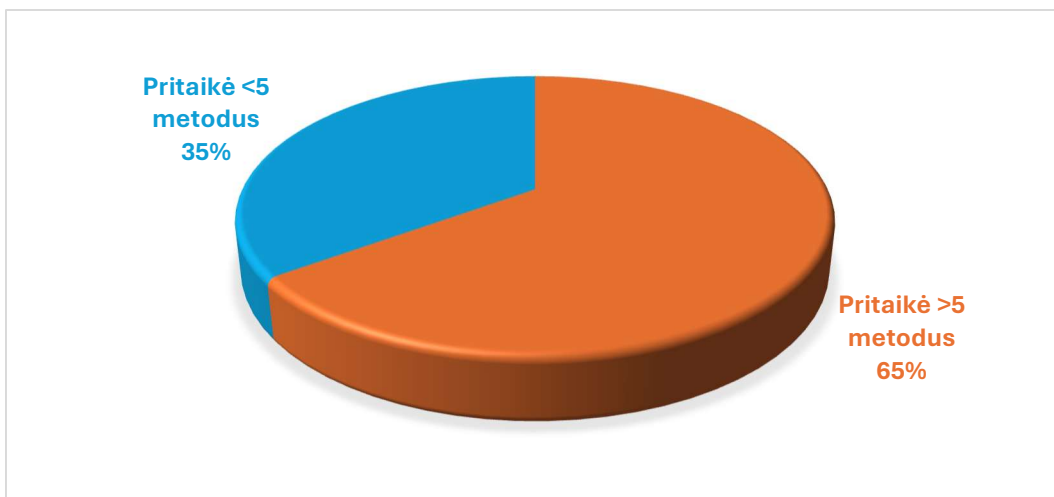


1. SENJORŲ SOCIALINĖS GLOBOS NAMŲ UGDYMOŠI, NUOLATINIO MOKYMOŠI IR TOBULĖJIMO REZULTATAI

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

Rodiklis: Darbuotojų atsakymų apie mokymų metu išmuktų metodų praktinį pritaikymą pasiskirstymas procentais 2024 m.

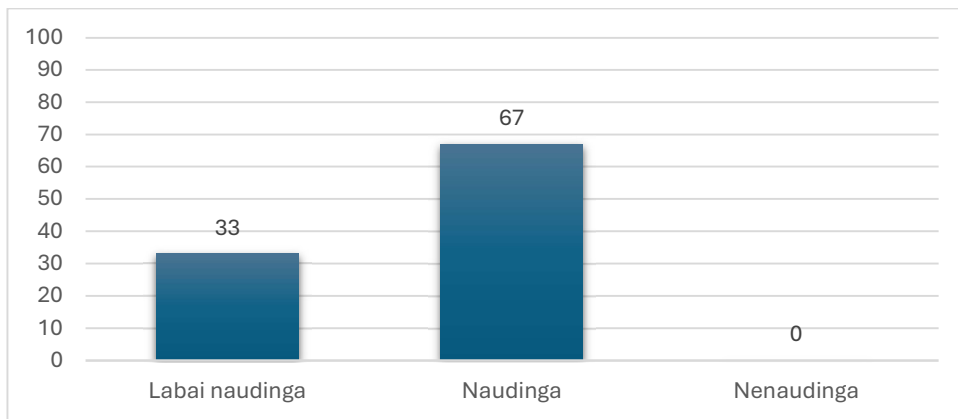


1 pav. Mokymų metu išmuktų metodų pritaikymas praktikoje, proc.

2024 m. buvo vykdoma elektroninė darbuotojų apklausa, kurioje buvo klausiama, kiek metodų praktiškai buvo pritaikoma darbe ir kaip vertinamas mokymų naudingumas. Abi diagramos atspindi tinkamą mokymų pasirinkimą ir jų naudingumą dėl geros mokymų kokybės, siejant su tiesioginiu pritaikymu darbe.

2024 m. metiniame įstaigos plane buvo numatytas darbuotojų skatinimas dalyvauti mokymuose / seminaruose (ne mažiau negu 2 mokymai darbuotojui per metus). Socialinių paslaugų srities darbuotojai tobulino profesinę kompetenciją socialinio darbo srityje (supervizija, profesinių kompetencijų stiprinimas, įgalinimo transformacija, žmogaus teisėmis grįsta asmenų priežiūra socialinės globos namuose, ambulatorinės ir dienos stacionaro geriatrijos paslaugų plėtra bei praktinis įgyvendinimas ir kt.). Sveikatos priežiūros specialistai tobulino profesinę kompetenciją sveikatos priežiūros srityje (pirmos pagalbos mokymai, higienos įgūdžių mokymai, darbuotojų psichologinio imuniteto stiprinimas, ilgalaikės priežiūros paslaugų teikimo pagrindai ir kt.) Ypač sveikatos priežiūros specialistams buvo naudingos paskaitos apie asmens higienos poreikio užtikrinimą, odos vientisumo pažeidimus, žaizdų priežiūrą. Siekiant užtikrinti teikiamų paslaugų kokybę socialinių paslaugų srities darbuotojams buvo organizuoti paslaugų gavėjų fizinio aktyvinimo didinimo praktiniai mokymai.

Įstaigos darbuotojai dalyvavo mokymuose apie psichologinį smurtą ir priekabiavimą, apie pasirengimą ekstremalioms situacijoms, vyko gaisrinės saugos pratybos ir mokymai.



2 pav. pritaikytų metodų nauda praktikoje, darbuotojų vertinimu, proc.

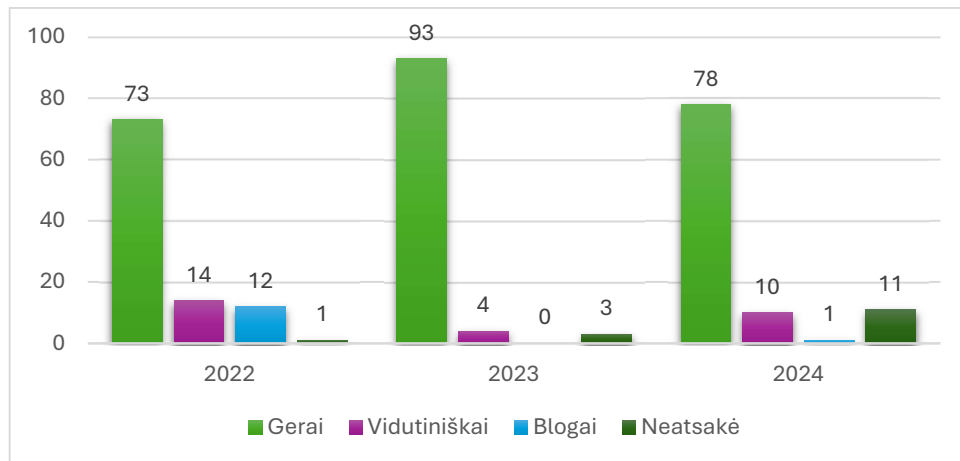
Atsižvelgiant į tai, kad darbuotojų teikiamos paslaugos apima paslaugų gavėjų kasdienio gyvenimo poreikių tenkinimą, galima daryti prielaidą, kad 2024 m. mokymų metu gautos žinios ir metodai buvo tinkamai pritaikyti atliekant kasdienes darbines funkcijas. Tai atspindi ir 1 pav., kuriame matyti, kad didesnė dalis darbuotojų pritaiko daugiau nei 5 metodus savo darbe. Tai įtakoja ir gautus teigiamus rezultatus apie metodų naudingumą pritaikant juos praktiškai (2 pav.).

Apibendrinant 2024 m. gautus rezultatus, galima teigti, kad daugiau dėmesio būtina skirti darbuotojų emocinei sveikatai ir streso valdymui. 2025 m. galima matuoti psichologinio atsparumo pokytį, įtraukiant anketoje klausimą apie emocinę savijautą prieš mokymus ir po mokymų.

2. PASLAUGŲ GAVĖJŲ TEISIŲ SKATINIMO IR UŽTIKRINIMO KASDIENIAME DARBE REZULTATAI

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

Rodiklis Nr. 1: Paslaugų gavėjų, išreiškusių požiūrį į savo pareigų Viešojoje įstaigoje Senjorų socialinės globos namuose žinojimą, procentinis pasiskirstymas.



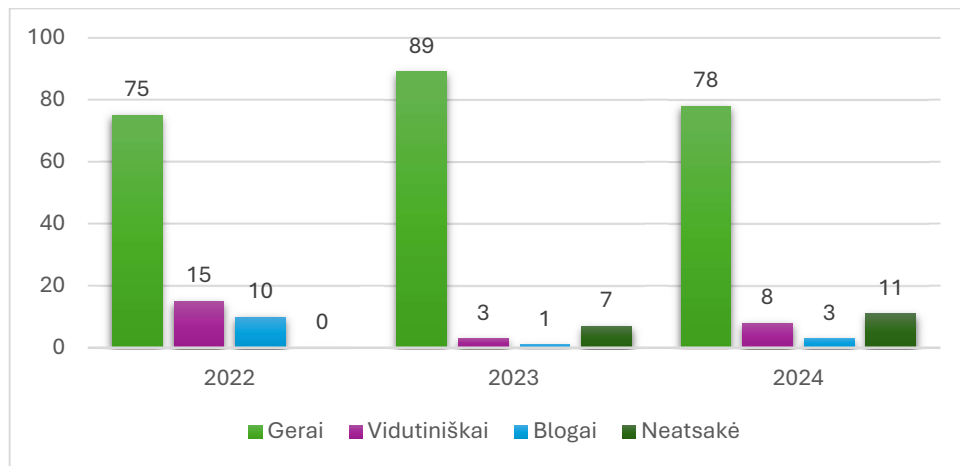
1 pav. Gyventojų pasiskirstymas pagal tai kaip jie žino savo teises ir pareigas, proc.

Duomenys vertinimui buvo naudojami iš gyventojų apklausos, kurią vykdė Viešojoje įstaigoje Senjorų socialinės globos namuose (toliau - SSGN) praktiką atliekantys studentai. Lyginami 2022 - 2024 m. duomenis, matome, kad gyventojai žino savo teises ir pareigas. Lyginant 2022 m. ir 2024 m. rezultatus, išryškėja, kad gerai žinančių savo teises ir pareigas skaičius išaugo 5 proc., tačiau lyginant 2023 m. ir 2024 m. rezultatus, gerai vertinančių teisių ir pareigų žinojimą gyventojų dalis sumažėjo 15 proc.. 2024 metais atsakant į klausimus nebeliko atsakymų „labai gerai“ ir „labai blogai“, todėl siekiant palyginti rezultatus su ankstesnių metų duomenimis, atsakymai „labai gerai“ ir „gerai“ buvo sujungti, taip pat ir atsakymai „labai blogai“ ir „blogai“. Tai galėjo įtakoti 2024 metų gerai vertinančių savo teisių ir pareigų žinojimą skaičiaus sumažėjimą.

Galime daryti išvadą, kad paslaugų gavėjai gerai žino savo teises ir pareigas. Siekiant geresnio rezultato ateityje ir gilesnio paslaugų gavėjų suvokimo apie savo teises ir pareigas, numatoma bendraujant su gyventojais individualiai ir kartą per ketvirtį užimtumo veiklą metu organizuojant iniciatyvines grupes, diskutuoti apie pareigas ir teises, kaip efektyviau užtikrinti paslaugų gavėjų teises ir kaip lengvesniu būdu supažindinti su jomis paslaugų gavėjus. Tai galėtų būti lankstinukas ar informacinis stendas paruoštas lengvai suprantama kalba. Priemonė turėtų būti kuriama atsižvelgiant į paslaugų gavėjų pastebėjimus.

Rodiklis Nr. 2: Paslaugų gavėjų požiūrio į teisių užtikrinimą 2022-2024 metais Viešojoje įstaigoje Senjorų socialinės globos namuose procentinis pasiskirstymas.

Diagramoje vaizduojami rezultatai, kaip paslaugų gavėjai, gyvenantys SSGN, pasisako apie tai, ar jų teisės yra užtikrintos. Lyginant 2022 - 2023 metų apklausos rezultatus su 2024 metais, paslaugų gavėjai vertina, kad jų teisės įstaigoje yra užtikrinamos gerai - 78 proc., vidutiniškai - 8 proc. Pasisakiusių, kad teisės užtikrinamos blogai - sudaro 3 proc. Tai parodo, kad SSGN darbuotojai dirba kokybiškai ir stengiasi, kad paslaugų gavėjai jaustųsi gerai, gautų visas jiems reikalingas paslaugas ir būtų užtikrinamos jų teisės.



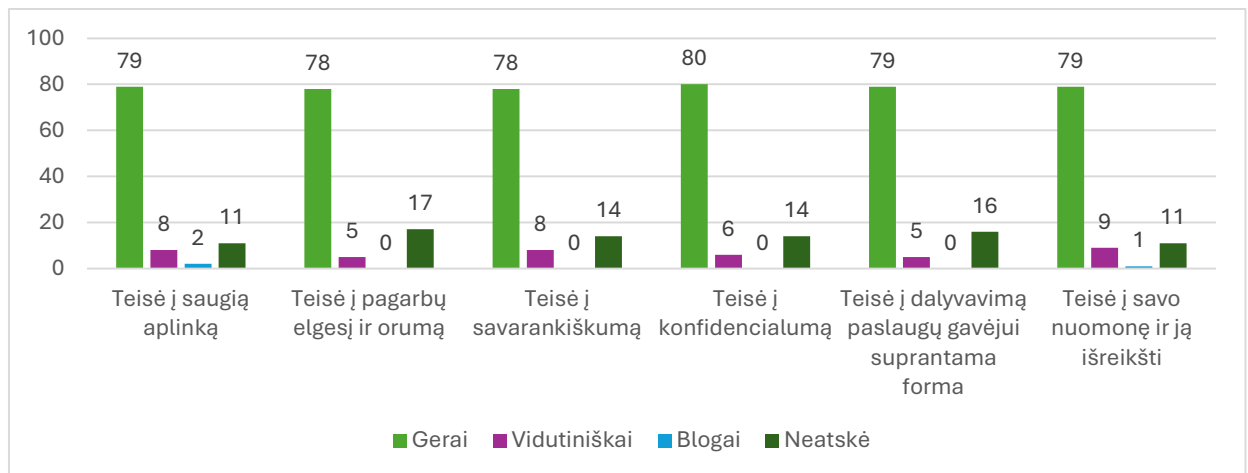
2 pav. Gyventojų pasiskirstymas pagal tai kaip užtikrinamos jų teisės globos namuose, proc.

Taip pat senjorų buvo klausiama kaip, jų nuomone, jų teisės užtikrinamos skirtingose srityse.

Gauti rezultatai parodė, kad atvykę nauji gyventojai yra supažindinami su teisėmis ir pareigomis. Kartą per metus vykdomos viktorinos apie paslaugų gavėjų teises ir pareigas įstaigoje. Siūloma ne rečiau kaip kartą per pusmetį priminti gyventojams jų teises ir pareigas.

Pirmo aukšto koridoriuje yra informacinis stendas apie paslaugų gavėjų teises, kur viešinama aktuali ir reikšminga informacija. Taip pat siūloma atnaujinti lankstinuką apie gyventojų teises bei pareigas ir pristatyti gyventojams skyriuose.

