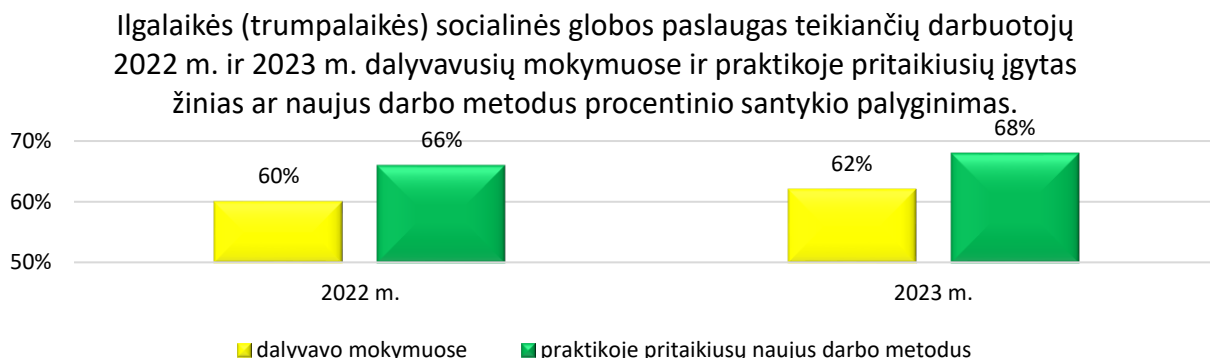


1. DARBUOTOJŲ NUOLATINIO MOKYMOSI IR TOBULĖJIMO REZULTATAI

9 kriterijus	Socialinių paslaugų teikėjas taiko personalo kvalifikacijos kėlimo priemones, remdamasis asmeniniu ugdymosi, nuolatinio mokymosi ir tobulėjimo planu.
Rodiklis	Ilgalaikės (trumpalaikės) socialinės globos paslaugą teikiančių darbuotojų, 2022 ir 2023 metais dalyvavusių mokymuose ir praktikoje pritaikiusių įgytas žinias ar naujus darbo metodus, skaičiaus procentinio santykio palyginimas.



Rezultatų paaiškinimas:

Rezultatai gauti atliekant 2022 ir 2023 metų darbuotojų kvalifikacijos kėlimo lentelių ir darbuotojų kvalifikacijos ataskaitų duomenų analizes.

2022 metais kvalifikacijos kėlimo renginiuose iš 48 ilgalaikę (trumpalaikę) socialinę globą teikiančių darbuotojų mokymuose dalyvavo 29 darbuotojai, t.y. 60 proc. visų tais metais šioje paslaugoje dirbusių darbuotojų. Iš 29 kvalifikacijos kėlimo renginiuose dalyvavusių darbuotojų – 66 proc., t.y. 19 darbuotojų pritaikė įgytas žinias praktikoje: trofinių opų priežiūroje ir gydyme; reabilitacijos po sąnario endoprotezavimo praktikoje; praktikų vadovo mentorystėje; paslaugų teikimo multidisciplininėje komandoje; socialinių paslaugų kokybės kultūros diegime; konstruktyvaus poilsio darbe pertraukėlių metu metodikos (relaksacijos); darbo paliatyvioje pagalboje .

2023 metais kvalifikacijos kėlimo renginiuose iš 50 ilgalaikę(trumpalaikę) socialinę globą teikiančių darbuotojų mokymuose dalyvavo 31 darbuotojas, t. y. 62 proc. visų tais metais šioje paslaugoje dirbusių darbuotojų. Iš 31 kvalifikacijos kėlimo renginiuose dalyvavusių darbuotojų – 68 proc. t. y. 21 darbuotojų praktikoje pritaikė žinias: vidaus kontrolės įgyvendinimo įstaigoje; ambulatorinių slaugos paslaugų teikimo; darbo multidisciplininėje komandoje praktikos; streso ir krizių įveikos praktikos; įgūdžių palaikymo sergantiems demencija ir alzheimeriu; civilinės saugos ir krizių valdymo srityse.

Analizuojant diagramą matyti, kad 2023 metais kvalifikacijos kėlime dalyvavusių darbuotojų padidėjo 2 proc. palyginus su 2022 metais. Taip pat pastebimas mokymuose dalyvaujančių ir praktikoje žinias pritaikančių darbuotojų santykinis augimas. Tai gali rodyti, kad darbuotojų dalyvavimas pasirenkant jiems aktualius mokymus didina pačių darbuotojų interesą įgytas žinias taikyti praktikoje.

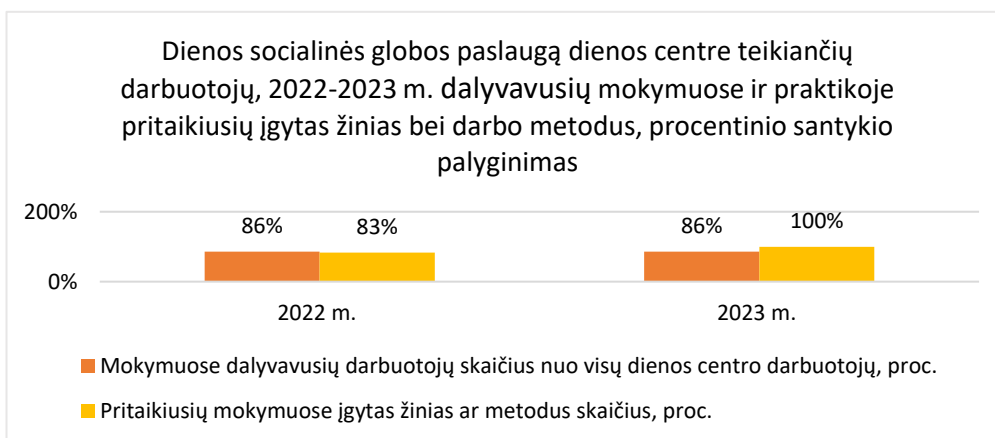
Taip pat vis dar pastebima, kad darbuotojai, kurių teisės aktai neįpareigoja kasmet dalyvauti kvalifikacijos kėlimo renginiuose, juose ir nedalyvauja.

