

PATVIRTINTA
Biržų rajono Legailių globos namų
Direktorius.2024 m. Gegužės mėn. 15 d.
įsakymu Nr. 1-78

**BIRŽŲ RAJONO LEGAILIŲ GLOBOS NAMŲ
REZULTATAI,
REMIANTIS EQUASS KOKYBĖS SISTEMA
2021-2023 METAI**

2024-01-03

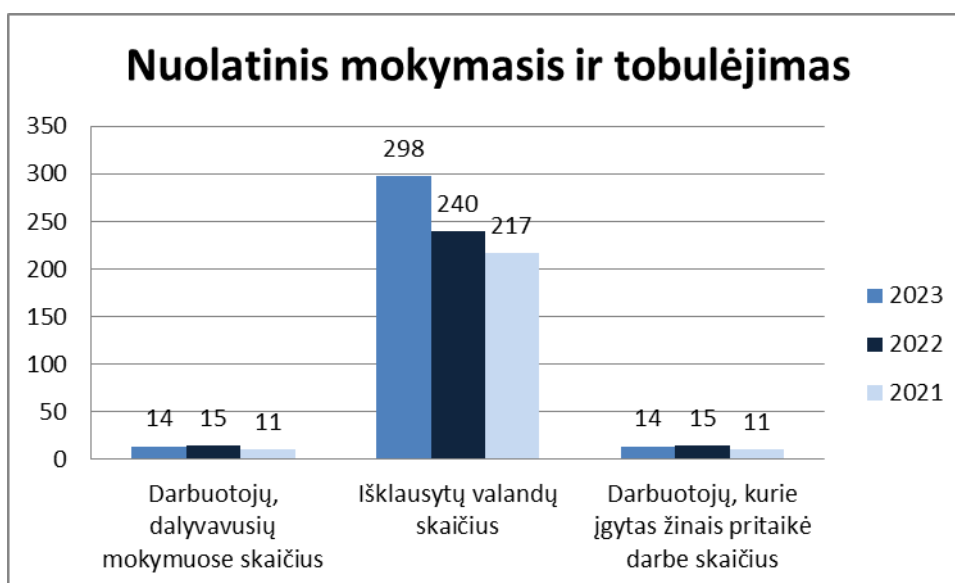
TURINYS

BIRŽŲ RAJONO LEGAILIŲ GLOBOS NAMŲ REZULTATAI, REMIANTIS EQUASS KOKYBĖS SISTEMA (2021-2023 m. palyginimas)

1. DARBUOTOJŲ ASMENINIO UGDYMOŠI, NUOLATINIO MOKYMOŠI IR TOBULĖJIMO EFEKTYVUMAS	3
2. PASLAUGŲ GAVĖJŲ TEISIŲ SKATINIMO IR UŽTIKRINIMO KASDIENIAME DARBE	5
3. ORGANIZACIJOS PARTNERYSČIŲ TEIKIAMOS NAUDOS	6
4. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮTRAUKIMO Į PASLAUGŲ PLANAVIMĄ, TEIKIMĄ IR VERTINIMĄ	8
5. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮGALINIMAS	9
6. GYVENIMO KOKYBĖS GERINIMAS	11
7. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮTRAUKIMAS Į INDIVIDUALIUS PLANUS	13
8. PASLAUGŲ TEIKIMO TĖSTINUMAS	14
9. NAUDA PASLAUGŲ GAVĖJAMS	16
10. PASLAUGŲ GAVĖJŲ IR KITŲ SVARBIŲ SUINTERESUOTŲJŲ ŠALIŲ PASITENKINIMAS	17
11. INFORMACIJA, KAD PASLAUGŲ GAVĖJAI, PERSONALAS IR KITOS SVARBIOS SUINTERESUOTOSIOS ŠALYS SUPRANTA VEIKLOS REZULTATUS	19
12. VEIKLOS EFEKTYVUMO, POŽIŪRIŲ, REZULTATŲ IR (ARBA) VEIKLOS LYGINIMO REZULTATAI	20

1. DARBUOTOJŲ ASMENINIO UGDYMOŠI, NUOLATINIO MOKYMOŠI IR TOBULĖJIMO EFEKTYVUMAS

9 kriterijus	Socialinių paslaugų teikėjas taiko personalo kvalifikacijos kėlimo priemones remdamasis asmeniniu ugdymosi, nuolatinio mokymosi ir tobulėjimo planu.
1. Rodiklis	Darbuotojų, patobulinusių profesines kompetencijas ir pritaikiusių jas savo darbe, skaičiaus 2021-2023 m. palyginimas
2. Rodiklis	Socialinės srities darbuotojų, tobulinusių profesines kompetencijas 2021 metais santykis su darbuotojų tobulinusių profesines kompetencijas 2022 ir 2023 metais skaičiumi.
3. Rodiklis	Socialinės srities darbuotojų 2021 metais profesinių kompetencijų tobulinimo mokymuose išklaustyų valandų skaičiaus santykis su 2022 ir 2023 metais išklaustyų valandų skaičiumi.



Rezultatų paaiškinimas:

Matavimo vienetai: Tyrimo respondentai yra dalis darbuotojų, kurie tiesiogiai paslaugas teikia Globos namų gyventojams. Tai sudaro 52 procentus nuo visų Globos namuose dirbančių darbuotojų. Skaičiuojamas bei lyginamas su praėjusiais metais skaičius darbuotojų, kurie mokymų metu įgytas žinias pritaikė savo darbo praktikoje. Tiesiogiai su paslaugų gavėjais dirbančių darbuotojų, tobulinusių profesines kompetencijas 2021, 2022 ir 2023 m. santykis bei išklaustyų valandų skaičiaus keliant savo profesines kompetencijas santykis 2021, 2022 ir 2023 metais.

Šaltinis: Darbuotojų mokymąsi įrodantys pažymėjimai bei gauti anketinės apklausos duomenys.

Rezultatai: Pateiktoje diagramoje matyti ir galime palyginti 2021-uosius, 2022 –uosius ir 2023-uosius metus, kaip darbuotojai kėlė savo profesines kompetencijas ir gautas žinias pritaikė savo darbo praktikoje. 2021-aisiais metais kvalifikacijos kėlimo mokymuose dalyvavo 11 tiesiogiai su gyventojais dirbančių darbuotojų. Per metus darbuotojai mokymuose dalyvavo 217 valandų, o mokymų metu gautas žinias savo darbo praktikoje pritaikė visi mokymuose dalyvavę darbuotojai. O 2022 –aisiais metais kvalifikacinių kompetencijų kėlimo mokymuose dalyvavo 15 tiesiogiai su paslaugų gavėjais dirbančių darbuotojų. Viso per metus darbuotojai mokymuose dalyvavo 240 valandų, o mokymų metu gautas žinias savo darbo praktikoje pritaikė visi dalyvavusieji. 2023 metais kvalifikacinių kompetencijų kėlimo mokymuose dalyvavo 14 tiesiogiai su gyventojais dirbančių darbuotojų, tame tarpe 2 bendrosios praktikos slaugytojos, 3 socialinės darbuotojos, 1 užimtumo specialistė, 1 vyr. socialinė darbuotoja ir 7 bendrosios praktikos slaugytojų padėjėjos bei individualios priežiūros darbuotojai. Atlikus analizę galime teigti, kad

visi darbuotojai, kurie dalyvavo kompetencijų kėlimo mokymuose išklausė daugiau valandų negu buvo privaloma. Mokymai buvo naudingi ir gautas žinias savo darbo praktikoje pritaikė 14 darbuotojų.

Išanalizavus pokytį galime daryti išvadą, kad laisvas darbuotojų pasirinkimas kelti savo profesines kvalifikacijas išaugo, nes Globos namų darbuotojai supranta, kad tobulėjant darbuotojų profesionalumui gerėja jų teikiamų paslaugų kokybė bei kyla darbo našumas. Globos namų darbuotojai, kurie patobulino savo profesines kompetencijas ir įdiegė jas savo darbo praktikoje, prisideda prie organizacijos efektyvumo, kelia paslaugų gavėjų pasitenkinimą ir bendrą paslaugų kokybės gerinimą.

Lentelėje pateikta kompetencijų sąrašas, kuriuos darbuotojai įvardijo įgiję keldami savo profesines kompetencijas 2023 metais:

Eil. Nr.	Kompetencijos	Mokymai	Darbuotojų, kurie tiesiogiai paslaugas teikia gyventojams bei įgijusių nurodytas kompetencijas, procentinė išraiška
1	Individualios priežiūros darbuotojo	Individualios priežiūros darbuotojų kursai	40 proc.
2	Socialinio darbo metodai	Socialinio darbo metodų mugė	10 proc.
3	Gebėjimas teikti reikalingas paslaugas demencija sergančiam asmeniui	Demencija sergantis asmuo ir jo priežiūra	60 proc.
4	Gebėjimas teikti kokybiškas paslaugas prižiūrint Globos namų gyventojus	Pagalbos galimybės ir slaugos ypatumai, prižiūrint šlapimo ir išmatų nelaikančius asmenis	30 proc.
5	Gebėjimas spręsti krizes	Krizėms atspari socialinių paslaugų įstaigos bendruomenė	10 proc.
6	Gebėjimas bendradarbiauti su sveikatos priežiūros įstaigomis	Socialinių paslaugų srities darbuotojų bendradarbiavimo su asmens sveikatos priežiūros įstaigomis praktiniai aspektai	10 proc.
7	Gebėjimas teikti paslaugas asmenims, kuriems sunku išlaikyti pusiausvyrą.	Griuvimų rizikos veiksniai vyresniame amžiuje. Griuvimų prevencija	50 proc.
8	Gebėjimas teikti paslaugas, kada reikalinga pagalba keliant gyventoją	Saugaus kėlimo būdai, padedantys išvengti traumų keliant	40 proc.
9	Supratimas apie socialinius pokyčius bei socialinių problemų sudėtingumą, apie svarbą bendradarbiavimo ir partnerystės, ypač su kitomis organizacijomis ir institucijomis, stiprinti darbuotojų gebėjimus identifikuoti problemas, analizuoti jų priežastis ir ieškoti efektyvių sprendimų.	Socialinio darbo iššūkiai ir tendencijos. Kuriame pagrindus bendradarbiavimui.	10 proc.

Apibendrinant atlikto tyrimo gautus rezultatus, galime daryti išvadą, kad darbuotojai darbo kokybei pagerinti, žinias, įgytas mokymų metu, taiko savo darbo praktikoje. Tikslas - toliau tobulėti, ir gerinti darbo kokybę, keliant darbo kultūrą bei gyventojų gyvenimo kokybę.

