



EQUASS KOKYBĖS SISTEMOS REZULTATŲ ANALIZĖ
MARIJAMPOLĖS SPECIALIŲJŲ SOCIALINĖS GLOBOS NAMŲ
PUŠYNO GRUPINIO GYVENIMO NAMUOSE
UŽ 2021 M.

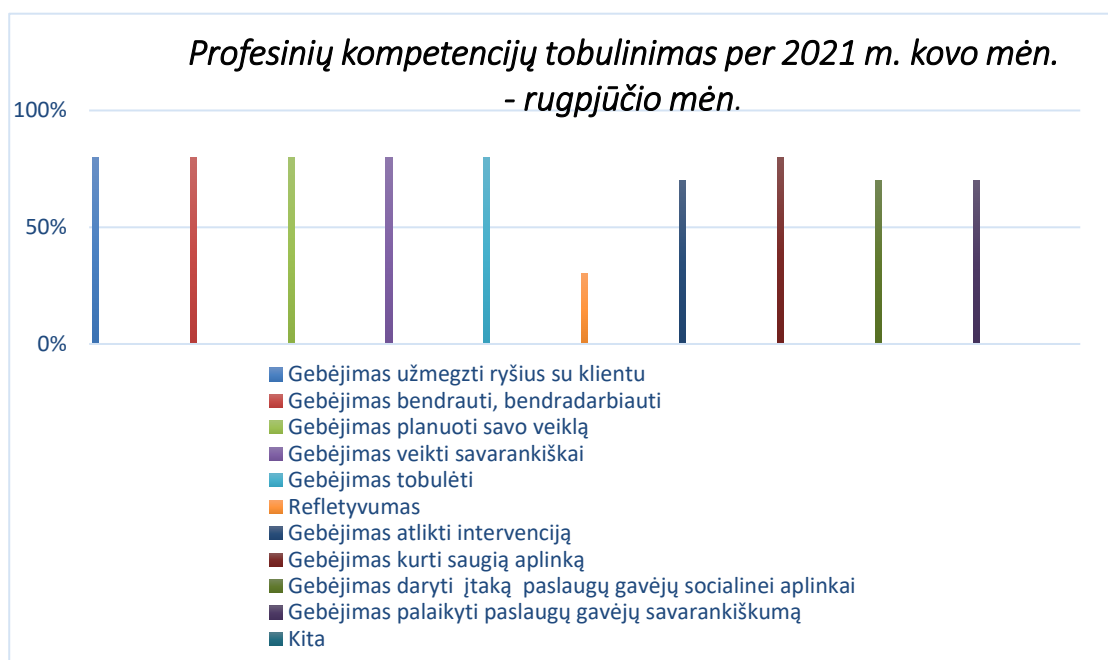
MARIJAMPOLĖS SPECIALIEJI SOCIALINĖS GLOBOS NAMAI

PUŠYNO GRUPINIO GYVENIMO NAMŲ REZULTATAI

REZULTATAI, KURIE PARODO SOCIALINĖS GLOBOS INSTITUCIJOJE PASLAUGAS TEIKIANČIŲ DARBUOTOJŲ MOKYMĄSI IR TOBULĖJIMĄ

- 9 KRITERIJUS: Socialinių paslaugų teikėjas taiko personalo kvalifikacijos kėlimo priemones remdamasis asmeniniu ugdymosi, nuolatinio mokymosi ir tobulėjimo planu.

1. **Rodiklis.** Darbuotojų, kurie per 2021 m. patobulino savo profesines kompetencijas pagal išskirtas sritis, procentinė dalis.



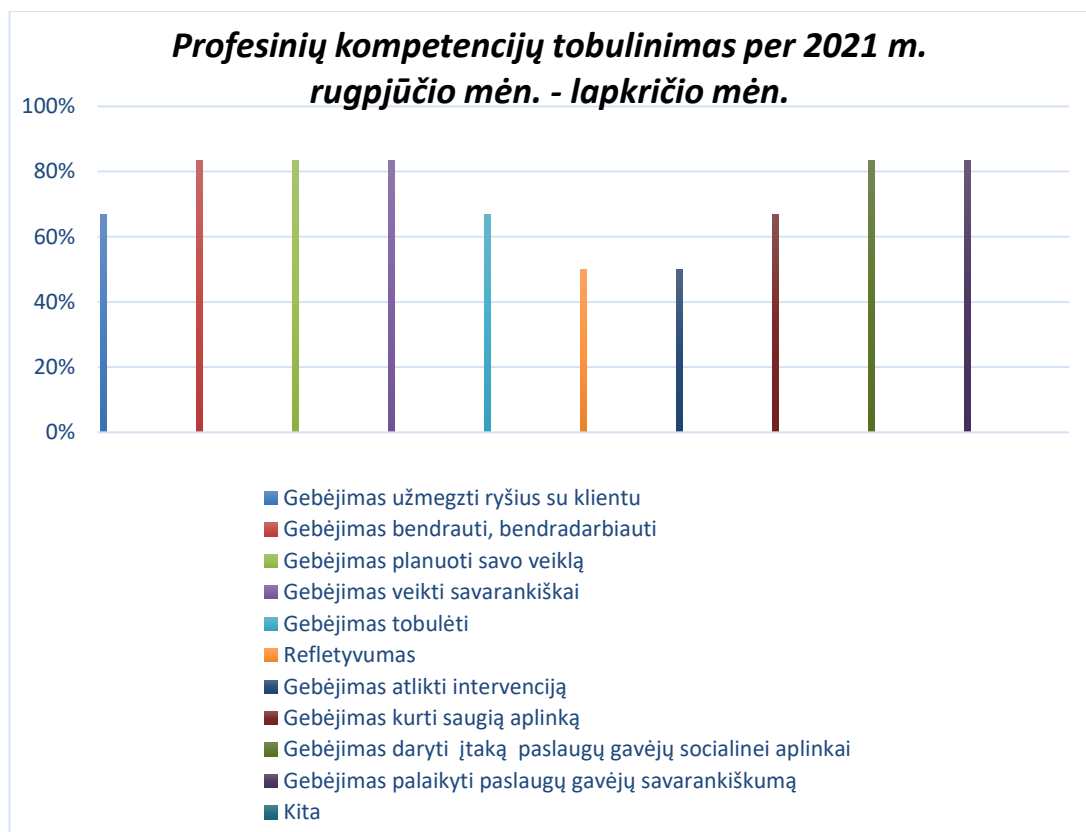
1 pav. Darbuotojų, kurie patobulino savo profesines kompetencijas pagal išskirtas sritis, procentinė dalis.

Anketinėje apklausoje dalyvavo 6 Pušyno grupinio namų (toliau – PGGN) darbuotojai, išsiaiškinti profesinėms kompetencijoms. Apklausos rezultatai aptariami su darbuotojais. Tiriemieji nurodė, kad šiais metais profesines kompetencijas patobulino tokiose srityse: 80 proc. darbuotojų patobulino gebėjimą užmegzti ryšius su klientu, 80 proc. patobulino gebėjimą bendrauti, bendradarbiauti, 80 proc. apklausos dalyvių geba labiau veikti savarankiškai, 30 proc. apklausos dalyvių labiau geba reflektuoti, 70 proc. darbuotojų išsiugdė gebėjimą atlikti intervenciją, 80 proc. gebėjimą kurti saugią aplinką, 70 proc. gebėjimą daryti įtaką paslaugų gavėjų socialinei aplinkai, bei palaikyti paslaugų gavėjų savarankiškumą.

Apibendrinant galima daryti išvadą, kad kompetencijos tobulinimo planas 2021 m. buvo veiksmingas, o sudarant kompetencijos tobulinimo planą 2022 metams reikalinga ieškoti mokymų, seminarų, kurių metu būtų labiau patobulintos šios kompetencijos - gebėjimas tobulinti reflektavimo įgūdį, gebėjimas atlikti intervenciją, gebėjimas daryti įtaką paslaugų gavėjų socialinei aplinkai, gebėjimas palaikyti paslaugų gavėjų savarankiškumą.

Tobulinimas: Sudaryti sąlygas darbuotojams nuolat gilinti žinias, skatinti asmeninį ugdymąsi ir tobulėjimą, neapsiribojant 16 val. kvalifikacijos kėlimu per metus. Skatinti po kvalifikacijos kėlimo mokymų darbuotojų įgytas žinias ir metodus taikyti

praktikoje, pasidalinant ir pristatant įgytas naujoves su bendruomene.



2 pav. Darbuotojų, kurie patobulino savo profesines kompetencijas pagal išskirtas sritis, procentinė dalis

Anketinėje apklausoje dalyvavo 6 Pušyno grupinio gyvenimo namų (toliau – PGGN) darbuotojai, išsiaiškinti profesinėms kompetencijoms. Apklausos rezultatai aptariami su darbuotojais. Tiriemieji nurodė, kad šiais metais profesines kompetencijas patobulino tokiose srityse: 66,7% darbuotojų patobulino gebėjimą užmegzti ryšius su klientu, 83,3% gebėjimą planuoti savo veiklą, 66,7% gebėjimą tobulėti, 83,3% patobulino gebėjimą bendrauti, bendradarbiauti, 83,3% apklausos dalyvių geba labiau veikti savarankiškai, 50% apklausos dalyvių labiau geba reflektuoti, 50% darbuotojų išsiugdė gebėjimą atlikti intervenciją, 66,7% gebėjimą kurti saugią aplinką, 83,3% gebėjimą daryti įtaką paslaugų gavėjų socialinei aplinkai, ir 83,3% gebėjimą palaikyti paslaugų gavėjų savarankiškumą.

Apibendrinant galima daryti išvadą, kad kompetencijos tobulinimo planas 2021 m. buvo veiksmingas, lyginant rezultatų rodiklius su 2021 m. kovo mėn. – rugpjūčio mėn., matyti, kad PGGN darbuotojai patobulino savo kompetencijas beveik visose išvardintose srityse, o sudarant kompetencijos tobulinimo planą 2022 metams reikalinga ieškoti mokymų, seminarų, kurių metu būtų labiau patobulintos šios kompetencijos - gebėjimas tobulinti reflektavimo įgūdį, gebėjimas atlikti intervenciją, gebėjimas užmegzti ryšius su paslaugos gavėju, gebėjimas tobulėti, gebėjimas kurti saugią aplinką. Lyginant kovo – rugpjūčio mėn. rezultatus su rugpjūčio – lapkričio mėn. rezultatais, galima daryti išvadą, kad darbuotojai labiau patobulino bendravimo - bendradarbiavimo, veiklos planavimo įgūdžius, bei labiau geba daryti įtaką paslaugos gavėjui ir jo savarankiškumui.

Tobulinimas: 2022 m. numatyta apibrėžti kaip bus vertinama mokymų įtaka paslaugų kokybei, nurodant klausimus darbuotojams anketose apie kompetencijų tobulinimo ir paslaugų kokybės sąsajas.

REZULTATAI, KURIE PARODO GRUPINIŲ GYVENIMO NAMŲ GYVENTOJŲ TEISIŲ SKATINIMĄ IR UŽTIKRINIMĄ KASDIENIAME DARBE

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

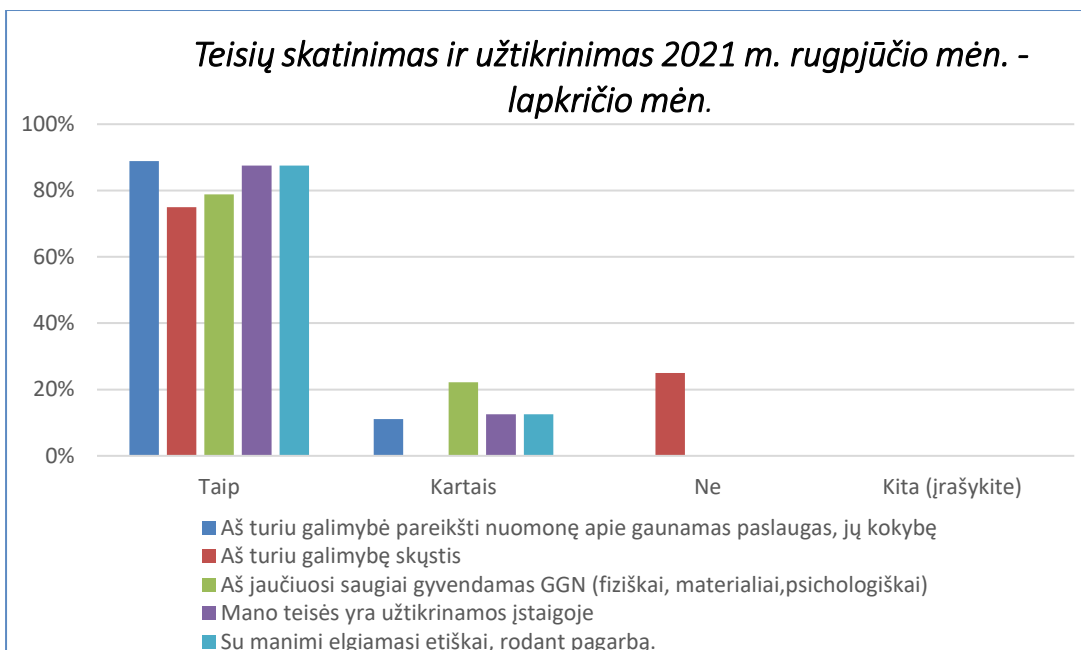
1. Rodiklis. paslaugų gavėjų vertinimų apie jų teisių užtikrinimą ir skatinimą pagal pasirinktas sritis per procentinę išraišką.



1 pav. Teisių skatinimas ir užtikrinimas 2021 m. kovo mėn. - rugpjūčio mėn.

Buvo apklausta 9 Pušyno grupinio gyvenimo namų gyventojai. Paslaugų gavėjų buvo prašoma įvertinti, kaip užtikrinamos teisės pasirenkant atsakymą „taip“, „kartais“, „ne“ ir „kita“. Buvo klausama: dėl galimybės turėjimo pareikšti nuomonę apie gaunamas paslaugas, jų kokybę, galimybę skųstis, saugumo jausmą gyvenant GGN, teisių užtikrinimą, elgesį kitų asmenų.

Iš diagramos matyti (žr. 1 pav.), kad 80% apklaustųjų pažymėjo, jog turi galimybę pareikšti nuomonę apie gaunamas paslaugas, jų kokybę, 20% pažymėjo, kad kartais turi šią galimybę. Apie galimybę skųstis 70% apklaustųjų pasirinko atsakymą „Taip“ ir 30% pasirinko atsakymą „Kartais“. Kaip matyti diagramoje, 80% gyventojų jaučiasi saugiai gyvendami PGGN. Kad teisės yra užtikrinamos ir yra elgiamasi etiškai, rodant pagarbą, net 80% apklaustųjų, mano, kad taip, ir tik 20% pasirinko atsakymą „Kartais“. Apibendrinant gautus rezultatus matyti, kad nebuvo paslaugų gavėjų neigiamų vertinimų dėl teisių užtikrinimo, tačiau vis dar yra kur tobulėti teisių užtikrinime, etiško elgesio, saugumo ir galimybės rinktis srityse.



2 pav. Teisių skatinimas ir užtikrinimas.

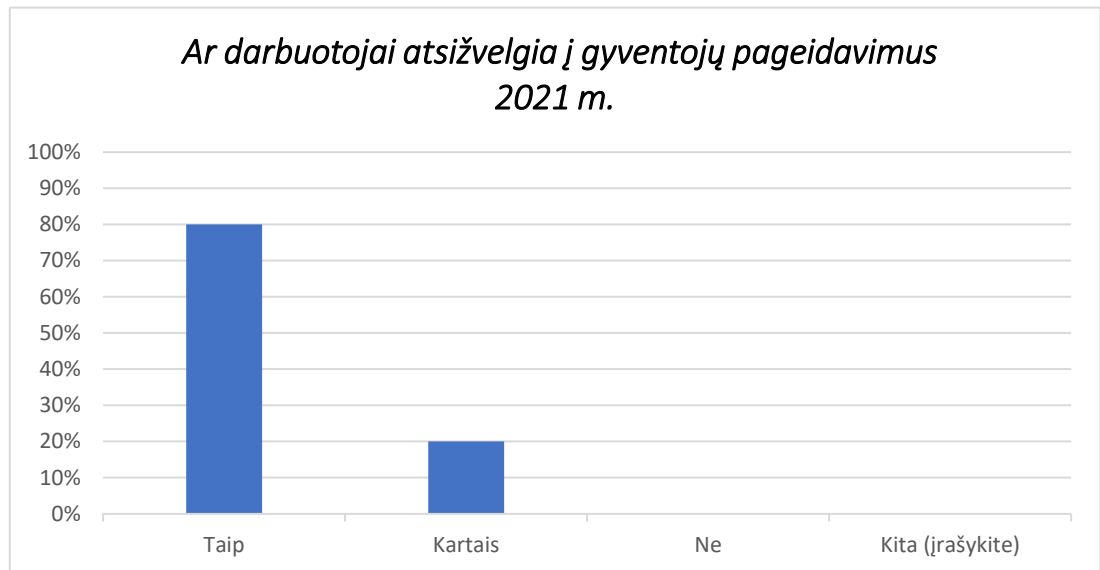
Buvo apklausta 9 Pušyno grupinio gyvenimo namų gyventojai. Paslaugų gavėjų buvo prašoma įvertinti, kaip užtikrinamos teisės pasirenkant atsakymą „taip“, „kartais“, „ne“ ir „kita“. Buvo klausama: dėl galimybės turėjimo pareikšti nuomonę apie gaunamas paslaugas, jų kokybę, galimybę skųstis, saugumo jausmą gyvenant PGGN, teisių užtikrinimą, elgesį kitų asmenų.

Iš diagramos matyti (žr. 2 pav.), kad 89% apklaustųjų pažymėjo, jog turi galimybę pareikšti nuomonę apie gaunamas paslaugas, jų kokybę, 11% pažymėjo, kad kartais turi šią galimybę.

