



**Panevėžio socialinių
paslaugų centras**

**EQUASS KOKYBĖS SISTEMOS
REZULTATŲ ANALIZĖ UŽ
2024-2025 METUS**

PANEVĖŽYS

2026 M.

IVADAS

Panevėžio socialinių paslaugų centro Globos centras (toliau – Globos centras), siekdamas nuosekliai gerinti teikiamų paslaugų kokybę, veiklos efektyvumą bei geriau atliepti paslaugų gavėjų poreikius, atliko organizacijos veiklos rezultatų ir paslaugų efektyvumo analizę už 2024–2025 metus.

Analizė atlikta vadovaujantis EQUASS kokybės principais, orientuotais į nuolatinį paslaugų kokybės gerinimą, suinteresuotųjų šalių įtraukimą bei organizacijos veiklos tobulinimą.

Ataskaita apima paslaugų gavėjų informuotumo apie Globos centro veiklos rezultatus vertinimą, veiklos efektyvumo, darbuotojų kompetencijų tobulinimo, savanorių įtraukimo, bendruomeninės veiklos, socialinių partnerysčių naudos, socialinės atsakomybės ir viešinimo priemonių analizę. Taip pat vertinamas darbuotojų, paslaugų gavėjų ir socialinių partnerių pasitenkinimas Globos centro veikla bei teikiamų paslaugų kokybe.

Duomenys analizei buvo renkami taikant elektronines apklausas, vidaus dokumentų analizę, darbuotojų kompetencijų vertinimo rezultatus bei paslaugų gavėjų, darbuotojų ir socialinių partnerių grįžtamąjį ryšį.

Gauti rezultatai naudojami planuojant tolimesnes paslaugų kokybės gerinimo priemones, stiprinant veiklos efektyvumą, darbuotojų įsitraukimą bei gerinant bendradarbiavimą su socialiniais partneriais.

Ataskaitoje pateikiama pagrindinių veiklos sričių analizė, apibendrinami pasiekti rezultatai bei numatomos kokybės gerinimo kryptys tolimesnei organizacijos veiklai.

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	Darbuotojų kvalifikacijos kėlimo, nuolatinio mokymosi ir tobulėjimo efektyvumas, kvalifikacijos kėlimo metu įgytų žinių pritaikymas praktikoje.
-------------------	---

Darbuotojų įsitraukimo į nuolatinį mokymąsi ir kvalifikacijos kėlimą duomenys surinkti internetinės apklausos būdu (www.manoapklausa.lt)".

2025 metais Globos centre buvo parengta anketinė apklausa, kurios tikslas – sistemingai surinkti informaciją apie darbuotojų įsitraukimą į nuolatinį mokymąsi, dalyvavimą kvalifikacijos kėlimo plane, įgytų žinių pritaikymą praktikoje ir pasiūlymus dėl tolimesnio profesinių kompetencijų tobulinimo.

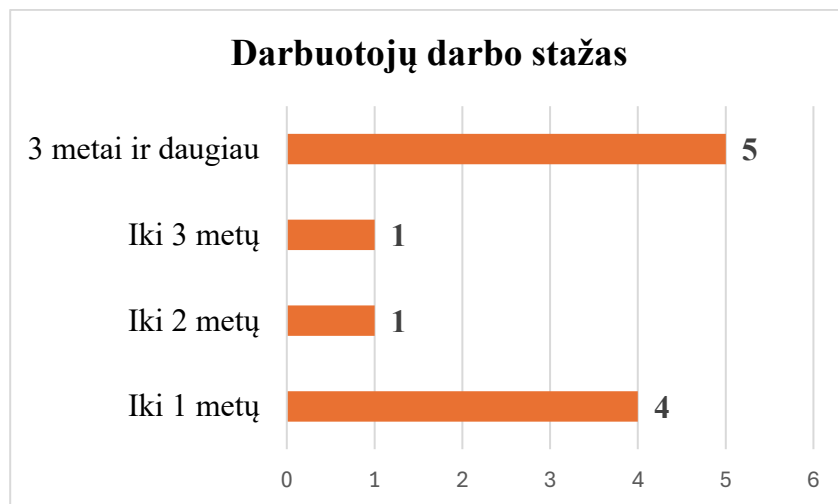
Per 2024-2025 metus Globos centro darbuotojų aktyvus dalyvavimas nuolatinio mokymosi ir kvalifikacijos kėlimo procesuose rodo kryptingą ir sistemingą požiūrį į profesinių kompetencijų stiprinimą. Remiantis 2025 m. atliktos anketinės apklausos duomenimis, atlikta darbuotojų asmeninio ugdymosi, nuolatinio mokymosi ir tobulėjimo efektyvumo analizė, siekiant gerinti veiklos ir paslaugų teikimo efektyvumo rezultatus.

1. Pareigos Globos centre

2025 m. Globos centre dirbo 11 specialistų. Darbuotojų sudėtis pagal pareigas: veiklos vadovas, Valstybinės vaiko teisių apsaugos institucijos atestuotas asmuo – 3, globos koordinatorius – 5, psichologas – 3.

Darbuotojų sudėtis 2024 m. ir 2025 m. iš esmės nesikeitė. Dauguma darbuotojų yra globos koordinatoriai (45,5 %), kurie tiesiogiai dirba su globėjais ir vaikais. Kompetencijų kėlimas šiai grupei turi tiesioginį poveikį paslaugų kokybei.

Stažas. 2025 m. Globos centro darbuotojų darbo stažas įvairus, pateiktas 1 pav.



1 pav. Globos centro darbuotojų darbo stažas 2025 m.

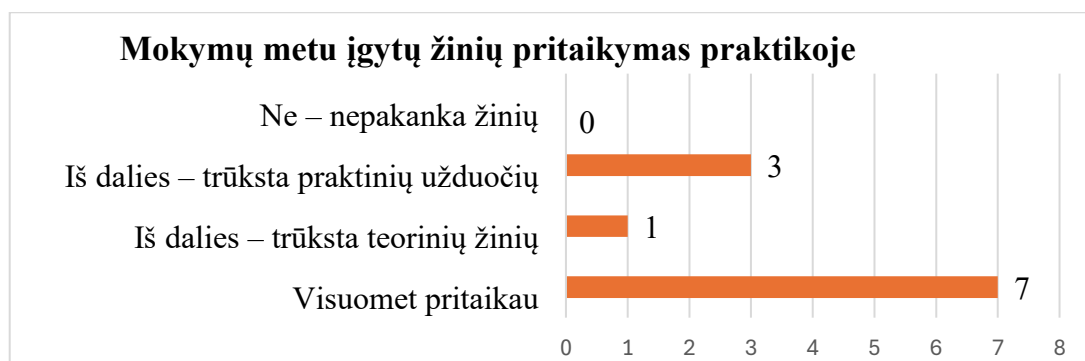
Beveik pusė darbuotojų turi daugiau nei 3 metų darbo patirtį, o ~36 % – iki 1 metų. Tai rodo poreikį sistemingam naujų darbuotojų mokymui ir integracijai į įstaigos kultūrą bei darbo praktiką.

2. Globos centro darbuotojų mokymų valandos

Lyginant 2024 m. ir 2025 m., abiem lyginamaisiais metais mokymų valandų skaičius viršija privalomas 16 ak. val. per metus. 2024 m. vidutiniškai vienam darbuotojui per metus tenka 76,36 ak. val., o 2025 m. vidutiniškai vienam darbuotojui per metus tenka 51,4 ak. val.

Mokymų kiekis yra pakankamas, o dalyvavimas supervizijose ir grupiniuose aptarimuose suteikia galimybę integruoti teorines žinias į konkrečias darbo situacijas, dalintis patirtimi ir gauti profesionalią grįžtamąją informaciją. Grupiniai aptarimai ir atvejų analizės stiprina tarpusavio mokymąsi ir užtikrina, kad įgytos žinios būtų taikomos įvairiose situacijose su globėjais ir vaikais.

3. Žinių pritaikymas praktikoje 2025 m. (2 pav.).



2 pav. Darbuotojų mokymų metu įgytų žinių pritaikymas praktikoje 2025 m.

Apklausa rodo, kad 63,6 % darbuotojų visuomet pritaiko įgytas žinias – tai labai teigiamas rezultatas, o likusieji dalinai pritaiko žinias – tai rodo sistemingą kompetencijų integravimą į darbo praktiką. Aiškiai matosi, kur reikia stiprinti praktinių užduočių ir teorinių žinių integraciją į mokymus.

5. Dalyvavimas kompetencijų vertinimo procese

- Taip: 10 (90,9 %)
- Ne: 1 (9,1 %), nes kompetencijų vertinimo proceso metu dar nedirbo šioje įstaigoje.

Kaip ir kasmet, 2024 metais ir 2025 metais visi Globos centro darbuotojai dalyvavo kompetencijų vertinimo procese, pildė socialinių darbuotojų profesinės kompetencijos įsivertinimo įrankį, nurodė stipriausias kompetencijas ir silpniausias, tobulintinas kompetencijas, nurodydami kompetencijos sudedamąsias dalis (žinios, įgūdžiai, vidinė parengtis), kurias jų nuomone, reikėtų tobulinti.

Visi darbuotojai aktyviai įtraukti į kompetencijų vertinimą, o tai prisideda prie veiklos ir paslaugų teikimo efektyvumo rezultatų gerinimo.

6. Dalyvavimas kvalifikacijos kėlimo plano sudaryme

- Taip: 10 (90,9 %)
- Ne: 1 (9,1 %), nes plano sudarymo metu dar nedirbo šioje įstaigoje.

Visi darbuotojai 2024 m. ir 2025 m. dalyvavo kvalifikacijos plano sudaryme, galėjo teikti pasiūlymus dėl mokymų turinio, kas užtikrina, kad nauji darbuotojai gautų reikiamą orientaciją ir kompetencijų ugdymą, o patyrę specialistai galėtų gilinti profesines žinias.

7. Supažindinimas su silpniausiomis ir stipriausiomis kompetencijomis

- Taip: 11 (100 %)

Po socialinių darbuotojų profesinės kompetencijos įsivertinimo įrankio užpildymo atlikta bendra skyriaus analizė, visi 100 % darbuotojų buvo supažindinti su Globos centro silpniausiomis kompetencijomis, kurias darbuotojai nurodė kaip tobulintinas. Tai Nr. 1 - Gebėjimas bendrauti (žinios apie aktyvaus klausymo principus; klausinėjimo (interviu) įgūdžiai; skirtingų nuomonių, neaiškumo, tylos priėmimas ir kt.). Nr. 4 – Gebėjimas veikti savarankiškai (autonomiškumas) (žinios apie skirtingus sprendimų priėmimo būdus, gebėjimas numatyti prioritetus (rikiuoti savo darbus pagal svarbumą); veiklos stebėjimo ir vertinimo įgūdžiai, pasirengimas spręsti savarankiškai ir kt.). Nr. 8 – Gebėjimas daryti įtaką socialinei klientų aplinkai (žmonių, grupių ar bendruomenių) (žinios kaip socialinė aplinka mus veikia; žinios apie manipuliaciją; žinios apie galios ir įtakos valdymą (kaip galia atsiranda, kaip ji kuriama, kaip netenkama galios); tarpininkavimo ir moderavimo įgūdžiai; įgūdis pildyti formalius dokumentus ir kt.).

Visi darbuotojai žino, kurias kompetencijas norėtų tobulinti ir mato profesinio augimo poreikį, o tai prisideda prie veiklos ir paslaugų teikimo efektyvumo rezultatų gerinimo bei stiprina asmeninį ir komandinį augimą.

8. Pasiūlymai dėl mokymų 2026 m.

Darbuotojų pateikti pasiūlymai dėl mokymų temų aiškiai atspindi tiek aktualius paslaugų gavėjų poreikius, tiek norą stiprinti specifines kompetencijas, tiek reagavimą į išorinį kontekstą.

Darbuotojų pasiūlymai apima:

- daugiau mokymų paauglystės problematika, traumos ir antrinės traumos, narkotinių medžiagų vartojimo prevencijos, lytinės tapatybės formavimasis, bėgimo iš namų priežasčių analizė;
- specializuoti mokymai konkrečioms kompetencijoms stiprinti.

Darbuotojų pasiūlytos mokymų temos rodo, kad jie atsižvelgia į paslaugų gavėjų poreikius, siekia stiprinti savo kompetencijas ir reaguoja į besikeičiančią aplinką. Keičiantis įstatymams, darbuotojams svarbu nuolat atnaujinti teisinės žinias ir suprasti paslaugų teikimo reikalavimus.

Paslaugų gavėjų poreikių įvairovė ir individualūs iššūkiai skatina tobulinti praktinius įgūdžius. Taip pat matyti susidomėjimas naujais ugdymo metodais bei elgesio ir emocijų valdymo būdais, o tai rodo norą taikyti naujoves kasdieniame darbe.

Darbuotojų pasiūlymai rodo, kad darbuotojai sąmoningai, aktyviai dalyvauja planuojant tobulėjimą, kad mokymai nėra tik formalus dalyvavimas, bet orientuoti į praktinį paslaugų kokybės gerinimą.

Tobulinimo galimybės:

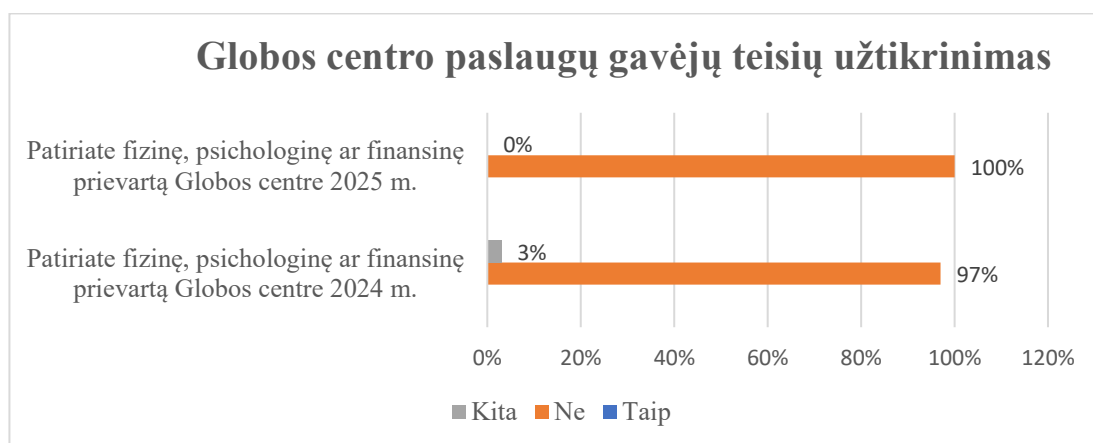
- 36,4 % darbuotojų pritaiko žinias tik iš dalies – reikia daugiau praktinių užduočių ir teorinio pagrindimo.
- Nauji darbuotojai (iki 1 m. stažo) – 36,4 % turi gauti pakankamai pagalbos ir žinių integracijos metu.

Apibendrinant galima teikti, kad Globos centro darbuotojų aktyvus įsitraukimas į nuolatinį mokymąsi ir kvalifikacijos kėlimą rodo sistemingą ir kryptingą kompetencijų ugdymą, kuris prisideda prie veiklos ir paslaugų teikimo efektyvumo rezultatų gerinimo bei kokybiškesnių paslaugų užtikrinimo. Mokymai ir supervizijos yra orientuoti į praktinį pritaikymą, reagavimą į paslaugų gavėjų poreikius, naujovių diegimą bei kintančią teisinę aplinką. Poreikis stiprinti praktinių užduočių integraciją ir naujų darbuotojų mokymą yra natūrali progresijos dalis, užtikrinanti ilgalaikį paslaugų kokybės augimą.

2. PASLAUGŲ GAVĖJŲ TEISIŲ SKATINIMAS IR UŽTIKRINIMAS KASDIENIAME DARBE

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

2 rodiklis	Paslaugų gavėjų atsakymų apie supažindinimą su jų teisėmis ir teisių užtikrinimą pasiskirstymas procentine išraiška 2024-2025 m.
-------------------	--



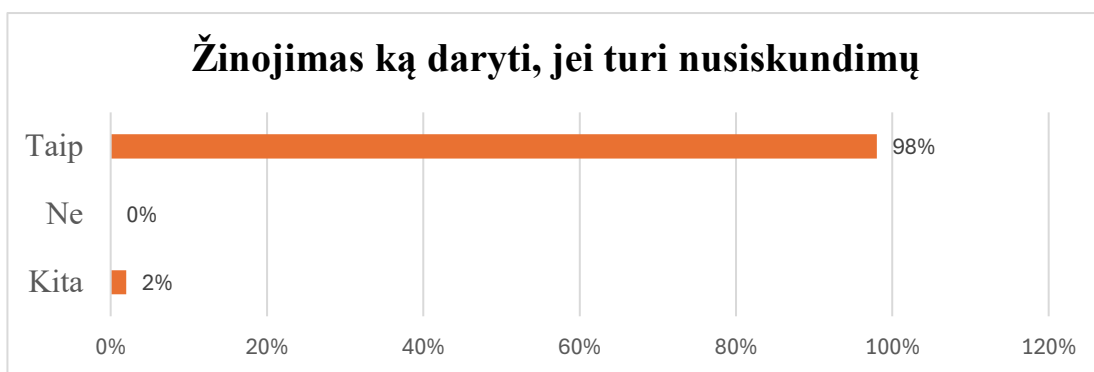
3 pav. Globos centro paslaugų gavėjų teisių užtikrinimas 2024 m. - 2025 m. (proc.)

Apklausa dėl paslaugų gavėjų teisių užtikrinimo vykdoma kiekvienų metų pradžioje – vasario–kovo mėnesiais. 2024–2025 m. paslaugų gavėjams buvo išsiųstos elektroninių apklausų nuorodos.

2024 m. apklausos rezultatai gauti iš 63 paslaugų gavėjų. Net 97 proc. respondentų nurodė, kad Globos centre nepatiria fizinės, psichologinės ar finansinės prievartos, o 3 proc. pasirinko atsakymo variantą „Kita“, nenurodydami papildomos informacijos.

2025 m. apklausos rezultatai gauti iš 65 paslaugų gavėjų. Visi (100 proc.) respondentai nurodė, kad Globos centre nepatiria fizinės, psichologinės ar finansinės prievartos. Siekiant gerinti Globos centro teikiamų paslaugų kokybę, 2025 m. apklausa buvo papildyta dviem naujais klausimais.

1. Žinote ką daryti, jei turite nusiskundimų?

