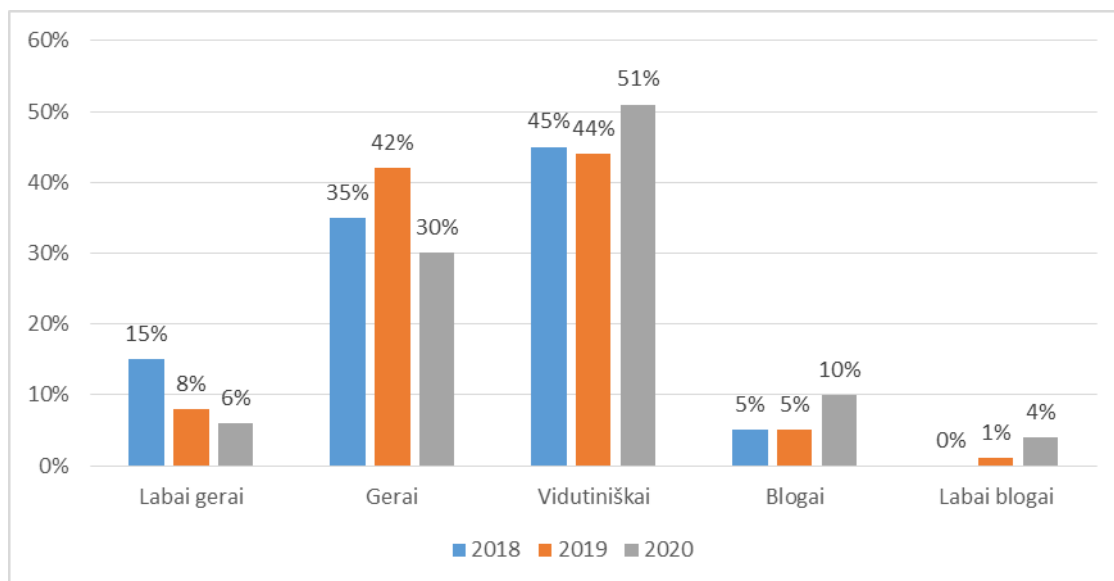
2018 m. 10 proc., 2019 m. 6 proc., o 2020 m. 5 proc. paslaugų gavėjų paliko Laikino apgyvendinimo tarnybą, nes pradėjo gyventi savarankiškai.

2018 m. 1 proc. paslaugų gavėjų po gautų socialinio darbuotojo konsultacijų įsidarbino ir gavo su darbu susijusias pajamas 6 mėn. ir ilgiau, 2019 m. šis skaičius siekė 3 proc., o 2020 m. šis rodiklis siekė 1 proc.

Pagal pateiktus duomenis, galime daryti išvadą, jog paslaugų gavėjai susiduria su sunkumais pradėti naudotis apgyvenimo paslaugomis. Taip pat labai didelis iššūkis paslaugos gavėjams yra susirasti ir išlaikyti darbą.

## 6. GYVENIMO KOKYBĖS GERINIMAS

<b>Kriterijus Nr. 32</b>	Socialinių paslaugų teikėjas turi aiškią paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės koncepciją ir vykdo veiklą, grindžiamą paslaugų gavėjų poreikių vertinimu, siekiant pagerinti jų gyvenimo kokybę.
<b>6 rodiklis</b>	<p><b>1. Rodiklis:</b> paslaugų gavėjų apklausos rezultatai procentine išraiška.</p> <p><b>2. Rodiklis:</b> paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės vertinimas jam užpildžius „Gyvenimo ratą“ paslaugų teikimo pradžioje ir vėliau kas 6 mėn. arba pasibaigus paslaugos teikimui procentine išraiška.</p>

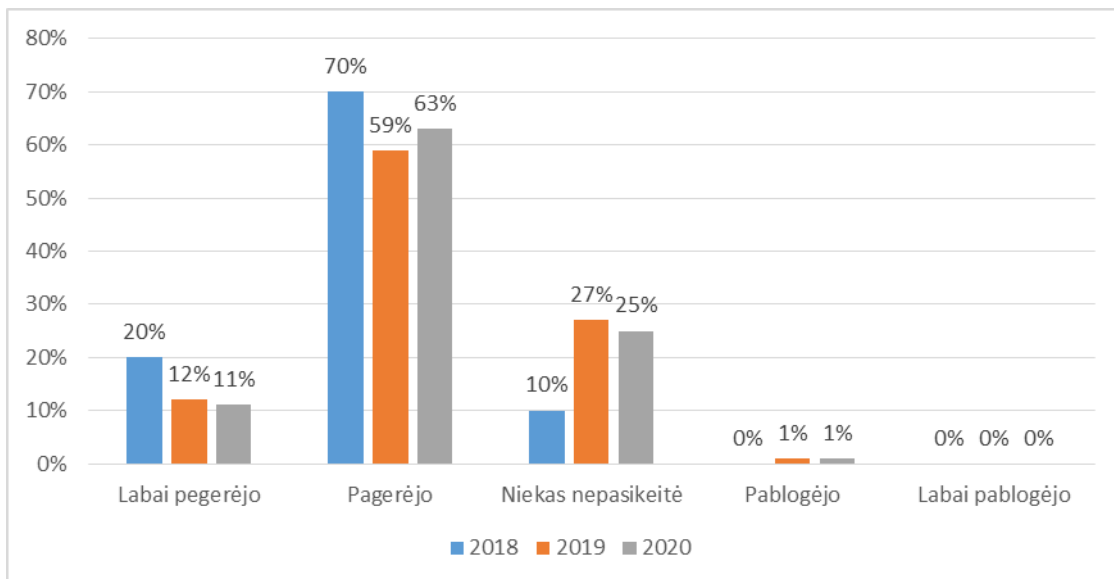


**Paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės vertinimo rezultatai.** 2018 m. vykdytoje apklausoje paslaugų gavėjų buvo klausiama, kaip jie vertina savo gyvenimo kokybę. 15 proc. paslaugų gavėjų atsakė, kad savo gyvenimo kokybę jie vertina „Labai gerai“, 35 proc. įvertino teiginiu „Gerai“, 45 proc. - „Vidutiniškai“ ir 5 proc. atsakė, kas savo gyvenimo kokybę jie vertina teiginiu „Blogai“.

