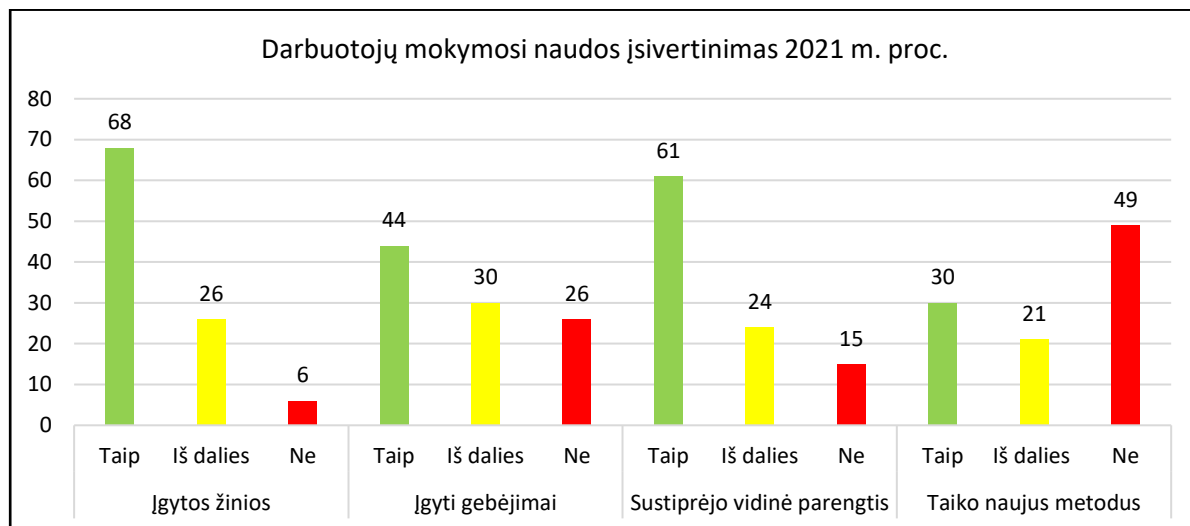
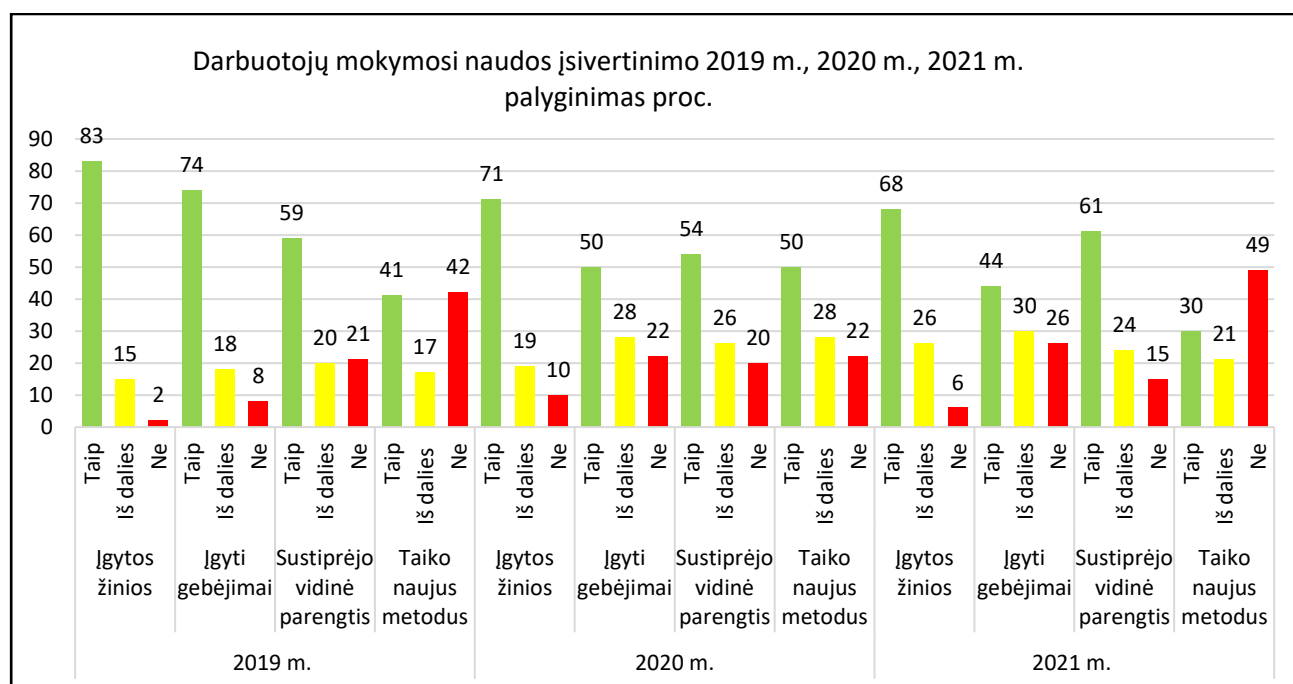


Kriterijus Nr. 9: Darbuotojų mokymosi ir tobulėjimo rezultatai

- Rodiklis
1. Darbuotojų, mokymosi metu įgijusių žinių, gebėjimų, sustiprinusių vidinę parengtį ir taikančių naujus darbo metodus, procentinė išraiška
 2. Darbuotojų mokymosi naudos įsivertinimo 2019 m., 2020 m., 2021 m. palyginimas procentais



1diagrama



2 diagrama

Rezultatų paaiškinimas

Rezultatų matavimas: procentais

Rezultatų šaltinis: darbuotojų užpildytos anketos apie mokymų naudą naudojantis programa „Microsoft Forms“. Anketos saugomos el. būdu.

Rezultatai.

2019 m. gruodžio mėn. įstaigoje ilgalaikės socialinės globos paslaugas teikė 38 darbuotojai. Metų gale buvo užpildyta 90 anketų.

2020 m. gruodžio mėn. įstaigoje ilgalaikės socialinės globos paslaugas teikė 38 darbuotojai. Metų gale buvo užpildytos 54 anketos.

2021 m. gruodžio mėn. įstaigoje ilgalaikės socialinės globos paslaugas teikė 40 darbuotojų. Metų gale buvo užpildytos 67 anketos.

Po mokymų darbuotojai anonimiškai užpildė anketas apie mokymų naudą.

2021 m. darbuotojai dalyvavo įvairiuose mokymuose, kurių dauguma vyko nuotoliniu būdu siekiant sumažinti tikimybę užsikrėsti COVID-19.

Apklaustos rezultatai, pateikti 1 diagramoje, parodo, kad mokymai 2021 m. daugiau nei pusei darbuotojų buvo naudingi: darbuotojai įgijo žinių, gebėjimų, sustiprėjo jų vidinė parengtis, po mokymų jie taikė naujus metodus.

2 diagramoje pateikti 2019 m., 2020 m., 2021 m. darbuotojų mokymosi naudos vertinimo rezultatai. Darbuotojų nuomone, mokymų metu jie dažniausiai įgijo žinių, mažiau, išskyrus 2019 m., pažymėjo, kad po mokymų įgijo gebėjimų. Daugiau nei 50 proc. užpildžiusių anketas darbuotojų nurodė, kad sustiprėjo jų vidinė parengtis darbu., apie 50 proc. po mokymų taiko naujus metodus.

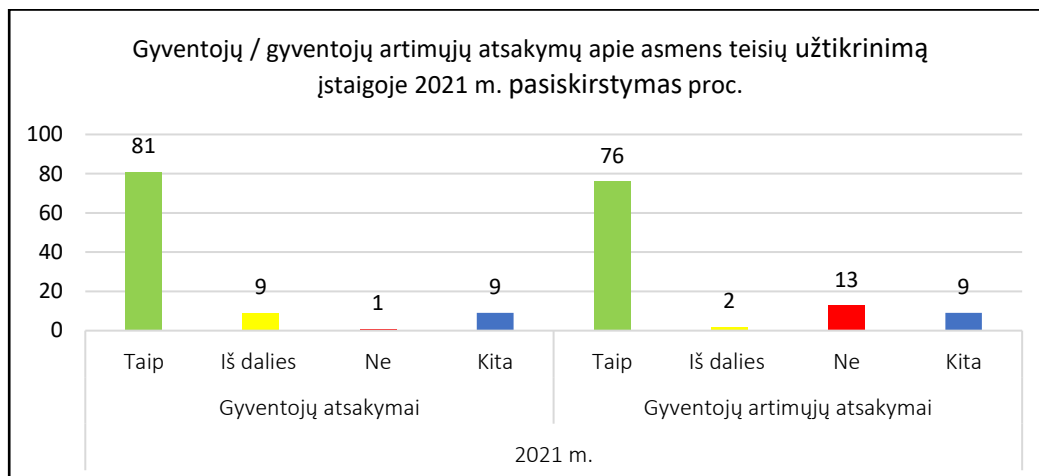
Siekiant pagerinti kvalifikacijos tobulinimo rezultatus, tikslinga įgyvendinti šias tobulinimo priemones:

- naudoti vadovų / socialinių darbuotojų / socialinio darbuotojo padėjėjų kvalifikacijos kėlimo poreikių vertinimui Socialinių paslaugų įstaigų darbuotojų kompetencijų ugdymo poreikio nustatymo metodiką (kompetencijų įsivertinimo įrankį);
- parengti darbuotojams informacinių šaltinių sąrašą, kuriame nurodytos mokymų temos.

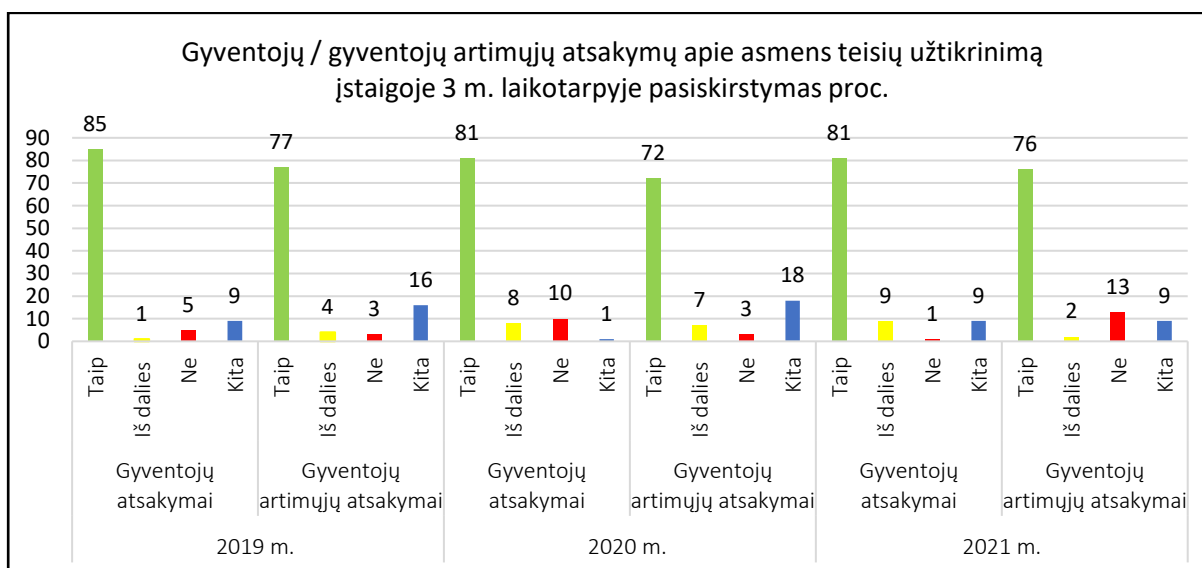
Kriterijus Nr. 16: Įvertinimo rezultatai: kokia apimtimi užtikrinamos paslaugų gavėjų teisės kasdieniame darbe?

Rodikliai

1. Gyventojų / gyventojų artimųjų, atsakiusių kaip 2021 m. Valakampių socialinių paslaugų namuose užtikrinamos gyventojų teisės, atsakymai procentine išraiška
2. Gyventojų / gyventojų artimųjų, atsakiusių kaip 2019 m., 2020 m., 2021 m. Valakampių socialinių paslaugų namuose užtikrinamos gyventojų teisės, atsakymų palyginimas procentine išraiška



1diagrama



2 diagrama

Rezultatų paaiškinimas

Rezultatų matavimas: procentais.

Tyrimo būdas: anketinė apklausa 2021 m. gruodžio mėn. naudojantis programa „Microsoft Forms“. Anketos saugomos el. būdu.

Rezultatai.

Tyrimo dalyviai: 21 gyventojas, kuris buvo pajėgus atsakyti į adaptuotus anketų klausimus ir 17 gyventojų, kurie nebuvo pajėgūs atsakyti į anketos klausimus, artimieji.

