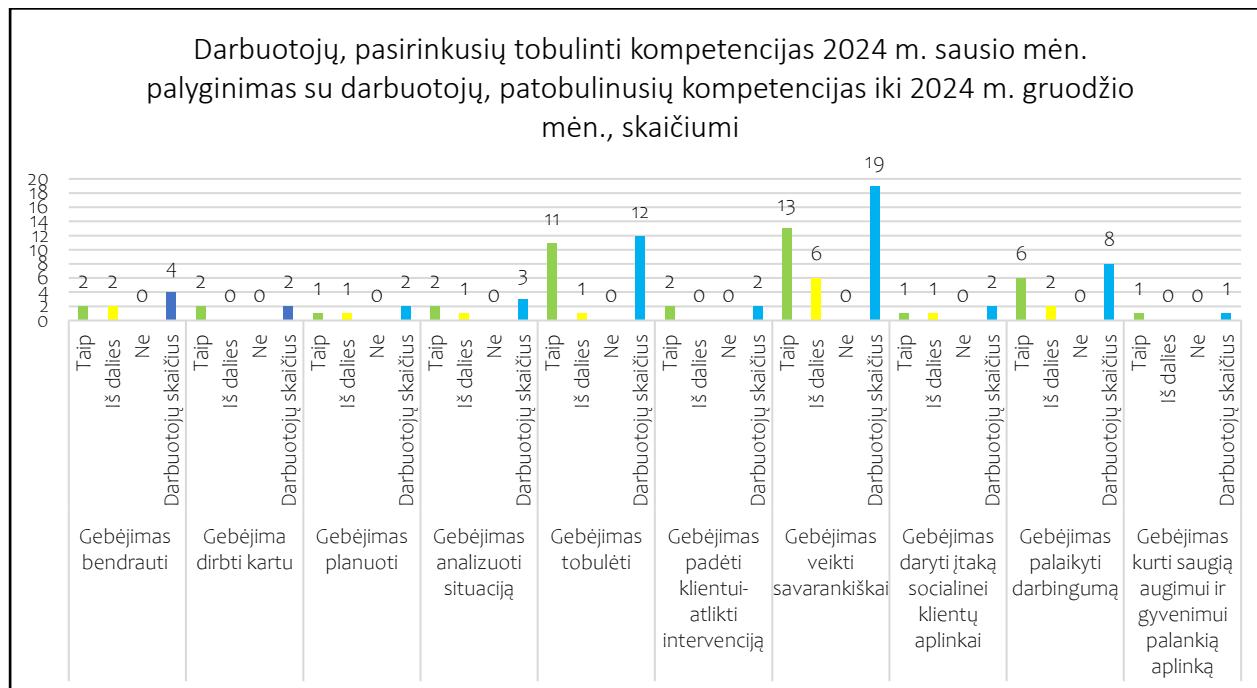


Kriterijus Nr. 9: Darbuotojų mokymosi ir tobulėjimo rezultatai

Rodikliai 1. Darbuotojų, kurie per 2024 m. patobulino savo profesines kompetencijas pagal atskiras sritis, skaičius



1 diagrama

Rezultatų paaiškinimas

Rezultatų matavimas: skaičiais

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

Rezultatai.

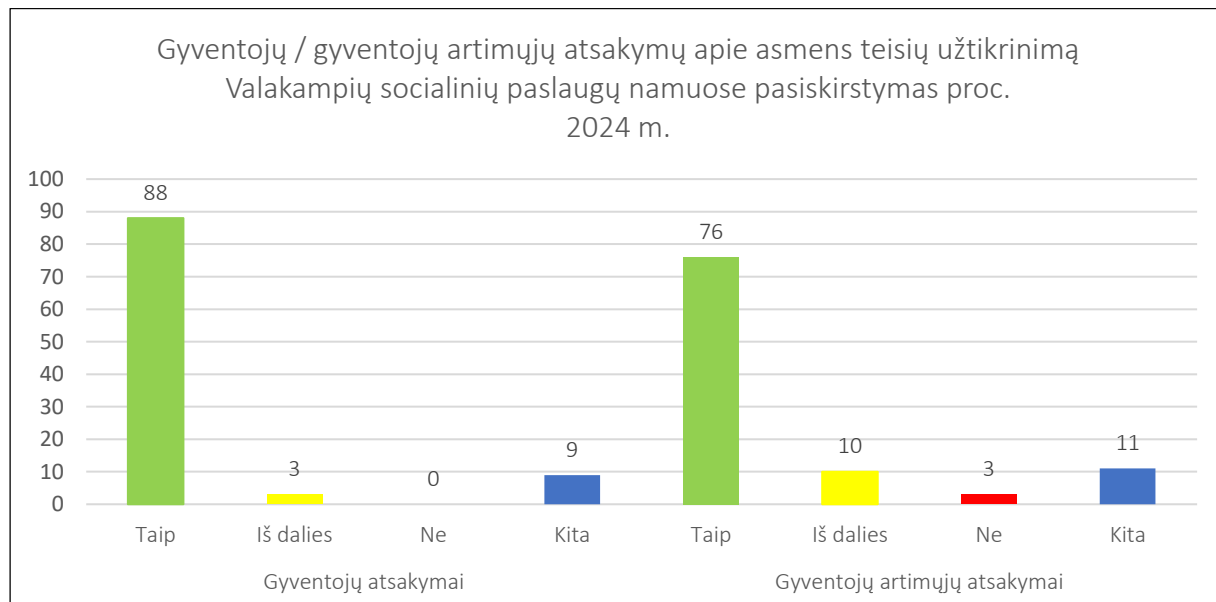
2024 m. gruodžio mėn. įstaigoje ilgalaikės socialinės globos paslaugas teikė ir tobulino pasirinktas kompetencijas 44 darbuotojai, dalis darbuotojų dirbo ne pilnu krūviu.

2024 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 veikti savarankiškai, gebėjimo tobulėti ir gebėjimo palaikyti darbingumą kompetencijas.

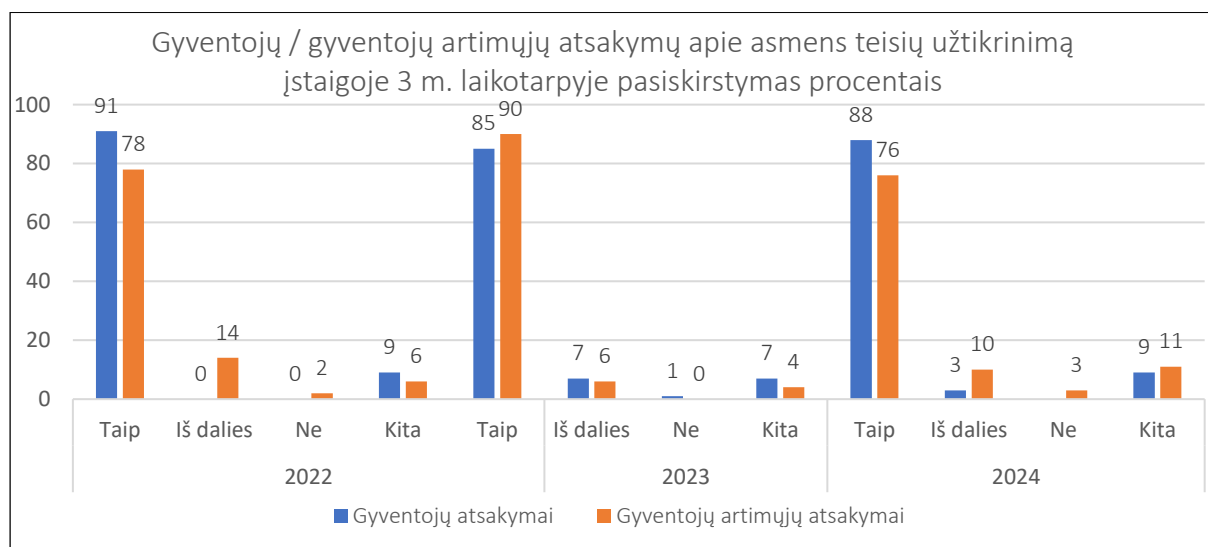
1 diagrama atskleidžia, kad darbuotojai metų eigoje patobulino pasirinktą profesinę kompetenciją visiškai ar iš dalies, todėl galima daryti išvadą, kad darbuotojams siūlomi ar jų pačių pasirinkti mokymai atitiko jų poreikius ir lūkesčius.

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

- Rodikliai
1. Gyventojų / gyventojų artimųjų, atsakiusių kaip 2024 m. Valakampių socialinių paslaugų namuose užtikrinamos gyventojų teisės, atsakymai procentine išraiška
 2. Gyventojų / gyventojų artimųjų, atsakiusių kaip 2022 m., 2023 m., 2024 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 2024 m. sausio mėn. naudojantis programa „Microsoft Forms“. Anketos saugomos el. būdu.

Rezultatai.

Tyrimo dalyviai: 33 gyventojai, kurie buvo pajėgūs atsakyti į anketų klausimus ir 20 gyventojų, kurie nebuvo pajėgūs atsakyti į anketos klausimus, artimieji.

Iš viso įstaigoje ilgalaikės socialinės globos paslaugos adresu Rukeliškių g. 44 ir 40, Kojelavičiaus g. 129, teikiamos 53 gyventojams. 21 gyventoją globoja įstaiga.

Gyventojų artimųjų apklausą, nusiunčiant nuorodą el. p., organizavo socialiniai darbuotojai. Gyventojų apklausą atliko įstaigos psichologas.

1 diagramoje pateikti gyventojų ir gyventojų artimųjų atsakymai („taip“, „iš dalies“, „ne“, „kita“) procentais į 5 klausimus apie pagrindinių asmens teisių (į saugumą, teisę pasiskusti, su sveikata susijusios pagalbos suteikimą, konfidencialumą, teisę leisti laisvalaikį taip, kaip patinka) įstaigoje užtikrinimą. Dauguma gyventojų (88 proc.) ir gyventojų artimųjų (76 proc.) nurodė, kad įstaigoje užtikrinamos gyventojų teisės.

Gyventojų artimųjų, kurie atsakydami pažymėjo, kad artimajam iš dalies užtikrinamos 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: „savo brolio apsilankymo metu pats asmeniškai mačiau, kaip vienas iš įstaigos gyventojų koridoriuje mušė kitą įstaigos gyventoją ir nedelsiant pranešiau įstaigos darbuotojui ir pastarasis nedelsiant sureagavo“. Į klausimą „Ar įstaiga užtikrina Jūsų artimojo teisę į konfidencialumą?“ vienas apklausos dalyvių pažymėjo „kita“ ir pateikė komentarą: „Noriu atsakyti, kad nežinau, ir net neįsivaizduoju, kaip galiu sužinoti apie tai“.