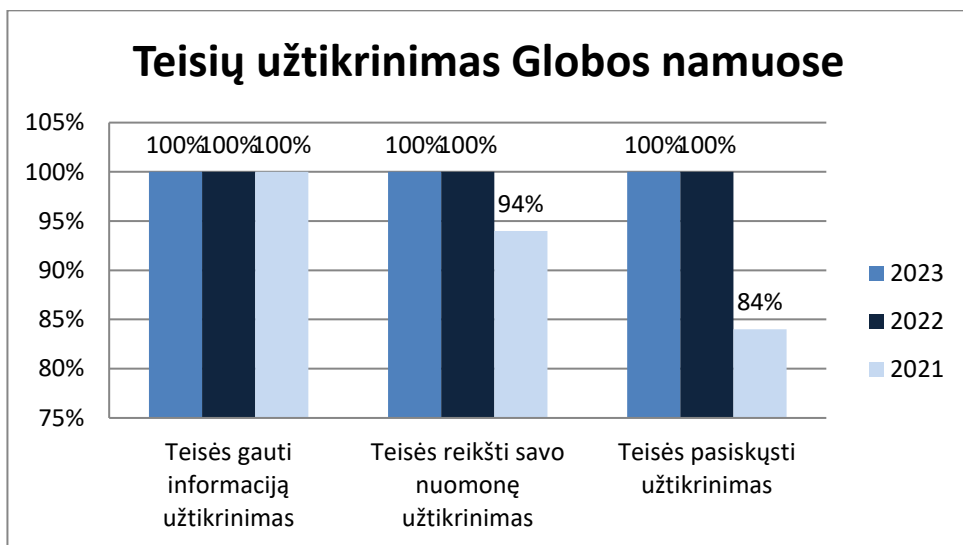
Profesinių kompetencijų tobulinimas yra svarbi veikla siekiant išlaikyti aukštą kvalifikaciją ir prisitaikyti prie nuolat besikeičiančių darbo aplinkos ir reikalavimų. Stengiamės būti atviri naujovėms, mokytis iš kitų ir nuolat tobulinti savo gebėjimus.

Tobulinimo kryptys: 1. Sudaryti sąlygas darbuotojams nuolat gilinti savo profesines žinias, skatinti asmeninį ugdymąsi ir tobulėjimą, neapsiribojant privalomu 16 ak. val. kvalifikacijos kėlimu per metus; 2. Ne rečiau nei vieną kartą per ketvirtį išanalizuoti kvalifikacijos tobulinimo rinkos pasiūlą ir pateikti darbuotojams aktualių mokymų sąrašą, suteikiant jiems galimybę patiems rinktis aktualias mokymų temas. 3. Sudarant kvalifikacijos tobulinimo planą išnagrinėti siūlomų temų aktualumą ir mokymų pritaikymo realioje paslaugų teikimo praktikoje galimybę, analizuoti darbuotojų grįžtamąjį ryšį po mokymų. 4. Skatinti po kvalifikacijos kėlimo mokymų darbuotojų įgytas žinias ir metodus taikyti praktikoje, pasidalinant ir pristatant įgytas naujoves su Globos namų bendruomene.

2. PASLAUGŲ GAVĖJŲ TEISIŲ SKATINIMO IR UŽTIKRINIMO 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	Paslaugos gavėjų nuomonės apie konkrečių teisių užtikrinimą Globos namuose pasiskirstymas procentinė išraiška.
--------------------	--



Rezultatų paaiškinimas:

Matavimo vienetai: 35 paslaugų gavėjų apklausa vieną kartą per metus.

Šaltinis: anketinės apklausos atsakymai.

Rezultatai: Kad sužinoti ar paslaugų gavėjai supranta apie savo teises, ar prisimena, kokias turi teises gyvendami Globos namuose, atliktas tyrimas. Anketinėje apklausoje 2021 m., 2022 m. ir 2023 m. dalyvavo 75 procentai Globos namų gyventojų. Atsižvelgiant į 2021 metais gautus žemesnius apklausos duomenis apie gyventojų teises reikšti savo nuomonę bei teisę pasiskųsti, 2022 ir taip pat 2023 metais didelį dėmesį skyrėme nuolatos primindami gyventojams, kad jų nuomonė visais klausimais, kas liečia gyventojų geresnį gyvenimą, yra labai svarbi. Užsiėmimų ar susirinkimų metu nuolatos skatinome gyventojus nebijoti, o pasakyti ką jie galvoja vienu ar kitu klausimu. Gyventojams, kuriems yra nedrąsu pasakyti ar išreikšti savo nuomonę yra skundų bei pasiūlymų dėžutė, į kurią kiekvienas gyventojas gali

įmesti lapelį su užrašytu pastebėjimu. Palyginus anketavimo duomenis, kaip paslaugų gavėjai vertina jiems sudarytas sąlygas naudotis savo teisėmis, matyti, jog 2022 ir 2023 m. visi gyventojai, dalyvavę anketinėje apklausoje nurodė, kad teisę gauti informaciją, apie teisę reikšti savo nuomonę bei teisę, jei kas nepatinka ar netenkina, pasiskųsti yra jiems užtikrinamos. Gyventojai visada yra informuojami apie jų gyvenimą įtakojančius įvykius ar aplinkybes: kada gyventojui reikia vykti į gydymo įstaigą, jis yra informuojamas iš vakaro, kada slaugytojos atneša paskirtus gydytojo medikamentus, visada pakartoja nuo ko jam yra duodami jie.

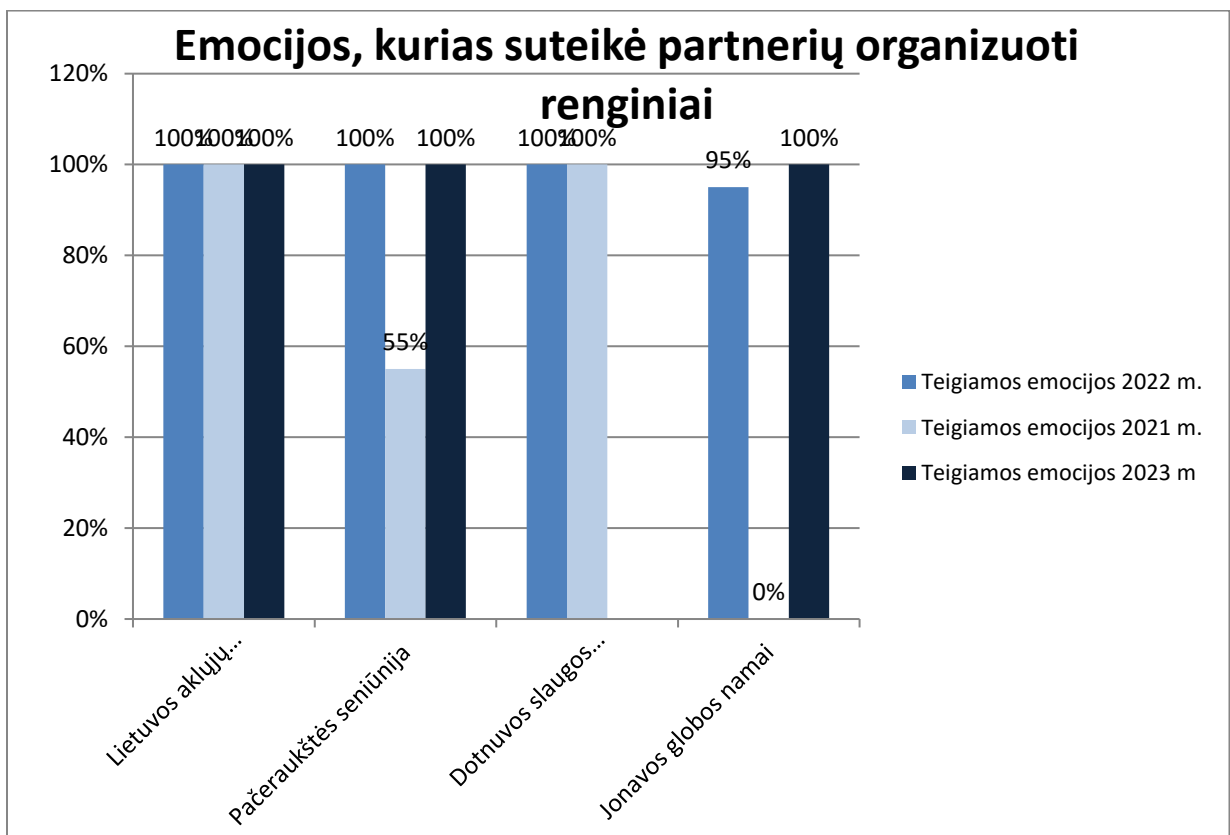
Gyventojų bendruose susirinkimuose bei Gyventojų tarybos susirinkimuose paslaugų gavėjai visada turi teisę išsakyti savo pastebėjimus, prašymus ar pastabas. Išklausa, analizuojama, vertinama bei atsižvelgiama į išsakytas pastabas ar prašymus. Išanalizavę gautus duomenis, galime teigti, kad gyventojų teisės yra užtikrinamos bei gerbiamos.

Tobulinimo kryptys: 1. Skatinti gyventojus drąsiai, jiems priimtinais būdais, išsakyti savo siūlymus. 2. Reguliariai priminti, pamokyti ir parodyti paslaugų gavėjams skundų pateikimo galimybes įstaigoje, priminti apie kitas gyventojų teises; 3. Pasirūpinti, kad informacija apie skundų pateikimo galimybes būtų suprantama ir pasiekama kiekvienam gyventojui, atsižvelgiant į jų individualius poreikius; 4. Naujus atvykusius gyventojus supažindinti su Globos namų skundų, pasiūlymų ir pageidavimų pateikimo galimybėmis.

3. ORGANIZACIJOS PARTNERYSČIŲ TEIKIAMOS NAUDOS

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

1. Rodiklis	Dalis paslaugų gavėjų, kuriems partnerių veikla suteikė teigiamų emocijų.
2. Rodiklis	Organizuoti renginiai su partneriais 2023 m, kuriuose dalyvavo gyventojai, siekiant jų integracijos į vietos bendruomenę.
3. Rodiklis	Įstaigos darbuotojų nuomonė apie partnerių teikiamą naudą paslaugos teikimui.



Rezultatų paaiškinimas:

Matavimo vienetai: gyventojų apklausos rezultatai po įvykusio renginio su partneriais iš renginių registracijos žurnalo.

Šaltinis: Gauti ir suvesti duomenys apie pasitenkinimą vienu ar kitu renginiu.

Rezultatai: Partnerystės teikiama nauda paslaugų gavėjams matuojama kasmet nuo 2020 m. Naudingumo vertinimui 2021 m. buvo pasirinkti trys partneriai, o 2022 m. partnerių padaugėjo. Peržvelgiant 2023 metų veiklą, matyti, kad iš jų veiklą organizavo 3-ys minėti partneriai: Lietuvos aklujų bibliotekos, Pačeriaukštės seniūnijos ir Jonavos globos namų. Pateiktoje diagramoje matyt kokių partnerių organizuoti renginiai suteikė daugiausiai teigiamų emocijų Globos namų gyventojams, su kuriais vyksta bendradarbiavimas. Partnerystė vystoma siekiant visapusiškiau atskleisti ir tenkinti paslaugų gavėjų poreikius, o Globos namams padeda tobulinti savo veiklas, diegti naujoves. Paslaugų gavėjai dalyvauja partnerių organizuojamuose renginiuose. Po kiekvieno įvykusio renginio užimtumo specialistė kartu su Globos namų gyventojais aptaria renginį. Aptarimo metu, kad išsiaiškinti ar renginys suteikė teigiamų ar neigiamų emocijų, gyventojų yra prašoma prabalsuoti iškeliant veidukus: linksmus, kas reiškia, kad suteikė teigiamų emocijų arba liūdnus, kas reiškia, kad teigiamų emocijų nesukėlė. Palyginus gautus duomenis, kaip paslaugų gavėjai vertina partnerių organizuotas veiklas, matyti, jog 2023 m. partnerių veiklos suteikė teigiamų emocijų visiems apklausoje dalyvavusiems Globos namų gyventojams. Išanalizavus gautus duomenis matyti, kad išsikeltas rodiklis puikiai atskleidė Globos namų gyventojų pasitenkinimo lygį, todėl rekomenduojama ir ateityje taip pat matuoti gyventojų pasitenkinimą organizuojamais renginiais.