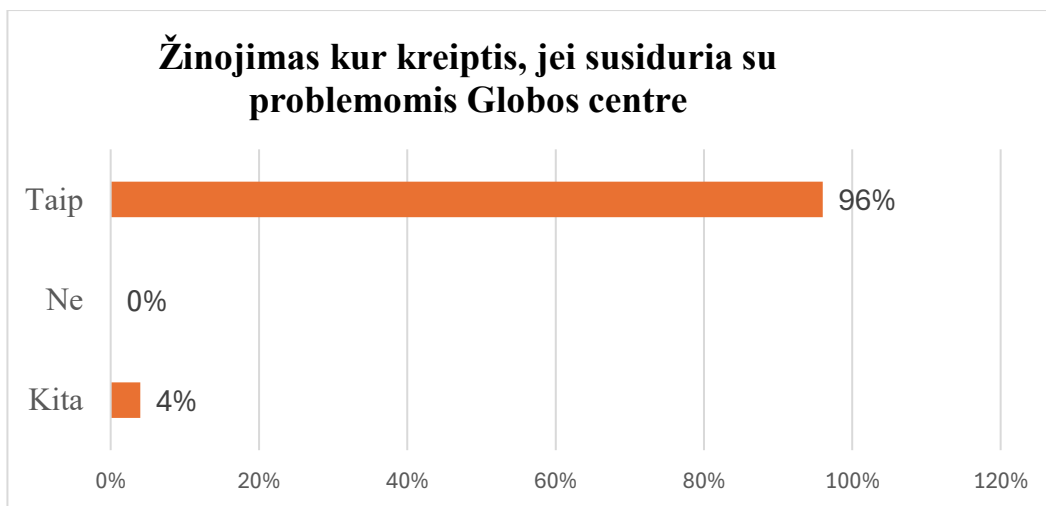


4 pav. Paslaugų gavėjų žinojimas ką daryti, jei turi nusiskundimų (proc.)

Kiti atsakymai:

- „Kur kreiptis žinočiau, bet nusiskundimų neturiu.“

2. Žinote kur kreiptis, jeigu susiduriate su problemomis Globos centre?



5 pav. Globėjai žinojimas kur kreiptis, jei susiduria su problemomis Globos centre (proc.)

Kiti atsakymai: „Į globos koordinatorę arba vadovą kreipčiausi.“; „Tariamasi su specialistais.“

2024–2025 m. atliktų apklausų duomenys rodo, kad Globos centre užtikrinama saugi aplinka ir gerbiamos paslaugų gavėjų teisės. Didžioji dauguma, o 2025 m. – visi respondentai nurodė nepatiriantys jokios formos prievartos. Taip pat nustatyta, kad paslaugų gavėjai yra pakankamai gerai informuoti apie veiksmus, kurių reikia imtis iškilus problemoms ar turint nusiskundimų. Įtraukus

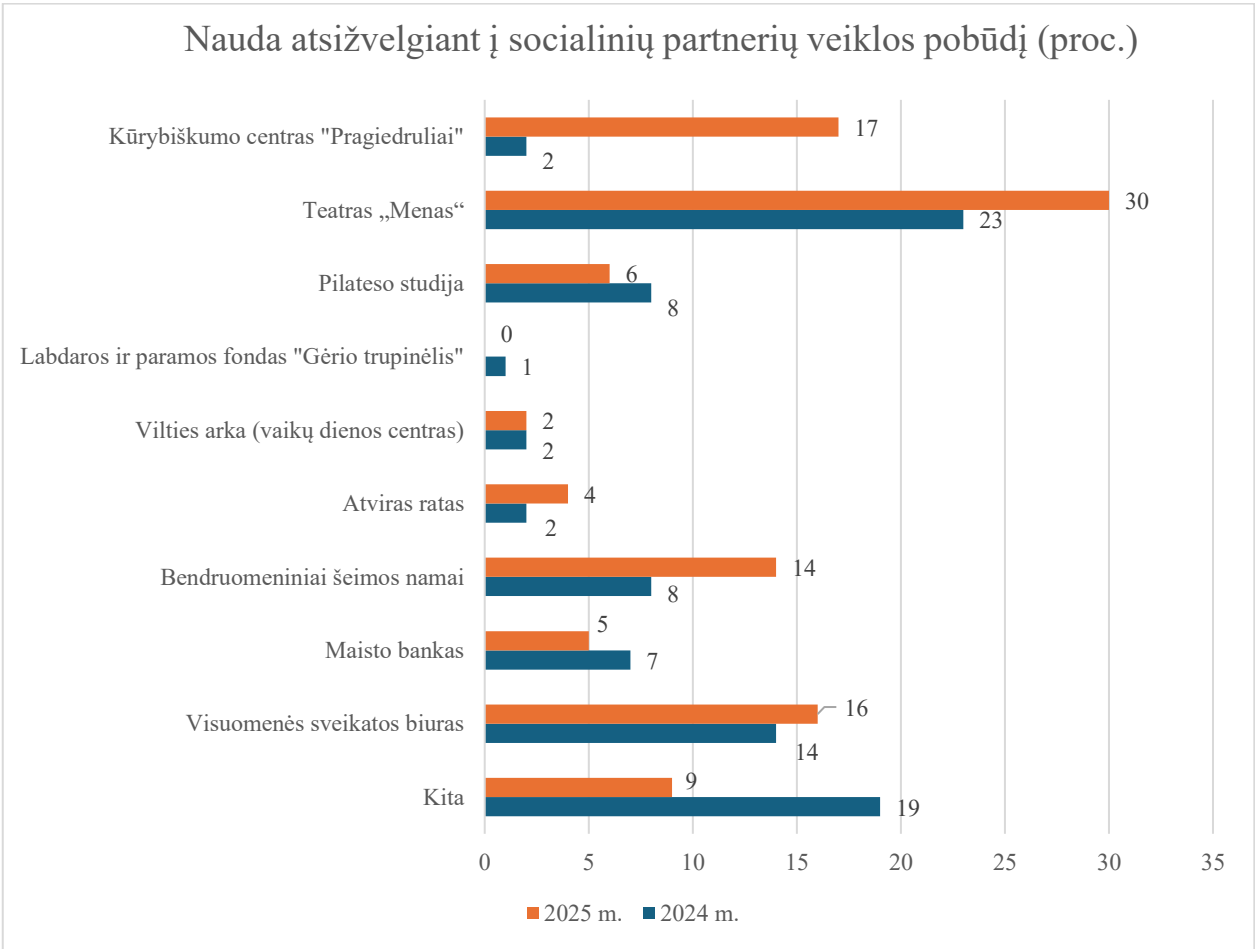
papildomus klausimus, patvirtinta, kad informuotumo lygis yra aukštas, o pavieniai atsakymai rodo labiau praktinį požiūrį nei informacijos trūkumą. Bendri rezultatai rodo nuosekliai gerėjančius paslaugų teikimo efektyvumo rezultatus bei stiprėjančią paslaugų kokybę.

3. ORGANIZACIJOS PARTNERYSČIŲ TEIKIAMOS NAUDOS

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

3. Rodiklis	1. Paslaugų gavėjų, nurodžiusių, kad gavo partnerysčių naudą, atsižvelgiant į partnerius ir jų veiklos pobūdį, skaičius procentine išraiška 2024-2025 m. 2. Paslaugų gavėjų, nurodžiusių gautą partnerysčių naudą pagal jos pobūdį, skaičius procentine išraiška 2024-2025 m.
-------------	---

Panevėžio socialinių paslaugų centro Globos centre 2025 m. sausio–kovo mėnesiais buvo atliktas tyrimas, siekiant įvertinti Globos centro teikiamų paslaugų kokybę. Po tyrimo buvo atlikta lyginamoji analizė, remiantis socialinių partnerių suteikta nauda 2024 ir 2025 metais. Lyginamoji analizė pateikta lentelėje.



6 pav. Nauda atsižvelgiant į partnerių veiklos pobūdį 2024 m. - 2025 m. (proc.)

Lyginant 2024 metus ir 2025 metus duomenis matyti aiškūs pokyčiai partnerių teikiamos naudos struktūroje. Bendras vaizdas rodo, kad nors visi apklausti paslaugų gavėjai (100 %) abiem metais nurodė gavę naudą iš socialinių partnerių, pačių partnerių teikiamos naudos pasiskirstymas keitėsi. Ryškiausias augimas fiksuojamas kultūros ir kūrybiškumo srityje. Panevėžio teatro „Menas“ teikiama nauda padidėjo nuo 23 % 2024 m. iki 30 % 2025 m., o kūrybiškumo centro „Pragiedruliai“ – nuo 2 % iki net 17 %. Tai rodo ženkliai išaugusį paslaugų gavėjų įsitraukimą į kultūrines ir kūrybines veiklas.

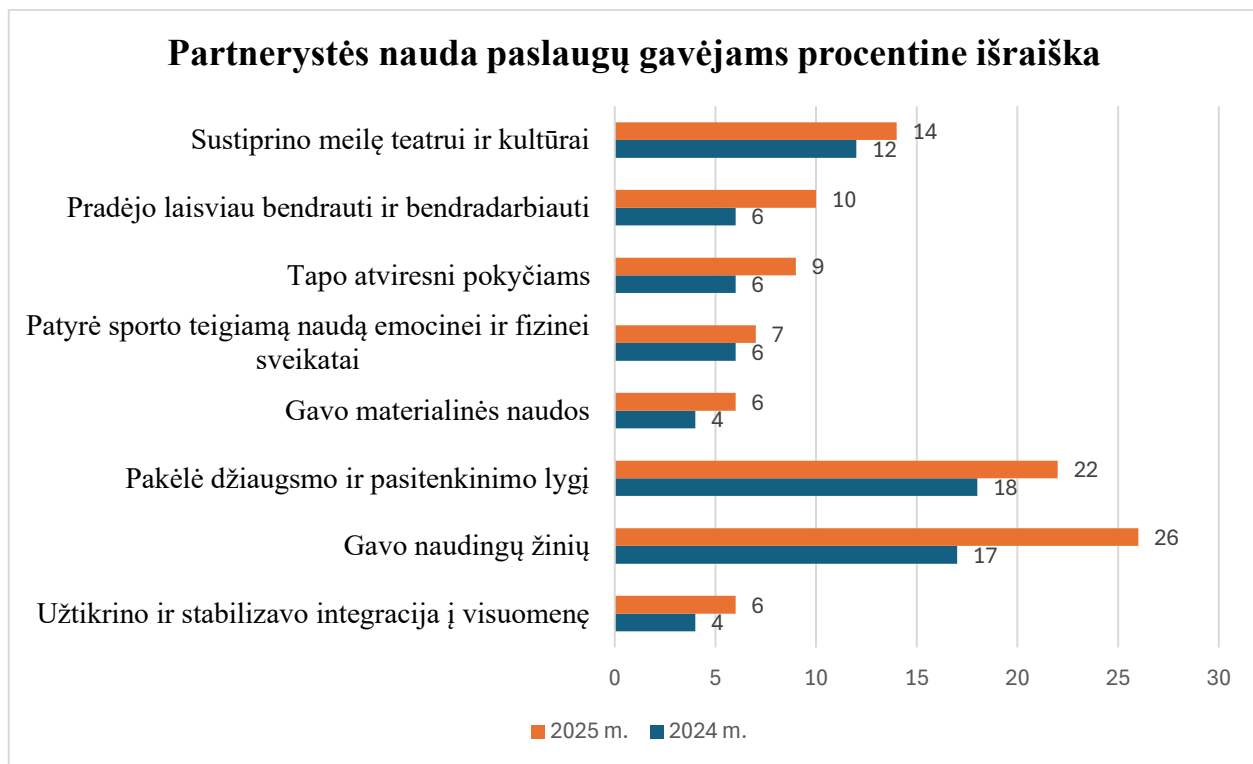
Pastebimas augimas socialinių ir ugdymo paslaugų srityje. Panevėžio bendruomeninių šeimos namų teikiama nauda padidėjo nuo 8 % iki 14 %, o „Atviro rato“ – nuo 2 % iki 4 %. Šie pokyčiai rodo didėjantį poreikį šeimos stiprinimo, tėvystės įgūdžių bei emocinės pagalbos paslaugoms. Sveikatos stiprinimo srityje pokytis nedidelis, tačiau teigiamas: Visuomenės sveikatos biuro nauda išaugo nuo 14 % iki 16 %, kas rodo stabilų prevencinių veiklų aktualumą. Tuo tarpu materialinės paramos srityje matomas sumažėjimas. Parama iš „Maisto banko“ sumažėjo nuo 7 % iki 5 %, o iš „Gėrio trupinėlio“ – nuo 1 % iki 0 %. Tai gali rodyti mažėjantį šios pagalbos poreikį arba paslaugų gavėjų situacijos gerėjimą.

Fizinio aktyvumo veiklų (Pilateso studija) dalyvių sumažėjo nuo 8 % iki 6 %, kas gali būti susiję su paslaugų prieinamumu ar prioritetų kaita. Stabiliausia situacija išlieka „Vilties arkos“ atveju (2 %), rodanti nuoseklų, bet ribotą šios paslaugos pasiekiamumą.

Kiti respondentų atsakymai rodo įvairiapusę patirtį, susijusią su socialinių partnerių teikiama nauda. Dalis paslaugų gavėjų nurodė, kad nepasinaudojo partnerių teikiamomis paslaugomis. Didžioji dalis atsakymų atskleidžia teigiamas patirtis ir emocinę naudą už suorganizuotą globėjų padėkos šventę su vedėja Violeta Mičiulienė.

Apibendrinant 2025 m. stebimas aiškus poslinkis nuo materialinės pagalbos link psichosocialinių, ugdymo ir kultūrinių paslaugų, kas gali rodyti aukštesnį paslaugų gavėjų įsitraukimo lygį bei kompleksinių poreikių tenkinimą per partnerystes.

Pastebima, kad platus socialinių partnerių tinklas padeda tenkinti įvairius globėjų ir globojamų vaikų poreikius sveikatos stiprinimo, švietimo, psichosocialinės pagalbos ir ugdymo, laisvalaikio praturtinimo bei kultūrinės integracijos srityse. Tai rodo, kad Globos centras, stiprindamas partnerystes, gerina paslaugų teikimo efektyvumo rezultatus ir kompleksišką paslaugų gavėjų poreikių atliepimą. Gauta analizė pateikta 6 pav.



7 pav. Paslaugų gavėjų nuomonė 2024 m. - 2025 m. (proc.)

Visi apklaustieji (100 %) įvardijo bent vieną naudą, gaunamą iš Globos centro partnerių veiklos, kas yra stiprus kokybinis rodiklis, patvirtinantis, jog Globos centras kuria realią vertę ir teigiamą poveikį paslaugų gavėjų gyvenimui. Paslaugų gavėjų integracija į visuomenę 2024 m. – 4 %, 2025 m. – 6 %. Nors dalis paslaugų gavėjų jaučia integracijos naudą, ji yra nedidelė, 2025 m. matomas augimas rodo, kad Globos centro partneriai stiprina socialinę įtrauktį. Naudingų žinių suteikimas 2024 m. – 17 %, 2025 m. – 26 %. Žymus augimas rodo, kad partnerių veikla efektyviai stiprina paslaugų gavėjų gebėjimus ir informuotumą. Džiaugsmo ir pasitenkinimo lygis 2024 m. – 18 %, 2025 m. – 22 %. Padidėjęs pasitenkinimas rodo, kad paslaugos ne tik funkcionalios, bet ir teikia emocinę naudą. Materialinė nauda 2024 m. – 4 %, 2025 m. – 6 %. Stabilus, nors nedidelis augimas, rodo partnerių gebėjimą teikti praktinę paramą pagal paslaugų gavėjų poreikius. Sporto teigiamas poveikis sveikatai 2024 m. – 6 %, 2025 m. – 7 %. Nedidelis augimas rodo, kad fizinio aktyvumo iniciatyvos prisideda prie paslaugų gavėjų fizinės ir emocinės gerovės. Atvirumas pokyčiams ir bendravimas 2024 m. 6 %, 2025 m. 10 %. Šie rodikliai rodo, kad paslaugų gavėjai tampa aktyvesni socialiniuose ryšiuose ir lankstesni pokyčiams. Meilė teatrui ir kultūrai 2024 m. – 12 %, 2025 m. – 14 %. Rodiklio augimas rodo, kad kultūrinės veiklos stiprina įsitraukimą į bendruomenės gyvenimą ir asmeninį augimą. 2025 m. Globos centro tyrimas rodo, kad socialinių partnerių veikla teikia realią ir matomą naudą paslaugų gavėjams. Nors 100 % respondentų nurodė bent vieną naudą, didžiausias

augimas fiksuojamas psichosocialinių, ugdymo ir kultūrinių paslaugų srityse, o materialinės paramos ir fizinio aktyvumo paslaugų įtaka išlieka stabilesnė, nors ir nedaug didėja.

Išvada

Analizė parodė, kad Globos centro partnerystės prisideda prie:

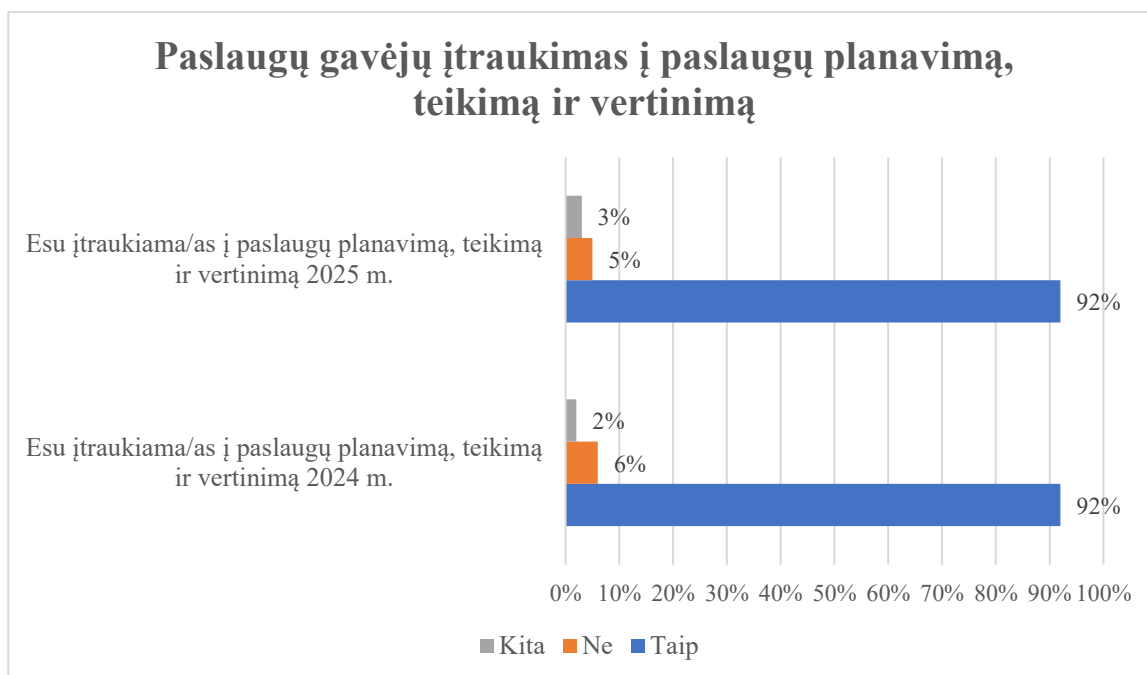
- **Socialinės integracijos stiprinimo** – paslaugų gavėjai tampa labiau įtraukti į bendruomenę.
- **Kompetencijų ir žinių didinimo** – paslaugų gavėjai įgyja naudingų įgūdžių ir informacijos.
- **Emocinės gerovės stiprinimo** – džiaugsmo, pasitenkinimo ir motyvacijos lygis auga.
- **Bendravimo ir socialinio aktyvumo skatinimo** – didėja atvirumas pokyčiams, bendradarbiavimas ir dalyvavimas socialinėse veiklose.
- **Kultūrinio ir kūrybinio įsitraukimo** – paslaugų gavėjai dažniau dalyvauja kultūros ir kūrybos veiklose, stiprėja asmeninis ir socialinis augimas.