2019 m. apklausoje dalyvavę paslaugos gavėjai „Labai gerai“ savo gyvenimo kokybę įvertino 8 proc., „Gerai“ 42 proc., „Vidutiniškai“ 44 proc., „Blogai“ 5 proc. ir „Labai blogai“ 1 proc. paslaugos gavėjų.

2020 m. apklausos rezultatai rodo, jog savo gyvenimo kokybę „Labai gerai“ vertina tik 6 proc., „Gerai“ 30 proc., „Vidutiniškai“ 51 proc., „Blogai“ 10 proc. ir „Labai blogai“ 4 proc.

Pagal surinktus duomenis matome, jog daugiau negu pusė paslaugos gavėjų savo gyvenimo kokybę vertina geria nei vidutiniškai, kita pusė ja vertina vidutiniškai ir mažiau negu 10 proc. paslaugos gavėjų savo gyvenimo kokybę vertina blogai arba labai blogai. Dėl 2020 m. COVID-19 pandemijos ir Lietuvoje buvusio karantino, pagal gautus rezultatus, matome, jog daliai gyventojų, jų gyvenimo kokybė sumažėjo ir pablogėjo. Taip pat didesnė dalis gyventojų, teigia, jog jų gyvenimo kokybė vidutiniška.



20 proc. apklausoje dalyvavusių paslaugų gavėjų teigė, kad pradėjus gauti laikino apgyvendinimo tarnybos teikiamas paslaugas jų gyvenimo kokybė „Labai pagerėjo“, 2019 m. šis skaičius siekė 12 proc. 2018 m. 70 proc. pažymėjo teiginį „Pagerėjo“, o 2019 m. šis skaičius siekė 59 proc. 2018 m. 10 proc. paslaugos gavėjų teigė, kad pradėjus gauti laikino apgyvendinimo tarnybos paslaugas jų gyvenimo kokybė nepasikeitė, o 2019 m. 27 proc. paslaugos gavėjams gyvenimo kokybė nepasikeitė. 2018 m. nei vienas iš paslaugų gavėjų nepažymėjo teiginių „Pablogėjo“ ir „Labai pablogėjo, tačiau 2019 m. 1 proc. paslaugos gavėjų gyvenimo kokybė pablogėjo pradėjus gauti Laikino apgyvendinimo tarnybos teikiamas paslaugas.

2020 m. apklausos rezultatai rodo, jog 11 proc. gyventojų gyvenimo kokybė „Labai pagerėjo“ pradėjus gauti paslaugas, 63 proc. „Pagerėjo“, gyvenimo kokybė nesikeitė 25 proc. ir tik 1 proc. apklausoje dalyvavusių asmenų „Pablogėjo“.

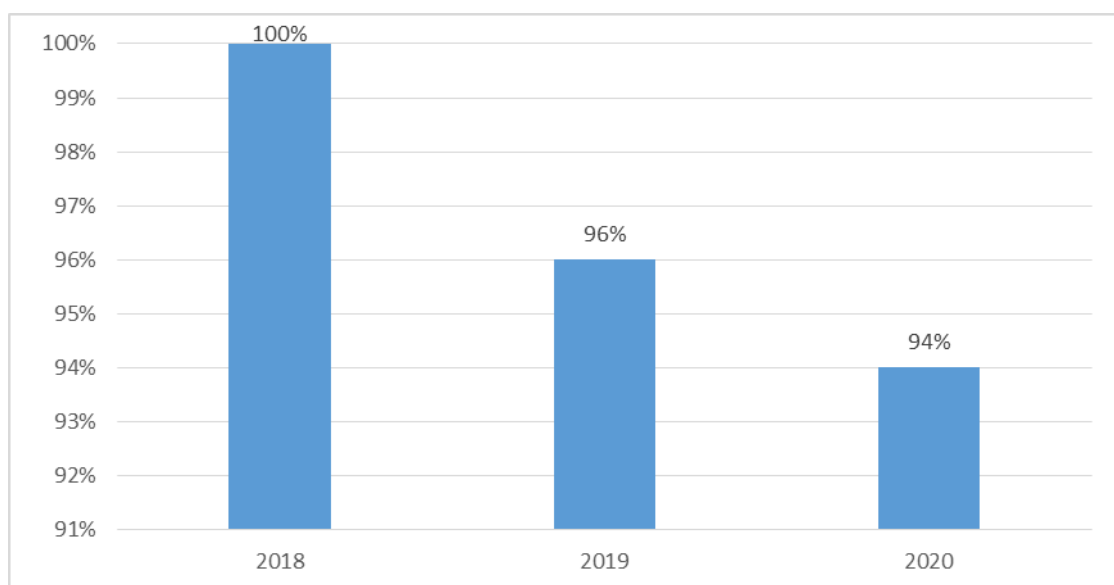
Tačiau vertinant paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės pokyčius pagal „Gyvenimo ratą“ kurį paslaugų gavėjas užpildo ir įsivertina savo gyvenimo kokybę pagal 5 gyvenimo kokybės rodiklius: asmens saugumas, darbinis užimtumas, sveikatos kokybė, socialiniai ryšiai, laisvalaikis, gyvenimo kokybė pagerėjo 2 proc. paslaugų gavėjų. 2019 m. analizuojant „Gyvenimo ratą“ 41 proc. paslaugos gavėjų gyvenimo kokybė pagerėjo. 2020 m. analizuojant „Gyvenimo ratą“ 35 proc. paslaugos gavėjų gyvenimo kokybė pagerėjo

Rezultatai aptarti su darbuotojais, aptarti rodiklių gerinimo veiksmai.