Pateiktoje lentelėje matyti kokios veiklos kartu su Globos namų partneriais buvo vykdytos 2023 m, kokia dalis gyventojų, procentine išraiška, jose dalyvavo:

Eil.Nr.	Partneriai	Vykdyta veikla	Dalyvavusių paslaugų gavėjų skaičius
1	Lietuvos aklujų biblioteka Panevėžio padalinys	Knygų skaitymas naudojant Zoom platformą	37 proc.
2	Biržų „Saulės“ gimnazija	Bendras gėlių puokštės gaminimas moksleivių choro koncertas	55 proc.
3	Jonavos globos namai	Organizuota fotografijų parodos atidarymas bei koncertas Biržų piliečių salėje, pasidalinimas gerąja patirtimi	25 proc.
4	Pačeriaukštės skyriaus moterų vokalinis duetas Vilita ir Audronė	Koncertas, surengtas Globos namuose	60 proc.
5	Kupiškio orkestras „Trimitas“	Koncertas, surengtas Globos namuose	55 proc.
6	Pasvalio kultūros centro Joniškėlio skyriaus moterų vokalinis ansamblis „Kvinta“	Koncertas, surengtas Globos namuose	45 proc.
7	Tarptautinė socialinės globos įmonė „Senior Group“	Internetinėje platformoje renginys „Didžiosios Šeimos Kalėdiniai Sveikinimai 2023“	35 proc.
8	Regina Židonienė su Libby Myers iš Amerikos bei kunigu andriumi iš Estijos.	Bendrystė, giesmės, dovanos	55 proc.

Pateiktoje lentelėje matyti kokie renginiai per 2023 metus kartu su partneriais buvo organizuoti Globos namuose arba už jų ribų. Partnerystė vystoma siekiant geriau ir įvairiapusiškiau atliepti ir tenkinti gyventojų poreikius integruojant juos į bendruomenę. Su partneriais dalijamės sukauptomis žiniomis ir patirtimi, tuo padėdami vienas kitam tobulinti veiklas bei diegti naujoves. Partnerystės dėka gyventojams sudaromos sąlygos įsitraukti į vietos bendruomenės ir visuomeninį gyvenimą.

Tikslinga ir toliau stiprinti partnerystės naudą ir plėtoti bendradarbiavimą su visais įstaigos partneriais. Taip pat 2023 metais sužinoti visų globos namų partnerių pasitenkinimą bendradarbiavimu. Atsižvelgiant į 100 proc. Paslaugų gavėjų pasitenkinimo lygį ir siekiant atrasti partnerystės gerinimo galimybes, kitais metais tikslinga patobulinti apklausos anketą įvedant atvirus klausimus.

Tobulinimo kryptys: 1. Plėsti partnerystės ratą kviečiant bendradarbiauti naujas įstaigas, prisidedančias ir galinčias daryti teigiamą poveikį gyventojų gerovei; 2. Stiprinti turimus partnerystės ryšius su partneriais, kviečiant kartu organizuoti bendras veiklas ir kartu dalyvauti renginiuose, šventėse, mokymuose. 3. 2024 m. atlikti išsamesnę partnerių apklausą apie partnerystės naudą bei sužinoti Globos namų partnerių pasitenkinimą bendradarbiavimu.

3. Rodiklis. Įstaigos darbuotojų nuomonė apie partnerių teikiamą naudą paslaugos teikimui.

Rezultatų paaiškinimas:

Matavimo vienetai: Darbuotojų anketinės apklausos rezultatai.

Šaltinis: Darbuotojų nuomonė apie partnerystės naudą.

Rezultatai: Partnerystės teikiama nauda darbuotojų požiūriu matuojama nuo 2020 m., tačiau nuo 2023 m. buvo pakeistas naudos darbuotojų požiūriu matavimo rodiklis. Anketinės apklausos metu buvo aiškinamasi, kokią konkrečią naudą iš savo partnerių gavome. Anketinėse apklausose dalyvavo 18 darbuotojų. Pateiktoje lentelėje matyti kokią naudą darbuotojai gavo bendraudami ir bendradarbiaudami su Globos namų partneriais.

Globos namai turi užmezgę ilgalaikius bendradarbiavimo ryšius su įvairiomis socialinių paslaugų, švietimo, kultūros bei meno įstaigomis / institucijomis, kurių metu stiprinama socialinė partnerystė. Iš lentutėje pateiktų rezultatų galima matyti apie partnerių indėlį bendradarbiavimo kontekste.

EIL.NR.	Nauda, kurią gavo Globos namų darbuotojai, vystydami partnerystę	GLOBOS NAMŲ DARBUOTOJŲ, GAVUSIŲ KONKREČIĄ NAUDĄ, SKAIČIUS
1.	Priežiūros paslaugų gerinimas: Partnerystė su specialistais iš kitų sričių, kaip geriau suprasti paslaugų gavėjų poreikius ir teikti aukštesnio lygio priežiūros paslaugas.	18
2.	Psichologinė parama bei profesionalus bendravimas: Partnerystė su vienodą darbą dirbančiais asmenimis padeda darbuotojams spręsti savo profesinės veiklos metu kilusias problemas, išvengti emocinio perdegimo ir geriau susidoroti su sunkumais. Tai taip pat skatina profesinį augimą ir savirefleksiją.	16
3.	Didesnis informacijos mainų lygis: padeda palyginti bei pasidalinti gerą patirtimi, ko pasekoje gerėja bei tobulėja paslaugų teikimas paslaugų gavėjams.	18

Pateiktoje lentelėje matyti, kad tyrime dalyvavę Globos namų darbuotojai iš partnerystės gavo konkrečios naudos.

Galima daryti išvadą, kad bendradarbiavimas su partneriais yra naudingas visai Globos namų bendruomenei. Pasidalinimas gerą patirtimi labai reikalingas vykdomos veiklos tobulinimui, paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės gerinimui. Visa tai yra sviri priežastis stiprinti ir plėsti partnerystę. Todėl numatoma 2024 m. stiprinti partnerystę, ieškoti naujų organizacijų, pasirašyti sutartis bei bendradarbiauti.

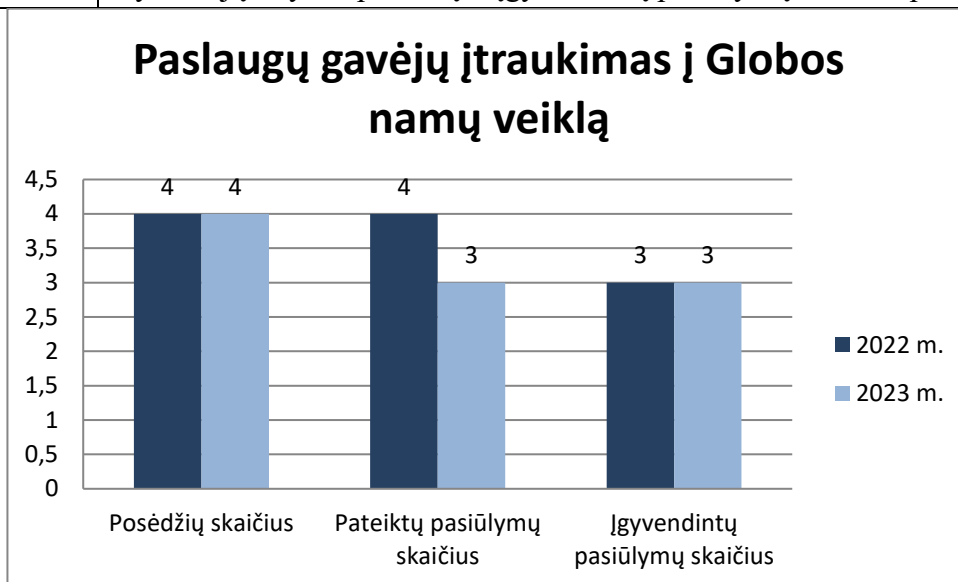
4. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮTRAUKIMO Į PASLAUGŲ PLANAVIMĄ IR TEIKIMĄ

27 kriterijus	Socialinių paslaugų teikėjas įtraukia paslaugų gavėjus kaip aktyvius dalyvius į paslaugų planavimą ir teikimą.
----------------------	--

1. Rodiklis	Gyventojų tarybos posėdžių skaičius per metus.
--------------------	--

2. Rodiklis

Gyventojų tarybos pateiktų ir įgyvendintų pasiūlymų skaičius per metus

**Rezultatų paaiškinimas:**

Matavimo vienetai: 2023 m. Globos namų Gyventojų tarybos posėdžių ir pateiktų bei įgyvendintų pasiūlymų skaičius.

Šaltinis: Posėdžių protokolai.

Rezultatai. Biržų rajono Legailių globos namuose siekiant išsiaiškinti paslaugų gavėjų įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą rezultatus, buvo skaičiuojami Gyventojų tarybos posėdžiai ir pateikti bei įgyvendinti pasiūlymai. Globos namų Gyventojų tarybą atstovauja 5 Globos namų gyventojų susirinkime išrinkti atstovai. Gyventojų tarybos susirinkimuose gali dalyvauti visi, išreiškę norą, gyventojai. 2023 m. įvyko 4 Gyventojų tarybos posėdžiai, pateikti bei įgyvendinti 3 pasiūlymai. Gyventojų tarybos atstovai pateikė pasiūlymus, dėl Kalėdinio renginio organizavimo, dėl maitinimo paslaugų gerinimo, dėl išvykų organizavimo. Visi Globos namų gyventojų pasiūlymai apsvarstyti bei įgyvendinti. 2023 metų paslaugų gavėjų įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą rezultatai aptarti su darbuotojais, buvo akcentuota, kad Globos namų darbuotojai, tiesiogiai paslaugas teikiantys gyventojams, visada, suteikę vienokią ar kitokią paslaugą, paklaustų kiekvieno gyventoją ar suteikta paslauga patenkino jo lūkesčius, taip pat būtina pasidomėti gal dar reikalinga kokia pagalba.

Teikdami socialines paslaugas nuolat skatiname paslaugų gavėjus reikšti savo norus ir nuomonę. Siekiant išlaikyti Globos namų Gyventojų tarybos bei visų gyventojų aktyvumą, nutarta 2024 m. toliau skatinti gyventojus reikšti savo pastebėjimus, išsakyti norus ir nuomonę. Pagal Globos namų galimybes stengtis įgyvendinti paslaugų gavėjų pateiktus pasiūlymus, įgyvendinti išreikštus norus.

Tobulinimo kryptys: 1. Skatinti gyventojų didesnę įsitraukimą į aktyvesnę pasiūlymų teikimą dėl įstaigoje teikiamų paslaugų ar kitų procesų. 2. 2024 m. atliekant gyventojų apklausą analizuoti gyventojų pasiūlymų teikimo palyginimą su kitų metų gautų pasiūlymų įgyvendinimo rodikliais bei pokyčiu.

5. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮGALINIMAS

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

1. Rodiklis	Savarankiškumo vertinimo rezultatai prieš metus ir po metų gaunant paslaugas.
2. Rodiklis	Paslaugų gavėjų, galinčių savarankiškai pasirūpinti savimi, skaičiaus procentinė išraiška.
3. Rodiklis	Paslaugų gavėjų dalies, įgyvendinusių savo tikslus, procentinė išraiška.

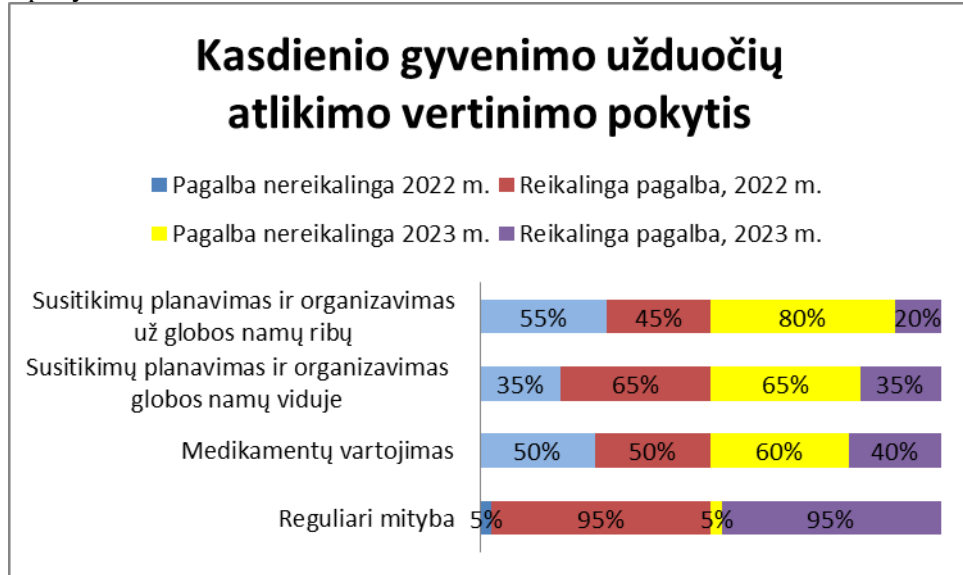
Rezultatų paaiškinimas:

Matavimo vienetai: Gyventojų, kurie Globos namuose gyvena ne mažiau kaip 1 metus, Asmens socialinių poreikių vertinimas, ISGP.

Šaltinis: ISGP ir asmens socialinių poreikių vertinimo analizė.

Rezultatai: Paslaugų gavėjų įgalinimo rezultatai Globos namuose matuojami kasmet nuo 2020 m. ir tai daroma remiantis individualiu socialinės globos planu (toliau - ISGP), nuo 2022 - asmens socialinių poreikių vertinimu. Paslaugų gavėjų įgalinimas vyksta didžiausią dėmesį skiriant individualiam įgalinimui. Nuo 2023 metų, pakeitus ISGP formą, ISGP susideda iš devynių poreikių vertinimo sričių: Mokymosi ir žinių taikymo poreikių srities, Kasdienio gyvenimo užduočių ir jų atlikimo poreikių srities, Bendravimo poreikių srities, Judėjimo poreikių srities, Savipriežiūros poreikių srities, Kasdieninės buities poreikių srities, Tarpasmeninių santykių ir ryšių poreikių srities, Pagrindinių gyvenimo sričių poreikių srities, Bendruomeninio, socialinio ir pilietinio gyvenimo poreikių srities. Taip pat nuo 2023 m. pakeistas paslaugų gavėjų įgalinimo matavimo rodiklis: „Savarankiškumo vertinimo rezultatai prieš ir po paslaugų gavimo“, vertinamas kasdienio gyvenimo užduočių atlikimo pokytis.

Palyginus pradinius ir pakartotinius asmens poreikių vertinimo rezultatus aiškiai matyti paslaugų gavėjų savarankiškumo lygio pokytis.



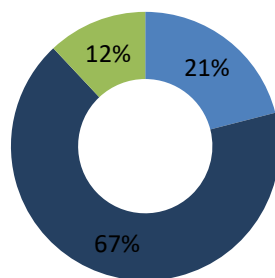
Iš pateiktos diagramos matyti, kad atliekant kasdienes gyvenimo užduotis, tokias kaip: reguliari mityba pagalbos poreikis nekito, šioje srityje reikalinga pagalba 95 procentams paslaugų gavėjų, susitikimų planavimo globos namų viduje rezultatai liko tokie patys. Pokytis matyti medikamentų vartojimo srityje: palyginus 2022 ir 2023 metus, matyti, kad šioje srityje 2023 m. įgalintų paslaugų gavėjų 10 procentų padaugėjo. Taip pat pokytis yra planuojant susitikimus už Globos namų ribų: 25 procentams respondentų pagalbos poreikis šioje srityje sumažėjo.

Globos namuose įgalinimas yra orientuotas į individualų paslaugų gavėjų įgalinimą. Tai apima atstatytą arba naujai įgytą fizinio bei socialinio savarankiškumo įgūdžių sritis. Socialinio savarankiškumo sritis apjungia bendravimo, tarpasmeninių santykių ir ryšių bei bendruomeninio, socialinio ir pilietinio gyvenimo poreikių sritis. Fizinio įgalinimo sritis apjungia kasdienio gyvenimo užduočių atlikimą, savipriežiūros, kasdienių buities poreikių bei judėjimo sritis. Iš pateiktos diagramos matyti kiekvienos vertinamos srities balas bendru Globos namų gyventojų mastu.



Gyventojų pasiskirstymas pagal jų fizinio savarankiškumo įgalinimo lygį

■ Įgalinti ■ Dalinai įgalinti ■ Neįgalinti

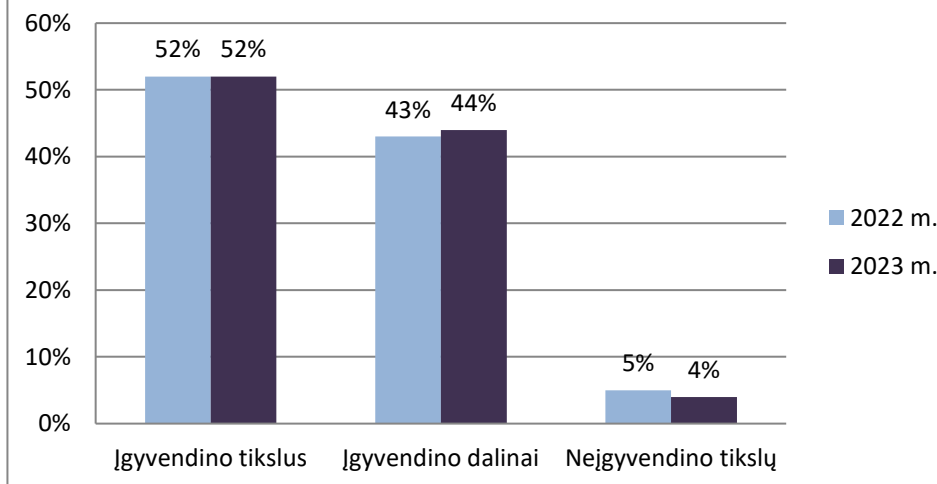


Fizinio įgalinimo lygis labai priklauso nuo paslaugų gavėjų sveikatos būklės. Gautas rezultatas parodo, kad didesnę dalį paslaugų gavėjų įstaigos teikiamos pagalbos dėka yra dalinai įgalinti, mažiau yra įgalintų, kas sudaro 21 procentą apklaustųjų, matuojant fizinio savarankiškumo įgalinimo lygį visai neįgalintų yra 12 procentų.

Įgalintais asmenimis laikome tuos paslaugų gavėjus, kuriems iš šalies pagalbos reikia minimaliai, kurie rodo savo iniciatyvą, yra galintys pasirinkti norimas veiklas savarankiškai, dalinai įgalinti asmenys reikalingi pagalbos tiek buityje, tiek apsisprendžiant dalyvaujant veiklose, bendraujant su artimaisiais.

Tobulinimo veiksmai: Atsižvelgiant į gautus rezultatus ir toliau planuojame skatinti, raginti, moraliai palaikyti paslaugų gavėjus drąsiai reikšti savo nuomonę, išaiškinti visada visus neaiškius klausimus, nuolat atliepti paslaugų gavėjų poreikius.

Išsikeltų tikslų įgyvendinimas



Įgalinimo rezultatai skaičiuojami iš ISGP: peržiūrint ISGP bei vertinant ar išsikelti uždaviniai pasiekti ar nepasiekti. Sudarant ISGP kiekvienoje srityje yra išsikeliami tikslai, kuriuos kartu su paslaugų gavėju, stengiamės įgyvendinti.

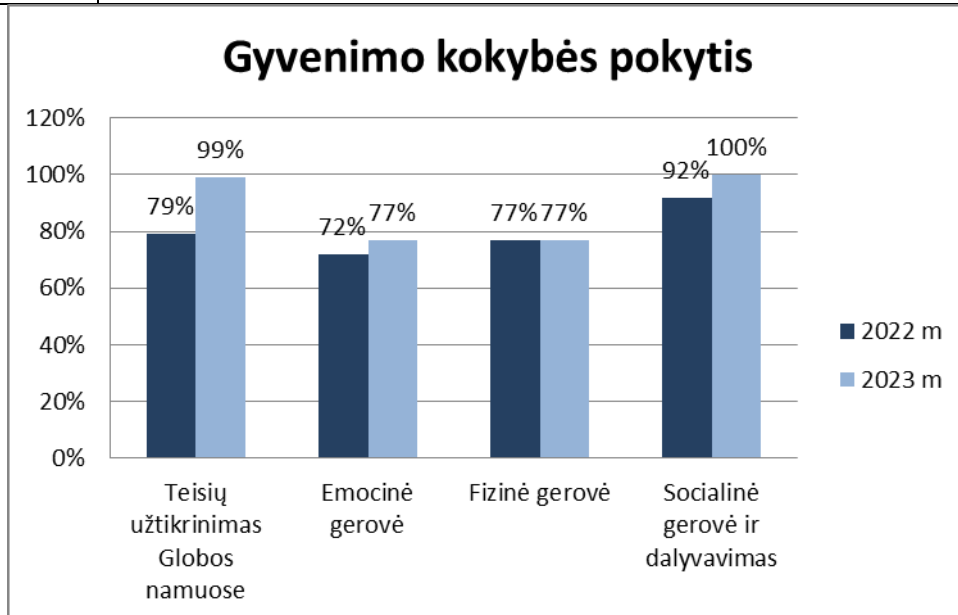
Pažanga matyti palyginus 2022 ir 2023 metus. Išanalizavus 2022 - 2023 m. išsikeltų tikslų pasiekimo lygį, matome, kad 2023 m. ISGP matuojamose srityse tikslus: pasiekė – 52%, dalinai pasiekė – 43%, nepasiekė - 5%, paslaugų gavėjų.

Galime pasidžiaugti, kad 2023 metais gauti rezultatai yra tokie patys arba aukštesni, palyginus su 2022 metais. Kiekvieno Globos namų gyventojų įgalinimo rezultatai aptarti individualiai su paslaugų gavėjais, darbuotojais, darbuotojais tiesiogiai dirbančiais su gyventojais. Tikslinga tyrimo rezultatus panaudoti siekiant didesnio paslaugų gavėjų įgalinimo. Siūloma 2024 m. paslaugų gavėjams, talkinant darbuotojams, tęsti pagalbą srityse, kuriose 2023 m. išsikelti tikslai buvo įgyvendinti dalinai ar visai neįgyvendinti.