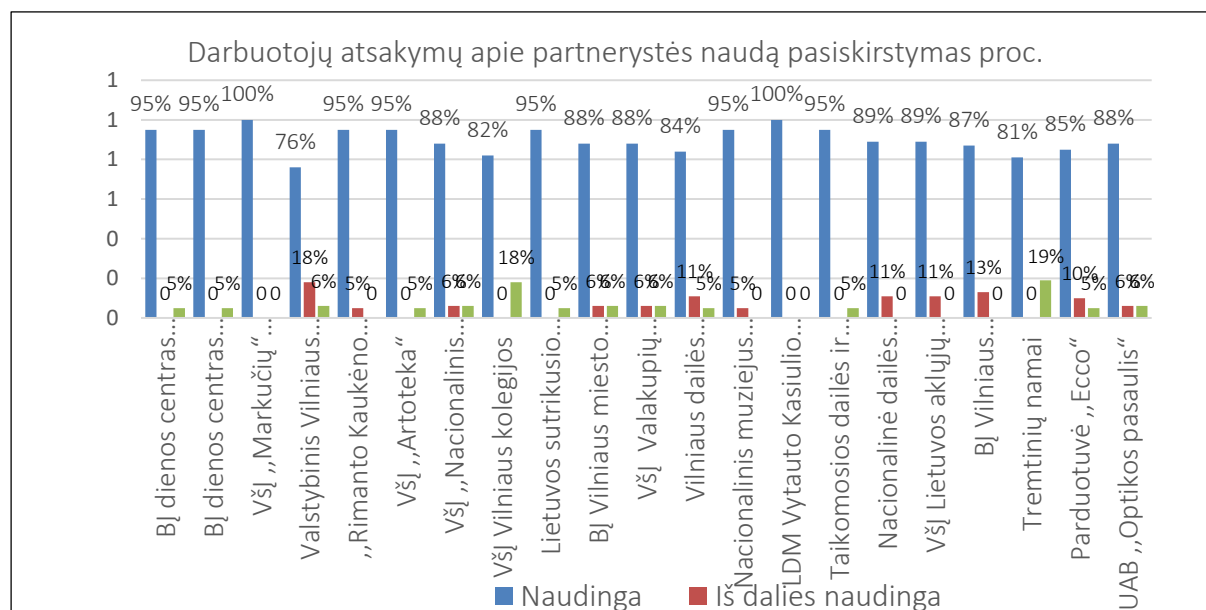
2 diagramoje pateikti pastarųjų 3 m. apklausų apie gyventojų teisių užtikrinimą įstaigoje rezultatai. Kaip matyti iš pateiktų duomenų, gyventojai geriau vertina asmens teisių užtikrinimą nei gyventojų artimieji.

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

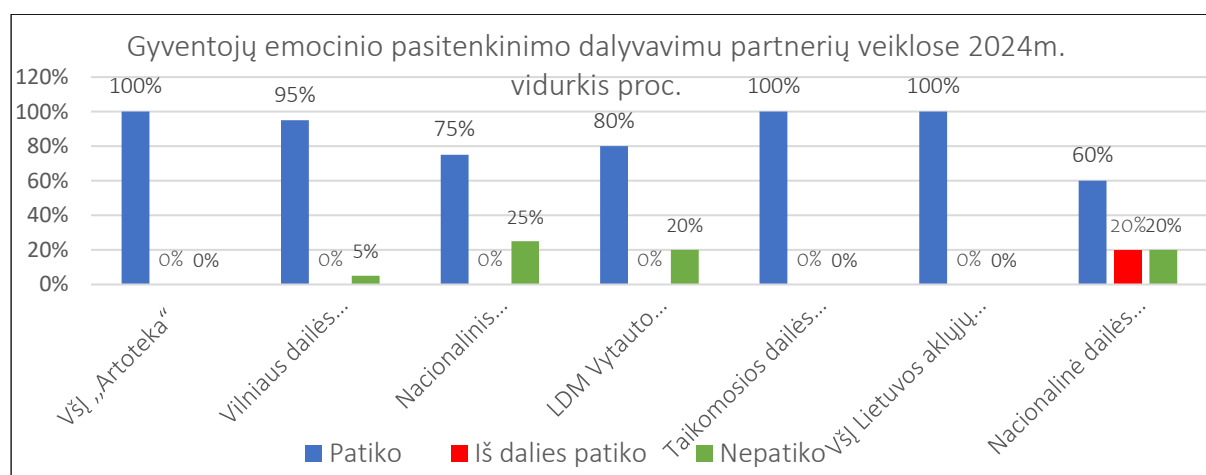
- šviesti gyventojus apžvelgiant BĮ Valakampių socialinių paslaugų namų gyventojų Teisių ir pareigų chartijos aprašą.

Kriterijus Nr. 25: Organizacijos partnerystčių 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 2024 m. sausio mėn. naudojantis programa „Microsoft Forms“, gyventojų apklausa atlikta 2024 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: 53 gyventojai ir 22 darbuotojai

Rezultatai.

2024 m. įstaigos partnerių, su kuriais bendradarbiaujama teikiant ilgalaikės socialinės globos paslaugas, sąrašė buvo 21 įstaiga / organizacija.

1 diagramoje pateikta 22 darbuotojų nuomonė („naudinga“, „iš dalies naudinga“, „nenaudinga“) apie įstaigoje vykdomos partnerystės naudą su 21 partneriais, išreikšta procentais. Dauguma darbuotojų partnerių veiklas vertina kaip naudingas.

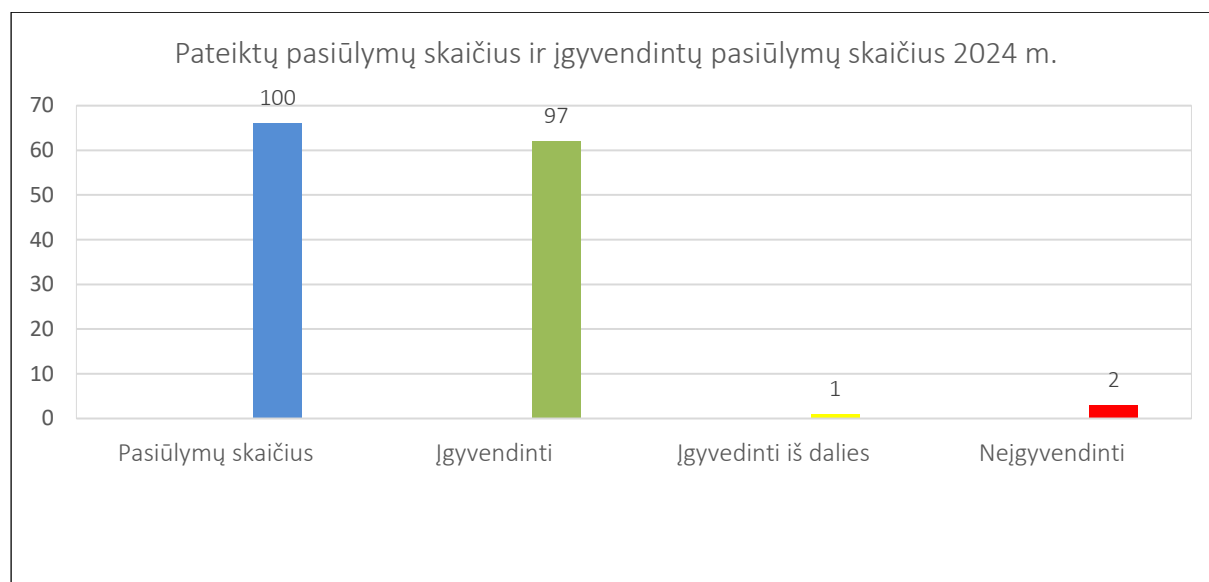
Darbuotojų buvo prašoma pateikti komentarus, pastebėjimus dėl partnerių teikiamų paslaugų / veiklų. Vertindami dienos centrų paslaugas, darbuotojai pažymėjo, kad „patikimas ir tinkamas partneris“, „gyventojai noriai vyksta į dienos centrą“.

Vertinant partnerystės su Valstybiniu Vilniaus Gaono žydų muziejumi naudą, apklausoje dominavo atsakymas „naudinga“. 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, norėtusi daugiau užsiėmimų“, „labai laukia Artotekos. Visada.“, „padeda kelti kvalifikaciją mums“.

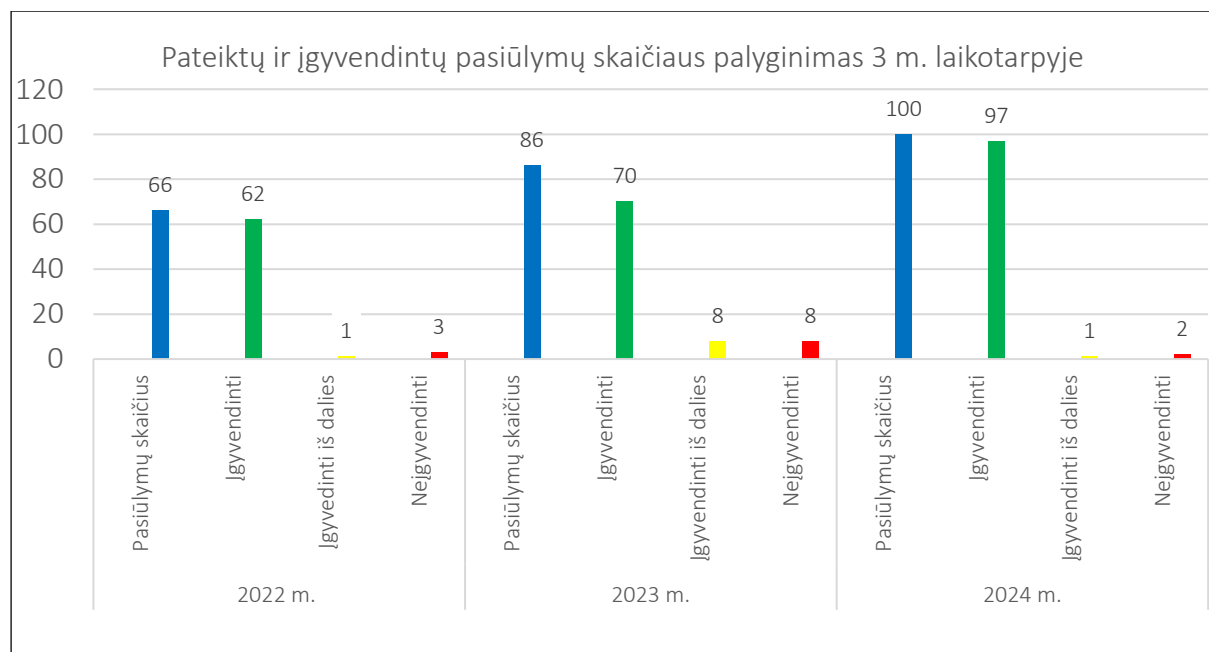
2 diagrama atskleidžia gyventojų emocinį pasitenkinimą dalyvaujant partnerių organizuojamose veiklose. Rezultatai atskleidė, kad gyventojams 100 proc. patiko dalyvauti 3 iš 7 partnerių organizuojamose veiklos. Daugiau nei pusė gyventojų visų kitų partnerių veiklas vertino teigiamai.