## 7. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮTRAUKIMAS Į INDIVIDUALIUS PLANUS

<b>Kriterijus Nr. 35</b>	Socialinių paslaugų teikėjas įtraukia paslaugų gavėjus kaip aktyvius dalyvius į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą.
--------------------------	---

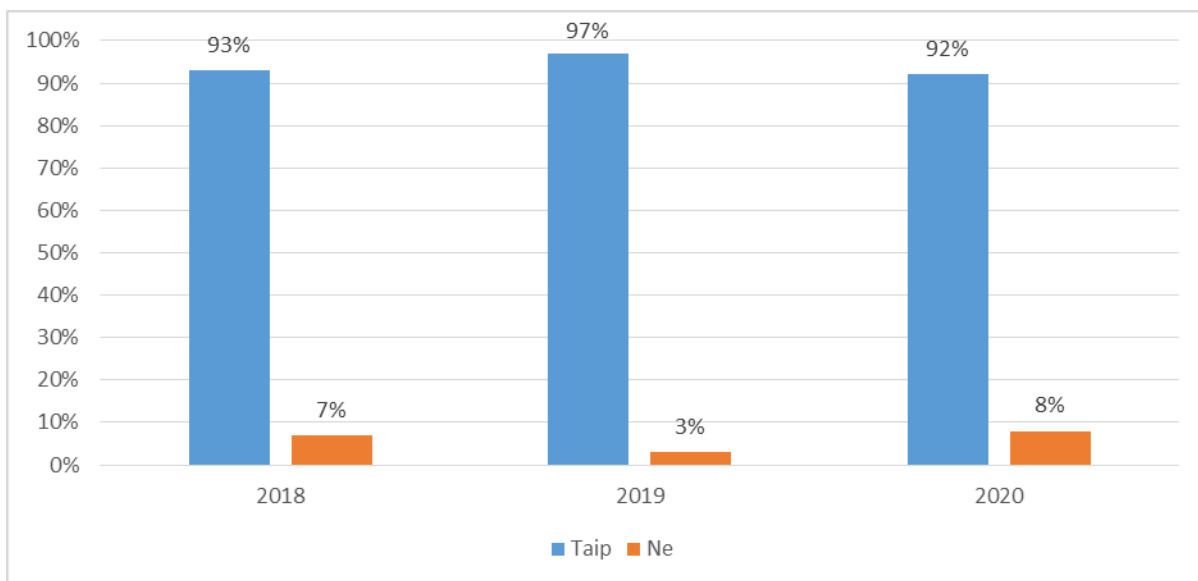
<b>7 rodiklis</b>	<b>1.Rodiklis:</b> paslaugų gavėjai, kurie savarankiškai suformulavo savo uždavinius patys santykis su bendru paslaugų gavėjų skaičiumi per metus. <b>2. Rodiklis:</b> paslaugų gavėjų apklausos rezultatai procentine išraiška.
-------------------	---



**Paslaugų gavėjų įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą rezultatai.** 2018 m. Laikino apgyvendinimo tarnyboje buvo 177 apgyvendinimo nakvynės namuose paslaugų gavėjai. Visi 100 proc. apgyvendinimo nakvynės namuose paslaugų gavėjai savarankiškai suformulavo savo individualaus plano uždavinius.

2019 m. iš visų 169 apgyvendinimo nakvynės namuose paslaugas gavusių asmenų 96 proc. savarankiškai formulavo savo individualius plano uždavinius.

2020 m. iš visų 128 apgyvendinimo nakvynės namuose paslaugas gavusių asmenų 94 proc. savarankiškai suformulavo savo individualius plano uždavinius.