Iš viso įstaigoje ilgalaikės socialinės globos paslaugos adresu Rukeliškių g. 44, 40 teikiamos 47 gyventojams. 6 gyventojai neturi artimųjų.

Gyventojų artimųjų apklausą, nusiunčiant nuorodą el. p., organizavo socialinė darbuotoja. Gyventojų apklausą atliko įstaigos psichologė.

1 diagramoje pateikti gyventojų ir gyventojų artimųjų atsakymai („taip“, „iš dalies“, „ne“, „kita“) procentais į 5 klausimus apie pagrindinių asmens teisių (į privatumą, pagarbią atmosferą (be žeminimo ir patyčių), teisę pasiskųsti, konfidencialumą, leisti laisvalaikį taip, kaip patinka) įstaigoje užtikrinimą. Dauguma gyventojų (81 proc.) ir gyventojų artimųjų (76 proc.) nurodė, kad įstaigoje užtikrinamos gyventojų teisės.

Atkreiptinas dėmesys, kad 29 proc. apklaustų gyventojų, atsakydami į klausimą ar darbuotojai sustabdo kai kas nors pravardžiuojasi ar tyčiojasi, nurodė, kad darbuotojai tai daro tik kartais.

Dalis gyventojų artimųjų, nurodė, kad jų artimiesiems neužtikrinamos teisės, pažymėjo, kad tai susiję su negalia. Pavyzdžiui, neužtikrinama teisė pasiskųsti dėl to, kad „jo negalia visiškai apriboja tokią galimybę“, „dėl negalios“, „juk turi protinę negalią“.

Gyventojų artimųjų, kurie atsakydami pažymėjo, kad artimajam iš dalies arba neužtikrinamos teisės įstaigoje, buvo prašoma nurodyti kaip jie patys galėtų prisidėti savo artimųjų teisių įgyvendinimo. Nei vienas iš gyventojų artimųjų nenurodė, kad galėtų prisidėti prie artimųjų teisių įgyvendinimo.

2 diagramoje pateikti gyventojų teisių užtikrinimo rezultatai remiantis paskutinių 3 m. apklausų rezultatais. Kaip matyti iš pateiktų duomenų, gyventojai geriau vertina asmens teisių užtikrinimą nei gyventojų artimieji. 3 pastarųjų metų laikotarpiu šiek tiek daugiau nei 80 proc. gyventojų nurodė, kad jų teisės užtikrinamos. Pastebėtina, kad 2021 m., lyginant su 2020 m., žymiai sumažėjo gyventojų, nurodžiusių, kad jų teisės neužtikrinamos, procentas.

Siekiant objektyvesnių atsakymų, 2022 m. tikslinga parengti 2 tipų klausimynus gyventojų artimiesiems, vienas iš kurių būtų skirtas sunkią negalią turinčių gyventojų artimiesiems.

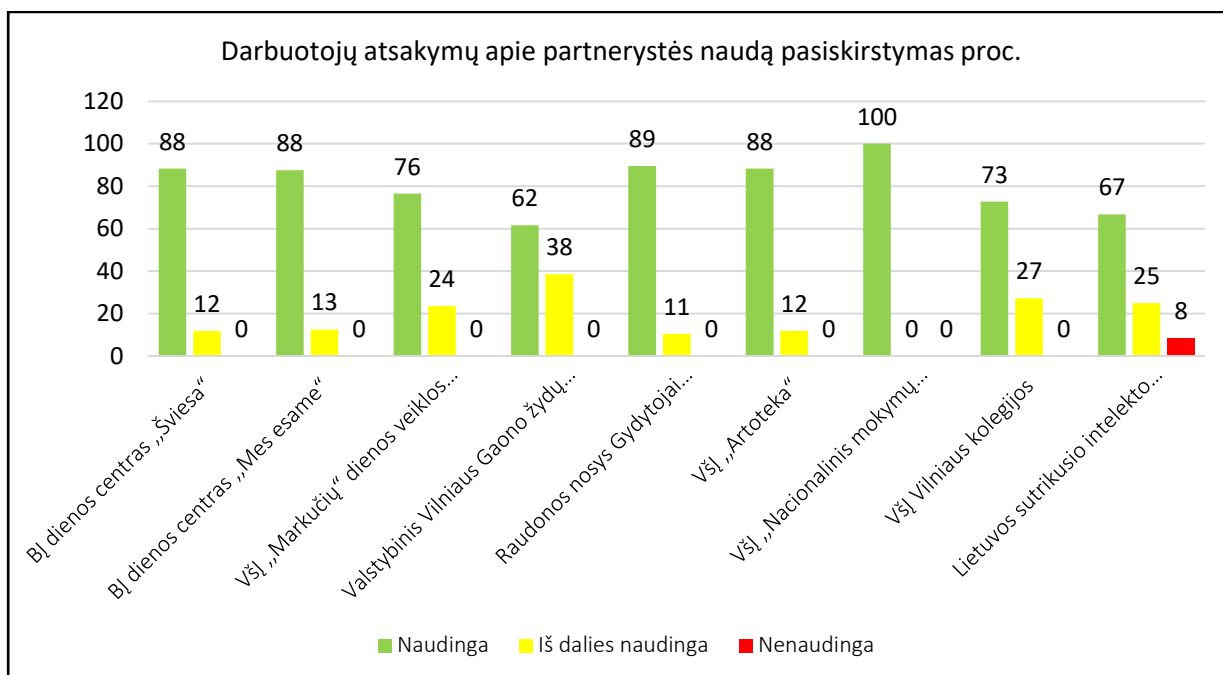
Siekiant pagerinti gyventojų teisių užtikrinimą įstaigoje, tikslinga įgyvendinti šias tobulinimo priemones:

- surengti gyventojų artimųjų susirinkimą, kurio metu būtų aptartas teisių užtikrinimas;
- aptarti su darbuotojais reagavimą į pravardžiovimus ir patyčias.

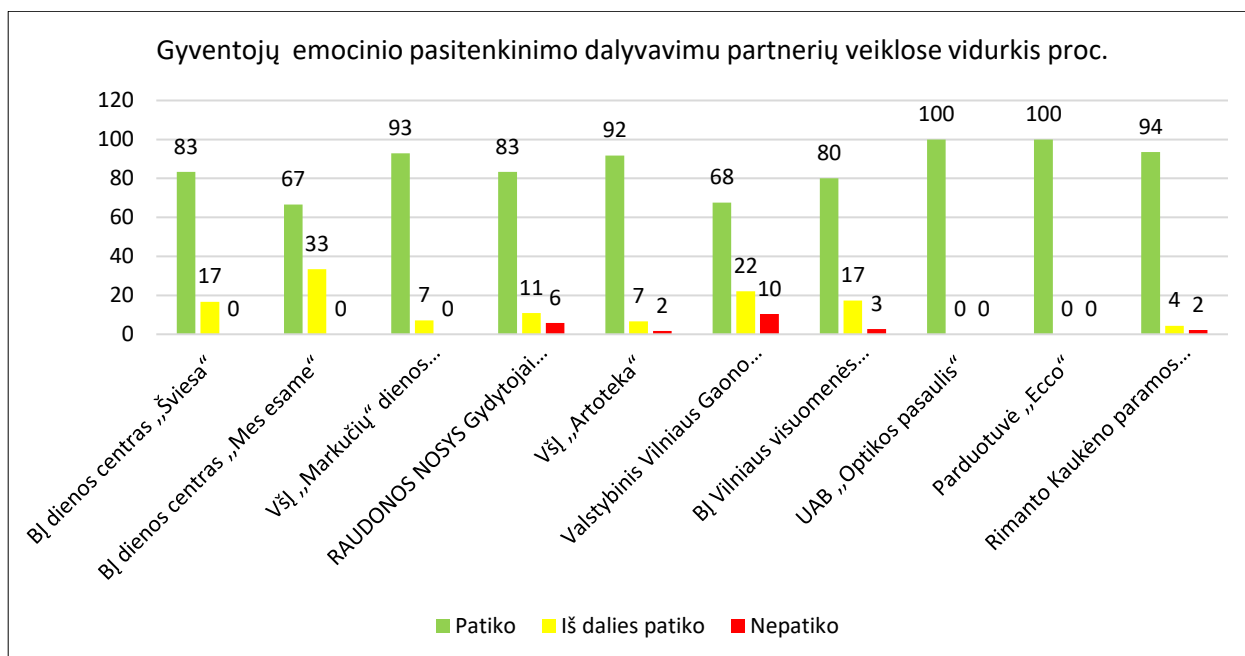
Kriterijus Nr. 25: Organizacijos partnerysčių teikiamos naudos rezultatai

1 Rodiklis Partnerių veiklų naudingumas gyventojams / įstaigai procentine išraiška

2 Rodiklis Gyventojų emocinio pasitenkinimo partnerių veiklomis procentinė išraiška



1 diagrama



2 diagrama

Rezultatų paaiškinimas

Rezultatų matavimas: procentais.

Tyrimo būdas: darbuotojų anketinė apklausa 2021 m. lapkričio – gruodžio mėn. naudojantis programa „Microsoft Forms“, gyventojų apklausa 2021 m. sausio - gruodžio mėn. Gyventojų, kurie negalėjo išreikšti savo nuomonę apie partnerių veiklas žodžiais, reakcijos į partnerių užsiėmimų metu buvo stebimos ir tada vertinamos. Anketos saugomos el. būdu.

Tyrimo dalyviai: 47 gyventojai ir 40 darbuotojų

2021 m. įstaigos partnerių, su kuriais bendradarbiaujama teikiant ilgalaikės socialinės globos paslaugas, sąrašė buvo 28 įstaigos / organizacijos.

2021 m. įstaiga dėl COVID-19 pandemijos aktyviai bendradarbiavo su 10 partnerių.

1 diagramoje pateikta 20 darbuotojų nuomonė („naudinga“, „iš dalies naudinga“, „nenaudinga“) apie įstaigoje vykdomos partnerystės naudą su 9 partneriais, išreikšta procentais. Dauguma darbuotojų partnerių veiklas vertina kaip naudingas.

Darbuotojų buvo prašoma pateikti komentarus, pastebėjimus dėl partnerių teikiamų paslaugų / veiklų. Vertindami dienos centrų paslaugas, darbuotojai pažymėjo, kad „dienos užimtumo paslaugos įgalina gyventojus jų veikloje, plečia socialinius ryšius“, „šios paslaugos yra naudingos gyventojams, jie pakeičia aplinką, užsiima naudinga ir jiems patinkančia veikla“, „gyventojai lankydami DC „Šviesa“ lavina kasdieninio gyvenimo įgūdžius, mokosi bendrauti, pagal savo negalios galimybes dirba. Centre klientai gali daryti tai kas jiems labiausiai patinka: muzikuoja, vaidina, piešia“, „organizuoja piešinių parodas už įstaigos ribų, tai džiugina“.

Vertindami partnerystės su Valstybiniu Vilniaus Gaono žydų muziejumi naudą, apklausoje dalyvavę darbuotojai nurodė, kad naudingi „...nauji atradimai, pažinimas Lietuvos žydų kultūros, dailės, istorijos“, „teikia įdomias edukacijas“.

Partnerystė su VšĮ „Nacionalinis mokymų centras“ naudinga darbuotojams, nes „teikia kvalifikuotas konsultavimo ir mokymo paslaugas“, su VšĮ Vilniaus kolegija - nes „studentai padeda gyventojams, palydi esant reikalui į polikliniką“, „gyventojams patinka bendrauti su naujais žmonėmis“.

VšĮ „Artoteka“ užsiėmimai vertingi, nes „tai kūrybiniai ir edukaciniai užsiėmimai teikiantys klientams daug įspūdžių, saviraiškos ir kūrybos atradimas“.

Naujo partnerio „Raudonos nosys. Gydytojai klounai“ veiklos, darbuotojų nuomone, naudingos gyventojams, nes „puikiai nuteikia gyventojus. Humoro pagalba teikia emocinę bei psichosocialinę pagalbą...“.

2 diagrama atskleidžia gyventojų emocinį pasitenkinimą dalyvaujant partnerių organizuojamose veiklose. Rezultatai parodė, kad gyventojams 100 proc. patiko dalyvauti 2 iš 10 partnerių organizuojamose veiklose. Daugiau nei pusė gyventojų visų kitų partnerių veiklas vertino teigiamai.