Globos centras neapsiriboja tik administracinėmis globos funkcijomis, bet aktyviai kuria papildomą vertę įvairiomis partnerystėmis, prisidedančiomis prie paslaugų gavėjų kompleksinių poreikių tenkinimo, jų gerovės ir įtraukties į visuomenę.

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.
4 rodiklis	1. Paslaugų gavėjų atsakymų apie jų įtraukimą į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą pasiskirstymas procentine išraiška 2024-2025 m. 2. Paslaugų gavėjų pateikti pasiūlymai gerinant Globos centro teikiamas paslaugas 2025 m.

Siekiama užtikrinti, kad dirbant su šeimomis būtų nuosekliai vertinami jų poreikiai ir stebima paslaugų eiga. Kas 3 mėnesius, bendraujant su šeima, atliekamas poreikių vertinimas, aptariama situacija, pasiekta pažanga bei, esant poreikiui, tikslinami pagalbos tikslai ir teikiamos paslaugos. Taip pat paslaugų teikimo eigoje nuolat palaikomas ryšys su šeima, dalijamasi aktualia informacija, aptariami reikšmingi įvykiai ir kylantys poreikiai. Tokiu būdu užtikrinamas kryptingas ir individualius šeimos poreikius atitinkantis paslaugų teikimas net ir tais atvejais, kai paslaugos teikiamos mažesniu intensyvumu (kai nėra sudaromas pagalbos planas).



8 pav. Paslaugų gavėjų įtraukimas į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą 2024 m. - 2025 m. (proc.)

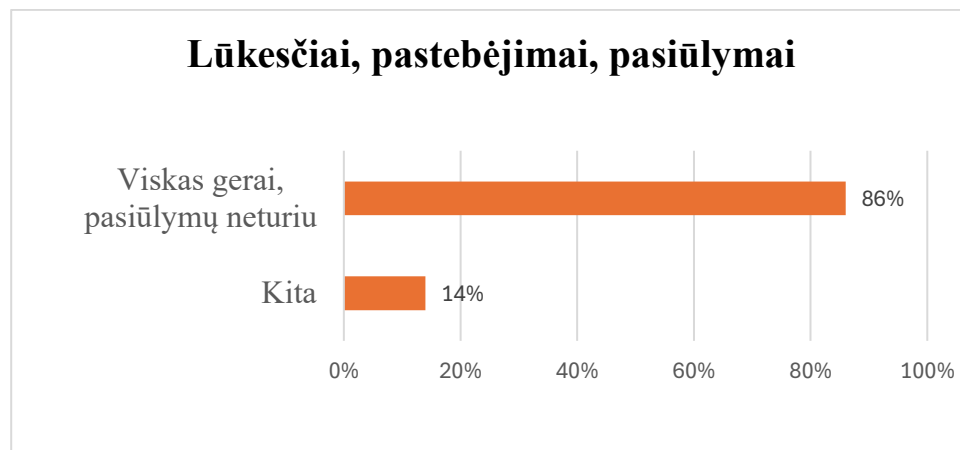
Tyrimų rezultatai rodo nuosekliai aukštą paslaugų gavėjų įsitraukimo lygį į Globos centro veiklas tiek 2024, tiek 2025 metais.

2024 m. didžioji dauguma respondentų (92 %) nurodė, kad jaučiasi įtraukti į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą, tuo tarpu 6 % atsakė neigiamai, o 2 % pasirinko atsakymą „Kita“. 2025 m. situacija iš esmės išliko stabili: 92 % respondentų taip pat patvirtino savo įsitraukimą, 5 % nurodė, kad nesijaučia įtraukti, o 3 % pasirinko „Kita“.

Svarbu pažymėti, kad 2025 m. pasirinkusieji atsakymą „Kita“ pateikė tiek teigiamą, tiek neutralią nuomonę („tikrai esame skatinami teikti savo pasiūlymus“ ir „nežinau“), kas leidžia daryti prielaidą, jog dalis respondentų galėjo ne iki galo aiškiai interpretuoti klausimą arba neturėjo tvirtos nuomonės.

Apibendrinus tyrimų rezultatus, matyti, kad tiek 2024, tiek 2025 metais paslaugų gavėjų įsitraukimas į Globos centro veiklas išlieka labai aukštas ir stabilus – net 92 % respondentų abiem metais nurodė, jog jaučiasi įtraukti. Neigiamų atsakymų dalis šiek tiek sumažėjo, o nedidelė dalis pasirinkusių „Kita“ pateikė įvairias, ne visada aiškias nuomones. Tai rodo, kad paslaugų gavėjų įtraukimas prisideda prie efektyvesnio paslaugų planavimo, organizavimo ir teikimo.

Jūsų lūkesčiai, pastebėjimai, pasiūlymai gerinant Globos centro teikiamas paslaugas 2025 m.:



9 pav. Globėjų lūkesčiai, pastebėjimai, pasiūlymai gerinant Globos centro teikiamas paslaugas (proc.)

Apklaustos duomenimis, didžioji dalis respondentų (56 iš 65, t. y. 86,2 %) nurodė, kad yra patenkinti teikiamomis paslaugomis ir papildomų pasiūlymų neturi. Tai rodo aukštą paslaugų kokybės vertinimą ir teigiamą Globos centro veiklos įvertinimą.

Likę 13,8 % respondentų (9 asmenys) pateikė įvairius pastebėjimus ir pasiūlymus:

- Daugiau kultūrinių renginių;
- Darbuotoju kaita. Bendravimas tampa kaip anketinis. Ataskaitos. Klausinėjimai, nes taip reikia;
- Sėkmės nelengvame darbe;
- Pasiūlymų neturiu, nes ir taip yra viskas puiku;
- Siūlau daugiau bendrų renginių, išvykų, ekskursijų, popiečių - tai sujungia šitą bendruomenę;
- Mokymai, kaip spręsti sudėtingas vaikų elgesio situacijas su žinomais Lietuvoje lektoriais;
- Ačiū;
- Neturiu lūkesčių;
- Sunku priimti pagalbą kai jos nereikia.

Nors absoliuti dauguma paslaugų gavėjų yra patenkinti Globos centro veikla, pateikti pasiūlymai išryškina kelias tobulinimo kryptis: bendruomeninių veiklų plėtra, darbuotojų kompetencijų stiprinimas, bendravimo kokybės ir tęstinumo gerinimas.

Šios išvalgos gali būti naudingos planuojant tolimesnį paslaugų vystymą ir kokybės gerinimą.

5. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮGALINIMAS

29 kriterijus	Socialinių paslaugų teikėjas taiko specifines priemones, kad personalas ir paslaugų vartotojai suprastų, didintų ir gerintų paslaugų gavėjų įgalinimą.
5 rodiklis	Paslaugų gavėjų įgūdžių lygio 5 gebėjimų grupėse pasiskirstymas procentine išraiška 2024-2025 m.

Kokybinis Globos centro paslaugų gavėjų įgalinimo pokyčio matavimas (vertinimas)

Globos centro paslaugų gavėjų įgalinimo pokytis vertinamas analizuojant per vertinamąjį laikotarpį įgytus ar patobulintus įgūdžius pagal penkis pagrindinius gebėjimų kriterijus. Vertinimui taikoma 5 balų skalė nuo 0 iki 5, kurioje kiekvienas balas apibūdina įgūdžių lygį ir reikalingos pagalbos apimtį.

Vertinimo metu kiekvienam kriterijui pažymimas tinkamas įvertinimas (X), atsižvelgiant į paslaugų gavėjo savarankiškumo lygį:

- 0** – įgūdžiai nepatobulėjo (reikalinga nuolatinė darbuotojo priežiūra ir pagalba);
- 1** – įgūdžiai patobulėjo minimaliai (reikalinga nuolatinė globos koordinatoriaus pagalba);
- 2** – įgūdžiai vidutiniai (dažnai reikalinga globos koordinatoriaus pagalba);
- 3** – geri įgūdžiai (reikalinga minimali globos koordinatoriaus pagalba);
- 4** – labai geri įgūdžiai (retai reikalinga globos koordinatoriaus pagalba);
- 5** – puikūs įgūdžiai (globos koordinatoriaus priežiūra ir pagalba nereikalinga).

Ši vertinimo sistema leidžia nuosekliai ir aiškiai įvertinti paslaugų gavėjų pažangą bei nustatyti jų savarankiškumo didėjimo lygį.

Vertinimo metu lyginami 2024 ir 2025 metų duomenys, siekiant nustatyti paslaugų gavėjų pažangos dinamiką. Duomenys rinkti ir vertinimai atlikti 2025 m. ir 2026 m. vasario mėnesiais.

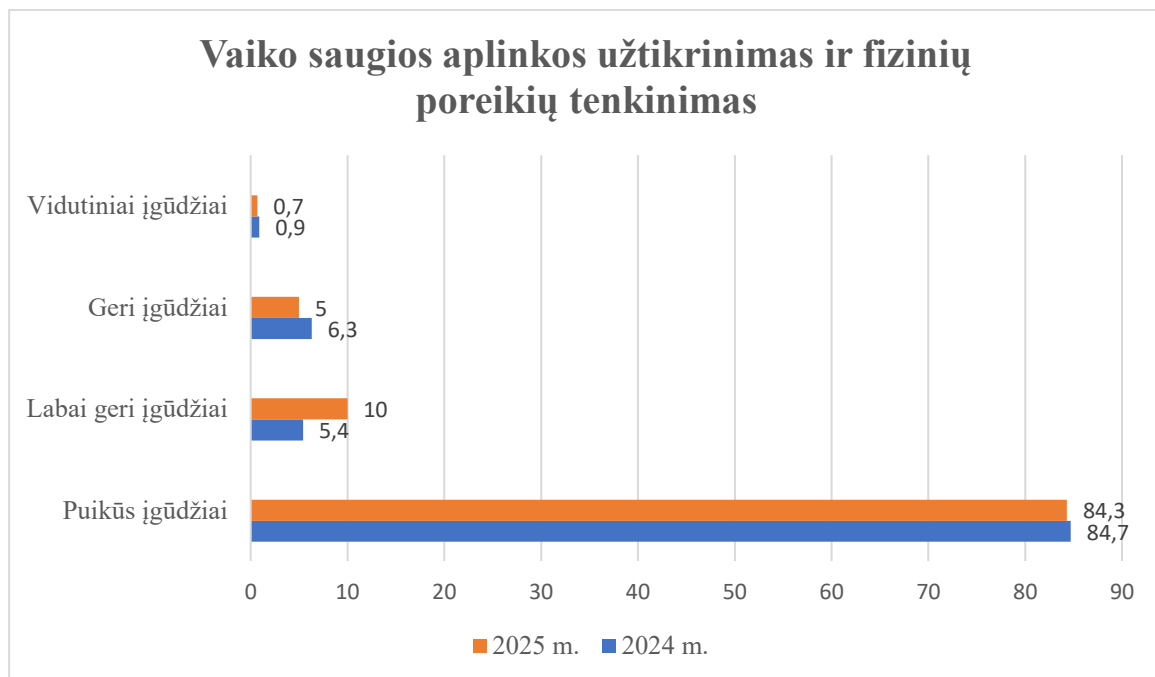
Vertinimo tikslas – kompleksiškai įvertinti paslaugų gavėjų įgalinimo lygį, identifikuoti įgytų įgūdžių pokyčius bei nustatyti globos koordinatoriaus teikiamos pagalbos poreikį. Gauti rezultatai leidžia objektyviai įvertinti teikiamų paslaugų efektyvumą bei planuoti tolesnes pagalbos ir stiprinimo priemones.

Siekiant tobulinti įgalinimo rezultatų vertinimo procesą, didesnis dėmesys skiriamas globojamo vaiko nuomonės ir patirties įtraukimui. Vertinant vaiko savijautą, saugios aplinkos užtikrinimą bei poreikių tenkinimą, taikoma periodinių individualių pokalbių su vaikais metodika, taip pat grupinių užsiėmimų metodai, sudarant galimybę vaikams aktyviai išreikšti savo nuomonę ir vertinimą. Vaikai taip pat turi galimybę bendrauti su globos koordinatoriais įvairiomis ryšio priemonėmis bei atvykdami į Globos centrą. Praktikoje vaikų nuomonės ir savijautos stebėjimas leidžia operatyviai reaguoti į galimus nesaugios aplinkos požymius. Gauta informacija naudojama paslaugų kokybei vertinti ir tolimesnei pagalbai planuoti.

Lyginant 2024 m. (N = 111) ir 2025 m. (N = 140) duomenis, nustatyta nuosekli ir teigiama pažanga daugelyje vertinamų sričių. 2025 m. padidėjo aukščiausių įgūdžių vertinimų („puikūs“ ir „labai geri“) dalis, o žemesnių vertinimų („geri“, „vidutiniai“, „nepatobulėjo“) dalis daugeliu atvejų sumažėjo arba išliko labai nedidelė.

1. Vaiko saugios aplinkos užtikrinimas ir fizinių poreikių tenkinimas

Vaiko saugios aplinkos užtikrinimo ir fizinių poreikių tenkinimo srityje 2025 m. fiksuojamas stabiliai aukštas įgūdžių lygis bei teigiami pokyčiai. Puikių įgūdžių dalis išliko beveik nepakitusi 84,7 % iki 84,3 %, tuo tarpu labai gerų įgūdžių dalis ženkliai padidėjo nuo 5,4 % iki 10,0 %, rodančiai stiprėjantį gebėjimų lygį. Geri įgūdžiai sumažėjo nuo 6,3 % iki 5,0 %, o vidutinių įgūdžių dalis nežymiai sumažėjo nuo 0,9 % iki 0,7 %. Bendri rezultatai patvirtina, kad šioje srityje išlaikomas aukštas paslaugų kokybės lygis, o vaikų saugios aplinkos užtikrinimo gebėjimai nuosekliai gerėja.

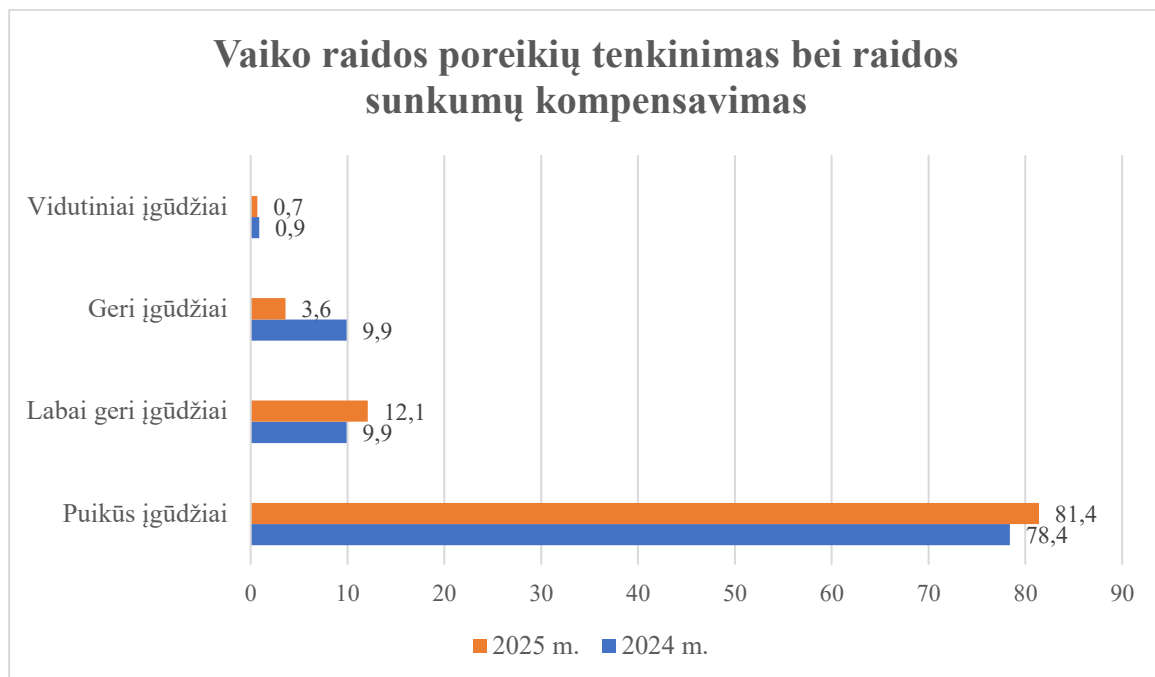


10 pav. Vaiko saugios aplinkos užtikrinimo ir fizinių poreikių tenkinimo įgūdžių pasiskirstymas 2024 m. - 2025 m. (proc.)

Situacija išlieka labai gera. Matomas aiškus kokybinis pagerėjimas – dalis vertinimų persikėlė iš gerų įgūdžių į labai gerus įgūdžius, kas rodo stiprėjantį gebėjimų lygį.

2. Vaiko raidos poreikių tenkinimas bei raidos sunkumų kompensavimas

Vaiko raidos poreikių tenkinimo bei raidos sunkumų kompensavimo srityje 2025 m. stebimas bendras įgūdžių lygio pagerėjimas. Puikių įgūdžių dalis padidėjo nuo 78,4 % iki 81,4 %, o labai gerų įgūdžių nuo 9,9 % iki 12,1 %, kas rodo stiprėjantį paslaugų efektyvumą. Tuo pat metu gerų įgūdžių dalis sumažėjo nuo 9,9 % iki 3,6 %, o vidutinių įgūdžių dalis nežymiai padidėjo nuo 0,9 % iki 2,9 %. Šie rezultatai atskleidžia, kad vis daugiau paslaugų gavėjų pasiekia aukštesnį gebėjimų lygį, o bendras vertinimas išlieka teigiamas ir patvirtina paslaugų kokybės augimą šioje srityje.