Apie galimybę skųstis 75% apklaustųjų pasirinko atsakymą „Taip“ ir 25% pasirinko atsakymą „Ne“. Kaip matyti diagramoje, 79% gyventojų jaučiasi saugiai gyvendami PGGN. Kad teisės yra užtikrinamos ir yra elgiamasi etiškai, rodant pagarbą, net 88% apklaustųjų, mano, kad taip, ir tik 13% pasirinko atsakymą „Kartais“. Rezultatus lyginant su 2021 m. kovo mėn. – rugpjūčio mėn. matyti, kad 2021 m. rugpjūčio mėn. - lapkričio mėn. teisių skatinimas ir užtikrinimas procentaliai pagerėjęs visose srityse. Apibendrinant gautus rezultatus matyti, kad 25% pažymėjo, kad neturi galimybės skųstis, reikėtų efektyviau supažindinti paslaugų gavėjus su skundų tvarka, taip pat numatoma tobulinti teisių užtikrinimą, etiško elgesį, saugumą ir galimybę rinktis.

Tobulinimas: Su apklausos rezultatais supažindinti darbuotojus. Toliau numatoma individualiai ir susirinkimų metu informuoti bei vertinti, kiek paslaugų gavėjų žino savo teises, kaip jomis geba naudotis.

2. Rodiklis. Paslaugų gavėjų atsakymų dėl darbuotojų atsižvelgimo į jų pageidavimus pasiskirstymas procentine išraiška.



3 pav. Ar darbuotojai atsižvelgia į gyventojų pageidavimus?

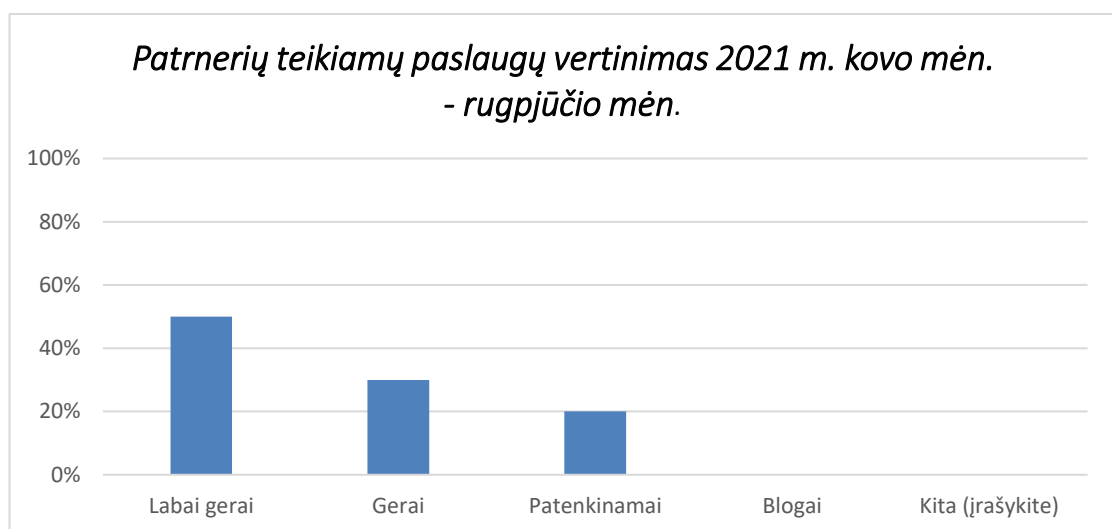
Anketoje apklausoje buvo klausama „Ar darbuotojai atsižvelgia į Jūsų pageidavimus?“. Iš 3 pav. matyti, kad 80% gyventojų teigia, jog darbuotojai atsižvelgia į jų norus, pageidavimus ir 20% teigia, kad kartais atsižvelgia. Galima daryti išvadą, kad darbuotojams reikėtų labiau atsižvelgti į gyventojų pageidavimus.

Tobulinimas: Rengiant 2022 m. paslaugų gavėjų ir jų artimųjų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis įvertinimą, būtina įdėmiau atsižvelgti į gyventojų pageidavimus, juos konkretizuojant ir dokumentuojant, pavyzdžiui „pageidavimų žurnalo“ pagalba, ir taip siekti racionalių sprendimo būdų iškilusioms problemoms.

REZULTATAI, KURIE PARODO ORGANIZACIJOS PARTNERYSČIŲ NAUDĄ

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

1. Rodiklis. Gyventojų įvertinimų apie įstaigos partnerio teikiamas paslaugas per 2021 m. pasiskirstymas procentais.



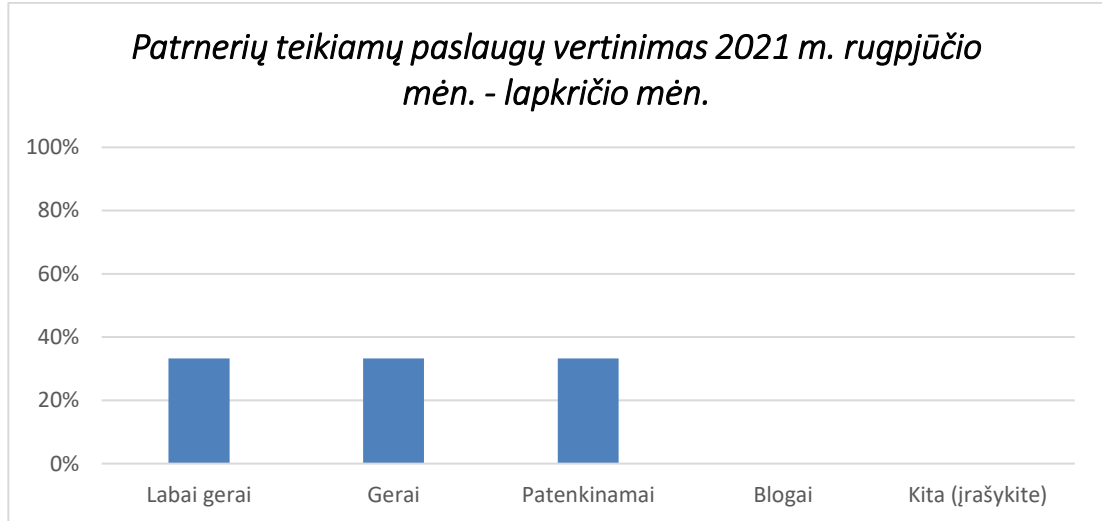
1 pav. Partnerio paslaugų vertinimas

Rezultatams gauti, pasirinkta Pušyno grupinio gyvenimo namų padalinio naudingiausias partneris – VŠĮ *Marijampolės* senjorų ir neįgalųjų dienos centras "Židinys". Grupinio gyvenimo namų padalinyje įstaigos partneris vykdo individualias socialinio darbuotojo, pagalbos priimančias sprendimus, konsultacijas: finansinių galimybių ir asmeninio turto, buitinių

įgūdžių, socialinių įgūdžių, lytiškumo klausimų sprendimo, kompiuterinio raštingumo, sveikatos klausimais.

Anketinėje apklausoje dalyvavo 9 Pušyno grupinio gyvenimo namų gyventojai.

Anketinėje apklausoje buvo prašoma pažymėti, kaip vertinate PGGN partnerio „Židinio“ teikiamas paslaugas. 50% apklaustųjų vertina labai gerai, 30% gerai ir 20% patenkinamai (žr. 1 pav.).



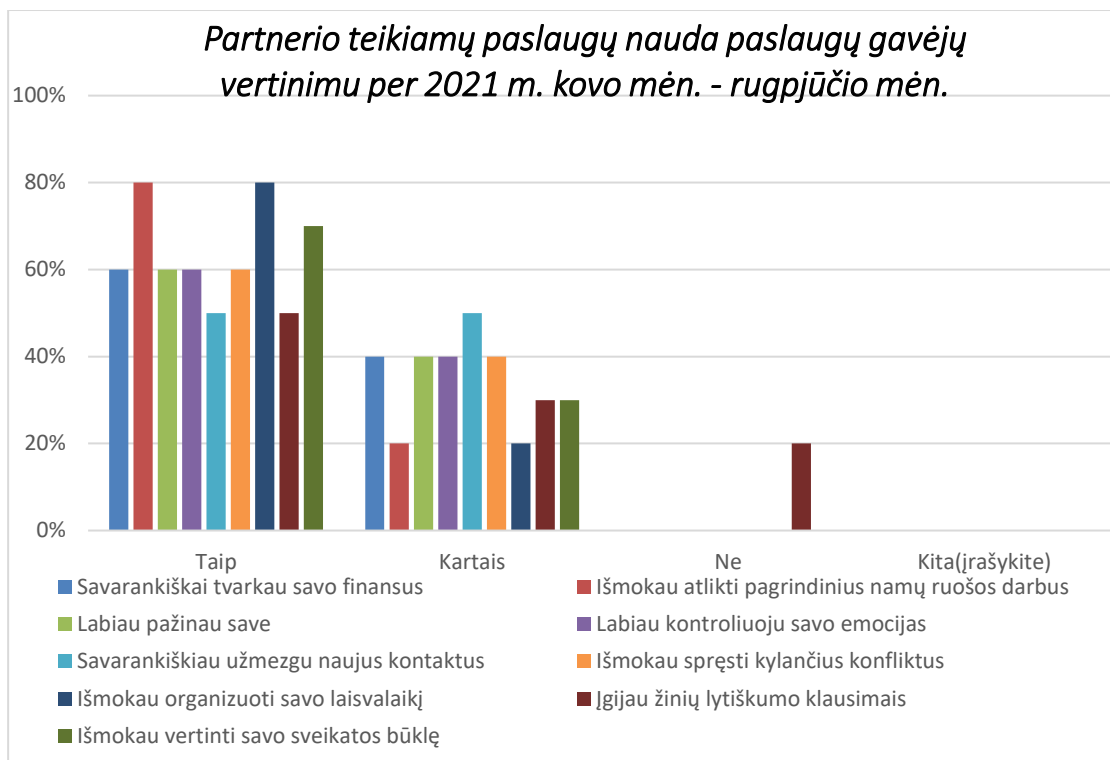
2 pav. Partnerio paslaugų vertinimas gyventojų požiūriu

Rezultatams gauti, pasirinkta Grupinio gyvenimo namų padalinio naudingiausias partneris – VŠĮ *Marijampolės* senjorų ir neįgaliųjų dienos centras "Židinys". Grupinio gyvenimo namų padalinyje įstaigos partneris vykdo individualias socialinio darbuotojo, pagalbos priimančias sprendimus, konsultacijas: finansinių galimybių ir asmeninio turto, buitinių įgūdžių, socialinių įgūdžių, lytiškumo klausimų sprendimo, kompiuterinio raštingumo, sveikatos klausimais.

Anketinėje apklausoje dalyvavo 9 Grupinio gyvenimo namų gyventojai.

Anketinėje apklausoje buvo prašoma pažymėti, kaip vertinate PGGN partnerio „Židinio“ teikiamas paslaugas. 33% apklaustųjų vertina labai gerai, 33% gerai ir 33% patenkinamai (žr. 2 pav.).

2. Rodiklis. Paslaugų gavėjų vertinimai apie partnerystės teikiamą naudą per 2021 m. procentine išraiška.

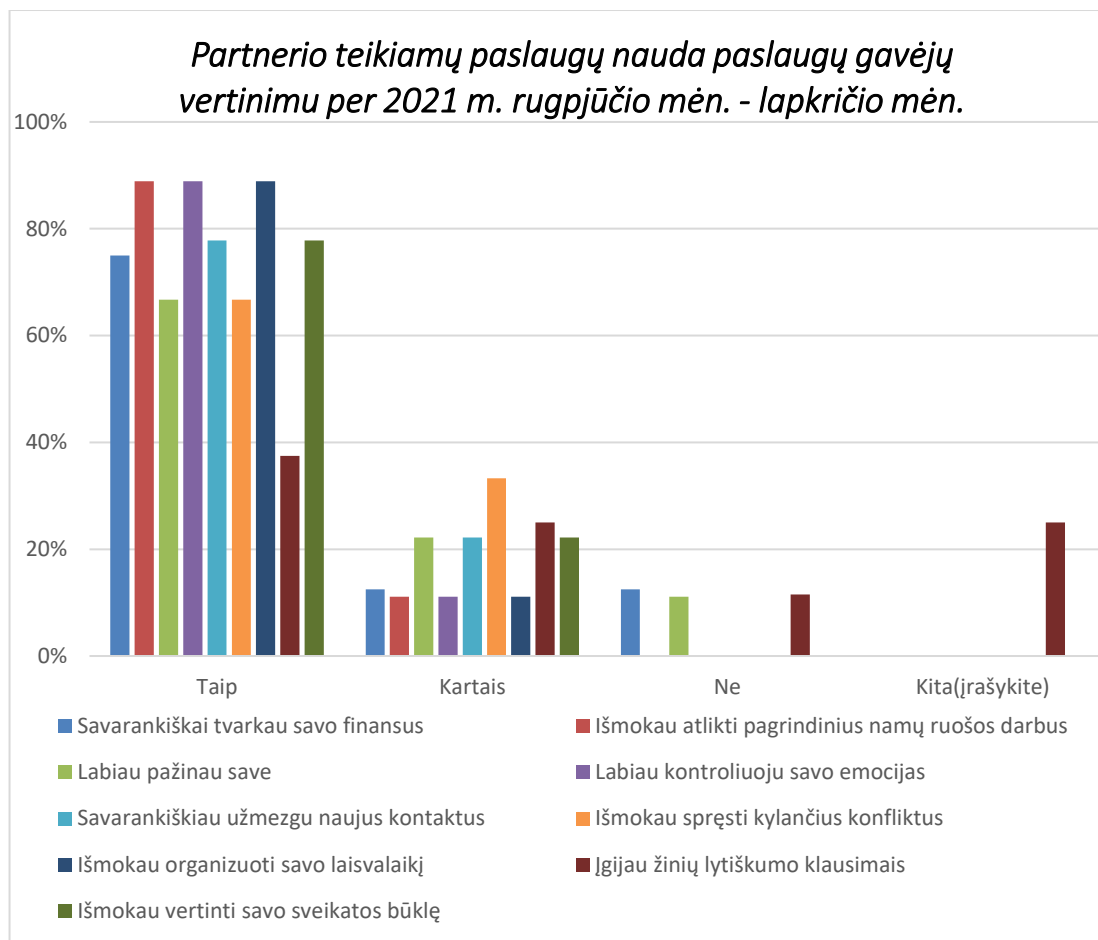


3 pav. Teikiamų paslaugų nauda 2021 m.

Anketoje buvo prašoma pažymėti, kokius įgūdžius paslaugos gavėjas patobulino, teikiant paslaugą partneriui. Dėl partnerio teikiamų paslaugų 80% paslaugos gavėjų išmoko atlikti pagrindinius namų ruošos darbus, bei organizuoti savo laisvalaikį. 70% išmoko vertinti savo sveikatos būklę, 60% paslaugų gavėjų savarankiškiau tvarko savo finansus, labiau pažino save, labiau kontroliuoja savo emocijas, konstruktyviau sprendžia kylančius konfliktus. 50% paslaugų gavėjų savarankiškiau užmezga naujus kontaktus, ir 50% įgijo žinių lytiškumo klausimais.

Apibendrinant gautus duomenis galima teigti, kad dėl partnerio teikiamų paslaugų, paslaugų gavėjai tapo savarankiškesni, labiau pažino save, išmoko valdyti emocijas ir konstruktyviau spręsti kylančius konfliktus.

Tobulinimas. Tobulinti konsultacijas namų ruošos klausimais, laisvalaikio praleidimo ir lytiškumo klausimais. Bus daugiau organizuojamos praktinės užduotys namų ruošos klausimais, sudaromos galimybės aktyvesniam laisvalaikio praleidimui, vyks intensyvesnė konsultacijos lytiškumo klausimais.



4 pav. Teikiamų paslaugų nauda.

Anketoje buvo prašoma pažymėti, kokius įgūdžius paslaugos gavėjas patobulino, teikiant paslaugą partneriui. Dėl partnerio teikiamų paslaugų 89% paslaugos gavėjų išmoko atlikti pagrindinius namų ruošos darbus, bei organizuoti savo laisvalaikį. 78% išmoko vertinti savo sveikatos būklę, 75% paslaugų gavėjų savarankiškiau tvarko savo finansus, 67% labiau pažino save, 89% labiau kontroliuoja savo emocijas, 67% konstruktyviau sprendžia kylančius konfliktus. 78% paslaugų gavėjų savarankiškiau užmezga naujus kontaktus, ir tik 38% įgijo žinių lytiškumo klausimais.

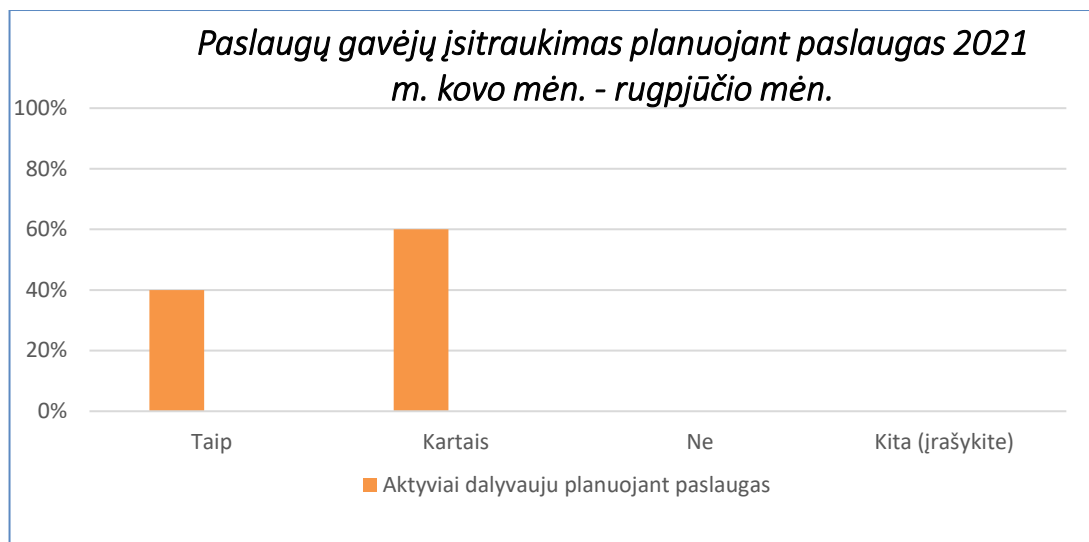
Apibendrinant gautus duomenis galima teigti, kad dėl partnerio teikiamų paslaugų, paslaugų gavėjai tapo savarankiškesni, labiau pažino save, išmoko valdyti emocijas ir konstruktyviau spręsti kylančius konfliktus. Lyginant su 2021 m. kovo mėn. - rugpjūčio mėn. dėl partnerio teikiamų paslaugų, paslaugų gavėjų nuomone, visose srityse rezultatai procentaliai pagerėjo. Galima daryti išvadą, kad partnerio teikiamos paslaugos naudingos paslaugų gavėjams.