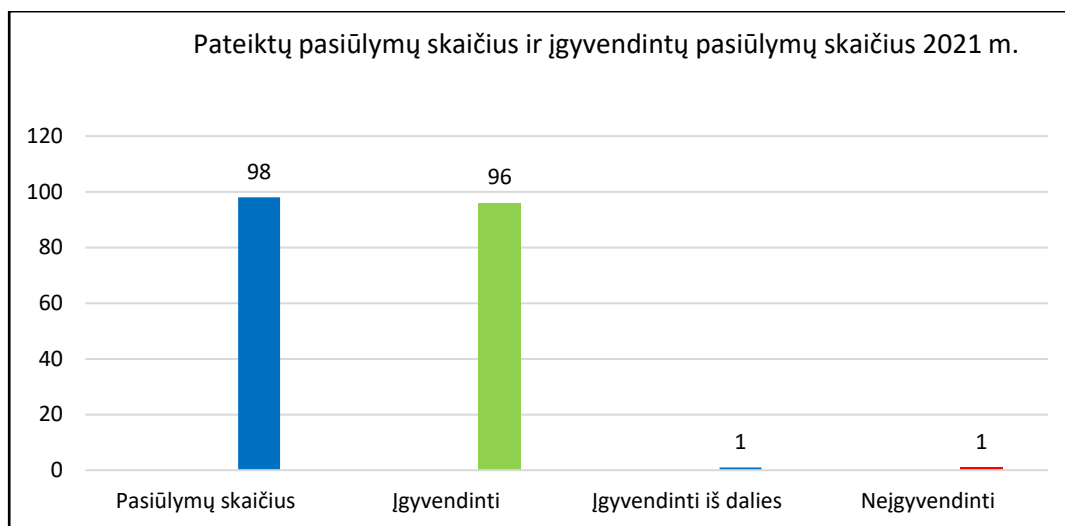
Siekiant pagerinti įstaigos partnerystes su kitomis įstaigomis / organizacijomis, tikslinga įgyvendinti šias tobulinimo priemones:

- organizuoti partnerystės naudos aptarimus su gyventojais ir darbuotojais.

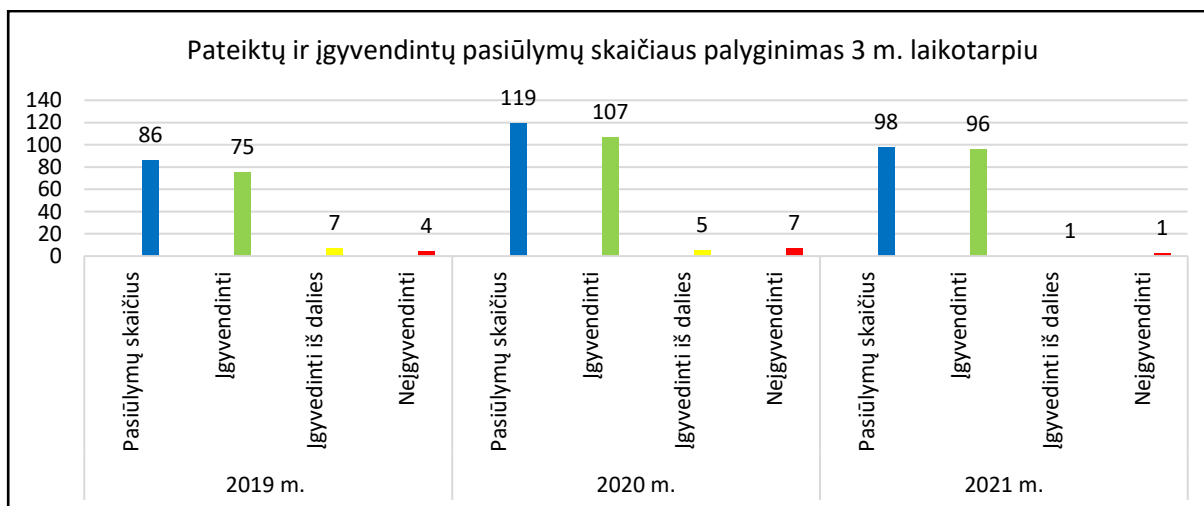
Kriterijus Nr. 27: Paslaugų gavėjų dalyvavimo metiniai rezultatai

Rodiklis

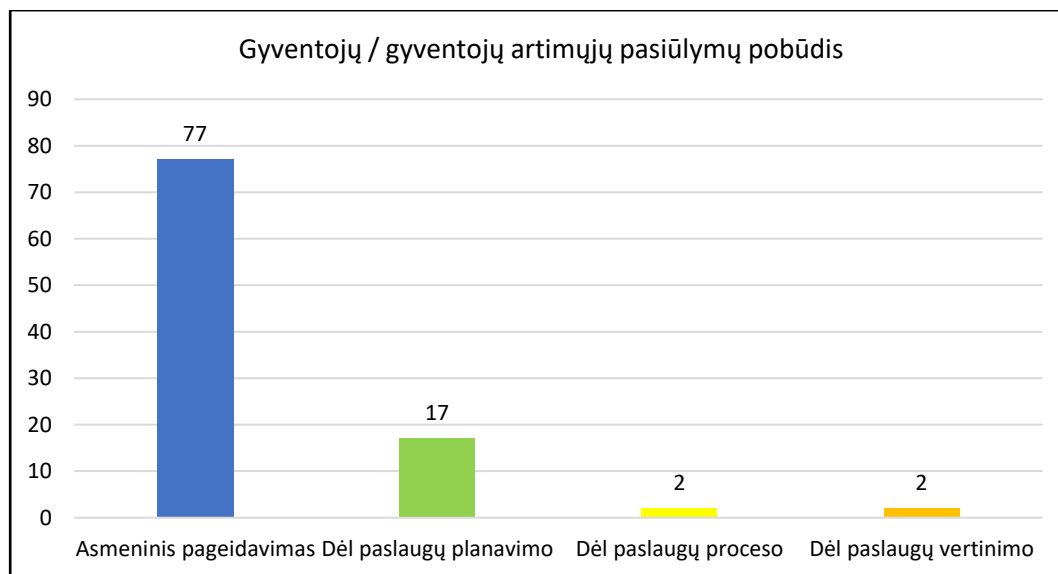
1. Gyventojų / gyventojų artimųjų pasiūlymų dėl paslaugų planavimo, teikimo ir vertinimo įgyvendinimo skaičiaus santykis su visų pateiktų pasiūlymų skaičiumi 2021 m.
2. Gyventojų / gyventojų artimųjų pateiktų ir įgyvendintų pasiūlymų skaičiaus palyginimas 3 m. laikotarpiu
3. Gyventojų / gyventojų artimųjų 2021 m. pateiktų pasiūlymų pobūdis skaičiumi
4. Gyventojų / gyventojų artimųjų pasiūlymų pateiktų 2020 m., 2021 m. pobūdžio palyginimas skaičiais



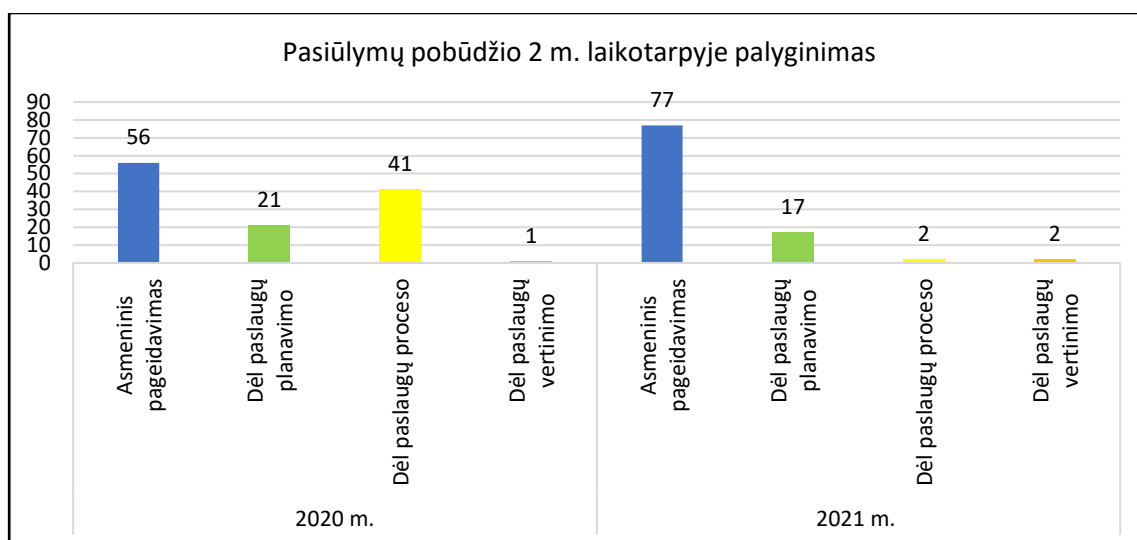
1 diagrama



2 diagrama



3 diagrama



4 diagrama

Rezultatų paaiškinimas

Rezultatų matavimas: skaičiais.

Tyrimo būdas: gyventojų / gyventojų artimųjų pateiktų ir darbuotojų užrašytų pasiūlymų analizė.

1 diagrama atskleidžia, kad 2021 m. buvo pateikti 98 pasiūlymai ir beveik visi įgyvendinti (96).

2 diagramoje matyti gyventojų / gyventojų artimųjų pateiktų ir įgyvendintų pasiūlymų skaičiaus palyginimas 3 metų laikotarpyje. Rezultatai atskleidžia, kad į gyventojų / gyventojų artimųjų teikiamus pasiūlymus reaguojama ir jie įgyvendinami.

3 diagramoje matyti gyventojų / gyventojų artimųjų pateiktų pasiūlymų 2021 m. pasiskirstymas pagal pasiūlymų pobūdį.

4 diagramoje pateiktas 2020 m. ir 2021 m. pateiktų pasiūlymų pobūdžio palyginimas (pateiktų pasiūlymų pobūdžio vertinimas pradėtas taikyti nuo 2020 m.). Rezultatai atskleidžia, kad daugiausia pasiūlymų yra asmeninio pobūdžio ir jų 2021 m. padaugėjo.

Asmeniniai pageidavimai susiję su gyventojų užimtumu / laisvalaikiu, sveikatos priežiūros paslaugomis, maitinimu (pageidaujamais patiekalais), ryšių palaikymu su artimaisiais ir kt.

Žymiai sumažėjo pasiūlymų dėl paslaugų proceso. Viena iš galimų prielaidų yra ta, kad yra atliepiama į gyventojų poreikius ir jie patenkinti paslaugų teikimu.

Gauti rezultatai rodo, kad įstaiga atsižvelgia ir įgyvendina gyventojų / gyventojų artimųjų pageidavimus, pasiūlymus.

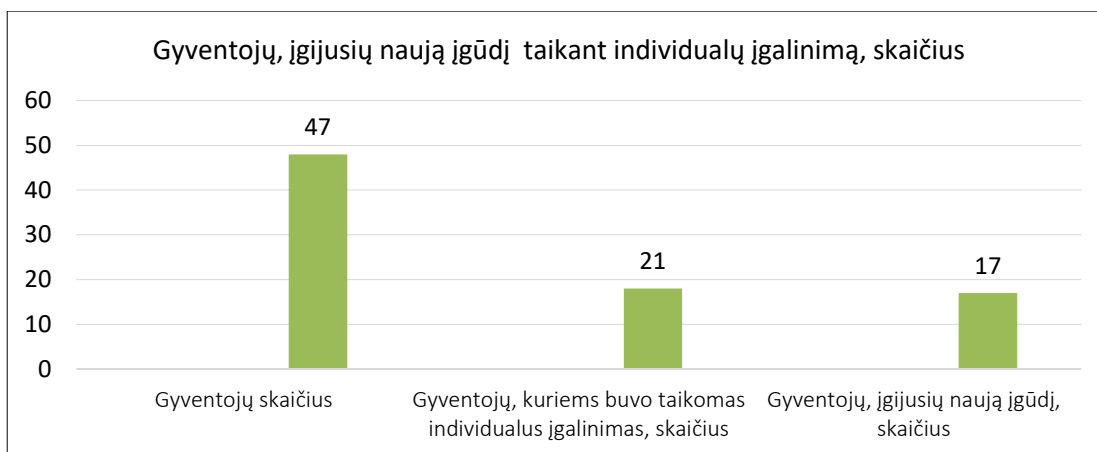
Rezultatai taip pat atskleidžia, kad gyventojai, gyventojų artimieji gana aktyviai įsitraukia į paslaugų teikimo procesą ir planavimą.