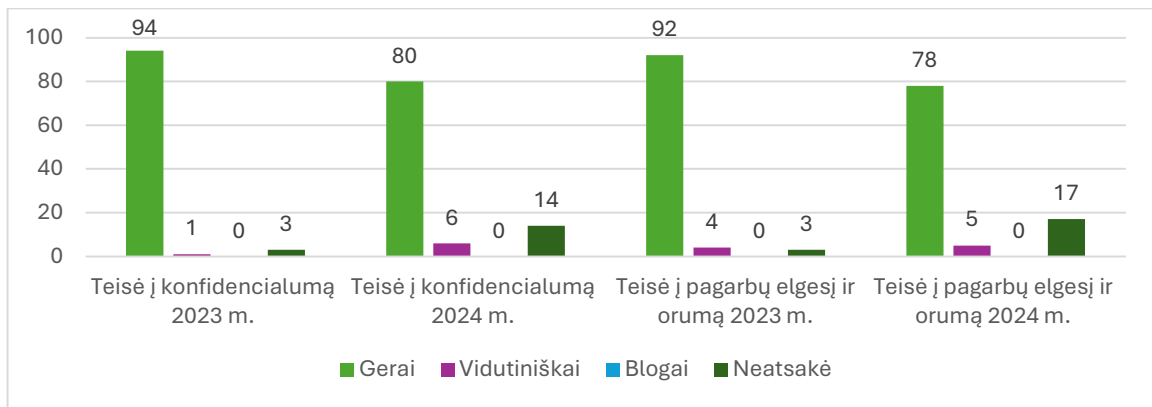
Rodiklis Nr. 3: Paslaugų gavėjų nuomonės apie atskirų teisių užtikrinimą Viešojoje įstaigoje Senjorų socialinės globos namai procentinis pasiskirstymas 2024 m. ir 2023 -2024 m.



3 pav. Paslaugų gavėjų skirtingų teisių užtikrinimas 2024 m., proc.

2024 metais atlikta apklausa parodė, kad gyventojai žino savo teises ir teigiamai vertina jų užtikrinimą gyvenant Viešojoje įstaigoje Senjorų socialinės globos namuose (toliau – SSGN). Gauti rezultatai rodo, kad skirtingos teisių užtikrinimo sritys: teisė į konfidencialumą, teisė į dalyvavimą paslaugų gavėjui suprantama forma, teisė į savo nuomonę ir galimybė ją išreikšti, teisė į saugią aplinką, teisė į pagarbų elgesį ir orumą, teisė į savarankiškumą yra vertinami pakankamai aukšta procentine išraiška. Rezultatai leidžia daryti prielaidą, kad paslaugų gavėjai gali pasitikėti įstaigoje dirbančiais darbuotojais ir jaustis saugiai aplinkoje, kurioje gyvena.

Svarbu nuolat akcentuoti, kokias teises turi gyventojai, todėl planuojama periodiškai organizuoti įvairias veiklas, susijusias su asmens teisėmis, naudojant priemones, kurias paslaugų gavėjai geriausiai įsisavina, t. y. viktorinos, vaizdinės priemonės, iniciatyvinės grupės ir pan..



4 pav. Konkrečių teisių užtikrinimas 2023-2024 m., proc.

2024 metais buvo pakoreguota apklausos forma, o palyginimui pasirinktos dvi paslaugų gavėjų teisės, kur matomas ryškesnis rezultato pokytis. 2023 metais paslaugų gavėjai galėjo rinktis daugiau atsakymų variantų, todėl „labai gerai“ ir „gerai“ atsakymai buvo apjungti ir gauti rezultatai lyginami.

2023 metais paslaugų gavėjai teisės į konfidencialumą užtikrinimą įvertino „gerai“ 94 proc., „vidutiniškai“ - 1 proc., „blogai“ vertinančių nebuvo, o į klausimą neatsakė 3 proc. respondentų. Tuo tarpu 2024 metais teisės į konfidencialumą užtikrinimą „gerai“ vertino 80 proc. respondentų, „vidutiniškai“ - 6 proc., „blogai“ vertinančių nebuvo, o į klausimą neatsakė 14 proc. respondentų.

2023 metais teisės į pagarbų elgesį ir orumą užtikrinimą „gerai“ įvertino 92 proc., „vidutiniškai“ 4 proc., „blogai“ vertinančių nebuvo, o į klausimą neatsakė - 3 proc. respondentų. 2024 metais „gerai“ įvertino 78 proc., „vidutiniškai“ 5 proc., „blogai“ vertinančių nebuvo, į klausimą neatsakė 17 proc. respondentų.

Analizuojant pateiktus duomenis matome, kad 2024 metais abiejų kriterijų geras įvertinimas sumažėjo apie 10 proc. Rodiklio pokytis galimai yra susijęs su įstaigoje vykusia darbuotojų kaita, kas galėjo turėti nemažą įtaką gautam rezultatui. Paslaugų gavėjui bendraujant su nauju darbuotoju sunkiau juo pasitikėti, turi praeiti adaptacinis laikotarpis, kol paslaugų gavėjas jausis saugus ir pradės pasitikėti jį aptarnaujančiu personalu.

SSGN dirbantys darbuotojai žino paslaugų gavėjų teises ir jas užtikrina, tačiau svarbu paminėti, kad įstaigoje paslaugas gaunantiems asmenims jos turi būti aiškiai iškomunikuotos. Tikslui pasiekti svarbu pasitelkti įvairias priemones: informaciniai stendai, lankstinukai, darbuotojų grupiniai ir individualūs pokalbiai su senjorais, organizuojamas užimtumas ir panašios priemonės susijusios su žmogaus teisių tematika.

3. PARTNERYSTĖS TEIKIAMOS NAUDOS REZULTATAI

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

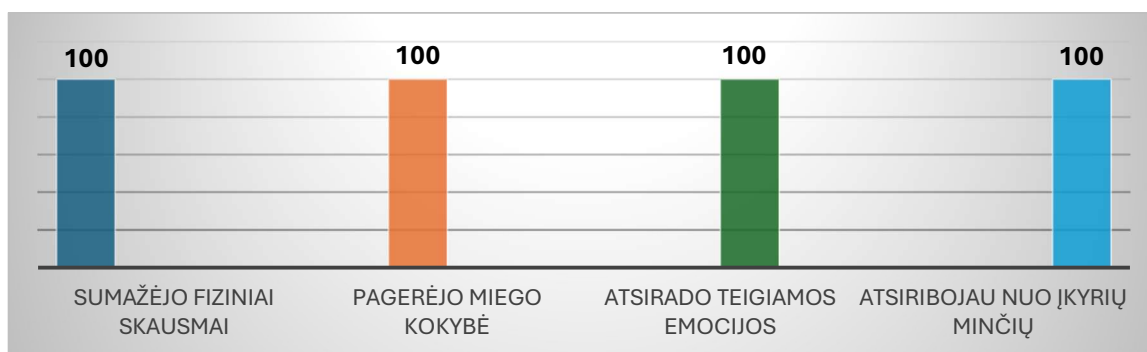
Rodiklis Nr. 1: Partnerio Šv. Kazimiero ordino suteiktos vibroakustinės terapijos sistemos nauda įstaigos paslaugų gavėjams ir darbuotojams 2024 m. paslaugų gavėjų ir darbuotojų vertinimu (teigiamų atsakymų proc.).

Viešoji įstaiga Senjorų socialiniai globos namai (toliau – SSGN) nuo 2018 m. bendradarbiauja su Šv. Kazimiero ordinu, kuris įrengė vibroakustinės - vizualinės terapijos (toliau – vibroakustinės) ir regeneracijos kabinetą ir pritaikė mobilią vibroakustinės terapijos sistemą, skirtą įstaigos gyventojų ir darbuotojų sveikatos stiprinimui bei terapijai. Partneris prižiūri bei pagal panaudos sutartį suteikia teisę naudotis minėta įranga. 2024 m. įvyko 138 terapijos seansai, kuriuose dalyvavo 10 globos namų gyventojų ir 27 darbuotojai.

Minėti paslaugų gavėjai gavo 377 paslaugas: gyventojai – 209 paslaugas, darbuotojai – 168 paslaugas.

1 lentelė. Vibroakustinės terapijos naudingumo gyventojams vertinimas 2024 m.

<i>Vibroakustinės terapijos labai naudingos gyventojams</i>	<i>Vibroakustinės terapijos nenaudingos gyventojams</i>
8 asm. (88,9 proc.)	1 asm. (11,1 proc.)



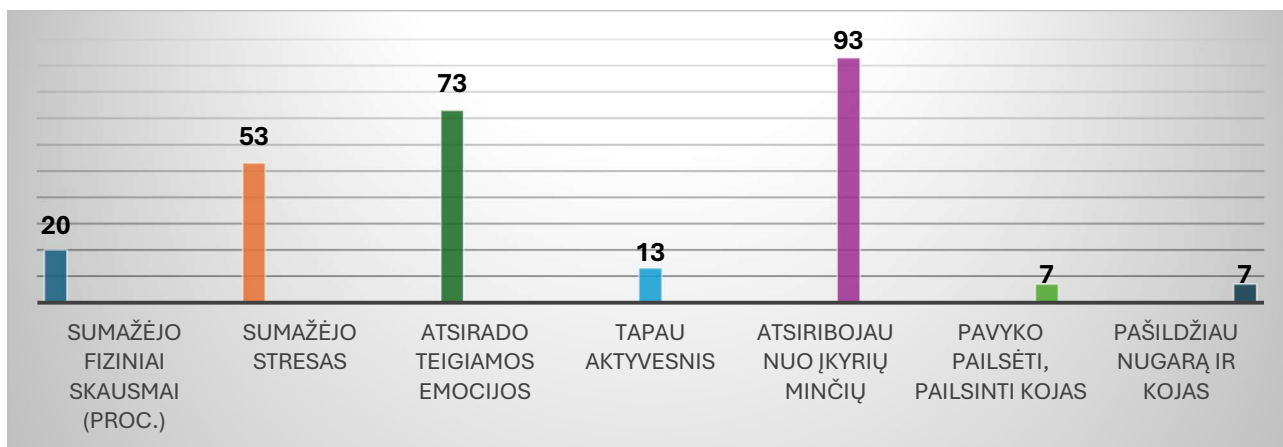
1 pav. Vibroakustinės terapijos nauda gyventojams 2024 m., proc.

2025 m. gegužės mėn. atlikus 2024 m. pasitenkinimo bei naudos vibroakustinės terapijos vertinimą, kurio metu buvo apklausti 9 iš 10 gyventojų (viena gyventoja mirė), 8 gyventojai (88,9 proc. atsakiusių) nurodė, kad vibroakustinė terapija buvo labai naudinga, o 1 gyventojas (11,1 proc. atsakiusių), kad nenaudinga.

Globos namų gyventojai, kurie atsakė, jog vibroakustinė terapija yra labai naudinga, nurodė veiklos naudą: sumažėjo fiziniai skausmai (8 gyv. arba 100 proc.), pagerėjo miego kokybė (8 gyv. arba 100 proc.), atsirado teigiamos emocijos (8 gyv. arba 100 proc.), atsiribojau nuo įkyrių minčių (8 gyv. arba 100 proc.).

2 lentelė. Vibroakustinės terapijos naudingumo darbuotojams vertinimas 2024 m.

<i>Vibroakustinės terapijos labai naudingos darbuotojams</i>	<i>Vibroakustinės terapijos naudingos darbuotojams</i>
5 asm. (33 proc.)	10 asm. (67 proc.)



2 pav. Vibroakustinės terapijos nauda darbuotojams 2024 m. (proc.)

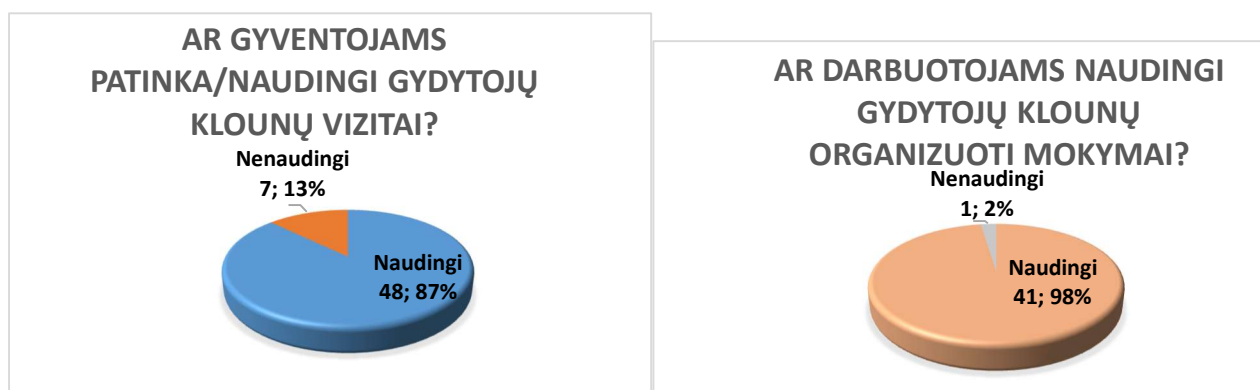
Pasitenkinimo ir naudos vibroakustinės terapijos paslaugomis, gautomis 2024 m., vertinimo metu 2025 m. gegužės mėnesį įstaigoje dirbo 15 iš 27 minėtas paslaugas gavusių darbuotojų. Visi darbuotojai pažymėjo paslaugų naudą ir nurodė: 10 – naudinga (66,7 proc.), 5 – labai naudinga (33,3 proc.)

Apklausa apie terapijos naudą buvo vykdoma 2025 m. gegužės mėnesį. Darbuotojai nurodė šias naudas: sumažėjo fiziniai skausmai (3 darb. arba 20 proc.), sumažėjo stresas (8 darb. arba 53 proc.), daugiau teigiamų emocijų (11 darb. arba 73 proc.), skatino aktyvumą (2 darb. arba 13 proc.), skatino atsiribojimą nuo neigiamų minčių (14 darb. arba 93 proc.), suteikė fizinį poilsį (1 darb. arba 7 proc.) suteikė teigiamas fizines reakcijas (1 darb. arba 7 proc.).

Rodiklis Nr. 2: Partnerių asociacijos „RAUDONOS NOSYS Gydytojai klounai“ vizitų bei mokymų nauda įstaigos paslaugų gavėjams ir darbuotojams 2024 m. paslaugų gavėjų ir darbuotojų vertinimu (teigiamų atsakymų proc.).

Partnerių asociacija „RAUDONOS NOSYS Gydytojai klounai“ atvyksta į SSGN kiekvieną penktadienį. Nuotaikingi gydytojai klounai bendrauja su gyventojais ir vykdo terapines veiklas. Partnerių organizacija rūpinasi ne tik paslaugų gavėjų, bet ir darbuotojų sveikata – organizuoja mokymus, kurių vienas iš tikslų yra emocinės sveikatos stiprinimas.

2024 m. Gydytojai klounai SSGN periodiškai lankėsi 47 kartus: sausio, vasario, balandžio, birželio rugsėjo ir gruodžio mėn. po 4 kartus, kovo ir liepos mėn. po 3 kartus, gegužės, rugpjūčio ir lapkričio mėn. po 5 kartus, o spalio mėn. 2 kartus.