Tobulinimas. Reikėtų tobulinti konsultacijas konfliktų sprendimo ir lytiškumo klausimais. Bus organizuojamos praktinės užduotys kaip konstruktyviai spręsti konfliktus, intensyvesnės konsultacijos lytiškumo klausimais.

REZULTATAI, KURIE PARODO PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮTRAUKIMĄ Į PASLAUGŲ PLANAVIMĄ, TEIKIMĄ IR VERTINIMĄ

- 27 KRITERIJUS: Socialinių paslaugų teikėjas įtraukia paslaugų gavėjus, kaip aktyvius dalyvius, į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą.

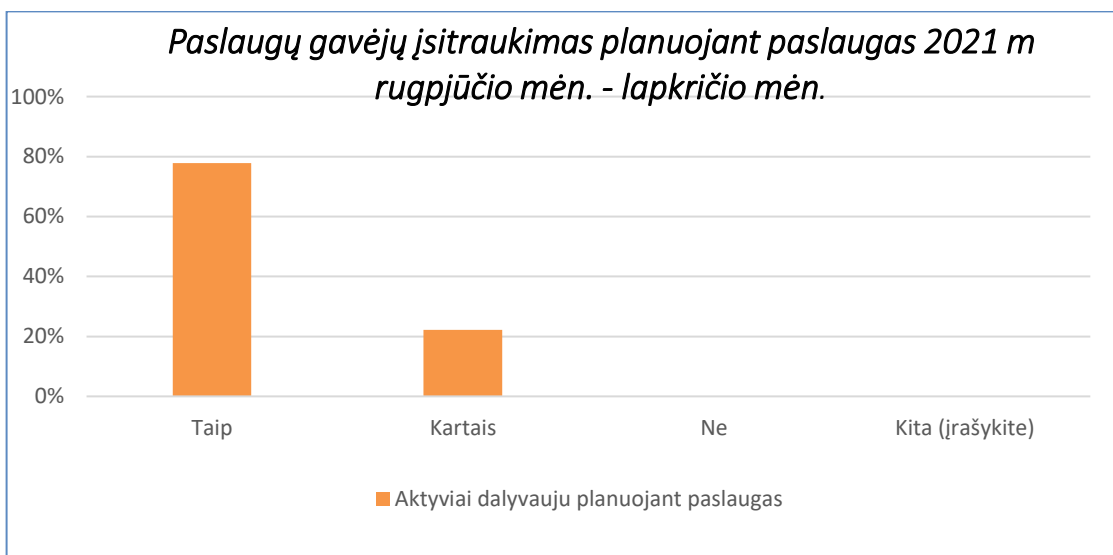
1. **Rodiklis.** Paslaugų gavėjų pateikti vertinimai apie jų įsitraukimą į paslaugų planavimą per 2021 m. procentine išraiška.



1 pav. Paslaugų gavėjų įsitraukimas planuojant paslaugas per 2021m.

Anketinėje apklausoje dalyvavo 9 Pušyno grupinio gyvenimo namų gyventojai, siekiant išsiaiškinti jų įsitraukimą į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą. Apklausos rezultatai aptariami su darbuotojais ir paslaugos gavėjais.

Diagrama rodo, kad aktyviai dalyvauja planuojant paslaugas 40 proc. Pušyno grupinio gyvenimo namų gyventojų, kartais aktyviai dalyvauja planuojant paslaugas 60 proc. paslaugos gavėjų. Apibendrinant galima teigti, kad trūksta paslaugų gavėjų įsitraukimo į paslaugų planavimą.

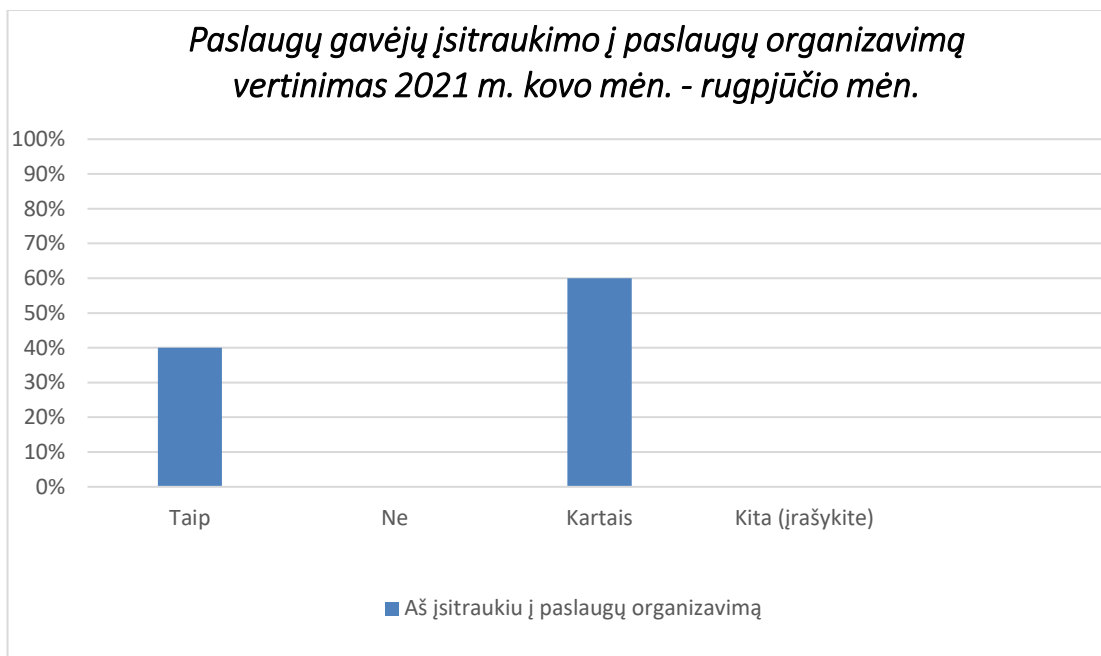


2 pav. Paslaugų gavėjų įsitraukimas į paslaugų planavimą

Anketinėje apklausoje dalyvavo 9 Grupinio gyvenimo namų gyventojai, siekiant išsiaiškinti jų įsitraukimą į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą. Apklausos rezultatai aptariami su darbuotojais ir paslaugos gavėjais.

Diagrama rodo, kad aktyviai dalyvauja planuojant paslaugas 78 %. Grupinio gyvenimo namų gyventojų, kartais aktyviai dalyvauja planuojant paslaugas 22 % paslaugos gavėjų. Apibendrinant galima teigti, kad paslaugų gavėjai vis labiau įsitraukia į paslaugų planavimą, lyginant su 2021m. kovo – rugpjūčio mėn. matyti, kad įsitraukdavo tik 40% paslaugų gavėjų, o rugpjūčio – lapkričio mėn. net 78% paslaugų gavėjų įsitraukia į paslaugų planavimą, tačiau vis dar yra kur tobulėti.

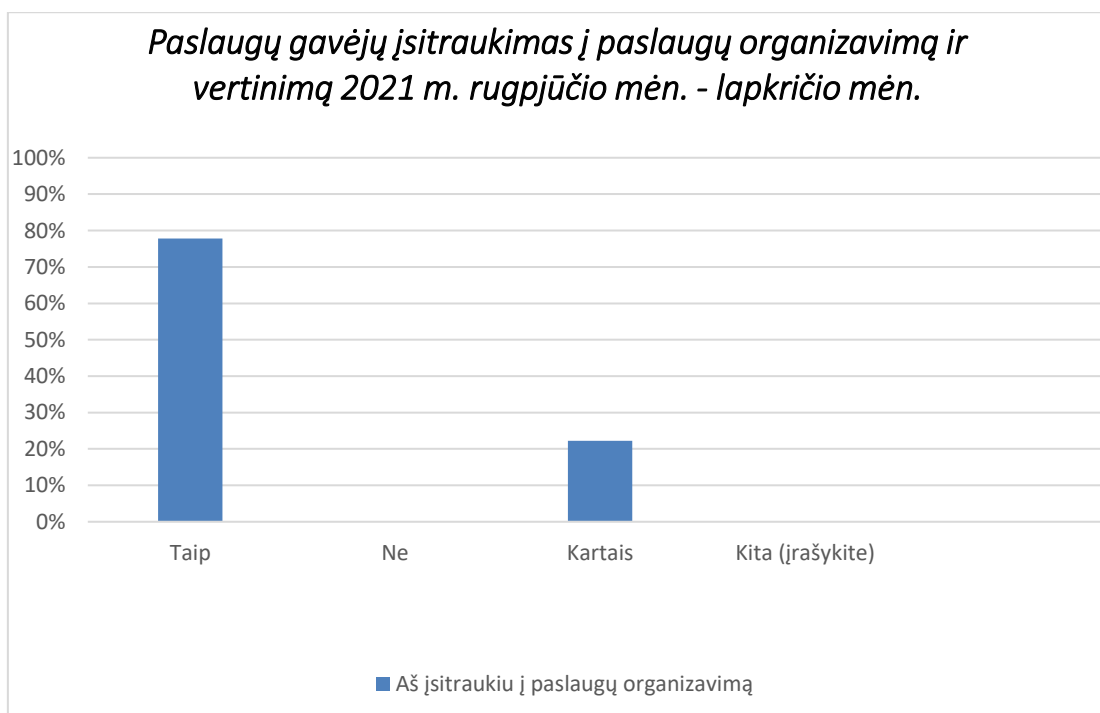
2. Rodiklis. Paslaugų gavėjų įsitraukimo į paslaugų organizavimą vertinimas per 2021 m. paslaugų gavėjų požiūriu.



3 pav. Įsitraukimo į paslaugų organizavimą vertinimas per 2021m.

Diagramoje matyti, kad gyvenant Pušyno grupinio gyvenimo namuose 40 proc. paslaugos gavėjų labiau įsitraukia į paslaugų organizavimą, kartais labiau įsitraukia 60 proc. paslaugos gavėjų. Galimybė pasirinkti padidėjo 60 proc. paslaugos gavėjų, ir kartais galimybė pasirinkti padidėjo 40 proc. paslaugos gavėjų.

Apibendrinant galima daryti išvadą, kad trūksta paslaugų gavėjų motyvacijos įsitraukti į paslaugų organizavimą.



4 pav. Įsitraukimo į paslaugų organizavimą ir vertinimą

Diagramoje matyti (4 pav.), kad Gyvenant grupinio gyvenimo namuose 78 % paslaugos gavėjų įsitraukia į paslaugų organizavimą, kartais įsitraukia 22% paslaugos gavėjų. Galimybė pasirinkti padidėjo 60 % paslaugos gavėjų, ir kartais galimybė pasirinkti padidėjo 40 proc. paslaugos gavėjų.

Lyginant su 2021 m. kovo mėn. – rugpjūčio mėn. paslaugų gavėjų įsitraukimas į paslaugų planavimą, organizavimą ir vertinimą ženkliai padidėjo. Paslaugas aktyviai planuojant 2021 m. kovo mėn. – rugpjūčio mėn. nurodė, kad įsitraukia tik 40%

paslaugos gavėjų, o 2021 m. rugpjūčio mėn. – lapkričio mėn. rodiklis pakilo iki 80%. Apibendrinant galima daryti išvadą, kad paslaugų gavėjai aktyviai įsitraukia į paslaugų planavimą, organizavimą ir vertinimą.

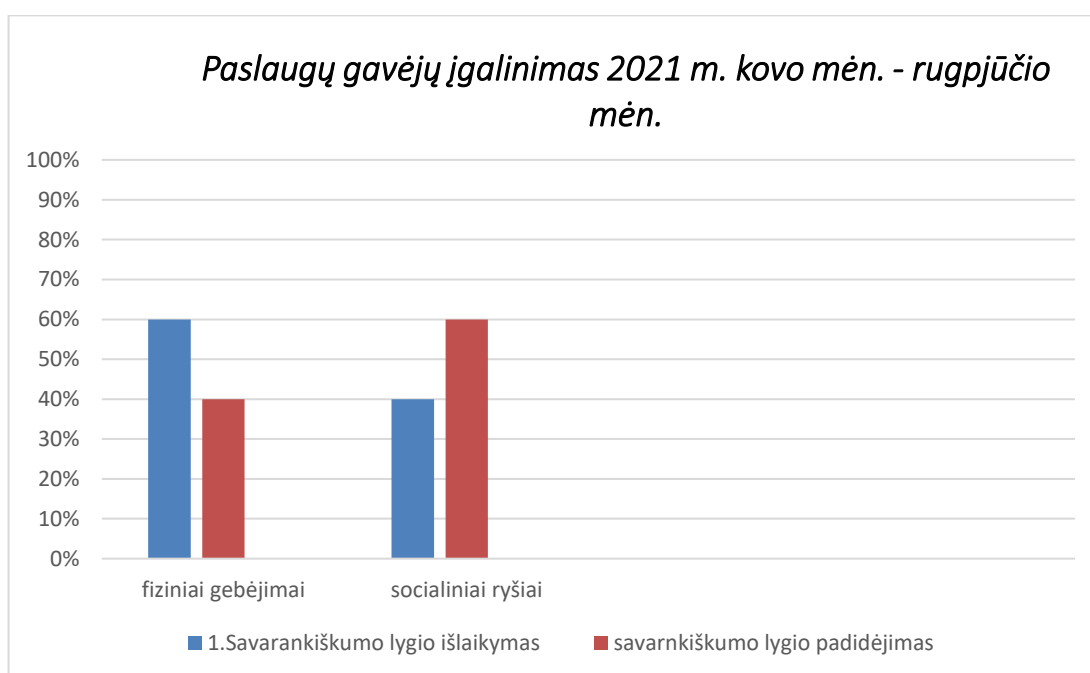
Tobulinimas: Įgyvendinti pasiūlymai aptarti su gyventojais, gyventojų tarybos nariais, darbuotojais. Numatoma paslaugų gavėjus asmeniškai ir susirinkimų metu skatinti, teikti siūlymus ir pageidavimus, dėl paslaugų kokybės pagerinimo bei lūkesčių patenkinimo.

Tęstinumas. Rengiant 2022 m. paslaugų gavėjų įsitraukimo į paslaugų teikimą, vertinimą ir organizavimą, numatoma vertinti paslaugų gavėjų įsitraukimą teikiant pasiūlymus jų vertinimą į pateiktų pasiūlymų įgyvendinimą.

REZULTATAI, KURIE PARODO PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮGALINIMĄ

- 29 KRITERIJUS: Socialinių paslaugų teikėjas taiko specifines priemones, kad personalas ir paslaugų vartotojai suprastų, didintų ir gerintų paslaugų gavėjų įgalinimą.

1. Rodiklis. Paslaugų gavėjų, kurių savarankiškumo lygis per 2021 m. rugpjūčio mėn. – lapkričio mėn. buvo išlaikytas ar padidėjo, skaičius procentine išraiška.

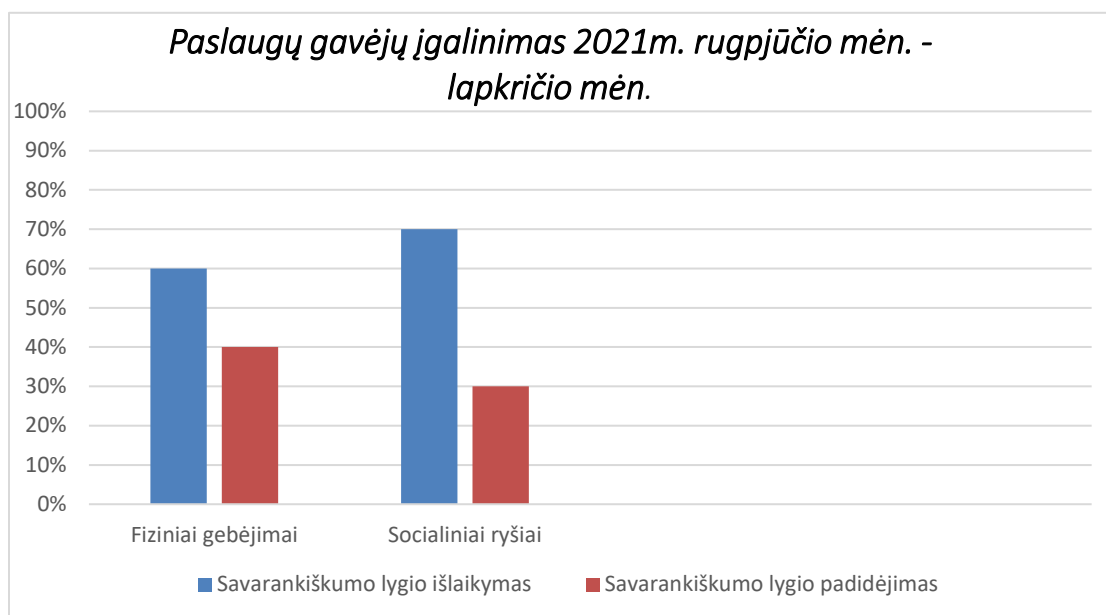


1 pav. Paslaugų gavėjų įgalinimo procentinė dalis

Įgalinimo rezultatai suskaičiuoti remiantis paslaugų gavėjų individualiu socialinės globos planu (ISGP) savarankiškumo lygio išlaikymo ar padidėjimo procentine dalimi, vertinant išsikeltus paslaugų gavėjų tikslus pagal šiuos kriterijus (fiziniai gebėjimai – mityba, asmeninė higiena, apsirengimas, tvarkymasis buityje, finansų tvarkymas, medikamentų vartojimo administravimas, sveikatos priežiūros paslaugų organizavimas, kasdienio gyvenimo įgūdžių ugdymas ir palaikymas, išvykimas už namų ribų, transporto organizavimas, aplinkos pritaikymas; socialiniai ryšiai – bendravimas, socialinių įgūdžių palaikymas, socialinių ryšių palaikymas, darbo įgūdžių ugdymas, laisvalaikio užimtumas). Duomenys yra suskaičiuoti ir susisteminti nuo 2021 m. kovo mėn. iki rugpjūčio mėn.