6. GYVENIMO KOKYBĖS GERINIMAS

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

1. Rodiklis	Paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės pokytis procentine išraiška, lyginant kelerių metų rezultatus.
2. Rodiklis	Paslaugų gavėjų nuomonės apie veiksnius, įtakančius jų gyvenimo kokybę, pasiskirstymas procentinė išraiška.
3 Rodiklis	Socialinių ryšių teigiami pokyčiai.



Rezultatų paaiškinimas:

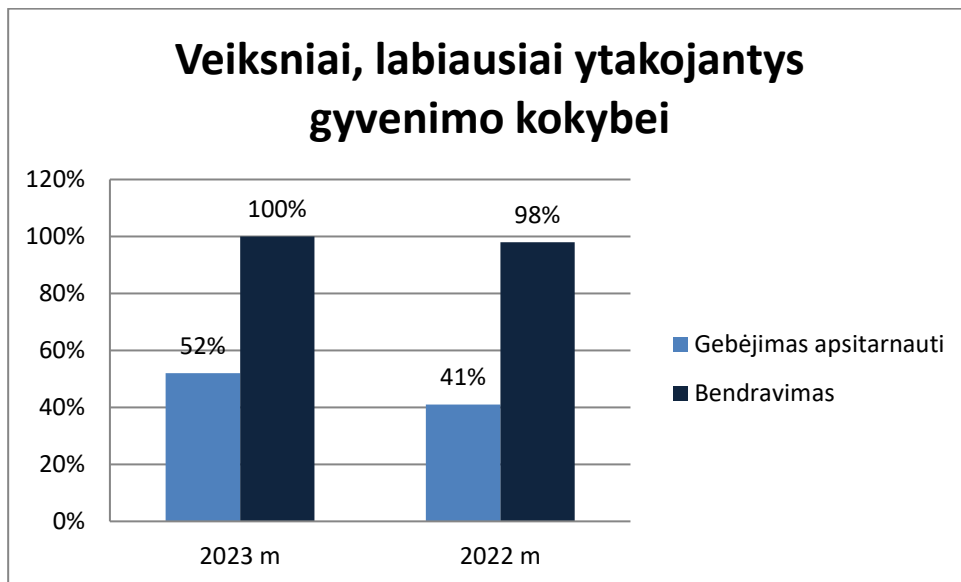
Matavimo vienetai: Anketinės apklausos rezultatai.

Šaltinis: Anketa gyventojų apklausai.

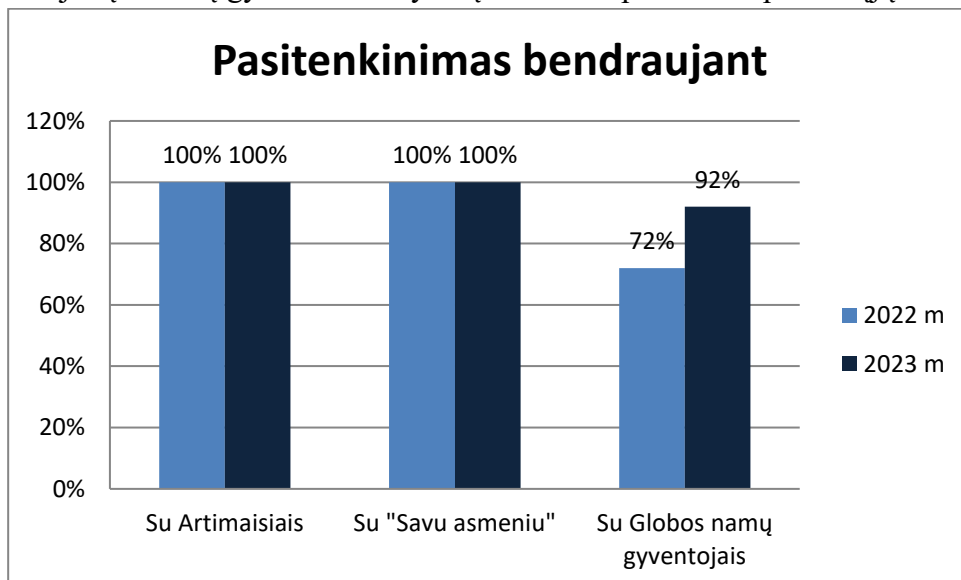
Rezultatai: Paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės pokytis palyginus 2023 metus su 2022 metais. Anketinėse apklausose 2022-2023 m. dalyvavo 35 paslaugų gavėjai.

Išanalizavus 2022 - 2023 m. atliktų apklausų palyginimo rezultatus matyti, kad teisių užtikrinimo srityje įvyko pagerėjimas, nes palyginus 2022 ir 2023 m. 2023 m. 20 procentų daugiau apklaustųjų paslaugų gavėjų įvardijo, kad jų teisės yra gerbiamos, emocinę gerovę (pasitenkinimas gyvenimu, streso mažinimas, džiaugsmo išgyvenimas, ar esu patenkintas (a)) patiria 5 proc. daugiau paslaugų gavėjų, nei patyrė 2022 metais, 2023 m. pasitenkinimas užimtumo veiklomis išaugo 8 procentais. Kalbant apie fizinę gerovę (maitinimas, judėjimas, aptarnavimas) pokyčių nėra.

Teigiamą pasitenkinimo užimtumo veiklomis pokytį lėmė gyventojų įgalinimas bei įtraukimas į veiklų planavimą ir organizavimą, kas davė šiuos teigiamus pokyčius.



Vertinant Globos namų gyventojų gyvenimo kokybę matyti, kad gyvenimo kokybės teigiamam vertinimui didesnę dalis paslaugų gavėjų kaip veiksnį rinkosi bendravimą, gebėjimą apsitarnauti, kaip ytaojantį veiksnį gyvenimo kokybei įvertino 52 procentai apklaustųjų.



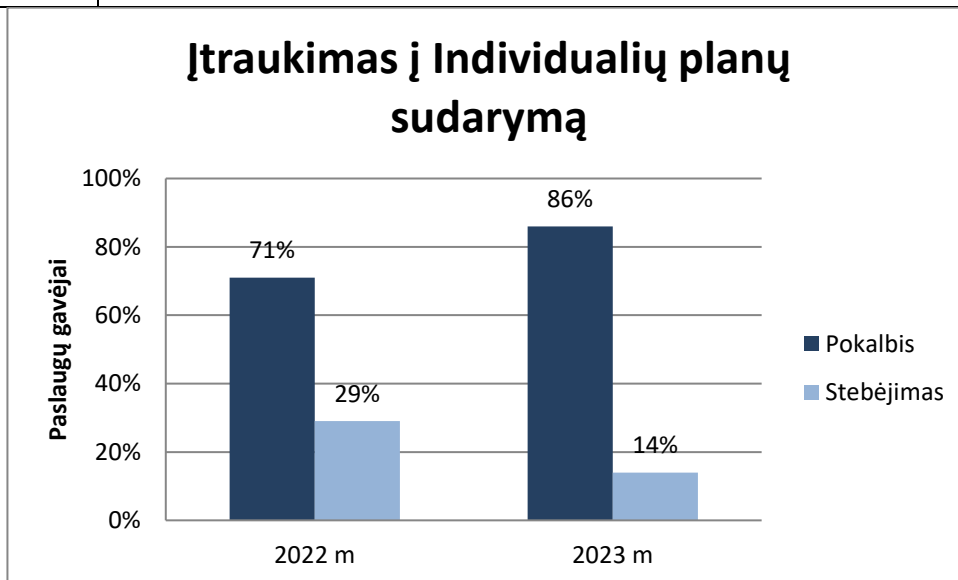
Kad geriau įvertinti paslaugų gavėjų poreikius, siekiant kuo labiau ytaoti jų gyvenimo kokybei, buvo matuojamas rodiklis: „Socialinių ryšių teigiami pokyčiai“. Stengėmės išsiaiškinti kokie socialiniai ryšiai labiau ytaoja gyventojų gyvenimo kokybei. Vertinant socialinių ryšių teikiamus jausmus, buvo vertinamas pasitenkinimas bendraujant: su artimaisiais, su „savu asmeniu“, su Globos namų gyventojais. Iš pateiktos diagramos matyti, kad bendravimas su artimaisiais ir su „Savu asmeniu“ teikia labai didelį pasitenkinimą. Palyginus respondentų atsakymą apie pasitenkinimą bendravimu su Globos namų gyventojais 2022 metais su 2023 metais, matyti pasitenkinimo pokytis, pasitenkinimas bendraujant su Globos namų gyventojais išaugo net 20 procentų.

Tobulinimo kryptys: Kuo didesnę dėmesį atkreipti gyventojų poreikių individualizavimui bei asmens įtraukimui į jo individualaus socialinės globos plano sudarymą ir tikslų iškėlimą.

7. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮTRAUKIMAS Į INDIVIDUALIUS PLANUS

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 skaičiaus, kurie buvo įtraukti į ISGP sudarymą, procentinė išraiška.
2. Rodiklis	Paslaugų gavėjų įtraukimo metodų naudojimas ISGP sudarymui procentinė išraiška.



Rezultatų paaiškinimas:

Matavimo vienetai: Gyventojų dalyvavimas bei naudojami metodai sudarant jų ISGP.

Šaltinis: Duomenys iš ISGP.

Rezultatai: Gyventojų įtraukimo į ISGP plano sudarymą rezultatai Globos namuose matuojami kasmet nuo 2020 m. Duomenys gaunami iš individualių socialinės globos planų (toliau – ISGP), kur yra užfiksuota kaip gyventojas dalyvavo sudarant jo ISGP. Sudarant ISGP planus naudojami du metodai: tai pokalbio ir stebėjimo metodai. Darbuotojai stebi paslaugų gavėjo elgesį, emocijas, reakcijas į aplinką, naudojamos metodinės priemonės. Atliekant šį tyrimą 2023 m ir 2022 m. rezultatų palyginimą, buvo panaudota 28 gyventojų ISGP duomenys.