Siekiant pagerinti gyventojų / gyventojų artimųjų dalyvavimo rezultatus, tikslinga įgyvendinti šias tobulinimo priemones:

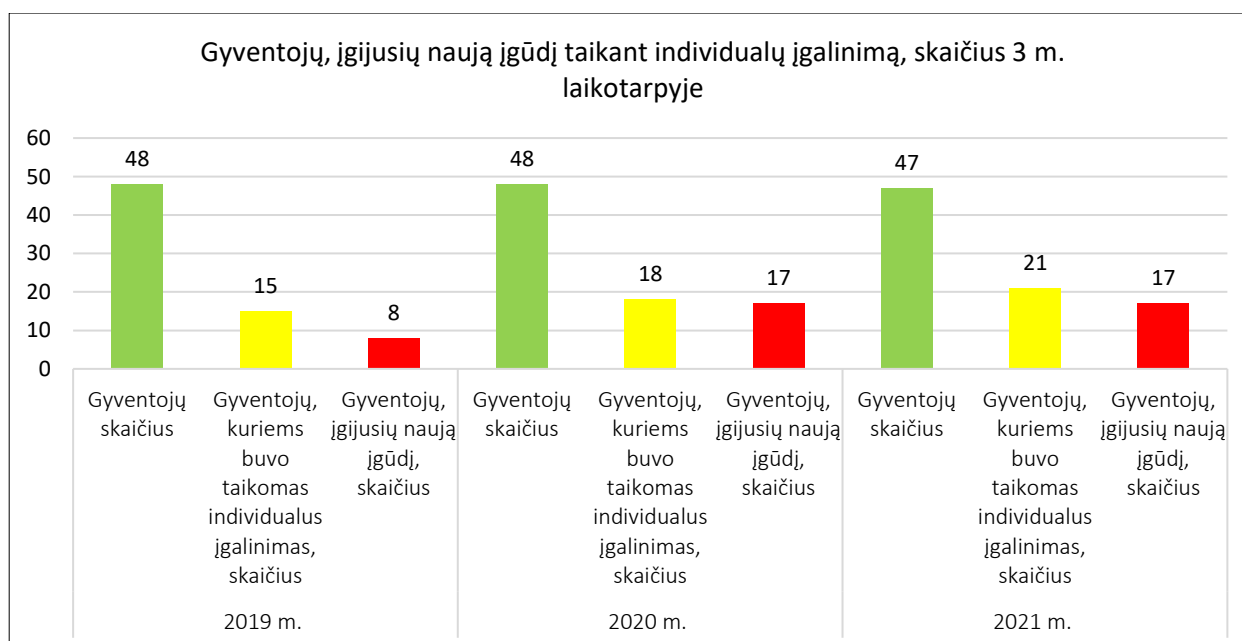
- ieškoti būdų kaip labiau įtraukti gyventojų artimuosius į paslaugų planavimą, teikimą, vertinimą.

Kriterijus Nr. 29: Paslaugų gavėjų įgalinimo rezultatai

- 1 rodiklis Gyventojų, įgijusių naują kasdieninio gyvenimo įgūdį / įgūdžius, skaičius lyginant su bendru gyventojų skaičiumi
- 2 rodiklis Gyventojų, įgijusių naują kasdieninio gyvenimo įgūdį / įgūdžius, skaičiaus palyginimas su bendru gyventojų skaičiumi 3 m. laikotarpiu



1 diagrama



2 diagrama

Rezultatų paaiškinimas

Rezultatų matavimas: skaičiai

Tyrimo būdas: gyventojų Individualių socialinės globos planų analizė.

1 diagramoje matyti, kad iš 47 gyventojų 21 gyventojui buvo taikomas individualus įgalinimas ir kad 17 gyventojų įgijo naują įgūdį. Gyventojai buvo įgalinti atlikti tam tikras kasdieninio gyvenimo užduotis (išdėlioti stalo įrankius, dezinfekuoti bendrų patalpų paviršius, išplauti puodelius, sutvarkyti užimtumo priemones ir kt.). Rezultatai buvo matuojami naudojantis Liketo skale.

2 diagramoje pateikti paskutinių 3 m. įgalinimo rezultatai. Lyginant 2019 m., 2020 m. ir 2021 m. gyventojų įgalinimo rezultatus matyti, kad kiekvienais metais siekiama įgalinti didesnį gyventojų skaičių: 2019 m. – 15, 2020 m. – 18, 2021 m. – 21.

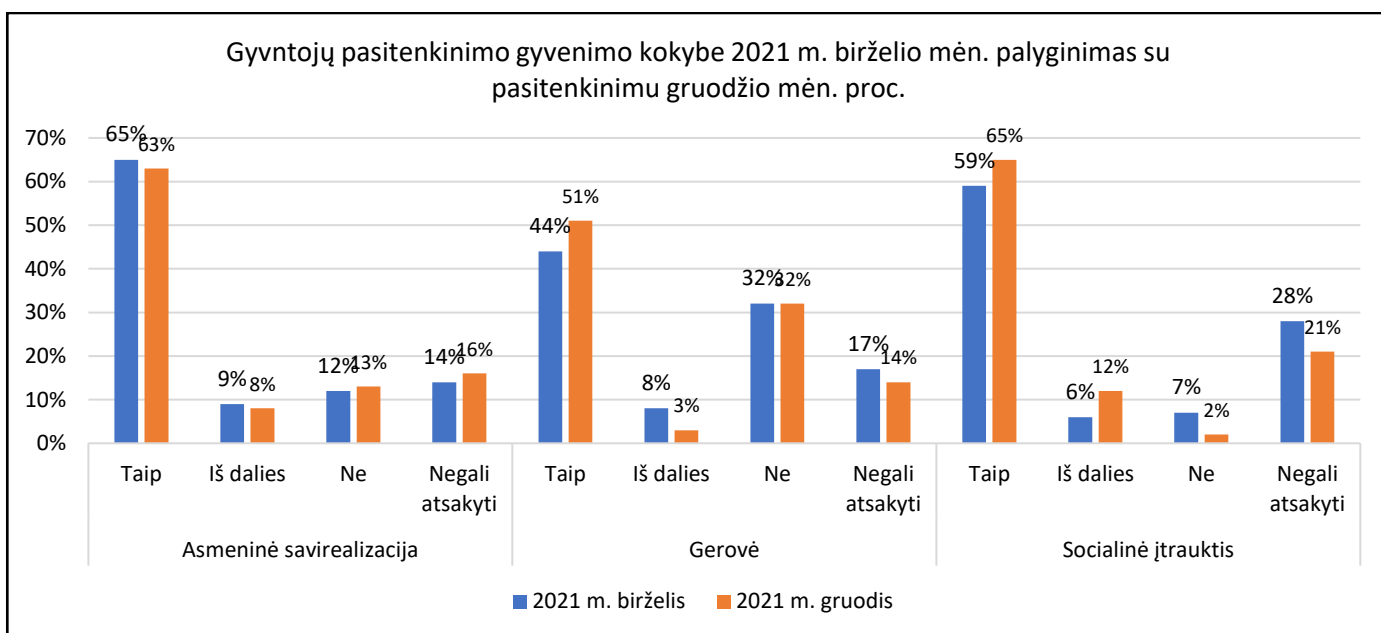
Palyginus gyventojų, kurie įgijo naują įgūdį skaičių 2019 m. (8 gyventojai), 2020 m. (17 gyventojų) ir 2021 m. (17 gyventojų), galima daryti išvadą, kad įgalinimas vyksta sėkmingai ir gyventojai įgyja daugiau savarankiškumo. Manytina, kad darbuotojai geba motyvuoti gyventojus mokytis ir įgyti naujų įgūdžių.

Siekiant gerinti gyventojų įgalinimą įstaigoje, tikslinga įgyvendinti šias tobulinimo priemones:

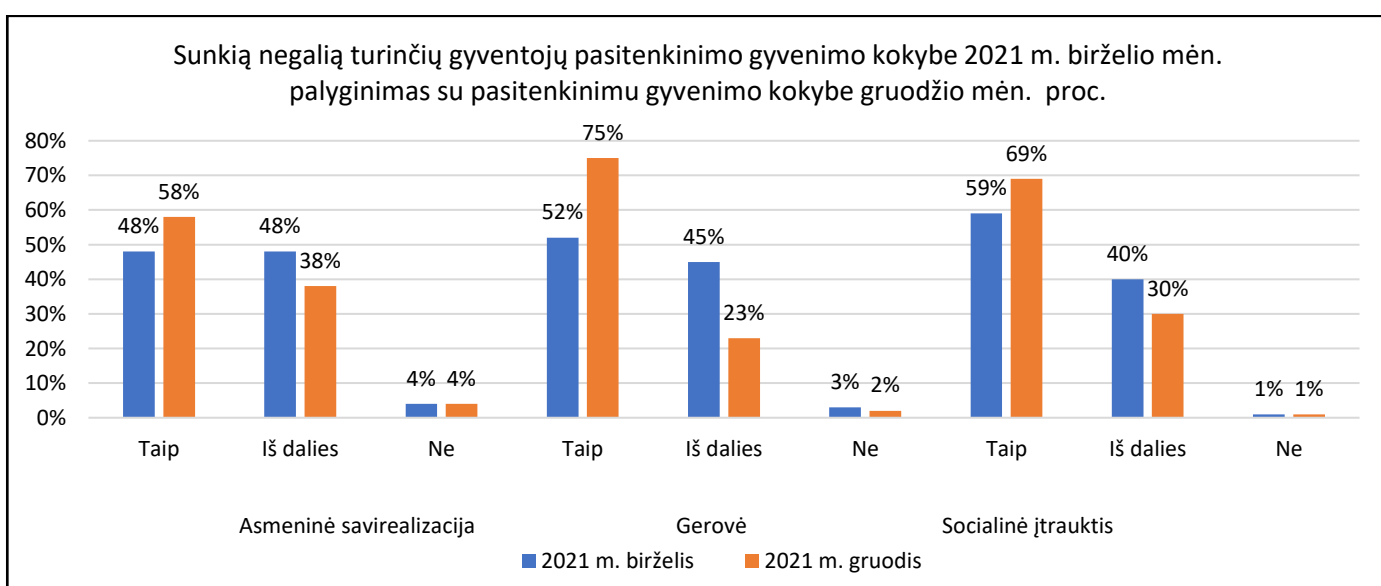
- surengti gyventojų, gyventojų artimųjų susirinkimą, kurio metu būtų aptartas gyventojų įgalinimas;
- organizuoti mokymus darbuotojams apie įgalinimą.

Kriterijus Nr. 32: Paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės gerinimo rezultatai

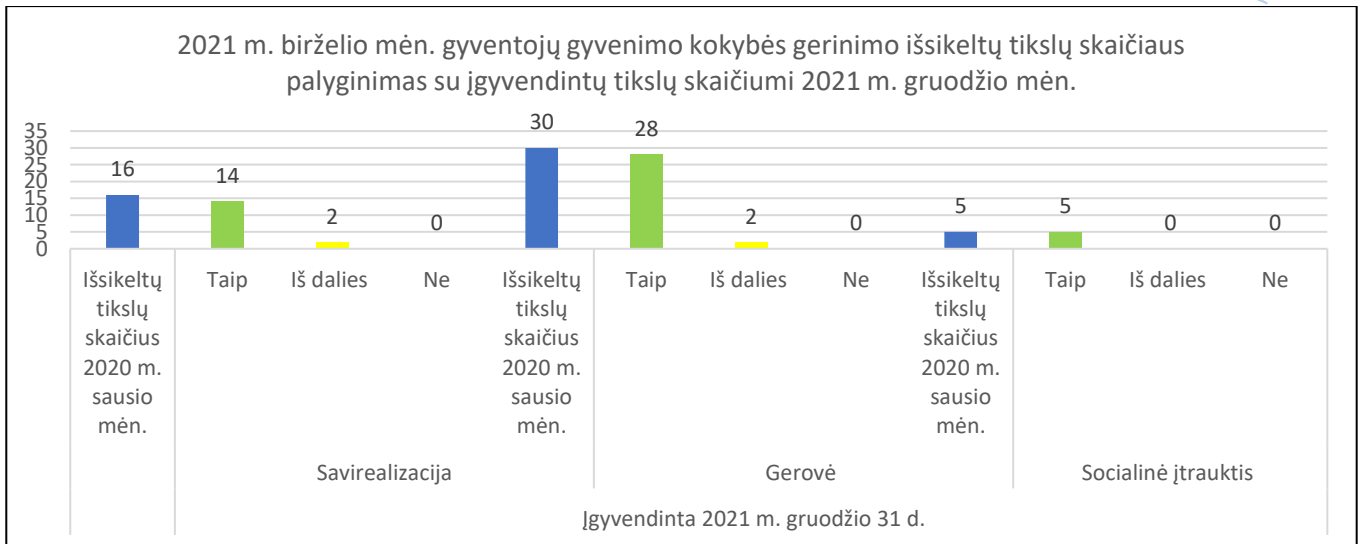
- 1 rodiklis Bendro visų gyventojų pasitenkinimo gyvenimo kokybe asmeninės savirealizacijos, gerovės, socialinės įtraukties srityse 2021 m. birželio mėn. palyginimas su pasitenkinimu gyvenimo kokybe gruodžio mėn. proc.
- 2 rodiklis Bendro visų sunkią negalią turinčių gyventojų pasitenkinimo gyvenimo kokybe asmeninės savirealizacijos, gerovės, socialinės įtraukties srityse palyginimas 2021 m. birželio mėn. su pasitenkinimu gyvenimo kokybe gruodžio mėn. proc.
- 3 rodiklis Bendras visų gyventojų įgyvendintų gyvenimo kokybės gerinimo tikslų skaičius 2021 gruodžio mėn. lyginant su 2021 m. birželio mėn. išsikeltų gyvenimo kokybės gerinimo tikslų skaičiumi
- 4 rodiklis Bendro visų gyventojų pasitenkinimo gyvenimo kokybe asmeninės savirealizacijos, gerovės, socialinės įtraukties srityse 2019 m., 2020 m., 2021 m. gruodžio mėn. palyginimas proc.