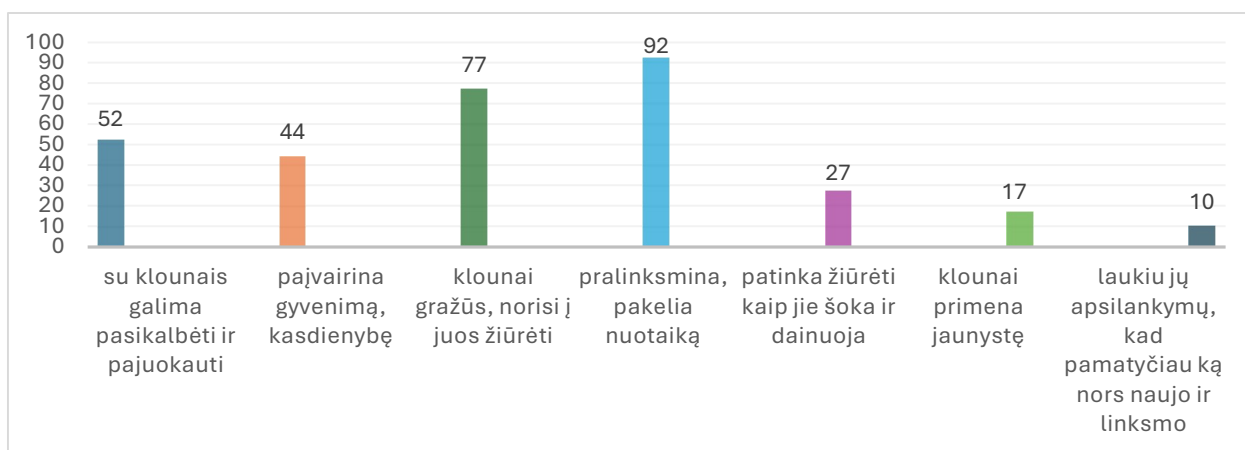
3 pav. Gydytojų klounų naudingumo gyventojams ir darbuotojams 2024 m. vertinimas, proc.

2025 m. gegužės mėn. atliekant pasitenkinimo partnerių veikla vertinimą, buvo apklausti 55 gyventojai, t. y. nuo 7 iki 10 gyventojų iš vieno, išskyrus II vakarų (demencijų), skyriaus. 48

gyventojai atsakė, kad Gydytojų klounų vizitai patinka ir yra naudingi, o 7, kad nepatinka ir nėra naudingi.

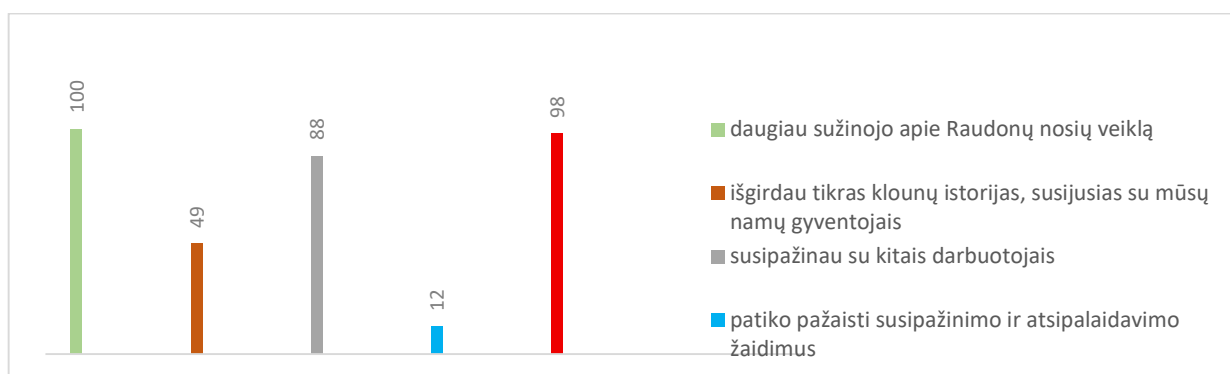
Asociacija „RAUDONOS NOSYS Gydytojai klounai“ organizavo mokymus darbuotojams, kuriuos partnerių organizacija vadina „juoko kūrybinėmis dirbtuvėmis“. Mokymų metu partneriai pristatė savo veiklą, paaiškinimo, ko siekiama susitikimų su senjorais metu, kokios priemonės naudojamos. Taip pat mokymų metu buvo atliekamos praktinės užduotys, kuriomis buvo siekiama atkreipti dėmesį į visus darbuotojus, kurie skirtingais savo darbais prisideda prie senjorų gerovės, įnešti džiaugsmo į kolektyvo bendruomenę, leisti jiems atsikvėpti, pasidžiaugti bendruomeniškumu ir stiprinti tarpusavio ryšius, komandos jausmą.

Minėtuose mokymuose dalyvavo 60 darbuotojų. 2025 m. gegužės mėn. 42 darbuotojai atsakė į klausimus apie organizuotų mokymų naudą: 41 (98 proc. dalyvavusių apklausoje) darbuotojas atsakė, kad mokymai naudingi, 1 (2 proc. dalyvavusių apklausoje), jog nenaudingi.



4 pav. Gydytojų klounų vizitų nauda gyventojams 2024 m. (proc.)

Gyventojai, nurodė tokias partnerių suteikiamas naudas: su klounais galima pasikalbėti ir pajuokauti (25 gyv. arba 52 proc.), pajvairina gyvenimą, kasdienybę (21 gyv. arba 44 proc.), klounai simpatiški, norisi į juos žiūrėti, jie jauni ir gražūs bei gražūs jų drabužiai (37 gyv. arba 77 proc.); pralinksmina, pakelia nuotaiką (44 gyv. arba 92 proc.), patinka žiūrėti kaip jie šoka ir dainuoja (13 gyv. arba 27 proc.), klounai primena jaunystę (8 gyv. arba 17 proc.), laikiu jų apsilankymų, kad pamatyčiau ką nors naujo ir linksmo (5 gyv. arba 10 proc.).



5 pav. Partnerių organizuotų mokymų darbuotojams nauda 2024 m. (proc.)

Darbuotojai, atsakydami į klausimą apie gautą partnerių mokymų naudą, nurodė, kad buvo naudinga, nes: daugiau sužinojo apie Raudonų nosių veiklą, jų išskirtinę aprangą, kitus atributus (41 darb. arba 100 proc. atsakiusių, kad naudingi mokymai), išgirdau tikras klounų istorijas, susijusias su mūsų namų gyventojais (20 darb. arba 49 proc.), susipažinau su kitais darbuotojais (36 darb. arba 88 proc.), patiko pažaisti susipažinimo ir atsipalaidavimo žaidimus (5 darb. arba 12 proc.), smagiai praleidau laiką (40 darb. arba 98 proc.).

Iš pateiktų apklausų rezultatų matoma akivaizdi partnerystės su Šv. Kazimiero ordinu ir su Asociacija „RAUDONOS NOSYS Gydytojai klounai“ nauda: teigiamai veikia gyventojų ir darbuotojų fizinę ir emocinę sveikatą, mažina stresą, suteikia galimybę bendrauti, labai svarbi ir teikiama edukacinė nauda.

2024 m. spalio mėn. su Šv. Kazimiero ordinu pasirašytas partnerio įrangos panaudos sutarties pratęsimas 3 metams, todėl partnerystę toliau sėkmingai tęsime.

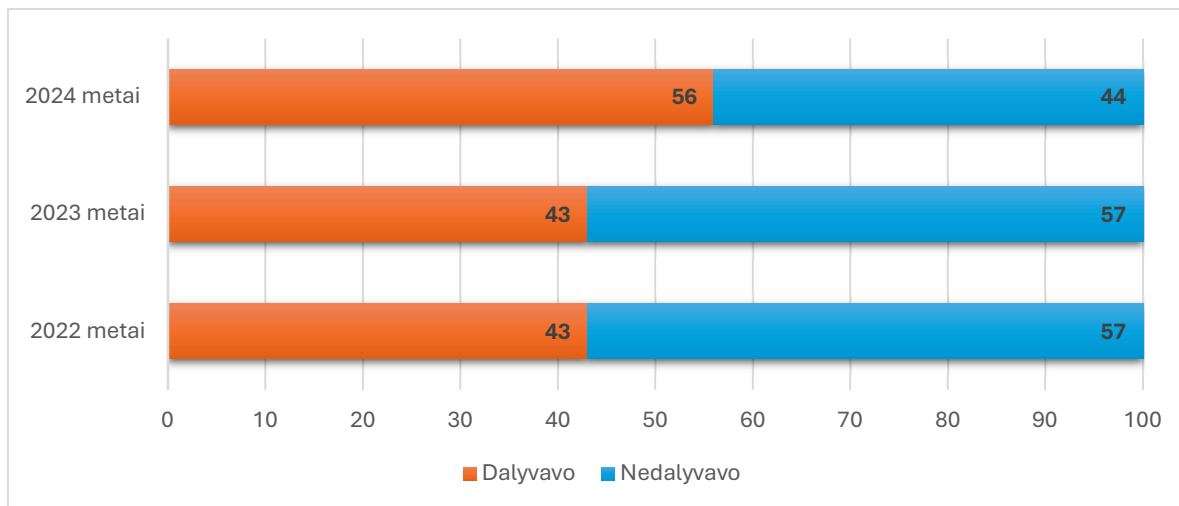
Su Asociacija „RAUDONOS NOSYS Gydytojai klounai“ planuojamas platesnis partnerio teikiamų paslaugų spektras – 2025 m. rugpjūčio mėn. bus kuriamas bendras partnerio organizacijos aktorių ir globos namų gyventojų sceninis pasirodymas, kuris prisidės prie mūsų paslaugų gavėjų savirealizacijos ir įgalinimo.

Be pasirinktų partnerių SSGN turi dar 10 socialinių partnerių. Kitais metais numatoma į partnerystės teikiamos naudos vertinimą įtraukti daugiau SSGN partnerių.

4. GYVENTOJŲ ĮTRAUKIMAS Į PASLAUGŲ PLANAVIMĄ, TEIKIMĄ IR VERTINIMĄ

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

Rodiklis: Paslaugų gavėjų dalyvavusių paslaugų vertinime, skaičiaus santykis nuo visų paslaugų gavėjų skaičiaus 2022 - 2024 m. (proc.)



1 pav. Gyventojų, dalyvavusių apklausoje, pasiskirstymas 2022 - 2024 m. proc.

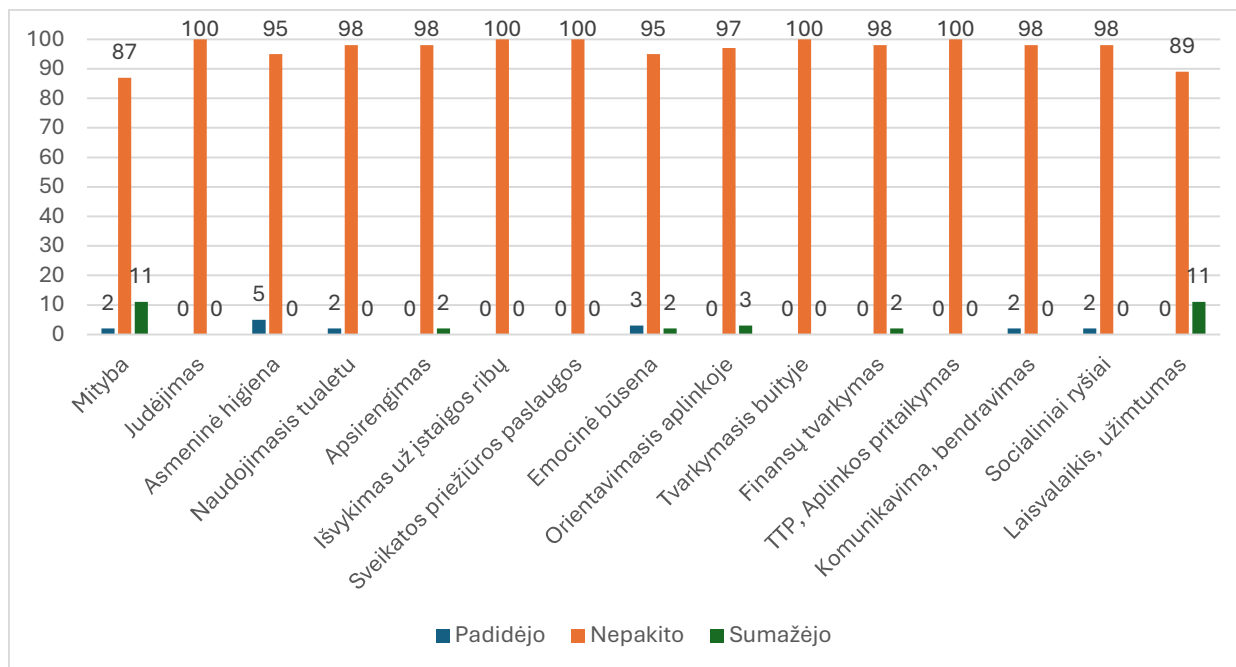
2024 metais apklausoje dalyvavo 240 gyventojų, tačiau į anketos klausimus apie teikiamų paslaugų kokybę atsakė 138 gyventojai. Iš pateiktų duomenų diagramoje matome, kad 44 proc. gyventojų į anketos klausimus neatsakė, o daugiau nei pusė, t. y. 56 proc. išreiškė savo nuomonę apie teikiamų paslaugų kokybę. Galima būtų daryti prielaidą, kad dėl sveikatos būklės (daugiau nei pusė paslaugų gavėjų sudaro asmenys su sunkia negalia), uždarumo, nenoro bendrauti ar reikšti nuomonę gyventojai nenorėjo būti apklausiami. 2024 metai apklausoje dalyvavusių gyventojų skaičius padidėjo 13 procentų lyginant gyventojų įsitraukimą į paslaugų vertinimą 2022 - 2023 metais. Į paslaugų vertinimą įsitraukusių paslaugų gavėjų skaičiaus padidėjimui galimai įtakos turėjo tai, kad 2024 metais 3 proc. buvo mažesnis asmenų su sunkia negalia skaičius, taip pat darbuotojams pavyko įtraukti daugiau gyventojų į apklausą.

Apklausoje rezultatai buvo aptarti su gyventojais ir darbuotojais. Ateityje, siekiant padidinti apklausoje dalyvaujančių gyventojų skaičių, būtų tikslinga įtraukti Gyventojų tarybą, kad inicijuotų didesnę gyventojų dalyvavimą apklausoje ir akcentuotų šios apklausos svarbą teikiamų paslaugų kokybės gerinimui.

5. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮGALINIMO REZULTATAI

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

Rodiklis Nr. 1: Gyventojų savarankiškumo lygio pokytis 2023-2024 metais pagal sritis procentine išraiška (proc.).



1 pav. Gyventojų savarankiškumo lygio pokyčio vertinimas pagal sritis 2024 m.