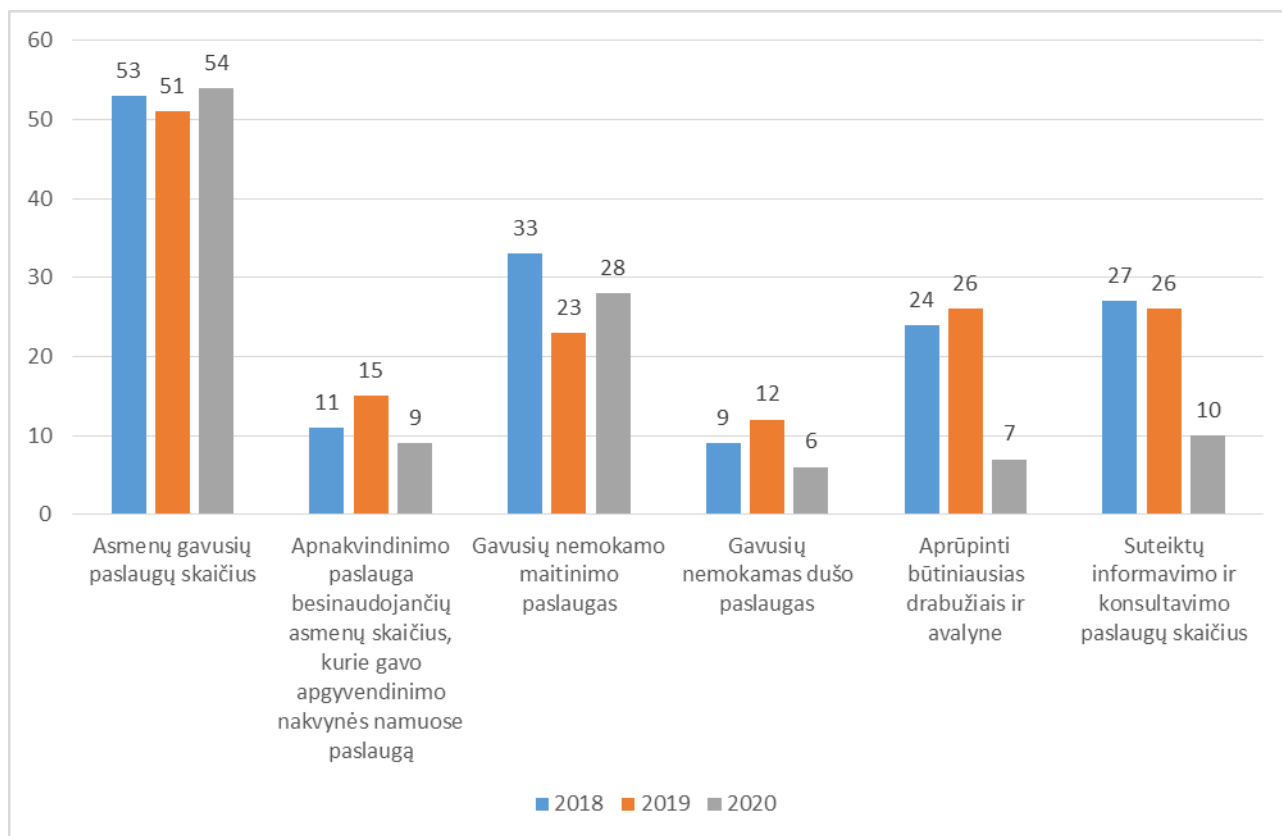


2018 m. paslaugų gavėjų apklausos rezultatų duomenimis 93 proc., 2019 m. 97 proc. ir 2020 m. 92 proc. paslaugų gavėjų teigia, kad socialiniai darbuotojai su jais aptaria jų problemų sprendimo žingsnius ir pagalbos planą.

## 8. PASLAUGŲ TEIKIMO TĖSTINUMAS

<b>Kriterijus Nr. 36</b>	Socialinių paslaugų teikėjas nustato ir peržiūri paslaugų teikimo procesą, stebi ir kontroliuoja paslaugų kokybę.
--------------------------	---

<b>8 rodiklis</b>	<p><b>1. Rodiklis:</b> Apnakvindinimo paslauga besinaudojančių asmenų skaičius, kurie gavo apgyvendinimo nakvynės namuose paslaugą.</p> <p><b>2. Rodiklis:</b> Paslaugų gavėjų skaičius išėjusių iš Laikino apgyvendinimo tarnybos gyventi, bet gaunančių nemokamo maitinimo, aprūpinimo būtiniaisiais rūbais ir avalyne, dušo, socialinio darbuotojo informavimo, konsultavimo paslaugas Paramos tarnyboje skaičius.</p>
-------------------	---



**Laikino apnakvindinimo paslaugos gavėjų paslaugų tęstinumo rezultatai.** 2018 m. iš 254 paslaugų gavėjų, kurie naudojosi nemokama laikino apnakvindinimo paslauga, 11 paslaugos gavėjų buvo įgalinti ir pradėjo naudotis mokama apgyvendinimo nakvynės namuose paslauga.

2019 m. iš 228 paslaugos gavėjų 15 buvo įgalinti ir pradėjo naudotis apgyvendinimo nakvynės namuose paslaugomis.

2020 m. iš 178 paslaugos gavėjų 9 buvo įgalinti ir pradėjo naudotis apgyvendinimo nakvynės namuose paslaugomis.

**Apgyvendinimo nakvynės namuose paslaugų gavėjų paslaugų tęstinumo rezultatai.** 2018 m. iš Laikino apgyvendinimo tarnybos išėjo 76 asmenys, iš jų paslaugų tęstinumas buvo teikiamas 53 paslaugų gavėjams. Asmenys nebegyvenantys Laikino apgyvendinimo tarnyboje buvo informuojami ir konsultuojami Paramos tarnybos socialinio darbuotojo 27 asmenys gavo nemokamo maitinimo paslaugas, 33 asmenys buvo aprūpinti būtiniausias drabužiais ir avalyne, 24 asmenys naudojosi nemokamo dušo paslaugomis, 9 asmenys gavo nemokamą maitinimą.

2019 m. iš Laikino apgyvendinimo tarnybos išėjo 69 asmenys, iš jų 51 asmeniui buvo teikiamos tęstinumo paslaugos. Po 26 asmenis paslaugos gavėjų gavo informavimo ir konsultavimo, bei aprūpinimo drabužiais bei avalyne paslaugas, 12 asmenų pasinaudojo dušo paslaugomis, 23 asmenys gavo nemokamą maitinimą.

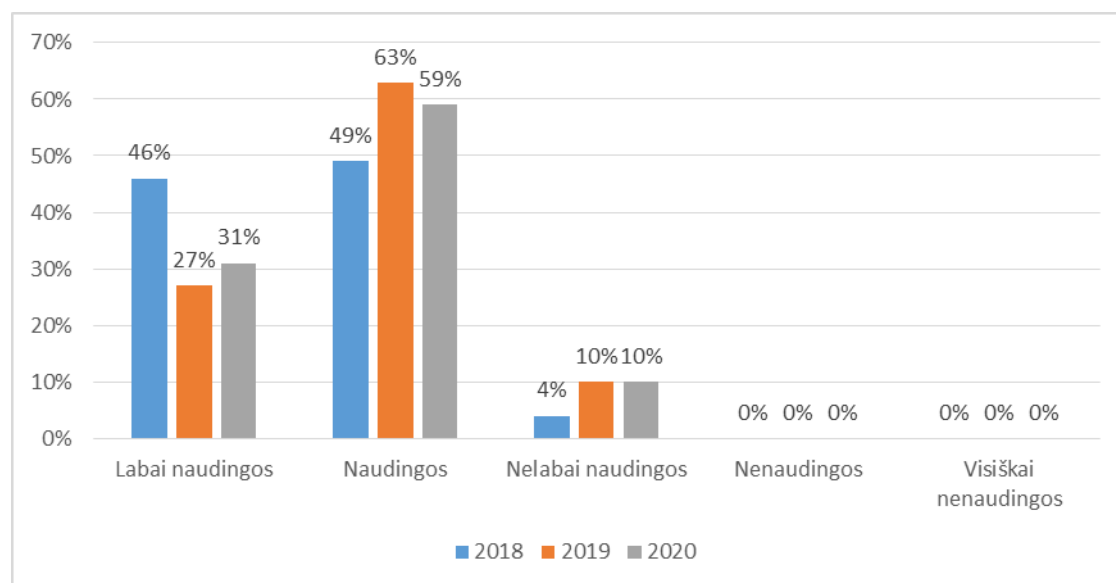
2020 m. iš Laikino apgyvendinimo tarnybos išėjo 54 asmenys ir iš jų 51 buvo teikiamos tęstinumo paslaugos. 10 paslaugos gavėjų gavo informavimo ir konsultavimo paslaugas, 7 asmenys gavo aprūpinimo