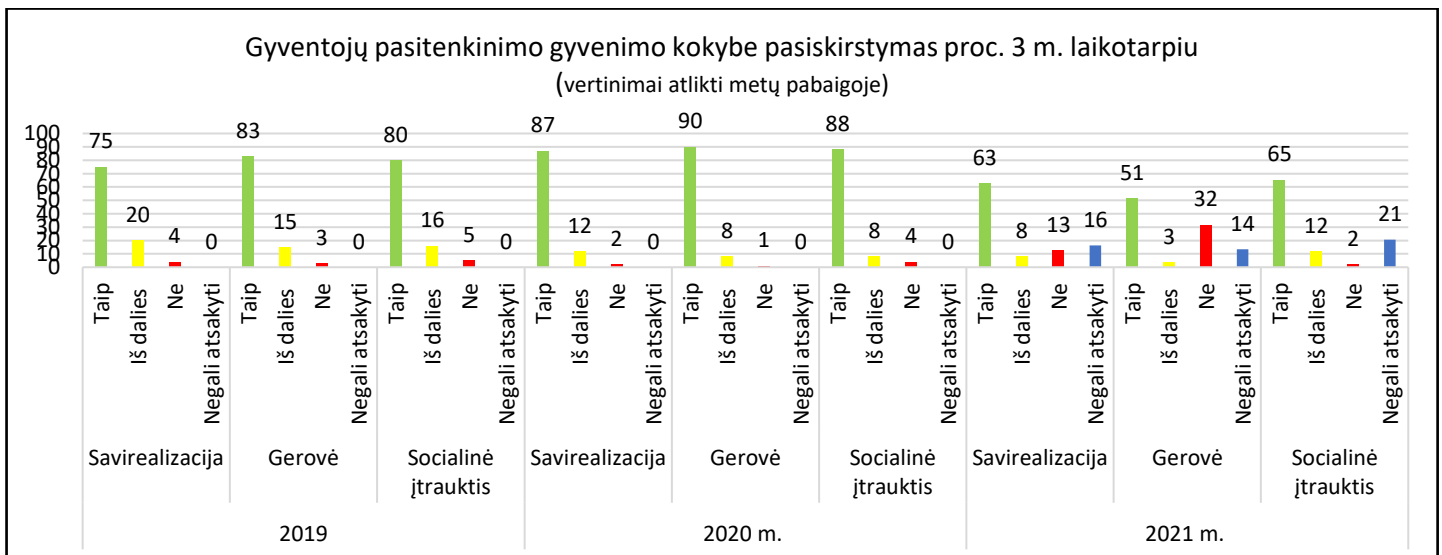
1 diagrama



2 diagrama



3 diagrama



4 diagrama

Rezultatų paaiškinimas

Rezultatų matavimas: procentais.

Tyrimo būdas: anketinė apklausa 2021 m. birželio mėn. Anketinė apklausa gruodžio mėn. naudojantis programa „Microsoft Forms“. Anketos saugomos el. būdu. Stebėjimas ir stebėjimo formos pildymas.

Tyrimo dalyviai: 13 gyventojų, kurie buvo pajėgūs atsakyti į anketos klausimus ir 8 gyventojų, kurie nebuvo pajėgūs atsakyti į anketos klausimus, artimieji. 5 gyventojams pasitenkinimą gyvenimo kokybe vertino darbuotojų komanda. 6 sunkią negalią turintiems Specializuotos slaugos ir socialinės globos skyriaus gyventojams gyvenimo kokybę 2021 m. birželio mėn. stebėjo ir vertino pildydami specialią formą darbuotojai. Siekiant įvertinti pokyčius, gruodžio mėn. buvo atliktas pakartotinas gyventojų gyvenimo kokybės stebėjimas ir vertinimas.

Iš viso įstaigoje ilgalaiškės socialinės globos paslaugos teikiamos 47 gyventojams.

1 diagramoje pateiktas gyventojų pasitenkinimo gyvenimo kokybe rezultatų 2021 m. birželio mėn. palyginimas su 2021 m. gruodžio mėn. rezultatais.

2 diagramoje matyti sunkią negalią turinčių gyventojų, kurių gyvenimo kokybė buvo stebima ir fiksuojama formose, pasitenkinimo gyvenimo kokybe rezultatai birželio ir gruodžio mėn.

Remiantis 2021 m. birželio mėn. apklausų rezultatais, buvo išskirtos tobulintinos gyventojų gyvenimo kokybės sritys, išsikelti tikslai ir numatyti veiksmai ir paslaugos išsikeltiems tikslams pasiekti.

3 diagramoje pateiktas 2021 m. birželio mėn. gyventojų gyvenimo kokybės gerinimo išsikeltų tikslų skaičiaus palyginimas su įgyvendintų tikslų skaičiumi 2021 m. gruodžio 31 d. (tame tarpe ir sunkią negalią turinčių asmenų).

Analizuojant 1 diagramos duomenis matyti, kad gyventojų pasitenkinimas gyvenimo kokybe šiek tiek pagerėjo gerovės ir socialinės įtraukties srityse, tačiau nežymiai sumažėjo savirealizacijos srityje 2021 m. gruodžio mėn. lyginant su birželio mėn. Viena iš galimų priežasčių gali būti besitęsiantys apribojimai dėl COVID-19 (pavyzdžiui, dėl COVID-19 pandemijos buvo ribojamas gyventojų lankymas, išvykimas pas artimuosius į namus, galimybės nuvažiuoti ten, kur nori ir pan.).

2 diagramoje matyti, kad sunkią negalią turinčių gyventojų gyvenimo kokybė 2021 m. pagerėjo visose srityje, bet labiausiai gerovės srityje.

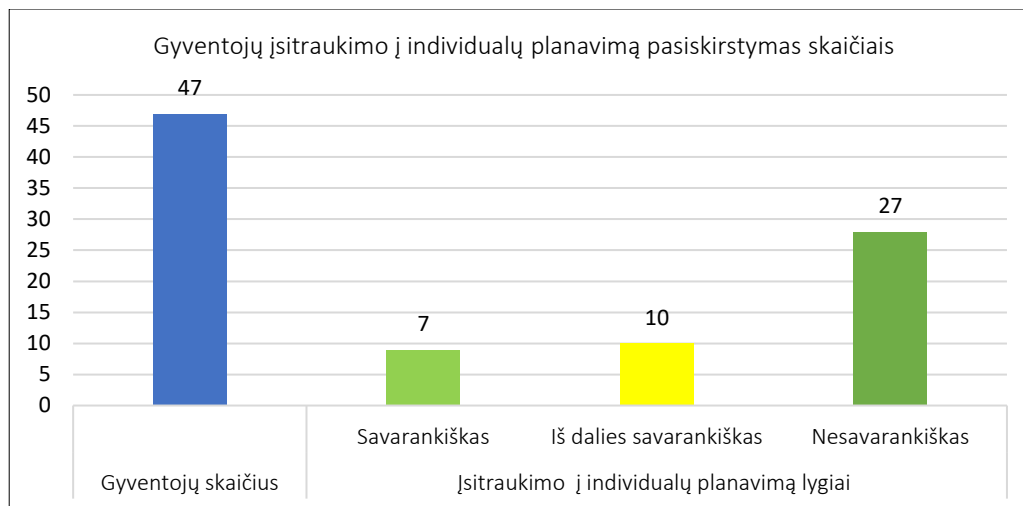
4 diagramoje pateikti 3 pastarųjų metų gyventojų pasitenkinimo gyvenimo kokybe rezultatai. Lyginant 3 metų rezultatus, pastebėtas gyventojų pasitenkinimo gyvenimo kokybe sumažėjimas 2021 metais. Ypač pasitenkinimas sumažėjo gerovės srityje, kuri apima sveikatą, saugumą ir asmenines lėšas. Gyventojų pasitenkinimas gyvenimo kokybe galėjo sumažėti dėl antrus metus besitęsiančių ribojimų susijusių su COVID-19 pandemija.

Siekiant gerinti gyventojų įgalinimą įstaigoje, tikslinga įgyvendinti šias tobulinimo priemones:

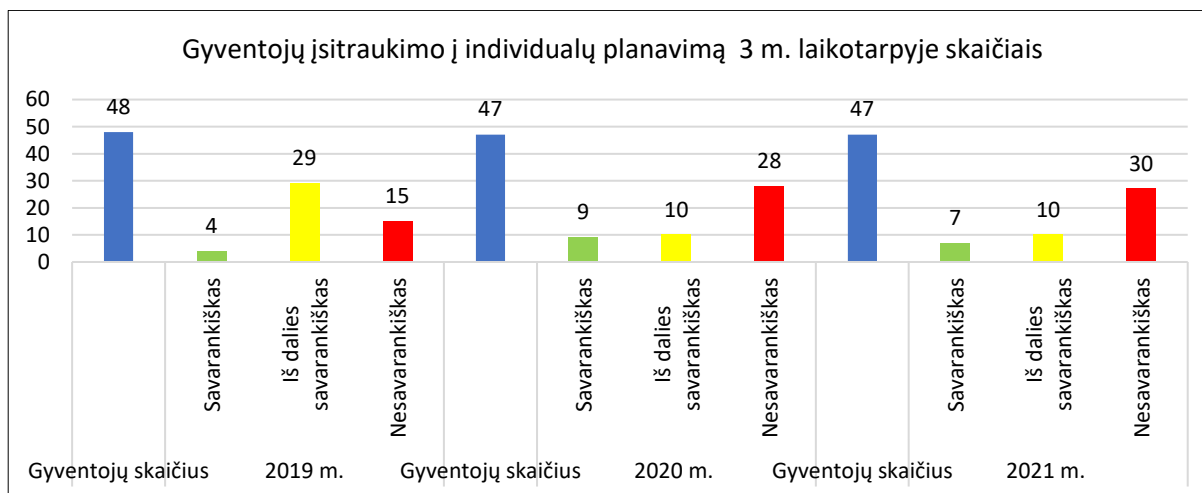
- išsiaiškinti gyventojų pasitenkinimo gyvenimo kokybe sumažėjimo priežastis 2021 m. ir imtis priemonių padidinti gyventojų pasitenkinimą gyvenimo kokybe, ypač gerovės srityje.

Kriterijus Nr. 35: Paslaugų gavėjų įtraukimo į Individualių planų rengimą rezultatai

- 1 rodiklis Gyventojų įsitraukimo į individualų planavimą pasiskirstymas skaičiais
2 rodiklis Gyventojų įsitraukimo į individualų planavimą pasiskirstymo palyginimas 3 m. laikotarpyje skaičiais



1 diagrama



2 diagrama

Rezultatų paaiškinimas

Rezultatų matavimas: skaičiai

Tyrimo būdas: gyventojų Individualių socialinės globos planų priedų, kuriuose pažymėtas gyventojų įsitraukimas į ISGP rengimą, analizė

1 diagramoje matyti gyventojų įsitraukimo į ISGP rengimą 2021 m. lygiai: 7 gyventojai patys išreiškė savo poreikius, norus bei kaip pasiekti jų įgyvendinimo, 10 gyventojų padėjo jų artimieji arba darbuotojai, 27 gyventojų ISGP parengė socialiniai darbuotojai.

2 diagramoje pateikti 3 metų laikotarpio paslaugų gavėjų įsitraukimo į individualų planavimą rezultatai.

2021 m. rezultatai panašūs į 2020 m. rezultatus, tačiau pastebėtas nežymus paslaugų gavėjų įsitraukimo sumažėjimas.

2020 m. dėl COVID-19 pandemijos Lietuvoje ir taikomų karantino apribojimų gyventojai ir gyventojų artimieji mažiau aktyviai įsitraukė į ISGP rengimą lyginant su 2019 m. Panašus aktyvumas išliko ir 2021 m.