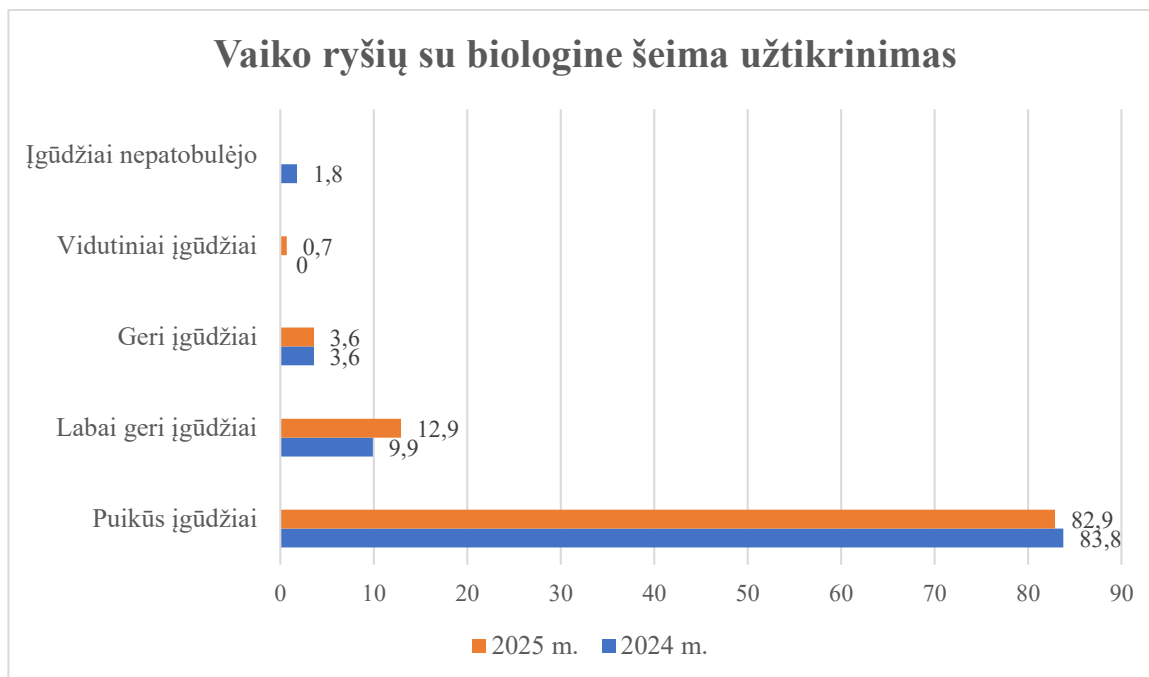


11 pav. Vaiko raidos poreikių tenkinimo bei raidos sunkumų kompensavimo pokyčiai 2024 m. - 2025 m. (proc.)

Pastebimas ryškus progresas aukščiausių įgūdžių kategorijose. Nors vidutinių įgūdžių vertinimų dalis šiek tiek padidėjo, bendras rezultatas rodo reikšmingą kokybės augimą ir efektyvesnį vaikų raidos poreikių tenkinimą.

3. Vaiko ryšių su biologine šeima užtikrinimas

Vaiko ryšių su biologine šeima užtikrinimo srityje 2025 m. išlaikomas aukštas įgūdžių lygis, kartu stebimi nedideli teigiami pokyčiai. Puikių įgūdžių dalis nežymiai sumažėjo nuo 83,8 % iki 82,9 %, tačiau tuo pačiu padidėjo labai gerų įgūdžių dalis nuo 9,9 % iki 12,9 %, kas rodo bendrą aukštų vertinimų stiprėjimą. Gerų įgūdžių lygis išliko stabilus 3,6 %, o vidutinių įgūdžių dalis išliko labai nedidelė 0,7 %. Ypač reikšminga tai, kad 2025 m. nebefiksuota atvejų, kai įgūdžiai nepatobulėjo, 2024 m. – 1,8 %, kas leidžia teigti, jog paslaugų gavėjų gebėjimai šioje srityje nuosekliai gerėja. Bendri rezultatai rodo stiprėjančią ryšių su biologine šeima palaikymo kokybę ir efektyvų specialistų darbą.

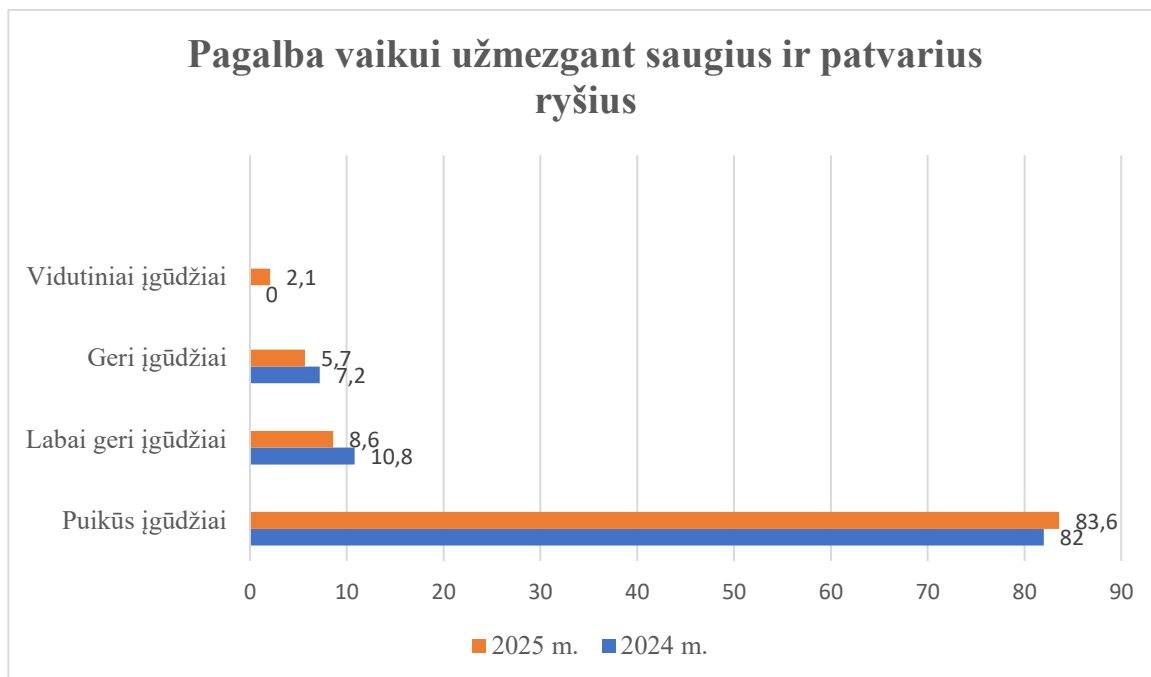


12 pav. Vaiko ryšių su biologine šeima užtikrinimo palyginimas 2024 m. - 2025 m. (proc.)

Teigiamas pokytis – visiškai neliko atvejų, kur ilgūdžiai nepatobulėjo. Augantis labai gerų ilgūdžių procentas rodo stiprėjančius ryšių palaikymo gebėjimus.

4. Pagalba vaikui užmezgant saugius ir patvarius ryšius

Pagalbos vaikui užmezgant saugius ir patvarius ryšius srityje 2025 m. išlieka aukštas ilgūdžių lygis, kartu stebimi nedideli struktūriniai pokyčiai. Puikių ilgūdžių dalis padidėjo nuo 82,0 % iki 83,6 %, kas rodo toliau stiprėjančius gebėjimus šioje srityje. Tuo tarpu labai gerų ilgūdžių dalis sumažėjo nuo 10,8 % iki 8,6 %, o gerų ilgūdžių – nuo 7,2 % iki 5,7 %, kas gali rodyti dalies atvejų perėjimą į aukštesnį „puikų“ lygį. 2025 m. fiksuotas nedidelis vidutinių ilgūdžių atsiradimas – 2,1 %, tuo tarpu 2024 m. šių ilgūdžių dalis buvo 0 %. Bendri rezultatai leidžia teigti, kad šioje srityje išlaikomas aukštas paslaugų kokybės lygis ir užtikrinamas efektyvus vaikų socialinių ryšių stiprinimas.

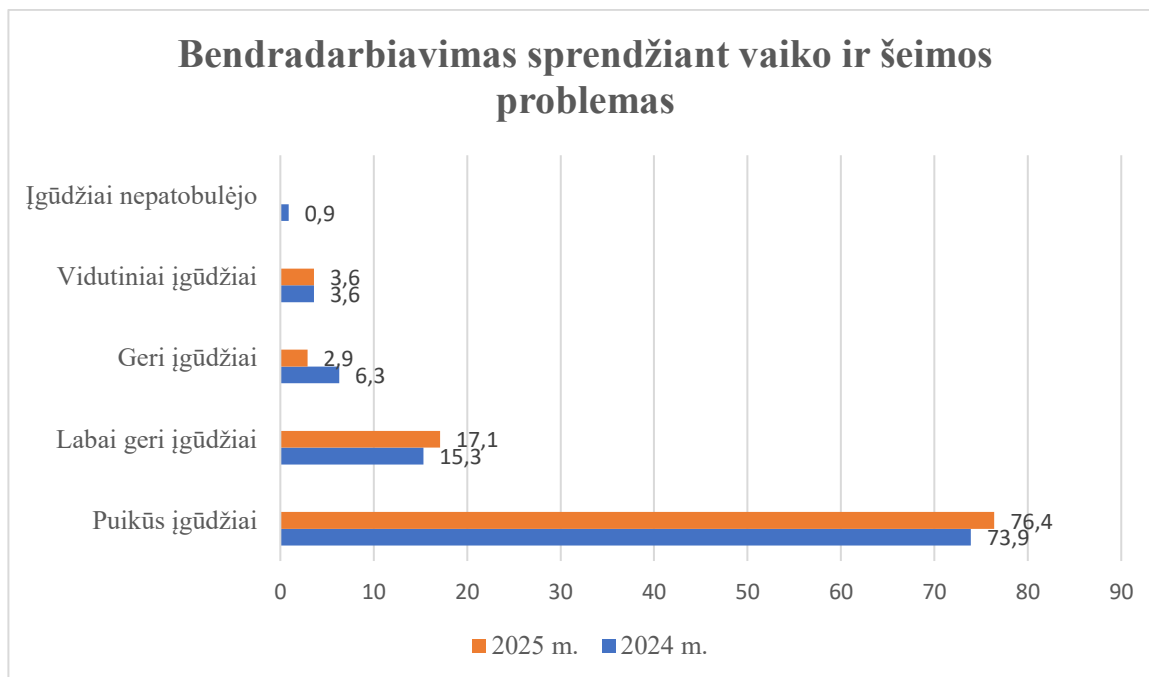


13 pav. Pagalbos vaikui užmezgant saugius ir patvarius ryšius palyginimas 2024 m. - 2025 m. (proc.)

Išlieka aukštas puikių įgūdžių lygis. Nedidelis vidutinių įgūdžių vertinimų atsiradimas rodo pavienius iššūkius, tačiau bendras rezultatas išlieka stiprus ir stabilus.

5. Bendradarbiavimas sprendžiant vaiko ir šeimos problemas

Bendradarbiavimo sprendžiant vaiko ir šeimos problemas srityje 2025 m. fiksuojami teigiami pokyčiai. Puikių įgūdžių dalis padidėjo nuo 73,9 % iki 76,4 %, o labai gerų įgūdžių – nuo 15,3 % iki 17,1 %, kas rodo stiprėjantį bendradarbiavimo efektyvumą. Tuo pačiu sumažėjo gerų įgūdžių dalis nuo 6,3 % iki 2,9 %, o vidutinių įgūdžių lygis išliko nepakitęs 3,6 %. Ypač reikšmingas pokytis – 2025 m. nebefiksuota atvejų, kai įgūdžiai nepatobulėjo 2024 m. – 0,9 %. Šie rezultatai leidžia teigti, kad bendradarbiavimo procesai tampa vis efektyvesni, o paslaugų gavėjai vis dažniau pasiekia aukštesnį gebėjimų lygį.



14 pav. Bendradarbiavimas sprendžiant vaiko ir šeimos problemas - palyginimas 2024 m. - 2025 m. (proc.)

Ryškus teigiamas pokytis – sumažėjo žemesnių vertinimų ir neliko nepatobulėjusių ilgūdžių atvejų. Bendradarbiavimo kokybė akivaizdžiai pagerėjo.

2025 m. rezultatai rodo stabiliai aukštą puikių ilgūdžių lygį visose vertinamose srityse bei nuoseklų labai gerų ilgūdžių augimą, kas leidžia teigti, jog gerėja teikiamų paslaugų kokybė ir stiprėja specialistų kompetencijos. Taip pat fiksuojamas mažėjantis gerų ir nepatobulėjusių ilgūdžių vertinimų skaičius, rodantis, kad vis didesnė paslaugų gavėjų dalis pasiekia aukštesnį gebėjimų lygį. Nors kai kuriose srityse stebimas nežymus vidutinių ilgūdžių padidėjimas, šie pokyčiai yra pavieniai ir neturi reikšmingos įtakos bendram vertinimui.

Siekdami dar geriau atskleisti teikiamų paslaugų naudą individualiu lygmeniu, pradėjome sistemingai rinkti ir analizuoti individualias sėkmės istorijas (atvejo analizes). Šiose analizėse nuosekliai aprašoma pradinė asmens situacija, jam suteiktos paslaugos bei pasiektas pokytis, įskaitant individualią naudą ir įgalinimo raidą. Tokios atvejo analizės yra naudojamos gerųjų praktikų aptarimui, leidžia išsamiau įvertinti paslaugų poveikį konkrečiam asmeniui ir padeda aiškiau identifikuoti paslaugų gavėjų individualią pažangą bei vykstančius pokyčius.

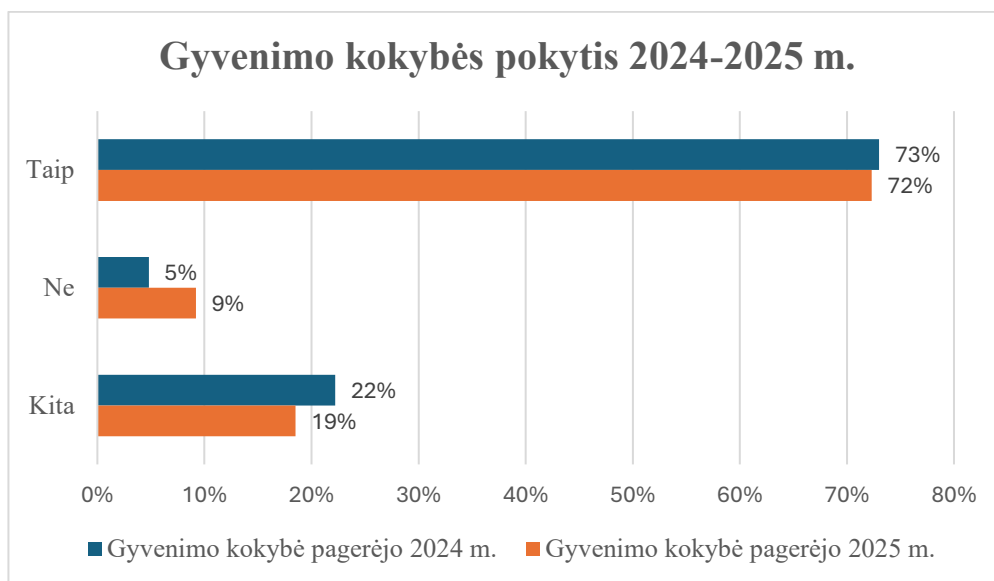
Apibendrinant galima teigti, kad 2024–2025 m. laikotarpiu stebima nuosekli teigiama pokyčių dinamika visose vertinamose srityse. Ypač reikšminga tai, kad 2025 m. beveik neliko atvejų, kai ilgūdžiai nepatobulėjo, o aukščiausių vertinimų dalis dar labiau išaugo. Tai patvirtina gerėjančius veiklos ir paslaugų teikimo efektyvumo rezultatus.

6. GYVENIMO KOKYBĖS GERINIMAS

32 kriterijus	Socialinių paslaugų teikėjas turi aiškią paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės koncepciją ir vykdo veiklą, grindžiamą paslaugų gavėjų poreikių vertinimu, siekiant pagerinti jų gyvenimo kokybę.
----------------------	---

6 rodiklis

Paslaugų gavėjų, kurių gyvenimo kokybė pagerėjo teikiant paslaugas, skaičius procentine išraiška 2024-2025 m.



15 pav. Gyvenimo kokybės pokytis 2024 m. - 2025 m. (proc.)

Gyvenimo kokybės vertinimo apklausos buvo vykdomos metų pradžioje, vasario–kovo mėnesiais, pasitelkiant elektronines anketas.

Išsamiau analizuojant 2024 m. ir 2025 m. apklausos rezultatus, galima pastebėti ne tik kiekybinius, bet ir tam tikrus kokybinius pokyčius respondentų vertinimuose. Nors didžioji dalis apklaustųjų abejais metais nurodo, kad jų gyvenimo kokybė pagerėjo (2024 m. – 73 %, 2025 m. – 72 %), šis nežymus sumažėjimas leidžia kelti prielaidą, kad paslaugų poveikis daliai gavėjų tampa mažiau akivaizdus arba stabilizuojasi – t. y. pasiektas tam tikras „prisotinimo“ lygis, kai pokytis nebeįdomus taip ryškiai kaip anksčiau. Tuo tarpu neigiamai vertinančių respondentų dalies padidėjimas (nuo 5 % iki 9 %) gali signalizuoti apie augančius lūkesčius paslaugų kokybei arba apie tai, kad tam tikrų šeimų poreikiai išlieka nepilnai atliepti.

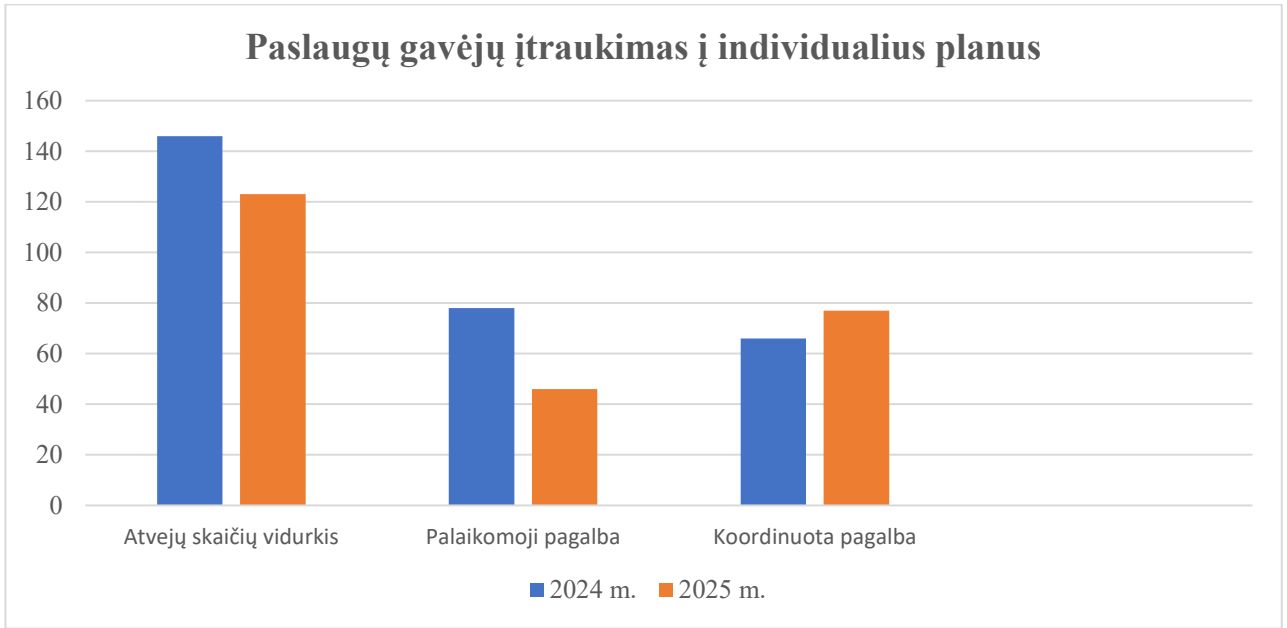
Reikšminga atkreipti dėmesį ir į „kita“ kategorijos atsakymus, kuri, nors ir šiek tiek sumažėjo (nuo 22 % iki 19 %), išlieka gana didelė. Ši kategorija atskleidžia svarbų niuansą – dalis respondentų savo patirtį vertina ne per aiškiai apibrėžtą teigiamą ar neigiamą pokytį, o per labiau neutralų santykį su teikiamomis paslaugomis. Atviruose atsakymuose atsispindi įvairūs aspektai: vieni respondantai teigia, kad Globos centro veikla neturėjo tiesioginės įtakos jų asmeninei gyvenimo kokybei („įtakos mano gyvenimui neturi“), kiti pabrėžia, kad paslaugos aktualios daugiau vaikams nei jiems patiems („papildomi klausimai tik nepatogumas vaikui“). Tai leidžia manyti, kad dalis tėvų ar globėjų paslaugas suvokia kaip orientuotas į vaiką, o ne į visos šeimos gerovę.