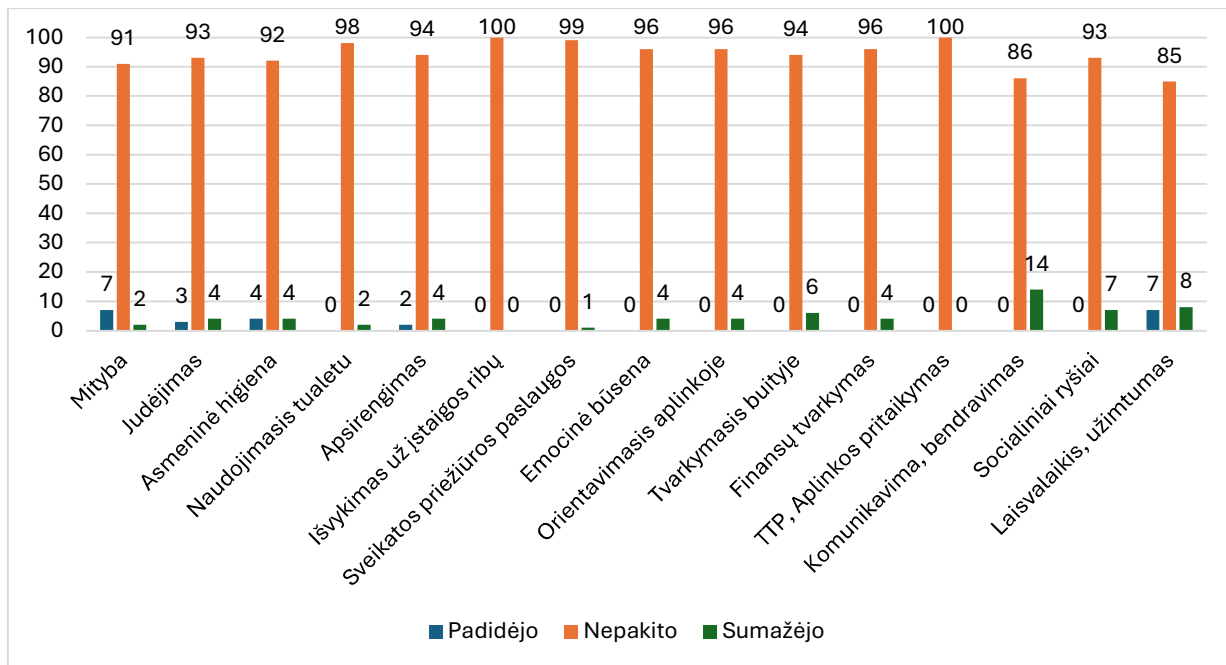
Duomenys vertinimui buvo naudojami iš gyventojų individualių socialinės globos planų. Vertinimas atliekamas visiems gyventojams, tačiau 2024 metų pradžioje buvo atnaujinta individualaus socialinės globos poreikio vertinimo forma, todėl siekiant įvertinti savarankiškumo pokytį, buvo vertinti 63 paslaugų gavėjų ISGP. Ankstesniais metais antrasis vertinimas buvo atliekamas po 6 mėnesių, o 2024 metais atliekamas po 12 mėnesių. Toks sprendimas priimtas dėl per trumpą laikotarpį sunkiai pamatuojamo pokyčio. Kiekviena poreikių / pagalbos sritis buvo vertinama lygiais: nesavarankiškas – 1, dalinai savarankiškas - 2, savarankiškas - 3. Atlikus pirmąjį savarankiškumo vertinimą ir antrąjį savarankiškumo vertinimą įvertintas pokytis: savarankiškumas padidėjo, nepakito arba sumažėjo.

Apibendrinti 2024 m. rezultatai diagramoje parodo gyventojų savarankiškumo pokytį atskirose srityse. Daugumos gyventojų savarankiškumas išliko nepakitęs. Tokį rezultatą vertiname teigiamai, nes atsižvelgiant į gyventojų fizines galimybes yra siekiama išlaikyti jų esamą savarankiškumą. Nuo 2 iki 5 procentų gyventojų savarankiškumas padidėjo mitybos, naudojimosi higienos kambariu, emocinės būsenos, komunikavimo, bendravimo ir socialinių ryšių srityse. Stebimas 11 proc. gyventojų savarankiškumo sumažėjimas mitybos ir laisvalaikio / užimtumo srityse. Gyventojų savarankiškumas šiose srityje sumažėjo dėl pablogėjusios sveikatos. Savarankiškumo sumažėjimas užimtumo srityje rodo, kad didesnę dėmesį reiktų skirti individualiam užimtumui. Taip pat tikslinga atlikti gyventojų apklausą ir išsiaiškinti, kokio užimtumo gyventojai norėtų.

Lyginat 2024 metus su 2023 metais daugumos gyventojų savarankiškumas pagal atskiras sritis išliko nepakitęs, tai yra 2024 metais nuo 87 iki 100 procentų, o 2023 metais nuo 85 iki 100 procentų.

2023 metais 7 proc. gyventojų savarankiškumas padidėjo mitybos srityje, tam įtakos turėjo skiriamas dėmesys, kad kuo daugiau gyventojų naudotųsi valgykla, o 2024 metais 11 proc. gyventojų savarankiškumas mitybos srityje sumažėjo. Tikslinga skirti didesnę dėmesį gyventojų

įgalinimui mitybos srityje, t. y. skatinti gyventojus naudotis valgykla ir ten valgyti, o negalintiems judėti pritaikyti aplinką sudarant galimybes pavalgyti savarankiškai (pvz., mitybos staliukai, pagalbinės priemonės susijusios su aplinkos pritaikymu). 2024 m. pagerėjo gyventojų savarankiškumas komunikavimo, bendravimo srityje, t. y. 98 proc. gyventojų situacija nepakito, o 2 procentų savarankiškumas padidėjo. Šį pokytį lėmė naujai atvykusių gyventojų geresnė sveikatos būklė ir įvairesnių užimtumo formų taikymas. 2023 metais 14 proc. gyventojų savarankiškumas komunikavimo, bendravimo srityje buvo sumažėjęs.



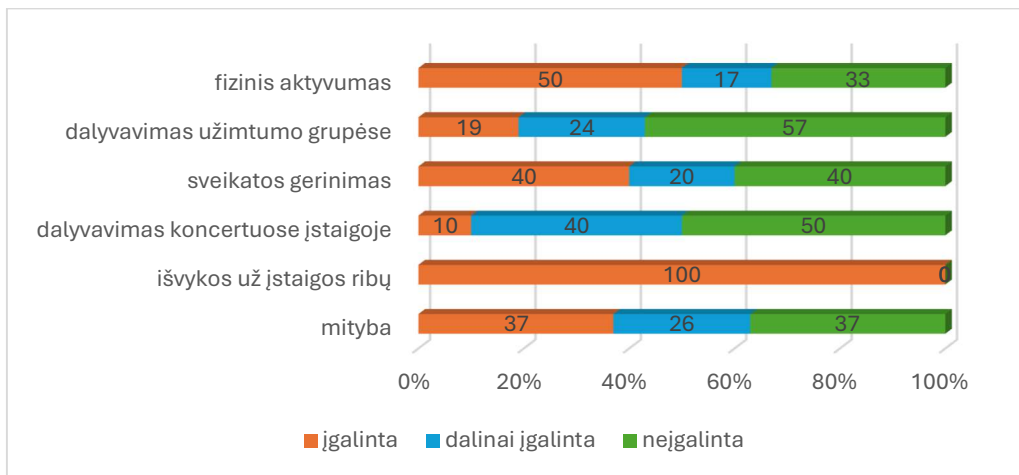
2 pav. Gyventojų savarankiškumo lygio pokyčio vertinimas pagal sritis 2023 m.

Rezultatai parodo, kad paslaugų gavėjai vis dar nėra visiškai įgalinti ir reikia skatinti jų savarankiškumą. Priemonės, kurios padėtų padidinti ar bent išlaikyti paslaugų gavėjų savarankiškumą mažiausiai įvertintose srityse:

1. Atlikti gyventojų apklausą ir išsiaiškinti, kokio užimtumo gyventojai norėtų;
2. Skirti daugiau dėmesio individualiam gyventojų užimtumui;
3. Skatinti gyventojus valgyti valgykloje, o negalinti judėti palaikyti gebėjimus valgyti savarankiškai kambaryje.

Rodiklis Nr. 2: Gyventojų, įgyvendinusių ar iš dalies įgyvendinusių ISGP iškeltus įgalinimo tikslus pagal sritis, skaičiaus pasiskirstymas procentine išraiška 2024 m.

Duomenys vertinimui naudojami iš individualių socialinės globos planų. Vertinime dalyvavo 63 gyventojai. Gyventojas kartu su socialiniu darbuotoju 2024 metų pradžioje apsisprendė kokioje srityje norėtų padidinti savo savarankiškumą. Gyventojai išsikėlė įgalinimo tikslus šiose srityse: įgalinimas mitybos srityje - tikslus išsikėlė 16 gyventojų, išvykos už įstaigos ribų – 5 gyventojai, dalyvavimas koncertuose įstaigoje – 10 gyventojų, sveikatos gerinimas – 5 gyventojai, dalyvavimas užimtumo grupių veiklose – 21 gyventojas, fizinis aktyvumas – 6 gyventojai.



3 pav. Gyventojų įgalinimo rezultatai pagal sritis 2024 m. (proc.)

Apibendrinus rezultatus matome, kad pavyko įgalinti visus gyventojus, kurie apibrėžė įgalimo tikslą išvykimo už įstaigos ribų srityje. Gyventojams organizuojamos išvykos į teatrą, kiną, muziejų, parką, turgų ir pan. 50 proc. gyventojų buvo įgalinta fizinio aktyvumo srityje. Tai parodo kineziterapeutų darbo rezultatą. Gyventojai motyvuojami dalyvauti bendrose mankštose, taip pat su jais dirbama individualiai. 40 proc. gyventojų pavyko įgalinti sveikatos gerinimo srityje. Tam įtakos turi reguliarus medikamentų vartojimas, bendrosios praktikos slaugytojų priežiūra, pritaikyta aplinka judėjimui. Daugiau nei pusės gyventojų, t. y. 57 proc. nepavyko įgalinti užimtumo grupių srityje. 50 proc. gyventojų nepavyko įgalinti dalyvauti įstaigoje vykstančiuose koncertuose, o 40 procentų gyventojų buvo įgalinta iš dalies. Vertinama, kad gyventojas įgalintas iš dalies, kai jis išreiškia norą dalyvauti koncertuose, vykstančiuose įstaigoje, ir sudalyvauja tik keliuose koncertuose per metus, t. y. nereguliariai. Individualiame socialinės globos plane fiksuojama ne tik įgalinimo rezultatas, bet aprašomos priežastys, kas įtakojo tokį rezultatą. Darbuotojai motyvuoja gyventojus dalyvauti įvairiose koncertuose, tačiau gyventojai pasirenka, kokiose veiklose nori dalyvauti, pvz. mieliau klausosi klasikinės muzikos, o ne liaudiškos, todėl dalyvauja ne visuose koncertuose, kurie vyksta SSGN. Tačiau dažniausiai gyventojas nepavyksta įgalinti dėl pasikeitusios sveikatos būklės.

Susirinkimų metu aptarti su socialiniais darbuotojais įgalinimo svarbą gyventojų savarankiškumo didinimui ir išlaikymui, dalintis sėkmingais gyventojų įgalinimo pavyzdžiais.

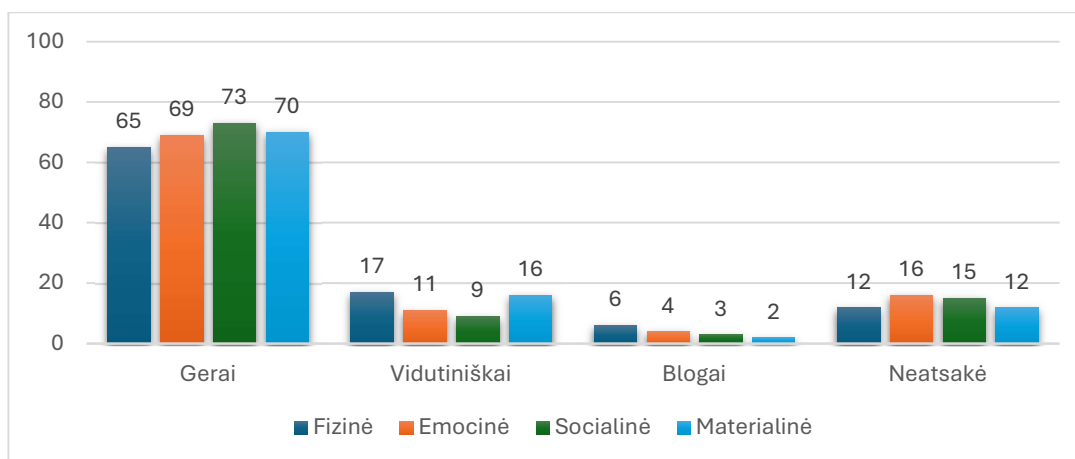
6. GYVENIMO KOKYBĖS GERINIMO REZULTATAI

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.

Rodiklis: Gyventojų atsakymų vertinant gyvenimo kokybės sritis pasiskirstymas (proc.) 2022 - 2024 m.

Paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės apklausoje dalyvavo 240 gyventojų, o į anketos klausimus atsakė 138 gyventojai. Apibendrinus visus anketoje pateiktus klausimus ir suskirsčius pagal gyvenimo kokybės sritis, diagramoje galime matyti, kaip gyventojai vertina kiekvieną gyvenimo kokybės sritį: fizinę, emocinę, materialinę ir socialinę. Į fizinės srities vertinimą buvo įtraukti klausimai apie mitybą, pagalbą kasdieninėje veikloje, fizinės sveikatos palaikymą, fizinį aktyvumą. Į emocinės srities vertinimą įtraukti klausimai apie saugumą, psichologinę sveikatą, dvasinius poreikius, emocinę būseną. Į socialinės srities vertinimą buvo įtraukti klausimai apie užimtumą ir laisvalaikį, socialinių ryšių palaikymą, savarankiškumo palaikymą ir skatinimą. Į materialinės srities vertinimą buvo įtraukti klausimai apie gyvenamąją aplinką, aplinkos pritaikymą, finansų tvarkymą.

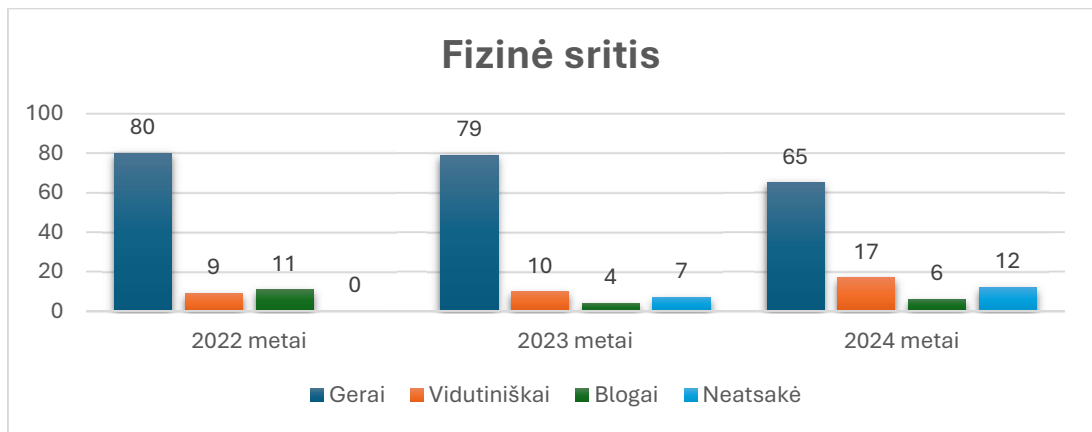
2024 metais siekiant suprantamiau pateikti atsakymų į anketos klausimus variantus buvo atsisakyta pasirinkimo „labai gerai“ ir „labai blogai“. Lyginant ankstesnių metų atsakymai „labai gerai“ ir „gerai“ buvo sujungti ir vertinti kaip „gerai“, o „blogai“ ir „labai blogai“ buvo sujungti ir vertinti kaip „blogai“.