Kriterijus Nr. 27: Paslaugų gavėjų dalyvavimo metiniai rezultatai

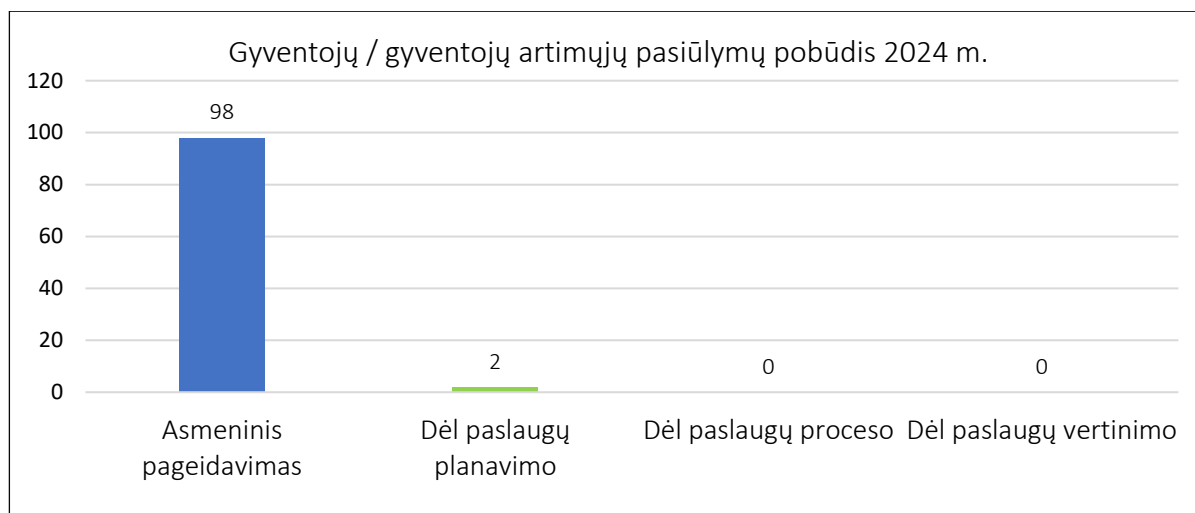
- Rodikliai
1. Gyventojų / gyventojų artimųjų pasiūlymų dėl paslaugų planavimo, teikimo ir vertinimo įgyvendinimo skaičiaus santykis su visų pateiktų pasiūlymų skaičiumi 2024 m.
 2. Gyventojų / gyventojų artimųjų pateiktų ir įgyvendintų pasiūlymų skaičiaus palyginimas 3 m. laikotarpiu
 3. Gyventojų / gyventojų artimųjų 2024 m. pateiktų pasiūlymų pobūdis skaičiumi
 4. Gyventojų / gyventojų artimųjų pasiūlymų pateiktų 2023 m., 2024 m. pobūdžio palyginimas skaičiais



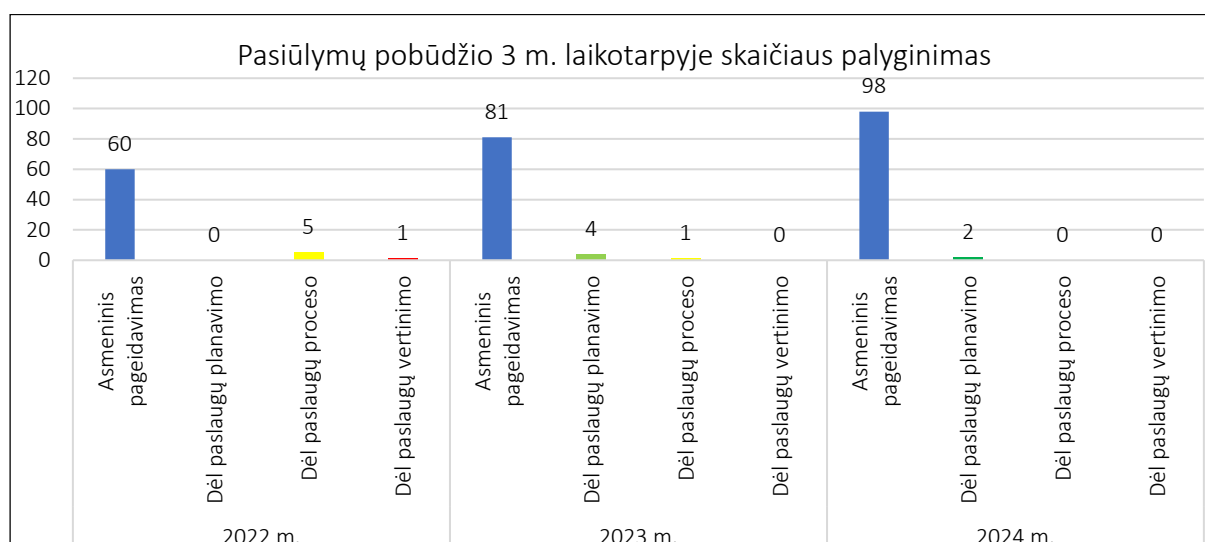
1 diagrama



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 2024 m. buvo pateikta 100 pasiūlymų ir beveik visi (97) 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 2024 m. pasiskirstymas pagal pasiūlymų pobūdį.

4 diagramoje pateiktas 2022 m., 2023 m. ir 2024 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 lyginant su 2023 m. ir 2024 m. Diagramoje matyti, jog asmeninių pasiūlymų skaičius auga lyginant trijų metų laikotarpį. Asmeniniai pageidavimai susiję su gyventojų užimtumu / laisvalaikiu, maitinimusi, ryšių su artimaisiais palaikymu ir pan.

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

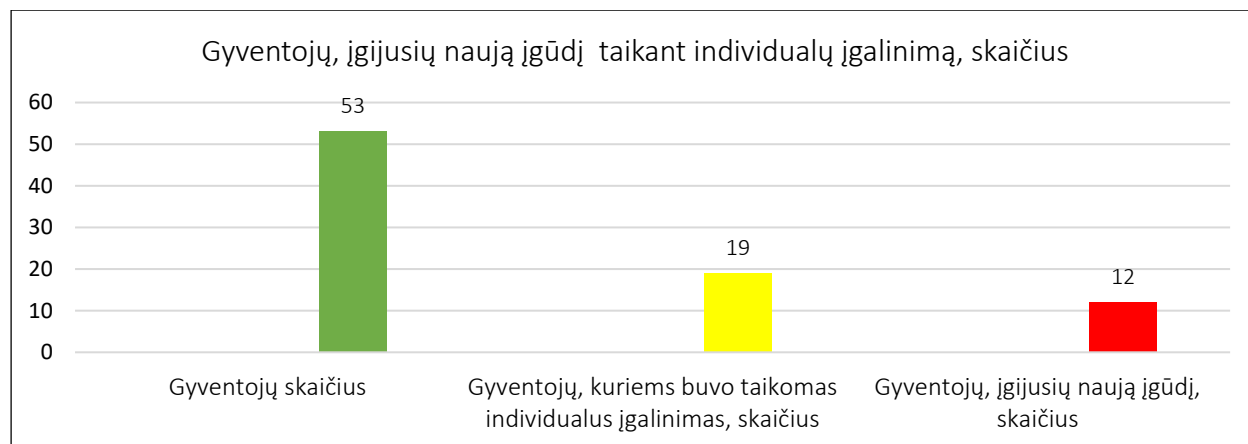
Gauti rezultatai rodo, kad įstaiga atsižvelgia ir įgyvendina gyventojų / gyventojų artimųjų pageidavimus, pasiūlymus. Rezultatai taip pat atskleidžia, kad gyventojai, gyventojų artimieji įsitraukia į paslaugų teikimo procesą.

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

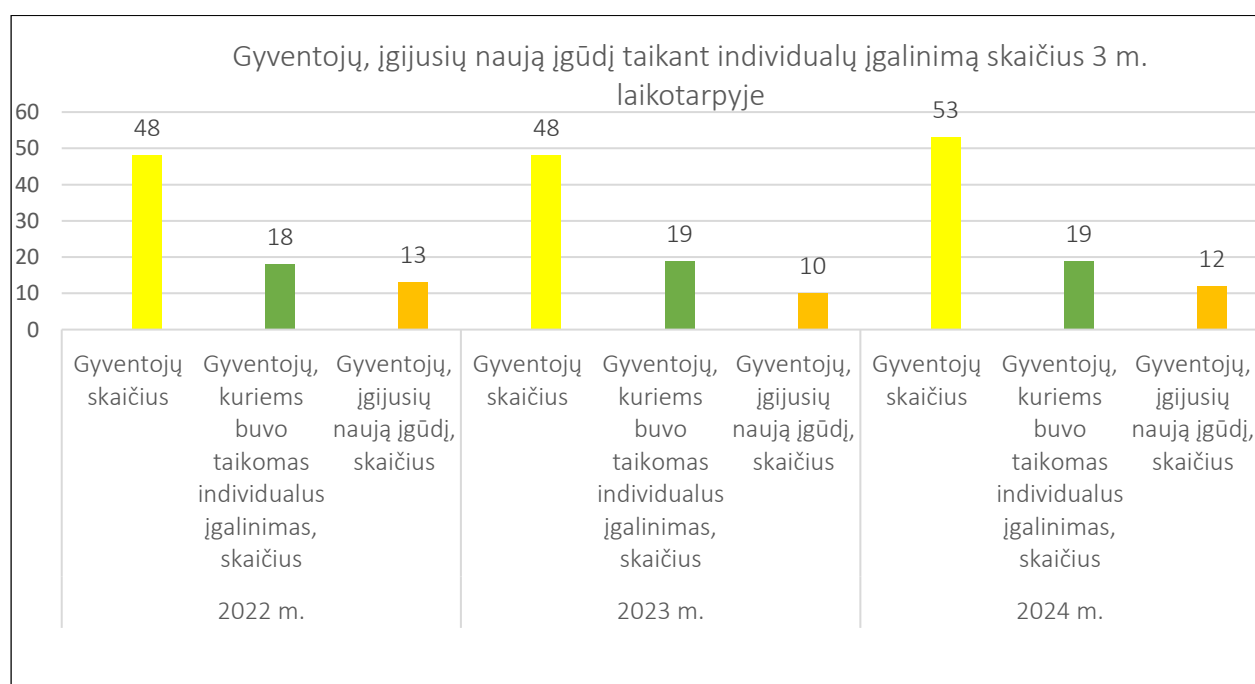
- semtis gerosios patirties iš kitų socialinių paslaugų įstaigų siekiant labiau įtraukti gyventojų artimuosius į paslaugų planavimą, teikimą, vertinimą.