Kiti atsakymai („nepasakyčiau, gerinimui poreikio nebuvo“, „sunku pasakyti, nebuvo iš prasta“, „nežinau“, „gal...“) rodo tam tikrą neapibrėžtumą ar atsargumą vertinant pokytį. Tai gali būti susiję tiek su subjektyviu gyvenimo kokybės suvokimu, tiek su tuo, kad pokyčiai yra ilgalaikiai ir sunkiai iš karto pastebimi. Taip pat neatmestina, kad daliai respondentų trūksta aiškių kriterijų, pagal kuriuos jie galėtų įvertinti savo gyvenimo kokybės pokytį.

Apibendrinant galima teigti, kad nors bendras teigiamas paslaugų vertinimas išlieka aukštas ir stabilus, 2025 m. duomenys atskleidžia didesnę nuomonių įvairovę ir kiek kritiškesnį požiūrį. Tai rodo poreikį toliau gerinti paslaugų teikimo efektyvumo rezultatus ir stiprinti individualizuotų paslaugų kokybę (stiprinti jų individualizavimą, aiškiau komunikuoti teikiamos pagalbos naudą bei labiau įtraukti paslaugų gavėjus į jų poveikio refleksiją).

7. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮTRAUKIMAS Į INDIVIDUALIUS PLANUS

35 kriterijus	Socialinių paslaugų teikėjas įtraukia paslaugų gavėjus kaip aktyvius dalyvius į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą.
7 rodiklis	1. Pagalbos gavėjų, įtrauktų į individualius pagalbos planus, dalis iš visų koordinuotos ir palaikomosios pagalbos gavėjų. 2. Įsitraukusių teikiant pasiūlymus į Pagalbos vaikui ir budinčiam globotojui, globėjų (rūpintojui), nuolatiniams globotojams, šeimynos dalyviui, tėviui poreikio vertinimą ir pagalbos planavimą 2025 m. procentinė išraiška.



16 pav. Koordinuotos ir palaikomosios pagalbos vidurkis, palygintas su visų atvejų skaičiumi 2024 m. - 2025 m. (proc.)

1. Rezultato paaiškinimas: 2024 m. Panevėžio socialinių paslaugų centro Globos centras per mėnesį vidutiniškai dirbo su 146 atvejais globojamų vaikų. Iš jų 78 atvejams buvo teikiama koordinuota pagalba, o 66 atvejams teikiama palaikomoji pagalba. 2025 m. dirbo su 123 atvejais, 46 atvejams buvo teikiama koordinuota pagalba, 77 atvejams palaikomoji pagalba.

Palyginimas su praėjusiais metais: 2024 m. buvo dirbama vidutiniškai 23 atvejais daugiau nei 2025 m. Taip pat iš diagramos (16 pav.) matyti, kad 2025 m. yra sumažėjęs, 32 atvejais koordinuotos pagalbos poreikis.

Vadovaujantis Globos centro veiklos aprašo 47.3.1 papunkčiu, per 30 kalendorinių dienų nuo prižiūrimo vaiko apgyvendinimo šeimoje dienos, vaiko apgyvendinimo šeimoje dienos arba nuo

globos koordinatoriaus paskyrimo globojamam (rūpinamam), įvaikintam vaikui dienos kartu su kitais Globos centro specialistais organizuoja prižiūrimo, globojamo (rūpinamo), įvaikinto vaiko sveikatos, vystymosi, ugdymo(-si), specialiųjų ir kitų individualių poreikių įvertinimą, atsižvelgdamas į vaiko gebėjimus, gabumus, situaciją vaiko šeimoje (pagal tai, kokie galimi vaiko teisių pažeidimai ir rizikos nustatyti), taip pat į socialinę riziką, negalią, ypatumus, susijusius su vaiko amžiumi, branda, įgūdžiais, etnine kilmė, kalba, religija, lytimi, rasine priklausomybe, santykius su tėvais, emociniais ryšiais susijusiais asmenimis, budinčiu ar nuolatinio globotoju, globėju (rūpintoju), šeimynos dalyviu, tėvais ir kartu gyvenančiais šeimos nariais, bendraamžiais bei kitus aspektus pagal Individualių vaiko, budinčio ar nuolatinio globotojo, globėjo (rūpintojo), šeimynos dalyvių, tėvų poreikių vertinimo formą (toliau – Individualių poreikių vertinimas) (Aprašo 1 priedas);

Vadovaujantis Globos centro veiklos aprašo 47.3.2 papunkčiu, kartu su budinčiu ar nuolatinio globotoju, globėju (rūpintoju), šeimynos dalyviu, tėvais ir kitais Globos centro specialistais per 30 kalendorinių dienų nuo vaiko apgyvendinimo budinčio ar nuolatinio globotojo šeimoje dienos arba nuo globos koordinatoriaus paskyrimo globojamam (rūpinamam), įvaikintam vaikui dienos sudaro Pagalbos planą (Aprašo 2 priedas), jeigu atlikus individualių poreikių vertinimą nustatoma, jog reikalinga koordinuota pagalba;

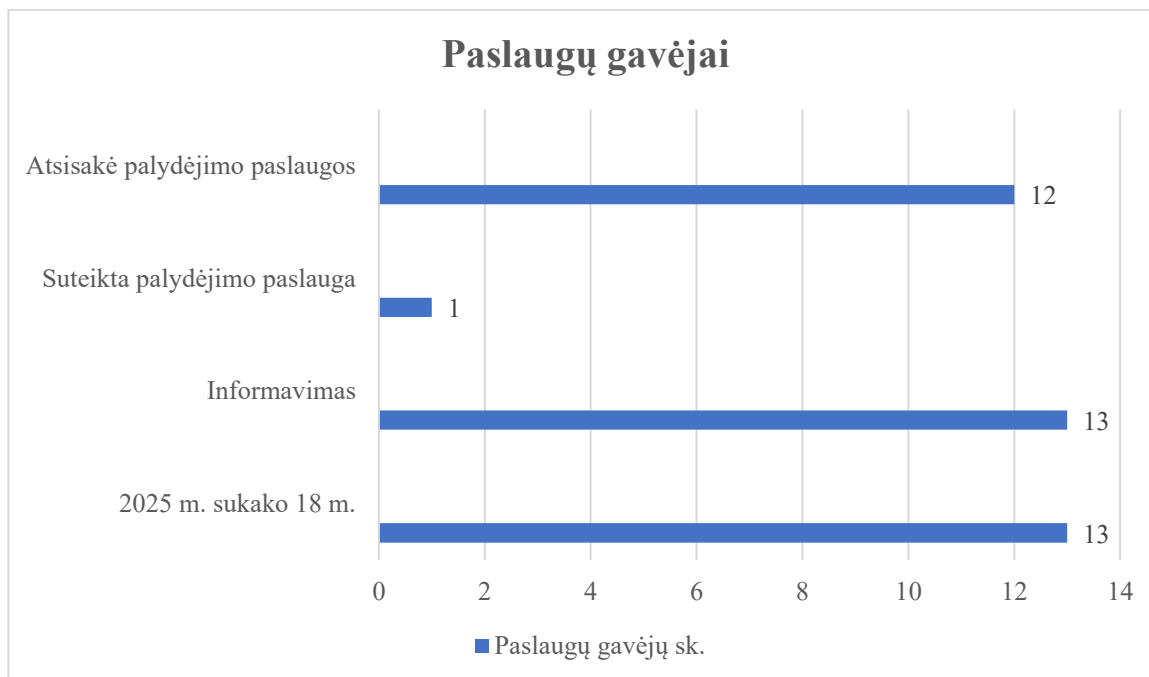
Vadovaujantis Globos centro veiklos aprašo 47.3.10. papunkčiu, atsiradus svarbių aplinkybių ar naujų poreikių, kurie daro įtaką įvairiapusei vaiko raidai, saugumui bei prižiūrimo, globojamo (rūpinamo), įvaikinto vaiko, budinčio ar nuolatinio globotojo, globėjo (rūpintojo), šeimynos dalyvių, tėvų ir kartu gyvenančių asmenų gyvenimo kokybei bei kokybiškam paslaugų jiems teikimui, peržiūri Individualių poreikių vertinimą ir Pagalbos planą, jei toks buvo sudarytas, ir užpildo Peržiūros anketa (3 priedas), o jei Pagalbos planas nebuvo sudarytas, jį sudaro.

Vadovaujantis Globos centro veiklos aprašo 48 punktu, aprašo 47.2 papunktyje nurodytoje byloje pateikiamas Individualių vaiko, budinčio ar nuolatinio globotojo, globėjo (rūpintojo), šeimynos dalyvių, tėvų poreikių vertinimas (Aprašo 1 priedas), Pagalbos planas (Aprašo 2 priedas), jei jis sudaromas, ir Peržiūros anketa (Aprašo 3 priedas).

Visų paslaugų gavėjų įtraukimas į planų sudarymą prisideda prie efektyvesnio paslaugų planavimo ir paslaugų teikimo rezultatų gerinimo. 2024 m. ir 2025 m. sudaryta galimybė pateikti pasiūlymus, pastebėjimus, išsakyti savo nuomonę. Sudarius Planą, visi jo dalyviai pasirašo fiziškai, kad sutinka su Planais, juose numatytomis veiklomis. Jeigu vaikas dėl mažo amžiaus pasirašyti negali, globėjas arba darbuotojas fiksuoja raštu vaiko dalyvavimą.

8. PASLAUGŲ TEIKIMO TĘSTINUMAS

36 kriterijus	Socialinių paslaugų tiekėjas užtikrina, kad paslaugų gavėjui būtų užtikrinamas paslaugų tęstinumas nuo ankstyvosios intervencijos iki paramos ir palaikymo po paslaugos suteikimo priklausomai nuo bėgant laikui besikeičiančių reikalavimų.
8 rodiklis	Tęstinių paslaugų, kurias teikia Globos centras rūpinamiems vaikams, kai jiems sukanka 18 metų, gavėjų skaičius už 2025 m.



17 pav. Globos centro teikiamų tęstinų paslaugų gavėjų skaičius 2025 m.

2025 metais Globos centras tęsė darbą su jaunuoliais, kurių globa (rūpyba) pasibaigė dėl pilnametystės, emancipacijos ar santuokos sudarymo, užtikrindamas jiems reikalingas tęsines paslaugas pereinamuoju laikotarpiu į savarankišką gyvenimą.

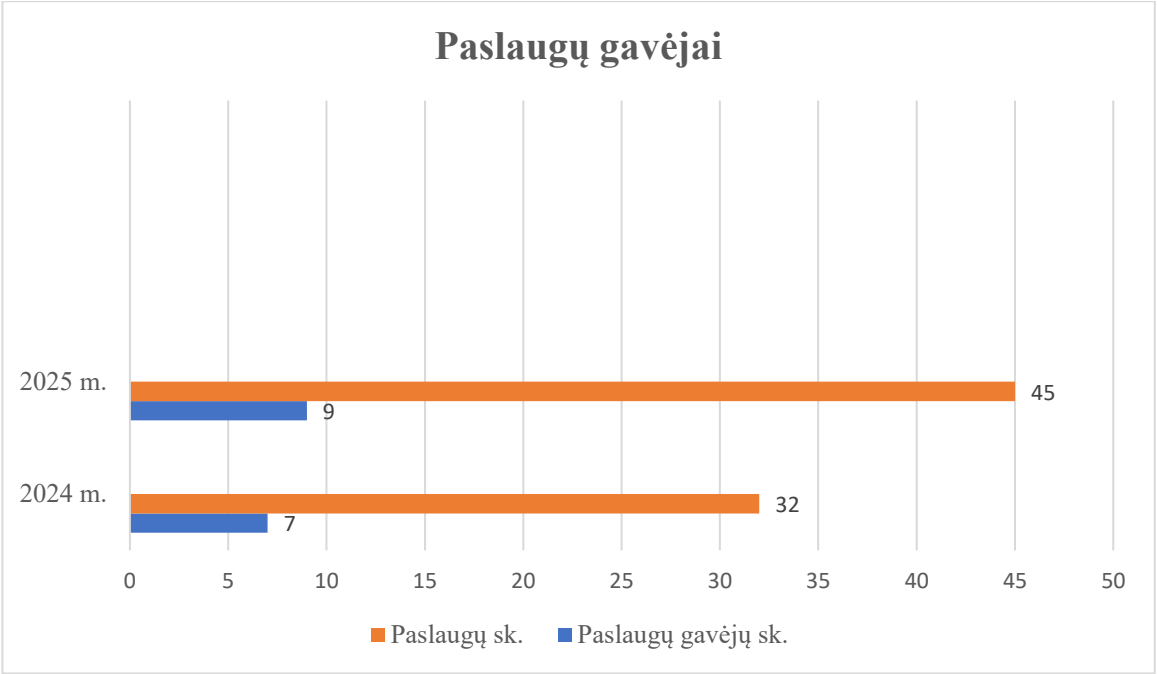
Per ataskaitinį laikotarpį 13 Globos centro paslaugų gavėjų sukako 18 metų, todėl jiems buvo nutrauktos globos (rūpybos) paslaugos, tačiau visiems buvo suteiktos tęstinės informavimo paslaugos. Šių paslaugų metu jaunuoliai buvo išsamiai supažindinti su jiems priklausančiomis socialinėmis garantijomis, įskaitant vienkartinę išmoką įsikurti, globos (rūpybos) išmoką bei globos (rūpybos) išmokos tikslinį priedą, taip pat jiems buvo suteikta informacija apie galimybę gauti palydėjimo paslaugą. Vienam paslaugų gavėjui, atsižvelgiant į individualų poreikį, buvo suteikta palydėjimo paslauga, tuo tarpu 12 asmenų šios paslaugos atsisakė.

8 rodiklis	Paslaugų gavėjų, kuriems buvo teikiamos tęstinės psichologo paslaugos adaptacijos ar grąžinimo į šeimą metu, skaičius 2024 m., 2025 m.
-------------------	--

Vadovaudamiesi Globos centro veiklos aprašu, patvirtintu Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2018 m. sausio 19 d. įsakymu Nr. A1-28 „Dėl Globos centro veiklos ir vaiko budinčio globotojo vykdomos priežiūros organizavimo ir kokybės priežiūros tvarkos aprašo patvirtinimo“ pakeitimo 55 punktu, globojamo (rūpinamo), įvaikinto vaiko adaptacijos laikotarpiu, nustatant globą (rūpybą) šeimoje, šeimynoje arba pasikeitus vaiko globėjui (rūpintojui), 2 savaites prieš ir po šių aplinkybių atsiradimo šeimynos dalyviui, globėjui (rūpintojui) ir jo globojamam (rūpinamam) vaikui psichologas suteikia 2–5 papildomas konsultacijas.

Jei globojamas (rūpinamas) vaikas grąžinamas į šeimą, intensyvi psichologo pagalba teikiama taip: 2–5 papildomos psichologo konsultacijos suteikiamos šeimynos dalyviui, globėjui (rūpintojui) bei jo globojamam (rūpinamam) vaikui iki vaiko grąžinimo į šeimą, o taip pat 2–5 papildomos psichologo konsultacijos suteikiamos globėjui (rūpintojui) po vaiko grąžinimo į šeimą.

Esant poreikiui ir tėvų sutikimui, vaikui, kurio globa (rūpyba) nutrūko, taip pat gali būti suteiktos 2–5 papildomos psichologo konsultacijos. Įvaikinto vaiko adaptacijos laikotarpiu psichologo konsultacijos tėvams ir (ar) įvaikintam vaikui teikiamos tėvių prašymu.

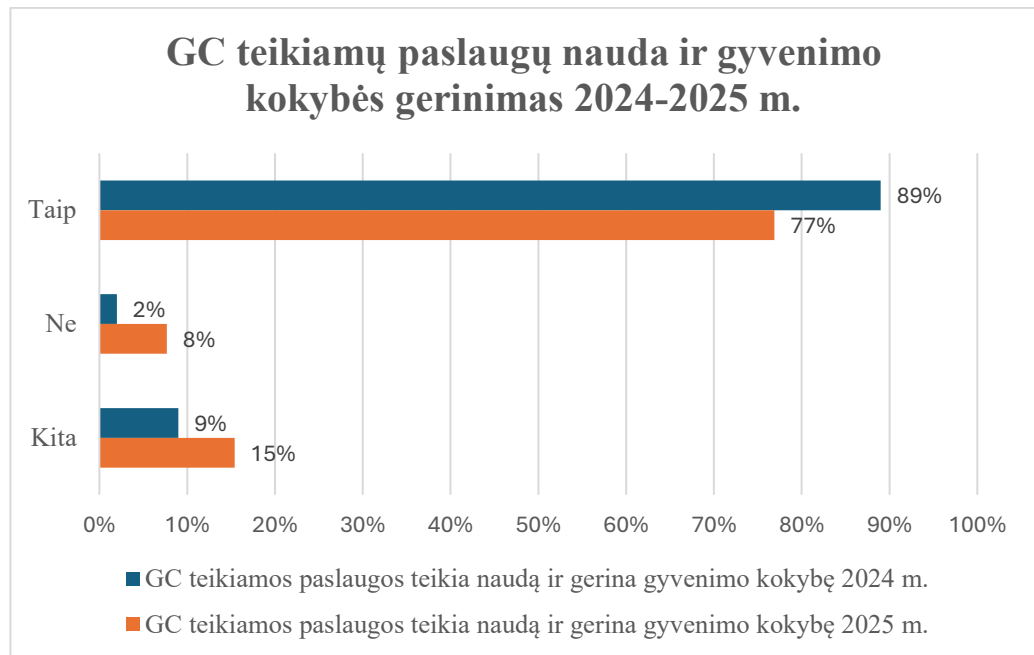


18 pav. Paslaugų gavėjų, kuriems buvo teikiamos tęstinės psichologo paslaugos adaptacijos ar grąžinimo į šeimą metu skaičius 2024 m. - 2025 m. (proc.)

Pateiktoje 18 pav. diagramoje matyti, kad 2024 m. 7 globojami (rūpinami) vaikai gavo iš viso 32 Globos centro psichologo konsultacijas. 2025 m. tiek globojamų vaikų skaičius, tiek konsultacijų apimtis išaugo: konsultacijas gavo 9 vaikai, o bendras konsultacijų skaičius padidėjo iki 45. Šie duomenys rodo ne tik paslaugų gavėjų skaičiaus augimą, bet ir aktyvesnį paslaugų teikimą, didesnę individualios pagalbos intensyvumą bei stipresnę dėmesį kiekvienam vaikui. Pokyčiai patvirtina gerėjančius paslaugų teikimo efektyvumo rezultatus, paslaugų tęstinumo stiprinimą ir kokybiškesnę pagalbos prieinamumą.