1 pav. matyti, kad nuo 2021 m. kovo mėn. - rugpjūčio mėn. peržiūrėjus 10 iš 10 paslaugų gavėjų ISGP išsikeltus tikslus pagal fizinių gebėjimų kriterijus, užfiksuotas 40 proc. paslaugų gavėjams savarankiškumo lygio padidėjimas ir 60 proc. - savarankiškumo lygio išlaikymas. Pagal socialinių ryšių kriterijus - 60 proc. paslaugų gavėjams užfiksuotas savarankiškumo lygio padidėjimas ir 40 proc. - savarankiškumo lygio išlaikymas. Išvada: rezultatai rodo, kad 2021 metais labiau reikia stiprinti fizinę paslaugų gavėjų sveikatą, skatinti poreikį judėti, atlikti fizinio aktyvumo pratimus, skatinti socialinius ryšius. Bus vykdoma aktyvesnė sportinė veikla, kineziterapijos užsiėmimai ar individuali mankšta.

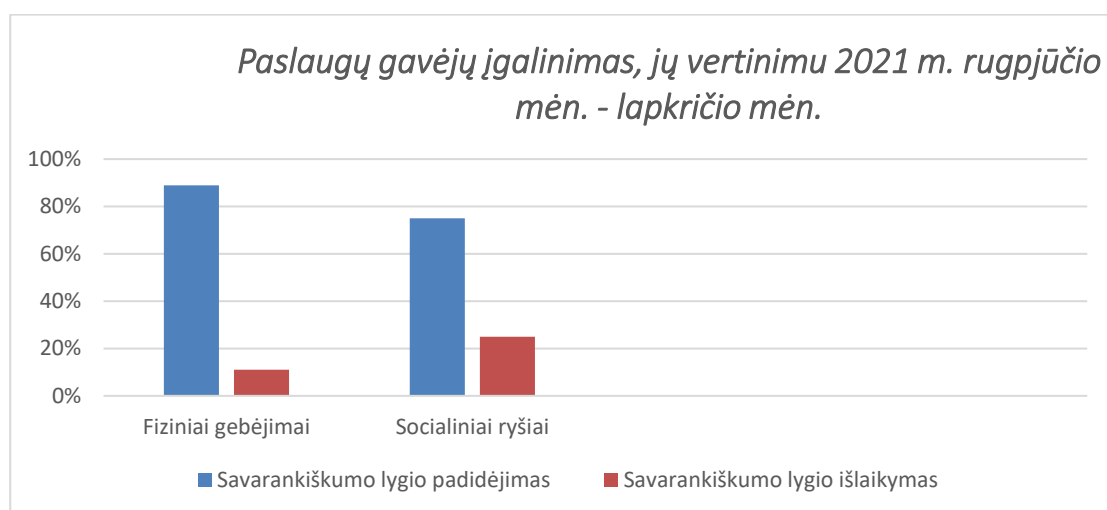
Tobulinimas: Siekiant tobulinti gyventojų gebėjimą bendrauti su kitais globos namų gyventojais ir personalu, numatoma 2022 m. organizuoti savarankiškumo didinimo užsiėmimus grupėse.



2 pav. Paslaugų gavėjų įgalinimo procentinė dalis

Įgalinimo rezultatai suskaičiuoti remiantis paslaugų gavėjų individualiu socialinės globos planu (ISGP) savarankiškumo lygio išlaikymo ar padidėjimo procentine dalimi, vertinant išsikeltus paslaugų gavėjų tikslus pagal šiuos kriterijus (fiziniai gebėjimai – mityba, asmeninė higiena, apsirengimas, tvarkymasis buityje, finansų tvarkymas, medikamentų vartojimo administravimas, sveikatos priežiūros paslaugų organizavimas, kasdienio gyvenimo įgūdžių ugdymas ir palaikymas, išvykimas už namų ribų, transporto organizavimas, aplinkos pritaikymas; socialiniai ryšiai – bendravimas, socialinių įgūdžių palaikymas, socialinių ryšių palaikymas, darbo įgūdžių ugdymas, laisvalaikio užimtumas). Duomenys yra suskaičiuoti ir susisteminti nuo 2021 m. rugpjūčio mėn. iki 2021 m. lapkričio mėn. Lyginant su rugpjūčio mėn. gautais rezultatai išlieka labai panašūs.

2 pav. matyti, kad nuo 2021 m. rugpjūčio mėn. – lapkričio mėn. peržiūrėjus 10 iš 10 paslaugų gavėjų ISGP išsikeltus tikslus pagal fizinių gebėjimų kriterijus, užfiksuotas 60 proc. paslaugų gavėjams savarankiškumo lygio padidėjimas ir 40 proc. - savarankiškumo lygio išlaikymas. Pagal socialinių ryšių kriterijus - 70 proc. paslaugų gavėjams užfiksuotas savarankiškumo lygio padidėjimas ir 30 proc. - savarankiškumo lygio išlaikymas. Išvada: rezultatai rodo, kad 2022 metais labiau reikia stiprinti fizinę paslaugų gavėjų sveikatą, skatinti poreikį judėti, atlikti fizinio aktyvumo pratimus, skatinti socialinius ryšius. Bus vykdomi kineziterapijos užsiėmimai, relaksacinės veiklos, individuali mankšta.



2 pav. Savarankiškumo pokyčio procentinė išraiška

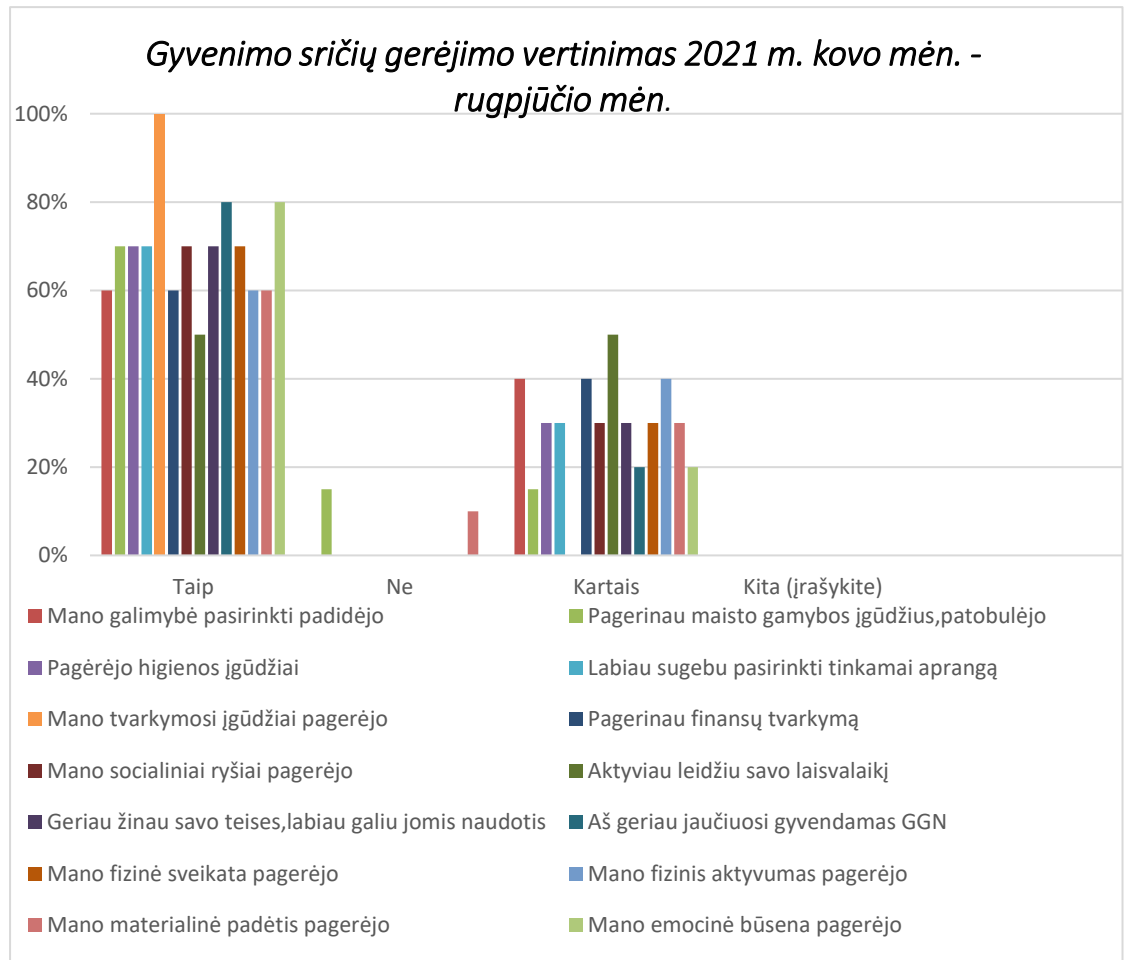
Buvo vykdoma ir anketinė apklausa, kurioje dalyvavo 9 paslaugų gavėjai savarankiškumo įgalinimo rezultatams pamatuoti. Iš apklausos rezultatų matyti, kad 89 % paslaugų gavėjų teigia jog jų fiziniai gebėjimai pagerėjo ir 75% apklaustųjų teigia, kad pagerėjo jų socialiniai ryšiai.

Tobulinimas: Siekiant tobulinti gyventojų gebėjimą bendrauti su kitais globos namų gyventojais ir personalu, numatoma 2022 m. organizuoti savarankiškumo didinimo užsiėmimus grupėse.

REZULTATAI, KURIE PARODO GRUPINIO GYVENIMO NAMUOSE PASLAUGŲ GAVĖJŲ GYVENIMO KOKYBĖS GERINIMĄ

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

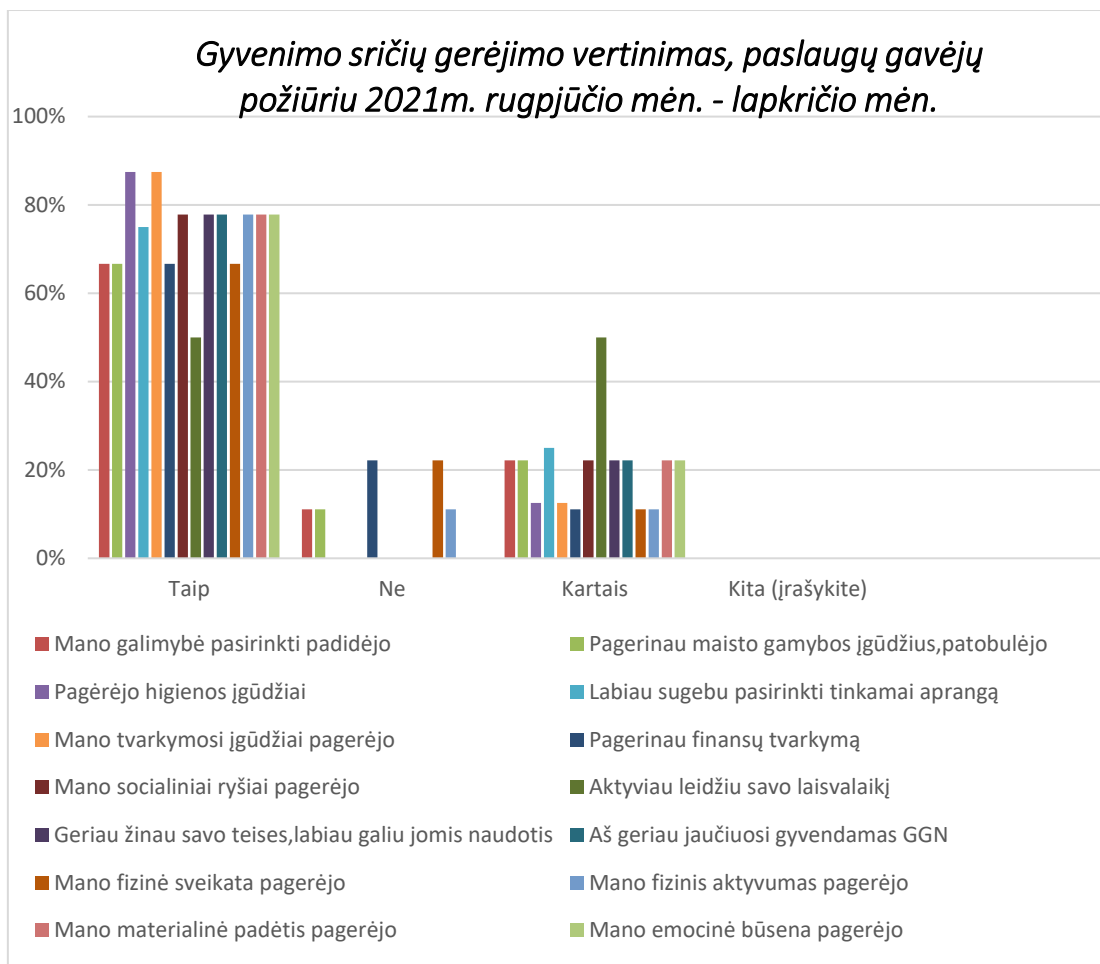
1. **Rodiklis.** Paslaugų gavėjų vertinimų apie gyvenimo kokybės sričių pagerėjimą per 2021 m. procentinė išraiška.



1 pav. Gyvenimo kokybės sričių gerėjimo procentinė išraiška

Paslaugų gavėjų buvo prašoma pasirinkti atsakymo variantus iš savarankiškumo, socialinio aktyvumo, gerovės sričių. Iš šios diagramos galima matyti, kokiose srityse patobulėjo paslaugų gavėjas, kokio rezultato buvo pasiekta.

Visi paslaugų gavėjai pažymėjo (100%), kad pagerėjo jų tvarkymosi įgūdžiai, 80% pažymėjo, kad pagerėjo jų emocinė būseną ir fizinis aktyvumas, 70% pažymėjo, kad patobulėjo maisto gamybos įgūdžiai, higienos įgūdžiai, įgūdžiai pasirenkant tinkamą aprangą. 60% apklaustųjų mano, kad padidėjo galimybė pasirinkti, pagerino finansų tvarkymo įgūdžius, fizinis aktyvumas pagerėjo, ir materialinė padėtis. 50% mano, kad aktyviau leidžia laisvalaikį ir 40% mano, jog labiau įsitraukia į paslaugų organizavimą. Galima daryti išvadą, kad gyventojams gyvenant PGGN gyvenimo kokybė pagerėjo.



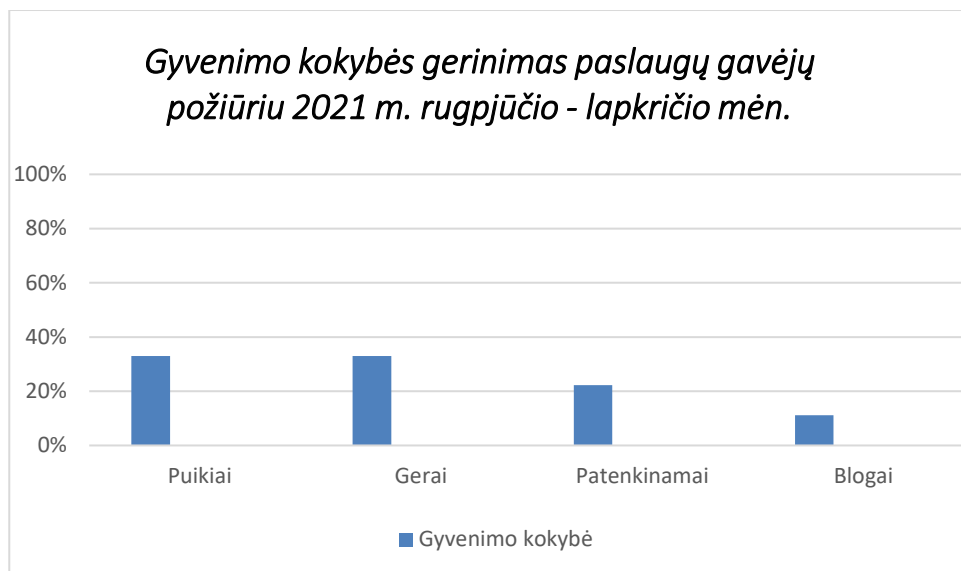
2 pav. Gyvenimo kokybės sričių gerėjimo procentinė išraiška

Paslaugų gavėjų buvo prašoma pasirinkti atsakymo variantus iš savarankiškumo, socialinio aktyvumo, gerovės sričių. Iš šios diagramos galima matyti, kokiose srityse patobulėjo paslaugų gavėjas, kokio rezultato buvo pasiekta.

Diagramoje matyti (2 pav.), kad 88% pagerėjo jų tvarkymosi ir higienos įgūdžiai, 78% pažymėjo, kad pagerėjo jų emocinė būsena, materialinė padėtis, fizinis aktyvumas, geriau jaučiasi gyvendami PGGN namuose, geriau žino savo teises ir gali jomis naudotis, ir pagerėjo socialiniai ryšiai. Labiau gali tinkamai pasirinkti aprangą 75% pažymėjo. Galimybės pasirinkti padidėjo, pagerino maisto gamybos įgūdžius, finansų tvarkymą ir pagerėjo fizinė sveikata 67% apklaustųjų. Pažymėjo, kad aktyviau leidžia savo laisvalaikį 50%. Fizinė sveikata ir finansų tvarkymo įgūdžiai nepagerėjo teigia 22% apklaustųjų. Kad galimybė pasirinkti nepadidėjo, maisto gamybos įgūdžiai ir fizinis aktyvumas nepagerėjo teigia 11% apklaustųjų. Gautus duomenis lyginant su rugpjūčio mėn. gautais rezultatais matyti, kad pagerėjo paslaugų gavėjų socialiniai ir teisiniai ryšiai, savijauta, fizinis aktyvumas, materialinė ir emocinė būklė.