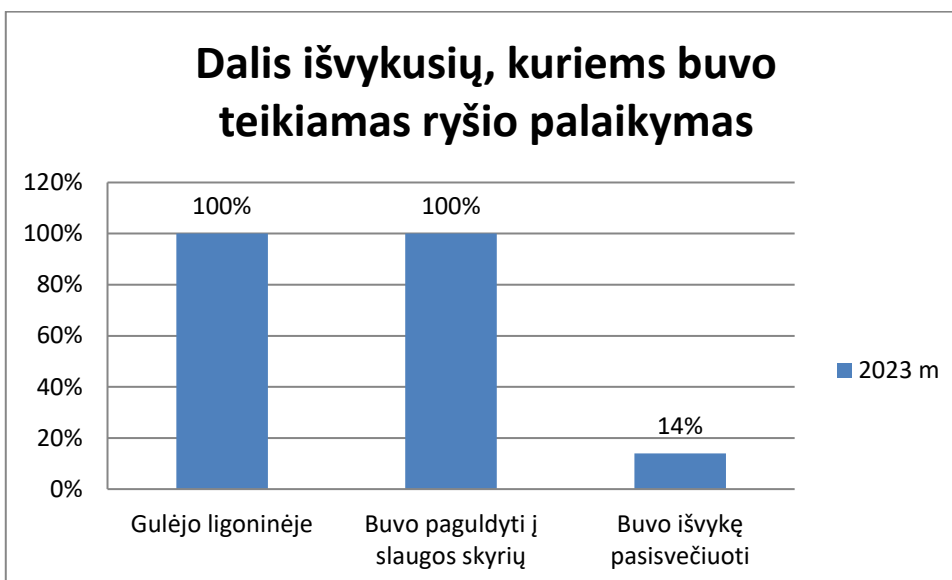
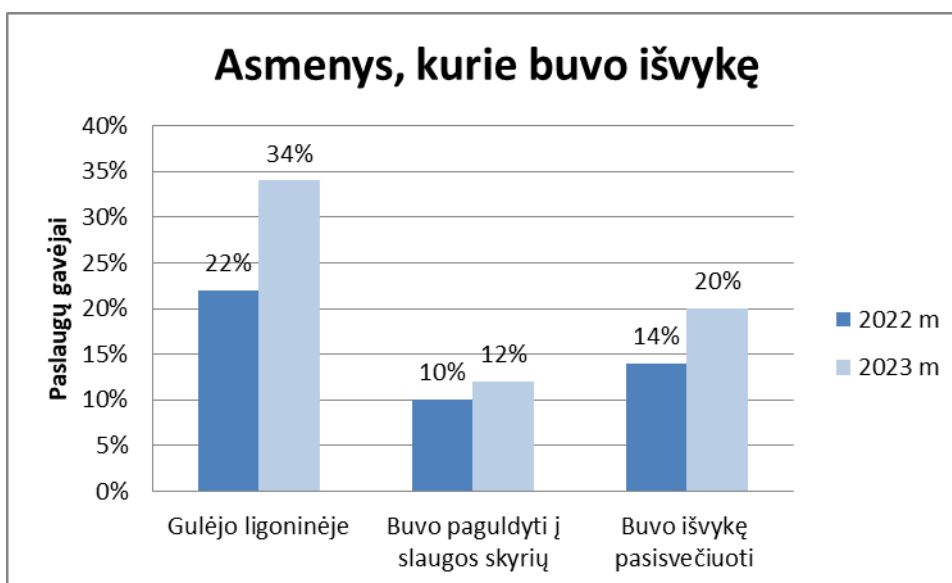
Iš pateiktos diagramos matyti, kad 2023 metais sudarant gyventojų ISGP 86% respondentų, t. y. 15 proc. daugiau negu 2022 metais, buvo taikomas pokalbio metodas, o stebėjimo metodas taikomas 14% paslaugų gavėjų, t. y. 15 proc. mažiau negu 2022 metais. Su Individualios socialinės globos planu, jo įgyvendinimu ar vertinimu gyventojai supažindinami paprastai, jeigu reikia, kad būtų aiškiau, yra naudojamos papildomos priemonės iliustruojančios rodomą numatyto plano turinį ar rezultatą.

8. PASLAUGŲ TEIKIMO TĖSTINUMAS

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 išvykusių iš globos namų ilgesniam ar trumpesniam laikui, kuriems buvo teikiamos tęstinės paslaugos (palaikomas ryšys), procentinė išraiška.

**Rezultatų paaiškinimas:**

Matavimo vienetai: gyventojų, kurie gavo tęstines paslaugas, procentinė išraiška.

Šaltinis: Duomenys iš Gyventojų išvykimo bei tęstinių paslaugų registracijos žurnalų.

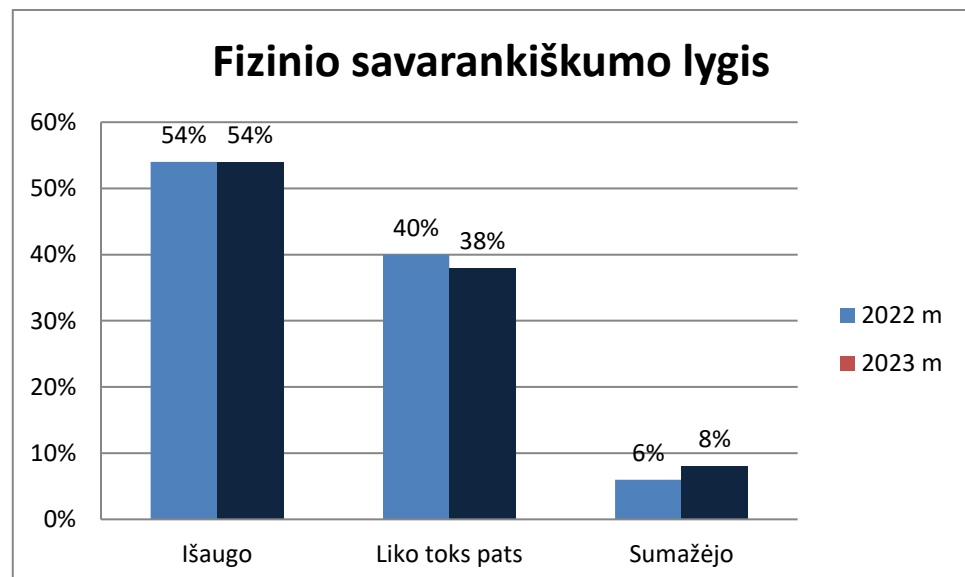
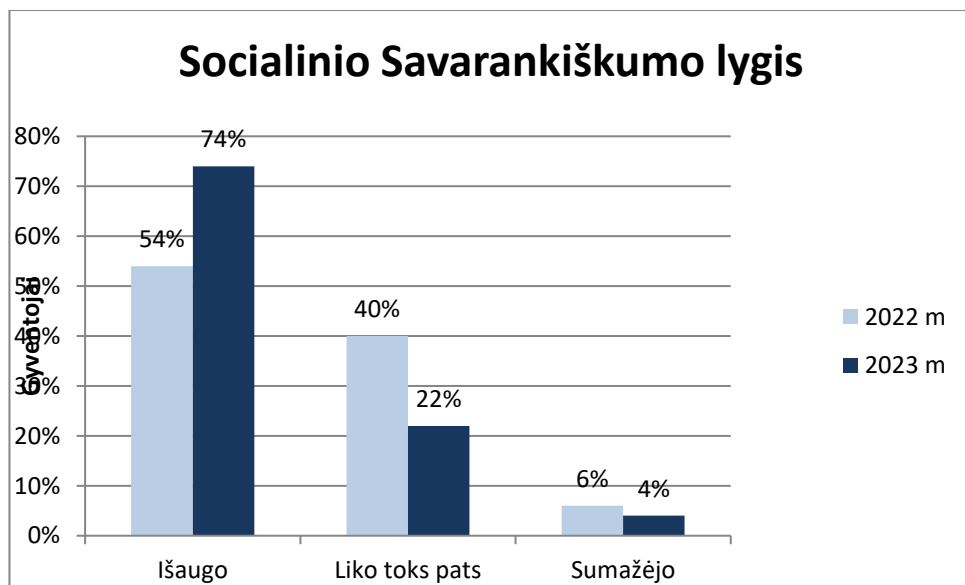
Rezultatai: Paslaugų tęstinumu laikomas ryšio palaikymas su Globos namų gyventojais, jiems išvykus iš Globos namų. Kad nustatyti kokia yra procentinė išraiška paslaugų gavėjų, kurie per 2022-2023 metus buvo išvykę iš globos namų ir gavo tęstines paslaugas, buvo atliktas šis tyrimas.

Globos namuose paslaugų tęstinumas matuojamas nuo 2020 m. Rezultatai fiksuojami Gyventojų išvykimo bei tęstinių paslaugų registracijos žurnale. Tyrime dalyvavo visi Globos namuose gyvenantys paslaugų gavėjai. Kad išsiaiškinti kokios dalies paslaugų gavėjų, išvykusių iš Globos namų, buvo teikiamos ryšio palaikymo paslaugos, informacija gauta buvo iš Globos namų registracijos žurnalo. 2023 m. 20 procentų paslaugų gavėjų ilgiau ar trumpiau buvo išvykę pas savo artimuosius. Iš išvykusių pasisvečiuoti Globos namų gyventojų, tęstines ryšio palaikymo paslaugas gavo 14 procentų gyventojų. Likę 6 procentai paslaugų gavėjų tęstinių paslaugų negavo todėl, kad jie su savo artimaisiais buvo išvykę trumpam laikui: dienai arba dviem. Tęstinės paslaugos buvo teikiamos ir tiems gyventojams, kurie buvo paguldyti į ligonines arba į slaugos ligoninę. Gulintiems ligoninėje arba slaugos skyriuje Globos namų gyventojams, pagal jų išreikštą poreikį, buvo pristatomi reikalingi produktai, su kai kuriais gyventojais

bendravome telefonu, apie jų sveikatos būklę domėjomės pas gydančią gydytoją. Iš pateiktos diagramos matyti, kad per 2023 metus ligoninėje tęstines paslaugas gavo 34 procentai globos namų paslaugų gavėjų. Į slaugos namus paguldyti 12 procentų paslaugų gavėjų. Gyventojams, kurie buvo paguldyti į ligoninę arba perkelti į palaikomąjį slaugos skyrių, ryšio palaikymo paslaugos teikiamos buvo visiems.

9. NAUDA PASLAUGŲ GAVĖJAMS

43 kriterijus	Socialinių paslaugų teikėjas fiksuoja suteiktų paslaugų rezultatus ir naudą paslaugų gavėjui individualiu ir kolektyviniu požiūriu.
1. Rodiklis	Dalis paslaugų gavėjų, kurių savarankiškumas gaunant paslaugas išaugo, procentinė išraiška.
2. Rodiklis	Asmenų savarankiškumo pokytis, 2 pavyzdžiai



Eil.Nr.	Individualaus asmens savarankiškumo lygis	Individualaus asmens savarankiškumo pokytis, gaunant paslaugas
1.	Apsigyvenusi Globos namuose gyventoja A. Buvo labai priklausoma nuo darbuotojų pagalbos. Gyventoja nepasitikėjo savimi ir jautėsi neįgali dėl savo fizinės būklės	Pradėjus gyventi Globos namuose ir gaunant darbuotojų pagalbą bei palaikymą, gyventoja po truputį pradėjo didinti savo savarankiškumą. Gyventojai buvo organizuojami individualūs užsiėmimai, skirti stiprinti pasitikėjimą savimi. Po kurio laiko gyventoja įgijo daugiau pasitikėjimo

		savimi, pradėjo atlikti vis daugiau darbų savarankiškai be darbuotojų pagalbos, dalyvauti bendruomenės veikloje.
2.	Gyventojas B. Atvyko gyventi į Globos namus sirgdamas, jam ant kojos buvo negyjanti didelė žaizda. Dėl nepakeliamo kojos skausmo, gyventojas labai mažai tevaikščiojo. Paslaugų gavėjui darbuotojų pagalbos reikėjo nuolatos. Gydytojai nusprendė, kad koją reikia amputuoti.	Grįžus iš ligoninės, su paslaugų gavėju ne kartą bendravo psichologė, padėjo jam priimti negalią bei susitaikinti su ja. Globos namų gyventojų mobilumo palaikymui buvo įsigyta techninės pagalbos priemonė – universalus neįgaliųjų vežimėlis, gyventojas pamokintas kaip atsisėsti į jį, kaip važiuoti. Paslaugų gavėjas tapo žymiai savarankiškesnis.