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 53 gyventojų (įsteigus Specializuotos slaugos ir socialinės globos namus padidėjo gyventojų skaičius) 19 gyventojų buvo taikomas individualus įgalinimas ir 12 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 ir kt.). Rezultatai buvo matuojami naudojantis Likerto skale.

2 diagramoje pateikti paskutinių 3 m. įgalinimo rezultatai. Lyginant 2022 m., 2023 m. ir 2024 m. gyventojų įgalinimo rezultatus matyti, kad kiekvienais metais siekiama įgalinti didesnį ar bent jau išlaikyti tą patį gyventojų skaičių. Tačiau dėl gyventojų amžėjimo proceso tai sudėtingiau padaryti.

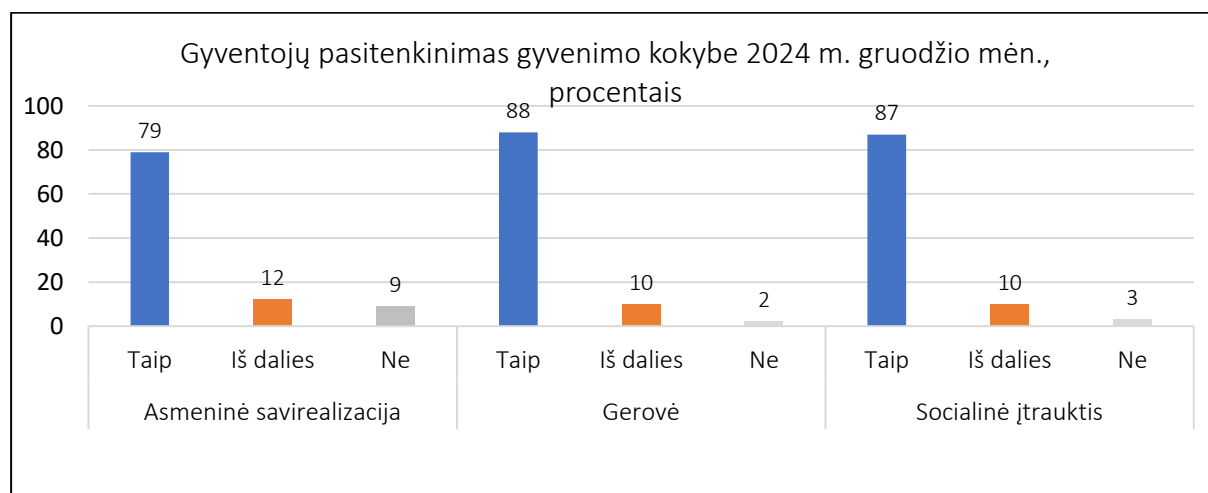
Palyginus gyventojų, kurie įgijo naują įgūdį skaičių 2022 m. (13 gyventojų), 2023 m. (10 gyventojų) ir 2024 m. (12 gyventojų), galima daryti išvadą, kad įgalinimas vyksta, gyventojai įgyja daugiau savarankiškumo. Siekiant stiprinti darbuotojų žinias ir gebėjimus paslaugų gavėjų įgalinimo srityje, 2024 m. darbuotojams buvo organizuoti vidiniai mokymai apie įgalinančias socialinio darbo praktikas.

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

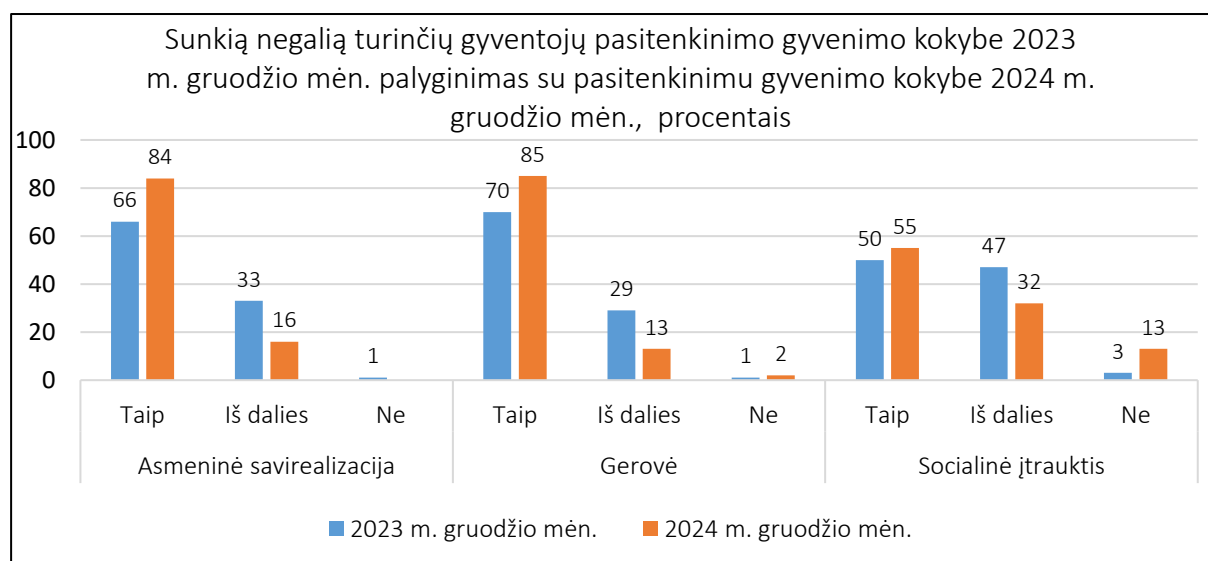
- aptarti su darbuotojais mokymų apie įgalinimą metu įgytas žinias ir skatinti taikyti praktiškai
- priminti darbuotojams įgalinimo prasmę, pabrėžiant įgalinimo naudą gyventojams.

Kriterijus Nr. 32: Paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės gerinimo rezultatai

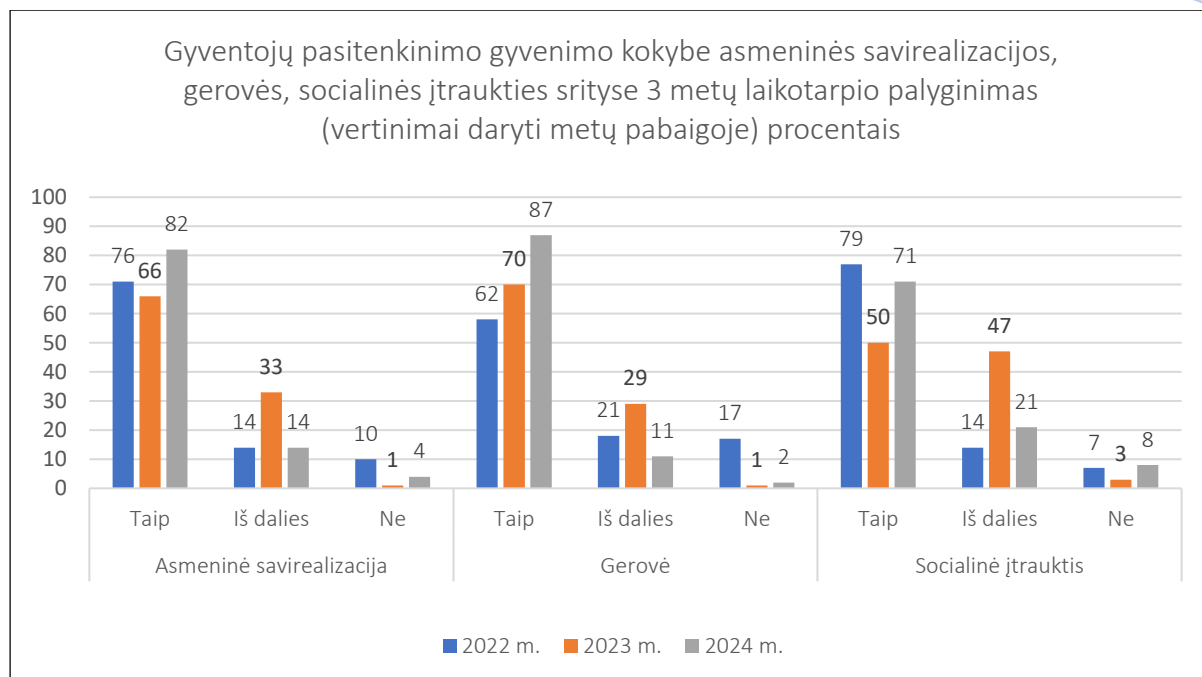
- Rodikliai
1. Gyventojų pasitenkinimo gyvenimo kokybe asmeninės savirealizacijos, gerovės, socialinės įtraukties srityse 2024 m. gruodžio mėn., proc.
 2. Sunkią negalią turinčių gyventojų pasitenkinimo gyvenimo kokybe asmeninės savirealizacijos, gerovės, socialinės įtraukties srityse palyginimas 2024 m. gruodžio mėn. su pasitenkinimu gyvenimo kokybe 2023 m. gruodžio mėn. proc.
 3. Gyventojų pasitenkinimo gyvenimo kokybe asmeninės savirealizacijos, gerovės, socialinės įtraukties srityse 2022 m., 2023 m., 2024 m. gruodžio mėn. palyginimas, proc.



1 diagrama



2 diagrama



3 diagrama

Rezultatų paaiškinimas

Rezultatų matavimas: procentais.

Tyrimo būdas: anketinė apklausa 2024 m. gruodžio mėn. naudojantis programa „Microsoft Forms“. Anketos saugomos el. būdu. Stebėjimas ir sunkią negalią turinčių gyventojų pasitenkinimo gyvenimo kokybe stebėjimo formos pildymas 2024 m. gruodžio mėn.