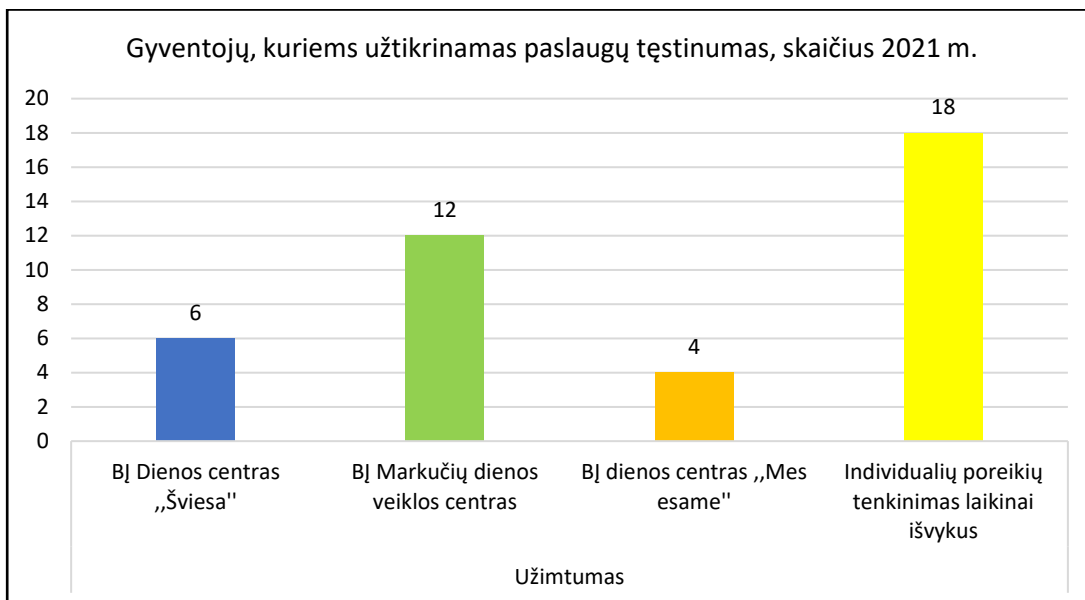
Susitikimai įstaigoje su gyventojų artimaisiais dėl ISGP rengimo nebuvo organizuojami, konsultacijos vyko telefonu.

Siekiant gerinti gyventojų įsitraukimą į ISGP rengimą, tikslinga įgyvendinti šias tobulinimo priemones:

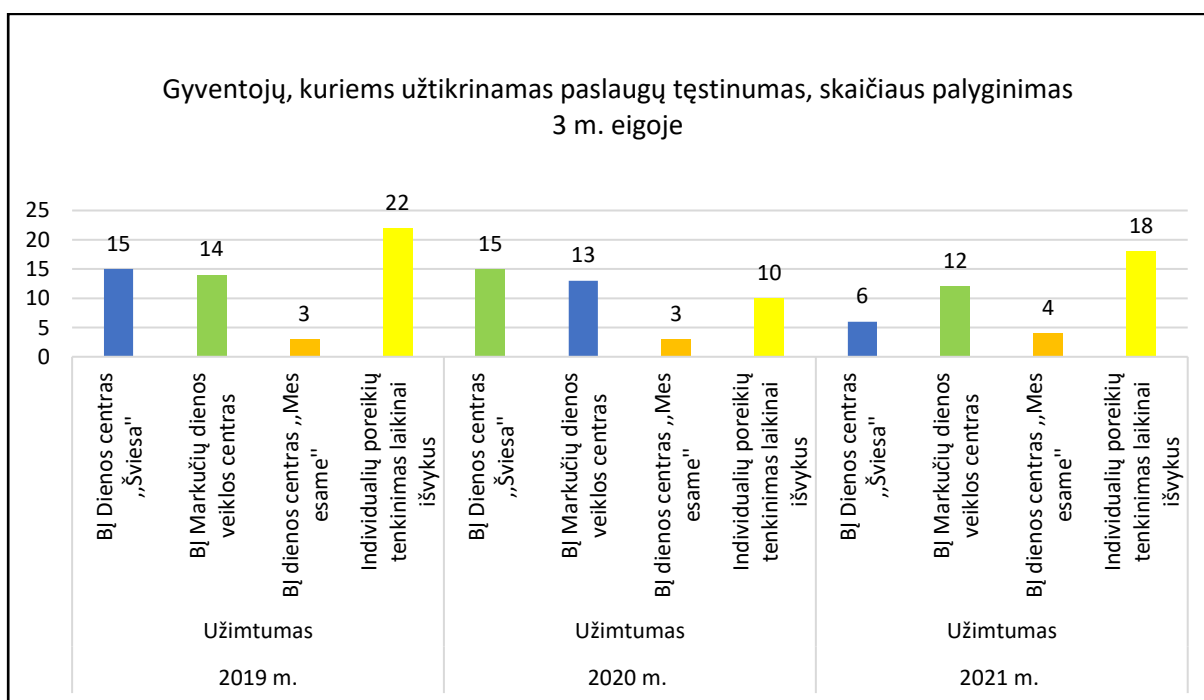
- organizuoti susitikimus su gyventojų artimaisiais aptariant jų įsitraukimo į ISGP rengimą naudą

Kriterijus Nr. 36: Įvertinimo rezultatai: kokia apimtimi organizacija užtikrina paslaugų teikimo tęstinumą?

Rodiklis Gyventojų paslaugų tęstinumo užtikrinimas užimtumo ir laikino išvykimo pas artimuosius (globėjus, gimines, draugus) metu



1 diagrama



2 diagrama

Rezultatų paaiškinimas

Rezultatų matavimas: procentai

Tyrimo būdas: gyventojų ISGP, suteiktų paslaugų aprašymai, prašymai, sutartys dėl gyventojų išvykimo iš įstaigos

1 diagramoje pateikti duomenys apie gyventojams reikalingų paslaugų tęstinumo užtikrinimą 2021 m. už įstaigos ribų remiantis suteiktų paslaugų aprašymais.

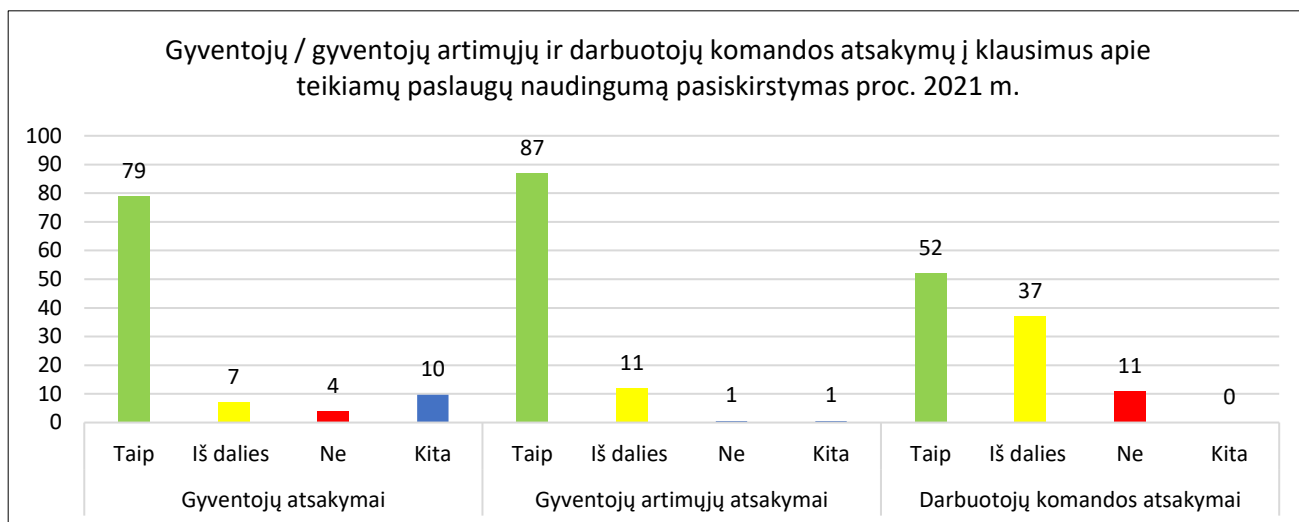
Tenkinant gyventojų užimtumo poreikius, organizuojamas užimtumas 3 dienos centruose: VšĮ dienos centre „Mes esame“, BĮ Markučių dienos veiklos centre. Gyventojams išvykus laikinai svečiuotis, palaikomas ryšys su gyventoju ir jo artimaisiais, teikiama informacija, konsultacijos. Dėl gyventojų, kurių globėja yra įstaiga, poreikių patenkinimo išvykus pas artimuosius, sudaroma sutartis.

2 diagramoje matyti paskutinių 3 metų gyventojų skaičiaus, kuriems užtikrinamas paslaugų tęstinumas, palyginimas. Diagrama atskleidžia, kad 2021 m. sumažėjo paslaugų gavėjų skaičius, kuriems užtikrinamas paslaugų tęstinumas dienos centruose, nes, įvertinus poreikius, jiems užimtumas pradėtas teikti įstaigoje.

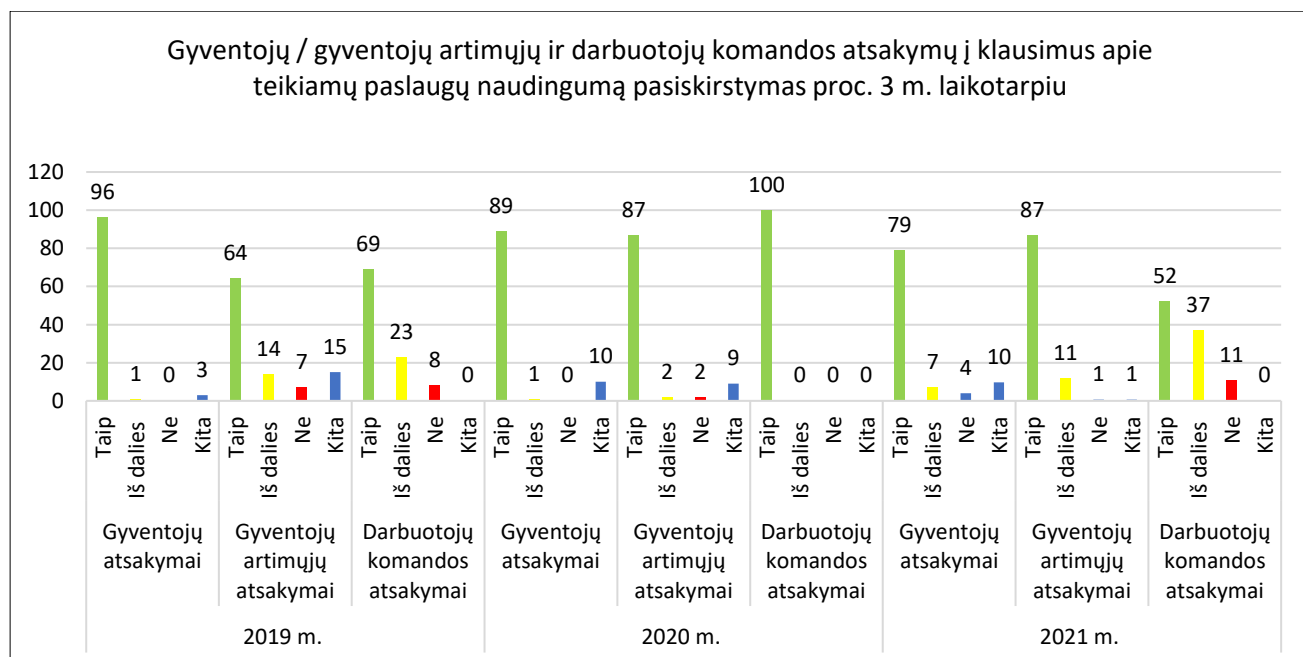
2021 m. 18 gyventojų paslaugų tęstinumo poreikiai buvo tenkinami jiems laikinai išvykus iš įstaigos aplankyti savo artimųjų. Lyginant su pernai metais, beveik per pusę daugiau gyventojų, (2020 m. 10 gyventojų lankėsi savo namuose), laikantis visų saugumo reikalavimų dėl COVID-19, svečiavosi pas savo artimuosius.