Rezultatų paaiškinimas:

Matavimo vienetai: gyventojų savarankiškumo pokytis gaunant paslaugas Globos namuose.

Šaltinis: Duomenys paimti iš Gyventojų ISGP.

Rezultatai: Paslaugų gavėjams gautų paslaugų naudos rezultatai Globos namuose matuojami remiantis individualiu socialinės globos planu (toliau - ISGP) kasmet nuo 2020 m.. Paslaugų naudai įvertinti pasirinkta paslaugų gavėjų ISGP plano visos 9 sritys. Šiose srityje paslaugų gavėjai įgalinami: priimti sprendimus, teikti pasiūlymus, prisiimti atsakomybę, įsitraukti į paslaugų organizavimą, teikimą ir vertinimą, fizinio savarankiškumo įgūdžių ugdymą ir palaikymą.

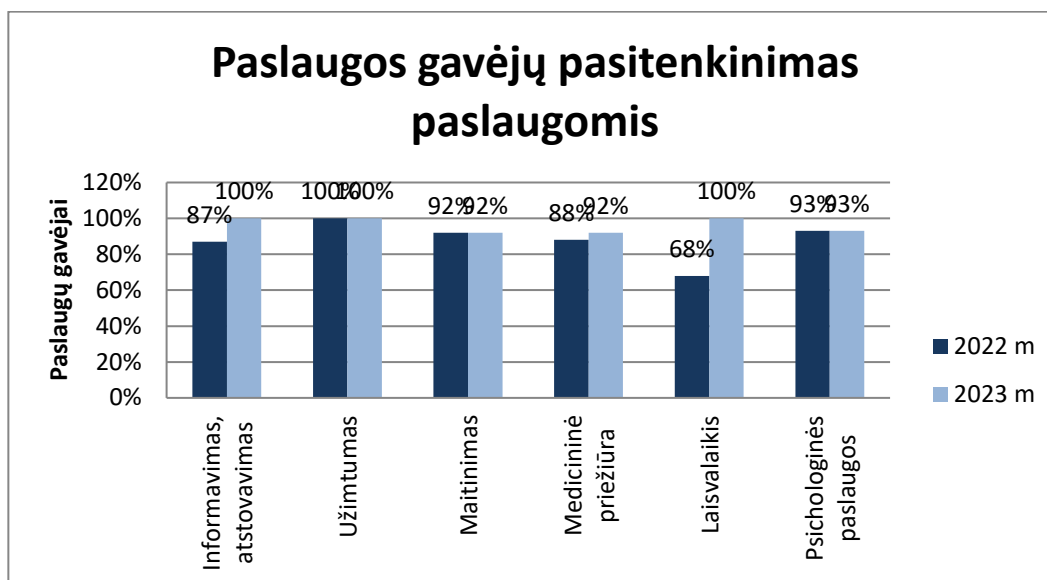
Atlikus šį tyrimą bei išanalizavus gautus rezultatus galime teigti, kad socialinių paslaugų teikimas yra naudingas paslaugų gavėjui, nes gerina jo gyvenimo kokybę, galimai ilgiau išlaiko fizinį ir socialinį savarankiškumo lygį arba jį padidina.

Atsižvelgiant į gautus rezultatus, galime daryti prielaidą, kad naujai parengtos Gyvenimo kokybės bei Įgalinimo koncepcijos, nauja individualios globos plano forma bei globos namų aktyviai vykdoma orientacija į asmeninį gyvenimą bei gyvenimo kokybę suformavo gan aukštus apklausos rezultatus. Apklausos rezultatai aptariami su paslaugų gavėjais bei darbuotojais. Siekiant tobulinti teikiamas paslaugas bei jų kokybę 2024 metais tikslinga yra vertinti kiekvieno gyventojų socialinės globos poreikį bei nustatyti individualias gyventojų gyvenimo sritis, kuriose būtų galima didinti įgalinimą.

Tobulinimo kryptys: siekti dar efektyvesnio gyventojų socialinių įgūdžių ugdymo, kuris suteiktų asmeniui didesnę pasitenkinimą ir savarankiškumą, geresnę gyvenimo kokybę.

10. PASLAUGŲ GAVĖJŲ IR KITŲ SVARBIŲ SUINTERESUOTŲJŲ ŠALIŲ PASITENKINIMAS

45 kriterijus	Socialinių paslaugų teikėjas atlieka paslaugų gavėjų ir visų suinteresuotųjų šalių pasitenkinimo apžvalgą.
1. Rodiklis	Paslaugų gavėjų pasitenkinimas Globos namuose teikiamomis paslaugomis, procentinė išraiška.
2. Rodiklis	Paslaugų gavėjų artimųjų pasitenkinimas paslaugomis, procentinė išraiška.
3. Rodiklis	Globos namų steigėjų pasitenkinimas Globos namų teikiamomis paslaugomis.



Rezultatų paaiškinimas:

Matavimo vienetai: Gyventojų ir jų artimųjų pasitenkinimas Globos namuose gaunamomis paslaugomis.

Šaltinis: Duomenys paimti iš anketinės apklausos.

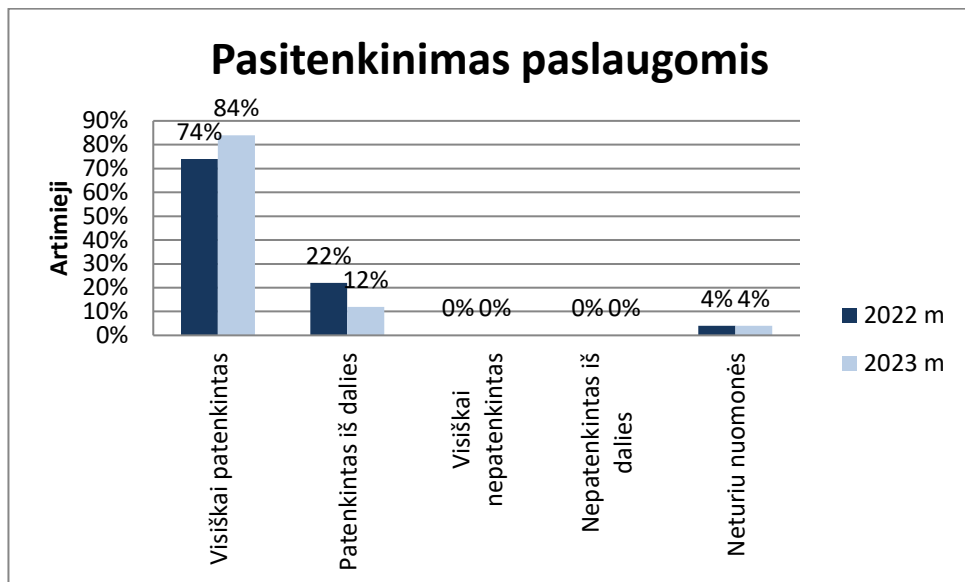
Rezultatai: Paslaugų gavėjų pasitenkinimas atskiromis paslaugomis, gaunant paslaugas Globos namuose, matuojamas anketinės apklausos būdu kasmet nuo 2021 m..

Anketinėje apklausoje 2022 m. ir 2023 m. dalyvavo po 28 paslaugų gavėjus. Diagramoje matyti gyventojų atsakymų variantai, apie jų pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis. Išanalizavus bei palyginus 2022 - 2023 m. atliktų apklausų rezultatus, pastebimas gyventojų pasitenkinimo paslaugomis augimas: 2023 m. visi apklaustieji respondentai patenkinti užimtumo veiklomis, laisvalaikio praleidimu, 4% pakilo pasitenkinimas sveikatos paslaugų organizavimu, pasitenkinimas maitinimo paslauga bei psichologinių paslaugų teikimu pasitenkinimas liko toks pats.

Vedant užimtumo veiklas buvo taikyti nauji darbo metodai, kas davė akivaizdžios naudos. Globos namų gyventojams skirtos užimtumo veiklos yra labai svarbios, skatinančios gyventojų aktyvumą bei socialinę įtrauktį. Darbo metodai, kurie yra naudojami organizuojant užimtumo veiklas: skaitmeninės ir technologinės inovacijos (naudojant internetinę platformą ZOOM dalyvavome Kalėdiniame tarptautiniame renginyje, gyventojai turi galimybę bendrauti su savo toli gyvenančiais artimaisiais, naudojant multimedia gyventojams yra rodomi filmai ir pan.), individualizuoti užimtumo planai: kiekvienam gyventojui kuriami individualūs užimtumo planai atsižvelgiant į jų gebėjimus bei pomėgius. Savanorių ir bendruomenės įtraukimas: bendraujame su Biržų Saulės gimnazijos moksleiviais, Kupiškio, Joniškėlio bei Biržų meno kolektyvais, sveikatingumo užsiėmimai lauke, muzikinės veiklos, kasdienio gyvenimo įgūdžių palaikymas, kognityvinė terapija: stalo žaidimų žaidimas, atminties lavinimas, mįslių minimas. Šių metodų taikymas padeda Globos namų gyventojams būti labiau aktyviais, jaustis labiau įtrauktis, tuo pačiu gerinti psichologinę ir fizinę gyventojų gerovę.

Teikiant psichologines paslaugas buvo praversti ne tik individualūs, bet ir grupiniai užsiėmimai. Galime daryti išvadą, kad įdėtas nemažas indėlis į teikiamų paslaugų tobulinimą, įtakojo pasitenkinimo paslaugomis teigiamą vertinimą.

Apklausos rezultatai aptarti su paslaugų gavėjais, darbuotojais ir 12 paslaugų gavėjų artimųjų. Nutarta siekiant dar didesnio gyventojų pasitenkinimo Globos namų veikla, kuo labiau individualizuojant asmens poreikius ir teikiamų paslaugų vertinimą, numatyti paslaugų gerinimo bei tobulinimo priemonės 2024 m. ir jas įgyvendinti.



Išanalizavus 2022 - 2023 m. atliktų apklausų rezultatus, pastebimas artimųjų pasitenkinimo paslaugomis augimas. Atliekamame tyrime dalyvavo 12 artimųjų, kas sudaro 4,2 procento visų gyventojų artimųjų. Globos namuose gyvenantieji ne visi turi savo artimuosius. Iš 48 gyventojų vieniši yra 7 gyventojai. Atlikus tyrimą galime daryti išvadą, kad gyventojų artimieji neaktyviai dalyvavo apklausoje. Apklausoje dalyvavo tie artimieji, kurie dažniausiai atvažiuoja aplankyti savo mamos, tėčio, močiutės ar senelio. Globos namų gyventojų artimųjų pasitenkinimas paslaugomis Globos namuose 2023 m. buvo matuojamas bendraujant su artimuoju telefonu arba jam atvykus aplankyti savo artimą. Į prašymą pagrįsti savo pasirinktą atsakymą, nebuvo nei vieno atsakymo.