Tobulinimo veiksmai:

1. Siekiant padidinti darbuotojų įsitraukimą dalyvauti jiems aktualiuose mokymuose, rengiant darbuotojų apklausą koreguoti taip, kad ją galima būtų pateikti tik užpildžius visus laukelius, tame tarpe įrašant pageidaujamų mokymų temas.
2. Optimizuoti darbuotojų dalyvavusių kvalifikacijos kėlimo renginiuose ataskaitos formą, siekiant darbuotojui palengvinti įgytų žinių praktikos pritaikymo užfiksavimą.
3. Skyriaus vadovams teikti ketvirčio ataskaitas apie mokymuose dalyvavusius darbuotojus ir pritaikomumą praktikoje, siekiant paskatinti metų eigoje mokymuose dalyvauti darbuotojus, kurie dar nedalyvavo.

1. DARBUOTOJŲ NUOLATINIO MOKYMOSI IR TOBULĖJIMO REZULTATAI

9 kriterijus	Socialinių paslaugų teikėjas taiko personalo kvalifikacijos kėlimo priemones remdamasis asmeniniu ugdymosi, nuolatinio mokymosi ir tobulėjimo planu.
Rodiklis	Dienos socialinės globos paslaugą dienos centre teikiančių darbuotojų, 2022-2023 m. dalyvavusių mokymuose ir praktikoje pritaikiusių įgytas žinias bei darbo metodus, procentinio santykio palyginimas.



Rezultatų paaiškinimas:

Rezultatai gauti atliekant 2022 ir 2023 metų darbuotojų kvalifikacijos kėlimo lentelių ir darbuotojų kvalifikacijos ataskaitų duomenų analizes.

2022-2023 m. kvalifikacijos tobulinimo renginiuose dalyvavo tokia pati dalis dienos socialinės globos centro darbuotojų, 86 %, tačiau 2023 m. darbuotojai sąmoningai rinkosi ir dalyvavo mokymuose, kurie yra glaudžiau susiję su jų praktiniu darbu, todėl efektyviau pavyko pritaikyti įgytas žinias ir darbo metodus kasdieniniame praktiniame darbe.

Siekiant kuo efektyviau pritaikyti žinias ir metodus praktikoje, galimai pasitarnavo aktyvus socialinių paslaugų srities darbuotojų (socialinių darbuotojų, individualios priežiūros darbuotojų) įsitraukimas į Profesinių kompetencijų tobulinimo centro organizuojamus mokymus, kadangi šio centro mokymų pasiūloje 2023 m. buvo nemažai mokymų, susijusių su dienos centro paslaugų gavėjų grupe – asmenimis, sergančiais demencija.

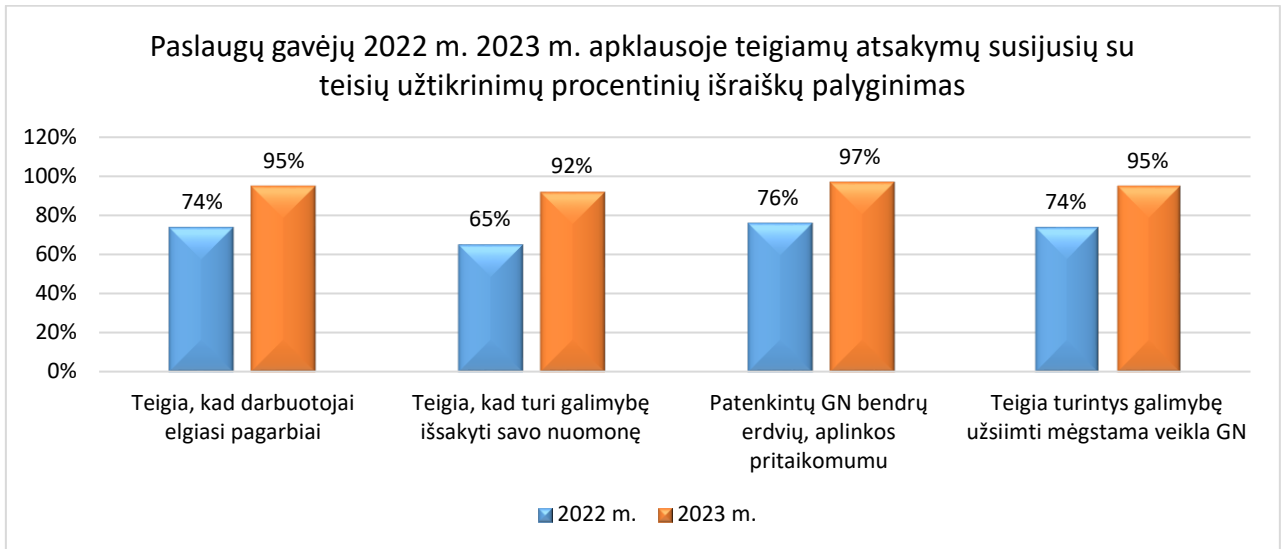
Kita dalis mokymų, kuriuose įgytas žinias ir metodus pavyko pritaikyti praktikoje, buvo susijusi su pačios komandos narių emocine sveikata, streso valdymo, atsipalaidavimo technikomis, komandiniu darbu ir supervizijos bei intervizijos technikomis, todėl darbuotojai buvo motyvuoti ne tik dalyvauti, bet ir įgytais metodais dalintis vienas su kitu, išmėginti, reflektuoti apie pojūčius, poveikį.

Tobulinimo veiksmai:

2. Optimizuoti darbuotojų dalyvavusių kvalifikacijos kėlimo renginiuose ataskaitos formą, siekiant darbuotojui palengvinti įgytų žinių praktikos pritaikymo užfiksavimą.
3. Kurti ir pildyti dienos centro komandos narių darbo su demencija sergančiais paslaugų gavėjais žinių ir metodų „lagaminėlių“, trumpai ir struktūruotai aprašant naujus ir sėkmingai pritaikytus darbo metodus.
4. Atsižvelgiant į tai, kad mokymuose, konferencijose ne visuomet gali dalyvauti visi centro darbuotojai, o kai kurie mokymai skirti konkrečių profesijų atstovams, stiprinti aktualios ir naudingos informacijos sklaidą tarp komandos narių, pasidalijant naujomis žiniomis ir darbo metodais su dienos centro bei pagal galimybes ir kitų skyrių darbuotojais. Pasidalinti idėjomis, metodais, informacija yra sudarytos sąlygos naudojantis darbuotojų pokalbių grupe, skyriuose vyksta pasitarimai, kas mėnesį – bendras visų darbuotojų susirinkimas, pasitelkti šias priemones informacijos sklaidai tarp kolegų.