Rezultatai.

Tyrimo dalyviai: 14 paslaugų gavėjų pasitenkinimą gyvenimo kokybe vertino artimieji. 10 gyventojų į anketos klausimus atsakė savarankiškai, darbuotojams perskaitant anketos klausimus. 22 gyventojams pasitenkinimą gyvenimo kokybe vertino darbuotojų komanda. Į anketą neatsakė 7 paslaugų gavėjų artimieji.

Iš viso įstaigoje ilgalaikės socialinės globos paslaugos teikiamos 53 gyventojams.

1 diagramoje pateiktas visų, išskyrus sunkią negalią turinčių paslaugų gavėjų, pasitenkinimo gyvenimo kokybe rezultatai 2024 m. gruodžio mėn.

2 diagramoje matyti sunkią negalią turinčių gyventojų, kurių pasitenkinimas gyvenimo kokybe buvo stebimas ir fiksuojamas formose, pasitenkinimo gyvenimo kokybe rezultatai 2023 m. gruodžio mėn. ir 2024 m. gruodžio mėn. Remiantis 2023 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., 2023 m. ir 2024 m. visų gyventojų pasitenkinimo gyvenimo kokybe asmeninės savirealizacijos, gerovės, socialinės įtraukties 3 m. laikotarpio palyginimas procentais.

1 diagrama atskleidžia, kad gyventojų pasitenkinimas gyvenimo kokybe 2024 m. gana aukštas, todėl galima daryti išvadą, kad įstaigoje dedamos pakankamos pastangos užtikrinti gerą gyvenimo kokybę.

Analizuojant 2 diagramą matyti, jog sunkią negalią turinčių gyventojų pasitenkinimas gyvenimo kokybe 2024 m. gruodžio mėn. lyginant su 2023 m. gruodžio mėn. padidėjo asmeninės savirealizacijos srityje, gerovės – žymiai padidėjo, socialinės įtraukties – nežymiai padidėjo.

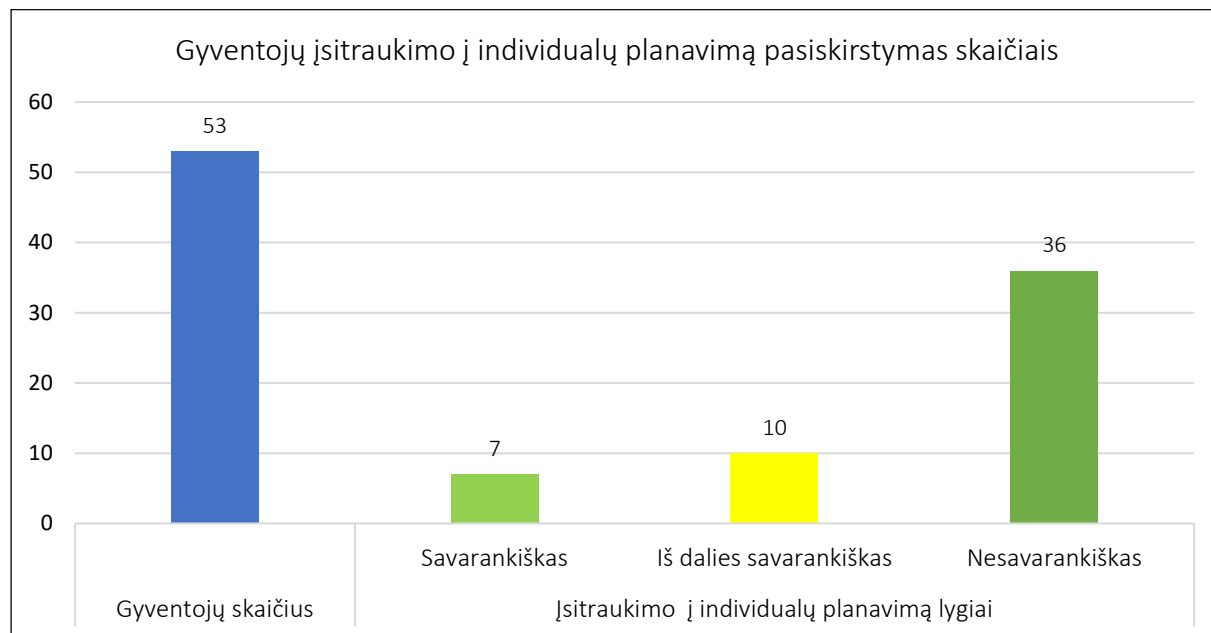
3 diagramoje pateikti 3 pastarųjų metų gyventojų pasitenkinimo gyvenimo kokybe rezultatai. Lyginant 3 metų rezultatus, pastebėtas gyventojų pasitenkinimo gyvenimo kokybe didėjimas 2024 m. asmeninės savirealizacijos ir gerovės srityse, tačiau išaugo nepatenkintų socialine įtrauktimi procentas (2022 m. – 7 proc., 2023 m. – 3 proc., 2024 m. – 8 proc.)

Siekiant gerinti gyventojų pasitenkinimą gyvenimo kokybe, tikslinga įgyvendinti šias tobulinimo priemones:

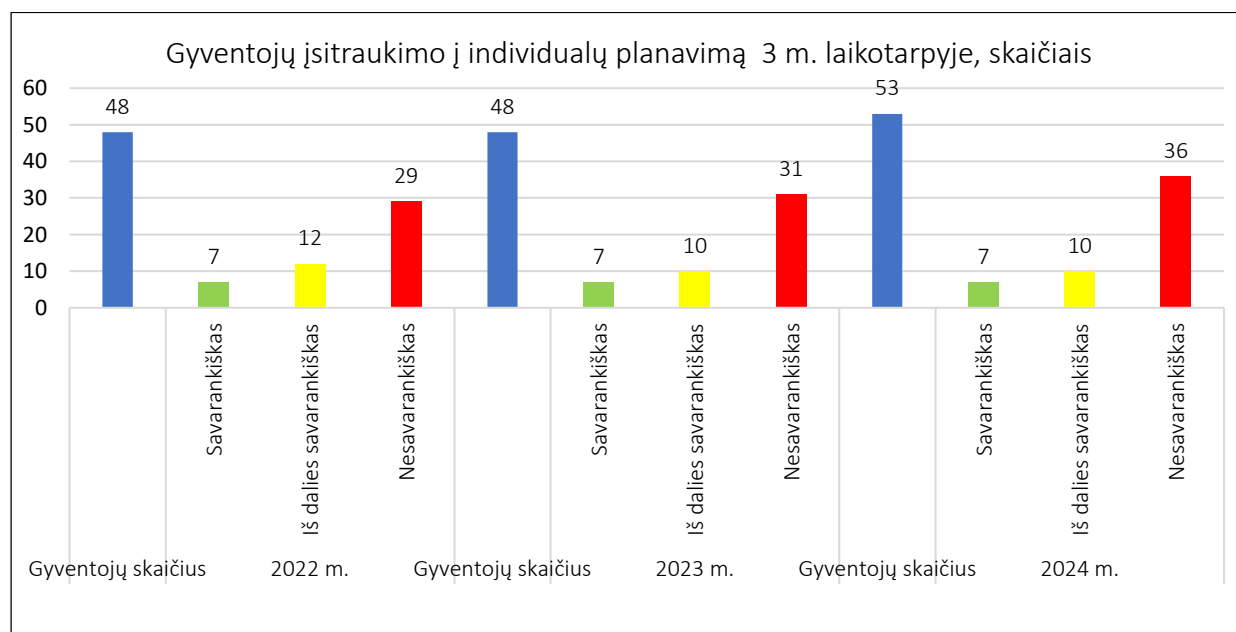
- išsiaiškinti, kodėl nepavyko įgyvendinti gyventojų išsikeltų tikslų socialinės įtraukties srityje 2024 m. ir imtis priemonių jiems įgyvendinti 2025 m.

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.

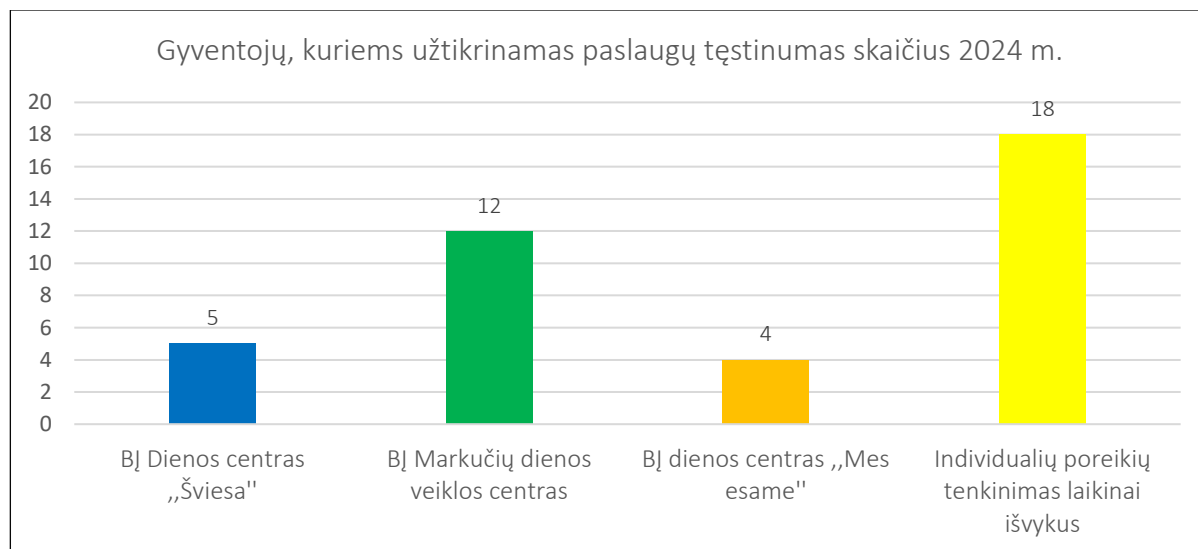
Tyrimo būdas: gyventojų Individualių socialinės globos planų priedų, kuriuose pažymėtas gyventojų įsitraukimas į ISGP rengimą, analizė

Rezultatai.