1 pav. Gyvenimo kokybės vertinimas pagal sritis gyventojų požiūriu 2024 metais

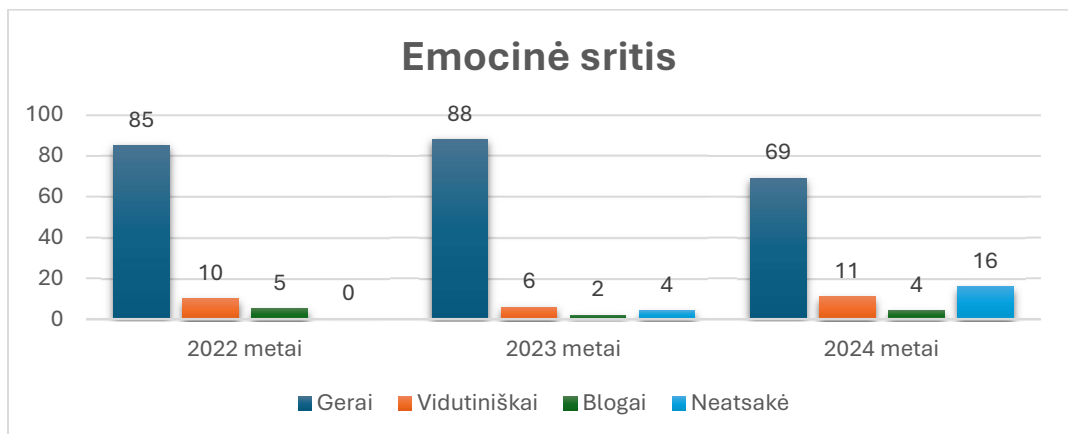
2024 metais daugiau nei pusė paslaugų gavėjų visas sritis vertina „gerai“. Tokį vertinimą sąlygoja priežiūros, slaugos, mitybos, personalo komunikacijos, pagarbaus elgesio, pritaikytos aplinkos užtikrinimas. „Vidutiniškai“ daugiausia paslaugų gavėjų vertino fizinę sritį – 17 proc. ir materialinę sritį – 16 proc. „Blogai“ vertinančių gyvenimo kokybės sritis buvo nuo 2 iki 6 proc. gyventojų. Nepatenkintus gyventojų lūkesčius galėjo nulemti ir subjektyvios, ir objektyvios priežastys. Diagramoje matyti, kad neatsakiusių į anketos klausimus gyventojų dalis visose srityse panaši nuo 12 iki 16 proc., galima daryti prielaidą, kad gyventojai nesuprato kai kurių klausimų arba nenorėjo į juos atsakyti.

Atlikus paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės vertinimo 2022 - 2024 metų rezultatų palyginimą pagal atskiras gyvenimo kokybės sritis, matyti, kad 2024 metais sumažėjo „gerai“ gyvenimo kokybę vertinančių gyventojų skaičius visose srityse. Taip pat žymiai padidėjo neatsakiusių į anketos klausimus skaičius. 2022 metais neatsakiusių į klausimus gyventojų buvo tik 1 procentas. Tikslinga skirti daugiau dėmesio instruktuojant apklausą atliekančius asmenis, supažindinti juos su paslaugų gavėjų grupės ypatumais. Taip pat skirti daugiau individualaus dėmesio pildant anketas kartu su gyventoju.



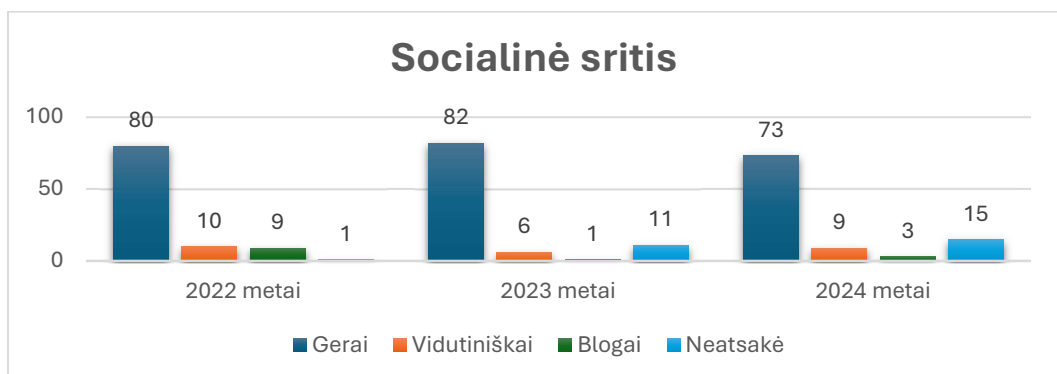
2 pav. Fizinės gyvenimo kokybės vertinimo gyventojų požiūriu 2022 - 2024 m. palyginimas

2022 m. ir 2023 m. fizinę gyvenimo kokybės sritį „gerai“ vertina panašus gyventojų procentas. 2024 m. „gerai“ vertinančių fizinę gyvenimo kokybės sritį gyventojų procentas sumažėjo ir sudarė 65 procentus. 2024 metais lyginant su 2023 metais 7 procentais padidėjo „vidutiniškai“ fizinę gyvenimo kokybės sritį vertinančių gyventojų skaičius. Tokį rezultatą galėjo įtakoti tai, kad įstaigoje apsigyvena sunkesnės būklės asmenys.



3 pav. Emocinės gyvenimo kokybės vertinimo gyventojų požiūriu 2022 - 2024 m. palyginimas

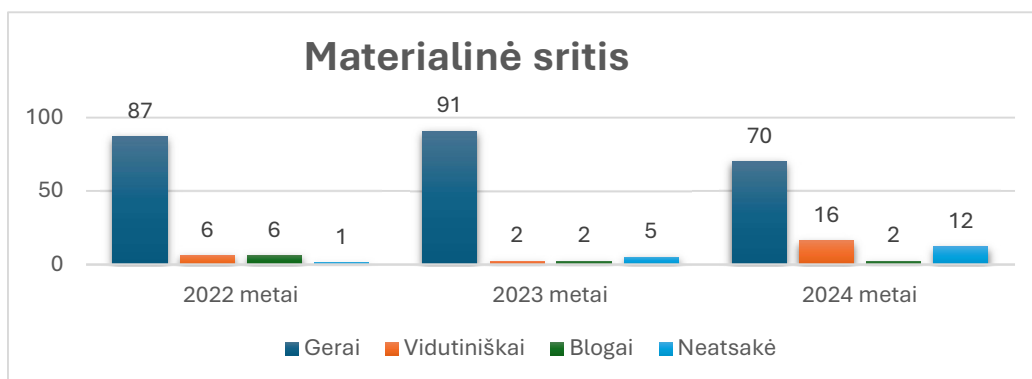
2022 m. ir 2023 m. emocinę gyvenimo kokybės sritį „gerai“ vertina panašus gyventojų procentas. 2024 m. „gerai“ vertinančių emocinę gyvenimo kokybės sritį gyventojų procentas sumažėjo ir sudarė 69 procentus. Tiek „vidutiniškai“, tiek „blogai“ vertinančių emocinę gyvenimo kokybės sritį procentas išlieka panašus.



4 pav. Socialinės gyvenimo kokybės vertinimo gyventojų požiūriu 2022 - 2024 m. palyginimas

2022 m. ir 2023 m. socialinę gyvenimo kokybės sritį „gerai“ vertina panašus gyventojų procentas. 2024 m. „gerai“ vertinančių socialinę gyvenimo kokybės sritį gyventojų procentas

sumažėjo ir sudarė 73 procentus. „Vidutiniškai“ vertinančių socialinę gyvenimo kokybės sritį išlieka panašus. „Blogai“ vertinančių socialinę gyvenimo kokybės sritį mažėjimas.



5 pav. Materialinės gyvenimo kokybės vertinimo gyventojų požiūriu 2022 - 2024 m. palyginimas

2022 m. ir 2023 m. materialinę gyvenimo kokybės sritį „gerai“ vertina panašus gyventojų procentas. 2024 m. „gerai“ vertinančių materialinę gyvenimo kokybės sritį gyventojų procentas sumažėjo ir sudarė 70 procentų. 2024 m. „vidutiniškai“ vertinančių materialinę gyvenimo kokybės sritį gyventojų skaičius padidėjo. Apklausoje metu gyventojai pasakė, kad norėtų daugiau erdvės pasivaikščiavimui SSGN teritorijoje. Tai galimai turėjo įtakos vertinimo rezultatui. Atsižvelgiant į gyventojų poreikius įrengtas ir 2025 m. atidarytas sodas su pritaikytais takais ir poilsio zonomis. „Blogai“ vertinančių materialinę gyvenimo kokybės sritį išlieka nepakitęs 2023 ir 2024 metais.

Pastebima tendencija, kad kasmet didėja neatsakiusių į klausimus gyventojų skaičius, tam įtakos galimai turi tai, kad apklausas atliekantys asmenys nėra gerai susipažinę su senyvo amžiaus asmenų grupės ypatumais, taip pat skiria nepakankamai laiko ir nepaaiškina gyventojams anketos klausimų.

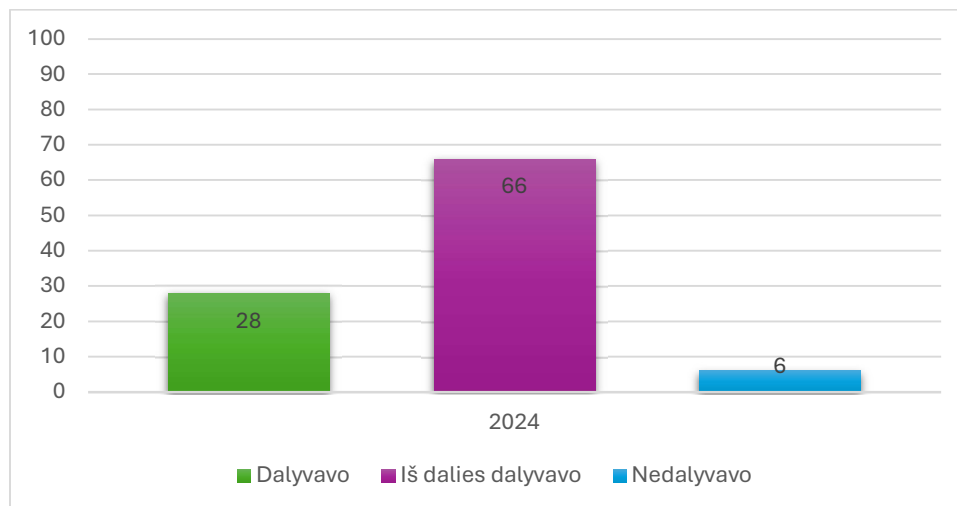
Įvertinus apklausoje rezultatus numatoma:

1. Susirinkimų su darbuotojais metu išsiaiškinti, kas turėjo įtakos 2024 m. gyventojų, gerai vertinančių gyvenimo kokybės sritis, dalies sumažėjimui.
2. Skirti daugiau dėmesio apklausą atliekančių asmenų supažindinimui su tiksline grupe, jos ypatumais.
3. Skirti daugiau dėmesio apklausoje metu paaiškinant gyventojams klausimus, kad sumažėtų neatsakiusių į klausimus gyventojų skaičius.
4. Kartu su gyventojų tarybą peržiūrėti anketos klausimų formuluotes ir, esant poreikiui, jas patikslinti.

7. GYVENTOJŲ ĮTRAUKIMO Į ISGP RENGIMĄ REZULTATAI

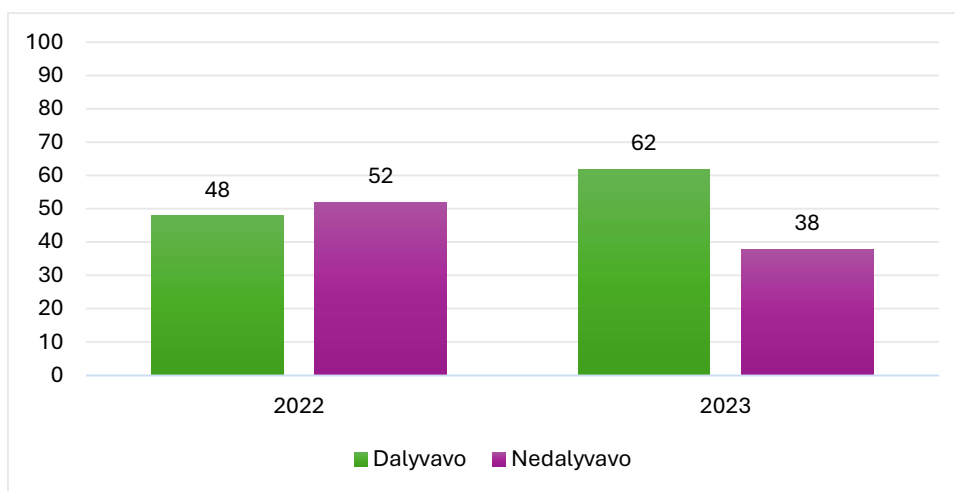
35 Kriterijus: Socialinių paslaugų teikėjas įtraukia paslaugų gavėjus į individualaus plano rengimą ir peržiūra, kad užtikrintų paslaugų gavėjo asmeninį indėlį į jo/jos individualų planą.

Rodiklis Nr. 1: Gyventojų pasiskirstymas pagal tai, kiek jie dalyvauja rengiant individualų socialinės globos planą procentine išraiška 2024 metais ir 2022-2023 m.



1 pav. Gyventojų, dalyvavusių rengiant individualų socialinės globos planą 2024 m. proc.

Analizuojant duomenis kaip paslaugų gavėjai dalyvauja rengiant individualų socialinės globos planą matome, kad 2022 ir 2023 metais buvo matuojama ar gyventojas „dalyvavo“ ar „nedalyvavo“, o 2024 metais vertinama, ar „dalyvavo“, „iš dalies dalyvavo“ arba „nedalyvavo“. Šis pokytis yra dėl to, kad 2024 metais sausio mėnesį buvo patvirtinta nauja individualus socialinės globos plano forma ir numatyta nauja tvarka kaip dokumentas turi būti pildomas.



2 pav. Gyventojų, dalyvavusių rengiant individualų socialinės globos planą 2022-2023 m. proc.

2022 ir 2023 metais matome, kad didelė dalis paslaugų gavėjų sudarant individualų socialinės globos planą nedalyvavo. 2024 metais pasikeitus dokumento formai nedalyvaujančių liko tik 6 proc. 2024 metais individualiame socialinės globos plane žymime, ar paslaugų gavėjas „dalyvavo“, t. y. pilnai įsitraukė į plano sudarymą. Pilnai įsitraukusių ir dalyvavusių individualaus socialinės globos plano sudaryme buvo 28 proc. paslaugų gavėjų.