2. PASLAUGŲ GAVĖJŲ TEISIŲ SKATINIMO IR UŽTIKRINIMO 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	Paslaugų gavėjų atsakiusių, kad su jais elgiamasi pagarbiai; turi galimybę išsakyti savo nuomonę ir siūlymus; jiems sudaromos galimybės užsiimti mėgstama veikla; bei juos tenkina bendrųjų erdvių pritaikomumas globos namuose, skaičiaus procentinės išraiškos nuo visų apklausoje dalyvavusių paslaugų gavėjų 2022 ir 2023 metų palyginimas.



Rezultatų paaiškinimas:

Rezultatams gauti naudotos *Socialinių paslaugų kokybės įvertinimo anketos*, kuriose yra 4 su paslaugų gavėjų teisių chartijoje minimomis teisėmis susiję klausimai, t. y. „Ar bendraudami su darbuotojais jaučiatės jaukiai, saugiai ir pagarbiai?“, „Ar globos namuose turite galimybę išsakyti savo nuomonę, teikti pasiūlymus?“, „Ar globos namų aplinkoje sudaromos galimybės Jums užsiimti mėgstama veikla?“ ir „Ar esate patenkintas bendrosiomis globos namų erdvėmis?“. Atsakydami į šiuos klausimus paslaugų gavėjai renka atsakymus TAIP, NE, IŠ DALIES. Iš 64 paslaugų gavėjų 2023 m. apklausoje dalyvavo 40, 2022 metais 34.

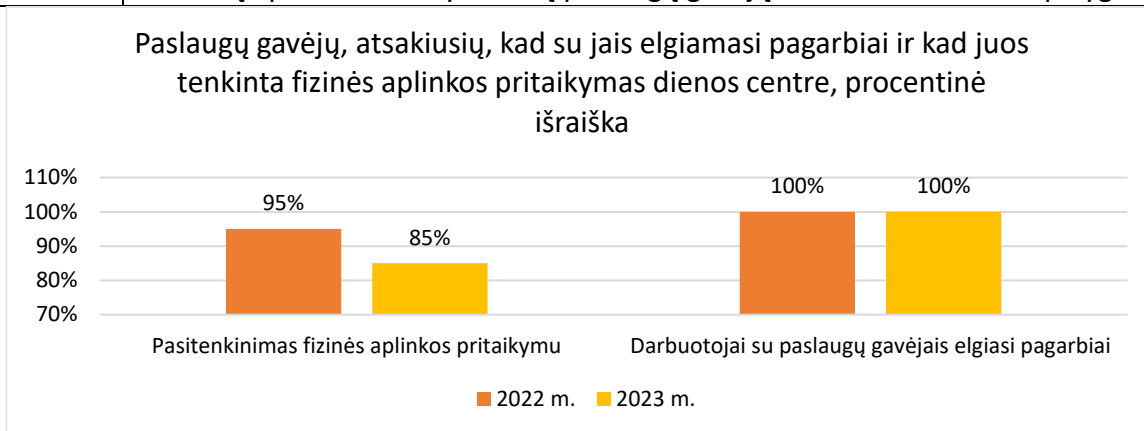
Diagramoje matyti, kad į anksčiau minėtus klausimus 2023 m. ženkliai padidėjo teigiamų atsakymų procentas. Didžiausias teigiamas pokytis fiksuojamas klausimui „Ar globos namuose turite galimybę išsakyti savo nuomonę, teikti pasiūlymus?“, teigiamų atsakymų procentas išaugo net 27 procentiniais punktais, klausimų „Ar bendraudami su darbuotojais jaučiatės jaukiai, saugiai ir pagarbiai?“ ir „Ar globos namų aplinkoje sudaromos galimybės Jums užsiimti mėgstama veikla?“, bei „Ar esate patenkintas bendrosiomis globos namų erdvėmis?“ teigiamas pokytis vienodai pakilo po 21 procentinį punktą. Darytina prielaida, kad 2023 m. teigiamų atsakymų procentas išaugo atlikus tam tikrus pokyčius: tikslingų darbuotojų mokymų temų parinkimo, gyventojų susirinkimų perorganizavimo, siūlymų ir skundų tvarkos periodinio priminimo, užimtumo veiklų ir kabinetų perorganizavimo, bei erdvių paskirties koregavimo rezultatas.

Tobulinimo veiksmai:

1. Tęsti erdvių pritaikymo ir paslaugų gavėjų teises užtikrinančių priemonių diegimą. 2024 metais Atminties sutrikimų poskyryje įdiegti erdvių, kambarių žymėjimą, siekiant palaikyti savarankiškumą ir galimybę jaustis saugiai Globos namų aplinkoje atminties sutrikimų turintiems paslaugų gavėjams.
2. Socialinių paslaugų kokybės įvertinimo anketą papildyti klausimu „Ar žinote apie pasiūlymų ir skundų teikimo, bei reagavimo į juos tvarką?“

2. PASLAUGŲ GAVĖJŲ TEISIŲ SKATINIMO IR UŽTIKRINIMO 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	Paslaugų gavėjų, atsakiusių, kad su jais elgiamasi pagarbiai ir kad juos tenkina fizinės aplinkos pritaikymas dienos socialinės globos centre, procentinės išraiškos nuo visų apklausoje dalyvavusių paslaugų gavėjų 2022 ir 2023 metais palyginimas.



Rezultatų paaiškinimas:

Rezultatams gauti naudota Dienos socialinės globos centro teikiamų paslaugų kokybės įvertinimo anketa, kurioje yra du su paslaugų gavėjų teisių, įtrauktų į teisių chartiją, užtikrinimu susiję klausimai: „Ar personalas pagarbiai su jumis bendrauja?“ ir „Ar jus tenkina dienos centro fizinės aplinkos pritaikymas?“. Į minėtus klausimus paslaugų gavėjai galėjo atsakyti įvertindami TAIP, NE arba IŠ DALIES. 2022 metais apklausos anketas užpildė 20 paslaugų gavėjų, 2023 metais – 19 paslaugų gavėjų.

2022-2023 metais 100 % apklausoje dalyvavusių paslaugų gavėjų įvertino, kad personalas su jais bendrauja pagarbiai. Dvejų metų perspektyvoje pokyčio nebuvo, paslaugų gavėjų teisė į pagarbų elgesį ir tarpusavio bendravimą visavertiškai įgyvendinama.

2022 m. apklausos metu fizinės aplinkos pritaikymu buvo patenkinti 95 % respondentų, 5 % buvo patenkinti iš dalies, tuo tarpu 2023 m. pasitenkinimas fizinės aplinkos pritaikymas sumažėjo iki 85 %, 15 % buvo patenkinti iš dalies.