drabužiais bei avalyne paslaugas, 6 asmenys pasinaudojo dušo paslaugomis ir 28 asmenys gavo nemokamą maitinimą.

Duomenys rodo, kad daugiau nei pusei išėjusių iš Laikino apgyvendinimo tarnybos paslaugų gavėjų yra reikalingas paslaugų tęstinumas.

## 9. NAUDA PASLAUGŲ GAVĖJAMS

<b>Kriterijus Nr. 43</b>	Socialinių paslaugų teikėjas fiksuoja suteiktų paslaugų rezultatus ir naudą paslaugų gavėjui individualiu ir kolektyviniu požiūriu.
<b>9 rodiklis</b>	<p>1. <b>Rodiklis:</b> paslaugų gavėjų, teigiančių, kad Laikino apgyvendinimo tarnybos teikiamos paslaugos jiems yra naudingos.</p> <p>2. <b>Rodiklis:</b> paslaugų gavėjų skaičius kurių gyvenimo kokybė pagerėjo gavus laikino apgyvendinimo tarnybos paslaugas.</p>

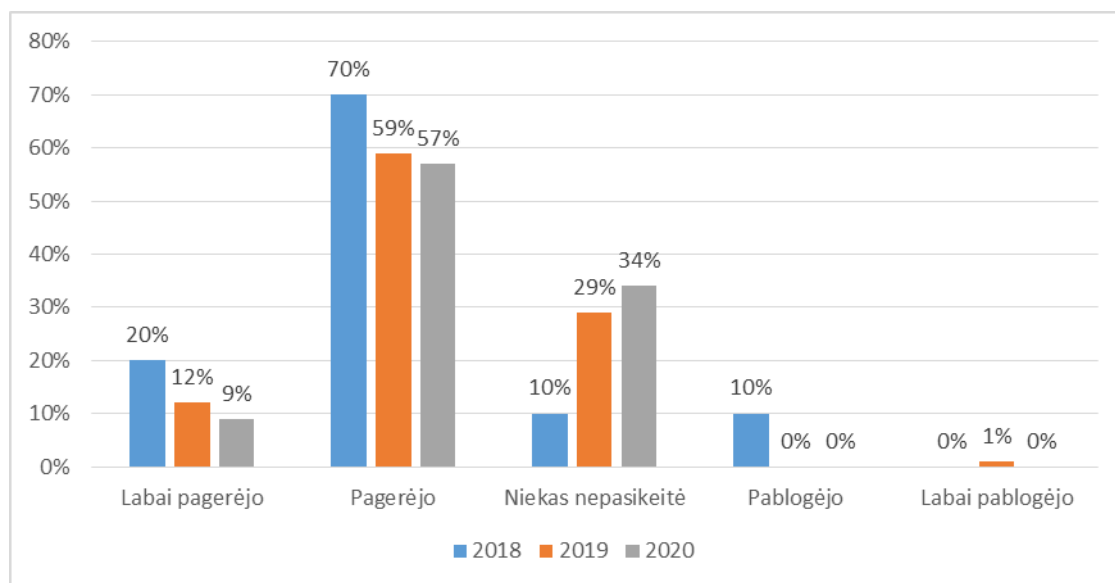


**Paslaugų gavėjams teikiamų paslaugų naudingumo rezultatai.** 2018 m. paslaugų gavėjų apklausoje buvo klausama, ar Laikino apgyvendinimo tarnybos teikiamos paslaugos yra naudingos paslaugų gavėjams? 46 proc. paslaugų gavėjų atsakė, kad tarnybos teikiamos paslaugos jiems labai naudingos, 49 proc. atsakė, kad naudingos, o 5 proc. teigė, kad laikino apgyvendinimo tarnybos teikiamos paslaugos jiems nelabai naudingos. Teiginius „Nenaudingos“ ir „Visiškai nenaudingos“ nepažymėjo nei vienas paslaugų gavėjas.

2019 m. paslaugos gavėjai vertindami Laikino apgyvendinimo paslaugų naudingumą 27 proc. teigė, jog paslaugos „Labai naudingos“, 63 proc., jog „Naudingos“ ir 10 proc. paslaugos gavėjų teigė, jog paslaugos „Nelabai naudingos“

2020 m. apklausos rezultatai rodo, jog 31 proc. paslaugos gavėjui paslaugos „Labai naudingos“, 59 proc. „Naudingos“, 10 proc. „Naudingos“ ir nei vienas apklausos dalyvis nežymėjo, jog paslaugos būtų „Nenaudingos“ arba „Labai nenaudingos“.

Vertindami rezultatus, galime teigti, jog paslaugos gavėjams paslaugos yra naudingos ir reikalingos.



