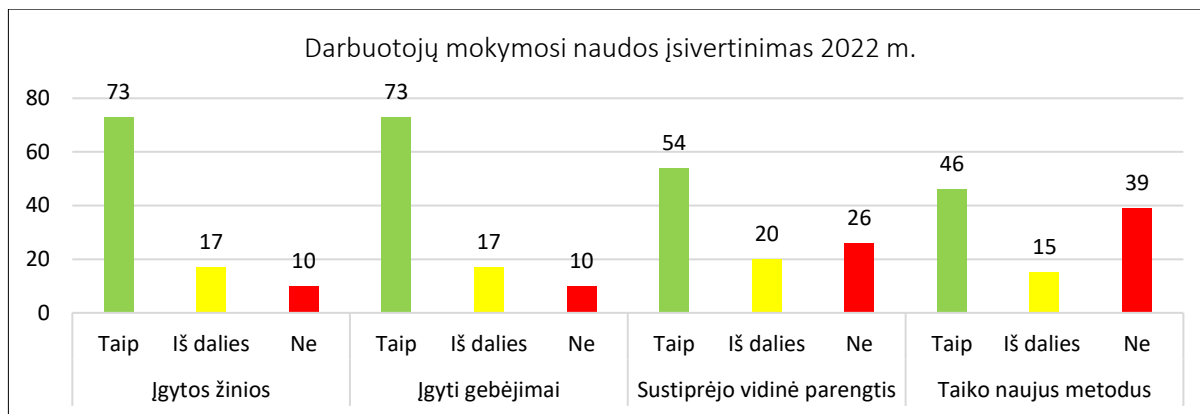
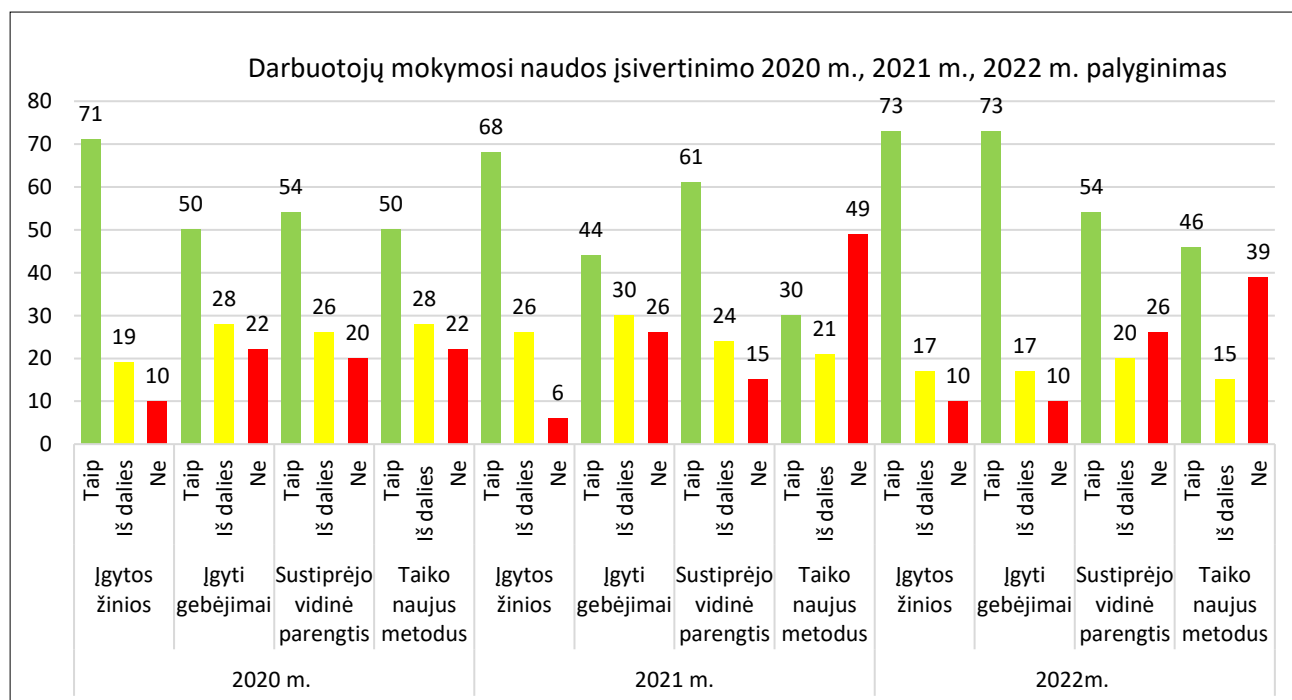


Kriterijus Nr. 9: Darbuotojų mokymosi ir tobulėjimo rezultatai

- Rodikliai
1. Darbuotojų, mokymosi metu įgijusių žinių, gebėjimų, sustiprinusių vidinę parengtį ir taikančių naujus darbo metodus, procentinė išraiška
 2. Darbuotojų mokymosi naudos įsivertinimo 2020 m., 2021 m., 2022 m. palyginimas procentais
 3. Darbuotojų, kurie per 2022 m. patobulino savo profesines kompetencijas pagal atskiras sritis, skaičius



1 diagrama



2 diagrama



3 diagrama

Rezultatų paaiškinimas

Rezultatų matavimas: procentais.

Rezultatų šaltinis: darbuotojų užpildytos anketos apie mokymų naudą naudojantis programa „Microsoft Forms“ (anketos saugomos el. būdu) ir darbuotojų Individualūs kvalifikacijos tobulinimo planai.

Rezultatai.

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.
2022 m. gruodžio mėn. įstaigoje ilgalaikės socialinės globos paslaugas teikė 39 darbuotojai. Metų gale buvo užpildytos 69 anketos.

Po mokymų darbuotojai anonimiškai užpildė anketas apie mokymų naudą.

2022 m. darbuotojai dalyvavo įvairiuose mokymuose, kurių dauguma vyko nuotoliniu būdu.

Apklauskos rezultatai, pateikti 1 diagramoje, parodo, kad mokymai 2022 m. daugiau nei pusei darbuotojų buvo naudingi: darbuotojai įgijo žinių, gebėjimų, sustiprėjo jų vidinė parengtis. Mažiau nei pusė (46 proc.) darbuotojų po mokymų taikė naujus metodus.

2 diagramoje pateikti 2020 m., 2021 m., 2022 m. darbuotojų mokymosi naudos vertinimo rezultatai. Palyginus rezultatus matyti, kad 2022 m. darbuotojai įgijo daugiau naujų žinių ir gebėjimų nei ankstesniaisiais metais.

2022 m. socialinių paslaugų srities darbuotojai savo profesinių kompetencijų tobulinimo poreikiams įsivertinti naudojo Socialinių paslaugų įstaigų darbuotojų kompetencijų ugdymo poreikio nustatymo metodiką (kompetencijų įsivertinimo įrankį) ir nusistatė tobulintinas sritis. Didžiausias skaičius darbuotojų pasirinko tobulinti gebėjimo tobulėti, palaikyti darbingumą, padėti klientui ir gebėjimo analizuoti profesines kompetencijas.

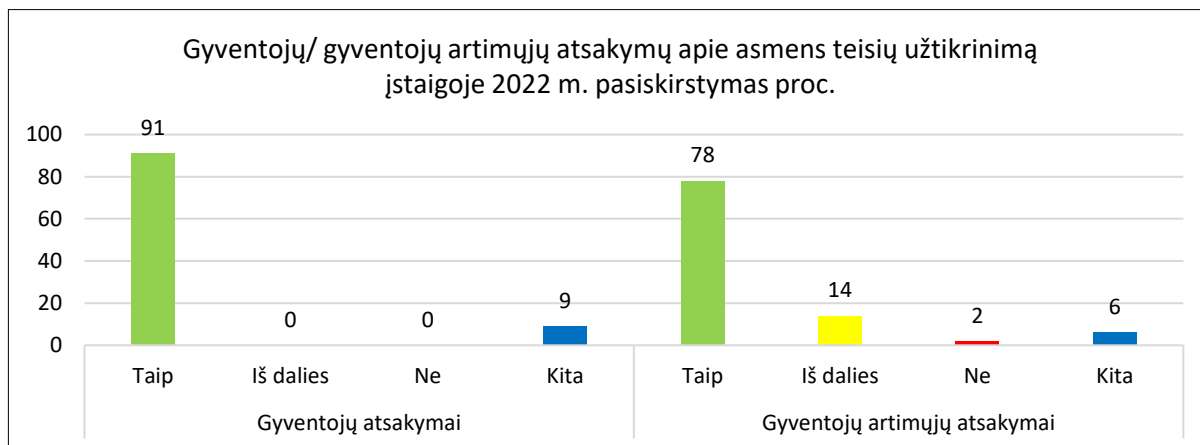
3 diagrama atskleidžia, kad darbuotojai metų eigoje patobulino pasirinktą profesinę kompetenciją visiškai ar iš dalies, todėl galima daryti išvadą, kad darbuotojams siūlomi ar jų pačių pasirinkti mokymai atitiko jų poreikius ir lūkesčius.

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

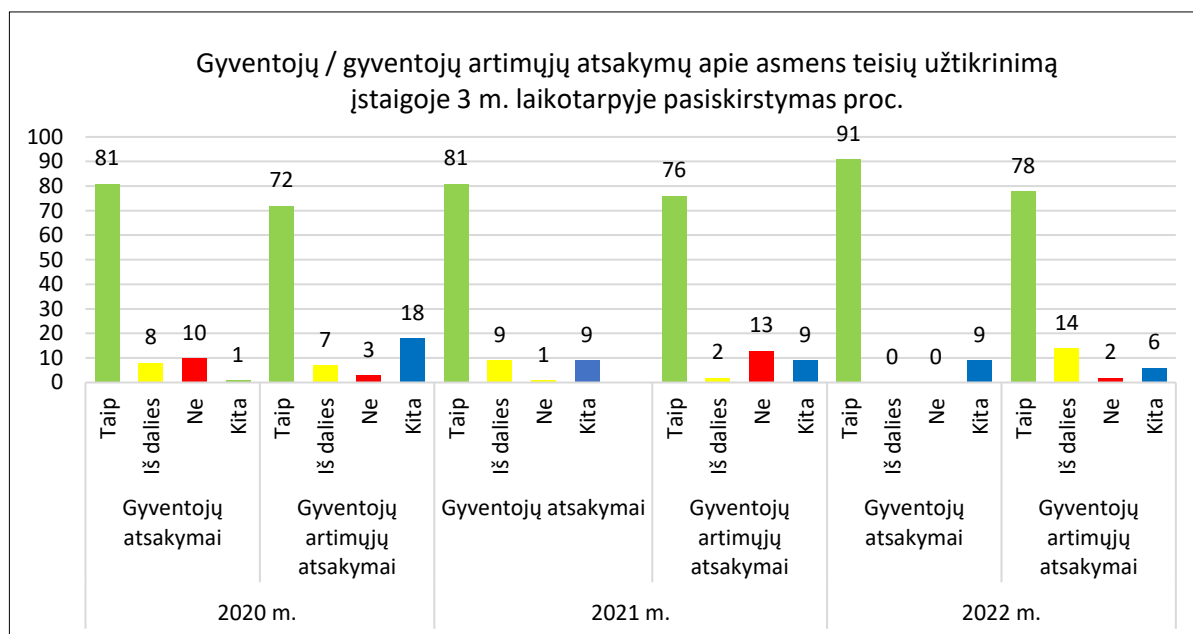
- Organizuoti pasidalijimo kvalifikacijos tobulinimo metu įgytomis žiniomis aptarimus

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

- Rodikliai
1. Gyventojų / gyventojų artimųjų, atsakiusių kaip 2022 m. Valakampių socialinių paslaugų namuose užtikrinamos gyventojų teisės, atsakymai procentine išraiška
 2. Gyventojų / gyventojų artimųjų, atsakiusių kaip 2020 m., 2021 m., 2022 m. Valakampių socialinių paslaugų namuose užtikrinamos gyventojų teisės, atsakymų palyginimas procentine išraiška



1 diagrama



2 diagrama

Rezultatų paaiškinimas

Rezultatų matavimas: procentais.