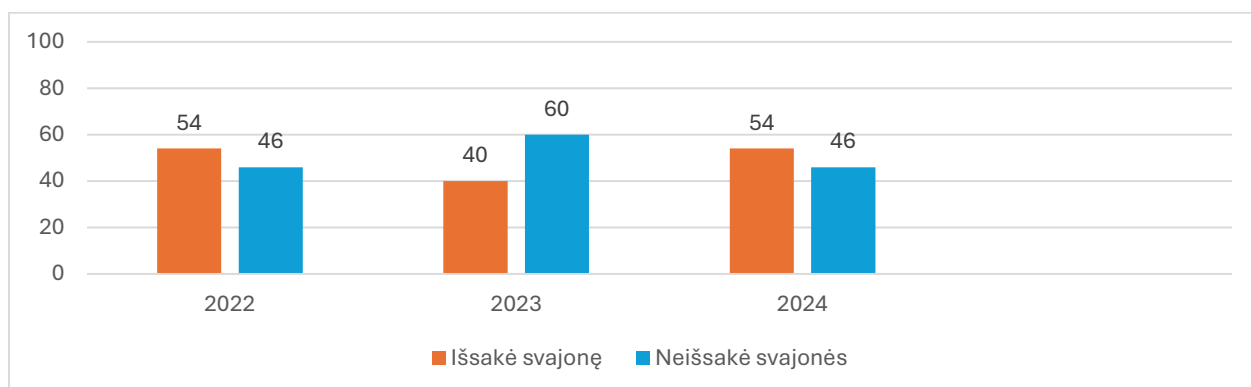
Didžioji dalis įstaigoje gyvenančių senjorų turi fizinę negalią ir negali judėti, dėl to, didžiąją laiko dalį praleidžia gulėdami lovoje. Sudarant ISGP įstaigoje dirbantys specialistai aplanko paslaugų gavėją ir įvertina jo savarankiškumą. Dalinis dalyvavimas žymimas tada, kai asmuo reaguoja į tai, ką sako specialistas, atlieka užduotis (pvz. kineziterapeuto vertinimo metu atlieka jam paskirtas užduotis, geba atsakyti į specialistų užduodamus klausimus, palaiko akių kontaktą, ar geba įvardinti sugebėjimus ir pan.). Dalinai dalyvavusių individualaus socialinės globos plano sudaryme 2024 metais buvo 66 proc.

Individualaus plano sudaryme nedalyvavo 6 proc. paslaugų gavėjų. Tai senjorai, kuriems sutrikusi atmintis arba dėl negalios jie nereaguoja į aplinką.

Analizuojant gautus rezultatus ir lyginant su ankstesniais metais, galime teigti, kad SSGN sudarant individualų socialinės globos planą dalyvauja didžioji įstaigoje gyvenančių senjorų dalis. Ateityje numatoma daugiau individualiai dirbti su paslaugų gavėjais, kurie geba įvardinti savo poreikius, ką gali ir ko negali. Siekti, kad jie pilnai įsitrauktų sudarant ISGP.

Rodiklis Nr. 2: Gyventojų, išsakiusių savo svajonę rengiant ISGP, skaičius procentine išraiška 2022-2024 m.

Sudarant individualų socialinės globos planą paslaugų gavėjų yra klausama apie jų svajonę. Kiekvienais metais įrašoma į planą senjoro svajonė ir po metų atliekant peržiūrą įvertiname svajonės įgyvendinimo rezultatus.



3 pav. Paslaugų gavėjų, išsakiusių savo svajonę 2022-2024 m. proc.

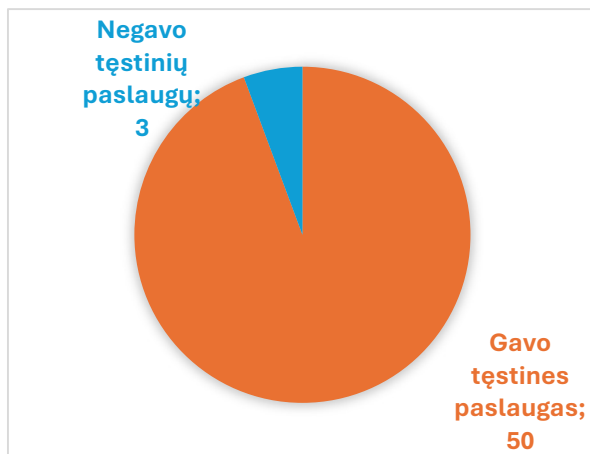
Analizuojant svajonių išsakymo rezultatus, galime pastebėti, kad 2022 ir 2024 metais gyventojų dalis išsakiusių svajonę sudaro 54 proc., neišsakiusių 46 proc., o 2023 metais rezultatas yra mažesnis ir siekia tik 40 proc. išsakiusių ir 60 proc. neišsakiusių svajonės. Galime teigti, kad paslaugų gavėjai linkę išsakyti savo svajones. Sudarant individualų socialinės globos planą yra klausama paslaugų gavėjo apie jo svajonę, taip parodoma, kad jis rūpi, kad domimasi ir norima jam padėti įgyvendinti jo norus ir pageidavimus.

Socialiniai darbuotojai turėtų ir toliau skatinti paslaugų gavėjus išsakyti savo svajones, kurias gyventojas kartu su darbuotojų pagalba sieks įgyvendinti.

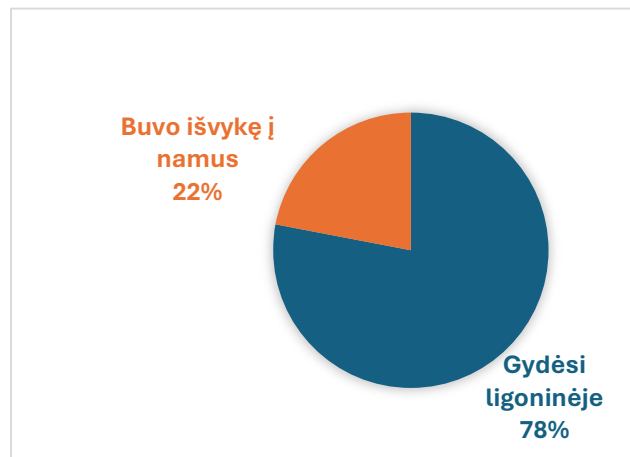
8. PASLAUGŲ TEIKIMO TĖSTINUMO REZULTATAS

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

Rodiklis: Paslaugų gavėjų, gavusių tęstines paslaugas jiems išvykus į ligoninę ar namus, skaičius procentine išraiška 2024 m.

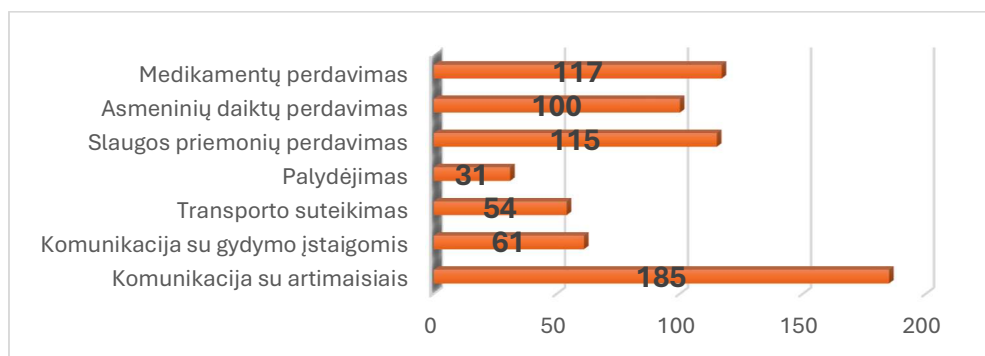


1 pav. Paslaugų gavėjų, gavusių tęstines paslaugas, proc.



2 pav. Paslaugų gavėjų pasiskirstymas pagal išvykimo iš įstaigos pobūdį, proc.

Diagrama iliustruoja paslaugų gavėjų procentinę išraišką, kuriems buvo suteiktas ir užtikrintas teikiamų paslaugų tęstinumas. 2024 metais 53 proc. paslaugų gavėjų buvo išvykę iš įstaigos ilgiau nei parai. Diagramoje matome, kad 78 proc. paslaugų gavėjų gydėsi ligoninėje, o 22 proc. buvo išvykę į namus. 50 proc. gyventojų, išvykusių iš įstaigos buvo suteiktos tęstinės paslaugos, o 3 proc. būdami išvykę negavo tęstinių paslaugų, nes buvo išvykę pas artimuosius ir tęstinėms paslaugoms nebuvo poreikio.



2 pav. Suteiktų tęstinių paslaugų skaičius pagal rūšis, kartais

Taip pat buvo matuojamas suteiktų paslaugų kiekis. Dažniausiai išvykus gyventojui į ligoninę ar namus buvo komunikuojama su artimaisiais, perduodami medikamentai, slaugos priemonės ar būtiniausi asmeniniai daiktai.

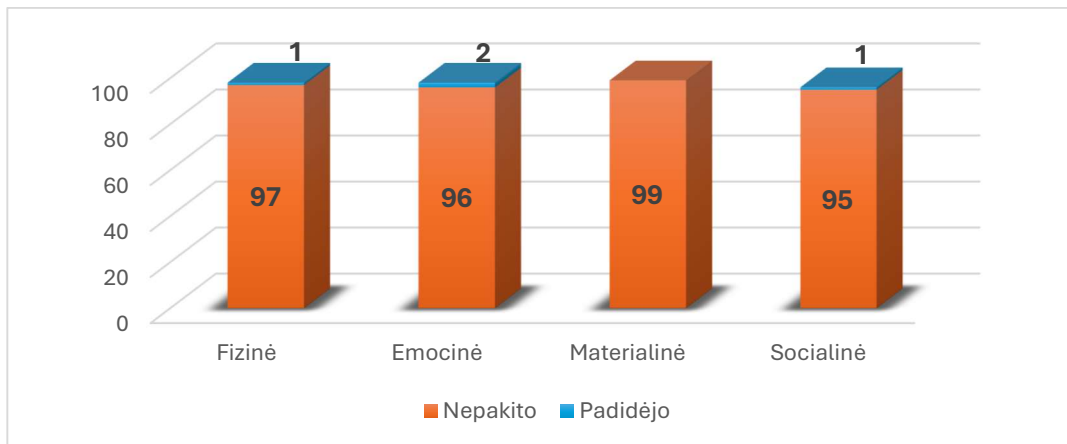
Iš pateiktų duomenų matome, kad išvykusiems iš įstaigos buvo suteiktas ne mažas kiekis įvairių paslaugų. Tai reiškia, kad įstaigos darbuotojai stengiasi atliepti paslaugų gavėjų poreikius jiems išvykus už jos ribų.

Kitais metais būtų tikslinga pamatuoti tęstinių paslaugų naudą.

9. TEIKIAMŲ PASLAUGŲ NAUDOS GYVENTOJAMS REZULTATAI

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

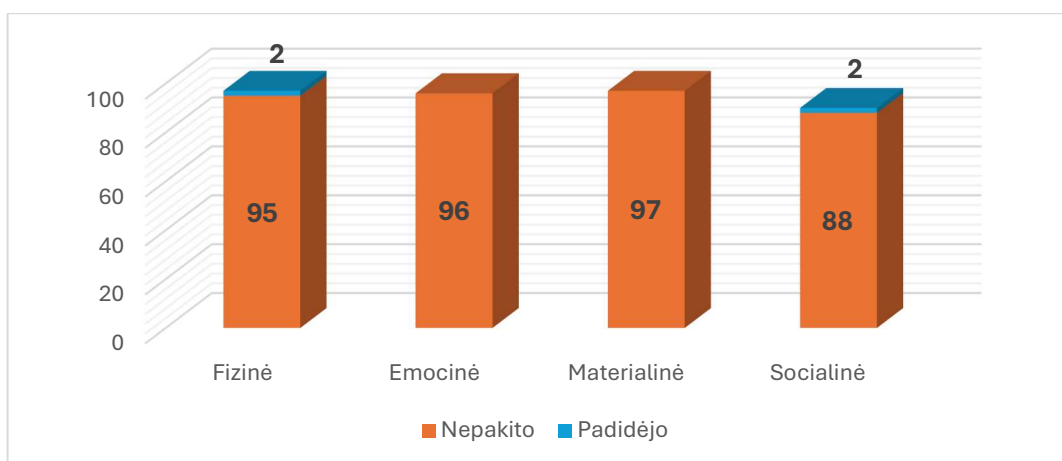
Rodiklis Nr. 1: Paslaugų gavėjų, kurių savarankiškumas gaunant ISGP suplanuotas paslaugas padidėjo arba nepakito išskirtose srityse, skaičius procentine išraiška 2023-2024 m.



1 pav. Paslaugų gavėjų skaičius, kurių savarankiškumas padidėjo arba nepakito išskirtose srityse 2024 m. (proc.)

Duomenys vertinimui buvo naudojami iš gyventojų individualių socialinės globos planų. Buvo skaičiuojama, kiek gyventojų pavyko pasiekti suplanuotus tikslus išskirtose srityse ir taip padidinti savo savarankiškumą ir kiek gyventojų pavyko išlaikyti esamą savarankiškumą.

Vertinant teikiamą paslaugų naudą 2024 m. kolektyviniu požiūriu matome, kad teikiamos paslaugos padėjo išlaikyti gyventojų esamą savarankiškumą, t. y. nuo 95 iki 99 proc. gyventojų savarankiškumas išskirtose srityse nepakito. 67 proc. Viešosios įstaigos Senjorų socialinės globos namų gyventojų sudaro asmenys su sunkia negalia, todėl esamo savarankiškumo išlaikymas vertinamas teigiamai. Nuo 1 iki 2 proc. gyventojų pavyko padidinti savo savarankiškumą fizinėje, materialinėje ir socialinėje srityse.



2 pav. Paslaugų gavėjų skaičius, kurių savarankiškumas padidėjo arba nepakito išskirtose srityse 2023 m. (proc.)

Lyginant 2023 - 2024 metų duomenis matome, kad 2024 m. 7 proc. padidėjo gyventojų išlaikiusių savo savarankiškumą socialinėje srityje. Tokiam rezultatui įtakos turėjo įstaigoje dirbantys užimtumo specialistai, kurie organizuoja gyventojams koncertus, susitikimus, išvykas į kiną, muziejus, parkus, taip pat kiekvieną darbo dieną vyksta skirtingas užimtumas grupėse ir individualiai. Socialiniai darbuotojai nuolat motyvuoja gyventojus dalyvauti užimtumo

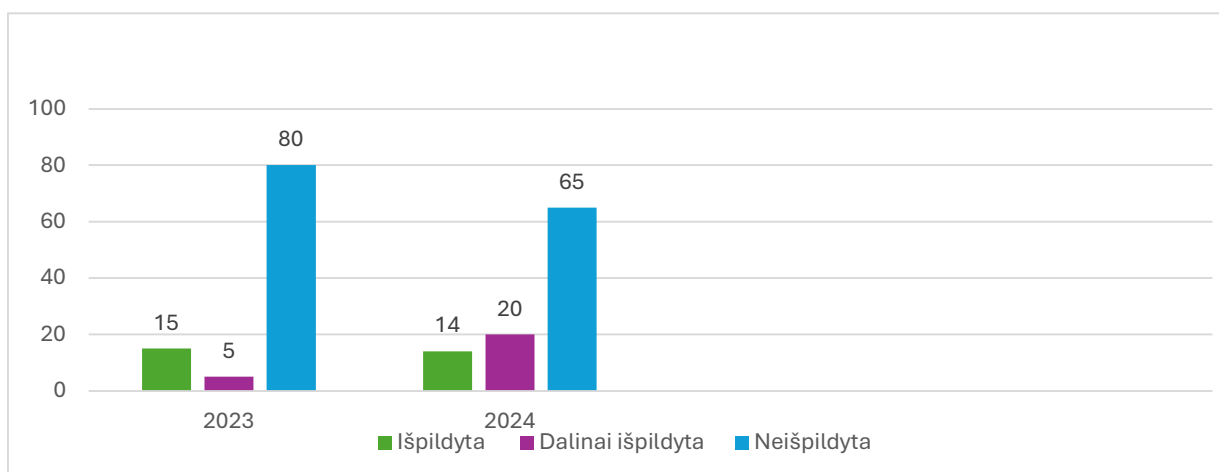
veiklose, skatina palaikyti socialinius ryšius ne tik su artimaisiais, bet ir su kitais įstaigos gyventojai. Gyventojų, išlaikiusių savo savarankiškumą fizinėje ir materialinėje srityse, skaičius 2024 m. lyginant su 2023 m. padidėjo 2 proc..