2018 m. 20 proc. apklausoje dalyvavusių paslaugų gavėjų teigė, kad pradėjus gauti laikino apgyvendinimo tarnybos teikiamas paslaugas jų gyvenimo kokybė „Labai pagerėjo“, 70 proc. pažymėjo teiginį „Pagerėjo“ ir 10 proc. teigė, kad pradėjus gauti laikino apgyvendinimo tarnybos paslaugas jų gyvenimo kokybė nepasikeitė. Nei vienas iš paslaugų gavėjų nepažymėjo teiginių „Pablogėjo“ ir „Labai pablogėjo“.

2019 m. apklausos duomenimis 12 proc. apklausoje dalyvavusių paslaugos gavėjų gyvenimo kokybė „Labai pagerėjo“, 59 proc. gyvenimo kokybė „Pagerėjo“, 29 proc. paslaugos gavėjų gyvenimo kokybė nesikeitė, o „Labai pablogėjo“ 1 proc.

Gauti duomenys rodo, kad teikiamos paslaugos paslaugų gavėjams yra naudingos ir jų gyvenimo kokybė pagerėjo. Rezultatai aptarti su darbuotojais, numatyti veiksmai, galintys pagerinti paslaugų gavėjų pasitenkinimo gaunamomis paslaugomis rodiklius.

2020 m. rezultatai rodo, jog 9 proc. paslaugos gavėjų gyvenimo kokybė „Labai pagerėjo“, 57 proc. „Pagerėjo“, 34 proc. paslaugų gavėjams gyvenimo kokybė nesikeitė ir nei vienam gaunančiam paslaugas gyvenimo kokybė nei „Blogėjo“, nei „Labai pablogėjo“.

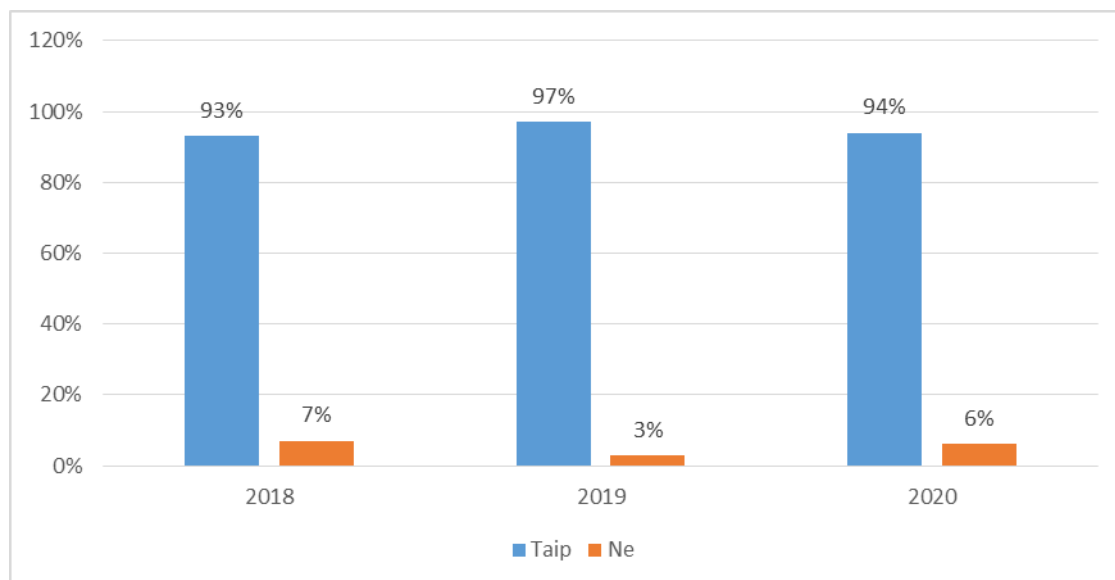
Paslaugų gavėjams pradėjusiems gauti apgyvendinimo nakvynes namuose paslaugas, didžiajai daliai pagerėjo ar labai pagerėjo jų gyvenimo kokybė.

## 10. PASLAUGŲ GAVĖJŲ IR KITŲ SVARBIŲ SUINTERESUOTŲJŲ ŠALIŲ PASITENKINIMAS

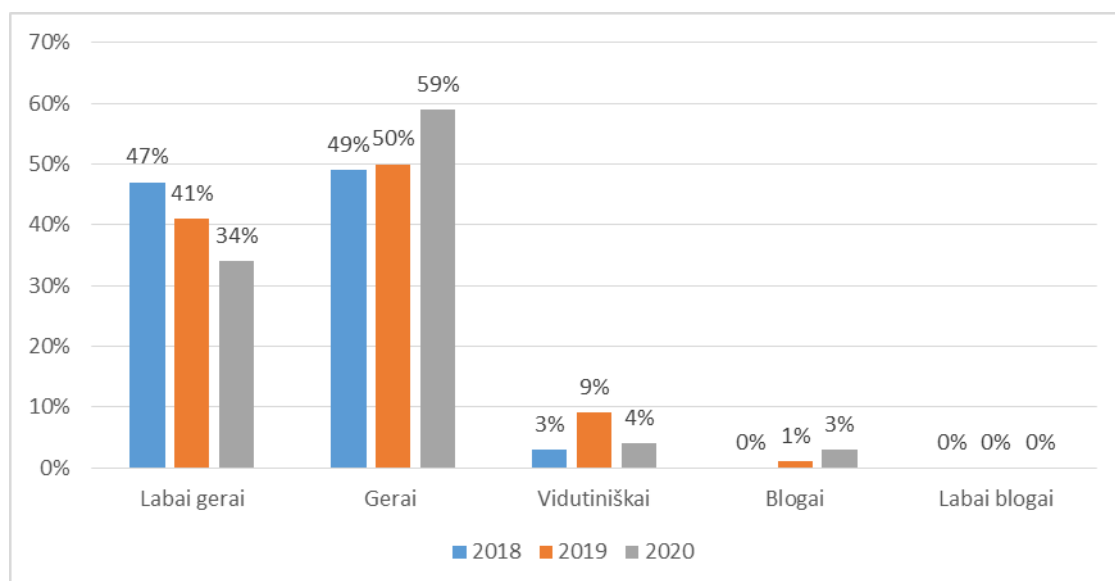


<b>Kriterijus Nr. 46</b>	Socialinių paslaugų teikėjas teikia prieinamą, lengvai suprantamą informaciją apie užfiksuotus rezultatus, įskaitant ir apklausų rezultatus
--------------------------	---