Tyrimo būdas: anketinė apklausa 2023 m. sausio mėn. naudojantis programa „Microsoft Forms“. Anketos saugomos el. būdu.

Rezultatai.

Tyrimo dalyviai: 14 gyventojų, kurie buvo pajėgūs atsakyti į adaptuotus anketų klausimus ir 15 gyventojų, kurie nebuvo pajėgūs atsakyti į anketos klausimus, artimieji.

Iš viso įstaigoje ilgalaikės socialinės globos paslaugos adresu Rukeliškių g. 44, 40 teikiamos 48 gyventojams. 6 gyventojai neturi artimųjų.

Gyventojų artimųjų apklausą, nusiunčiant nuorodą el. p., organizavo socialinės darbuotojos. 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 saugumą, teisę pasiskųsti, su sveikata susijusios pagalbos suteikimą, konfidencialumą, teisę leisti laisvalaikį taip, kaip patinka) įstaigoje užtikrinimą. Dauguma gyventojų (91 proc.) ir gyventojų artimųjų (78 proc.) nurodė, kad įstaigoje užtikrinamos gyventojų teisės.

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. Gyventojų artimieji nurodė, kaip galėtų prisidėti prie artimųjų teisių įgyvendinimo: „kalbant, bendraujant, aiškinant“. Buvo pateikta nuomonė, kad „čia gali prisidėti tik administracija, kuri užtikrintų darbuotojų kontrolę“.

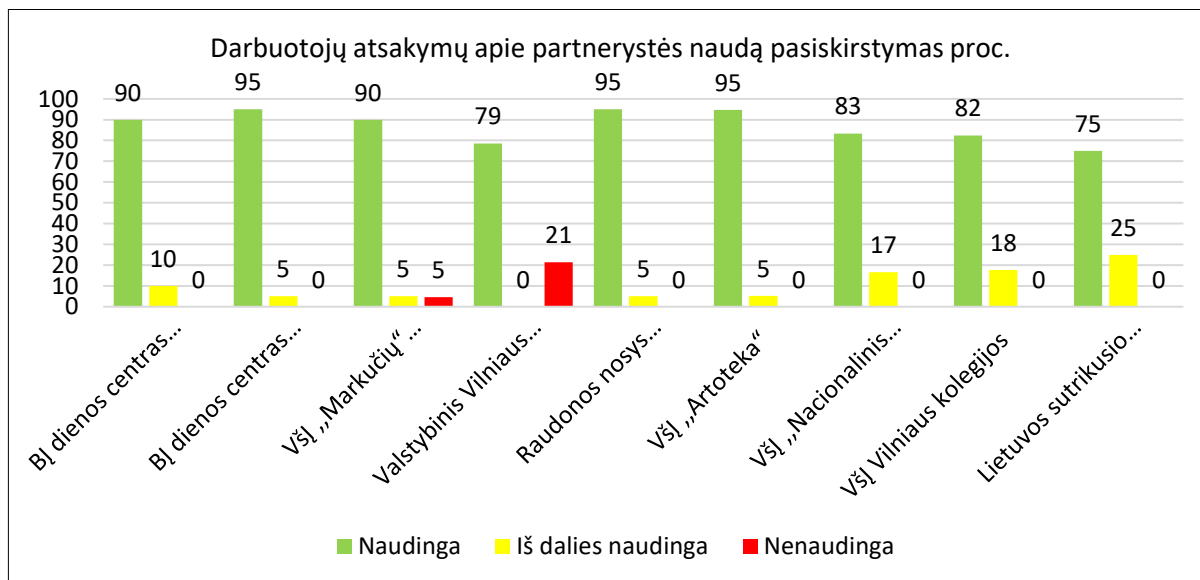
2 diagramoje pateikti pastarųjų 3 m. apklausų apie gyventojų teisių užtikrinimą įstaigoje rezultatai. Kaip matyti iš pateiktų duomenų, gyventojai geriau vertina asmens teisių užtikrinimą nei gyventojų artimieji. 2022 m. teisių užtikrinimą didesnis procentas gyventojų ir gyventojų artimųjų vertina geriau lyginant su ankstesniais metais. 2022 m. šiek tiek daugiau nei 90 proc. gyventojų nurodė, kad jų teisės užtikrinamos, 2020 m. ir 2021 m. buvo 81 proc.

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

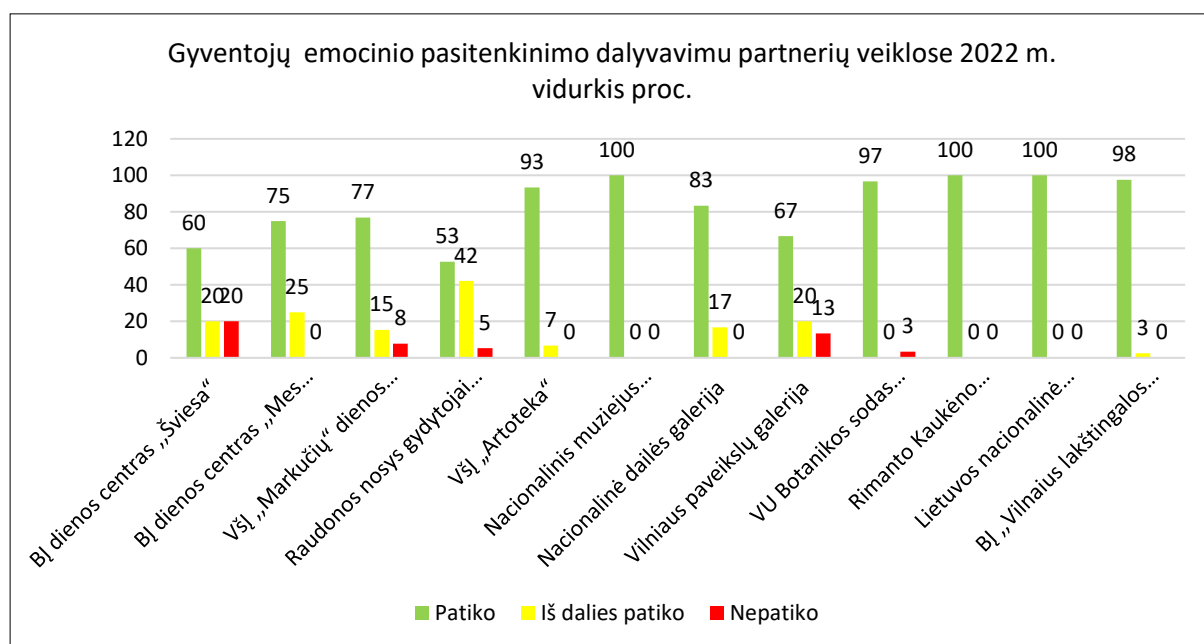
- organizuoti gyventojų ir darbuotojų susirinkimus, kurių metu būtų aptariamoms gyventojų teisės ir jų užtikrinimas

Kriterijus Nr. 25: Organizacijos partnerysčių teikiamos naudos rezultatai

- Rodikliai
1. Partnerių veiklų naudingumas gyventojams / įstaigai procentine išraiška
 2. Gyventojų emocinio pasitenkinimo partnerių veiklomis procentinė išraiška



1 diagrama



2 diagrama

Rezultatų paaiškinimas

Rezultatų matavimas: procentais.

Tyrimo būdas: darbuotojų anketinė apklausa 2023 m. sausio mėn. naudojantis programa „Microsoft Forms“, gyventojų apklausa atlikta 2022 m. eigoje. Gyventojų, kurie negalėjo išreikšti savo nuomonę apie partnerių veiklas žodžiais, reakcijos į partnerių veiklas užsiėmimų metu buvo stebimos ir vertinamos. Anketos saugomos el. būdu.

Tyrimo dalyviai: 48 gyventojai ir 24 darbuotojai

Rezultatai.

2022 m. įstaigos partnerių, su kuriais bendradarbiaujama teikiant ilgalaikės socialinės globos paslaugas, sąrašė buvo 25 įstaigos / organizacijos.

1 diagramoje pateikta 24 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 „patikimas ir tinkamas partneris“, „gyventojai noriai vyksta į dienos centrą“. Buvo pasisakiusių ir neigiamai: „partneris žiūri daugiau savo interesų“.

Vertindami partnerystės su Valstybiniu Vilniaus Gaono žydų muziejumi naudą, apklausoje dalyvavęs 21 proc. darbuotojų nurodė, kad nenaudingas partneris: „Gyventojams per sunku suprasti“. Kiti, kurie nurodė, kad naudingas, paminėjo „Labai patinka gyventojams“.

Partnerystę su VšĮ „Nacionalinis mokymų centras“ darbuotojai įvertino kaip naudingą, nes „kelia darbuotojų kvalifikaciją“, tačiau buvo pastebėta, kad „anksčiau centras teikdavo daugiau nemokamų mokymų“.

Partnerystę su VšĮ „Artoteka“ darbuotojai vertina teigiamai, nes „ugdo kūrybinius gyventojų sugebėjimus. Užsiėmimai įvairūs ir įdomūs“, „meno terapija mūsų gyventojams itin veiksminga ir reikalinga. Norėtųsi daugiau užsiėmimų“, „labai laukia Artotekos. Visada.“, „padeda kelti kvalifikaciją mums“.

Partnerio „Raudonos nosys. Gydytojai klounai“ veiklos, darbuotojų nuomone, naudingos gyventojams, nes suteikia „daug gerų emocijų“, „gyventojams patinka, kai juos aplanko, su jais žaidžia“, „gyventoja mielai dalyvauja. Visada labai laukia jų atvykimo“, „labai labai myli Raudonas nosis“.

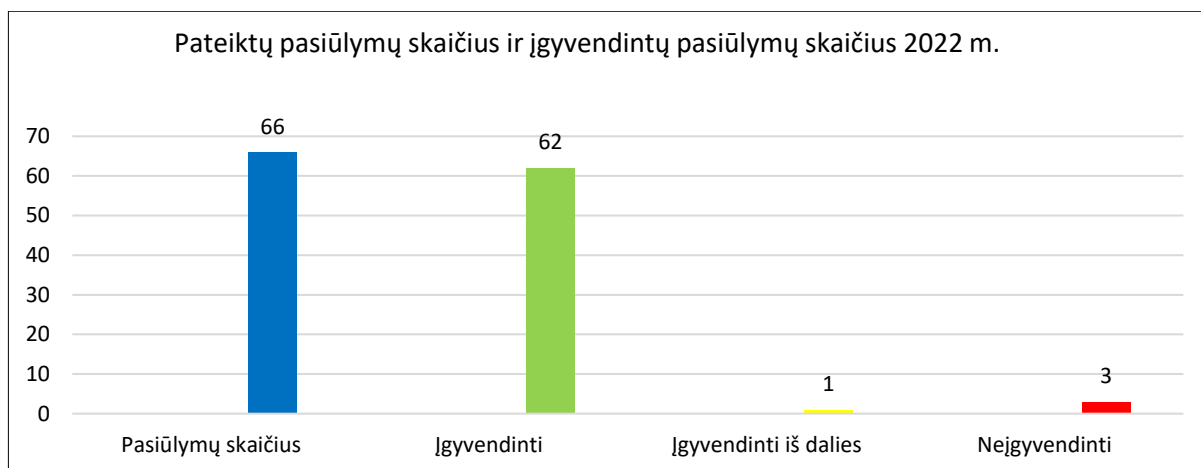
2 diagrama atskleidžia gyventojų emocinį pasitenkinimą dalyvaujant partnerių organizuojamose veiklose. Rezultatai parodė, kad gyventojams 100 proc. patiko dalyvauti 3 iš 12 partnerių organizuojamose veiklose. Daugiau nei pusė gyventojų visų kitų partnerių veiklas vertino teigiamai.