Tobulinimo veiksmai:

1. Kitiškai peržiūrėti dienos centro patalpas, patalpų apstatymą baldais, aptarti su paslaugų gavėjais, kurie taškai jiems atrodytų nepatogūs, kliudantys sklandų ir saugų judėjimą. Paslaugų gavėjų susirinkimo metu aptarti, kokias, jų nuomone, fizinės aplinkos pritaikymo priemonės derėtų atnaujinti ar įsigyti.
2. Atkreipti dėmesį į judėjimo dienos centre aiškumą, nuorodas, erdvių pavadinimus. Atnaujinti šias nuorodas ir įdiegti naujas, pasitelkiant šiandieninius lengvai suprantamos kalbos, alternatyviosios komunikacijos ir aplinkos pritaikymo neįgaliesiems reikalavimus bei gaires.
3. Įgyti teorinių ir praktinių lengvai suprantamos kalbos žinių, pasitelkiant bendradarbiavimą su šią kalba taikančia socialinių paslaugų įstaiga.
4. Į lengvai suprantama kalba rengiamų nuorodų kūrimo procesą nuo pat pradžios iki rezultato įtraukti paslaugų gavėjus.
5. Į Dienos socialinės globos centro teikiamų paslaugų kokybės įvertinimo anketą įtraukti klausimą apie tai, ar paslaugų gavėjai yra informuoti ir žino, kokiais būdais ir kur gali pateikti skundą, atsiliepimą, padėką apie paslaugų kokybę.

3. PARTNERYSČIŲ TEIKIAMOS NAUDOS REZULTATAI

25 kriterijus	Socialinių paslaugų teikėjas įvertina partnerystės rezultatus ir naudą paslaugų gavėjams ir organizacijai.	
Rodiklis	Globos namų turimų partnerių 2023 metais įgyvendintų iniciatyvų naudingumo reitingas pagal paslaugų gavėjų balsavimą.	
Partnerio pavadinimas	Partnerystės nauda pagal paslaugų gavėjus	Reitingavimas pagal paslaugų gavėjų nuomonę
 KAUNO KOLEGIJA Higher Education Institution	Kosmetologijos paslaugos, grožio procedūros ir masažo paslaugos. Praktikantai iš socialinio darbo, slaugos, kineziterapijos sričių, kurių praktikas atlikimo metu paslaugų gavėjai sulaukia daugiau dėmesio ir galimybių pabendrauti.	1
 LIETUVOS RAUDONASIS KRYŽIUS Kauno skyrius	Organizuoja šaškių turnyrą, kuriame dalyvauja globos namų gyventojai. Prisideda prie išvykų organizavimo ir paslaugų gavėjų palydėjimo. Prisideda prie tradicinių švenčių (Joninių, Šv. Kūčių popietės) rengimo. Organizuoja fotosesijas, pirmos pagalbos paskaitas paslaugų gavėjams.	2
 Maistobankas	Bendradarbiavimo su Maisto banku dėka įvairių švenčių, minėjimo metu gyventojai gali pasivaikšioti desertais ir vaisiais. Taip pat Maisto banko skiriamų produktų dėka sutaupytos lėšos paskiriamos paslaugų gavėjų patogesnei aplinkai kurti, buičiai gerinti.	3
 Kauno miesto Šančių lopšelis-darželis	Prisidėjo prie paskelbtos akcijos „Laisvės malūnėliai“. Įvairių švenčių metu dovanoja atvirukus, koncertuoja gimtadienių, minėjimų progomis.	4
 KARALIAUS MINDAUGO PROFESINIO MOKYMO CENTRAS	Kiekvieną rudenį būsimieji kirpėjai iš Karaliaus Mindaugo PRC organizuoja paslaugų gavėjų kirpimo akciją.	5
 ktu inžinerijos licejus	Ateina mokiniai socialinėms valandoms, kurių metu bendrauja su paslaugų gavėjais, padeda pasivaikšioti lauke, palydi į užsiėmimus, žaidžia stalo žaidimus.	6
 KAUNO VAIŠVYDAVOS MOKYKLA	Atvyksta su koncertinėmis programomis, moksleiviai atlieka socialines valandas ir bendrauja su paslaugų gavėjais, kartu dalyvauja aplinkos tvarkymo akcijose.	7
 KAUNO MIESTO SAVIVALDYBĖS VISUOMENĖS SVEIKATOS BIURAS	Kauno visuomenės sveikatos biuro psichologė skaitė paskaitą streso valdymo tema, išmokė kvėpavimo pratimų, vedė raminančią meditaciją.	8
 LIETUVOS SPORTO UNIVERSITETAS	Savaniavo kineziterapijos studentai, kurie vedė mankštas, lydėjo ir vežiojo gyventojus į veiklas, kartu su paslaugų gavėjais darė individualias mankštas ir pratimus.	9
 KAUNO APSKRITIES VIEŠOJI BIBLIOTEKA	Bibliotekos darbuotojos vedė įdomų kūrybinį užsiėmimą „Istorijų festivalis“; veda naudingas edukacijas ir vyksta vizitai į biblioteką, pokalbiai su bibliotekos darbuotojais apie literatūrą ir kultūrą.	10

Rezultatų paaiškinimas:

Siekiant išsiaiškinti partnerių teikiamą naudą paslaugų gavėjams buvo pristatyti 2023 m. Globos namų socialiniai partneriai. Iš visų su globos namais bendradarbiavimo sutartis pasirašiusių partnerių buvo atrinkti per 2023 metus paslaugų gavėjams tiesioginę naudą suteikę. Paslaugų gavėjams susirinkimo metu buvo pristatyti partneriai ir jų veiklos. Paslaugų gavėjai pakviesti balsuoti už kiekvieną partnerį, taip skaičiuojant gaunamus balsus ir pagal gaunamų balsų sumą reitinguojami, kai 1 yra naudingiausias partneris (surinkęs daugiausiai balsų), o 10 – mažiausiai naudingas. Viso savo nuomonę pareiškė 20 paslaugų gavėjų, jų manymu naudingiausi partneriai yra: **Kauno kolegija (11 balsų)**, **Lietuvos Raudonojo kryžiaus bendruomenė(8 balsai)**, **Maisto bankas(7 balsai)**. Galima daryti išvadas, kad šie partneriai pasirinkti dėl nenutrūkstamo ir nuolatinio bendradarbiavimo, ir ryšio su paslaugų gavėjais (tiek tiesioginio, tiek teikiant paslaugas) palaikymo. Mažiau naudos patiriama iš tų partnerių, kurių partnerystės veikla yra vienkartinė arba retai pasikartojanti.