<b>10 rodiklis</b>	<b>1. Rodiklis:</b> Paslaugų gavėjų ir kitų svarbių suinteresuotųjų šalių (skaičius procentine išraiška) pasitenkinimo rezultatai.
--------------------	--



**Paslaugų gavėjų gaunamų paslaugų vertinimas.** 2018 m. vykdytos apklausos rezultatais 92 proc. paslaugų gavėjų yra patenkinti Laikino apgyvendinimo tarnybos teikiamomis paslaugomis, 2019 m. 97 proc. ir 2020 m. 94 proc. paslaugai gavėjai teikiamomis paslaugomis buvo patenkinti. Neigiamai paslaugas įvertino 2018 m. 7 proc., 2019 m. 3 proc. ir 2020 m. 6 proc. paslaugos gavėjų.



**Darbuotojų teikiamų paslaugų vertinimas.** 2018 m. vertinant darbuotojų darbą, paslaugų gavėjai 47 proc. įvertino „Labai gerai“, 49 proc. – „Gerai“, o 3 proc. vidutiniškai.

2019 m. apklausos gavėjai vertindami darbuotojų darbą, teigė, jog „Labai gerai“ vertina 41 proc. paslaugos gavėjų, „Gerai“ 50 proc. paslaugos gavėjų, „Vidutiniškai“ 9 proc. ir „Blogai“ įvertino 1 proc. apklausoje dalyvavusių paslaugos gavėjų.

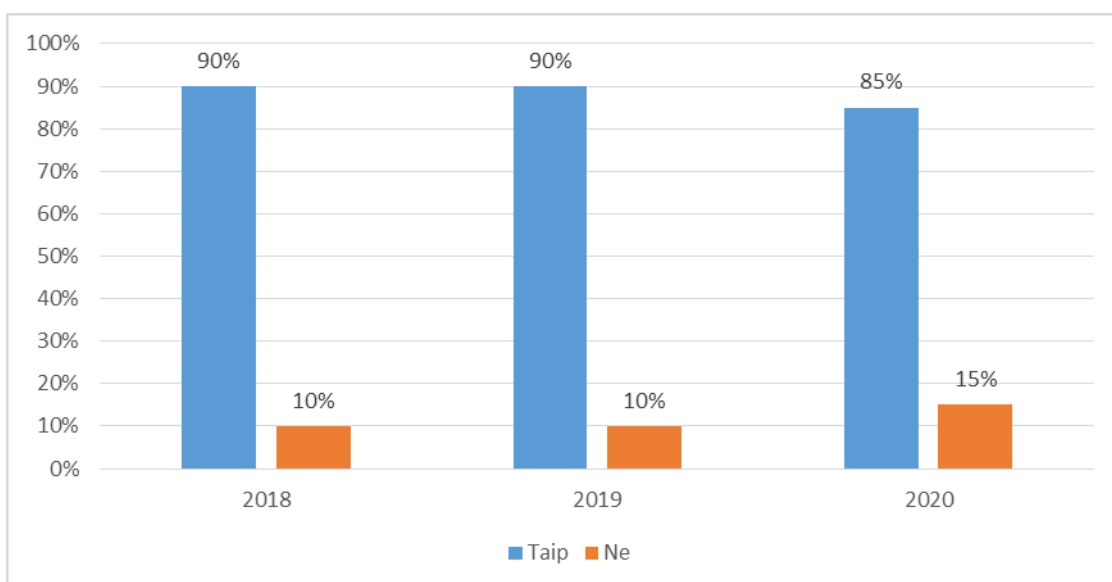
2020 m. apklausos rezultatai rodo, jog darbuotojų darbas vertinamas 34 proc. „Labai gerai“, 59 proc. „Gerai“, 4 proc. „Vidutiniškai“ ir 4 proc. „Blogai“

Pagal duomenis, galime teigti, jog paslaugos gavėjai labai vertina darbuotojų darbą ir pagalbą. Vidutiniškai ar blogai įvertino mažiau nei 10 proc. apklausoje dalyvavusių asmenų.

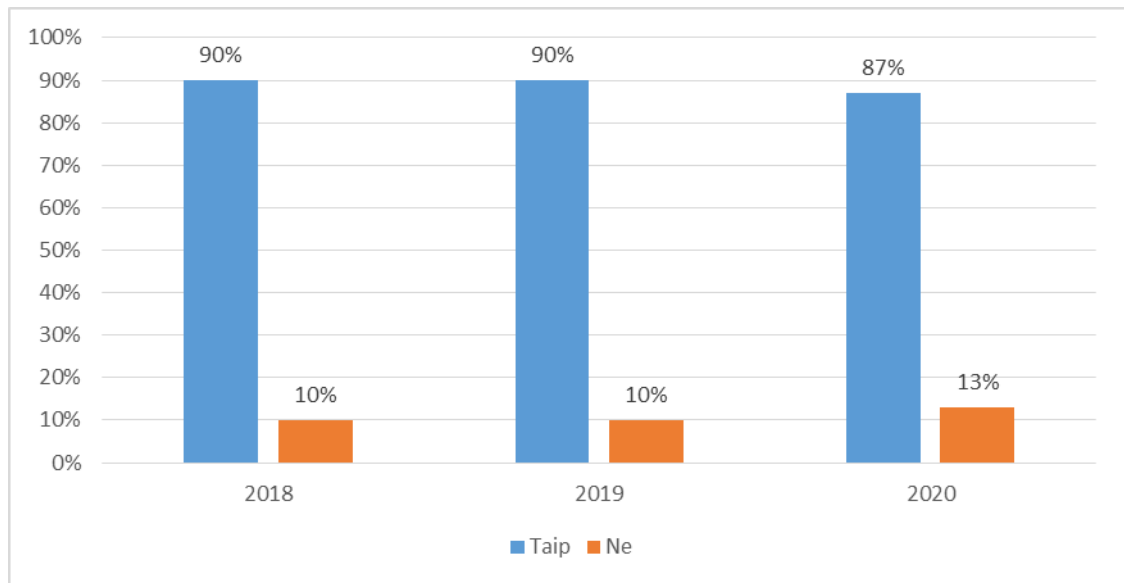
## 11. INFORMACIJA, KAD PASLAUGŲ GAVĖJAI, PERSONALAS IR KITOS SVARBIOS SUINTERESUOTOSIOS ŠALYS SUPRANTA VEIKLOS REZULTATUS