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

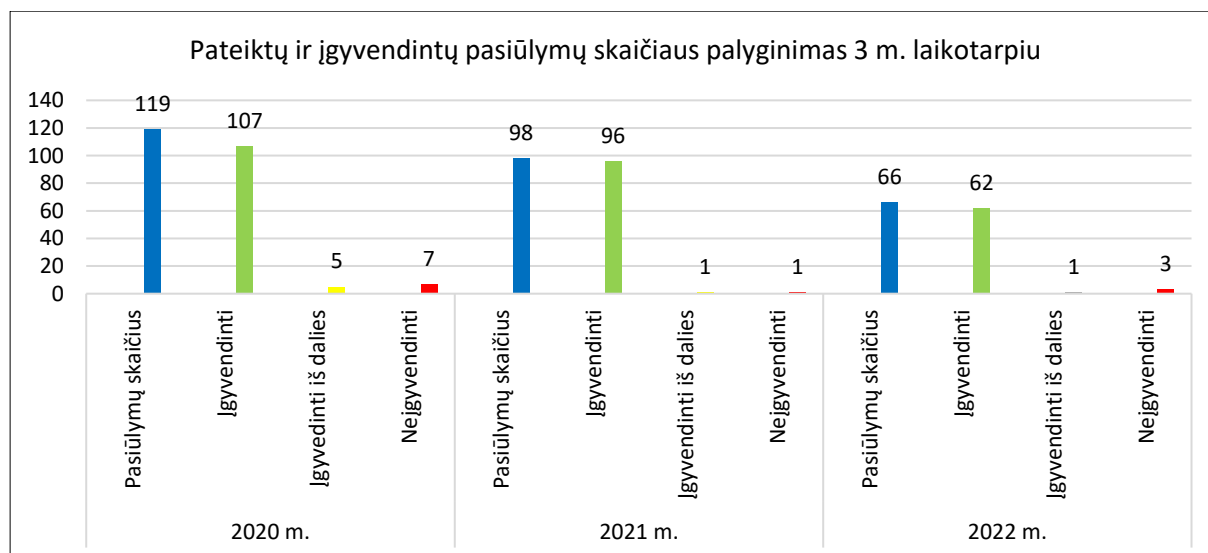
- organizuoti partnerystės naudos aptarimus su gyventojais ir darbuotojais.

Kriterijus Nr. 27: Paslaugų gavėjų dalyvavimo metiniai rezultatai

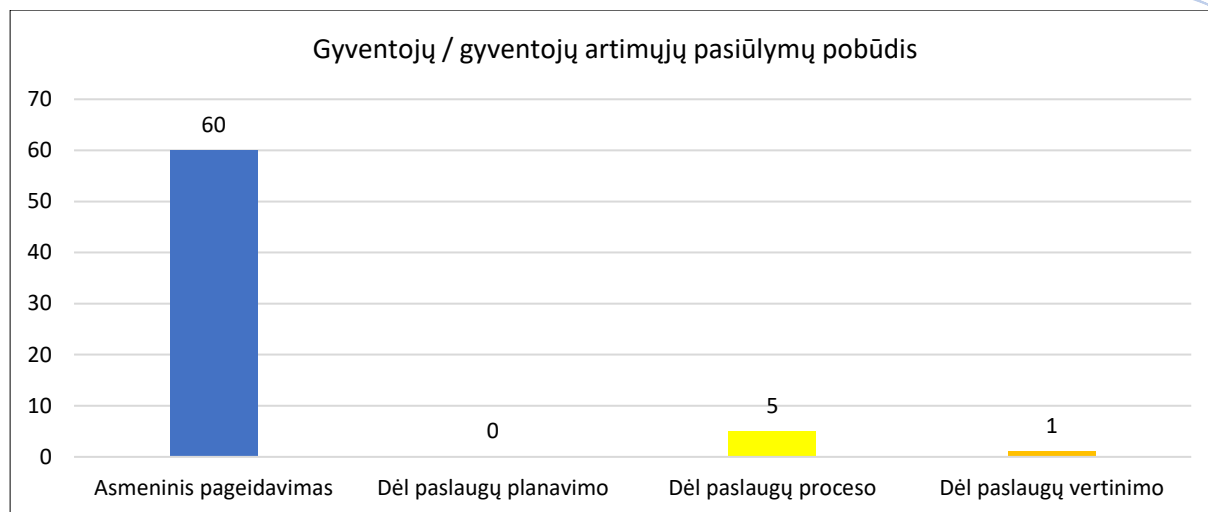
- Rodikliai
1. Gyventojų / gyventojų artimųjų pasiūlymų dėl paslaugų planavimo, teikimo ir vertinimo įgyvendinimo skaičiaus santykis su visų pateiktų pasiūlymų skaičiumi 2022 m.
 2. Gyventojų / gyventojų artimųjų pateiktų ir įgyvendintų pasiūlymų skaičiaus palyginimas 3 m. laikotarpiu
 3. Gyventojų / gyventojų artimųjų 2022 m. pateiktų pasiūlymų pobūdis skaičiumi
 4. Gyventojų / gyventojų artimųjų pasiūlymų pateiktų 2021 m., 2022 m. pobūdžio palyginimas skaičiais



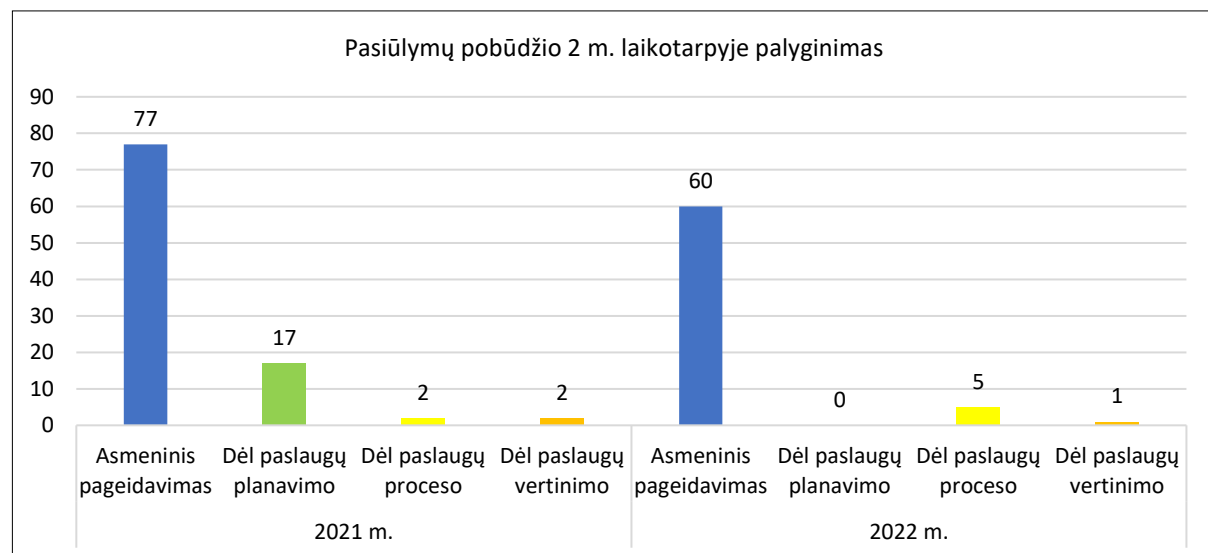
1 diagrama



2 diagrama



3 diagrama



4 diagrama

Rezultatų paaiškinimas

Rezultatų matavimas: skaičiais.

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

Rezultatai.

1 diagrama atskleidžia, kad 2022 m. buvo pateikti 66 pasiūlymai ir beveik visi (62) įgyvendinti.

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 2022 m. pasiskirstymas pagal pasiūlymų pobūdį.

4 diagramoje pateiktas 2021 m. ir 2022 m. pateiktų pasiūlymų pobūdžio palyginimas (pateiktų pasiūlymų pobūdžio vertinimas pradėtas taikyti nuo 2020 m.). Rezultatai atskleidžia, kad daugiausia pasiūlymų yra asmeninio pobūdžio ir jų 2022 m. buvo mažiau.

Asmeniniai pageidavimai susiję su gyventojų užimtumu / laisvalaikiu, maitinimu, ryšių palaikymu su artimaisiais ir pan.

Žymiai sumažėjo pasiūlymų dėl paslaugų planavimo. Viena iš galimų to priežasčių galėtų būti tai, kad yra atliepiama į gyventojų poreikius ir jie patenkinti paslaugų planavimu.

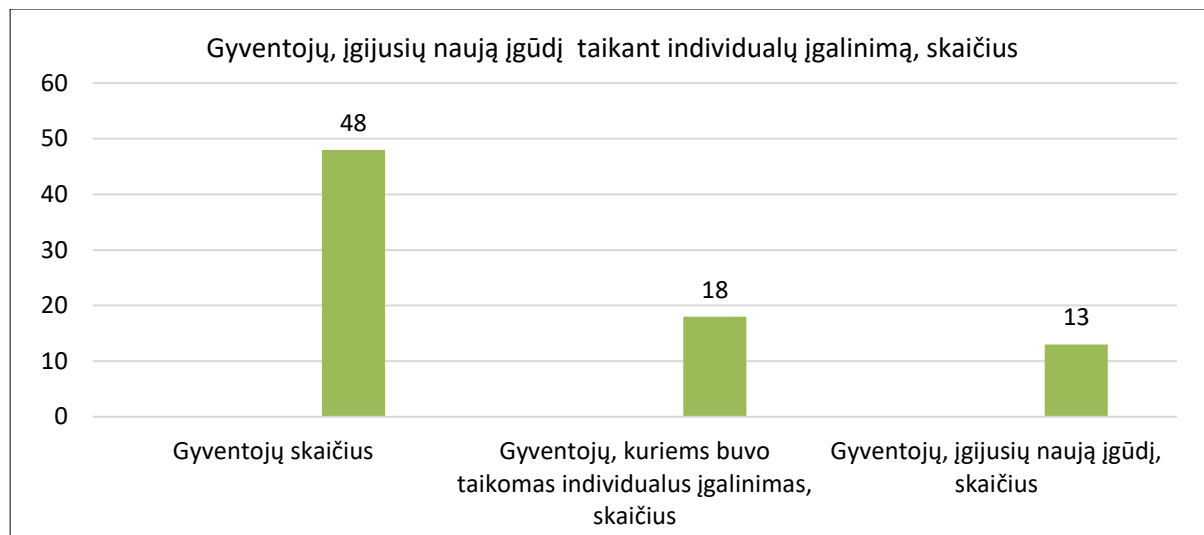
Gauti rezultatai rodo, kad įstaiga atsižvelgia ir įgyvendina gyventojų / gyventojų artimųjų pageidavimus, pasiūlymus. Rezultatai taip pat atskleidžia, kad gyventojai, gyventojų artimieji įsitraukia į paslaugų teikimo procesą.