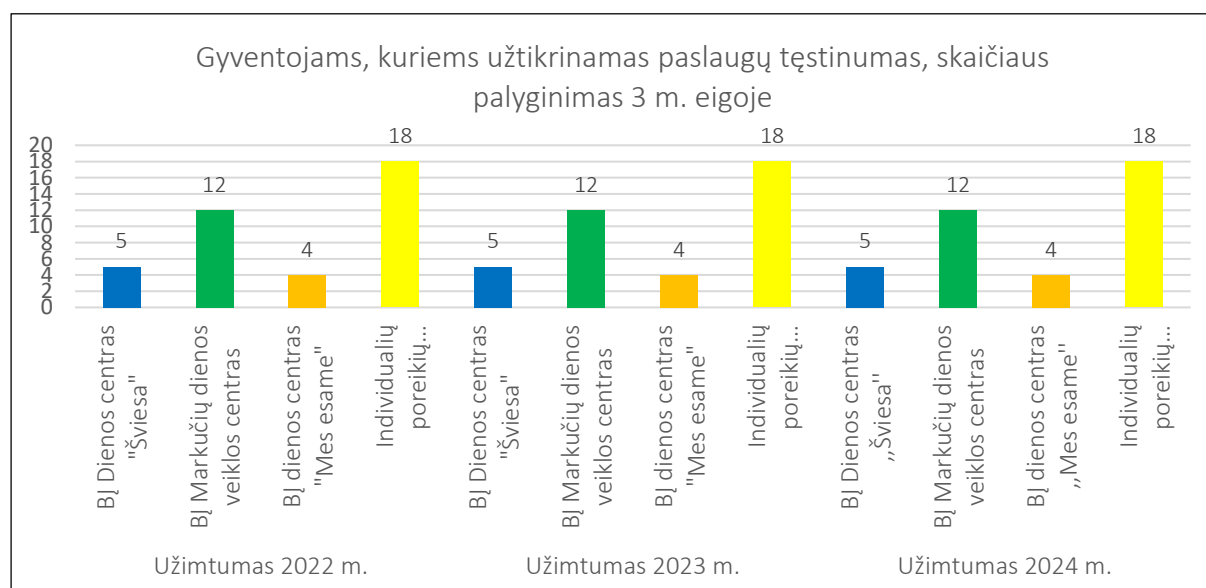
1 diagramoje matyti gyventojų įsitraukimo į ISGP rengimą 2024 m. lygiai: 7 gyventojai patys išreiškė savo poreikius, norus bei kaip pasiekti jų įgyvendinimo, 10 gyventojų padėjo jų artimieji arba darbuotojai, 36 gyventojų ISGP parengė socialiniai darbuotojai.

2 diagramoje pateikti 3 metų laikotarpio paslaugų gavėjų įsitraukimo į individualų planavimą rezultatai. Diagrama atskleidžia, kad 2022 m., 2023 m. ir 2024 m. savarankiškai išreiškusių savo poreikius ir prisidėjusių prie ISGP rengimo išliko panašus.

Kriterijus Nr. 36: 1. Įvertinimo rezultatai: kokia apimtimi organizacija užtikrina paslaugų teikimo tęstinumą?
2. Gyventojų paslaugų tęstinumo užtikrinimas užimtumo ir laikino išvykimo pas artimuosius (globėjus, gimines, draugus) metu



1 diagrama



2 diagrama

Rezultatų paaiškinimas

Rezultatų matavimas: skaičiais.

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

Rezultatai.

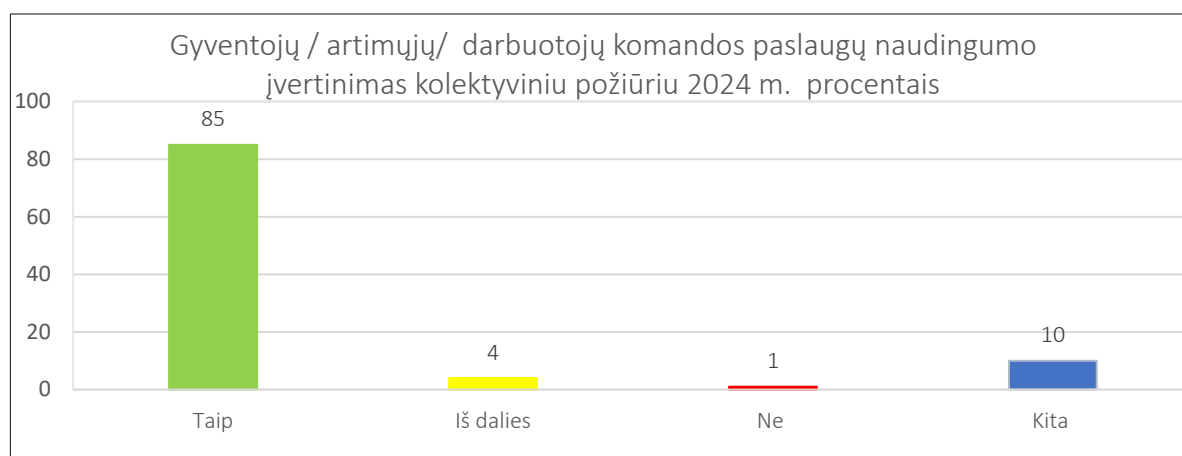
1 diagramoje pateikti duomenys apie gyventojams reikalingų paslaugų tęstinumo užtikrinimą 2024 m. už įstaigos ribų remiantis suteiktų paslaugų aprašymais.

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.

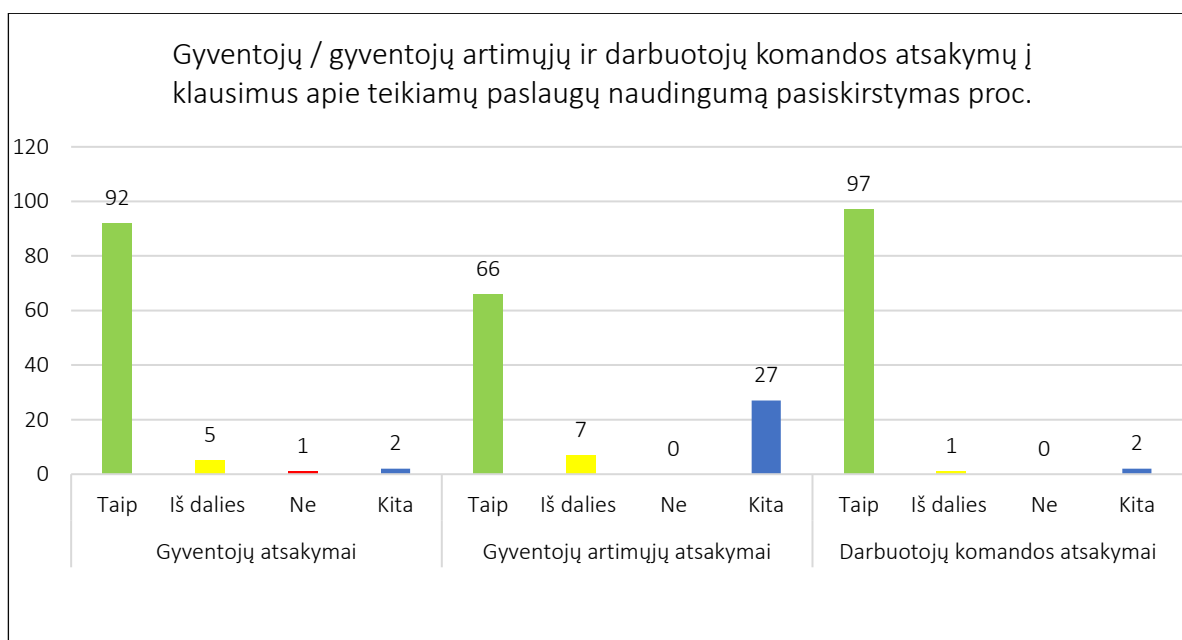
2 diagramoje matyti paskutinių 3 metų gyventojų skaičiaus, kuriems užtikrinamas paslaugų tęstinumas, palyginimas. Diagrama atskleidžia, kad paslaugų gavėjų skaičius, kuriems užtikrinamas paslaugų tęstinumas dienos centruose ar laikinai išvykus iš įstaigos aplankyti savo artimųjų, nesikeitė.

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

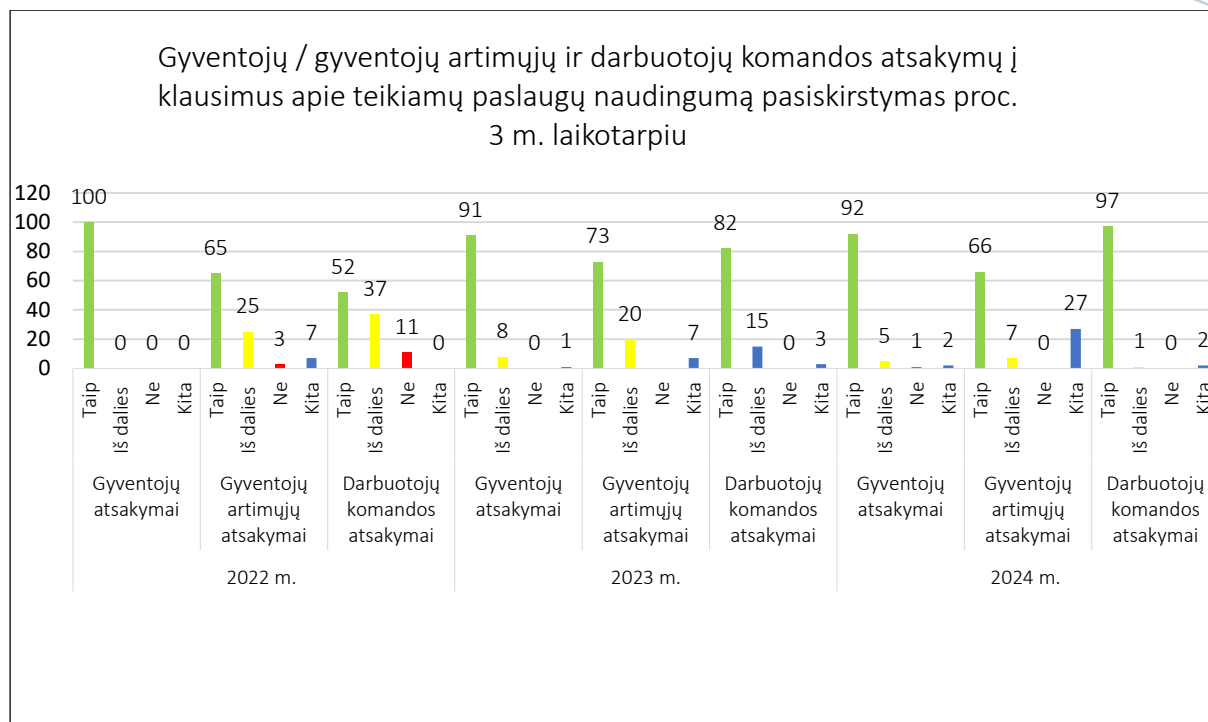
1. Rodikliai 1. Gyventojų / gyventojų artimųjų / darbuotojų komandos, įvertinusios teikiamų paslaugų naudą gyventojams, procentinė išraiška kolektyviniu požiūriu 2024 m.
2. Gyventojų / gyventojų artimųjų / darbuotojų komandos, įvertinusios teikiamų paslaugų naudą, pasiskirstymas procentais
3. Gyventojų / gyventojų artimųjų / darbuotojų komandos, įvertinusios teikiamų paslaugų naudą, gyventojams 3 m. laikotarpiu procentinės išraiškos palyginimas kolektyviniu požiūriu
4. Paslaugų naudos procentinė išraiška, įvertinus teikiamų paslaugų naudą gyventojams, individualiu požiūriu