9. NAUDA PASLAUGŲ GAVĖJAMS

43 kriterijus	Socialinių paslaugų teikėjas fiksuoja suteiktų paslaugų rezultatus ir naudą paslaugų gavėjui individualiu ir kolektyviniu požiūriu.
9 rodiklis	Paslaugų gavėjų, nurodžiusių paslaugų teikimo naudą gerinant jų gyvenimo kokybę, skaičius procentine išraiška 2024-2025 m.



19 pav. Globos centro teikiamų paslaugų nauda ir gyvenimo kokybės gerinimas 2024-2025 m. (proc.)

Analizuojant 2024 m. ir 2025 m. respondentų atsakymus į klausimą, ar Globos centro teikiamos paslaugos yra naudingos ir gerina gyvenimo kokybę, išryškėja kiek ryškesni pokyčiai respondentų vertinimuose. 2024 m. net 89 % apklaustųjų teigė, kad paslaugos yra naudingos, tačiau 2025 m. šis rodiklis sumažėjo iki 77 %. Tuo tarpu neigiamai vertinančių respondentų dalis padidėjo nuo 2 % iki 8 %, o „kita“ kategorija išaugo nuo 9 % iki 15 %. Šie pokyčiai leidžia daryti prielaidą, kad nors paslaugos vis dar vertinamos palankiai, respondentų nuomonės tampa įvairesnės, o vertinimas – kritiškesnis.

Atvirų atsakymų analizė padeda geriau suprasti šias tendencijas. Dalis respondentų gana aiškiai išreiškia nepasitenkinimą ar paslaugų aktualumo stoką, pabrėždami, kad šiuo metu jiems pagalbos nereikia arba ji neturi apčiuopiamos naudos („šiai dienai jokių paslaugų nereikia, jokios naudos nėra“, „tik vaikui papildoma įtampa“). Dar vienas reikšmingas aspektas – darbuotojų kaita („vis nauji darbuotojai“), kuri gali mažinti paslaugų tęstinumo jausmą ir pasitikėjimą jomis.

Kita dalis respondentų pripažįsta paslaugų naudą, tačiau ją sieja su konkrečiomis sritimis, o ne su bendru gyvenimo kokybės gerėjimu („Globos centro paslaugos yra naudingos, bet gyvenimo kokybė tikrai nėra su tuo susijusi“, „gerina globos kokybę“, „gerina“). Tai rodo, kad paslaugų poveikis dažniau suvokiamas kaip orientuotas į vaiko priežiūrą ar ugdymą, o ne kaip platesnis šeimos gyvenimo kokybės gerinimo veiksnys.

Taip pat pastebimos ir teigiamos patirtys, susijusios su naujų žinių įgijimu ir praktine nauda („daug naujovių sužinojau“, „naudą teikia“), tačiau net ir šiuose atsakymuose atsiranda tam tikro atsargumo („iš dalies“), kas leidžia manyti, jog dalies respondentų lūkesčiai yra tik iš dalies patenkinami. Neapibrėžti atsakymai („nežinau“, „nesupratau“) gali rodyti tiek informacijos trūkumą, tiek sunkumą įvertinti paslaugų poveikį.

Apibendrinant galima teigti, kad nors Globos centro teikiamos paslaugos ir toliau vertinamos kaip naudingos, 2025 m. duomenys rodo mažėjantį vienareikšmiškai teigiamų vertinimų skaičių ir

augantį kritiškesnių bei labiau diferencijuotų nuomonių spektrą. Tai atskleidžia poreikį stiprinti paslaugų teikimo efektyvumo rezultatus, paslaugų tęstinumą bei aiškesnį teikiamos pagalbos naudos atskleidimą.

10. PASLAUGŲ GAVĖJŲ IR KITŲ SVARBIŲ SUINTERESUOTŲJŲ ŠALIŲ PASITENKINIMAS

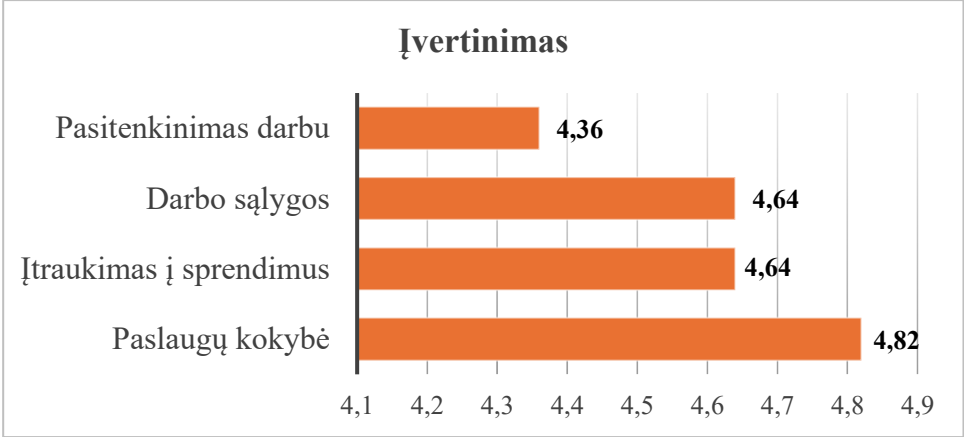
45 kriterijus	Socialinių paslaugų teikėjas matuoja paslaugų gavėjų ir visų suinteresuotųjų šalių pasitenkinimą remdamasis vidaus ir (arba) išorės vertinimu.
10 rodiklis	1. Globos centro darbuotojų pasitenkinimo vertinimas 2. Paslaugų gavėjų pasitenkinimo Globos centro teikiamomis paslaugomis procentinė išraiška 2024 ir 2025 m. 3. Partnerių pasitenkinimo bendradarbiavimu su Globos centru 2024 ir 2025 m. procentinė išraiška

4. Globos centro darbuotojų pasitenkinimo vertinimas

Apklauskos dėl paslaugų gavėjų pasitenkinimo Globos centro teikiamomis paslaugomis organizuojamos kasmet. Siekiant užtikrinti nuolatinį paslaugų kokybės gerinimą ir vadovaujantis EQUASS kokybės principais, 2025 m. pirmą kartą atliktas darbuotojų pasitenkinimo vertinimas. Iki šiol organizacijoje daugiausia dėmesio buvo skiriama paslaugų gavėjų ir bendradarbiaujančių partnerių pasitenkinimo analizei.

Vidaus vertinimo tikslas – išsiaiškinti darbuotojų nuomonę apie darbo sąlygas, įsitraukimą į sprendimų priėmimą, organizacijos veiklos supratimą, bendrą pasitenkinimą darbu bei teikiamų paslaugų kokybę. Apklausoje dalyvavo visi Globos centre dirbantys darbuotojai (n=11), todėl rezultatai atspindi bendrą darbuotojų nuomonę.

Darbuotojų darbo stažas yra įvairus – organizacijoje dirba tiek nauji, tiek ilgesnę nei trejų metų patirtį turintys darbuotojai. Visi darbuotojai (100 proc.) nurodė, kad supranta Globos centro veiklos rezultatus. Tai leidžia daryti prielaidą, kad organizacijoje informacija apie veiklą ir jos rezultatus darbuotojams pateikiama pakankamai aiškiai.



20 pav. Darbuotojų pasitenkinimo vertinimas 2025 m.

Bendras darbuotojų pasitenkinimas darbu yra aukštas – vidutinis įvertinimas siekia 4,36 iš 5, o teikiamų paslaugų kokybė vertinama dar aukščiau – 4,82 iš 5. Darbuotojų įtraukimas į sprendimų priėmimą bei jų nuomonės svarba įvertinti vidutiniškai 4,64 balo iš 5. Toks pats įvertinimas skirtas ir darbo sąlygoms bei galimybėms kokybiškai atlikti darbą.

Gauti rezultatai rodo aukštą darbuotojų, kaip svarbios suinteresuotosios šalies, pasitenkinimo lygį bei teigiamą organizacijos veiklos ir teikiamų paslaugų vertinimą. „Atliktas vertinimas padeda organizacijai gerinti veiklos ir paslaugų teikimo efektyvumo rezultatus, stiprinti darbuotojų įsitraukimą bei paslaugų kokybę. Darbuotojų nuomonė yra svarbi planuojant tolesnius veiklos gerinimo veiksmus ir užtikrinant kokybiškų socialinių paslaugų teikimą. Taip pat svarbu pažymėti, kad visi apklausoje dalyvavę darbuotojai nurodė, kad Globos centro veiklos rezultatai ir jų analizė yra aiškūs bei suprantami, todėl galima teigti, kad organizacijoje užtikrinamas pakankamas informacijos apie veiklos rezultatus prieinamumas ir aiškumas.

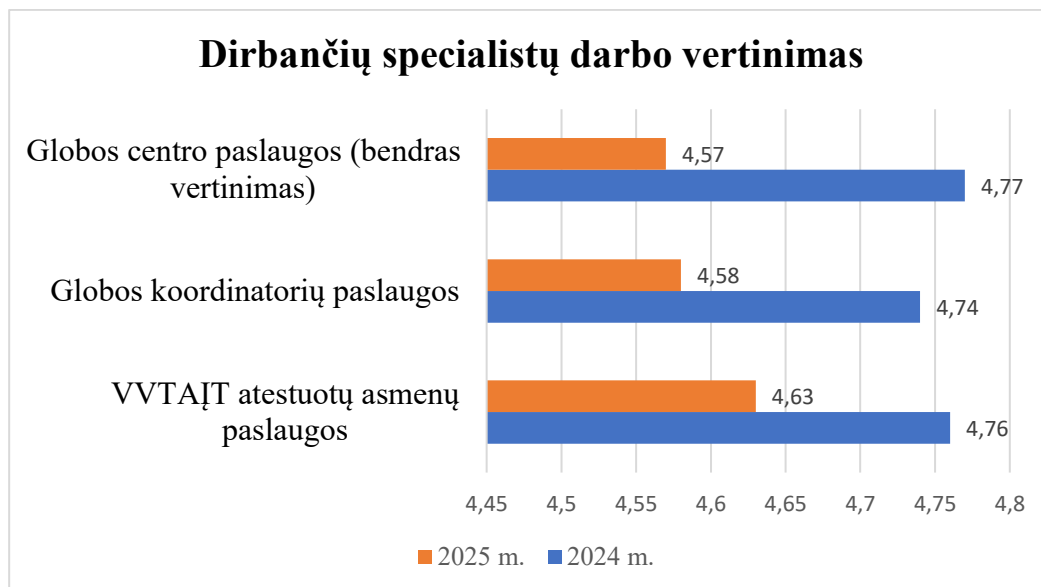
Apibendrinant galima teigti, kad atsižvelgiant į gautus duomenis, numatoma toliau stiprinti darbuotojų įtraukimą į sprendimų priėmimą, palaikyti efektyvią vidinę komunikaciją bei užtikrinti tinkamas darbo sąlygas. Planuojama reguliariai aptarti apklausos rezultatus su darbuotojais, identifikuoti tobulintinas sritis ir numatyti konkrečius veiksmus joms gerinti. Darbuotojų grįžtamasis ryšys bus integruojamas į organizacijos veiklos planavimą, siekiant nuosekliai gerinti teikiamų paslaugų kokybę ir didinti visų suinteresuotųjų šalių pasitenkinimą.

4. Paslaugų gavėjų pasitenkinimo Globos centro teikiamomis paslaugomis procentinė išraiška 2024 ir 2025 m.

Paslaugų gavėjai labai teigiamai vertina kaip Globos centro specialistai padeda jiems gauti kitų organizacijų paslaugas. Vertinant pagalbą gaunant kitų organizacijų paslaugas, 2024 m. 82 % respondentų nurodė esantys patenkinti Globos centro teikiama pagalba, o 18 % pasirinko atsakymą „Kita“. Atsakymo „Ne“ nebuvo. 2025 metais pasitenkinimas dar labiau išaugo – net 93,8 % respondentų nurodė esantys patenkinti. Likę 6,2 % pasirinko atsakymą „Kita“, dažniausiai pažymėdami, kad jiems tokios pagalbos neprireikė (pvz., „nebuvo poreikio“, „neteko susidurti“, „nebuvo reikalinga“). Kaip ir ankstesniais metais, neigiamų atsakymų nebuvo.

Šie rezultatai rodo nuosekliai aukštą ir augantį paslaugų gavėjų pasitenkinimą Globos centro teikiama pagalba bei efektyvų tarpininkavimą gaunant kitų organizacijų paslaugas.

Globos centro paslaugų vertinimas taip pat atliekamas analizuojant Globos centre dirbančių specialistų darbą. Analizuojant 2024–2025 metų duomenis matyti, kad visų vertinamų paslaugų sričių įverčiai išlieka aukšti (virš 4,5 balo iš 5), kas rodo nuosekliai gerą paslaugų kokybę ir atitiktį EQUASS kokybės principams, ypač orientacijai į paslaugų gavėją ir paslaugų efektyvumą.



21 pav. Globos centre dirbančių specialistų darbo vertinimas 2024 m. – 2025 m.

Nors 2025 m. fiksuojamas nežymus vertinimų sumažėjimas visose srityse, pokytis nėra reikšmingas ir neperžengia aukštos kokybės ribų. Vertinimų sumažėjimą galėjo lemti išoriniai ir organizaciniai veiksniai, tokie kaip įstatyminės bazės pokyčiai, globos koordinatorių kaita bei persikėlimas į kitas patalpas.

Šie veiksniai gali turėti laikiną įtaką paslaugų teikimo stabilumui ar paslaugų gavėjų patirčiai, todėl tai vertintina kaip natūrali organizacijos veiklos pokyčių dalis. Atsižvelgiant į veiklos ir paslaugų teikimo efektyvumo rezultatų nuolatinio gerinimo principą, šie rezultatai sudaro prielaidas tolesnei veiklos analizei, siekiant užtikrinti stabilų ir dar aukštesnį paslaugų kokybės lygį ateityje.

Apibendrinant galima teigti, kad Globos centro teikiamos paslaugos išlieka stabiliai aukštos kokybės, o nustatyti pokyčiai yra valdomi ir orientuoti į tolimesnį veiklos tobulinimą.

4. Partnerių, įskaitant steigėjo atstovus, pasitenkinimo bendradarbiavimu su Globos centru 2024 ir 2025 m. procentinė išraiška.

Siekiant įvertinti partnerių, įskaitant steigėjo atstovus, pasitenkinimą bendradarbiavimu su Globos centru, buvo parengta anketa, kurioje vertinimas vyko 1–5 balų skalėje (1 – labai blogai, 2 – blogai, 3 – vidutiniškai, 4 – gerai, 5 – labai gerai). 2024 m. atsakymus elektroniniu paštu pateikė 10 socialinių partnerių, įskaitant steigėjo atstovus, tarp kurių: Panevėžio „Saulėtekio“ progimnazija, Utenos šeimos ir vaiko gerovės centras, Panevėžio teatras „Menas“, Savivaldybės socialinių reikalų skyrius, Joniškio rajono vaiko ir šeimos gerovės centras, VšĮ Panevėžio miesto poliklinika, Globos centras, Panevėžio apskrities VTAS, Kino centras „Garsas“, UAB „Maestro kava“. 2025 m. atsakymus elektroniniu paštu pateikė 12 socialinių partnerių, įskaitant steigėjo atstovus, tarp kurių: Visuomenės sveikatos biuras, Savivaldybės socialinių reikalų skyrius, Bendruomeniniai šeimos namai, Vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnyba, Panevėžio kolegija, Panevėžio mokymo centras, Užimtumo tarnyba, Savivaldybės švietimo skyrius, Panevėžio rajono globos centras, Utenos globos centras, Pasvalio globos centras, E. Mezginaitės biblioteka.

Socialinių partnerių pateikti vertinimo rezultatai išreikšti procentine išraiška:

1 lentelė. Kategorija „l. gerai“ (aukščiausias vertinimas)

Sritis	2024 m.	2025 m.
Bendradarbiavimas	70	80
Darbuotojų operatyvumas	60	75
Teikiamos paslaugos	60	75
Paslaugų atitikimas lūkesčiams	40	75
Komunikacija	70	70
Veiklos viešinimas	70	70
Vidurkis:	61,7	74.16

2025 m. suinteresuotų šalių apklausoje, palyginti su 2024 m., stebimas bendras vertinimų pagal aukščiausią kategoriją „labai gerai“ augimas. Vidutinis šios kategorijos įvertinimas padidėjo nuo 61,7 proc. iki 74,16 proc., t. y. +12,46 proc. punkto. Didžiausias teigiamas pokytis fiksuojamas paslaugų atitikimo lūkesčiams srityje (+35 proc. punktai), taip pat pagerėjo darbuotojų operatyvumo ir teikiamų paslaugų vertinimai (po +15 proc. punktų). Bendradarbiavimo vertinimas padidėjo +10 proc. punktų. Komunikacijos ir veiklos viešinimo srityse pokyčio nenustatyta (išliko po 70 proc.).

Išvada. Nepaisant bendro teigiamo pokyčio, išlieka tobulintinų sričių. Komunikacijos ir veiklos viešinimo vertinimai nepakito (po 70 proc.), todėl tikslinga stiprinti informacijos sklaidą ir bendradarbiavimo formų įvairovę. Taip pat, nors paslaugų vertinimai gerėja, dalis partnerių vis dar nevertina jų aukščiausiu balu, todėl išlieka poreikis nuosekliai gerinti paslaugų kokybę ir jų atitikimą partnerių lūkesčiams.

Atsižvelgiant į tai, planuojama analizuoti partnerių grįžtamąjį ryšį, identifikuoti konkrečias tobulinimo sritis bei numatyti priemones komunikacijos stiprinimui ir paslaugų kokybės gerinimui.

2 lentelė. Kategorija „gerai“ (vidutinis vertinimas)

Sritis	2024 m.	2025 m.
Bendradarbiavimas	30	15
Darbuotojų operatyvumas	30	15
Teikiamos paslaugos	30	15
Paslaugų atitikimas lūkesčiams	40	15
Komunikacija	10	25
Veiklos viešinimas	20	25
Vidurkis:	26.7	18.3

2025 m. partnerių apklausos duomenimis, palyginti su 2024 m., vidutinio vertinimo kategorijos „gerai“ dalis sumažėjo nuo 26,7 proc. iki 18,3 proc. (–8,4 proc. punkto). Didžiausias „gerai“ vertinimų mažėjimas fiksuojamas paslaugų atitikimo lūkesčiams srityje (–25 proc. punktai) bei bendradarbiavimo, darbuotojų operatyvumo ir teikiamų paslaugų srityse (po –15 proc. punktų).

Tuo tarpu komunikacijos ir veiklos viešinimo srityse „gerai“ vertinimų dalis padidėjo (atitinkamai +15 ir +5 proc. punktų).