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

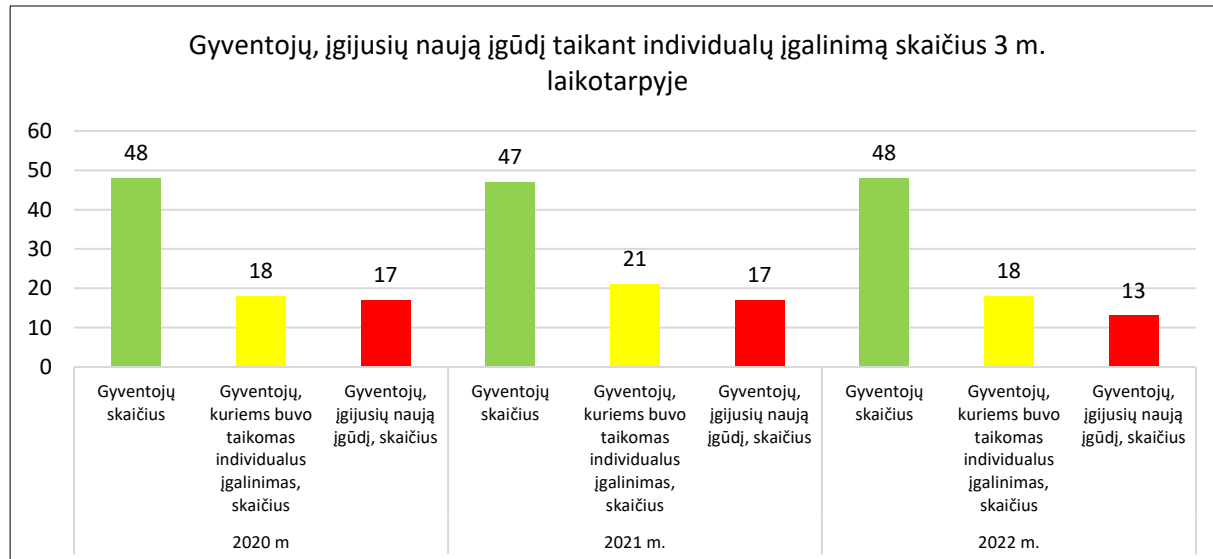
- semtis gerosios patirties iš kitų socialinių paslaugų įstaigų siekiant labiau įtraukti gyventojų artimuosius į paslaugų planavimą, teikimą, vertinimą.

Kriterijus Nr. 29: Paslaugų gavėjų įgalinimo rezultatai

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



1 diagrama



2 diagrama

Rezultatų paaiškinimas

Rezultatų matavimas: skaičiais.

Tyrimo būdas: gyventojų Individualių socialinės globos planų analizė.

Rezultatai.

1 diagramoje matyti, kad iš 48 gyventojų 18 gyventojų buvo taikomas individualus įgalinimas ir kad 13 gyventojų įgijo naują įgūdį. Gyventojai buvo įgalinti atlikti tam tikras kasdieninio gyvenimo užduotis (išdėlioti stalo įrankius,

po valgio susitvarkyti savo vietą, dezinfekuoti bendrų patalpų paviršius, išplauti puodelius, išmokti naudotis indaplove ar skalbimo mašina, sutvarkyti užimtumo priemonės ir kt.). Rezultatai buvo matuojami naudojantis Likerto skale.

2 diagramoje pateikti paskutinių 3 m. įgalinimo rezultatai. Lyginant 2020 m., 2021 m. ir 2022 m. gyventojų įgalinimo rezultatus matyti, kad kiekvienais metais siekiama įgalinti didesnį ar bent jau išlaikyti tą patį gyventojų skaičių. Tačiau dėl gyventojų senėjimo proceso tai sudėtingiau padaryti.

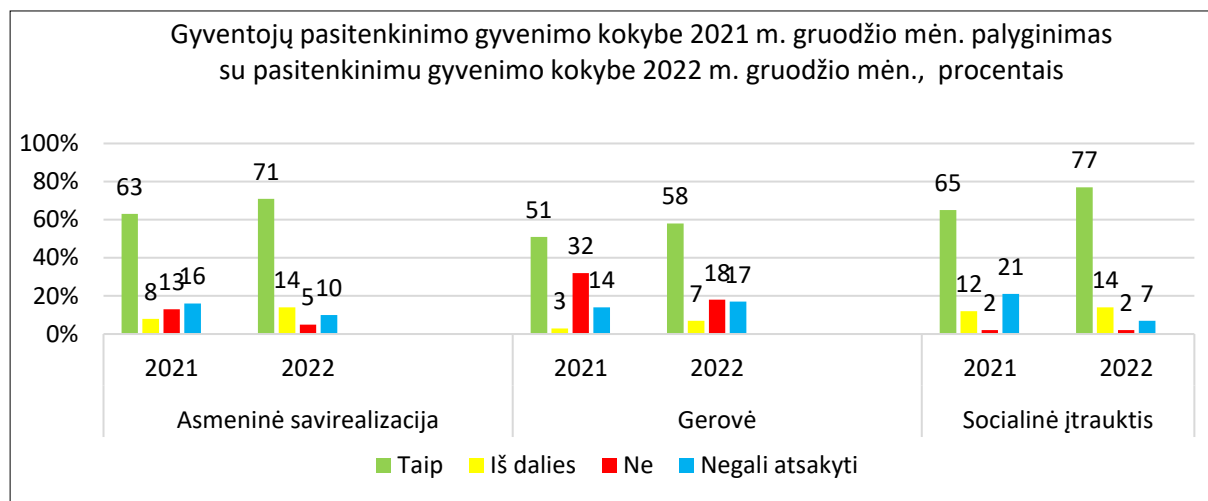
Palyginus gyventojų, kurie įgijo naują įgūdį skaičių 2020 m. (17 gyventojų), 2021 m. (17 gyventojų) ir 2022 m. (13 gyventojų), galima daryti išvadą, kad įgalinimas vyksta, gyventojai įgyja daugiau savarankiškumo. Siekiant stiprinti darbuotojų žinias ir gebėjimus paslaugų gavėjų įgalinimo srityje, 2022 m. darbuotojams buvo organizuoti mokymai apie įgalinančių socialinių paslaugų organizacijų praktikas.

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

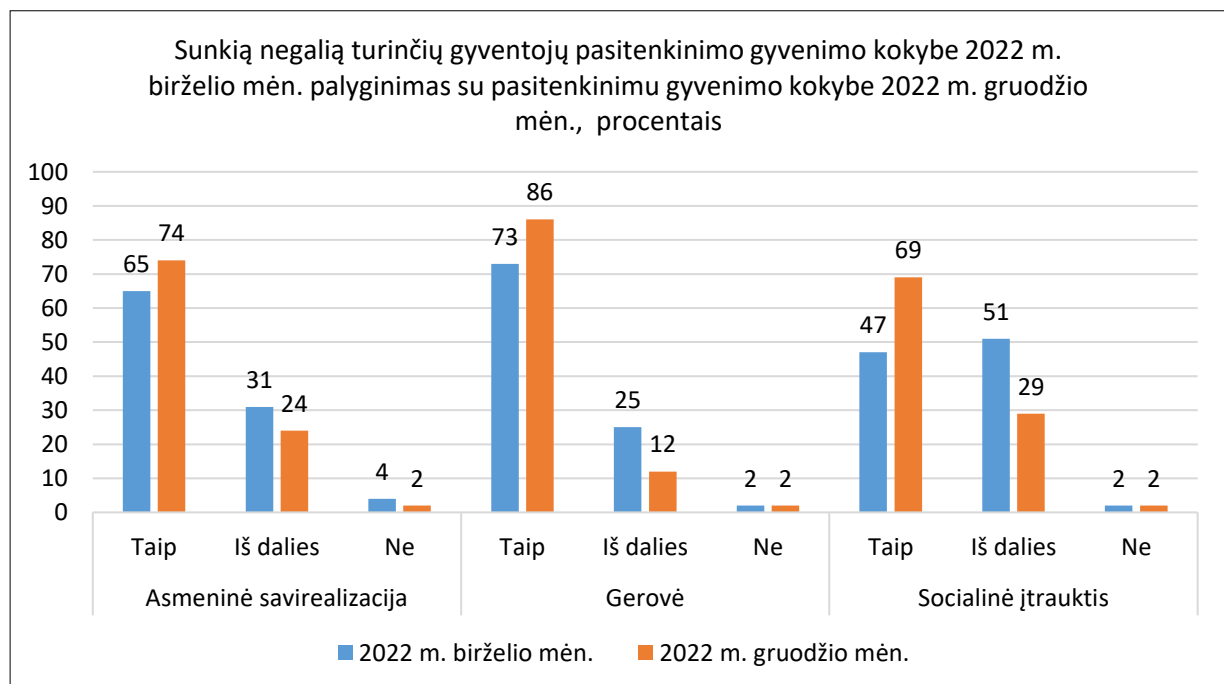
- aptarti su darbuotojais ir skatinti taikyti mokymų apie įgalinimą metu įgytas žinias praktiškai

Kriterijus Nr. 32: Paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės gerinimo rezultatai

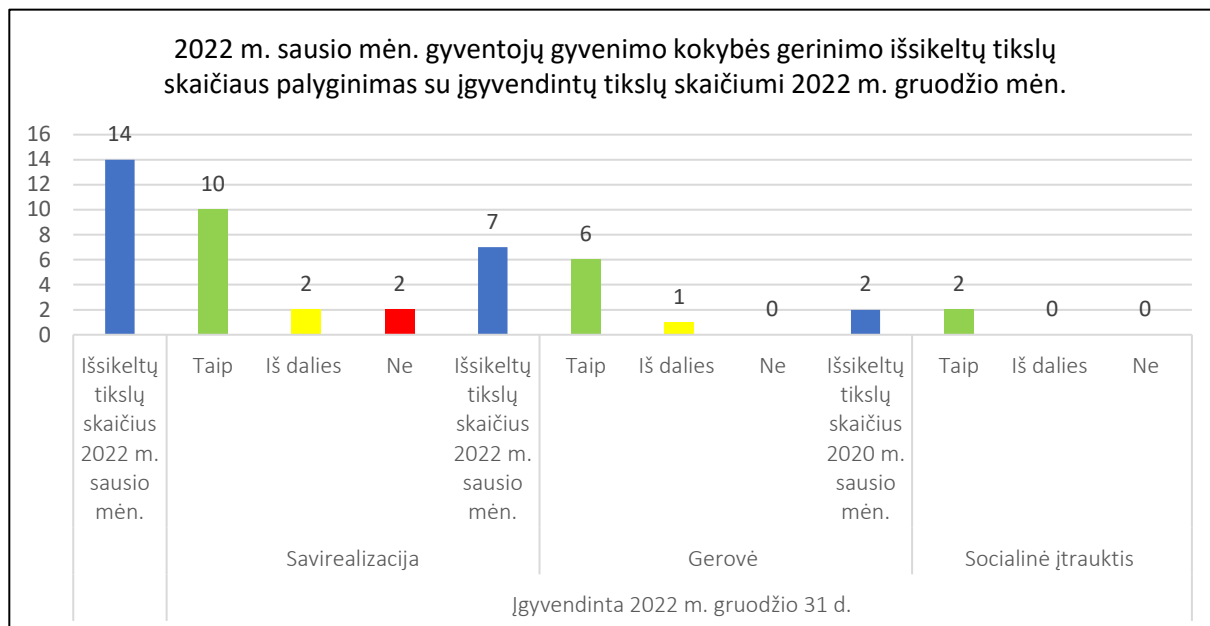
- Rodikliai
1. Gyventojų pasitenkinimo gyvenimo kokybe asmeninės savirealizacijos, gerovės, socialinės įtraukties srityse 2022 m. gruodžio mėn. palyginimas su pasitenkinimu gyvenimo kokybe 2021 m. gruodžio mėn. proc.
 2. Sunkių negalią turinčių gyventojų pasitenkinimo gyvenimo kokybe asmeninės savirealizacijos, gerovės, socialinės įtraukties srityse palyginimas 2022 m. birželio mėn. su pasitenkinimu gyvenimo kokybe gruodžio mėn. proc.
 3. Gyventojų įgyvendintų gyvenimo kokybės gerinimo tikslų skaičius 2022 gruodžio mėn. lyginant su 2022 m. sausio mėn. išsikeltų gyvenimo kokybės gerinimo tikslų skaičiumi
 4. Gyventojų pasitenkinimo gyvenimo kokybe asmeninės savirealizacijos, gerovės, socialinės įtraukties srityse 2020 m., 2021 m., 2022 m. gruodžio mėn. palyginimas proc.