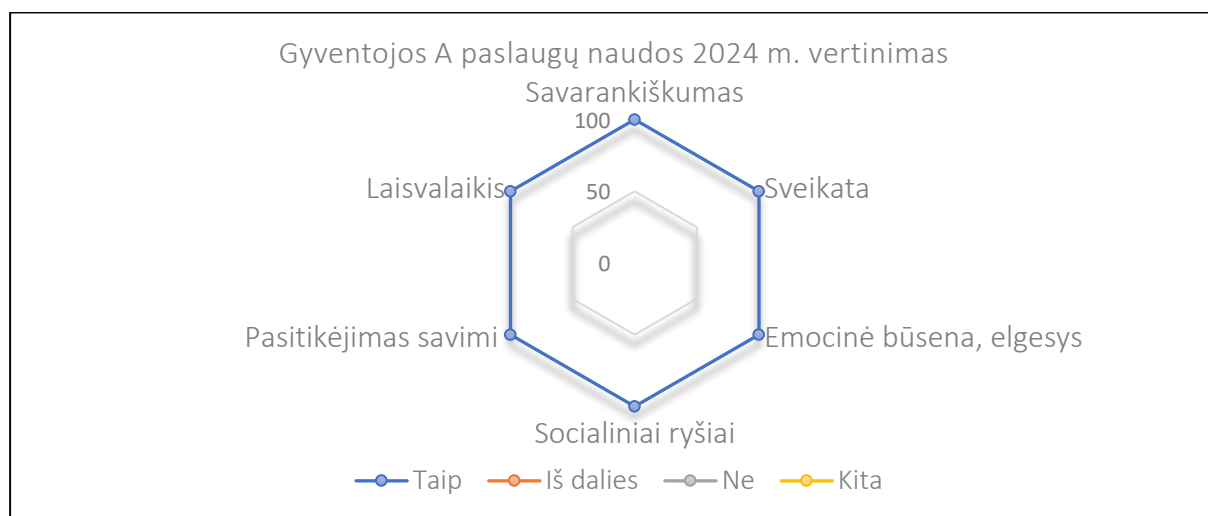
1 diagrama



2 diagrama



3 diagrama



4 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: 10 gyventojų, kurie buvo pajėgūs atsakyti į anketos klausimus ir 14 gyventojų, kurie nebuvo pajėgūs atsakyti į anketos klausimus, artimieji. 23 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 53 gyventojams.

1 diagramoje pateiktas bendras paslaugų naudingumo įvertinimas 2024 m. procentais ir matyti, kad paslaugų naudingumas vertinamas aukštai – 85 proc.

2 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 laisvalaikio, palaikant / pagerinant socialinius įgūdžius, emocinę būseną / elgesį ir sveikatą.

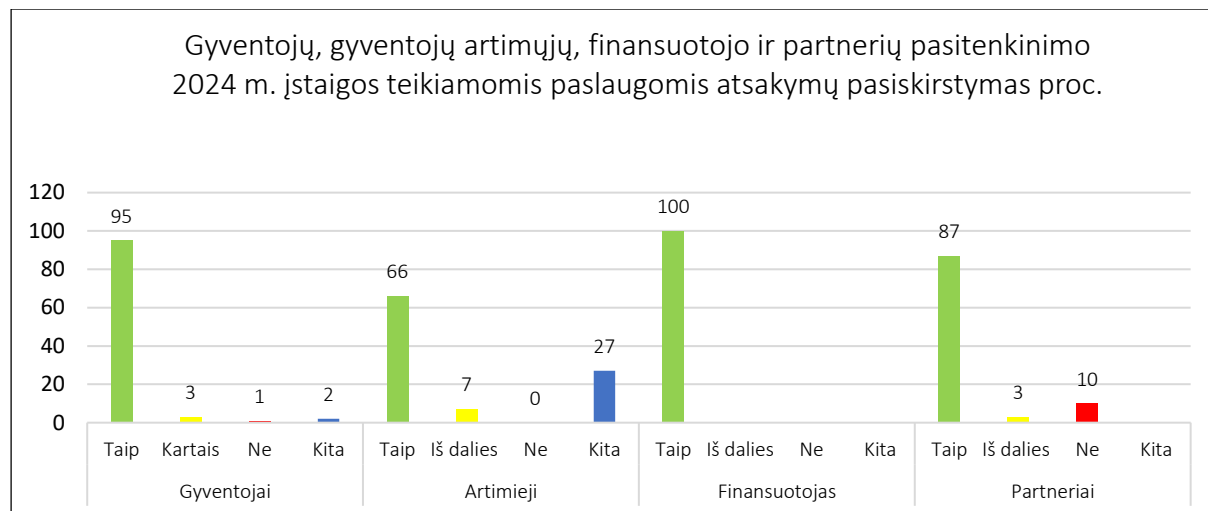
92 proc. gyventojų, 66 proc. gyventojų artimųjų ir 97 proc. darbuotojų komandos narių nurodė, kad įstaigoje teikiamos paslaugos buvo naudingos gyventojams.

3 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 2024 m. sumažėjo lyginant su 2023 m. vertinimo rezultatais. Didžioji dalis darbuotojų 3 metų laikotarpiu teiktas paslaugas gyventojams laiko naudingomis. Diagramoje matyti, jog 2024 m. išaugo darbuotojų, kurie vertina paslaugas kaip naudingas paslaugų gavėjams, procentas (97 proc.) lyginant su 2023 m. (82 proc.) ir 2022 m. (52 proc.).

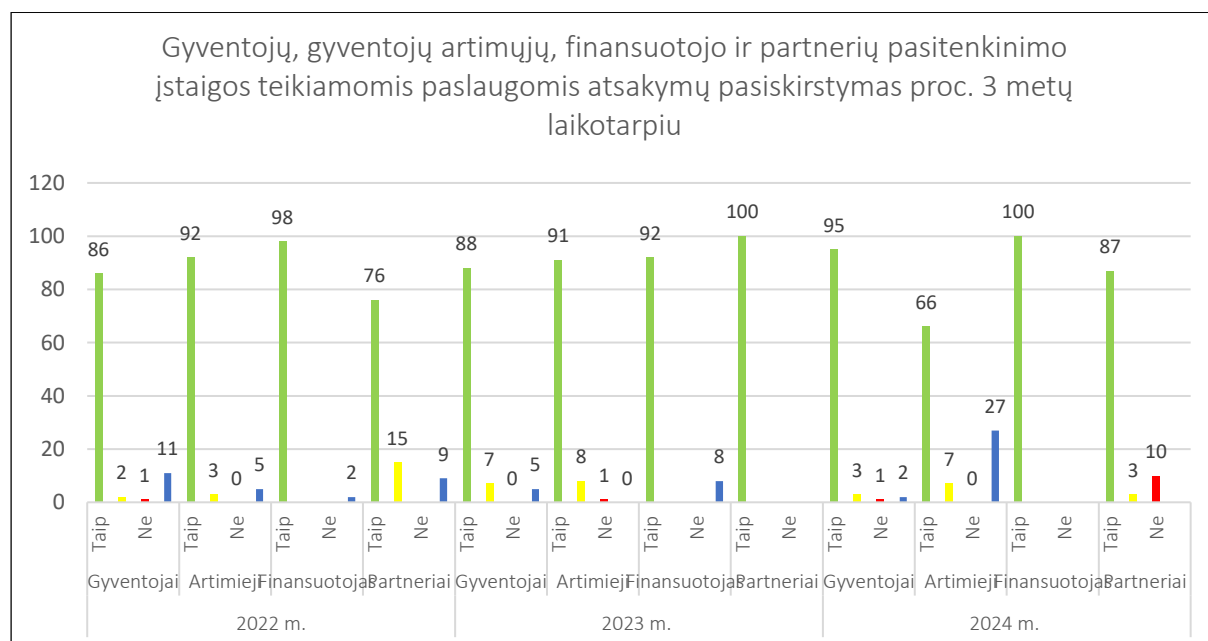
4 diagramoje pateiktas paslaugų naudingumas procentais gyventojui A. Visas teikiamas paslaugas gyventojas įvertino kaip naudingas.

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: 10 gyventojų, kurie buvo pajėgūs atsakyti į anketos klausimus ir 14 gyventojų, kurie nebuvo pajėgūs atsakyti į anketos klausimus, artimieji. 22 gyventojų atstovavo darbuotojų komanda ir atsakė į anketos klausimus.

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

1 diagrama atskleidžia, kad 2024 m. teikiamomis paslaugomis patenkinti 95 proc. paslaugų gavėjų ir 87 proc. apklaustųjų dalyvavusių partnerių, tačiau pastebimas mažesnis paslaugų gavėjų artimųjų pasitenkinimas teikiamomis paslaugomis. 66 proc. artimųjų patenkinti, 7 proc. – „iš dalies patenkinti“ paslaugomis. Nors nei vienas artimasis nepažymėjo, kad yra nepatenkinti teikiamomis paslaugomis, 27 proc. nurodė „kita“. Iš pateiktos diagramos matyti, jog finansuotojo atstovai teikiamas paslaugas įvertino labai gerai – 100 proc.