Tobulinimas: Sudarant 2022 m. ISGP numatoma išsiaiškinti priežastis dėl prasčiau įvertintų sričių ir numatyti sprendimą pagerinti pasitenkinimą tais rodikliais. Siekiant palaikyti geriausiai vertinamų gyvenimo kokybės sričių rodiklių lygį organizuoti paslaugų teikimą įprastu būdu. Atlikus pakartotiną paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės vertinimą ir išanalizavus gyvenimo kokybės rodiklių pokyčius, numatoma įvertinti ISGP priemonių efektyvumą. Apklausos rezultatus aptarti su darbuotojais, paslaugų gavėjais ir jų artimaisiais.

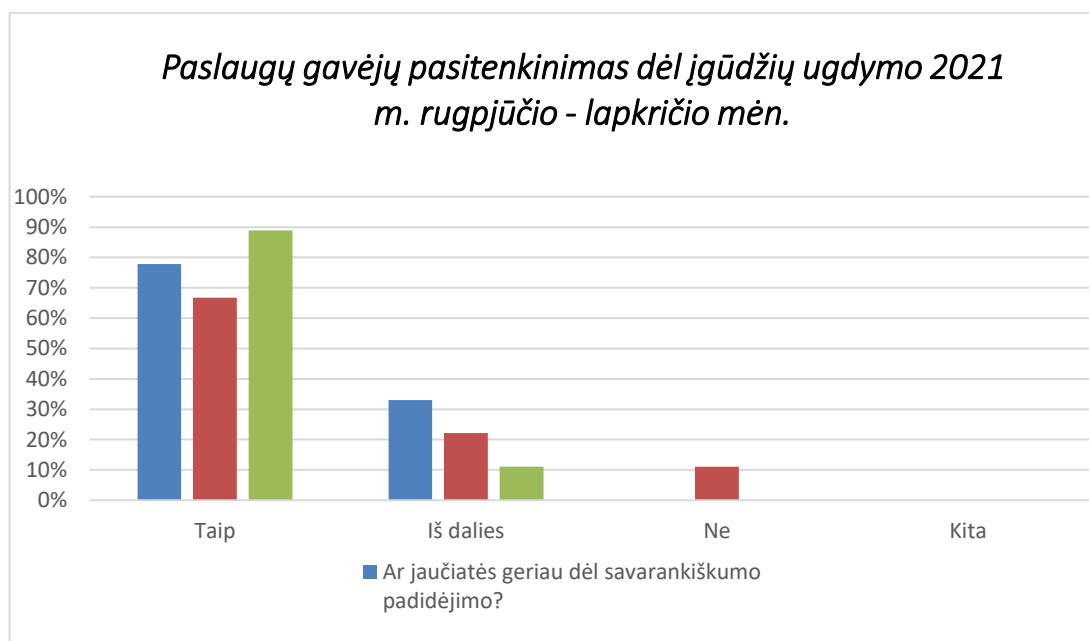
2. Rodiklis. Paslaugų gavėjų vertinimai apie gyvenimo kokybę per 2021 m. procentinė išraiška.



3 pav. Gyvenimo kokybės vertinimas paslaugų gavėjų požiūriu

Buvo vykdoma anketinė apklausa, kurioje dalyvavo 9 PGGN gyventojai. Paslaugų gavėjų buvo klausiami „Kaip vertinate savo gyvenimo kokybę?“. Diagramoje matyti, kad 33% apklaustųjų savo gyvenimo kokybę vertina puikiai, 33% pažymėjo, kad gerai, 22,2% pažymėjo, kad patenkinamai, ir 11,2% vertina blogai.

3. Rodiklis. Paslaugų gavėjų pasitenkinimo vertinimai apie gyvenimo kokybės sričių pagerėjimą per 2021 m. procentinė išraiška.



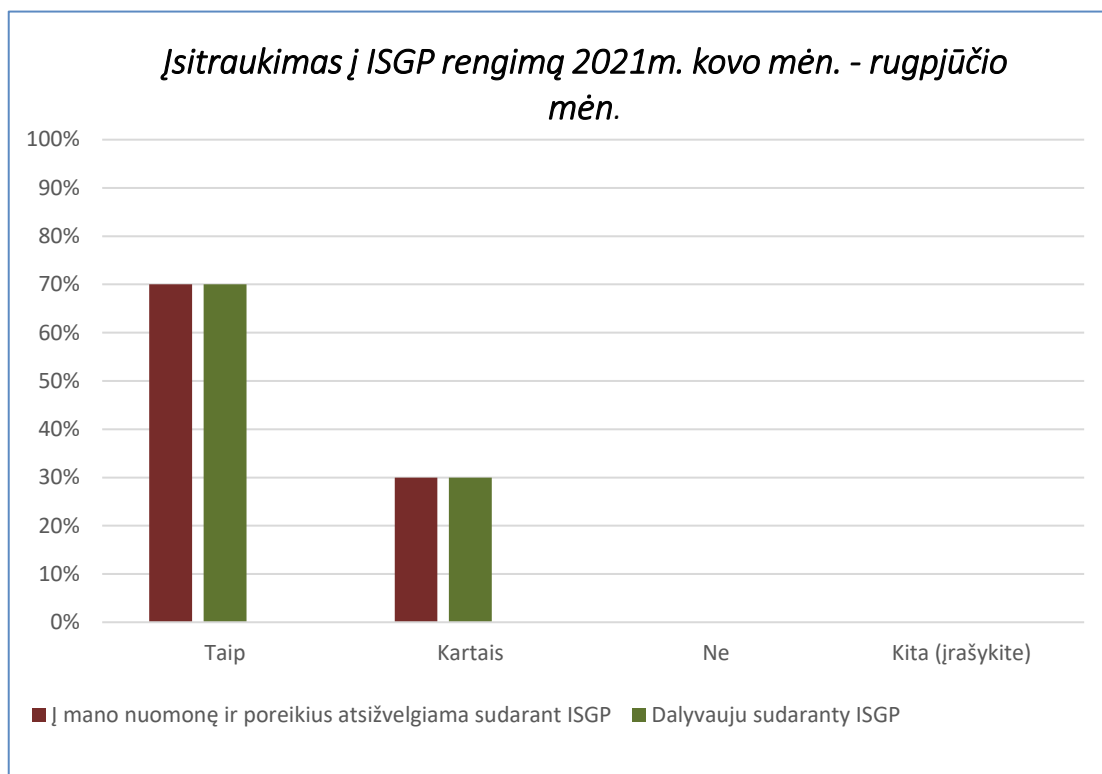
4 pav. Paslaugų gavėjų pasitenkinimas dėl įgūdžių išlavavimo

Paslaugų gavėjų buvo klausiami apie jų pasitenkinimą dėl padidėjusio savarankiškumo, socialinio aktyvumo ir fizinės, psichinės gerovės. Kaip matyti iš 3 pav. dėl savarankiškumo padidėjimo jaučiasi geriau 77% apklaustųjų, iš dalies jaučiasi geriau 33%. Dėl padidėjusio socialinio aktyvumo jaučiasi geriau 66% apklaustųjų, iš dalies 22%, ir dėl to nesijaučia geriau 11% apklaustųjų. Galima daryti išvadą, kad įgūdžių lavinimas prisideda prie paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės gerinimo.

Tobulinimas: Sudarant klausimyną 2022m. įtraukti klausimą, kas padėtų pagerinti paslaugų gavėjų gyvenimo kokybę.

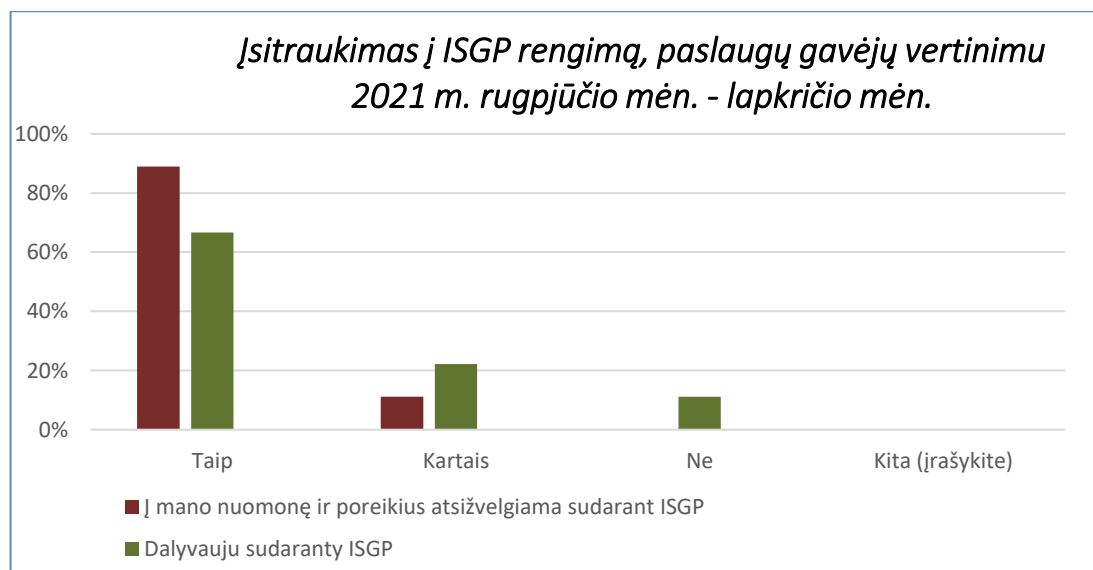
- 35 KRITERIJUS: Socialinių paslaugų teikėjas įtraukia paslaugų gavėjus į Individualaus plano rengimą ir peržiūrą, kad užtikrintų paslaugų gavėjo asmeninį indėlį į jo/jos Individualų planą.

1. Rodiklis. Paslaugų gavėjų vertinimų apie atsižvelgimą į jų nuomonę ir poreikius bei jų dalyvavimą rengiant ISGP per 2021 m. procentinė išraiška.



1 pav. Įsitraukimas į ISGP rengimą

Apklausoje dalyvavo 10 Grupinio gyvenimo namų gyventojų. 1 paveiksle matyti, kad 70 proc. apklausos dalyvių nurodė, jog atsižvelgiama į jų nuomonę sudarant ISGP, 30 proc. apklausos dalyvių teigia, kad tik iš dalies atsižvelgiama į jų nuomonę sudarant ISGP. Paslaugų gavėjų teigimu, 70 proc. dalyvauja procese, kartais dalyvauja 30 proc. apklausos dalyvių. Galima daryti išvadą, kad paslaugų gavėjai per mažai įsitraukia į ISGP rengimą. Individualių pokalbių metu bus įtraukiami visi paslaugų gavėjai rengiant ISGP.



2 pav. Įsitraukimas į ISGP rengimą

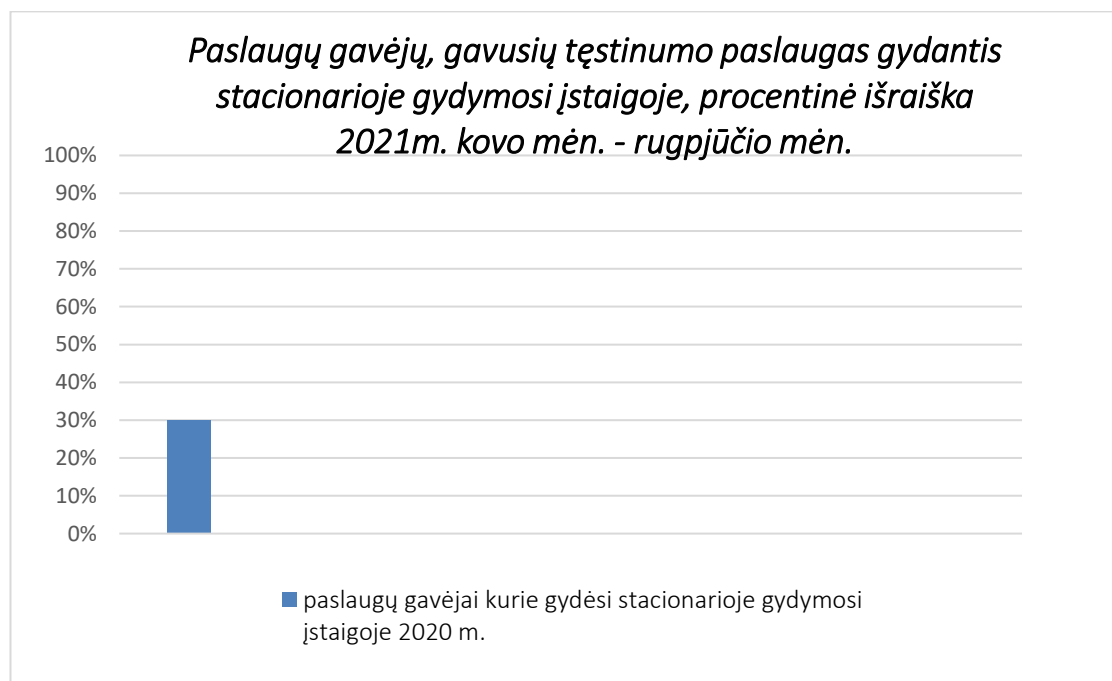
Apklausoje dalyvavo 9 Grupinio gyvenimo namų gyventojai. 1 paveiksle matyti, kad 67 % apklausos dalyvių dalyvauja rengiant ISGP, 22 proc. apklausos dalyvių teigia, kad tik kartais dalyvauja sudarant ISGP. Kad nedalyvauja sudarant ISGP teigia 11% apklausos dalyvių. Kad atsižvelgiamas į paslaugų gavėjų nuomonę sudarant ISGP mano 89% apklaustųjų ir teigia, kad tik kartais

atsižvelgiama į norus ir poreikius sudarant ISGP teigia 11% apklausos dalyvių. Lyginant su 2021 m. kovo mėn. – rugpjūčio mėn. gautais rezultatais matyti, kad į paslaugų gavėjų nuomonę labiau atsižvelgiama, kadangi rugpjūčio mėn. anketose, kad į jų nuomonę atsižvelgiama, pažymėjo 70 % apklaustųjų. Galima daryti išvadą, kad paslaugų gavėjai vis dar per mažai įsitraukia į ISGP rengimą, nors rezultatai yra pagerėję. Individualių pokalbių metu bus įtraukiami visi paslaugų gavėjai rengiant ISGP.

REZULTATAI, KURIE PARODO PASLAUGŲ TEIKIMO TĘSTINUMĄ DIENOS SOCIALINĖS GLOBOS ASMENS NAMUOSE PASLAUGŲ GAVĖJAMS

- 36 KRITERIJUS: Socialinių paslaugų teikėjas užtikrina, kad paslaugų gavėjui būtų prieinamas paslaugų tęstinumas nuo ankstyvosios intervencijos iki paramos ir palaikymo po paslaugos suteikimo priklausomai nuo bėgant laikui besikeičiančių reikalavimų.

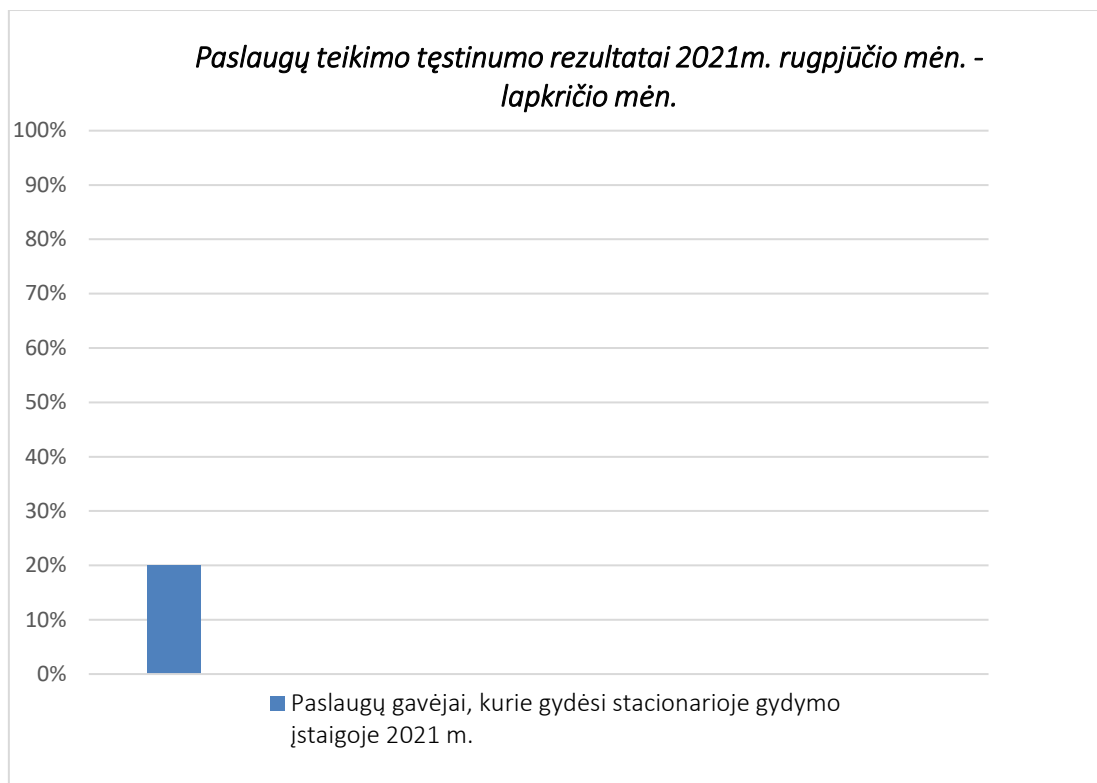
1. Rodiklis. Paslaugų gavėjų, kurie gavo tęstinumo paslaugas gydantis stacionarioje gydymo įstaigoje, skaičiaus procentinė išraiška 2021 m.