Tobulinimo veiksmai:

- 2024 metais kviešti į susitikimą partnerius, susitikimo metu ieškoti būdų bendradarbiavimui stiprinti, aptarti galimas bendras veiklas ir iniciatyvas.
- Į partnerių naudingumo matavimą įtraukti ir darbuotojus, klausiant kurie partneriai ir kokios tiesioginės naudos globos namams jų nuomone teikia daugiausiai.

3. PARTNERYSČIŲ TEIKIAMOS NAUDOS REZULTATAI

25 kriterijus	Socialinių paslaugų teikėjas įvertina partnerystės rezultatus ir naudą paslaugų gavėjams ir organizacijai.
Rodiklis	Globos namų turimų partnerių naudingumo dienos socialinės globos centro paslaugų gavėjams reitingas pagal 2023 metais įgyvendintas iniciatyvas paslaugų gavėjų vertinimu.

	1. MAISTO BANKAS <ul style="list-style-type: none"> • Maisto banko dėka dienos centre pasilepiname ledais ir kitais skanumynais. • Maisto banko dėka prisidedame prie maisto produktų nešvaistymo.
	2. VŠĮ VALAKUPIŲ REABILITACIJOS CENTRAS <ul style="list-style-type: none"> • Gavome dovanų kėdžių paklotų, maišelių ir kt. jų kūrybos dovanų. • Kviečia mus į edukacijas, eksponuoja pas mus savo darbų parodas.
	3. KAUNO KOLEGIJA <ul style="list-style-type: none"> • Kosmetologijos studentės dovana grožio procedūras, masažus. • Jų paslaugos pagerina nuotaiką, jaučiamės gražesni, maloniai pabendraujame.
	4. AŽUOLYNO BIBLIOTEKA <ul style="list-style-type: none"> • Veda įdomias ir įtraukiančias edukacijas. • Vykstame apžiūrėti naujų bibliotekoje eksponuojamų parodų.
	5. KAUNO VAIŠVYDAVOS PAGRINDINĖ MOKYKLA <ul style="list-style-type: none"> • Moksleiviai prisijungė prie mūsų paskelbtos akcijos "Laisvės malūnėliai". • Bendravimas su jaunąja karta.
	6. KAUNO ŠANČIŲ LOPŠELIS-DARŽELIS <ul style="list-style-type: none"> • Moksleiviai prisijungė prie mūsų paskelbtos akcijos "Laisvės malūnėliai". • Smagūs ir nuotaikingi koncertai, lauktuvės, atvirukai švenčių proga.
	7. LIETUVOS RAUDONOJO KRYŽIAUS DRAUGIJA, KAUNO SKYRIUS <ul style="list-style-type: none"> • Dalyvavome jų organizuojuose šaškių turnyruose. • Padeda švenčių, renginių metu, palydi, pabendraujame.
	8. KTU INŽINERIJOS LICĖJUS <ul style="list-style-type: none"> • Dovanojo labai įsimintiną koncertą Motinos dienos proga bei gėles.
	9. KARALIAUS MINDAUGO PROFESINIO RENGIMO CENTRAS <ul style="list-style-type: none"> • Vedė muzikos ir judesio terapiją, kartu su centro lankytojais dainavo jų mėgstamiausias dainas, gerų emocijų suteikė bendras šokis. • Buvo įdomu ir netikėta susipažinti ir pabendrauti su kitos tautybės studente.
	10. KAUNO M. SAVIVALDYBĖS VISUOMENĖS SVEIKATOS BIURAS <ul style="list-style-type: none"> • Dalyvavome streso mažinimo užsiėmime, išmėginome streso mažinimo technikas. • Gavome dovanų specialių antistresinių kamuoliukų.

Rezultatų paaiškinimas:

Rodiklio rezultatų išgryninimo eiga:

- ✓ Partnerysčių teikiamos naudos rezultatams gauti buvo naudojamas 2023 m. bendradarbiavimo sutarčių sąrašas, kurį iš viso sudarė 40 bendradarbiavimo sutarčių.
- ✓ Iš visų įstaigų ir organizacijų, su kuriomis buvo bendradarbiauta, buvo atrinkta 10, iš kurių dienos socialinės globos centro paslaugų gavėjai turėjo tiesioginės naudos.

- ✓ Dienos centro paslaugų gavėjų susirinkimo metu skaidrių formatu buvo pristatytos šios dešimt partnerystių, aptartos partnerių įgyvendintos akcijos, renginiai, suteiktos paslaugos ir kitos paslaugų gavėjams naudą atnešusios iniciatyvos.
- ✓ Dienos centro paslaugų gavėjai diskusijos metu nusprendė, kurie partneriai jiems suteikė daugiausia naudos ir išreitingavo šiuos partnerius nuo 1 iki 10, kai 1 yra naudingiausias partneris, o 10 – mažiausiai naudingas. Diskusijoje dalyvavo 21 dienos centro lankytojas. Už Maisto banką balsavo 21 lankytojas (1 vieta), už VšĮ Valakupių reabilitacijos centrą – 19 lankytojų (2 vieta), už Kauno kolegiją – 17 lankytojų (3 vieta).
- ✓ Šalia kiekvieno išreitinguoto partnerio paslaugų gavėjai pažymėjo konkrečias suteiktas naudas. Partnerių reitingavimo proceso eiga užfiksuota susirinkimo protokole.