Vertinant kartu su „labai gerai“ kategorijos augimu, „gerai“ vertinimų mažėjimas laikytinas teigiama tendencija, rodančia, kad dalis partnerių savo vertinimą perkelia į aukščiausią kategoriją. Tai patvirtina bendrą partnerių pasitenkinimo augimą, nors kai kuriose srityse (komunikacija, veiklos viešinimas) išlieka poreikis tolesniam kokybės stiprinimui.

3 lentelė. Kategorija „vidutiniškai“

Sritis	2024 m.	2025 m.
Bendradarbiavimas	0	0
Darbuotojų operatyvumas	10	5
Teikiamos paslaugos	1	5
Paslaugų atitikimas lūkesčiams	20	5
Komunikacija	20	0
Veiklos viešinimas	10	0
Vidurkis:	10.2	2.5

Kategorijos „vidutiniškai“ rezultatai rodo aiškų teigiamą pokytį 2025 metais. Vidutinis įvertinimas sumažėjo nuo 10,2 % 2024 m. iki 2,5 % 2025 m., kas leidžia teigti, kad gerokai sumažėjo vidutiniškai vertinamų paslaugų dalis. 2025 m. daugumoje sričių „vidutiniškai“ įvertinimų beveik nebeliko – bendradarbiavimas, komunikacija ir veiklos viešinimas nebebuvo vertinami vidutiniškai. Nedidelė dalis tokių vertinimų išliko darbuotojų operatyvumo, teikiamų paslaugų ir paslaugų atitikimo lūkesčiams srityse (po 5 %).

Lyginant su 2024 m., ryškiausias pokytis matomas paslaugų atitikimo lūkesčiams ir komunikacijos srityse, kur „vidutiniškai“ vertinimų dalis ženkliai sumažėjo. Tai rodo bendrą paslaugų kokybės augimą ir didesnę paslaugų gavėjų pasitenkinimą.

Apibendrinant galima teigti, kad „vidutiniškai“ vertinamų paslaugų mažėjimas rodo nuoseklų kokybės gerėjimą ir perėjimą į aukštesnius vertinimo lygius.

Apibendrinant 2024–2025 m. partnerių apklausos duomenis, matyti aiški teigiama tendencija – reikšmingai išaugo aukščiausios kategorijos „labai gerai“ vertinimai, tuo pačiu sumažėjo „gerai“ ir ypač „vidutiniškai“ vertinimų dalis. Tai rodo nuoseklų paslaugų kokybės gerėjimą bei didėjančią partnerių pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis. Ryškiausi pokyčiai fiksuojami paslaugų atitikimo lūkesčiams, darbuotojų operatyvumo ir teikiamų paslaugų srityse, kas atspindi didėjančią paslaugų efektyvumą, lankstumą ir orientaciją į partnerių poreikius. „Vidutiniškai“ vertinimų reikšmingas sumažėjimas patvirtina, kad vis mažiau paslaugų vertinamos kaip tik iš dalies atitinkančios lūkesčius – jos vis dažniau perkeliama į aukštesnes vertinimo kategorijas. Taip pat svarbu pažymėti, kad Globos centro veiklos rezultatų aiškumą ir suprantamumą socialiniai partneriai bei steigėjų atstovai įvertino labai gerai – vidutiniškai 4,8 balo iš 5 galimų. Šie rezultatai atitinka pagrindinius EQUASS principus – orientaciją į paslaugų gavėją, partnerystės stiprinimą, veiklos efektyvumą ir nuolatinį gerinimą. Tuo pačiu išlieka poreikis tobulinti komunikacijos ir veiklos viešinimo sritis, kuriose pokyčiai yra mažesni arba nevienareikšmiai. Nustatytos tobulintinos sritys sudaro pagrindą tolimesniam sistemingam kokybės gerinimui pagal EQUASS reikalavimus.

Ateinančiais metais planuojama steigėjo atstovų pasitenkinimą Globos centro teikiamomis paslaugomis vertinti atskirai, siekiant detaliau analizuoti steigėjo lūkesčius, bendradarbiavimo kokybę bei numatyti tikslines veiklos tobulinimo priemones.

Bendras 10 rodiklio veiklos ir paslaugų teikimo efektyvumo įgyvendinimo vertinimas.

Apibendrinus darbuotojų, paslaugų gavėjų ir partnerių apklausų rezultatus, galima teigti, kad rodiklis „Paslaugų gavėjų ir kitų svarbių suinteresuotųjų šalių pasitenkinimas“ yra įgyvendinamas labai gerai ir nuosekliai atitinka EQUASS kokybės principus.

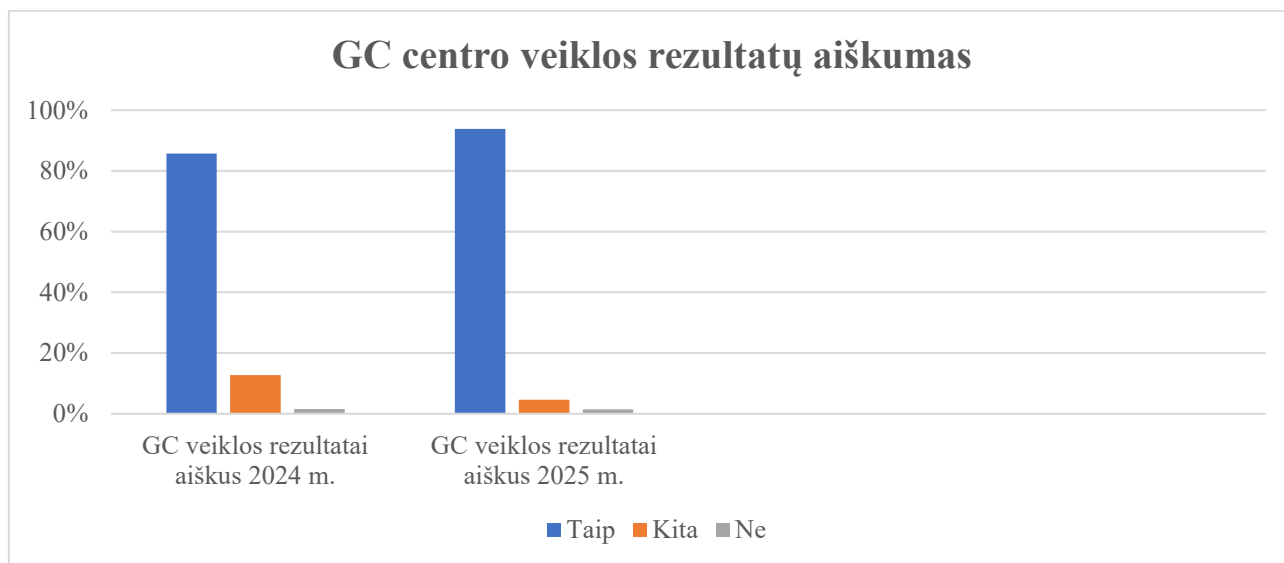
Visose trijose vertinimo srityse fiksuojami aukšti pasitenkinimo rodikliai. Darbuotojai teigiamai vertina darbo sąlygas, įsitraukimą ir organizacijos veiklą, o numatyti veiksmai rodo kryptingą siekį dar labiau stiprinti vidinę komunikaciją bei darbuotojų įtraukimą. Paslaugų gavėjų vertinimai išlieka stabiliai aukšti, o tai patvirtina teikiamų paslaugų kokybę, prieinamumą ir atitikimą jų poreikiams. Partnerių apklausos rezultatai rodo reikšmingą kokybinį augimą – didėjant aukščiausiams vertinimams ir mažėjant vidutiniams, stiprėja bendradarbiavimas ir pasitikėjimas organizacija.

Bendras visų suinteresuotųjų šalių vertinimų kontekstas rodo ne tik aukštą esamą paslaugų kokybę, bet ir aiškiai veikiančią nuolatinio gerinimo sistemą. Organizacija geba analizuoti grįžtamąjį ryšį, identifikuoti tobulintinas sritis ir planuoti konkrečius veiksmus, orientuotus į kokybės stiprinimą.

Galutiniame vertinime galima teigti, kad rodiklis įgyvendinamas efektyviai, užtikrinant aukštą paslaugų kokybę, suinteresuotųjų šalių įtraukimą ir nuoseklų veiklos tobulinimą pagal EQUASS reikalavimus.

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

46 kriterijus	Socialinių paslaugų teikėjas teikia prieinamą, lengvai suprantamą informaciją apie užfiksuotus rezultatus, įskaitant apklausų rezultatus.
11 rodiklis	Paslaugų gavėjų, žinančių ir supratusių Globos centro veiklos rezultatus, procentinis santykis su bendru dalyvavusių apklausoje respondentų skaičiumi



22 pav. Paslaugų gavėjų, žinančių ir supratusių Globos centro veiklos rezultatus, procentinis santykis su bendru dalyvavusių apklausoje respondentų skaičiumi (proc.)

Globos centro informacija apie veiklos rezultatus paslaugų gavėjams yra lengvai prieinama, visa informacija talpinama į Panevėžio socialinių paslaugų centro internetinį puslapį (www.paneveziospc.lt) Globos centro teikiamų paslaugų skiltyje, apie patalpintą informaciją paslaugų gavėjai taip pat supažindinami elektroniniu paštu ir individualių pokalbių metu.

Paslaugų gavėjų apklausa apie jų žinojimą, supratimą Globos centro veiklos rezultatus atlikta 2024 ir 2025 metais. 2024 m. apklausos dalyvavusių paslaugų gavėjų 85.7% atsakė „Taip“, kad Globos centro teikiama informacija apie veiklos rezultatus yra aiški ir suprantama, 1.6% atsakė „Ne“, kad Globos centro teikiama informacija apie veiklos rezultatus nesuprantama, 12.7% atsakė „Kita“. 2025 m. apklausos dalyvavusių paslaugų gavėjų 93.8% atsakė „Taip“, kad Globos centro teikiama informacija apie veiklos rezultatus yra aiški ir suprantama, 1.5 %, atsakė „Ne“, kad Globos centro teikiama informacija apie veiklos rezultatus nesuprantama, 4,6% atsakė „Kita“

Apibendrinant, galima teigti, kad didžiajai daliai apklausoje dalyvavusių paslaugų gavėjų Globos centro pateikta informacija apie veiklos rezultatus yra žinoma, aiški ir suprantama.

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

50 kriterijus	Socialinių paslaugų teikėjas imasi gerinimo iniciatyvų lygindamas požiūrių efektyvumą, paslaugų teikimo rezultatus, veiklą ir paslaugų gavėjų gautus rezultatus.
12 rodiklis	Utenos šeimos ir vaiko gerovės centro Globos centro, Kauno vaikų gerovės centro „Pastogė“ ir Panevėžio socialinių paslaugų centro Globos centro veiklos lyginimas

Rezultatų analizė.

Panevėžio socialinių paslaugų centro Globos centro specialistai 2025 m. spalio 29 d. inicijavo trijų Globos centrų – Utenos šeimos ir vaiko gerovės centro Globos centro, Kauno vaikų gerovės centro „Pastogė“ bei Panevėžio Globos centro – specialistų susitikimą. Susitikimo metu buvo siekiama dalintis gerąja darbo patirtimi, stiprinti profesinius ryšius bei plėtoti bendradarbiavimą, ieškant naujų paslaugų gerinimo iniciatyvų siekiant užtikrinti aukštesnę darbo kokybę.

Susitikimo metu akcentuota, kad dalijimasis gerąja darbo patirtimi yra vienas efektyviausių būdų susipažinti su naujovėmis, plėsti asmenines, profesines ir dalykines kompetencijas. Šis susitikimas suteikė galimybę pasidžiaugti įgyvendintais darbais, atrastomis inovacijomis bei aptarti jų pritaikymo galimybes kasdienėje veikloje. Gerosios patirties sklaida ir perėmimas skatina kritiškai įvertinti vykdomas Globos centro veiklas, jas tobulinti, gerinti teikiamų paslaugų kokybę ir toliau atsakingai bei su atsidavimu dirbti klientų labui.

4 lentelė. Utenos ir Panevėžio Globos centrų, bei Kauno vaikų gerovės centras „Pastogė“ veiklos palyginimas

		Utenos šeimos ir vaiko gerovės centro Globos centras	Panevėžio socialinių paslaugų centro Globos centras	Vaikų gerovės centras „Pastogė“
1.	SUTAR TYS	Veiklą vykdo 2 budintys globotojai, su kuriais sudarytos Globos centro ir budinčio globotojo paslaugų bendradarbiavimo ir paslaugų teikimo sutartys, paslaugą vienu metu gali gauti 6 vaikai.	Metų pradžioje buvo 8 budintys globotojai. Nuo balandžio mėnesio veiklą vykdo 7 budintys globotojai su kuriais sudarytos Globos centro ir budinčio globotojo paslaugų bendradarbiavimo ir paslaugų teikimo sutartys. Paslaugą vienu metu gali gauti 12 vaikų. 5 budintys globotojai priima vaikus vyresnius nei 10 metų. Stebimas globotojų stabilumas, kuris padeda užtikrinti vaikų interesus, siekiamus projekto rodiklius ir nuolatinį paslaugos prieinamumą. Panevėžio socialinių paslaugų centro Globos centras su 3 nuolatiniais globotojais yra sudaręs bendradarbiavimo ir paslaugų teikimo sutartis. Nuolatinį globotojų šeimose paslaugą gauna trys vaikai (2 vaikai virš 12 m., vienas iš jų su negalia ir 1 vaikas su negalia). GC paslaugas gauna 127 globojami vaikai. Tarp jų metų pradžioje buvo 20 ukrainiečių globojamų vaikų. Per metus atvyko 6 nauji, 13 išvyko.	Centras turi 13 budinčių globotojų, su kuriais yra sudarytos Vaikų gerovės centro „Pastogė“ ir budinčio globotojo tarpusavio bendradarbiavimo ir paslaugų teikimo sutartys. Šią paslaugą vienu metu gali gauti 19 vaikų. 2 budintys globotojai priima vaikus vyresnius nei 10 metų. Turi 370 globojamų vaikų.
		Visi esami budintys globotojai gali teikti laikinojo atokvėpio paslaugas.	Visi esami budintys globotojai gali teikti laikinojo atokvėpio paslaugas.	Centro visi budintys globotojai ir 2 globėjai/rūpintojai gali teikti laikinojo atokvėpio paslaugą. Yra parengta nuolatinio globotojo išvada, tačiau sutartis dar nėra sudaryta.
Išvada: Analizuojamu laikotarpiu veikla buvo vykdoma panašia kryptimi kaip ir ankstesniu ataskaitiniu laikotarpiu. Vaikų atvykimas pas budinčius globotojus išlieka nepastovus ir sunkiai prognozuojamas. Vertinamu laikotarpiu budinčių globotojų skaičius atitiko esamą paslaugos poreikį, taip pat buvo užtikrintas pakankamas globotojų, galinčių teikti laikino atokvėpio paslaugas, skaičius. Didesnis globėjų skaičius prisidėjo prie globos centrų kompetencijų				

	stiprinimo – formuojasi motyvuota globėjų bendruomenė, geriau suprantanti globojamų vaikų poreikius ir trauminių patirčių įtaką jų raidai. Taip pat stebimas aktyvesnis globėjų išitraukimas į savitarpio pagalbos grupes ir bendradarbiavimas su globos centrų specialistais, kas prisideda prie teikiamų paslaugų kokybės gerinimo.			
2.	PERSO NALAS 2.1. Personalo galimybės	Darbo tvarkoms kurti ir veikloms organizuoti direktoriaus įsakymu sudaroma darbo grupė.	Kiekvienas darbuotojas savo metinėse užduotyse planuoja ar gauna per DVS „Avilys“ užduotį susijusią su naujos tvarkos kūrimu arba esamos tvarkos atnaujinimu. Darbo grupės veikloms organizuoti nesudaromos.	Centro tvarkas rengti, jas peržiūrėti bei taisyti yra paskiriama darbuotojų komanda ir/ar Centro teisininkas.
	Išvada: Utenos ir Kauno patirtis laikytina sėkminga Panevėžio GC. Komandinis darbas yra produktyvesnis, kai siekiama rasti naujus ir nestandartinius sprendimus. Dirbant individualiai dažniausiai pasirenkami jau žinomi sprendimo būdai, vengiant atsakomybės nesėkmės atveju. Tuo tarpu komandinis darbas leidžia pasidalyti atsakomybe ir priimti labiau pagrįstus sprendimus. Skirtingų sričių specialistų įtraukimas sudaro galimybes situaciją vertinti kompleksiškai ir pasiekti efektyvesnių rezultatų.			
	2.2. Kvalifikacijos kėlimas	Utenos šeimos ir vaiko gerovės centro darbuotojai aktyviai skatinami siūlyti kvalifikacijos tobulinimo mokymų temas profesinės kompetencijos tobulinimui. Metų pradžioje ar metinių pokalbių su vadovu metu aptariami darbuotojų profesinių kompetencijų stiprinimo poreikiai, atsižvelgiant į darbuotojų pasiūlymus ir įstaigos veiklos poreikius planuojami kvalifikacijos kėlimo mokymai. Darbuotojai, dalyvavę mokymuose ar seminaruose, pateikia ataskaitą apie	Panevėžio Globos centro darbuotojų profesinės kompetencijos, tobulinimo poreikiai vertinami kasmet užpildant socialinių darbuotojų profesinės kompetencijos įsivertinimo įrankį. Vadovaujantis vertinimo rezultatais, pagal išryškėjusias tobulintinas kompetencijas sudaromas darbuotojų kvalifikacijos kėlimo ir mokymo planas metams. Darbuotojai, dalyvavę mokymuose pristatyto mokymų pažymėjimų kopijas ir pasitenkinimo mokymais vertinimą. Metų pabaigoje atliekamas bendras darbuotojų pasitenkinimo ir naudos vertinimas.	Metų pradžioje ir/ar metinių pokalbių metu Centro darbuotojai bei Globos centro vadovas gali teikti pageidavimus ir pasiūlymus dėl kvalifikacijos kėlimo mokymų temų. Sudaromas kvalifikacijos tobulinimo planas. Kiekvienas darbuotojas po mokymų pateikia gautą pažymėjimą ir užpildo mokymų vertinimo anketą. Taip pat po mokymų bendrų susirinkimų metu pristato gautą informaciją, kuri gali būti vertinga kitiems darbuotojams.

		dalyvavimą mokymuose ir pasidalija įgytomis žiniomis bei patirtimi su kolegomis, aptaria pritaikymo galimybes praktiniame darbe.		
Išvada: Pateikti duomenys rodo, kad Globos centrų darbuotojams sudaromos galimybės nuosekliai vertinti savo profesinės kompetencijos tobulinimo poreikius ir teikti pasiūlymus dėl aktualių mokymų temų. Atsižvelgiant į nustatytus poreikius, planuojami ir organizuojami kvalifikacijos tobulinimo mokymai. Darbuotojai skatinami gilinti profesines žinias, dalintis įgyta patirtimi su kolegomis bei taikyti mokymų metu įgytas žinias praktinėje veikloje. Tai prisideda prie darbo metodų tobulinimo ir teikiamų paslaugų kokybės gerinimo.				
2.3. Savanorių pritraukimas	Per 2025 metus į Utenos šeimos ir vaiko gerovės centro veiklas įtraukti 7 savanoriai. Pagal Jaunimo savanoriškos akreditaciją įtraukta 1 savanorė 6 mėn. laikotarpiui. Jie yra pagrindiniai specialistų padėjėjai įvairiose veiklose, švenčių, renginių metu, vasaros stovyklos vaikams metu. Savanoriauja kolegijos studentai.	Panevėžio GC per 2025 metus buvo sudaręs 11 bendradarbiavimo sutarčių su savanoriais. Savanoriai Globos centre aktyviai prisideda prie įvairių veiklų: platina skrajutes, talkina Globėjų savaitės renginių metu, yra aktyvūs socialiniuose tinkluose – dalijasi Globos centro skelbiama informacija ir taip padeda pritraukti naujų sekėjų. Esant poreikiui, savanoriai padeda globojamiems vaikams ruošti pamokas. Globos centro paslaugų teikimo metu (savitarpio pagalbos grupėse, mokymuose ir kt.) jie taip pat talkina užtikrinant vaikų priežiūrą. Už savanorystės veiklas, pagal poreikį, savanoriams skiriamos socialinės valandos.	Per 2025 metus buvo sudarytos 5 sutartys su savanoriais. 4 iš jų šiai dienai yra pasibaigusios. Dažniausiai savanoriai yra įtraukiami padedant organizuoti užimtumą vaikams.	