2024 metais lyginant su 2023 metais teikiamų paslaugų naudos vertinimas padidėjo.

Tikslinga susirinkimo su darbuotojais metu apsvarstyti ir sukurti naują įrankį, kuris padėtų išmatuoti teikiamų paslaugų naudą. Taip pat tikslinga į gyventojų ir jų artimųjų gyvenimo kokybės apklausos anketas įtraukti klausimus apie teikiamų paslaugų naudą.

Rodiklis Nr. 2: Gyventojų, įgyvendinusių savo svajonę, skaičius procentine išraiška 2023-2024 metais.

Teikiant paslaugas labai svarbu, kad į jų organizavimą ir vertinimą įsitrauktų ir patys paslaugų gavėjai. Paslaugų naudą asmeniui individualiu požiūriu atspindi įstaigoje vertinami kiekybiniai ir kokybiniai paslaugų gavėjo išsakytos svajonės įgyvendinimo rezultatai vykdant ISGP. Todėl jau ne pirmus metus matuojame gyventojų išsakytų svajonių rezultatus. Svajonės išsakymas įtrauktas į individualų socialinės globos planą, ir tai yra metodas - ne tik sužinoti apie ką svajoja paslaugų gavėjas, bet ir paskatinti jį labiau įsitraukti į plano sudarymą ir svajonės pildymo procesą. Įstaigoje dirbantys socialiniai darbuotojai ir užimtumo specialistai išradingai stengiasi padėti paslaugų gavėjams įgyvendinti jų išsakytas svajones.



2 pav. Paslaugų gavėjų svajonių išpildymo rezultatai 2023-2024 m., proc.

Diagramoje pateikti 2023 ir 2024 metų rezultatai. Rezultatai rodo, kad 2023 metais išpildytų svajonių buvo 15 proc., o 2024 metais 14 proc.. Dalinai išpildytų 2023 metais 5 proc., 2024 metais 20 proc. Neišpildytų svajonių skaičius 2024 metais sumažėjęs iki 15 proc.. Analizuojant rezultatus galima daryti išvadą, kad svajonių išpildomų arba dalinai išpildomų 2024 metais yra daugiau nei 2023 metais.

Turime ne vieną pavyzdį apie tai, kaip Viešojoje įstaigoje Senjorų socialinės globos namuose (toliau – SSGN) pildomos paslaugų gavėjų svajonės:

1. Paslaugų gavėjas išsakė norą mesti rūkyti. Socialinė darbuotoja buvo gana išradinga ir kartu su gyventoju sudarė planą, kuriame numatė kaip paslaugų gavėjui leisti laiką, kad nematytų aplink rūkančių kitų asmenų. Taip pat individualių pokalbių metu ir pasitelkdama kitų specialistų pagalbą, pasakodama apie rūkymo žalą, motyvavo asmenį atsisakyti šio žalingo įpročio. Per metus laiko dėl skirto didelio darbuotojų dėmesio ir pagalbos, atliekant ISGP peržiūrą rezultato skiltyje buvo įvertinta, kad paslaugų gavėjas nerūko jau keletą mėnesių.

2. Paslaugų gavėja išreiškė norą paragauti kažko skanaus, ko dar per visą gyvenimą nėra tekę ragauti. Gyventoja kartu su socialine darbuotoja sudarė sąrašą, kuriame nurodė dalykus, kurių moteris dar nebuvo ragavusi ir išsirinko produktus, kurių norėtų paragauti. Darbuotoja nupirko išsirinktas prekes ir paslaugų gavėja mėgavosi dar neatrastais skoniais.

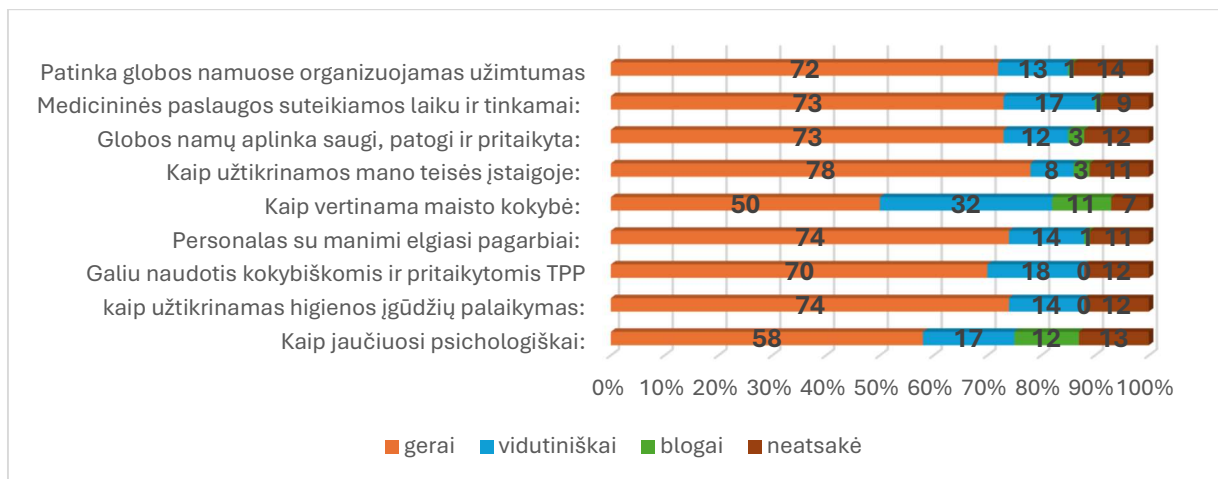
3. Dėl suprastėjusios regos viena iš SSGN gyventojų nebeteko galimybės užsiimti savo mėgstamiausia veikla – knygų skaitymu. Paklausus apie jos svajonę, ji išsakė norinti ir toliau skaityti ir svajojanti apie vėl verčiamus knygų puslapius. Norint įgyvendinti šią svajonę buvo pasitelktas partneris Lietuvos audiosensorinė biblioteka, kuris išdavė audio knygų grotuvą ir suteikė galimybę kitokiu būdu gyventojai vėl mėgautis savo hobiu. Dabar gyventoja kiekvieną dieną klauso audio knygų, paremtų tikromis istorijomis ir išgyvenimais.

Sudarant individualų socialinės globos planą numatoma skatinti gyventojus išsakyti svajones ir jas įgyvendinti. Tai suteikia paslaugų gavėjams džiaugsmo ir jie gauna tiesioginę naudą bei jaučia darbuotojų rūpestį ir norą jiems padėti, žino, kad yra išklaustyti ir suprasti, o į jų norus atsižvelgiama.

10. PASLAUGŲ GAVĖJŲ IR KITŲ SVARBIŲ SUINTERESUOTŲ ŠALIŲ PASITENKINIMO REZULTATAI

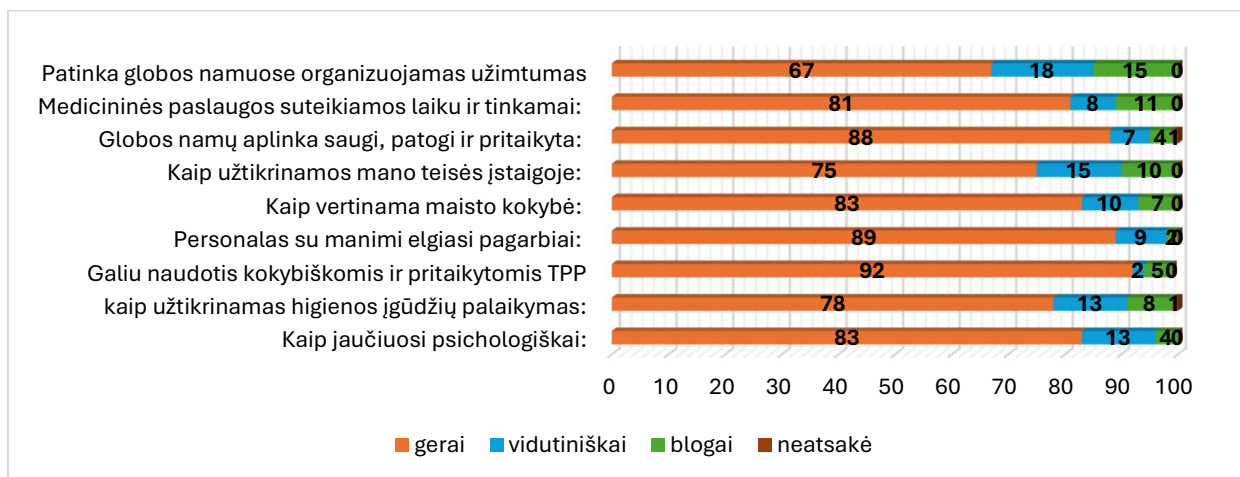
45 kriterijus: Socialinių paslaugų teikėjas matuoja paslaugų gavėjų ir visų suinteresuotų šalių pasitenkinimą remdamasis vidaus ir išorės vertinimu.

Rodiklis Nr.1: Paslaugų gavėjų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis 2022-2024 metais procentinė išraiška.



1 pav. Paslaugų gavėjų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis 2024 metais, proc.

2024 m. apklausos duomenys rodo, kad daugiau nei pusė paslaugų gavėjų teikiamas paslaugas vertina gerai. Bendrame vertinime labiausiai išsiskiria du rezultatai, tai maisto kokybės ir psichologinės savijautos vertinimas. Pusė paslaugų gavėjų maisto kokybę vertina gerai, o 32 proc. tik patenkinamai. Lyginant 2022-2024 metų rezultatus matome, kad kasmet teikiamo maisto kokybė gyventojų požiūriu prastėja. Toks rezultatas kelia susirūpinimą, todėl būtina išsamiau pasiaiškinti tokio vertinimo priežastis. Siūloma parengti atskirą apklausą, kuri padėtų išsiaiškinti, kas konkrečiai įtakoja tokį gyventojų maisto kokybės vertinimą.

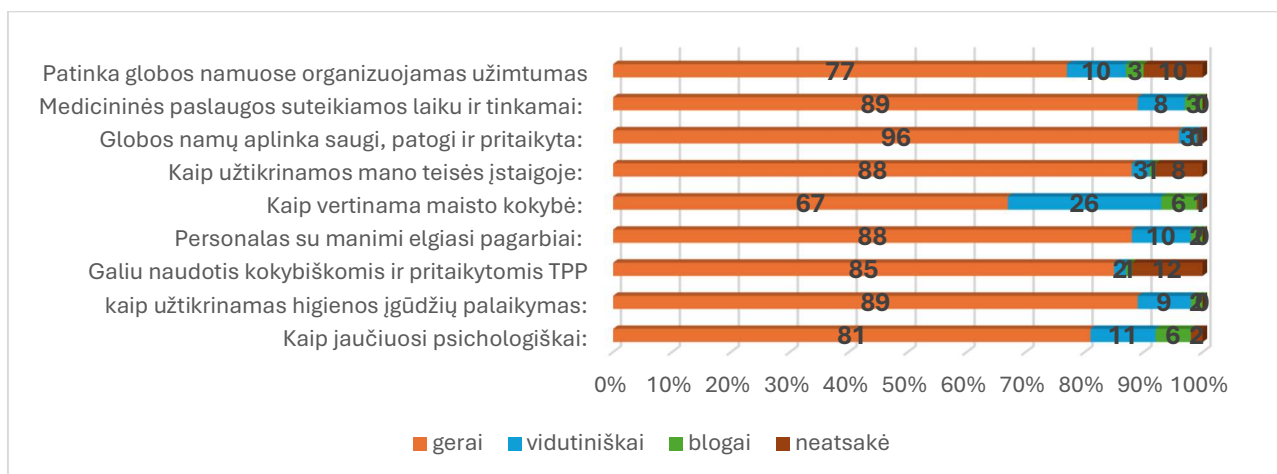


2 pav. Paslaugų gavėjų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis 2022 metais, proc.

Šiek tiek daugiau nei pusė paslaugų gavėjų gerai vertina savo psichologinę savijautą. Tokiam rezultatui galimai įtakos turėjo tai, kad apsigyvenę įstaigoje senjorai patiria adaptaciją ir su tuo susijusių daug iššūkių. Taip pat ne visi senjorai išdrįsta kreiptis į psichologą. Siūloma organizuoti daugiau užsiėmimų ar veiklų skirtų senjorams grupėje, kurių metu būtų gerinama psichologinė savijauta. Socialiniai darbuotojai turėtų padrąsinti senjorus kreiptis pagalbos į psichologą.

Teikiamo užimtumo vertinimas gyventojų požiūriu lyginant 2022 m. su 2023-2024 metais pagerėjo. Nuo 2023 metų įstaigoje pradėjo dirbti 2 užimtumo specialistai, kurie organizuoja įvairias užimtumo grupes, koncertus, išvykas, ekskursijas gyventojams. Taip pat pasitelkiant savanorius skiriamas dėmesys gyventojams, kurie dėl sveikatos būklės negali dalyvauti bendrose veiklose, organizuojant užimtumą jų kambariuose.

2024 metais siekiant paprasčiau pateikti atsakymų į anketos klausimus variantus buvo atsisakyta pasirinkimo „labai gerai“ ir „labai blogai“. Lyginant ankstesnių metų atsakymai „labai gerai“ ir „gerai“ buvo sujungti ir vertinti kaip „gerai“, o „blogai“ ir „labai blogai“ buvo sujungti ir vertinti kaip „blogai“. Toks atsakymų pasirinkimo supaprastinimas galimai turėjo įtakos bendram rezultatui.