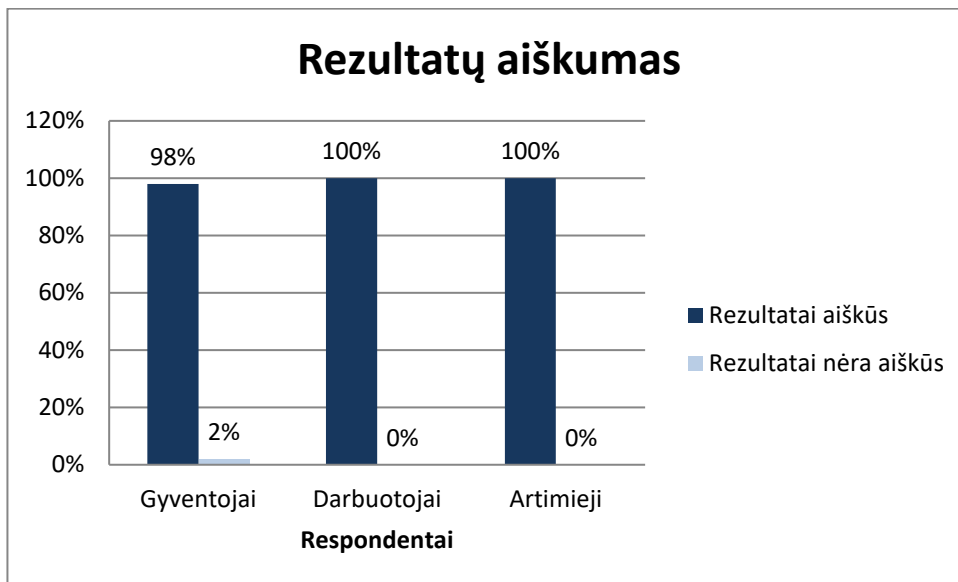
Apklausoje rezultatai aptarti su paslaugų gavėjais, jų artimaisiais ir darbuotojais. Apsvarstyti nuolatinio komunikavimo su gyventojų artimaisiais proceso tobulinimo galimybes. Palaikyti, stiprinti ar atnaujinti gyventojų ir jų artimųjų bendravimą. Bendravimui palaikyti ir toliau naudoti internetinio ryšio priemones, darant vaizdo pokalbius.

Tobulinimo kryptys: 1. Siekti dar didesnio gyventojų pasitenkinimo įstaigos veikla, kuo labiau individualizuojant asmens poreikius ir teikiamas paslaugas.

Siekiant išsiaiškinti Globos namų steigėjų pasitenkinimą Globos namų teikiamomis paslaugomis elektroniniais paštais buvo išsiųstos 25 anketos. Iš 25 anketų gauti tik 2 atsakymai, todėl vertinti steigėjų nuomonę apie pasitenkinimą Globos namuose teikiamomis paslaugomis negalime. Tačiau pateikus metinę 2023 metų veiklos ataskaitą Biržų rajono savivaldybės Tarybos nariai balsų dauguma pritarė jai. Todėl manome, kad Globos namų steigėjai yra patenkinti Globos namų veikla bei teikiamomis paslaugomis.

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

46 kriterijus	Socialinių paslaugų teikėjas teikia prieinamą, lengvai suprantamą informaciją apie užfiksuotus rezultatus, įskaitant apklausų rezultatus.
1. Rodiklis	Paslaugų gavėjų artimųjų ir darbuotojų skaičiaus procentinė išraiška, kuriems įstaigos veiklos rezultatai yra suprantami.



Rezultatų paaiškinimas:

Matavimo vienetai: Gyventojai, darbuotojai ir gyventojų artimieji, kuriems veiklos rezultatai yra aiškūs.

Šaltinis: Duomenys paimti iš anketinių apklausų.

Rezultatai: Apklausa buvo atliekama tikslu, kad išsiaiškinti visų suinteresuotųjų šalių (Paslaugų gavėjų, jų artimųjų bei Globos namų darbuotojų) suvokimą apie įstaigos veiklos rezultatus. Buvo apklausiami 28 paslaugų gavėjai, 12-ka artimųjų bei darbuotojai. Iš pateiktos diagramos matyti atsakymų variantai, apie tai ar suprantamai yra pristatyti 2023 metų veiklos rezultatai. Veiklos rezultatų pristatymas buvo aiškus visiems paslaugų gavėjų artimiesiems bei Globos namų darbuotojams, tačiau 2 procentai apklaustųjų paslaugų gavėjų teigė, kad veiklos rezultatai buvo pristatyti neaiškiai.

Tobulinimo kryptys: 1. Didinti gyventojų įtraukimą ir supažinimą su Globos namų veikla ir rezultatais; 2. Visą aktualią informaciją gyventojams, pateikti kuo labiau jiems suprantama kalba, išdiskutuojant visuotinių susirinkimų metu, perteikiant informaciją mažose grupelėse.

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

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

16. Rodiklis	Biržų rajono Legailių globos namų ir Jonavos globos namų paslaugų efektyvumo rezultatų lyginimas
---------------------	--

Eil.N r.	Lyginama sritis	Jonavos globos namai	Biržų rajono Legailių globos namai
1.	Paslaugų gavėjų supažindinimas su jų teisėmis	<ul style="list-style-type: none"> Paslaugų gavėjams suprantama kalba parengta, simboliais/paveikslėliais, informacija apie jų teises ir pareigas Įstaigoje. Nuolat organizuojami mokymai apie paslaugų gavėjų teises ir 	<ul style="list-style-type: none"> Siekiant supažindinti paslaugų gavėjus su jų teisėmis ir pareigomis buvo sukurtas dokumentas lengvai skaitoma kalba su simboliais. Su paslaugų gavėjais yra aptariamos jų teisės ir pareigos

		pareigas, naudojant parengtą medžiagą.	jiems suprantamais pavyzdžiais poreikiui esant.
		Lyginimosi išvados: Abiejų Įstaigų paslaugų gavėjų teisių užtikrinimui naudojama panaši sistema, informacija pateikiama lengvai skaitoma kalba simboliais/paveikslėliais. Pagal gautą informaciją perimtinis patirties iš Jonavos globos namų nėra.	
2.	Paslaugų gavėjų ir įtraukimas ir įgalinimas	<ul style="list-style-type: none"> • Paslaugų gavėjų susirinkimo metu išrinkta Globos namų paslaugų gavėjų taryba ir pirmininkas. Jis praveda susirinkimus ir koordinuoja tarybos veiklą. • Sudaromi ir peržiūrimi ISG planai dalyvaujant paslaugų gavėjui pokalbio metu arba jį stebint. • Parengti stebėjimo žurnalai sunkios negalios paslaugų gavėjams. • Įgyvendinti 2023 m. paslaugų gavėjų pasiūlymai: <ul style="list-style-type: none"> • Organizuojami fotografijos užsiėmimai, Filmuojama gamta (paukščiai, medžiai, gyvūnai); • Kiaušinių dažymas per Šv. Velykas; • Paslaugų gavėjai nuolat dalyvauja mieste vykstančiuose renginiuose. 	<ul style="list-style-type: none"> • Paslaugų gavėjai gali būti išrinkti į Globos namų Gyventojų tarybą. • Gyventojų taryba teikia ir įgyvendina pateiktus pasiūlymus. • Paslaugų gavėjai dalyvauja sudarant ir peržiūrint ISGP, išsikelia sau tikslus ir svajones, kuriuos nori įgyvendinti. • Paslaugų gavėjai dalyvauja renginiuose, organizuojamuose Globos namuose.
		Lyginimosi išvados: Abiejuose Globos namuose Paslaugų gavėjai įtraukiami ir įgalinami dalyvauti sudarant ir peržiūrint ISG planus, aktyviai įtraukiami į įvairius renginius. Perimti patirtį iš Jonavos globos namų dalyvaujant mieste vykstančiuose renginiuose.	
3.	Paslaugų tęstinumas	<ul style="list-style-type: none"> • Teikiamos palaikymo tęstinės paslaugos: siekiant užtikrinti paslaugų gavėjų fizinį aktyvumą, gerinti psichinę ir fizinę sveikatą, skatinti teigiamas emocijas ir ugdyti darbinis įgūdžius. 	<ul style="list-style-type: none"> • Paslaugų gavėjai palydimi į viešąsias įstaigas paslaugoms gauti: ligonines, poliklinikas, kirpyklas, parduotuves. • Paslaugų gavėjams esant ligoninėje, slaugos ligoninėje ar išvykus pasisvečiuoti pas artimuosius, domimės jų savijauta, aplankome, jei reikia atvežame reikalingų dalykų.
		Lyginimosi išvados: Paslaugų tęstinumas Įstaigoje vyksta panašiai su Jonavos globos namais.	
4.	Ryšio su gyventojų artimaisiais, globėjais palaikymas	Ryšys palaikomas ir komunikacija vyksta abiem šalims patogiu būdu: telefonu, SMS, per Facebook platformą, elektroniniu paštu, atvykus į Globos namus. Gyventojų lankymas neribojamas (išskyrus karantino laikotarpį).	Ryšys su gyventojų artimaisiais (globėjais) palaikomas tiesiogiai gyventojų lankymo metu. Su artimaisiais bendraujama telefonu, elektroniniais laiškais ir Facebook pagalba, bendraujant video skambučiais.
		Lyginimosi išvados: darbas su šeima vyksta taikant panašius darbo metodus.	

5.	Inovacijos, socialinė atsakomybė	<ul style="list-style-type: none"> • Paruošti ir pristatyti dokumentai paslaugų gavėjams lengvai suprantama kalba, naudojant simbolius/paveikslėlius • Paslaugų gavėjai susirinkimo metu skatinami išreikšti savo mintis ar lūkesčius. • Antrinių žaliavų panaudojimas kūrybiniams darbams. • Jonavos Globos namai naudoja savanorystę kaip įtraukties metodą Globos namuose. 	<ul style="list-style-type: none"> • Paslaugų gavėjams paruošti ir pristatyti dokumentai lengvai suprantama kalba, simboliais. • Gyventojų tarybos susirinkimų metu teikia savo pasiūlymus ir būdus kaip juos įgyvendinti. • Paslaugų gavėjai ir jų artimieji žino kaip pateikti (ne-) anonimišką skundą ar pasiūlymą. • Kūrybiniams darbams naudojame antrines žaliavas.
		Lyginimosi išvados: Inovacijų taikymas ir socialinė atsakomybė vykdomas abiejuose Globos namuose panašiai. Iš partnerių Globos namų perimti savanorystę, kaip įtraukties metodą, skatinant paslaugų gavėjus pagal galimybes dalyvauti savanoriškose veiklose Globos namuose.	
6.	Aplinkos pritaikymas	2023 metais kartu su Jonavos globos namais organizavome Jonavos globos namų fotografijos parodos atidarymą Biržų pilyje. Iš draugų pasisėmėme gerosios patirties – fotografuoti. Fotografijos meną pritaikėme savo Globos namuose susieję kaip aplinkos pritaikymą mūsų gyventojams: nufotografavome, atspausdinome nuotraukas gyventojų bei priklijavome ant kiekvieno gyventojų kambario durų. Tai yra gera mintis, kad padėti gyventojams lengviau orientotis Globos namuose bei lengviau susirasti savo kambarį.	

Apibendrinant galima teigti, kad paslaugų rezultatų požiūrių lyginimas buvo naudingas abiem Globos namams, atsižvelgiant, kad kiekvienoje lyginamoje srityje Globos namai taiko panašius ir efektyvius paslaugų teikimo metodus. Gerosios patirties pavyzdys yra tame, kad perėmėme partnerio taikomą praktiką, padedančią paslaugos gavėjams lengviau orientotis aplinkoje.

Parengė:

Vyr.socialinė darbuotoja

Loreta Šernienė