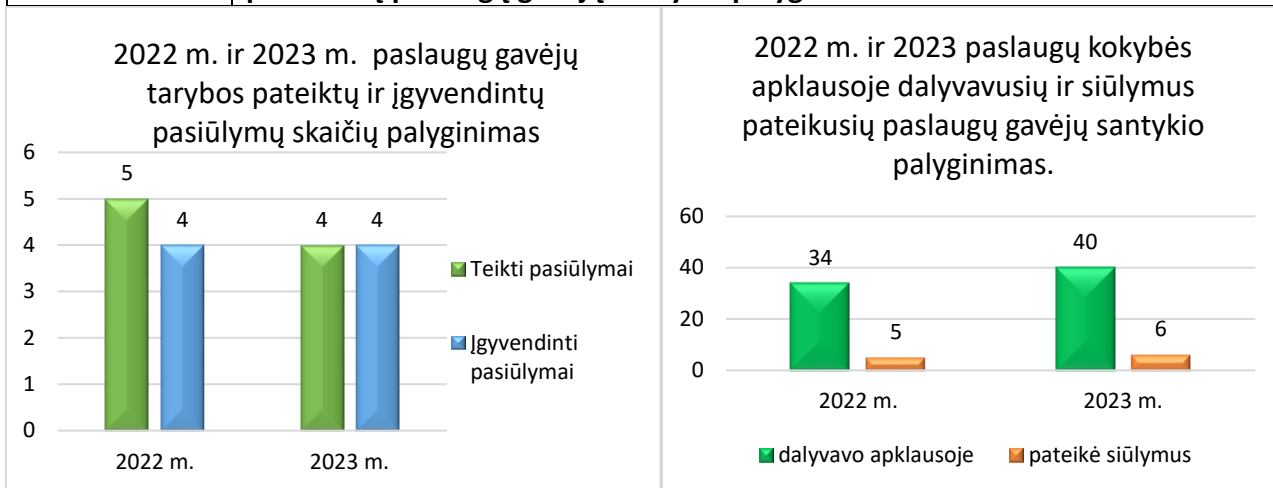
Schemeje matyti, kad naudingiausių partnerių trejetuke 2023 m. atsidūrė „Maisto bankas“, VšĮ Valakupių reabilitacijos centras bei Kauno kolegija. Su šiomis organizacijomis bendradarbiaujama jau ne vienerius metus, o atnešama nauda, parama, paslaugos, iniciatyvos yra matomos ir atpažįstamos paslaugų gavėjų. Svarbu paminėti, kad partnerių reitingą sudaro labai įvairaus profilio organizacijos, nuo tiesioginės materialinės paramos iki bendrojo, profesinio ir aukštojo mokslo įstaigų, nuo socialinių paslaugų iki kultūros įstaigų, todėl ir šių partnerių teikiama nauda yra labai kompleksiška ir daugialypė. Paslaugų gavėjai dalyvauja edukacijose ir įgyja naujų įgūdžių bei patirčių, puoselėja skirtingų kartų bendrystę bendrose pilietinėse akcijose, būna išradingai pasveikinti kasmetinių švenčių metu, dalyvauja renginiuose, turnyruose, koncertuose.

Tobulinimo veiksmai:

3. Tęsti ir stiprinti esamus bendradarbiavimo ryšius, siekiant kuo kompleksiškesnės naudos paslaugų gavėjams, organizuojant bendras iniciatyvas, renginius, akcijas, sudarant sąlygas studentų praktikai.
4. Megzti naujus bendradarbiavimo ryšius, ieškant galimybių paslaugų gavėjams pasiūlyti kuo įvairesnes užimtumo formas.
5. Siekiant tikslingai nukreipti pastangas naujų partnerystių paieškoms, aptarti su paslaugų gavėjais jų lūkesčius 2024 metų užimtumui – kokiose išvykose, edukacijose, pramogose norėtų dalyvauti.

4. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮTRAUKIMO Į PASLAUGŲ PLANAVIMĄ, TEIKIMĄ IR VERTINIMĄ REZULTATAI

27 kriterijus	Socialinių paslaugų teikėjas įtraukia paslaugų gavėjus kaip aktyvius dalyvius į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą .
1. Rodiklis	Per 2022 m. ir 2023 m. pateiktų paslaugų gavėjų tarybos pasiūlymų skaičiaus ir įgyvendintų siūlymų skaičiaus palyginimas.
2. Rodiklis	2022 m. ir 2023 metų paslaugų kokybės apklausoje dalyvavusių ir siūlymus pateikusių paslaugų gavėjų santykio palyginimas.



Rezultatų paaiškinimas:

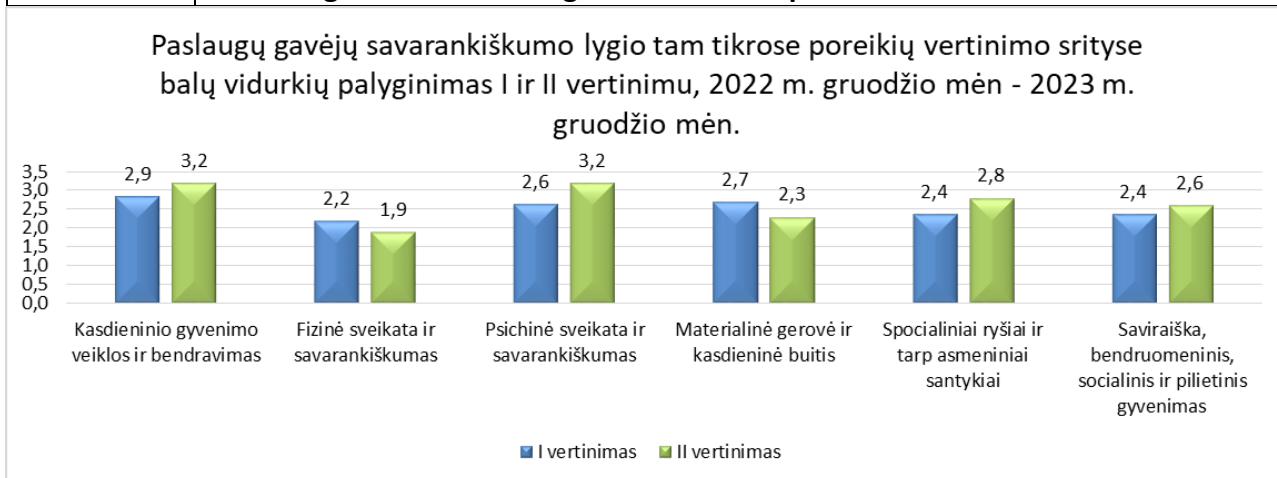
Siekiant gauti paslaugų gavėjų įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą rezultatus, pasirinkti 2 rodikliai: pirmuoju palyginti 2022 ir 2023 metų paslaugų gavėjų tarybos, kurioje taip pat yra atstovas iš Dienos socialinės globos centro lankytojų, protokoluose pateiktų pasiūlymų skaičius su praktikoje įgyvendintų pasiūlymų skaičiumi. Duomenys rodo, kad per 2022 metus vyko 4 tarybos susirinkimai, kurių metu buvo pateikti 5 siūlymai iš jų įgyvendinti 4 (pasiūlymų įgyvendinimas 80 proc.). 2023 metais taip pat vyko 4 tarybos susirinkimai, kurių metu svarstymui pateikti 4 siūlymai iš jų į visus 4 buvo atsižvelgta ir įgyvendinti, tai sudaro 100 proc. Pateikti siūlymai dėl išvykų dažnumo; dėl maisto įvairovės, kontrolės ir geriau įskaitomo meniu pateikimo; teikti siūlymai kaip spręsti konfliktus tarp kambariokų ir psichologo konsultacijų; siūlymas dėl gyventojų kirpimo organizavimo kalėdiniu laikotarpiu. Rezultatai rodo, kad 2022 metais tarybos veikla buvo šiek tiek aktyvesnė, pateikta vienu siūlymu daugiau, galimai tai turėjo įtakos rezultatų skirtumui. Antruoju rodikliu palygintas 2022 m. ir 2023 metų paslaugų kokybės apklausoje dalyvavusių ir siūlymus pateikusių paslaugų gavėjų santykis. Rezultatai rodo, kad 2022 m. iš 34 apklausoje dalyvavusių paslaugų gavėjų siūlymus pateikė 5, o 2023 m. iš 40 apklausoje dalyvavusių siūlymus pateikė 6. Tiek 2022 m. tiek 2023 m. pateiktų siūlymų santykį sudaro 15 proc. nuo apklausoje dalyvavusių paslaugų gavėjų.