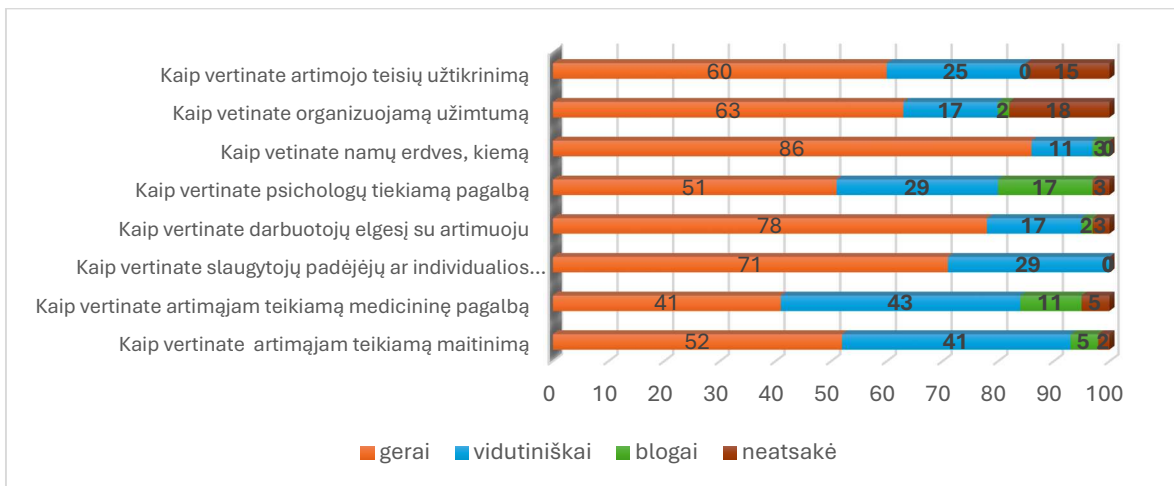
3 pav. Paslaugų gavėjų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis 2023 metais

Taip pat atkreiptinas dėmesys, kad 2023 - 2024 m. lyginant su 2022 metais išaugo neatsakiusių į klausimus paslaugų gavėjų skaičius. Neatsakiusių į klausimus respondentų dalis sudarė nuo 7 iki 14 proc. Siekiant sumažinti neatsakiusių į klausimus skaičių tikslinga apklausos vykdymui 2025 metais pasitelkti įstaigos socialinius darbuotojus.

Rodiklis Nr. 2: Paslaugų gavėjų artimųjų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis jų artimiesiems 2024 metais procentinė išraiška.

Dalis paslaugų gavėjų dėl sveikatos būklės negali atsakyti į apklausos anketos klausimus, todėl siekiant susidaryti išsamesnį vaizdą apie pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis apklausėme gyventojų artimuosius. 2024 metais apklausoje dalyvavo 66 paslaugų gavėjų artimieji. Daugiau nei pusė artimųjų gerai vertina artimojo teisių užtikrinimą – 60 proc., organizuojamą užimtumą – 63 proc., namų erdves ir kiemą – 86 proc., psichologo teikiamą pagalbą – 51 proc., darbuotojų elgesį su artimuoju – 78 proc. slaugytojų padėjėjų ir individualios priežiūros darbuotojų darbą – 71 proc., maitinimą – 52 proc.

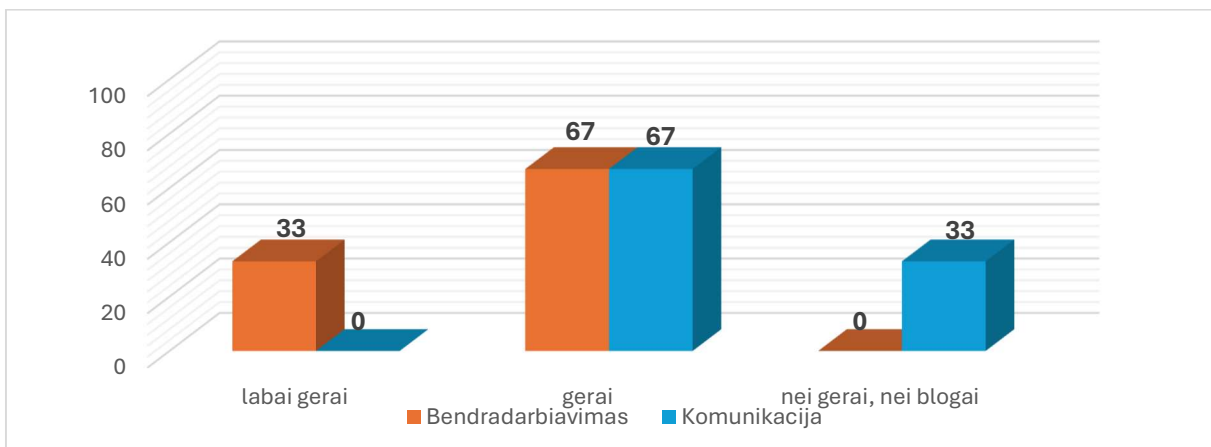
Artimajam teikiamą medicininę pagalbą gerai įvertino tik 41 proc., o vidutiniškai 43 proc. respondentų. Tokį rezultatą įtakojo tai, kad klausimas nėra konkretus, nes medicininė pagalba gali būti suprantama ir kaip bendrosios praktikos slaugytojų, ir kaip gydytojo teikiama pagalba. 2025 m. atliekant artimųjų apklausą siūloma klausimo formuluote pakeisti ir klausiti, pvz., „Kaip jūs vertinate bendrosios praktikos slaugytojų teikiamą pagalbą?“.



4 pav. Paslaugų gavėjų artimųjų pasitenkinimas teikiamomis paslaugomis jų artimiesiems 2024 metais, proc.

Rodiklis Nr. 3: Viešosios įstaigos Senjorų socialinės globos namų partnerių pasitenkinimo bendradarbiavimu procentinė išraiška 2024 m..

Duomenys apie partnerių pasitenkinimą bendradarbiavimu 2024 metais renkami anketinės apklausos būdu naudojantis internetine svetaine www.manoapklausa.lt. Apklausoje dalyvavo 3 įstaigos partneriai. Tokio pobūdžio apklausa atliekama pirmą kartą.



5 pav. Partnerių bendradarbiavimo ir komunikacijos su Senjorų socialinės globos namais vertinimas, proc.

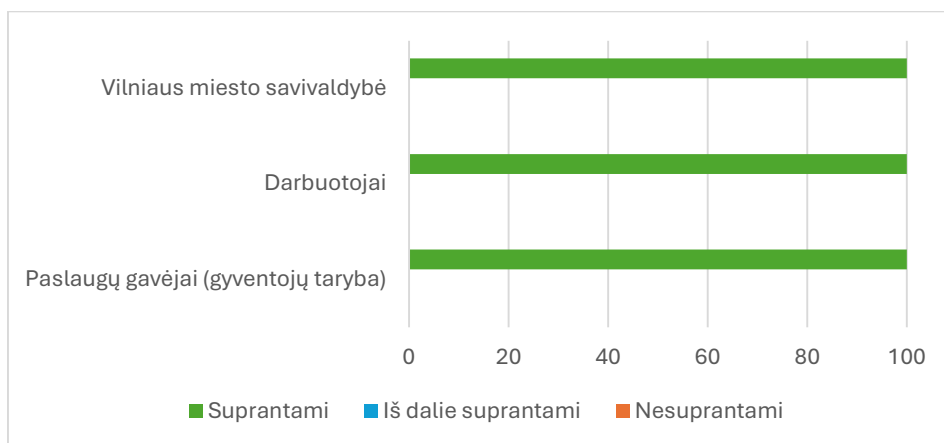
Bendradarbiavimą su SSGN 33 proc. partnerių vertina „labai gerai“, o 67 proc. „gerai“. Įstaigos komunikaciją 67 proc. partnerių vertina „gerai“, o 33 proc. „vidutiniškai“. Siekiant išsamesnių rezultatų apie socialinių partnerių pasitenkinimą bendradarbiavimu kitais metais siūloma įtraukti daugiau partnerių į apklausą. Komunikacijai su partneriais ateityje būtina skirti daugiau dėmesio. Susirinkimo su darbuotojais metu apsvarstyti kaip galima būtų pagerinti įstaigos ir socialinių partnerių komunikaciją. Taip pat pagalvoti ir apie bendradarbiavimo su partneriais gerinimą, kad visi trys vertintų „labai gerai“.

Matuojant paslaugų gavėjų ir kitų suinteresuotų šalių pasitenkinimo rezultatus 2025 metais atlikti darbuotojų pasitenkinimo darbu apklausą.

11. 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.

Rodiklis: Paslaugų gavėjų (gyventojų tarybos), darbuotojų ir Vilniaus miesto savivaldybės administracijos atstovų supratimo apie 2024 metų veiklos rezultatus procentinė išraiška.



1 pav. „Ar 2024 m. veiklos rezultatai pateikti suprantamai?“, proc.

2024 m. veiklos rezultatai buvo pristatyti VšĮ Senjorų socialinės globos namų (toliau – SSGN) paslaugų gavėjams, darbuotojams ir Vilniaus miesto savivaldybės atstovui. Respondentų buvo klausiama, ar SSGN veiklos rezultatai pateikti suprantami.

Veiklos rezultatai paslaugų gavėjams buvo pristatyti gyventojų tarybos posėdžio metu. Gyventojų taryba, kaip paslaugų gavėjų atstovai, kurią sudarė 7 gyventojai, apklausos metu žodžiu atsakė, kad supranta veiklos rezultatus. Duomenys užfiksuoti protokole.

Darbuotojams susirinkime pristatyti veiklos rezultatai ir aptartos tobulintinos sritys. Susirinkime dalyvavo 45 darbuotojai. Po rezultatų pristatymo darbuotojų buvo klausiama, ar jiems rezultatai yra suprantami.

Vilniaus miesto savivaldybės atstovui veiklos rezultatai buvo pateikti elektroniniu paštu ir paprašyta pateikti grįžtamąjį ryšį, ar rezultatai yra pateikti suprantamai.

Tyrimas parodė, kad veiklos rezultatai suprantami ir aiškūs.

2025 m. metais tikslinga matuoti kiekvieno rezultato suprantamumą atskirai. Taip pat numatoma apklausti partnerius, kaip jie supranta veiklos rezultatus.

12. VEIKLOS EFEKTYVUMO, POŽIŪRIŲ, REZULTATŲ IR VEIKLOS LYGINIMO REZULTATAI

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

Rodiklis: Viešosios įstaigos Senjorų socialinės globos namų ir Biudžetinės įstaigos Specialiųjų socialinės globos namų „Tremtinių namai“ pasilyginimas pagal veiklos sritis.

Veiklos sritys / rezultatai	VšĮ Senjorų socialinės globos namai	BĮ Specialieji socialinės globos namai „Tremtinių namai“	Lyginimosi išvados ir numatomi tobulinimo veiksmai
Paslaugų gavėjų įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą rezultatai	Gyventojų įsitraukimas į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą matuojamas skaičiuojant, kiek paslaugų gavėjų dalyvavo gyvenimo kokybės apklausoje. 2024 m. 56 proc. paslaugų gavėjų dalyvavo apklausoje. Siekiant padidinti apklausoje dalyvaujančių gyventojų skaičių planuojama pasitelkti gyventojų tarybą, kuri paskatintų gyventojus labiau įsitraukti į apklausą ir akcentuotų šios apklausos svarbą teikiamų paslaugų kokybės gerinimui.	Gyventojų įsitraukimas į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą matuojamas Gyventojų tarybos, kaip gyventojų atstovų, pateiktų ir įgyvendintų pasiūlymų skaičiumi. 87 proc. pateiktų pasiūlymų buvo įgyvendinta. Pateikti pasiūlymai skirstomi į sritis: sveikata, maitinimas, laisvalaikis ir butis. Pateiktų pasiūlymų skaičius kasmet auga. Planuojama skatinti gyventojus aktyviau teikti pasiūlymus ar klausimus pateikiant juos per „Pasiūlymų, prašymų ir pageidavimų dėžutę“.	Senjorų socialinės globos namuose (toliau – SSGN) taip pat yra „Pasiūlymų ir pageidavimų dėžutė“, kuri nėra gyventojų dažnai naudojama. Gyventojai dažniau išsako savo pageidavimus ir pasiūlymus socialiniams darbuotojams. Pasinaudojant „Tremtinių namų“ gerąja patirtimi matuojant paslaugų gavėjų įsitraukimą į paslaugų planavimą teikimą ir vertinimą jau šiais metais elektroniniame dokumente pradėti fiksuoti gyventojų tarybos pateikti ir įgyvendinti pasiūlymai.
Paslaugų gavėjų įtraukimas į ISGP rengimą	2024 m. paslaugos buvo teikiamos 240 paslaugų gavėjui. Asmenys su sunkia negalia sudarė – 67 proc. Duomenys naudojami iš ISGP, kurie pildomi MS Excel ir saugomi socialinėse bylose.	2024 m. paslaugos buvo teikiamos 103 paslaugų gavėjui. Asmenys su sunkia negalia sudarė – 37 proc. Duomenys naudojami iš ISGP, kurie pildomi programoje „Process-Optima“, saugomi socialinėse bylose.	„Tremtinių namuose“ žymiai daugiau paslaugų gavėjų dalyvauja sudarant ISGP. Tam įtakos turi tai, kad gyventojai yra fiziškai stipresni, nei SSGN gyventojai. Abiejų įstaigų ISGP rengiami elektroniniu būdu.

	<p>Išskiriama: ar paslaugų gavėjas dalyvavo (28 proc.), dalyvavo iš dalies (66 proc.) ar nedalyvavo sudarant ISGP (6 proc.). Taip pat vertinama kiek gyventojų sudarant ISGP išsakė svajonę.</p>	<p>Išskiriama: ar paslaugų gavėjas ISGP sudarė savarankiškai (81 proc.), ar sudaro specialistų komanda (18 proc.).</p>	<p>Vertinant paslaugų gavėjų įsitraukimą rengiant ISGP „Tremtinių namuose“ nėra tarpinio vertinimo „dalyvavo iš dalies“. SSGN matuojamas papildomas rodiklis įsitraukimui t. y. svajonės išsakymas sudarant ISGP.</p>
<p>Paslaugų teikimo tęstinumas</p>	<p>Matuojamas išvykusių į ligoninę ar pas artimuosius ir gavusių tęstinės paslaugas skaičius. Duomenis fiksuoja socialiniai darbuotojai MS Excel dokumente. Tęstinės paslaugos buvo suteiktos 124 gyventojams iš 240. Tęstinės paslaugos skirstomos į grupes: medikamentų perdavimas, asmeninių daiktų peravimas, slaugos priemonių perdavimas, lydėjimas, transporto suteikimas, komunikacija su gydymo įstaiga, komunikacija su artimaisiais.</p>	<p>Matuoja tęstinių paslaugų suteikimą gyventojams hospitalizacijos ar išvykimo pas artimuosius atveju. Duomenis fiksuoja socialiniai darbuotojai ir bendrosios praktikos slaugytojos optimizavimo programoje „Process-Optima“. Tęstinumo paslaugos buvo suteiktos 61 paslaugų gavėjui iš 103. Tęstinės paslaugos apibrėžiamos kaip telefoniniai skambučiai, lauknešėlių perdavimas, lankymas. Taip pat matuoja gyventojų pasiskirstymą, kiek gyventojų gydėsi įstaigą aptarnaujančioje gydymo įstaigoje ir kiek gyventojų liko savo ankstesnėje gydymo įstaigoje.</p>	<p>Tęstinės paslaugas SSGN buvo suteiktos 52 proc. gyventojų, o „Tremtinių namuose“ – 59 proc. paslaugų gavėjų. Abejose įstaigose renkami duomenys, kiek skirtingų tęstinių paslaugų buvo suteikta gyventojams. Pasvarstyti apie teikiamų tęstinių paslaugų rūšių sugrupavimą neišskiriant tiek skirtingų paslaugų. Kitais metais pamatuoti suteiktų tęstinių paslaugų naudą paslaugų gavėjams.</p>