			Savanoriauja ir patys darbuotojai bei globėjai, esami/buvę globotiniai.	
	Išvada: Savanorių veikla visuose globos centruose organizuojama panašia kryptimi – savanoriai įtraukiami į įvairias centro veiklas, padeda organizuoti renginius, vaikų užimtumą ir prisideda prie kasdienės veiklos. Panevėžio globos centre stebimas aktyvus savanorių įsitraukimas, planuojama plėsti bendradarbiavimą su Panevėžio kolegija ir pritraukti daugiau studentų savanorystei. Utenos globos centre savanorių skaičius šiuo metu mažesnis, todėl numatoma stiprinti bendradarbiavimą su institucijomis ir organizacijomis, siekiant didinti savanorių įtraukimą. Kaune, bendradarbiaujant su Globėjų taryba, siekiama pritraukti daugiau savanorių, kurie galėtų prisidėti prie vaikų mokymosi pagalbos, užimtumo organizavimo, priežiūros bei renginių įgyvendinimo.			
3.	DALYVA VIMAS	Utenos šeimos ir vaiko gerovės centras turi patirties rašant projektus. Pateiktos 2 paraiškos projektų konkursams: 1. sveikatos paraiška „Sveikata geriausia vaikui dovana“, gautas finansavimas 2000 eurų. 2. Utenos rajono globojamų vaikų vasaros kūrybiškumo ugdymo stovykla „Sėkminga vasara 2025“, gautas finansavimas – 500 eurų.	Panevėžio Globos centras neturi patirties rašant ir teikiant paraiškas projektų konkursuose. Centras 2025 m. nedalyvavo teikiant paraiškas projektų konkursuose.	Centras 2025 m. nedalyvavo teikiant paraiškas projektų konkursuose.
	Išvada: Duomenys rodo, kad projektinė veikla globos centruose vykdoma nevienodai. Utenos šeimos ir vaiko gerovės centras turi patirties rengiant ir teikiant paraiškas projektų konkursams bei yra gavęs finansavimą vykdomoms veikloms. Tuo tarpu Panevėžio globos centras ir Vaikų gerovės centras „Pastogė“ 2025 m. projektų konkursuose nedalyvavo. Siekiant plėsti veiklą finansavimo galimybes, rekomenduojama stiprinti projektinių paraiškų rengimo iniciatyvas ir skatinti dalyvavimą projektų konkursuose.			
4.	BENDRA DARBIA VIMAS	Utenos šeimos ir vaiko gerovės centras 2025 m. metais turėjo pasirašęs 6	Globos centras turi 12 partnerių, nes socialinių partnerių tinklas padeda tenkinti įvairius globėjų ir globojamų vaikų poreikius	Centras šiai dienai turi 21 partnerį. Šis sąrašas nuolatos kinta, atsižvelgiant į įstaigos poreikius.

		bendradarbiavimo sutartis.	sveikatos stiprinimo, švietimo, psichosocialinės pagalbos ir ugdymo, mediacija, laisvalaikio praturtinimo bei kultūrinės integracijos srityse.	
5.	SOCIALINĖ ATSAKOMYBĖ	Utenos šeimos ir vaiko gerovės centras turi socialinės atsakomybės planą, kuris rašomas metams. Turi pasirengę socialinės atsakomybės atmintinę „Esame socialiai atsakingi, nes:“, kurioje vaizdžiai ir aiškiai išgrynintos veiklos.	Panevėžio globos centro darbuotojai yra socialiai atsakingi. 2025-03-03 direktoriaus įsakymu Nr. V-254 patvirtintas Socialinės atsakomybės planas, kuriame numatytas veiklas vykdome. Socialinės atsakomybės atmintinė sukurta vadovaujantis paslaugų centro socialinės atsakomybės planu ir pakabinta skelbimų lentose Panevėžio socialinių paslaugų centro viešose erdvėse bei patalpinta Panevėžio socialinių paslaugų centro internetiniame puslapyje.	Centras turi sukūręs atmintinę apie įstaigos socialines atsakomybes. Taip pat Centro patalpose yra pastatytas stendas, kuriose yra aprašytos socialinės atsakomybės, kuriomis vadovaujasi įstaiga.
Išvada: Analizuojami globos centrai plėtoja bendradarbiavimą su partneriais ir įgyvendina socialinės atsakomybės principus, tačiau šių veiklų apimtis ir formos skiriasi. Vaikų gerovės centras „Pastogė“ turi didžiausią partnerių tinklą, Panevėžio globos centras aktyviai įtraukia partnerius į įvairias veiklas, susijusias su globojamų vaikų poreikiais, o Utenos šeimos ir vaiko gerovės centras yra sudaręs bendradarbiavimo sutartis su partneriais. Socialinės atsakomybės veiklos taip pat įgyvendinamos skirtingomis formomis – rengiami socialinės atsakomybės planai, kuriamos atmintinės ar viešinama informacija apie vykdomas iniciatyvas. Tai rodo įstaigų siekį stiprinti socialinę atsakomybę, bendradarbiavimą su bendruomene ir prisidėti prie visuomenės gerovės kūrimo.				
6.	SOCIALINĖ INICIATYVA	Utenos šeimos ir vaiko gerovės centras inicijuoja socialines akcijas, iniciatyvas. 2025 m. Utenos šeimos ir vaiko gerovės centras prisijungė prie	Panevėžio miesto savivaldybė atnaujino interaktyvų paslaugų žemėlapi, leidžiantį greitai rasti atitinkamoje srityje veikiančias organizacijas pagal raktinius žodžius. Detalūs paieškos filtrai	Nuo 2022-06-14 Centras iniciavo ir gavo teisę teikti psichosocialines pagalbos paslaugas jaunuoliams iki 21 metų, užaugusiems globoje/rūpyboje. Šiuo metu šią paslaugą gauna 5 jaunuoliai.

		tarptautinės socialinės iniciatyvos „16 aktyvizmo dienų prieš smurtą prieš moteris“. Šios iniciatyvos metu centro specialistai organizavo informavimo veiklas bendruomenėje, dalijosi informacija apie smurto prevenciją, pagalbos galimybes nukentėjusiems asmenims bei skatino visuomenės sąmoningumą ir nepakantumą smurtui.	suteikia galimybę atrasti paslaugas konkrečioms tikslinėms grupėms (pvz., šeimoms su vaikais, jaunimui, asmenims krizinėse situacijose). Visi globėjai supažindinti su žemėlapiu naudojimu, užtikrinant geresnę paslaugų prieigą ir informuotumą. GC tarpininkauja dėl galimybės gauti psichosocialines pagalbos paslaugas jaunuoliams iki 21 metų, užaugusiems globoje/rūpyboje. Per metus buvo inicijuotos bendros globėjų ir bendruomenės veiklos, įskaitant tris piknikus, kurie tapo tiek bendrystės, tiek patirties dalijimosi erdve. Šių iniciatyvų tikslas – burti Globos ambasadorių bendruomenę ir skatinti globėjus bei budinčius globotojus aktyviau įsitraukti, tampant globos ambasadoriais. Šiuo metu veikia trys aktyvūs globos ambasadoriai, kurie savo pavyzdžiu ir patirtimi prisideda prie globos idėjos sklaidos bendruomenėje. Taip pat organizuojamos bendros edukacinės veiklos, spektaklių lankymas, skatinantys globėjų ir bendruomenės įsitraukimą bei tarpusavio bendradarbiavimą.	Nuo 2023 metų pradėjo veikti Globėjų taryba, kurią sudaro 7 nariai. Taip pat Centras organizuoja jau tradicija tapusį Talentų vakarą, Šviečiančių moliūgų konkursą ir kt. Siekiama įtraukti ir bendruomenės narius. Darbuotojų iniciatyva Centre organizuojamos įvairios grupės globojamiems/rūpinamiems vaikams bei jų globėjams/rūpintojams.
	Išvada: Globos centruose įgyvendinamos įvairios socialinės iniciatyvos, skirtos bendruomenės informavimui, globos idėjos sklaidai ir pagalbos paslaugų plėtrai. Utenos šeimos ir vaiko gerovės			

	centras aktyviai įsitraukia į visuomenines informavimo akcijas ir iniciatyvas, Panevėžio globos centras inicijuoja bendruomenines veiklas bei stiprina globėjų bendruomenės įsitraukimą, o Vaikų gerovės centras „Pastogė“ plėtoja naujas paslaugas ir organizuoja įvairias veiklas globėjų bei globojamų vaikų bendruomenei. Tai rodo centrų siekį stiprinti socialinių paslaugų plėtrą, bendruomeniškumą ir socialinių inovacijų taikymą praktikoje.			
7.	VIEŠINI MAS	2025 metais Utenos šeimos ir vaiko gerovės centras skyrė dėmesį įstaigos veiklų viešinimui ir visuomenės informuotumo didinimui apie teikiamas socialines paslaugas bei Globos centro veiklą. Siekiant efektyviau pristatyti įstaigos veiklą bendruomenei, buvo atnaujintos ir įsigytos viešinimo priemonės. Įstaiga įsigijo informacinius lankstinukus ir plakatus apie globos centro veiklą, globėjų ir budinčių globotojų paslaugas, taip pat informacinius standus ir reprezentacines viešinimo priemones, naudojamas renginių, susitikimų su bendruomene, mokymų ir kitų viešųjų veiklų metu. Šios priemonės naudojamos pristatant įstaigos veiklą bendruomenei, skleidžiant informaciją apie globą, globėjų paiešką ir teikiamas	Panevėžio Globos centras aktyviai vykdo viešinimo veiklas, siekdamas didinti visuomenės informuotumą apie globą ir skatinti aktyvų įsitraukimą. Centras pasitelkia įvairias patrauklias priemones – automobilis buvo papuoštas papildoma reklama, organizuojami teminiai susitikimai, diskusijos, viktorinos, pristatymai bei kitos interaktyvios veiklos. 2025 metų pagrindinis akcentas – susitikimai su įvairiomis tikslinėmis grupėmis miesto ugdymo įstaigose, siekiant nuosekliai ir kryptingai pristatyti globos idėją, atsakyti į kylančius klausimus bei skatinti jaunimą ir bendruomenės narius aktyviai įsitraukti į globos veiklas. Tokios iniciatyvos ne tik skatina visuomenės sąmoningumą, bet ir padeda formuoti teigiamą požiūrį į globą, didinant potencialių globėjų pritraukimą bei stiprinant bendruomeniškumą.	Apie Centro teikiamas paslaugas Kauno miesto viešosiose vietose buvo įrengti standai; socialiniuose tinkluose „Facebook“ ir „Instagram“ bei Kauno miesto savivaldybės puslapyje yra dalinamasi informacija apie organizuojamas veiklas ir/ar dalyvavimą renginiuose; skaitomi pranešimai konferencijose įvairiomis temomis, susijusiomis su globa/rūpyba; organizuojami įvairius renginius, siekiant įtraukti visuomenę.

		socialines paslaugas. Atnaujintos viešinio priemonės padeda aiškiau ir patraukliau pateikti informaciją visuomenei, didina įstaigos veiklos matomumą bei prisideda prie globos idėjos sklaidos ir bendruomenės informuotumo stiprinimo.		
	Išvada: Globos centrai įvairiomis priemonėmis viešina savo veiklą ir siekia didinti visuomenės informuotumą apie globos galimybes bei teikiamas socialines paslaugas. Utenos šeimos ir vaiko gerovės centras daug dėmesio skiria informacinių viešinio priemonių atnaujinimui ir jų naudojimui renginiuose bei susitikimuose su bendruomene. Panevėžio globos centras veiklas aktyviai viešina pasitelkdamas renginius, bendruomeninius susitikimus ir vizualines priemones, pritaikė papildomas viešinio galimybes, informacijos pateikimą ant tarnybinio automobilio. Vaikų gerovės centras „Pastogė“ informaciją apie veiklą ir teikiamas paslaugas skleidžia per socialinius tinklus, savivaldybės informacinius kanalus ir dalyvaudamas viešuose renginiuose. Tai rodo centrų siekį nuosekliai stiprinti globos idėjos sklaidą ir visuomenės informuotumą.			

Iš pateiktos analizės galima išskirti kelias gerąsias patirtis, kurias Panevėžio globos centras galėtų perimti iš Utenos ir Kauno (VGC „Pastogė“) centrų:

1. Komandinis darbas ir tarpdisciplininis bendradarbiavimas. Utenos ir Kauno patirtis rodo, kad komandinis darbas ir skirtingų sričių specialistų įtraukimas, kai darbo tvarkoms kurti ir veikloms organizuoti direktoriaus įsakymu sudaroma darbo grupė, padeda rasti efektyvesnius sprendimus. Panevėžio globos centras galėtų dar labiau stiprinti tarpdisciplininį bendradarbiavimą bei komandinių sprendimų priėmimo praktiką. Tai prisidėtų prie paslaugų plėtros, inovatyvių sprendimų taikymo ir teikiamų paslaugų kokybės gerinimo.

2. Projektinė veikla (Utenos patirtis).

Utenos šeimos ir vaiko gerovės centras turi patirties rengiant projektines paraiškas ir pritraukiant papildomą finansavimą veikloms. Panevėžio globos centras galėtų perimti šią praktiką – aktyviau dalyvauti projektų konkursuose, inicijuoti projektų rengimą ir taip plėsti finansines galimybes naujoms veikloms, paslaugoms ar iniciatyvoms įgyvendinti.

Apibendrinus atliktą Panevėžio, Utenos šeimos ir vaiko gerovės centro bei Kauno vaikų gerovės centro „Pastogė“ Globos centrų veiklos palyginamąją analizę, galima teigti, kad visi centrai vykdo panašaus pobūdžio veiklas, orientuotas į globėjų ir globojamų vaikų gerovės užtikrinimą, paslaugų kokybės gerinimą bei bendruomenės informuotumo didinimą apie globos galimybes. Susitikimo metu specialistai pasidalijo darbo patirtimi, aptarė taikomus darbo metodus, iššūkius bei sėkmingas iniciatyvas, kurios gali būti pritaikytos ir kituose globos centruose.

Analizė parodė, kad kiekvienas centras turi stipriųjų veiklos sričių: Utenos šeimos ir vaiko gerovės centras išsiskiria projektine veikla ir gebėjimu pritraukti papildomą finansavimą, Kauno

vaikų gerovės centras „Pastogė“ aktyviai plėtoja naujas paslaugas globėjams ir jaunuoliams, užaugusiems globos sistemoje, o Panevėžio globos centras pasižymi aktyvia bendruomenine veikla, savanorių įtraukimu ir globos idėjos viešinimu.

Gerosios patirties analizė sudarė galimybę kritiškai įvertinti vykdomas veiklas ir numatyti tobulinimo kryptis. Aptarti pasilyginimo rezultatai buvo pristatyti Globos centro komandai, įvertintos galimybės pritaikyti kitų centrų patirtį Panevėžio globos centro veikloje.

Tobulinimo veiksmai 2025 metais:

1. Tęsimi psichologo vedami grupiniai užsiėmimai vaikams – vyko legoterapijos užsiėmimai ir užsiėmimai vaikams „Pažinkime savo jausmus“ bei pasakų terapija.
2. Vykdyti pasilyginimai su globos centrais, taikančiais „EQUASS“ kokybės standartus, aptarti veiklos rezultatai, siekiant perimti gerąją darbo patirtį. Palyginimas organizuotas ir vykdytas taikant atvirų klausimų metodą.
3. Savanorių pritraukimas, bendradarbiaujant su Panevėžio kolegija – pritraukta daugiau savanorių iš šios įstaigos, kurie aktyviai dalyvavo Globos centro renginiuose ir veiklos viešinime.
4. Vietinio verslo pritraukimas – dalyvauta verslo pusryčiuose, pritraukta daugiau verslo atstovų, sutinkančių bendradarbiauti.

Į 2026 metų veiklos planą numatoma įtraukti šiuos tobulinimo veiksmus:

1. **Komandinio darbo stiprinimas** – rengiant naujas tvarkas ar atnaujinant esamus dokumentus dažniau taikyti komandinio darbo principą, įtraukiant skirtingų sričių specialistus, siekiant kompleksiškesnių sprendimų.
2. **Socialinių iniciatyvų plėtojimas** – inicijuoti bendruomenines veiklas, skatinančias globėjų bendruomenės įsitraukimą ir globos idėjos sklaidą, pavyzdžiui, bendrus renginius, susitikimus ar socialines akcijas.

Numatytų priemonių įgyvendinimas prisidės prie Globos centro veiklos tobulinimo, inovatyvių sprendimų taikymo, darbuotojų profesinių kompetencijų stiprinimo bei dar kokybiškesnių paslaugų teikimo globėjams ir globojamiems vaikams.

IŠVADA

2024–2025 m. Globos centro veiklos analizė rodo nuosekliai gerėjančius paslaugų teikimo efektyvumo rezultatus bei aukštą teikiamų paslaugų kokybę. Didžioji dalis paslaugų gavėjų teigiamai vertina gaunamas paslaugas, jaučiasi įtraukti į paslaugų planavimą ir vertinimą, o darbuotojai aktyviai dalyvauja kompetencijų stiprinimo procese. Analizė atskleidė stiprėjančias partnerystes, augantį paslaugų gavėjų įgalinimą bei gerėjančius gyvenimo kokybės ir socialinės integracijos rodiklius. Taip pat matomas aukštas darbuotojų pasitenkinimo lygis ir stiprus organizacijos orientavimasis į nuolatinį kokybės gerinimą. Kartu nustatytos ir tobulintinos sritys: poreikis stiprinti praktinių mokymų taikymą, užtikrinti didesnę paslaugų tęstinumą bei dar labiau individualizuoti paslaugas pagal paslaugų gavėjų poreikius. Gauti rezultatai sudaro pagrindą tolesniam kokybės gerinimui, darbuotojų kompetencijų stiprinimui ir efektyvesniam paslaugų gavėjų poreikių atliepimui.