2 diagramoje pateiktas suinteresuotų šalių pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis palyginimas 3 m. laikotarpiu. 2022 m., 2023 m., 2024 m. finansuotojo atstovo, gyventojų, partnerių pasitenkinimas teikiamomis paslaugomis išlieka aukštas, tačiau sumažėjo gyventojų artimųjų pasitenkinimas teikiamomis paslaugomis 2024 m. Dalis sunkią negalią turinčių paslaugų gavėjų, gyvenusių adresu Rukeliškių g. 44, 2024 m. persikėlė į naujai įkurtus Specializuotos slaugos ir socialinės globos namus adresu A. Kojelavičiaus g. 129. Tai galėjo lemti paslaugų gavėjų artimųjų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis sumažėjimą, nes paslaugų teikimo vieta adresu Rukeliškių g. 44, buvo vertinama kaip palankesnė (dėl miško, šalia esančios upės). Finansuotojo atstovų vertinimas išlieka toks pats aukštas – 2022 m. 98 proc., 2023 m. 92 proc., o 2024 m. finansuotojo atstovai teikiamas paslaugas įvertino visu 100 proc.

Gyventojų artimųjų anketoje buvo prašoma pažymėti kaip jie galėtų prisidėti prie paslaugų gerinimo.

Gyventojų artimieji, kurie pažymėjo jog yra patenkinti teikiamomis paslaugomis „iš dalies“, anketoje nurodė savo pastebėjimus, pageidavimus: „vidaus aplinka yra gera, neskaitant geležinės lovos, bet išėjus iš pastato... Gatvė ir dulkių debesys, o kur pasivaikščioti...“, „mano artimajam yra ignoruotas laisvalaikio organizavimas, sėdi savo kambaryje ir niekuo nesirūpina“. Keli artimieji pažymėjo, kad „galiu dalyvauti susitikimuose su darbuotojais siekiant išsigryninti veiklas X gyventojai ir jei tai susiję su atitinkamų priemonių įsigijimu, prisidėti prie jų įsigijimo“, „dažniau paskambinti ir informuoti apie emocinę būklę kaip laikosi, kaip sveikata“, „skalbiant rūbus prieš tai pasirinkti programą, kad nesusiveltų rūbai“.

Keli paslaugų gavėjų artimieji nurodė, kaip jie asmeniškai galėtų prisidėti prie paslaugų pagerinimo: „galiu dalyvauti susitikimuose su darbuotojais, siekiant išsigryninti veiklas X gyventojai ir jei tai susiję su atitinkamų priemonių įsigijimu, prisidėti prie jų įsigijimo“, „dažniau paskambinti ir informuoti apie emocinę būklę kaip laikosi, kaip sveikata“.

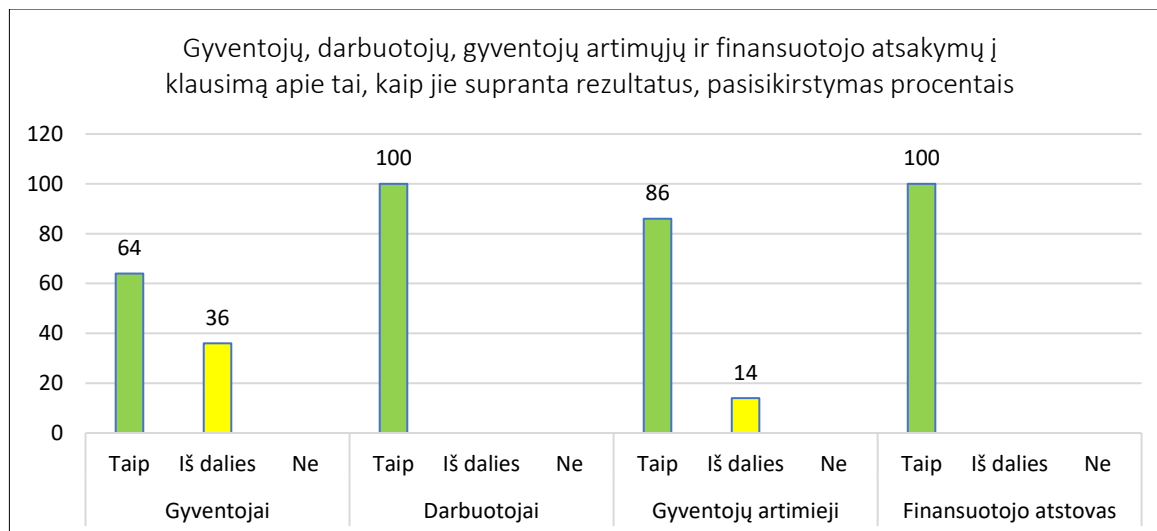
Partneriai pateikė pasiūlymą kaip pagerinti mūsų partnerystę: „Galima būtų gauti daugiau info, kaip VIKO galėtų prisidėti prie darbuotojų kompetencijų stiprinimo, o gal ir mokslinių tyrimų atlikimo“, „Daugiau bendrų veiklų paslaugų gavėjams; bendri mokymai bei dalijimasis gerąja praktika“, „IKO galėtų prisidėti prie darbuotojų kompetencijų stiprinimo, vykdyti užsakomuosius tyrimus ir jų rezultatais dalytis su įstaiga. Galbūt yra aktualių temų, kurių pagrindu studentai galėtų atlikti baigiamojo darbo tyrimus...“

Partneriai taip pat pateikė atsiliepimą apie partnerystę su įstaiga: „BĮ "Valakampių socialinių paslaugų namai" gyventojai - mūsų tikslinė grupė. Tad džiaugiamės galėdami pasiūlyti jiems savo paslaugas“, „Tik pasidžiaugti, kad turime nuostabią kolegų komanda. Ačiū Jums“.

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 2024 m. rezultatus naudojantis programa „Microsoft Forms“ ir popierine forma. Anketos saugomos el. būdu.

19 darbuotojų atsakė į klausimą „Ar Jūs supratote įstaigos 2024 m. ilgalaikės socialinės globos rezultatus?“. „Taip“ atsakė 100 proc. darbuotojų.

11 įstaigos gyventojų buvo supažindinti su 2024 metų ilgalaikės socialinės globos rezultatais jiems paaiškinant rezultatus suprantama kalba bei skaidrių pagalba. Po pristatymo 11 gyventojų patys arba su darbuotojo pagalba atsakė į anketos klausimą „Ar Jūs supratote apie ką buvo kalbama per pristatymą?“ ir 64 proc. atsakė „taip“. Gyventojai, atsakydami į klausimą kas labiausiai įsiminė iš pristatymo, paminėjo: „pasiūlymai labiausiai patiko, kad įgyvendino mano pasiūlymą nuvažiuoti į kavinę. Gražūs paveikslėliai spalvoti patiko taip pat, mūsų teisių užtikrinimas, įgalinimas, gyvenimo kokybė ir kad darbuotojai nuolat mokosi“. 91 proc. gyventojų nurodė, kad rezultatų pristatymas buvo įdomus, „Patiko pristatymas, Taip labai patiko gražūs paveikslukai“. Gyventojų artimiesiems ir globėjams (iš viso 27) buvo išsiųsti 2024 m. Įstaigos ilgalaikės socialinės globos rezultatai.

Siekiant išsiaiškinti, ar artimieji ir globėjai suprato rezultatus, buvo sudaryta anketa ir paprašyta ją užpildyti. Gauti atsakymai iš 7 respondentų (50 proc.). Į klausimą „Ar Jūs supratote įstaigos 2024 m. ilgalaikės socialinės globos rezultatus?“, teigiamai atsakė 6 respondentų (90 proc.), 1 atsakė „iš dalies“ (10 proc.). Buvo pateiktas 1 komentaras, kad „Globėjai ir tėvai įtakos rezultatams neturi.“ Į klausimą „Kokie, Jūsų nuomone, svarbiausi 2024 m. rezultatai teikiant ilgalaikę globą?“ atsakę respondentai paminėjo: „Gyventojų / gyventojų artimųjų ir darbuotojų komandos bendradarbiavimas“, „Veikti savarankiškai, užtikrina gyventojų teises, įgyti naujų įgūdžių, savarankiškumas“.

Finansuotojo atstovas įstaigos rezultatus suprato.

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

Lyginimasis su kitomis įstaigomis

		Įgyvendinimas	
Eil. Nr.	Lyginimosi sritis	BĮ Valakampių socialinių paslaugų namai	BĮ „Vilniaus Lakštingalos namai“ Grupinių gyvenimo namai
1.	Principo „Orientacija į asmenį“ įgyvendinimas, poreikių patenkinimo užtikrinimas, atsižvelgimas į pageidavimus	Sudarytos sąlygos pagal poreikį ir galimybes įsigyti norimą daiktą, maisto produktų. Sudarytos sąlygos rinktis perkamų baldų spalvą, dizainą.	Paslaugų gavėjai patys planuoja pirkinius.
2.	Kasdienių buitinių įgūdžių / savarankiškumo palaikymas / skatinimas	Sudarytos sąlygos palaikyti / stiprinti maisto gaminimo įgūdžius.	Paslaugų gavėjai sudaro dienos meniu (valgiaraštį) ir savarankiškai gamina maistą.
3.	Gyvenamoji aplinka, teisės pasirinkti su kuo gyventi, užtikrinimas	Atsižvelgiama į pageidavimus su kuo paslaugų gavėjas nori gyventi.	Paslaugų gavėjai gyvena vienviečiuose kambariuose.
4.	Individualus socialinės globos planas (ISGP)	Kiekvienais metais gyventojui sudaromas ISGP ir „Norų knyga“.	Kartą metuose arba dažniau, pagal poreikį, peržiūrimi kiekvieno paslaugų gavėjo orientuoti į asmenį planai, pildomi nuolat, pagal individualius poreikius.
5.	Laisvalaikio veiklų / užimtumo organizavimas atsižvelgiant į gyventojų poreikius ir norus	Taikoma individualizuota dienotvarkė paslaugų gavėjams. Išreiškus poreikį, vykstama į mieste vykstančius renginius ir kitas laisvalaikio praleidimo vietas. Laisvalaikis organizuojamas lanksčiai, atsižvelgiant į gyventojų nuotaiką, psichinę sveikatą ir motyvaciją.	Paslaugų gavėjai savarankiškai renkasi laisvalaikio praleidimo būdus, kurie įtraukiami į asmens planą. Didelis dėmesys skiriamas paslaugų gavėjų užimtumui: 6 paslaugų gavėjai lanko Verslo ir svetingumo profesinės karjeros centrą (VESK), 1 – Vilniaus šilo ugdymo centrą, 2 – Valakupių reabilitacijos centrą. Sudaryta galimybė kartą per savaitę dalyvauti meno užsiėmimuose.
6.	Personas (kvalifikacija)	Darbuotojai nuolat tobulina savo kompetencijas mokymuose, seminaruose, konferencijose.	Darbuotojai nuolat tobulina savo kompetencijas mokymuose, seminaruose, konferencijose.