1 pav. Paslaugų gavėjų procentinė dalis, kuriems 2021 m. kovo mėn. - rugpjūčio mėn. buvo užtikrintas teikiamų paslaugų tęstinumas už namų ribų.

Teikiamų paslaugų tęstinumas - paslaugų gavėjui išvykus gydytis stacionarioje gydymo įstaigoje ar išvykus pas artimuosius suteiktos įstaigos specialistų paslaugos. Paslaugų tęstinumas fiksuojamas Individualiame socialinės globos plane. Vertinama, kiek per metus buvo paslaugų gavėjų, kuriems buvo nustatytas tęstinumo paslaugų poreikis, ir kokia procentinė dalis jų gavo tęstinumo paslaugas.

Pamatuotas per 2021 m. kovo mėn. - rugpjūčio mėn. teikiamų paslaugų tęstinumas, paslaugų gavėjams gydantis stacionarioje gydymo įstaigoje. Per šį laikotarpį iš 10 paslaugų gavėjų 3 asmenim, tam tikrą laiką gydantis stacionarioje gydymo įstaigoje, buvo užtikrintas paslaugų tęstinumas. Jam besigydančiam stacionarioje gydymo įstaigoje buvo teikiamos šios paslaugos: informavimo, konsultavimo, atstovavimo ir tarpininkavimo, bendravimo, aprūpinimo būtiniaisiais daiktais, laisvalaikio organizavimo.



2 pav. Paslaugų gavėjų procentinė dalis, kuriems 2021 m. rugpjūčio mėn. – lapkričio mėn. buvo užtikrintas teikiamų paslaugų tęstinumas už namų ribų.

Pamatuotas 2021 metais rugpjūčio mėn. – lapkričio mėn. teikiamų paslaugų tęstinumas, paslaugų gavėjams gydantis stacionarioje gydymo įstaigoje. Nuo 2021 m. rugpjūčio mėn. iš 10 paslaugų gavėjų 2 asmenims buvo užtikrintas paslaugų tęstinumas gydantis stacionarioje gydymo įstaigoje. Jiems besigydant stacionarioje gydymo įstaigoje, kurioje buvo teikiamos šios paslaugos: informavimo, konsultavimo, atstovavimo ir tarpininkavimo, bendravimo, aprūpinimo būtiniaisiais daiktais, laisvalaikio organizavimo.

Tobulinimas: 2022 metais įsivertinti, kokios papildomos paslaugos būtų aktualios išvykusiems pas artimuosius ir besigydantiems stacionariose gydymo įstaigose. Numatyti, kaip palaikyti jau teikiamų paslaugų lygį ir įgalinti artimuosius bei gyventojus iškilusius klausimus spręsti savarankiškai.

REZULTATAI, RODANTYS PASLAUGŲ REZULTATUS IR NAUDĄ PASLAUGŲ GAVĖJAMS

- 43 KRITERIJUS: Socialinių paslaugų teikėjas fiksuoja suteiktų paslaugų rezultatus ir naudą paslaugų gavėjui individualiu ir kolektyviniu požiūriu.

1. Rodiklis. *Paslaugų gavėjų vertinimas apie socialinių paslaugų įtaką jų gyvenimo kokybei 2021 m. procentine išraiška.*



1. pav. Ar gaunamos paslaugos prisideda prie Jūsų gyvenimo kokybės gerinimo?

Iš tyrimo duomenų matyti (1 pav.), kad gaunamos socialinės paslaugos prisideda prie paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės gerinimo. Atsakymą „Taip“ pasirinko visi apklaustieji. Galima daryti išvadą, kad teikiamos socialinės paslaugos prisideda prie paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės gerinimo.

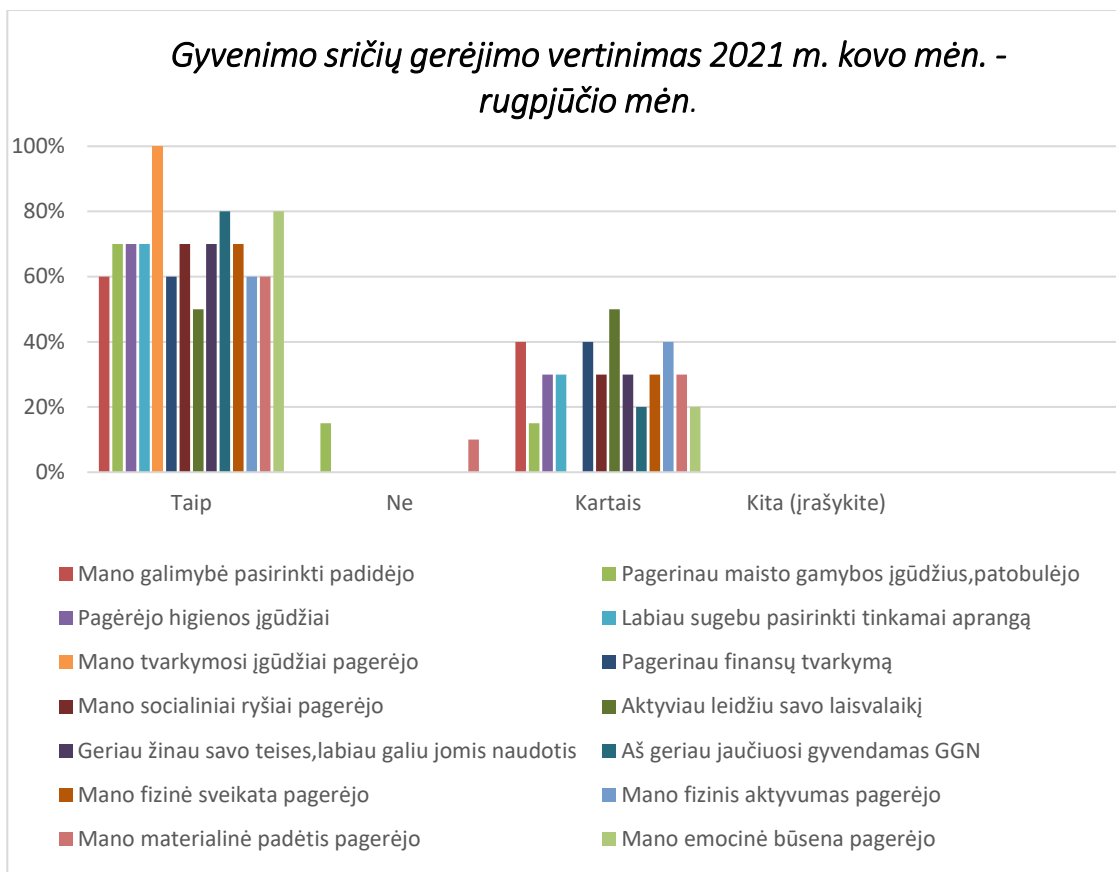


2. pav. Paslaugų gavėjų atsakymai į klausimą: „Ar gaunamos paslaugos prisideda prie Jūsų gyvenimo kokybės gerinimo?“

Iš tyrimo duomenų matyti (2 pav.), kad gaunamos socialinės paslaugos prisideda prie paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės gerinimo. Atsakymą „Taip“ pasirinko 89% apklaustųjų ir tik 11,1 % apklaustųjų pasirinko atsakymą „Kartais“. Galima daryti išvadą, kad teikiamos socialinės paslaugos prisideda prie paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės gerinimo, tačiau lyginant su rugpjūčio mėnesio gautais duomenimis, rezultatai šiek tiek suprastėjo, kadangi liepos mėn. visi paslaugų gavėjai (100%) pažymėjo, kad gaunamos paslaugos prisideda prie jų gyvenimo kokybės gerinimo.

Tobulinimas: 2022 metais anketos klausimus papildant klausimu, kuo ir kaip teikiamos paslaugos prisideda prie paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės gerinimo, nusimatant ir išanalizuojant gautus rezultatus.

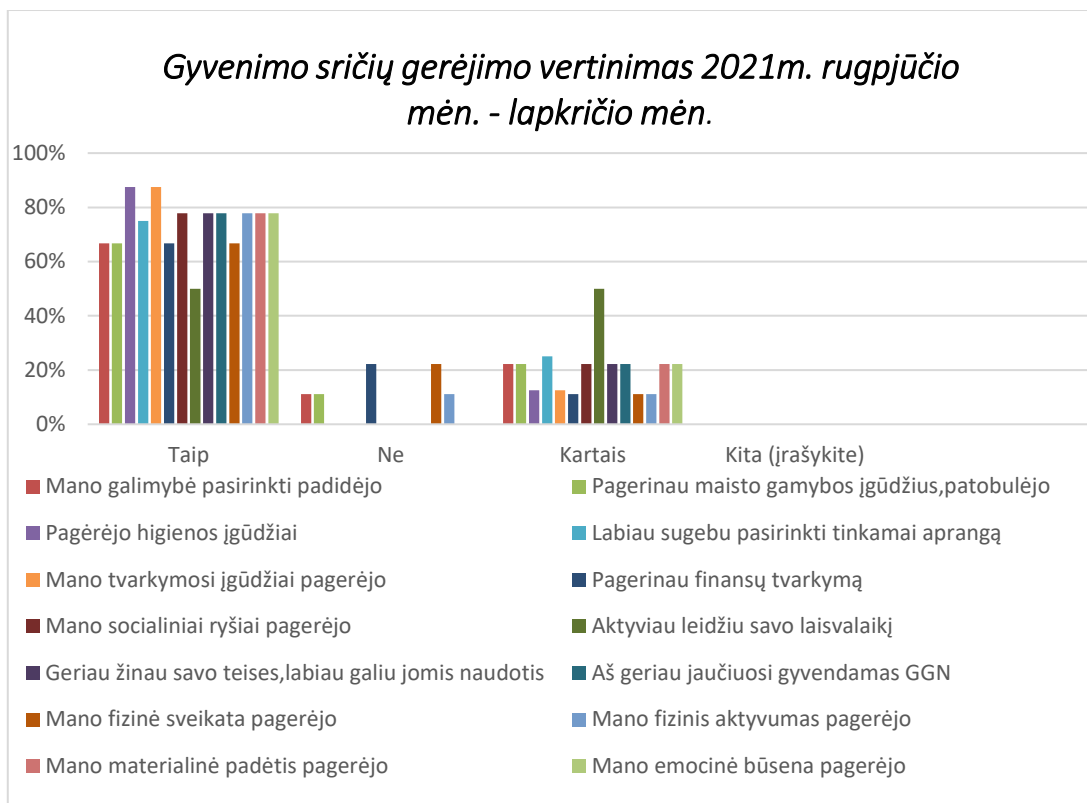
2. Rodiklis. Paslaugų gavėjų vertinimų apie gyvenimo kokybės sričių gerėjimą procentinė išraiška 2021 m.



3 pav. Gyvenimo sričių gerėjimo vertinimas

Paslaugų gavėjų apklausos anketose buvo prašoma pasirinkti atsakymo variantus (žr. 3 pav.) iš savarankiškumo, socialinio aktyvumo, gerovės sričių. Iš šios diagramos galima matyti, kokiose srityse patobulėjo paslaugų gavėjas, kokio rezultato buvo pasiekta.

Visi paslaugų gavėjai pažymėjo (100%), kad pagerėjo jų tvarkymosi įgūdžiai, 80% pažymėjo, kad pagerėjo jų emocinė būsena ir fizinis aktyvumas, 70% pažymėjo, kad patobulėjo maisto gamybos įgūdžiai, higienos įgūdžiai, įgūdžiai pasirenkant tinkamą aprangą. 60% apklaustųjų mano, kad padidėjo galimybė pasirinkti, pagerino finansų tvarkymo įgūdžius, fizinis aktyvumas pagerėjo, ir materialinė padėtis. 50% mano, kad aktyviau leidžia laisvalaikį ir 40% mano, jog labiau įsitraukia į paslaugų organizavimą. Galima daryti išvadą, kad gyventojams gyvenant PGGN gyvenimo kokybė pagerėjo.



4 pav. Gyvenimo sričių gerėjimo vertinimas

Paslaugų gavėjų apklausos anketose buvo prašoma pasirinkti atsakymo variantus (žr. 4 pav.) iš savarankiškumo, socialinio aktyvumo, gerovės sričių. Iš šios diagramos galima matyti, kokiose srityse patobulėjo paslaugų gavėjas, kokio rezultato buvo pasiekta.

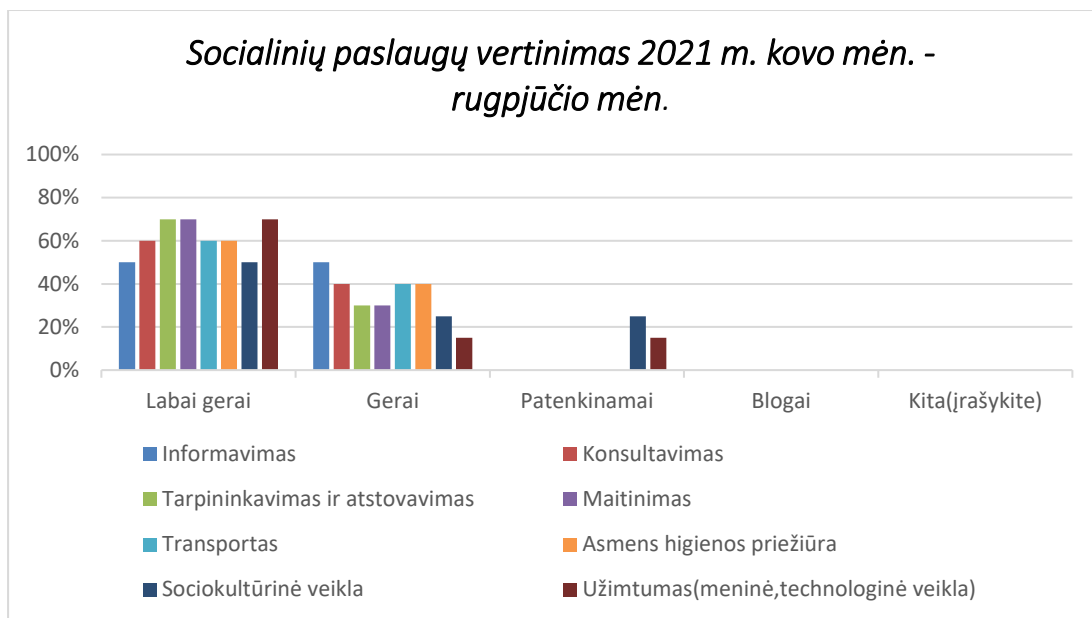
Diagramoje matyti, kad 88% pagerėjo jų tvarkymosi ir higienos įgūdžiai, 78% pažymėjo, kad pagerėjo jų emocinė būsena, materialinė padėtis, fizinis aktyvumas, geriau jaučiasi gyvendami GGN namuose, geriau žino savo teises ir gali jomis naudotis, ir pagerėjo socialiniai ryšiai. Labiau gali tinkamai pasirinkti aprangą 75% pažymėjo. Galimybės pasirinkti padidėjo, pagerino maisto gamybos įgūdžius, finansų tvarkymą ir pagerėjo fizinė sveikata 67% apklaustųjų. Pažymėjo, kad aktyviau leidžia savo laisvalaikį 50%. Fizinė sveikata ir finansų tvarkymo įgūdžiai nepagerėjo 22% apklaustųjų. Kad galimybė pasirinkti nepadidėjo, maisto gamybos įgūdžiai ir fizinis aktyvumas nepagerėjo teigia 11% apklaustųjų. Gautus rezultatus lyginant su rugpjūčio mėn. gautais duomenimis išlieka labai panašūs.

Tobulinimas: Siekti, kad didesnis paslaugų gavėjų skaičius pagerintų jų savarankiškumą finansų tvarkymo, fizinės sveikatos gerinimo, maisto gamybos srityse, palaikyti jau turimus įgūdžius ir juos lavinti. 2022 metais organizuoti daugiau grupinių užsiėmimų ir individualių konsultacijų.

REZULTATAI, KURIE PASLAUGŲ GAVĖJŲ IR KITŲ SVARBIŲ SUINTERESUOTŲ ŠALIŲ PASITENKINIMĄ

- 45 KRITERIJUS: Socialinių paslaugų teikėjas matuoja paslaugų gavėjų ir visų suinteresuotų šalių pasitenkinimą remdamasis vidaus ir išorės vertinimu.

1. Rodiklis. Paslaugų gavėjų gaunamų socialinių paslaugų vertinimo, pagal konkrečias sritis, procentinė išraiška 2021 m.

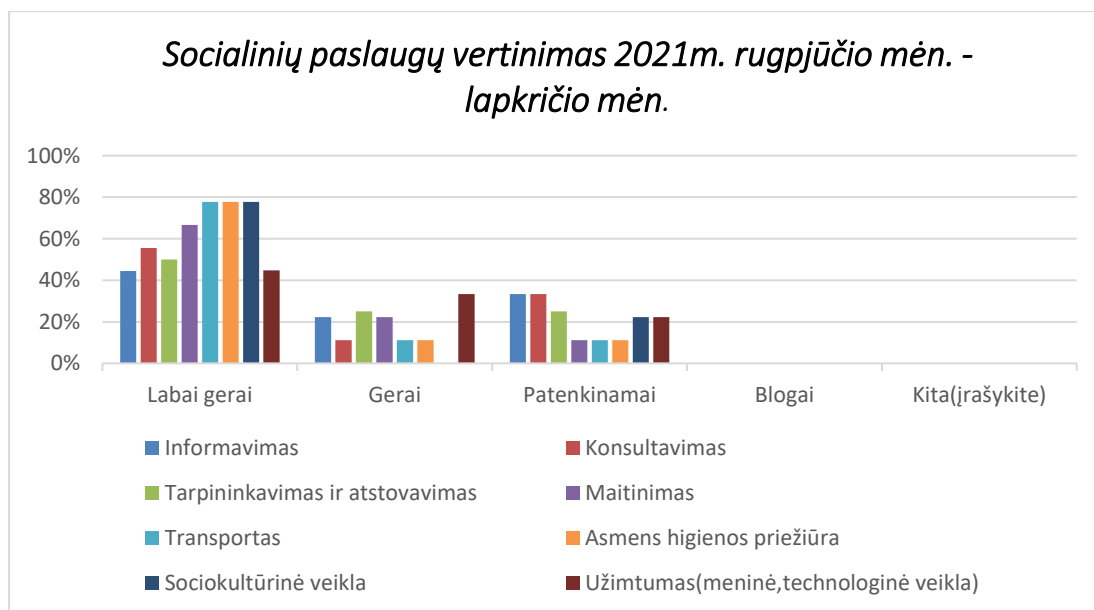


1 pav. Socialinių paslaugų vertinimas paslaugų gavėjų požiūriu

Klausimu „Kaip vertinate konkrečias paslaugas?“ buvo siekiama išsiaiškinti, kaip gyventojai vertina gaunamas paslaugas atskirai.