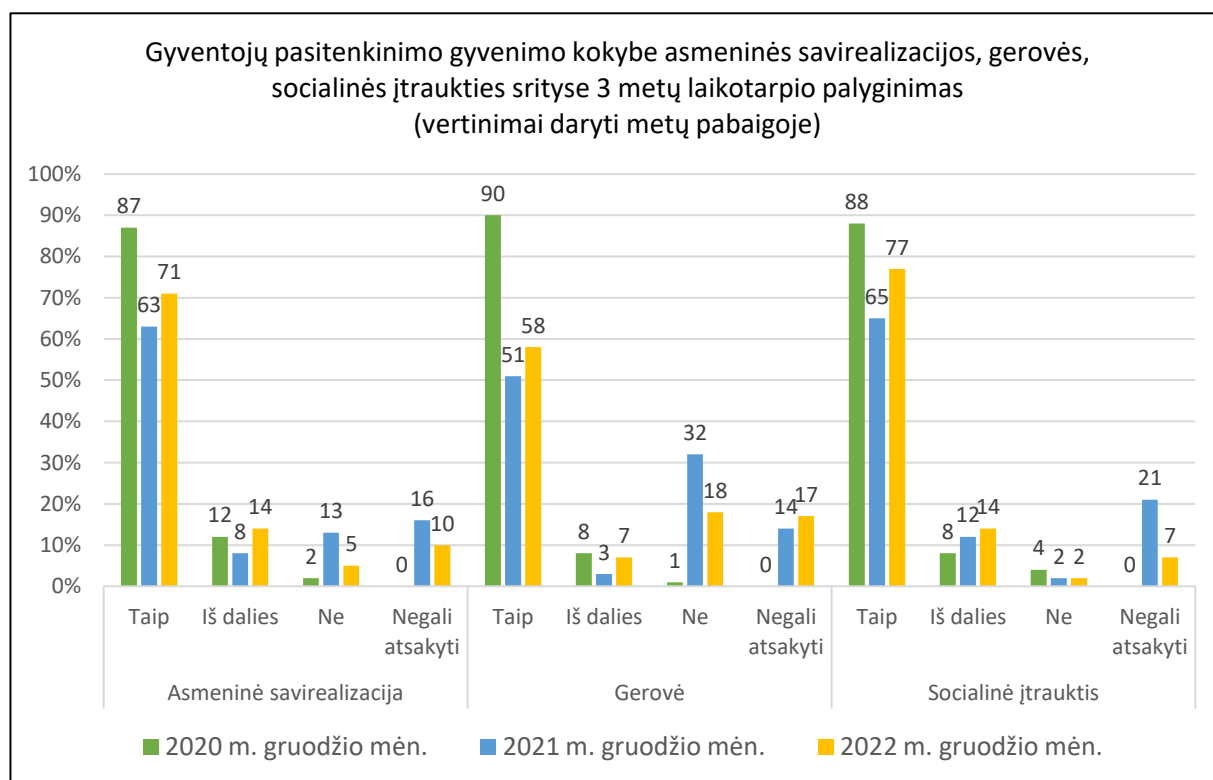
1 diagrama



2 diagrama



3 diagrama



4 diagrama

Rezultatų paaiškinimas

Rezultatų matavimas: procentais.

Tyrimo būdas: anketinė apklausa 2022 m. gruodžio mėn. naudojantis programa „Microsoft Forms“. Anketos saugomos el. būdu. Stebėjimas ir sunkią negalią turinčių gyventojų gerovės stebėjimo formos pildymas 2022 m. birželio ir gruodžio mėn.

Rezultatai.

Tyrimo dalyviai: 22 gyventojai, kurie buvo pajėgūs atsakyti į anketos klausimus ir 15 gyventojų, kurie nebuvo pajėgūs atsakyti į anketos klausimus, artimieji. 3 gyventojams pasitenkinimą gyvenimo kokybe vertino darbuotojų komanda.

8 sunkią negalią turintiems Specializuotos slaugos ir socialinės globos skyriaus gyventojams gyvenimo kokybę 2022 m. birželio ir gruodžio mėn. stebėjo ir vertino pildydami specialią formą darbuotojai.

Iš viso įstaigoje ilgalaikės socialinės globos paslaugos teikiamos 48 gyventojams.

1 diagramoje pateiktas visų gyventojų pasitenkinimo gyvenimo kokybe rezultatų 2021 m. gruodžio mėn. palyginimas su 2022 m. gruodžio mėn. rezultatais.

2 diagramoje matyti sunkią negalią turinčių gyventojų, kurių gyvenimo kokybė buvo stebima ir fiksuojama formose, pasitenkinimo gyvenimo kokybe rezultatai 2022 m. birželio ir gruodžio mėn.

Remiantis 2022 m. gruodžio mėn. apklausų bei stebėjimo lentelių rezultatais, buvo išskirtos tobulintinos gyventojų gyvenimo kokybės sritys, išsikelti tikslai ir numatyti veiksmai ir paslaugos išsikeltiems tikslams pasiekti.

3 diagramoje pateiktas 2022 m. sausio mėn. gyventojų gyvenimo kokybės gerinimo išsikeltų tikslų skaičiaus palyginimas su įgyvendintų tikslų skaičiumi 2022 m. gruodžio 31 d. (tame tarpe ir sunkią negalią turinčių asmenų).

Analizuojant 1 diagramos duomenis matyti, kad gyventojų pasitenkinimas gyvenimo kokybe pagerėjo visose trijose srityse apie 10 proc. (asmeninė savirealizacija, gerovė, socialinė įtrauktis). Tokius rezultatus galėjo lemti ir apribojimų sumažėjimas dėl COVID-19.

2 diagramoje pateiktas sunkią negalią turinčių gyventojų pasitenkinimo gyvenimo kokybe asmeninės savirealizacijos, gerovės, socialinės įtraukties srityse palyginimas 2022 m. birželio mėn. su pasitenkinimu gyvenimo kokybe gruodžio mėn. proc. Pasitenkinimas gyvenimo kokybe pagerėjo visose srityse, bet labiausiai gerovės, kuri apima sveikatą, saugumą ir asmenines lėšas bei socialinės įtraukties srityse, 2022 m. gruodžio mėn. rezultatus lyginant su birželio mėn. To priežastis galėtų būti pasibaigę ribojimai dėl COVID-19 pandemijos, kai gyventojus vėl galėjo lankyti artimieji, savanoriai, studentai, atliekantys praktiką įstaigoje. Taip pat nebebuvo ribojimų lankytis sveikatos priežiūros įstaigose. Gyventojus lankantys artimieji jiems suteikia didesnį saugumo jausmą.

3 diagramoje pateiktas 2022 m. birželio mėn. gyventojų gyvenimo kokybės gerinimo išsikeltų tikslų skaičiaus palyginimas su įgyvendintų tikslų skaičiumi 2022 m. gruodžio 31 d. (tame tarpe ir sunkią negalią turinčių asmenų). Iki 2022 m. gruodžio mėn. pavyko įgyvendinti didžiąją dalį visų gyventojų gyvenimo kokybės gerinimo tikslų. Dalis jų (atsakymuose pažymėti „iš dalies“) – tęstiniai, todėl planuojama juos įgyvendinti 2023 metais. 2 savirealizacijos srityje išsikeltų tikslų įgyvendinti 2022 m. nepavyko.

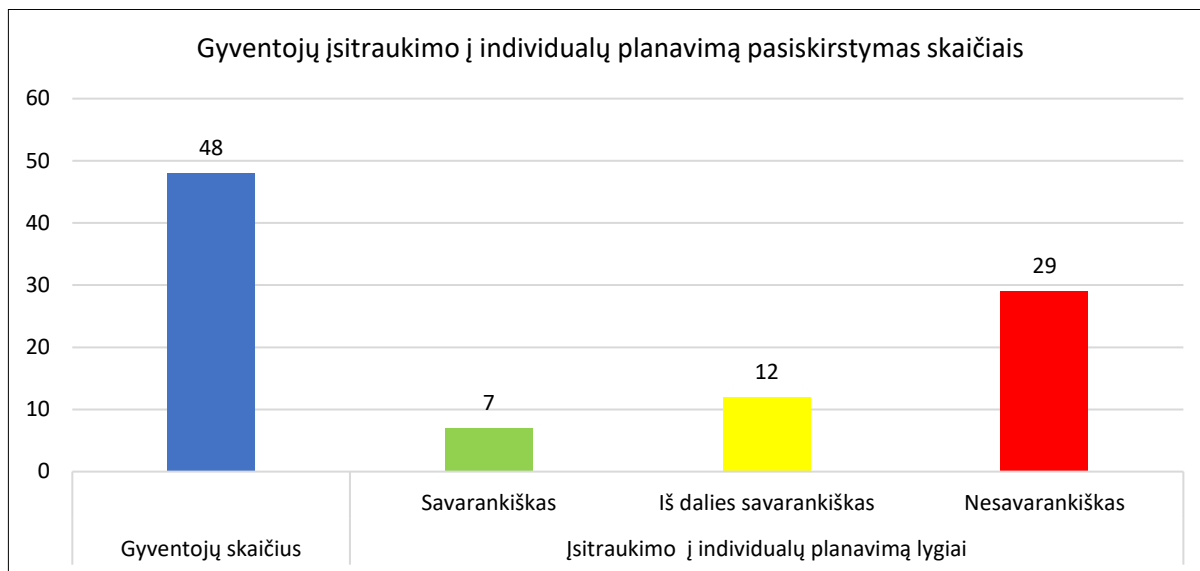
4 diagramoje pateikti 3 pastarųjų metų gyventojų pasitenkinimo gyvenimo kokybe rezultatai. Lyginant 3 metų rezultatus, pastebėtas gyventojų pasitenkinimo gyvenimo kokybe sumažėjimas 2021 metais. Ypač pasitenkinimas sumažėjo gerovės srityje, kuri apima sveikatą, saugumą ir asmenines lėšas. Gyventojų pasitenkinimas gyvenimo kokybe galėjo sumažėti dėl 2021 metais buvusių ribojimų, susijusių su COVID-19 pandemija. Tačiau 2022 metais gyventojų pasitenkinimas gyvenimo kokybe didėja visose srityse.