<b>Kriterijus Nr. 46</b>	Socialinių paslaugų teikėjas teikia prieinamą, lengvai suprantamą informaciją apie užfiksuotus rezultatus, įskaitant apklausų rezultatus.
--------------------------	---

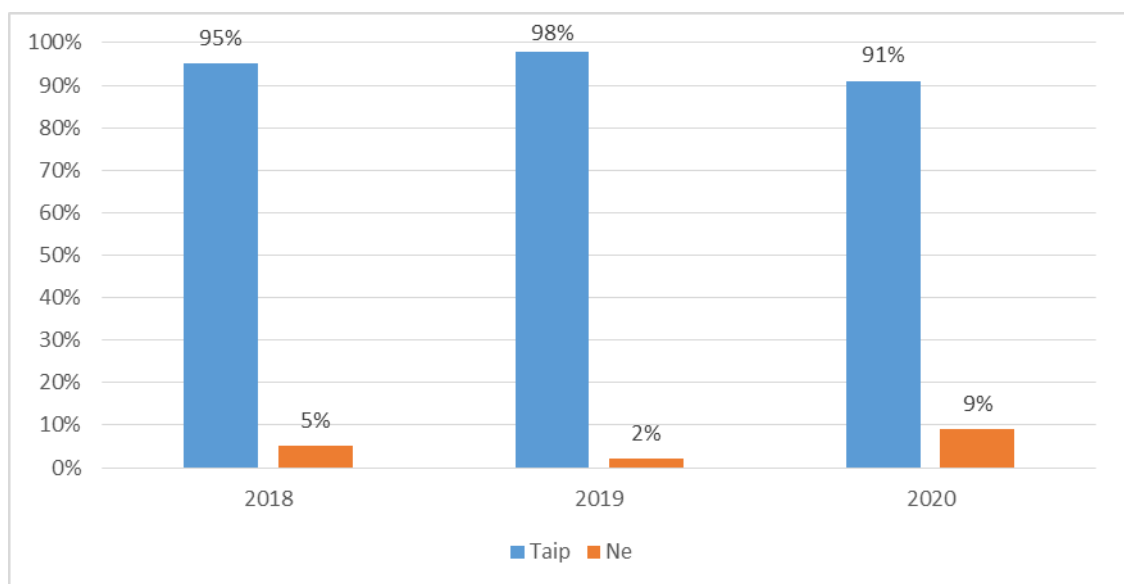
<b>11 rodiklis</b>	<b>1 Rodiklis:</b> Paslaugų gavėjų, personalo ir kitų svarbių suinteresuotų šalių supratimas ir informavimas apie veiklos rezultatus (apklausų rezultatai).
--------------------	---



**Paslaugų gavėjų informuotumas apie įstaigos veiklos rezultatus.** 2018 m. ir 2019 m. atliktos paslaugų gavėjų apklausos rezultatai rodo, kad 90 proc., 2020 m. 85 proc. paslaugų gavėjų yra susipažinę su įstaigos veiklos rezultatais. 2018 m. ir 2019 m. tik 10 proc., o 2020 m. 15 proc. teigė, kad su įstaigos veiklos rezultatais jie supažindinti nebuvo.



**Įstaigos veiklos rezultatų suprantamumas paslaugų gavėjams.** 2018 m. ir 2019 metais vykdytų paslaugų gavėjų apklausų duomenimis 90 proc., 2020 m. 87 proc. paslaugų gavėjų teigė, kad pateikta informacija apie įstaigos teikiamų paslaugų rezultatus yra aiški ir suprantama, tačiau 2018 m. ir 2019 m. 10 proc., o 2020 m. 13 proc. paslaugų gavėjų teigė, kad pateikta informacija jiems yra nesuprantama. Paslaugų gavėjų apklausos rezultatai aptarti su darbuotojais ir nuspręsta supaprastinti pateiktą informaciją taip, kad ji būtų suprantama paslaugų gavėjams ir iškabinti visuose Laikino apgyvendinimo tarnybos informacinėse lentose, kad informacija būtų prieinama tiems paslaugų gavėjams kurie nedalyvauja susirinkimuose.



**Darbuotojų informuotumas apie įstaigos veiklos rezultatus.** 2018 m. darbuotojų apklausos duomenimis 95 proc. darbuotojų yra supažindinti su Centro veiklos rezultatais, 5 proc. darbuotojų teigė, kad su veiklos rezultatais jie supažindinti nebuvo.

2019 m. 98 proc. darbuotojų yra supažindinti su Centro veiklos rezultatais, 2 proc. darbuotojų teigė, kad su veiklos rezultatais jie supažindinti nebuvo.

2020 m. 91 proc. darbuotojų yra supažindinti su Centro veiklos rezultatais, 9 proc. darbuotojų teigė, kad su veiklos rezultatais jie supažindinti nebuvo.

Apklausos rezultatai buvo aptarti su darbuotojais ir pakartotinai pristatyti veiklos rezultatai.