Kriterijus Nr. 43: Rezultatai, rodantys paslaugų rezultatus ir naudą paslaugų gavėjams individualiu ir kolektyviniu lygmeniu

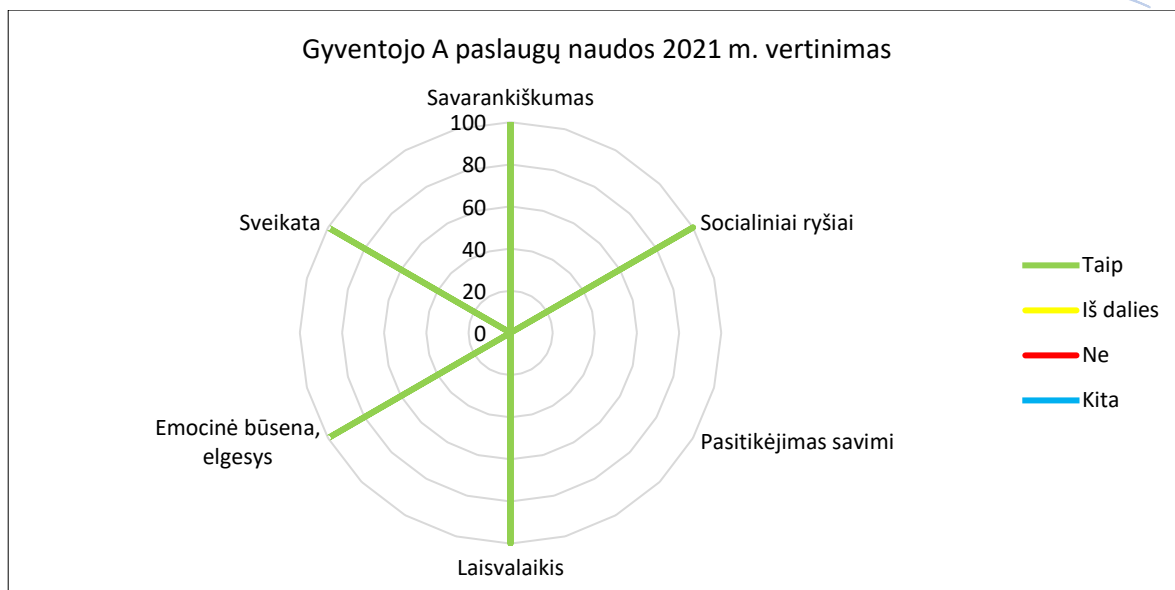
- 1 Rodiklis Gyventojų / gyventojų artimųjų / darbuotojų komandos įvertinusiosios teikiamų paslaugų naudą gyventojams procentinė išraiška kolektyviniu požiūriu
- 2 Rodiklis Gyventojų / gyventojų artimųjų / darbuotojų komandos, įvertinusiosios teikiamų paslaugų naudą, gyventojams 3 m. laikotarpiu procentinės išraiškos palyginimas kolektyviniu požiūriu
- 3 rodiklis Paslaugų naudos procentinė išraiška įvertinus teikiamų paslaugų naudą gyventojams individualiu požiūriu



1 diagrama



2 diagrama



3 diagrama

Rezultatų paaiškinimas

Rezultatų matavimas: procentais.

Tyrimo būdas: užpildytos anketos apie mokymų naudą naudojantis programa „Microsoft Forms“. Anketos saugomos el. būdu.

Siekiant išsiaiškinti subjektyvią nuomonę apie teikiamų paslaugų naudą gyventojams, buvo atlikta gyventojų, gyventojų artimųjų ir darbuotojų komandos apklausa.

Tyrimo dalyviai: 12 gyventojų, kurie buvo pajėgūs atsakyti į anketos klausimus ir 26 gyventojų, kurie nebuvo pajėgūs atsakyti į anketos klausimus, artimieji. 8 gyventojams, kurie neturi artimųjų su kuriais palaikytų ryšius ar jų artimasis neatsakė į anketos klausimus, teikiamų paslaugų naudingumą, užpildydama anketas vertino darbuotojų komanda. Iš viso įstaigoje ilgalaikės socialinės globos paslaugas teikiamos 47 gyventojams.

1 diagramoje pateikti gyventojų, gyventojų artimųjų ir darbuotojų komandos atsakymai į klausimus apie įstaigoje teikiamų paslaugų naudingumą procentais kolektyviniu požiūriu siekiant sužinoti, ar paslaugos buvo naudingos palaikant / padidinant gyventojų savarankiškumą, pasitikėjimą savimi, ar padėjo išplėsti socialinių ryšių tinklą, padidino pasitenkinimą laisvalaikiu, pagerino emocinę būseną / elgesį ir sveikatą.

79 proc. gyventojų, 87 proc. gyventojų artimųjų ir 52 proc. darbuotojų komandos narių nurodė, kad įstaigoje teikiamos paslaugos buvo naudingos gyventojams.

2 diagramoje pateiktas teikiamų paslaugų naudingumo įvertinimas per pastaruosius 3 metus. Lyginant duomenis matyti, kad gyventojų procentas, kuris vertina paslaugas kaip naudingas, išlieka aukštas 3 metų laikotarpiu, o gyventojų artimųjų procentas 2020 m., 2021 m. išaugo lyginant su 2019 m. vertinimo rezultatais. Daugiau nei pusė darbuotojų 3 metų laikotarpiu teiktas paslaugas gyventojams laiko naudingomis. 2021 m. tik šiek tiek daugiau nei pusė darbuotojų paslaugas gyventojams įvertino kaip naudingas kai 2020 m. jos buvo 100 proc. įvertintos kaip naudingos.

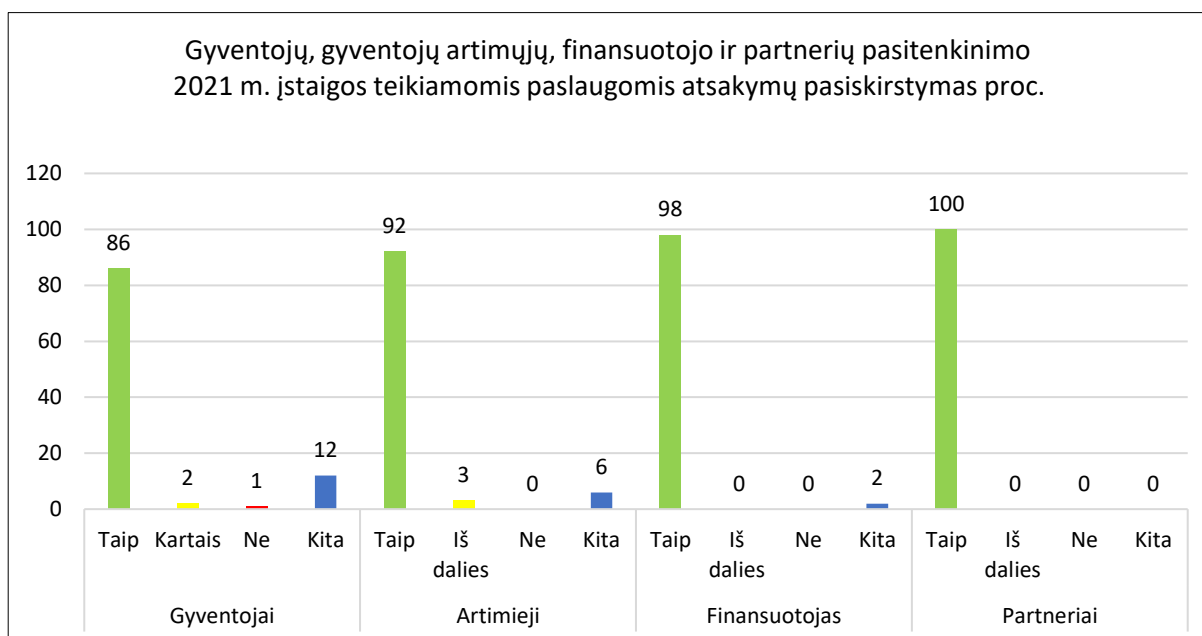
3 diagramoje pateiktas paslaugų naudingumas procentais gyventojui A. Visas teikiamas paslaugas gyventojas įvertino kaip naudingas išskyrus „pasitikėjimo savimi“ didinimui.

Siekiant gerinti paslaugų naudingumą gyventojams, tikslinga įgyvendinti šias tobulinimo priemones:

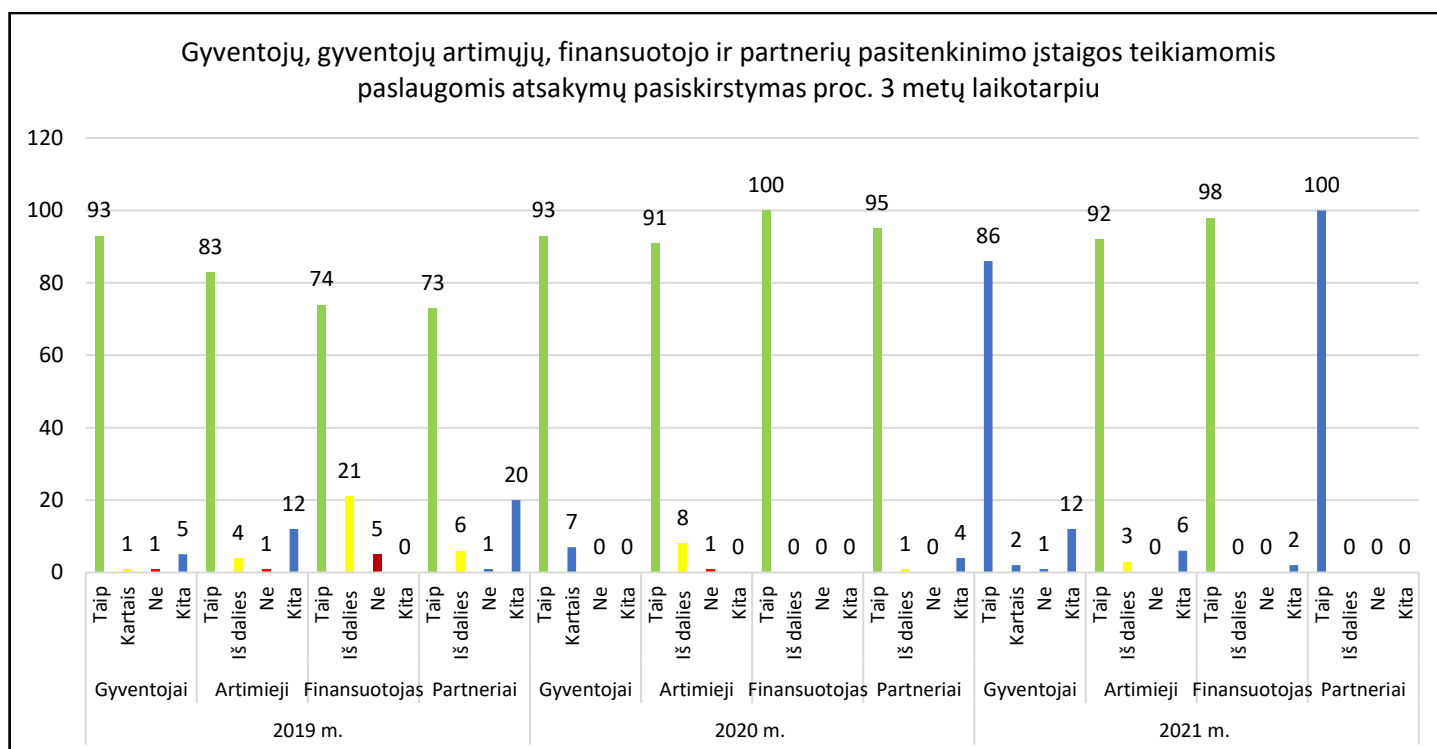
- organizuoti reguliarius paslaugų teikimo aptarimus su gyventojais / darbuotojais siekiant įvertinti paslaugų naudingumą kiekvienam gyventojui individualiai

Kriterijus Nr. 45: Rezultatai, rodantys paslaugų gavėjų ir kitų svarbių suinteresuotųjų šalių pasitenkinimą

- Rodiklis
1. Gyventojų / gyventojų artimųjų, finansuotojo, partnerių pasitenkinimas teikiamomis paslaugomis
 2. Gyventojų / gyventojų artimųjų, finansuotojo, partnerių pasitenkinimas teikiamomis paslaugomis 3 m. laikotarpiu



1 diagrama



2 diagrama

Rezultatų paaiškinimas

Rezultatų matavimas: procentais.

Tyrimo būdas: užpildytos anketos apie mokymų naudą naudojantis programa „Microsoft Forms“. Anketos saugomos el. būdu.

Rezultatai. Tyrimo dalyviai: 13 gyventojų, kurie buvo pajėgūs atsakyti į anketos klausimus ir 12 gyventojų, kurie nebuvo pajėgūs atsakyti į anketos klausimus, artimieji. Apklausoje dalyvavo 3 finansuotojo atstovai, 6 įstaigos partneriai (įstaigos partnerių sąrašė 2021 m. buvo 28 organizacijos, aktyviai bendradarbiauta su 10).

Finansuotojui ir partneriams buvo pateiktos skirtingos anketos negu gyventojams ir gyventojų artimiesiems.