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

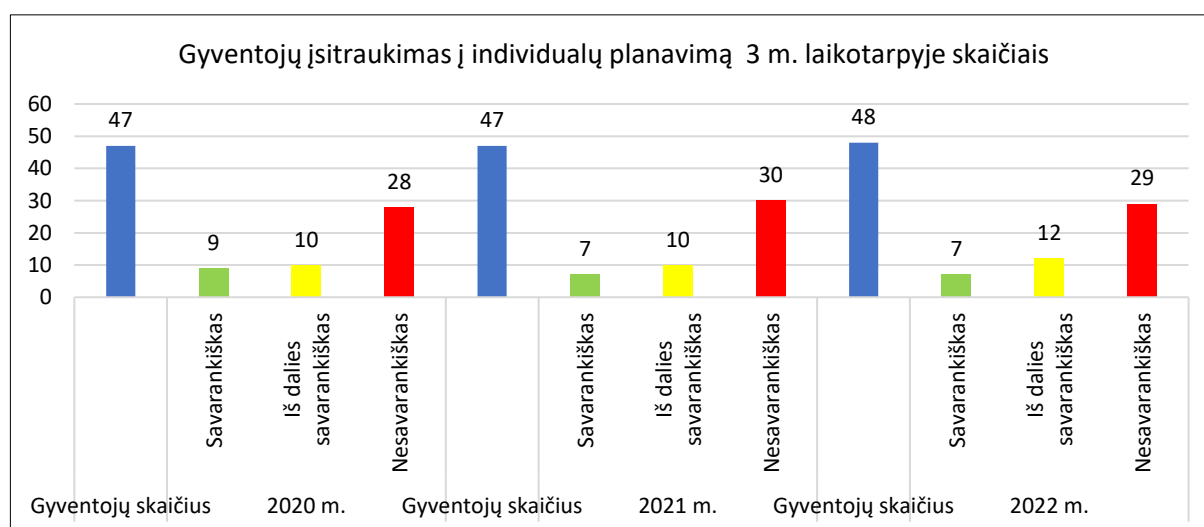
- Išsiaiškinti, kodėl nepavyko įgyvendinti gyventojų savirealizacijos srityje išsikeltų tikslų 2022 m. ir imtis priemonių jiems įgyvendinti.

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

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



1 diagrama



2 diagrama

Rezultatų paaiškinimas

Rezultatų matavimas: skaičiais.

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

1 diagramoje matyti gyventojų įsitraukimo į ISGP rengimą 2022 m. lygiai: 7 gyventojai patys išreiškė savo poreikius, norus bei kaip pasiekti jų įgyvendinimo, 12 gyventojų padėjo jų artimieji arba darbuotojai, 29 gyventojų ISGP parengė socialiniai darbuotojai.

Rezultatai.

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

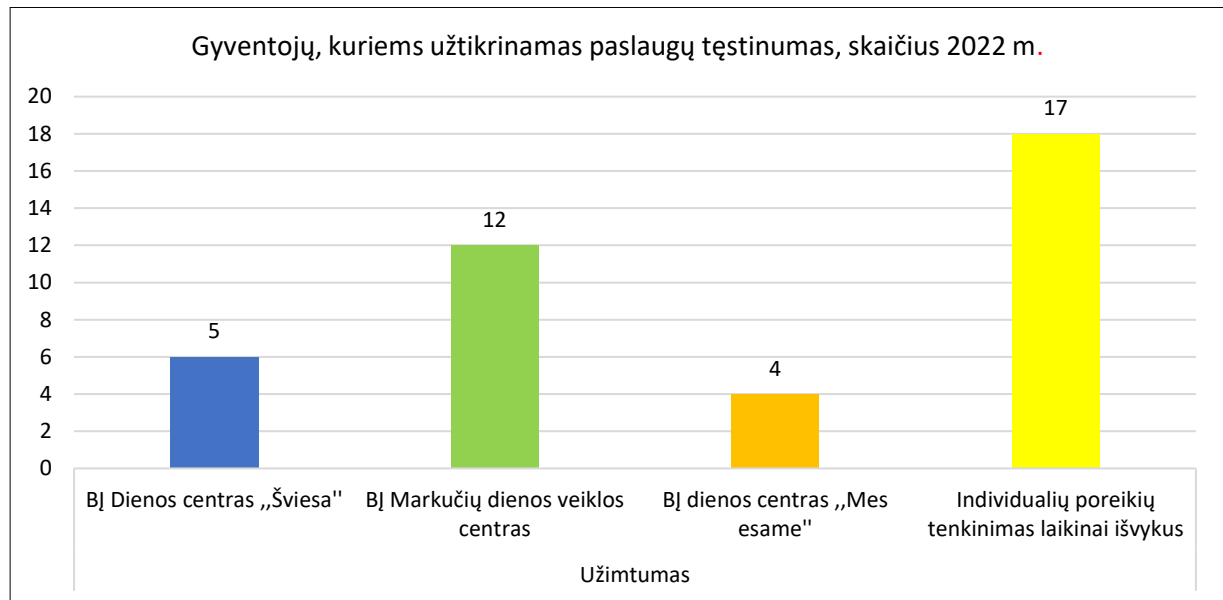
Matyti, kad 2021 m. ir 2022 m. savarankiškai išreiškusių savo poreikius ir prisidėjusių prie ISGP rengimo išliko tas pats skaičius. Lyginant 3 metų rezultatus matyti, kad nežymiai padidėjo iš dalies savarankiškai įsitraukusių į individualų planavimą gyventojų skaičius.

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

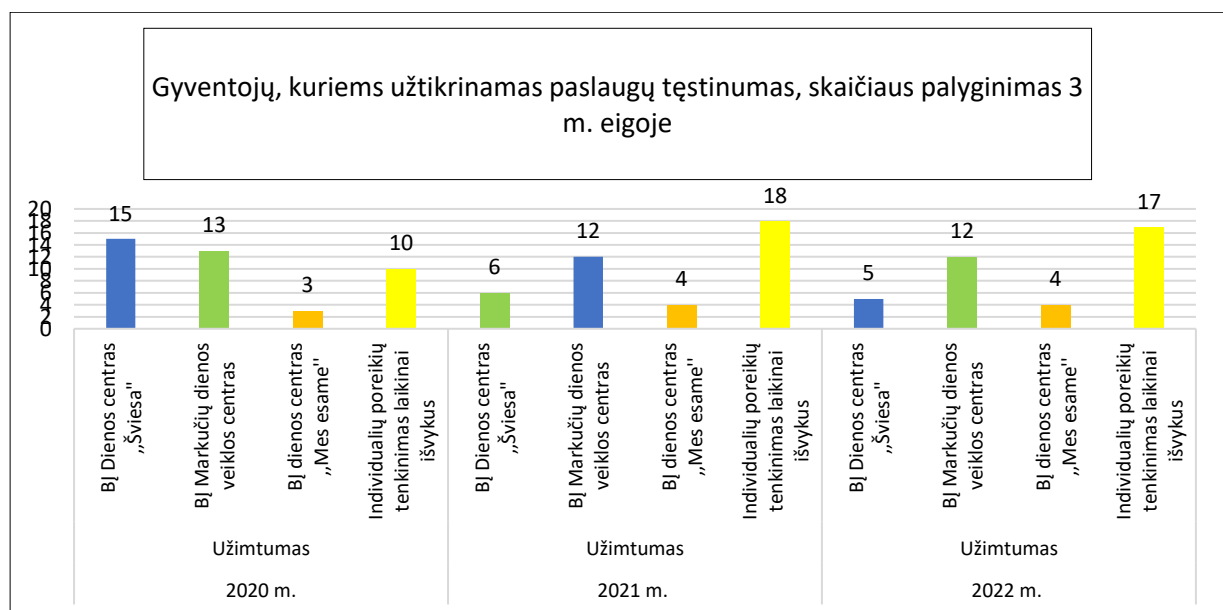
- organizuoti individualius susitikimus su gyventojų artimaisiais rengiant ISGP

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

Rodiklis 1. Gyventojų paslaugų tęstinumo užtikrinimas užimtumo ir laikino išvykimo pas artimuosius (globėjus, gimines, draugus) metu



1 diagrama



2 diagrama

Rezultatų paaiškinimas

Rezultatų matavimas: procentais.

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

Rezultatai.

1 diagramoje pateikti duomenys apie gyventojams reikalingų paslaugų tęstinumo užtikrinimą 2022 m. už įstaigos ribų remiantis suteiktų paslaugų aprašymais.

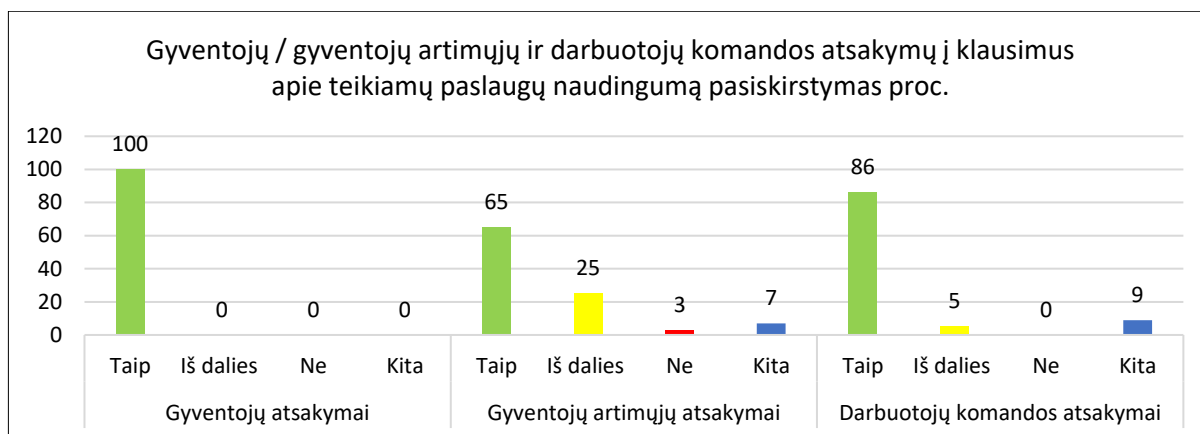
Tenkinant gyventojų užimtumo poreikius, organizuojamas užimtumas 3 dienos centruose: BĮ dienos centre „Šviesa“, VšĮ dienos centre „Mes esame“, VšĮ Markučių dienos veiklos centre. Gyventojams išvykus laikinai svečiuotis, palaikomas ryšys su gyventoju ir jo artimaisiais, teikiama informacija, konsultacijos. 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.