Tiriamieji įvertino gaunamas socialines paslaugas. Tiriamųjų nuomonė pasiskirstė taip (1 pav.): Informavimo paslaugas labai gerai įvertino 50%, gerai 50%, patenkinamai ir blogai nevertino nei vienas paslaugų gavėjas. Tarpininkavimo ir konsultavimo paslaugas labai gerai įvertino net 70% paslaugų gavėjų, gerai 30%. Transporto paslaugas 50% tiriamųjų įvertino labai gerai ir 50% gerai. Sociokultūrinės veiklos paslaugas įvertino labai gerai 50%, gerai 25%, patenkinamai 25%. Konsultavimo paslaugas įvertino labai gerai 60%, gerai 40%. Maitinimo paslaugas 70% tiriamųjų įvertino labai gerai, 30% gerai. Asmens higienos priežiūrą įvertino labai gerai 60%, gerai 40%. Užimtumo paslaugas įvertino labai gerai 70%, gerai 15%, ir patenkinamai 15%. Kaip būtų galima pagerinti teikiamas paslaugas tiriamieji nuomonės neišsakė, pasiūlymų nebuvo.

Apibendrinant, galima teigti, kad siekiant pagerinti gyventojų gyvenimo kokybę būtina atkreipti dėmesį į gyventojų nuomonę įvertinant atskiras paslaugų rūšis. Dauguma tiriamųjų mano, kad paslaugos teikiamos kokybiškai, tačiau yra sričių, kurias reikėtų pagerinti tai sociokultūrinės veiklos paslaugas ir užimtumo paslaugas. Bus organizuojama daugiau išvykų, ekskursijų, meniniai grupiniai užsiėmimai.



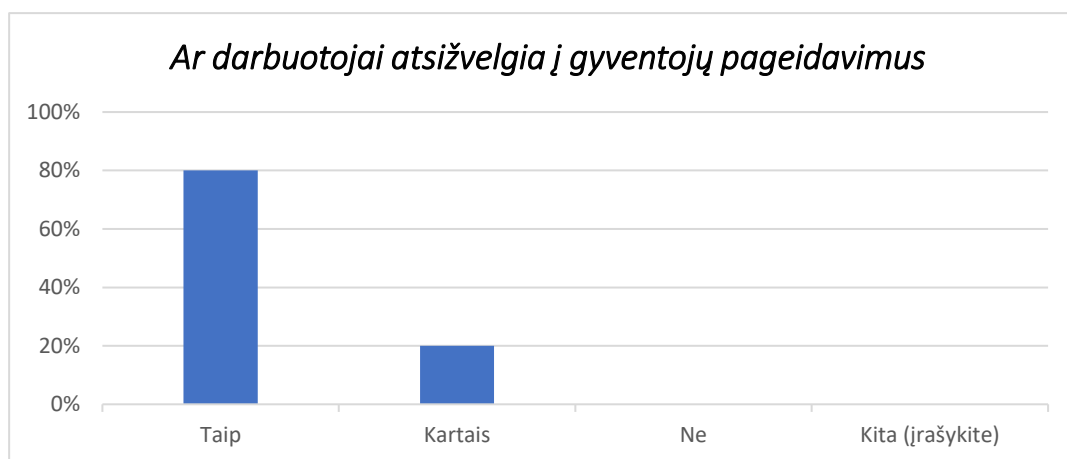
2 pav. Socialinių paslaugų vertinimas paslaugų gavėjų požiūriu

Klausimu „Kaip vertinate konkrečias paslaugas?“ buvo siekiama išsiaiškinti, kaip gyventojai vertina gaunamas paslaugas

atskirai, (žr. 2 pav.).

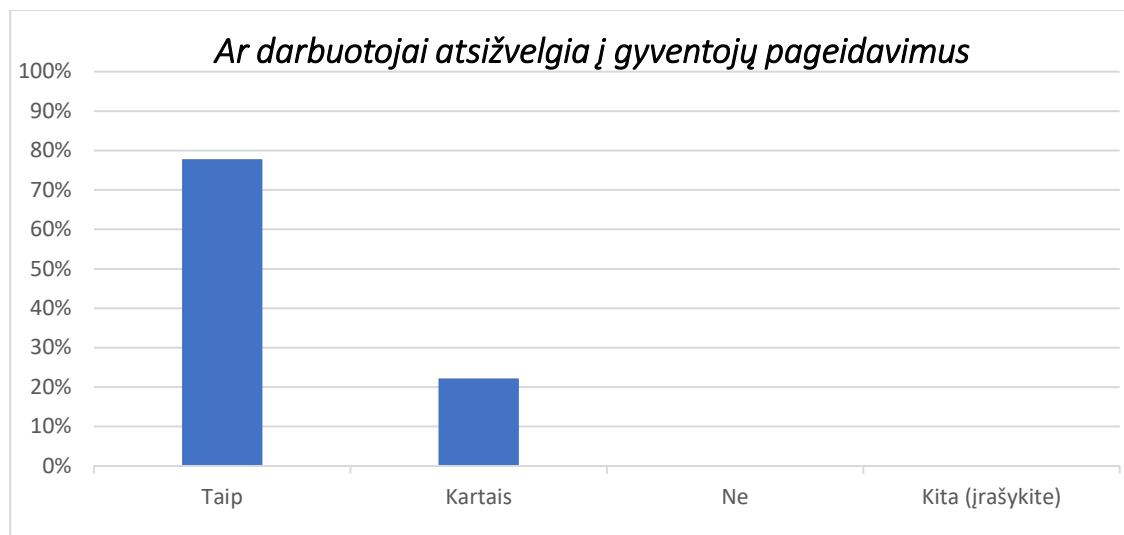
Tiriamieji įvertino gaunamas socialines paslaugas. Tiriamųjų nuomonė pasiskirstė taip: Informavimo paslaugas labai gerai įvertino 44%, gerai 22%, patenkinamai 33% apklaustųjų. Tarpininkavimo ir konsultavimo paslaugas labai gerai įvertino net 50% paslaugų gavėjų, gerai 25% ir patenkinamai 25% apklaustųjų. Transporto paslaugas 78% tiriamųjų įvertino labai gerai, 11% gerai ir 11% patenkinamai. Sociokultūrinės veiklos paslaugas įvertino labai gerai 78%, patenkinamai 22%. Konsultavimo paslaugas įvertino labai gerai 66%, gerai 11%, patenkinamai 33% apklaustųjų. Maitinimo paslaugas 67% tiriamųjų įvertino labai gerai, 22% gerai, patenkinamai 11% apklaustųjų. Asmens higienos priežiūrą įvertino labai gerai 78%, gerai 11%, patenkinamai 11% apklaustųjų. Užimtumo paslaugas įvertino labai gerai 45%, gerai 33%, ir patenkinamai 22% apklaustųjų. Kaip būtų galima pagerinti teikiamas paslaugas tiriamieji nuomonės neišsakė, pasiūlymų nebuvo. Rezultatų rodikliai išlieka labai panašūs kaip ir gauti rugpjūčio mėn.

Apibendrinant, galima teigti, kad siekiant pagerinti gyventojų gyvenimo kokybę būtina atkreipti dėmesį į gyventojų nuomonę įvertinant atskiras paslaugų rūšis. Dauguma tiriamųjų mano, kad paslaugos teikiamos kokybiškai, tačiau yra sričių, kurias reikėtų pagerinti tai informavimo, tarpininkavimo ir konsultavimo paslaugas, taip pat gerinti užimtumo paslaugas. Bus vykdoma daugiau konsultacijų, tiksliau pateikiama informacija, organizuojama daugiau išvykų, ekskursijų, vykdomi meniniai grupiniai užsiėmimai.



3 pav. Ar darbuotojai atsižvelgia į gyventojų pageidavimus?

Anketinėje apklausoje buvo klausama „Ar darbuotojai atsižvelgia į Jūsų pageidavimus?“. Iš 3 pav. matyti, kad 80% gyventojų teigia, jog darbuotojai atsižvelgia į jų norus, pageidavimus ir 20% teigia, kad kartais atsižvelgia. Galima daryti išvadą, kad darbuotojams reikėtų labiau atsižvelgti į gyventojų pageidavimus.



4 pav. Paslaugų gavėjų atsakymai į klausimą „Ar darbuotojai atsižvelgia į Jūsų pageidavimus?“

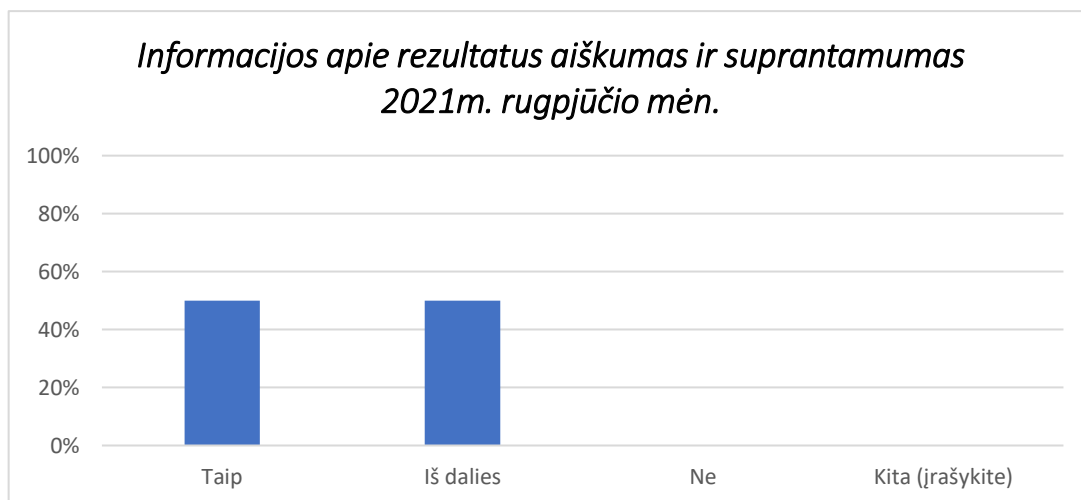
Anketinėje apklausoje buvo klausama „Ar darbuotojai atsižvelgia į Jūsų pageidavimus?“ Iš 4 pav. Matyti, kad 78 % gyventojų teigia, jog darbuotojai atsižvelgia į jų norus, pageidavimus. Lyginant duomenis su gautais rugpjūčio mėn. rezultatai išlieka nepakitę. Galima daryti išvadą, kad darbuotojams reikėtų labiau atsižvelgti į gyventojų pageidavimus.

Tobulinimas. Rengiant 2022 m. paslaugų gavėjų ir jų artimųjų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis įvertinimą, būtina įdėmiau atsižvelgti į gyventojų pageidavimus, juos konkretizuojant ir dokumentuojant, pavyzdžiui „pageidavimų žurnalo“ pagalba, ir taip siekti racionalių sprendimo būdų iškilusioms problemoms.

REZULTATAI, KURIE PARODO KAIP SUPRANTA VEIKLOS REZULTATUS PASLAUGOS GAVĖJAI, PERSONALAS IR KITOS SVARBIOS SUINTERESUOTOS ŠALYS

- 46 KRITERIJUS: Socialinių paslaugų teikėjas teikia prieinamą, lengvai suprantamą informaciją apie užfiksuotus rezultatus, įskaitant apklausų rezultatus.

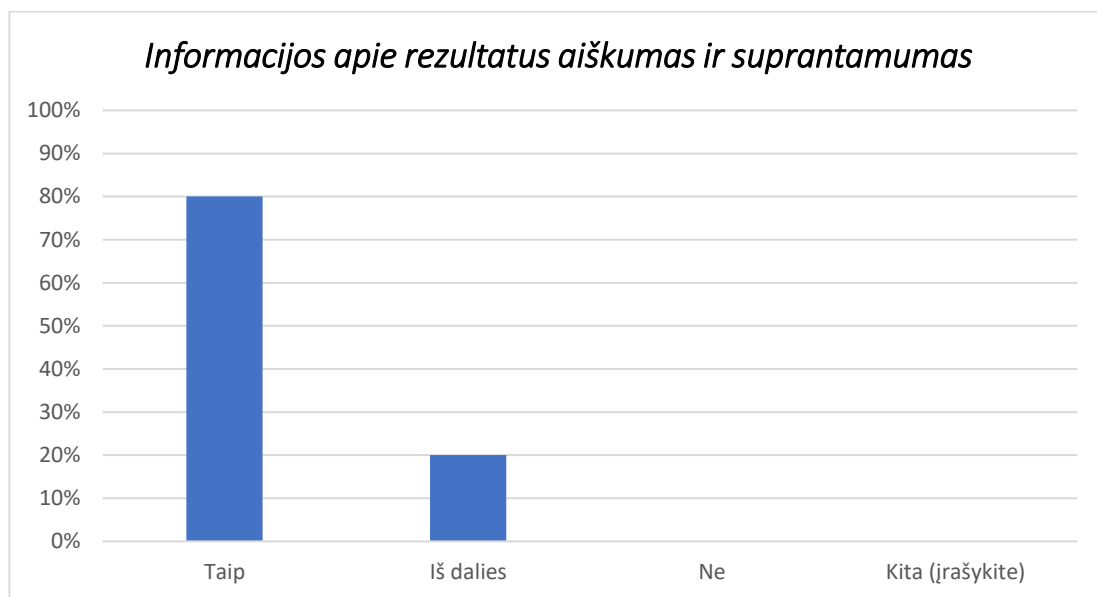
1. **Rodiklis.** Paslaugų gavėjų vertinimai apie informacijos apie rezultatus supratimą procentine išraiška per 2021m.



1. pav. Ar informacija apie rezultatus yra aiški ir suprantama?

Pristatant veiklos rezultatus dalyvavo 10 paslaugų gavėjų. Paslaugų gavėjų buvo klausama ar jiems informacija yra aiški ir suprantama. Informacija apie rezultatus (1 pav.) yra aiški ir suprantama 50% paslaugų gavėjams, ir 50% gyventojų teigė, kad tik

iš dalies aiški. Kaip pagerinti informacijos sklaidą pasiūlymų nebuvo. Galima daryti išvadą, kad paslaugos gavėjai turėtų būti efektyviau supažindinti su paslaugų teikimo rezultatais.



2 pav. Paslaugų gavėjų atsakymai į klausimą: „Ar informacija apie rezultatus yra aiški ir suprantama?“

Pristatant veiklos rezultatus dalyvavo 9 paslaugų gavėjų. Paslaugų gavėjų buvo klausiama ar jiems informacija yra aiški ir suprantama. Informacija apie rezultatus yra aiški ir suprantama yra 80% paslaugų gavėjams, ir 20% gyventojų teigė, kad tik informacija iš dalies aiški. Kaip pagerinti informacijos sklaidą pasiūlymų nebuvo. Tačiau lyginant su rugpjūčio mėn. pristatytų rezultatų rodikliais, matyti, kad paslaugų gavėjams yra informacija aiškiau ir suprantamiau pateikta, kadangi rugpjūčio mėn. ją suprato 50% ir tik, iš dalies suprato 50% paslaugų gavėjų. Galima daryti išvadą, kad paslaugos gavėjai turėtų būti dar efektyviau supažindinti su paslaugų teikimo rezultatais.

Tobulinimas: Numatyta informuoti ir apsvarstyti įstaigos metinius veiklos planų rezultatus gyventojų taryboje, informuoti įstaigos paslaugų gavėjus ir jų artimuosius, darbuotojus apie galimybes informaciją rasti įstaigos internetiniame puslapyje. Iškeltas tikslas skatinti paslaugų gavėjus, artimuosius ir personalą teikti pasiūlymus bei klausimus, siekti įstaigos metinės veiklos rezultatų pristatymo aiškumo.

REZULTATAI, RODANTYS ILGALAIKĖS SOCIALINĖS GLOBOS GRUPINIO GYVENIMO NAMUOSE ILGALAIKĖS (TRUMPALAIKĖS) SOCIALINĖS GLOBOS PASLAUGŲ VEIKLOS EFEKTYVUMO, PASLAUGŲ TEIKIMO PALYGINIMĄ

- 50 KRITERIJUS: Socialinių paslaugų teikėjas imasi gerinimo iniciatyvų lygindamas požiūrių efektyvumą, paslaugų teikimo rezultatus, veiklą ir paslaugų gavėjų gautus rezultatus.