1 diagrama atskleidžia, kad pasitenkinimas įstaigoje 2021 m. teiktomis paslaugomis aukštas, nes paslaugomis 100 proc. patenkinti partneriai, 98 proc. – finansuotojo atstovai, 92 proc. – gyventojų artimieji, šiek tiek mažiau gyventojai – 86 proc.

2 diagramoje pateiktas suinteresuotų šalių pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis palyginimas 3 m. laikotarpiu. 2020 m., 2021 m. padidėjo finansuotojo atstovo, partnerių ir gyventojų artimųjų pasitenkinimas teikiamomis paslaugomis, tačiau šiek tiek sumažėjo gyventojų pasitenkinimas lyginant su 2019 m.

Gyventojų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis sumažėjimas gali būti susijęs su antrus metus besitęsiančiais ribojimais dėl COVID-19 pandemijos.

Gyventojų artimiesiems, vykdant apklausą, buvo užduoti klausimai kaip jie galėtų prisidėti prie paslaugų pagerinimo.

Gyventojų artimieji, kurie pažymėjo jog yra patenkinti teikiamomis paslaugomis „iš dalies“ arba „nepatenkinti“, anketoje nurodė savo pastebėjimus, pageidavimus: „Kai kurią informaciją gaunu pavėluotai, o kai kurios visai negaunu. Reiktų operatyviau teikti informaciją, o kaip galėčiau prisidėti - darbuotojai turėtų įvardinti“, „Esu patenkinta, nežinau kaip būtų, jei pati beveik kasdien neskambinčiau“, „Esu patenkinta, bet visada turi būti siekis tobulėti“, „Kai kada drabužiai yra supainiojami (nors jam priklausančys visi pažymėti), kai kurie būna sudėvėti. Siūlyčiau atidžiau rengti ir pranešti, jei kažko trūksta. Prisdėsime nupirkdami naujų drabužių“, „Atkreiptinas dėmesys dėl dantų priežiūros, norėtusi, kad pagal galimybes būtų valoma kaip įmanoma kruopščiau ir dažniau. Ačiū“, „Tik retkarčiais teko paragauti - skanu, gaila, bet (su) menu atidžiai nesu susipažinusi, tiesiog pasitikiu virtuve, jau vien tai, kad kvapas virtuvėje geras“, „Esu patenkinta, norėtusi, kad, pvz., ketvirtį būtų informuojama apie tai koks sveikatos stovis (tyrimai, būsimi vizitai, konsultacijos pas gydytojus)“, „Nelanko jokios kitos įstaigos, o kai ekstra atvejai, transporto paslauga suteikiama“.

Gyventojų artimieji nenurodė, kaip jie asmeniškai galėtų prisidėti prie paslaugų pagerinimo.

Įstaigos partneriai pažymėjo kuo naudingas bendradarbiavimas: „Dalinamasi gerąją patirtimi“, „Jūsų dėka mūsų veiklose dalyvauja sunkiai pasiekiamos gyventojų grupės. Padėkokite aktyviems įstaigos darbuotojams, ypač Viktorijai“, „Džiaugiamės bendradarbiavimu su Valakampių socialinių paslaugų namais, nes visada suteikiama visa reikalinga informacija ir pagalba sėkmingam darbui, sulaukiame grįžtamojo ryšio, tai padeda užtikrinti kokybišką bendradarbiavimą. Ypač dėkojame Viktorijai, kuri yra pagrindinis mūsų tarpininkas ir sėkmingo bendradarbiavimo garantas su Valakampių socialinių paslaugų namais!“, „Smagu bendradarbiauti“, „Bendraudant su kolegomis visuomet gali gauti konsultaciją vienais ar kitais klausimais; globos namų gyventojams patinka bendri renginiai“.

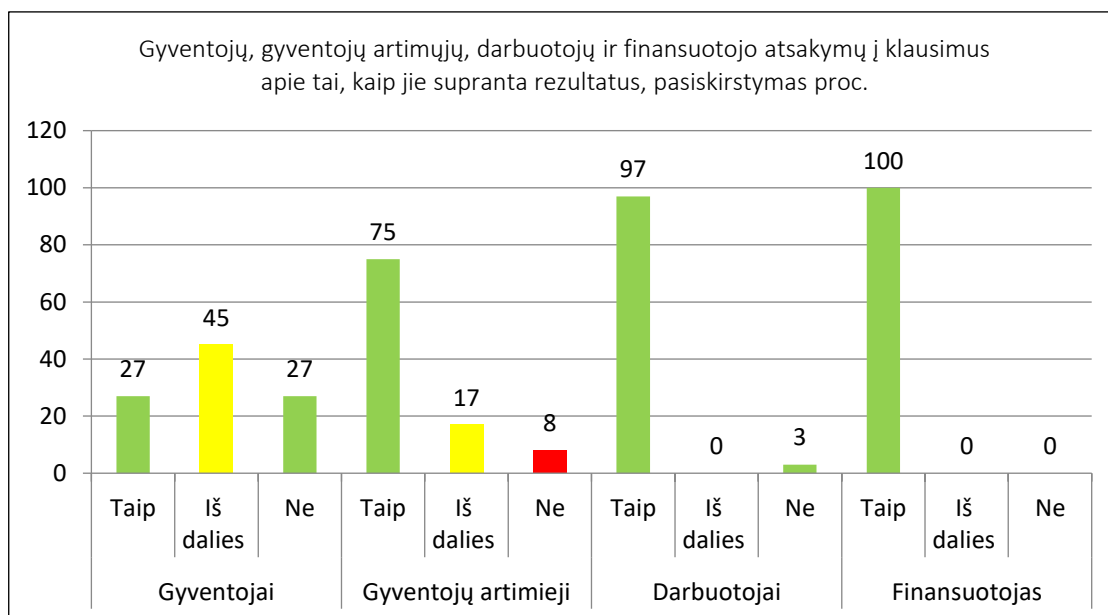
Partneriai pateikė pasiūlymų kaip pagerinti mūsų partnerystę: „Norėtusi dažnesnių bendrų susitikimų su gyventojais (vakaronės, renginiai); bendrų mokymų su kolegomis“.

Tikslinga būtų atsižvelgti į gyventojų artimųjų, partnerių pastebėjimus, pageidavimus ir pagal įstaigos galimybes į juos įgyvendinti.

Kriterijus Nr. 46: Įvertinimo rezultatai: koku mastu paslaugų gavėjai, personalas ir kitos svarbios suinteresuotosios

šalys supranta verslo rezultatus?

Rodiklis Gyventojų, gyventojų artimųjų, darbuotojų ir finansuotojo atsakymai apie tai, kaip jie supranta rezultatus, procentinė išraiška



Rezultatų paaiškinimas

Rezultatų matavimas: procentais.

Tyrimo būdas: užpildytos anketos apie mokymų naudą naudojantis programa „Microsoft Forms“. Anketos saugomos el. būdu.

Įstaigos 2021 m. rezultatai buvo pristatyti gyventojams nedidelėmis grupėmis / individualiai dėl COVID-19 grėsmės. Dėl COVID-19 pandemijos ir paskelbto karantino, susirinkimai su gyventojų artimaisiais, darbuotojais ir finansuotoju nebuvo organizuojami, rezultatų aprašymas buvo išsiųstas el. paštu.

Į anketos klausimus, kaip suprato įstaigos rezultatus, atsakė 11 gyventojų, kurie buvo pajėgūs atsakyti į anketos klausimą, 12 gyventojų artimųjų, 31 darbuotojas ir 1 finansuotojo atstovas.

2021 m. sausio mėn. įstaigos gyventojų skaičius - 46, darbuotojų skaičius - 40, gyventojų artimųjų skaičius, kurie palaiko ryšius su gyventojais ir įstaiga - 30.

Diagramoje pateikti gyventojų, gyventojų artimųjų ir darbuotojų atsakymai į klausimą apie tai, kaip jie suprato įstaigos rezultatus procentais kolektyviniu požiūriu.

Gyventojams buvo sudėtingiausia suprasti 2021 m. veiklos rezultatus. Geriausiai rezultatus suprato darbuotojai ir finansuotojo atstovas.

Visų apklausoje dalyvavusių dalyvių buvo paprašyta nurodyti, kokie, jų nuomone svarbiausi 2021 m. rezultatai teikiant ilgalaikę socialinę globą. Gyventojai pažymėjo šiuos jiems svarbius įvykius: „Kad gyventoja l. mirė“, „kad pradėjo patikti tapyti ir kad pradėjau žvakes lieti“, „užimtumas“, „partneriai, meduolių namelis. Į Palangą važiuoti“, „Skaistės (savanorės) šuniukas“, „kad Kalėdos baigėsi“, „kad mes einam pasivaikščioti. Man tai labai patinka.“

Darbuotojai paminėjo: „veiklos efektyvumo, paslaugų teikimo palyginimo rezultatai... įgalinimo...gyvenimo kokybės gerinimo rezultatai...Rezultatai rodantys paslaugų rezultatus ir naudą paslaugų gavėjams individualiu ir kolektyviniu lygmeniu“, „manau, kad visi rezultatai svarbūs, tiek darbuotojų kvalifikacijos kėlimas, nuolatinis noras augti, sužinoti kažką naujo bei tai pritaikyti praktiškai savo darbe. Taip pat svarbu mūsų klientų teisių užtikrinimas ir kt.“, „gyventojų pasitenkinimo paslaugomis, taip atkreipčiau dėmesį į pablogėjusius lyginant su 2020 metais rezultatus. Man kyla klausimas, kodėl tiek nedaug darbuotojų galvoja, kad 2021 metais jų teikiamos paslaugos yra naudingos? Lyginant su

kitais metais.“ „ Svarbiausia gyventojų ir jų artimųjų pasitenkinimas gyvenimu įstaigoje, darbas pagal EQUASS modelį“, „Partnerių veiklų naudingumas bei gyventojų įgalinimas.“

Gyventojų artimieji nurodė, kad : „svarbūs visi aspektai, darbuotojų, kaip specialistų apklausos ir nuomonės. Jie geriausiai įvertina padėtį, pažįsta gyventojus, jaučia jų poreikius“, Gyventojai įgyja daugiau naujų įgūdžių, pagerėjo gyvenimo kokybė. Darbuotojai turi galimybių tobulėti“, „ Man svarbu, kad būtų teikiamos kokybiškos medicinos darbuotojų paslaugos. Daugiau viskas labai gerai“, atliktas didžiulis darbas. Ačiū. Norėtusi punktuose Mokymasis, Projektai konkretnesnio įvardinimo (ar kokiais klausimais). ar kokiose srityse).“, „ Pasitenkinimas įstaigoje teikiamomis paslaugomis. Aukštas procentas parodo teikiamų paslaugų kokybę. Taip įvertina ir gyventojai, ir jų artimieji, ir partneriai. Šis rodiklis daug parodo, yra daug apimantis, todėl svarbus:“

Siekiant gerinti rezultatų supratimą, tikslinga įgyvendinti šias tobulinimo priemones:

- labiau adaptuoti rezultatus gyventojams, kad jie lengviau galėtų juos suprasti.
- organizuoti individualius / grupinius susitikimus su gyventojų artimaisiais, kad neiškūs klausimai būtų aptarti gyvai.

Kriterijus Nr. 50: Veiklos efektyvumo, paslaugų teikimo palyginimo rezultatai

Lyginimasis su kitomis įstaigomis

Eil.N r.	Lyginimosi sritis	Įgyvendinimas	
		Po pasilyginimo įgyvendinta geroji kitų Lietuvos ir užsienio įstaigų patirtis BJ Valakampių socialinių paslaugų namuose	Nodibinajums Fonds KOPA (Foundation Kopa), Latvija Šīrvintų parapijas globos namai
1.	Užimtumo veiklų organizavimas atsižvelgiant į gyventojų poreikius ir norus	Pritaikyta patirtis: Lavinant darbinius įgūdžius, pradėjome kurti produktus, kuriuos galėtume parduoti užsidirbant pajamų. Pradėjome gyventojus mokyti lieti žvakes.	
2.	Orientacija į rezultatus atliekant matavimus: <ul style="list-style-type: none"> • darbuotojų mokymosi ir tobulėjimo; • paslaugų gavėjų teisių įgyvendinimo; • partnerystės naudos; • gyventojų įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą; • gyventojų įgalinimo; • gyventojų gyvenimo kokybės gerinimo; 	Siekiant objektyvesnių rezultatų, gyventojų apklausas metų gale atliko įstaigos psichologas, o ne socialiniai darbuotojai	

	<ul style="list-style-type: none"> • įtraukimo į ISGP rengimą; • paslaugų teikimo tęstinumo užtikrinimo; • paslaugų naudos gyventojams; • gyventojų / gyventojų artimųjų ir kitų suinteresuotų šalių pasitenkinimo; • informacijos, kaip gyventojai / jų artimieji, darbuotojai supranta verslo rezultatus 		
--	---	--	--