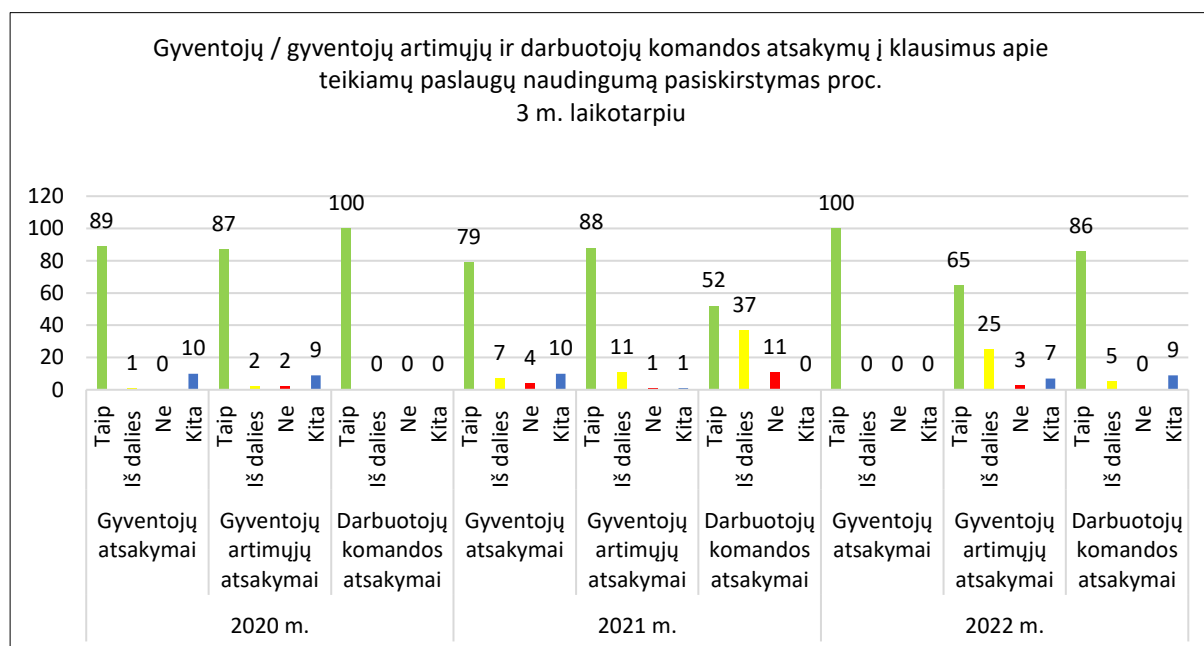
2022 m. 18 gyventojų paslaugų tęstinumo poreikiai buvo tenkinami jiems laikinai išvykus iš įstaigos aplankyti savo artimųjų. Lyginant su 2020 m., sumažinus / panaikinus COVID-19 plitimo prevencijos reikalavimus, 2021 m. ir 2022 m. panašus skaičius gyventojų svečiavosi pas savo artimuosius.

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

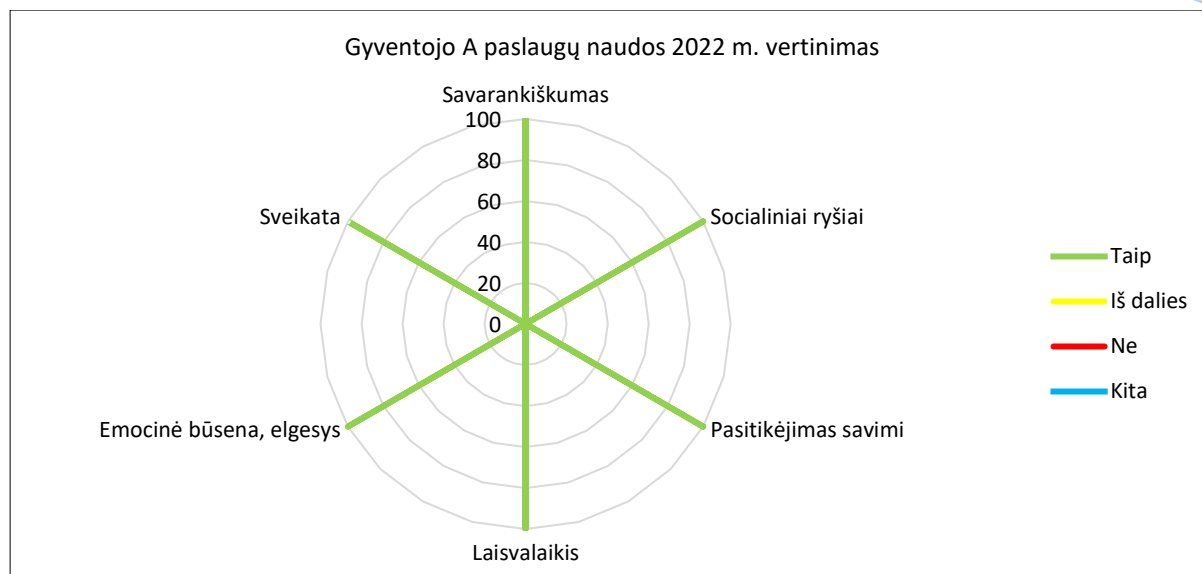
- Rodikliai
1. Gyventojų / gyventojų artimųjų / darbuotojų komandos įvertinusiosios teikiamų paslaugų naudą gyventojams procentinė išraiška kolektyviniu požiūriu
 2. Gyventojų / gyventojų artimųjų / darbuotojų komandos, įvertinusiosios teikiamų paslaugų naudą, gyventojams 3 m. laikotarpiu procentinės išraiškos palyginimas kolektyviniu požiūriu
 3. 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.

Rezultatai.

Tyrimo dalyviai: 14 gyventojų, kurie buvo pajėgūs atsakyti į anketos klausimus ir 15 gyventojų, kurie nebuvo pajėgūs atsakyti į anketos klausimus, artimieji. 17 gyventojų, 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 paslaugos teikiamos 48 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, pasitenkinimą laisvalaikiu, palaikant / pagerinant socialinius įgūdžius, emocinę būseną / elgesį ir sveikatą.

100 proc. gyventojų, 65 proc. gyventojų artimųjų ir 86 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 2022 m. nukrito lyginant su 2020 m. ir 2021 m. vertinimo rezultatais. Didžioji dalis darbuotojų 3 metų laikotarpiu teiktas paslaugas gyventojams laiko naudingomis. 2022 m. didelė dalis darbuotojų (86 proc.) paslaugas gyventojams įvertino kaip naudingas, kai 2021 m. jos buvo apie 50 proc. įvertintos kaip naudingos.

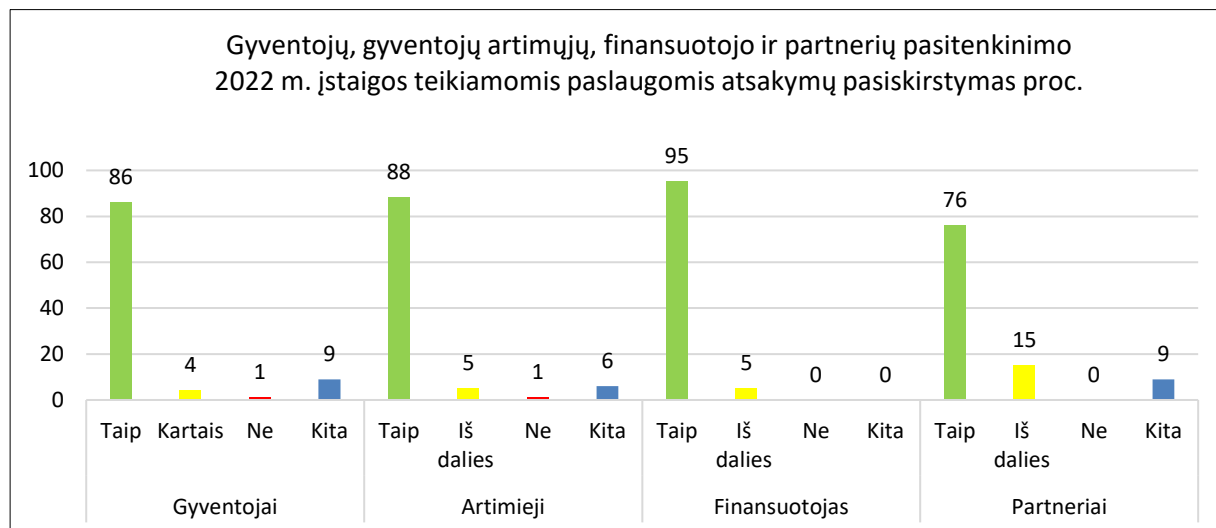
3 diagramoje pateiktas paslaugų naudingumas procentais gyventojui A. Visas teikiamas paslaugas gyventojas įvertino kaip naudingas.

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

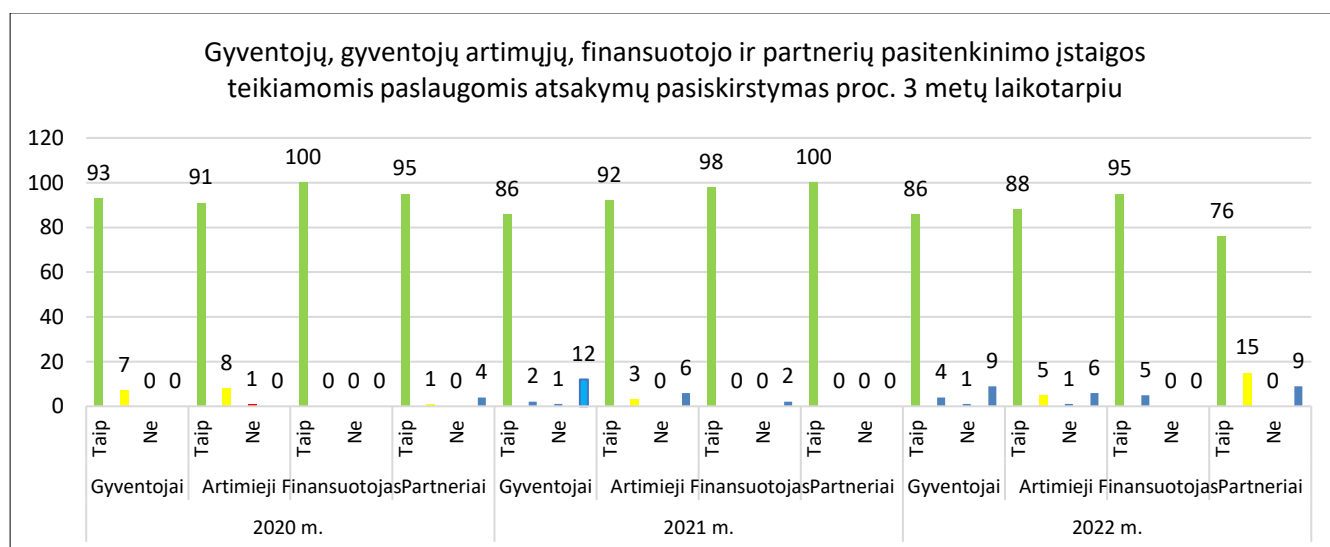
- organizuoti reguliarius paslaugų teikimo aptarimus su gyventojais / darbuotojais siekiant įvertinti paslaugų naudingumą kiekvienam gyventojui individualiai

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

- Rodikliai
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 pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis naudojantis programa „Microsoft Forms“. Anketos saugomos el. būdu.

Rezultatai.

Tyrimo dalyviai: 14 gyventojų, kurie buvo pajėgūs atsakyti į anketos klausimus ir 15 gyventojų, kurie nebuvo pajėgūs atsakyti į anketos klausimus, artimieji. Apklausoje dalyvavo 1 finansuotojo atstovas, 11 įstaigos partnerių (įstaigos partnerių sąrašė 2022 m. buvo 25 organizacijos, aktyviai bendradarbiauta su 21).