1. Rodiklis. *Marijampolės specialiųjų socialinės globos namų Grupinio gyvenimo namų padalinyje teikiamų ilgalaikės (trumpalaikės) socialinės globos paslaugų, Suvalkijos socialinės globos namų Grupinio gyvenimo namų padalinyje teikiamų ilgalaikės (trumpalaikės) socialinės globos paslaugų, Skemų socialinės globos namų Grupinio gyvenimo padalinyje teikiamų ilgalaikės (trumpalaikės) socialinės globos paslaugų pasilyginimas pagal 3 kokybės principus.*

Eil.Nr.	Principai	Marijampolės specialiųjų socialinės globos namų Grupinio gyvenimo namų padalinys	Suvalkijos socialinės globos namų Grupinio gyvenimo namų padalinys	Skemų socialinės globos namų Grupinio gyvenimo padalinys
1.	Personalas	<p>1.1. 3 yra išklause įžanginius socialinio darbuotojo padėjėjo mokymus, 2 turi įgiję socialinio darbuotojo bakalauro kvalifikacinį laipsnį.</p> <p>1.2. Darbuotojų asmeninio ugdymosi, nuolatinio mokymosi ir tobulėjimo rezultatai rodo, kad per 2020 m. visi (6) socialinių paslaugų srities darbuotojai, teikiantys ilgalaikę socialinę globą grupinio gyvenimo namų padalinyje dalyvavo profesinės kompetencijos tobulinimosi mokymuose, tobulino kvalifikaciją 149 valandas, įgijo naujų žinių, turi pažymėjimus. Rezultatai rodo, kad EQUASS kokybės sistemos diegimas padidino darbuotojų motyvaciją kelti kompetenciją.</p> <p>1.3. Kartą per mėnesį arba pagal poreikį vyksta grupinio gyvenimo namų padalinio darbuotojų susirinkimai, kuriuose sprendžiami įvairūs klausimai, pateikiama nauja informacija.</p> <p>1.4. Per 2020 metus praktiką įstaigoje atliko 2 socialinio darbo studentai</p>	<p>1.1. Ilgalaikės (trumpalaikės) socialinės globos paslaugas grupinio gyvenimo namuose teikia komanda, kurią sudaro: 1 socialinis darbuotojas, 5 socialinio darbuotojo padėjėjai. 5 iš jų yra išklause įžanginius socialinio darbuotojo padėjėjo mokymus.</p> <p>1.2. Per 2020 m. visi (6) socialinių paslaugų srities darbuotojai teikiantys ilgalaikę socialinę globą grupinio gyvenimo namų padalinyje dalyvavo profesinės kompetencijos tobulinimosi mokymuose, tobulino kvalifikaciją 76 valandas, įgijo naujų žinių, turi pažymėjimus.</p> <p>1.3. Kartą per mėnesį arba pagal poreikį vyksta grupinio gyvenimo namų darbuotojų susirinkimai, kuriuose sprendžiami įvairūs klausimai, pateikiama įvairiausia informacija.</p> <p>1.4. Per 2020 metus įstaigoje praktikos niekas neatliko.</p>	<p>1.1. Ilgalaikės (trumpalaikės) socialinės globos paslaugas grupinio gyvenimo namuose teikia komanda, kurią sudaro: 1 socialinis darbuotojas, 5 socialinio darbuotojo padėjėjai. 5 iš jų yra išklause įžanginius socialinio darbuotojo padėjėjo mokymus.</p> <p>1.2. per 2021 m. socialinių paslaugų srities darbuotojai, teikiantys ilgalaikę socialinę globą grupinio gyvenimo namų padalinyje dalyvavo profesinės kompetencijos tobulinimosi mokymuose, tobulino kvalifikaciją 129 valandas, įgijo naujų žinių, turi pažymėjimus. Rezultatai rodo, kad</p> <p>1.3. Kartą per mėnesį arba pagal poreikį vyksta grupinio gyvenimo namų darbuotojų susirinkimai, kuriuose sprendžiami įvairūs klausimai, pateikiama įvairiausia informacija.</p> <p>1.4. Per 2021 metus įstaigoje praktikos niekas neatliko.</p>

		studijuojantys Marijampolės kolegijoje. Per 2021 m. praktiką atliko 2 socialinio darbo studentai studijuojantys Marijampolės kolegijoje.		
2.	Teisės	<p>2.1. Paslaugų gavėjai ir jų artimieji su Paslaugų gavėjų teisių chartija bei Teisių skatinimo ir užtikrinimo tvarkos aprašu yra susipažindinti individualiai, vizualiniu būdu. Supažindinimas protokoluojamas, ant protokolo pasirašo visi paslaugų gavėjai.</p> <p>2.2. Grupinio gyvenimo namuose yra dokumentų aplankas su paslaugų gavėjų teisėmis ir lankstinukas, kur galima kreiptis norint kažką sužinoti, pasiūlyti ar pasiskųsti.</p> <p>2.3. Paslaugų gavėjų teisių skatinimo ir užtikrinimo kasdiniame darbe rezultatai rodo, kad 80% paslaugų gavėjų mano, kad turi galimybę pareikšti nuomonę apie gaunamas paslaugas, jų kokybę, 70% mano, kad turi galimybę skųstis 80% paslaugų gavėjų jaučiasi saugiai gyvendami GGN. 80% paslaugų gavėjų teisės yra užtikrinamos ir yra elgiamasi etiškai, rodant pagarbą.</p>	<p>2.1. Paslaugų gavėjai ir jų artimieji su teisių skatinimo ir užtikrinimo tvarkos aprašu yra susipažindinti individualiai, supažindinus pasirašo visi paslaugų gavėjai.</p> <p>2.2. Grupinio gyvenimo namuose yra dokumentų aplankas su vidaus tvarkos taisyklėmis gyventojams.</p> <p>2.3. Paslaugų gavėjų teisių skatinimo ir užtikrinimo kasdiniame darbe rezultatai rodo, kad 100% paslaugų gavėjų mano, kad turi galimybę pareikšti nuomonę apie gaunamas paslaugas, jų kokybę, 100% mano, kad turi galimybę skųstis 100 % paslaugų gavėjų jaučiasi saugiai gyvendami GGN. 100% paslaugų gavėjų teisės yra užtikrinamos ir yra elgiamasi etiškai, rodant pagarbą.</p>	<p>2.1. Paslaugų gavėjai ir jų artimieji su teisių skatinimo ir užtikrinimo tvarkos aprašu yra susipažindinti individualiai, supažindinus pasirašo visi paslaugų gavėjai.</p> <p>2.2. Grupinio gyvenimo namuose yra dokumentų aplankas su paslaugų gavėjų teisėmis ir lankstinukas, kur galima kreiptis norint kažką sužinoti, pasiūlyti ar pasiskųsti</p> <p>2.3. Paslaugų gavėjų teisių skatinimo ir užtikrinimo kasdiniame darbe rezultatai rodo, kad 100% paslaugų gavėjų mano, kad turi galimybę pareikšti nuomonę apie gaunamas paslaugas, jų kokybę, 100% mano, kad turi galimybę skųstis 100% paslaugų gavėjų jaučiasi saugiai gyvendami GGN. 100% paslaugų gavėjų teisės yra užtikrinamos ir yra elgiamasi etiškai, rodant pagarbą.</p>
3.	Orientacija į asmenį	<p>3.1. Įstaiga turi pasitvirtinusi Paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės koncepciją, kuri koreliuoja su paslaugų gavėjų individualiu socialinės globos planu, Paslaugų gavėjų teisių chartija, Paslaugų gavėjų įgalinimo koncepcija.</p> <p>3.2. Paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės gerinimo rezultatai rodo gyvenimo kokybės augimą kolektyviniu matavimu, kaip reikšmingiausios gyvenimo kokybės sritys, visų paslaugų gavėjų požiūriu, yra paslaugų gavėjų teisės, tarpasmeniniai santykiai ir emocinė gerovė.</p>	<p>3.1. Įstaiga pasitvirtinusi Individualaus socialinės globos plano (ISGP) algoritmą.</p> <p>3.2. Paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės gerinimo rezultatai rodo gyvenimo kokybės augimą kolektyviniu matavimu, kaip reikšmingiausios gyvenimo kokybės sritys, visų paslaugų gavėjų požiūriu, yra paslaugų gavėjų teisės, tarpasmeniniai</p>	<p>3.1. Įstaiga turi pasitvirtinusi Paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės koncepciją, kuri koreliuoja su paslaugų gavėjų individualiu socialinės globos planu, Paslaugų gavėjų teisių chartija, Paslaugų gavėjų įgalinimo koncepcija.</p> <p>3.2. Paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės gerinimo rezultatai rodo gyvenimo kokybės augimą kolektyviniu matavimu, kaip reikšmingiausios gyvenimo kokybės sritys, visų paslaugų gavėjų požiūriu, yra paslaugų gavėjų teisės, tarpasmeniniai santykiai ir emocinė gerovė.</p>

		<p>Tai rodo, kad paslaugų gavėjai jaučiasi lygiaverčiais žmonėmis, turi teisę į savo gyvenimą, turi daugiau su kuo pabendrauti, jaučiasi saugesni ir vertinami.</p> <p>3.3. Įstaiga pasitvirtinusi Individualaus socialinės globos plano (ISGP) algoritmą. Paslaugų gavėjai dalyvauja vertinant poreikių anketą, kurioje išsikelia asmeninį tikslą/us, ISGP rengime, vykdyme ir peržiūrėjime: reiškia savo nuomonę, siekia įgyvendinti asmeninį tikslą/tikslus.</p> <p>3.4. Paslaugų gavėjų įtraukimo į Individualių planų rengimą rezultatai rodo, kad 70% paslaugų gavėjų dalyvauja sudarant ISGP ir atsižvelgiama į jų nuomonę ir poreikius, likusi dalis – 30 proc. ISGP sudaryme dalyvauja su darbuotojo ar artimojo pagalba į jų nuomonę ir poreikius atsižvelgiama tik kartais.</p>	<p>santykiai ir emocinė gerovė.</p> <p>3.3. Įstaiga pasitvirtinusi Individualaus socialinės globos plano (ISGP) algoritmą. Paslaugų gavėjai dalyvauja vertinant poreikių anketą, kurioje išsikelia asmeninį tikslą/us, ISGP rengime, vykdyme ir peržiūrėjime: reiškia savo nuomonę, siekia įgyvendinti asmeninį tikslą/tikslus.</p> <p>3.4. Paslaugų gavėjų įtraukimo į Individualių planų rengimą rezultatai rodo, kad 80% paslaugų gavėjų dalyvauja sudarant ISGP ir atsižvelgiama į jų nuomonę ir poreikius, likusi dalis – 20 proc. ISGP sudaryme dalyvauja su darbuotojo ar artimojo pagalba.</p>	<p>3.3. Įstaiga pasitvirtinusi Individualaus socialinės globos plano (ISGP) algoritmą. Paslaugų gavėjai dalyvauja vertinant poreikių anketą, kurioje išsikelia asmeninį tikslą/us, ISGP rengime, vykdyme ir peržiūrėjime: reiškia savo nuomonę, siekia įgyvendinti asmeninį tikslą/tikslus.</p> <p>3.4. Paslaugų gavėjų įtraukimo į Individualių planų rengimą rezultatai rodo, kad 70% paslaugų gavėjų dalyvauja sudarant ISGP ir atsižvelgiama į jų nuomonę ir poreikius, likusi dalis – 30 proc. ISGP sudaryme dalyvauja su darbuotojo ar artimojo pagalba.</p>
--	--	--	---	---

2021 m. balandžio 19 d. nuotolinio ryšio priemonėmis Marijampolės specialiųjų socialinės globos namų direktoriaus pavaduotoja socialiniams reikalams Aušra Kupčinskienė ir Marijampolės specialiųjų socialinės globos namų vyriausioji socialinė darbuotoja Viktorija Žukauskienė bendravo su Suvalkijos socialinės globos namų direktoriaus pavaduotoju socialiniam darbui Gintautu Žemaičiu ir Suvalkijos socialinės globos namų Grupinio gyvenimo namų socialine darbuotoja Vaida Belkevičiene. Bendravimo metu, taikant lyginimo bei diskusijos metodus, buvo siekiama pasidalinti praktika bei patirtimi ir pasilyginti pagal tris kokybės principus bei numatyti tobulinimosi naudą.

2021 m. lapkričio mėn. nuotolinio ryšio priemonėmis Marijampolės specialiųjų socialinės globos namų direktoriaus pavaduotoja socialiniams reikalams Aušra Kupčinskienė bendravo su Skėmų socialinės globos namų direktoriaus pavaduotoja socialiniams reikalams Greta Giriūnaite. Bendravimo metu, taikant lyginimo bei diskusijos metodus, buvo siekiama pasidalinti praktika bei patirtimi ir pasilyginti pagal tris kokybės principus bei numatyti tobulinimosi naudą.

Lyginimasis įstaigoms sudarė platesnes galimybes perimti ir adaptuoti kolegų taikomus darbo metodus, pritaikyti gerąsias patirtis siekiant nuolat tobulinti paslaugų teikimo procesus. Lyginimosi rezultatai rodo, kad visose įstaigose ilgalaikės (trumpalaikės) socialinės globos paslaugas grupinio gyvenimo namuose teikia 6 darbuotojų komanda, personalas turi reikiamą kvalifikacijos laipsnį paslaugoms teikti, abi įstaigos užtikrina socialinių paslaugų srities darbuotojų, teikiančių ilgalaikę socialinę globą grupinio gyvenimo namų padalinyje profesinės kompetencijos tobulinimosi galimybes, visi įstaigų darbuotojai tobulino kvalifikaciją. Diskusijos su kolegomis metu aptarta personalo tobulinimosi svarba, aptarti mokymosi rezultatai, kolegos pasidalino šaltiniais, platformomis skirtais kvalifikacijos tobulinimosi mokymams organizuoti, pateikė kompetentingų lektorių sąrašą, kurie dirba pagal patvirtintas mokymo programas skirtas kvalifikacijos tobulinimui. Planuodami mokymus pasinaudosime rekomendacijomis pagal poreikį. Lyginimosi rezultatai rodo, kad visos įstaigos grupinio gyvenimo namų padalinio darbuotojų susirinkimus organizuoja ir vykdo kartą per mėnesį arba pagal poreikį. Kolegos pasidalino patirtimi - esant poreikiui, sprendžiant bendras problemas, ar siekiant pateikti naują, aktualią informaciją susijusią su grupinio gyvenimo namų veikla, jos planavimu ar organizavimu, į darbuotojų susirinkimą pakviesti bei įtraukti ir paslaugų gavėjus. Planuojame taikyti šią praktiką ir Marijampolės specialiųjų socialinės globos namų Grupinio gyvenimo namų veiklos vykdyme. Su kolegomis aptarėme socialinio darbo studentų teikiamą naudą paslaugų gavėjams ir įstaigoms bei kylančius iššūkius priimant studentus. Lyginimosi rezultatai rodo, jog visos įstaigos turi pasitvirtinę Teisių skatinimo ir užtikrinimo tvarkos aprašą, su kuriuo yra supažindinti visi paslaugų gavėjai individualiai tai patvirtina paslaugų gavėjų parašai. Visose įstaigose egzistuoja įvairaus turinio dokumentų rinkiniai skirti paslaugų gavėjams, kolegos pasidalino savo praktikoje taikomais metodais: aiškiai suprantamos kalbos, padidinto/paryškinto šrifto naudojimas tekstinei informacijai pateikti, paveikslėliai iliustruojantys ir atkartojantys tekstą,

animacija. Planuojame naudotis metodais pagal rekomendaciją. Lyginimosi rezultatai rodo, kad abi įstaigos naudojo vienodą instrumentą - anketines apklausas. Kolegų apklausos rezultatai rodo, kad pas juos paslaugų gavėjų teisės užtikrinamos geriau. Siekdami paslaugų gavėjų teisių skatinimo ir užtikrinimo, pasinaudosime kolegų įžvalgomis, patirtimis bei pastebėjimais ir naudosime daugiau vizualinės medžiagos, teiksime animuotą medžiagą, periodiškai atliksime pakartotiną supažindinimą su paslaugų gavėjų teisėmis. abi įstaigos plačiai orientuotos į asmenį - paslaugos gavėją. Kolegos diskusijos metu pasidalino metodais naudojamais siekiant įgalinimo. Naudosime Savarankiško dienos plano rengimo metodą. Rezultatai rodo, kad iš esmės visų įstaigų paslaugų gavėjai reikšmingiausias gyvenimo kokybės sritis nurodo identiška. Diskusijos su kolegomis metu išryškėjo prielaida, jog GGN paslaugų gavėjai jaučiasi lygiaverčiais žmonėmis, turi teisę į savo gyvenimą, turi daugiau su kuo pabendrauti, jaučiasi saugesni ir vertinami. Visose įstaigose yra sudaryti ISGP. Diskusijos su kolegomis metu paaiškėjo, jog esamų ISGP detalumas yra skirtingas. Taip pat visose įstaigose ISGP sudaryme dalis paslaugų gavėjų dalyvauja individualiai, likusi dalis dalyvauja su darbuotojo ar artimojo pagalba. Su kolegomis aptarėme priežastis lemiančias poreikį kitų asmenų įsitraukimui sudarant/peržiūrint ISGP.

Apibendrinant galima teigti, kad nuotoliniai susitikimai ir įvykusi išsami diskusija tapo naudinga abiejų įstaigų atstovams. Abejų įstaigų tikslai siejasi tarpusavyje, visi orientuojasi į paslaugos gavėjų individualius poreikius bei rezultatus, siekia tobulėjimo.

Tęstinumas:

1. Organizuoti renginius, viktorinas, spektaklius ir kt.t. skirtas ugdyti žinias apie asmens teises. Parengti teises lengvai suprantama (paveikslų, simbolių kalba, sutrumpinto teksto forma).

2. Kartu su partneriais aptarti renginių, kuriuose galėtų dalyvauti paslaugų gavėjai metinį (pagal galimybes) planą svečiuose pas partnerius ir globos namuose. Skirti daugiau dėmesio renginiams organizuojamiems kartu su partneriais. Numatoma padidinti renginių skaičių, ypač ugdomojo pobūdžio.

3. Organizuoti susirinkimus su paslaugų gavėjais, kurių metu jie galėtų teikti pasiūlymus, ir didinti individualių pokalbių skaičių, kurių metu aptariami paslaugų gavėjų tikslai, siekiai, norai, galimybės.

Įgyvendinta:

1. Surengta popietė, diskusija apie teises, pristatyta lengvai suprantama kalba.
2. Vykdomi individualūs pokalbiai išsikeliant individualius tikslus.
3. Periodiškai organizuojami susirinkimai su darbuotojais ir paslaugų gavėjais.
4. Organizacijos tvarkų aprašai pateikiami schematiškai, aiškiau, suprantamiau paslaugų gavėjams