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

1 diagrama atskleidžia, kad pasitenkinimas įstaigoje 2022 m. teiktomis paslaugomis aukštas, paslaugomis patenkintas finansuotojo atstovas 95 proc., 88 proc. – gyventojų artimųjų, šiek tiek mažiau gyventojai – 86 proc. ir partneriai patenkinti 76 proc.

2 diagramoje pateiktas suinteresuotų šalių pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis palyginimas 3 m. laikotarpiu. 2020 m., 2021 m., 2022 m. finansuotojo atstovo, gyventojų, gyventojų artimųjų pasitenkinimas teikiamomis paslaugomis išlieka aukštas, tačiau šiek tiek sumažėjo partnerių pasitenkinimas teikiamomis paslaugomis 2022 m.

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: „Informavimą vykdo įstaiga. Daugiausia jos darbo pagerinimą įtakoja administracija. Panašu, kad prašymai apie informacijos teikimą įstaigoje ignoruojami“, „Matyt, viską reikia tikrinti ir organizuoti veiksmus patiems“, „ Mes patys to neįtakojame. O įstaiga viską daro savo nuožiūra (keičia kambarius, suslepia asmeninius daiktus...)“, „Turėjau nusiskundimų iš J., kad jį prausia šaltu vandeniu. Tik to patikrinti neįmanoma. Bet prašiau darbuotojų, kad praustų šiltesniu vandeniu.“, „ Kartais rūbai skalbiami nenustatyta skalbimo programa, todėl susivelia.“, „Daugiau užsiėmimų“, „ Labai mažas kambarys“, „ Dukrai pačiai sunkiai sekasi pagal metų laikus ,pasirinkti rūbus. Būtina pagalba.“, „L. nesugeba pati apsišvarinti WC, reikalinga darbuotojo pagalba tai padaryti.“, „Galiu prisidėti tik pati tuo rūpindamasi.“, „ Visada pergyvenu dėl to ,kad neturi dantų“, „Reiktų nors retkarčiais sužinoti kaip jai sekasi“, „ Ateinu aplankyti, arba galima informuoti telefonu“.

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

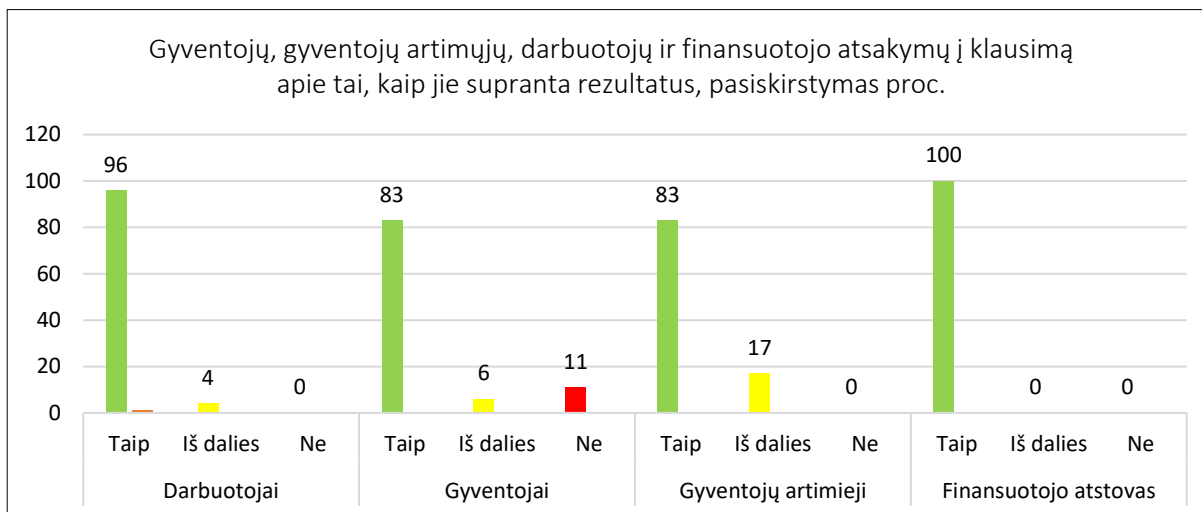
Partneriai pateikė pasiūlymų kaip pagerinti mūsų partnerystę: „Manau būtų naudingi bendri mokymai; būtų prasminga (pvz. į mėnesį kartą ar į ketvirtį) rengti susitikimus darbuotojams, pasidalinimas gerąja patirtimi; bendros veiklos su paslaugų gavėjais (pvz: kartą į dvi savaites surengti abiejų įstaigų paslaugų gavėjams varžytuves ir pan.), „Aktyviau dalyvauti abiejų įstaigų organizuojamuose renginiuose“, „Manychiau reiktų iš abiejų organizacijų paskirstyti atsakingus asmenis, kad vyktų sklandus bendravimas ir bendradarbiavimas, klausimams sprendimų atvejais ir pan.“, „Galima kviesti į diskusijas dėl būsimų specialistų kompetencijų stiprinimo“, „Galima būtų reguliariai, pvz., kas 6 ar 12 mėn. organizuoti neformalius susitikimus su proaktyviais partneriais (visais kartu) ir jų metu bandyti išsiaiškinti visoms pusėms aktualius klausimus, taip skatinant bendradarbiavimą ir tobulėjimą asmenų su intelekto / psichosocialine negalia srityje LT mastu. Ačiū už bendradarbiavimą!“, „Pirma pradėti komunikuoti administracijos lygmeniu ir susitarti, kaip galima būtų komunikuoti ir dalintis informacija socialinių darbuotojų ir padėjėjų lygmeniu“.

Partneriai taip pat pateikė atsiliepimų apie partnerystės ryšį su įstaiga: „Labai ačiū, įtaigos darbuotojos itin malonios, šiltai žiūri į mūsų bendradarbiavimą ir stengiasi jį padaryti kuo sklandesniu. Nors kol kas mūsų apsilankymus esame sustabdę, tikimės, kad pastiprinus komandą sugrįšime!“, „Jau turime susitarimą, bendrauti rengiant 2023 m. žurnalą "Viltis", „Džiaugiamės ilgametę draugystę ir linkime kuo didžiausios sėkmės:“.

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

Kriterijus Nr. 46: Įvertinimo rezultatai: kokių mastu paslaugų gavėjai, personalas ir kitos svarbios suinteresuotosios šalys supranta verslo rezultatus?

Rodiklis 1. 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 tai, kaip gyventojai, gyventojų artimieji darbuotojai ir finansuotojas suprato 2022 m. rezultatus naudojantis programa „Microsoft Forms“ ir popierine forma. Anketos saugomos el. būdu.

Rezultatai.

29 gyventojų artimiesiems ir globėjams buvo el. paštu išsiųsti įstaigos 2022 metų ilgalaikės socialinės globos rezultatai. Siekiant išsiaiškinti ar artimieji ir globėjai suprato rezultatus, buvo sudaryta anketa ir paprašyta ją užpildyti. Anketą užpildė 18 respondentų. Į klausimą „Ar Jūs supratote įstaigos 2022 m. ilgalaikės socialinės globos rezultatus?“ atsakė „taip“ 83 proc. respondentų, „iš dalies“ – 6 proc., „ne“ – 11 proc. Pateiktas vienas komentaras nurodant, kad „Nelabai supratau su tais skaičiais“. Į klausimą „Kokie, Jūsų nuomone, svarbiausi 2022 m. rezultatai teikiant ilgalaikę globą?“ atsakę respondentai paminėjo neįgyvendintų teisių užtikrinimą, asmeninę savirealizaciją bei gerovę.

48 įstaigos gyventojai buvo supažindinti su 2022 metų ilgalaikės socialinės globos rezultatais jiems paaiškinant rezultatus suprantama kalba bei skaidrių pagalba. Po pristatymo 24 gyventojai patys arba su darbuotojo pagalba atsakė į anketos klausimą „Ar Jūs supratote apie ką buvo kalbama per pristatymą?“ ir 83 proc. atsakė „taip“, 17 proc. – „supratau, bet ne viską“. Gyventojai, atsakydami į klausimą kas labiausiai įsiminė iš pristatymo, pažymėjo teises, įgūdžius, gerovę, darbuotojų mokymąsi ir gražius piešinukus. 100 proc. gyventojai nurodė, kad rezultatų pristatymas buvo įdomus.

26 darbuotojai atsakė į klausimą „Ar Jūs supratote įstaigos 2022 m. ilgalaikės socialinės globos rezultatus?“. „Taip“ atsakė 96 proc., „iš dalies“ – 7 proc. apklausoje dalyvavusių darbuotojų. Darbuotojai, išskirdami svarbiausius 2022 m. rezultatus teikiant ilgalaikę globą, paminėjo gyventojų pasitenkinimą gyvenimo kokybe asmeninės savirealizacijos, gerovės, socialinės įtraukties srityse, taip pat gyventojų teisių užtikrinimą, gyvenimo kokybės gerinimą, darbuotojų kvalifikacijos tobulinimą.

Finansuotojo atstovas įstaigos rezultatus suprato ir nurodė, kad „Tikrai svarbu, kad socialinių paslaugų teikėjas įtraukia paslaugų gavėjus, jų artimuosius, darbuotojų komandą į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą, tobulėjimą, organizuojant paslaugas.

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

Lyginimasis su kitomis įstaigomis

Eil.Nr	Lyginimosi sritis	Įgyvendinimas			
		BĮ Valakampių socialinių paslaugų namai Po pasilyginimo įgyvendinta geroji kitų Lietuvos ir užsienio įstaigų patirtis BĮ Valakampių socialinių paslaugų namuose	LinGroup Support services – care at home and housing support service combined Edinburgas, Škotija	Socialinės globos namai „Vija“, Kaunas	
1.	Gyvenimo sąlygos gyventojams su proto ir kompleksine negalia (atsižvelgiamas į jų poreikius ir pageidavimus)	Sudarytos sąlygos paslaugų gavėjams, įsitikinus saugumu, privačiai pabūti vieniems lauko aikštelėje, įstaigos sode	Didelis dėmesys asmens privatumui. Sudarytos sąlygos paslaugų gavėjui pabūti vienam ne namuose, bet atskiroje patalpoje prie namo		
2.	Užimtumo veiklų organizavimas atsižvelgiant į gyventojų poreikius ir norus	Taikoma individualizuota dienotvarkė sunkią negalią turintiems asmenims Didesnį dėmesį pradėta skirti gyventojų intelektualinių gebėjimų stiprinimui / palaikymui		Taikoma individualizuota dienotvarkė sunkią negalią turintiems asmenims	Akcentuojamas darbas su paslaugų gavėjais 3 srityse: intelektualinių gebėjimų, fizinės ir psichinės sveikatos palaikymas. Intelektualiniai gebėjimai palaikomi naudojantis internete esančiomis programomis, psichinė sveikata - įvairių terapijų pagalba

3.	Personalas (kvalifikacija)	Apsvarstytas kreipimasis į Sveikatos apsaugos, Švietimo, mokslo ir sporto, Socialinės apsaugos ir darbo ministerijoms su siūlymu bendrosios praktikos slaugytojams įtraukti į mokymo programą– seksualinio švietimo kursą, kuris suteiktų teisę vykdyti negalią (intelektu / psichikos) turinčių asmenų seksualinį švietimą, konsultavimą)	Gyventojus konsultuoja, teikia informaciją susijusią su lytiškumu specialiai parengtas bendrosios praktikos slaugytojas, kuriam suteikta teisė vykdyti negalią (intelektu / psichikos) turinčių asmenų seksualinį švietimą, konsultavimą		
----	----------------------------	--	--	--	--