Tobulinimo veiksmai:

1. Siekiant didinti paslaugų gavėjų įsitraukimą į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą globos namų administracijai taip pat teikti klausimus ir siūlymus, į kurių vertinimą taryba galėtų įsitraukti, tokiu būdu skatinti ir aktyvinti tarybos veiklą.
2. Paslaugų kokybės apklausoje pasiūlymų skiltyje papildyti nuoroda kurią paslaugos teikimo sritį (užimtumą, aplinką, bendravimą, atstovavimą ir pan.) apklausos dalyvis norėtų, kad būtų pagerinta, tokiu būdu atsirastų galimybė aiškiau paslaugų gavėjui suprasti ko šiuo klausimu iš jo tikimasi, o paslaugų teikėjui aiškiau matyti tobulintinas sritis.

5. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮGALINIMO REZULTATAI

29 kriterijus	Socialinių paslaugų teikėjas taiko specifines priemones, kad personalas ir paslaugų gavėjai suprastų, didintų ir gerintų paslaugų gavėjų įgalinimą.
Rodiklis	Paslaugų gavėjų individualių asmens poreikių vertinamoje srityje turimų įgūdžių (įsi-)vertinimo balų vidurkių palyginimas dviejų vertinimų perspektyvoje atliktų 2022 m. gruodžio-2023 m. gruodžio laikotarpiu.



Rezultatų paaiškinimas:

Rezultatams gauti naudojama paslaugų gavėjų individualių asmens poreikių vertinimo anketoje esančios vertinamos srities stulpelio **objektyviam savarankiškumo lygiui gyvenimo aspekto** (įsi)-vertinimo balų vidurkis. Atliekant vertinimą taikoma Likerto skalės sistema nuo 1 iki 4, kurių reikšmė įvardinta sekančiai: **4 – darbuotojo pagalba nereikalinga, 3 – reikalinga minimali darbuotojų pagalba, 2 – dažnai reikalinga darbuotojų pagalba ir priežiūra, 1 – reikalinga nuolatinė darbuotojų priežiūra ir/ar slauga.**

Įgalinimo rezultatai matuojami lyginant dviejų (įsi)-vertinimų gautų balų vidurkius visose individualių asmens poreikių vertinimo srityje. Pagal (įsi)-vertinimo metu įvardintų (I ir II) vertinimų vidurkius pateiktus diagramoje matyti, kad iš 6 vertinamų sričių 4 srityse savarankiškumo lygio balas padidėjo. Tuo tarpu *Fizinės sveikatos ir savarankiškumo* sumažėjo per 0,3 balo, o *Materialinės gerovės ir kasdieninės buities* sumažėjo per 0,4 balo. Tam įtakos galimai turi silpnstanti paslaugų gavėjų fizinė sveikata ir tuo pačiu mažėjantis gebėjimas (iš)-palaikyti materialinę gerovę. Didžiausias įgalinimo pokytis matomas *Psichinės sveikatos ir savarankiškumo* srityje padidėjimas per 0,6 balo, tam įtakos galėjo turėti nuo 2022 m. rugsėjo pradėjusi dirbti psichologė. Mažiausias teigiamas pokytis pastebimas *Saviraiškos, bendruomeninio, socialinio ir pilietinio gyvenimo* srityje per 0,2 balo, bet tai rodo, kad paslaugų gavėjai vertina, teigiamą pokytį šioje jų gyvenimo srityje.

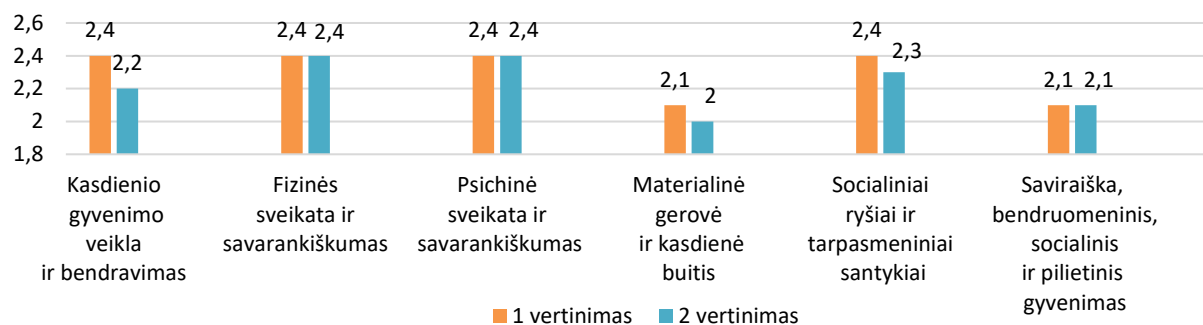
Tobulinimo veiksmai:

1. Silpnėjant fizinei paslaugų gavėjų sveikatai taikyti kineziterapijoje ir ergoterapijoje naudojamus metodus, sudarant individualius socialinės globos planus įtraukti paslaugų gavėjo fizinę sveikatą palaikančius pratimus, bei ieškoti individualių sprendimų ir priemonių taikymo fizinės sveikatos silpnėjimo įtakos savarankiškumui optimizuoti (judėjimo priemonių pritaikomumas, palankios aplinkos sudarymas ir etc.).
2. Priklausomai nuo kintančių paslaugų gavėjo poreikių susijusių su fizine sveikata organizuoti ir sudaryti palankias sąlygas paslaugų gavėjui pasirūpinti savo materialine gerove ir kasdieniai buitimi (pvz. nesant galimybės fiziškai vykti apsipirkti – sudaryti sąlygas patiems paslaugų gavėjams išsirinkti pirkinius (sudaryti prekių sąrašą). Skatinti už pirkinius ir paslaugas atsiskaityti pačiam paslaugų gavėjui, taip planuojant savo biudžetą. Palaikyti maisto ruošimo ir susitvarkymo įgūdį pagal individualias galimybes maisto ruošimo užsiėmimų metu.
3. Skatinti paslaugų gavėjus bendrauti su artimaisiais ir kita jiems artima socialine aplinka susitikimų metu ir/ar naudojant interneto priemonių. Globos namuose organizuoti bendruomeninius renginius bei sudaryti sąlygas juose dalyvauti visiems norintiems paslaugų gavėjams.

5. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮGALINIMO REZULTATAI

29 kriterijus	Socialinių paslaugų teikėjas taiko specifines priemones, kad personalas ir paslaugų gavėjai suprastų, didintų ir gerintų paslaugų gavėjų įgalinimą.
Rodiklis	Paslaugų gavėjų turimo savarankiškumo lygio tam tikrose poreikių/pagalbos srityse balų vidurkių palyginimas dviejų vertinimų, atliktų 2022 m. gruodžio mėn. – 2023 m. gruodžio mėn. perspektyvoje.

Paslaugų gavėjų individualių asmens poreikių vertinimo anketose įvertintų savarankiškumo lygių 6 poreikių srityse vidurkių palyginimas dviejų vertinimų perspektyvoje (2022-2023 m.)



Rezultatų paaiškinimas:

Rezultatams gauti buvo naudojamos paslaugų gavėjų individualių asmens poreikių vertinimo anketos. Anketoje išskirtos šešios poreikių sritys, kiekviena sritis suskirstyta į gyvenimo aspektus, kiekvienam gyvenimo aspektui 1-4 balais įvertinamas savarankiškumo lygis. Balų reikšmė: **4 – darbuotojo pagalba nereikalinga, 3 – reikalinga minimali darbuotojų pagalba, 2 – dažnai reikalinga darbuotojų pagalba ir priežiūra, 1 – reikalinga nuolatinė darbuotojų priežiūra ir/ar slauga.** Įgalinimo rezultatai matuojami lyginant pirmo ir antro (įsi)vertinimo gautų balų vidurkius šešiose poreikių srityse.

Diagramoje matyti, kad savarankiškumo balų vidurkiai fizinės sveikatos, psichinės sveikatos bei saviraiškos, bendruomeninio, socialinio ir pilietinio gyvenimo srityse dviejų vertinimų, atliktų 2022 m. gruodžio mėn. – 2023 m. gruodžio mėn., perspektyvoje nepakito. Įvertinant tai, kad dirbame su senyvo amžiaus asmenimis, turinčiais negalią arba sunkią negalią, savarankiškumo išlaikymą tame pačiame lygyje vertiname kaip teigiamą pasiekimą.

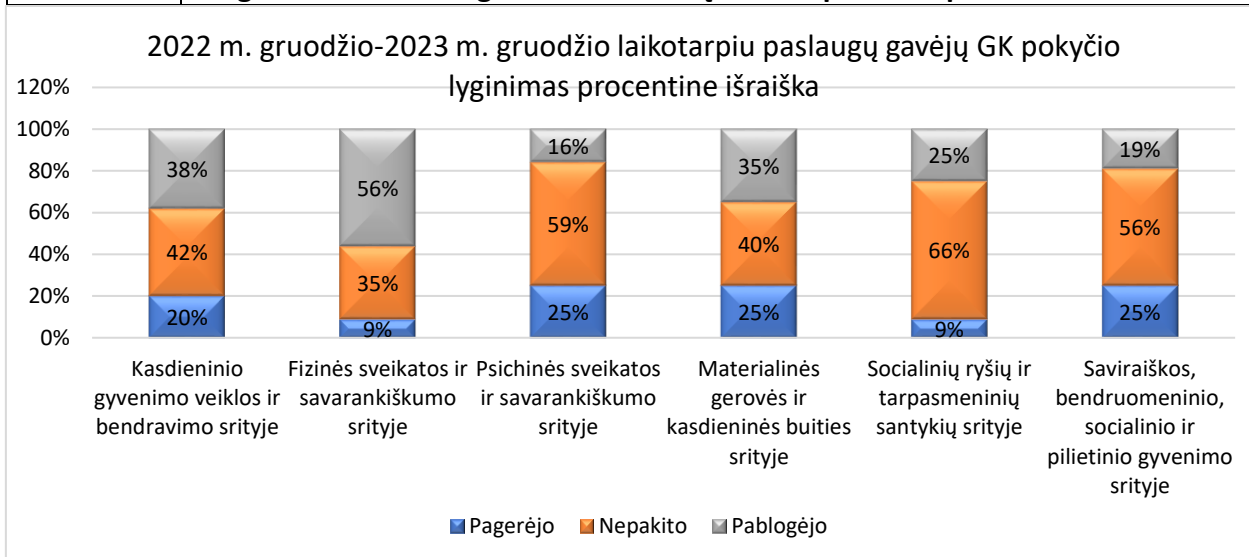
Kasdienio gyvenimo veiklos ir bendravimo, materialinės gerovės ir kasdienės buities bei socialinių ryšių ir tarpasmeninių santykių srityse savarankiškumo balų vidurkiai nežymiai sumažėjo, galimai tai galėtų būti susiję su paslaugų gavėjų grupės specifika, kadangi absoliučią daugumą dienos centro paslaugų gavėjų sudaro asmenys, sergantys demencija, sparčiausiai šiems asmenims silpnėja gebėjimai pasirūpinti savimi kasdieniniame gyvenime ir buityje – bendrauti, išsakyti mintis ar išreikšti jas raštu, atlikti namų ruošos darbus, susitvarkyti reikalus įstaigose ir pan.

Tobulinimo veiksmai:

4. Kelti darbuotojų profesinę kvalifikaciją alternatyviosios komunikacijos srityje, mokantis būdų, kaip aiškiai, paprastai, prieinamai demencija sergantiems paslaugų gavėjams pateikti kasdieniame gyvenime reikalingą informaciją.
5. Pritaikant lengvai suprantamos kalbos principus, padėti paslaugų gavėjams suvokti ir sekti dienos eigą, dienotvarkę, pritaikant įvairias nuorodas, rodykles, užrašus padėti orientuotis laike, erdvėje.
6. Peržvelgti dienos centro užimtumo veiklas, skirtas kasdienės buities įgūdžiams palaikyti, aptarti su komandos nariais, kaip būtų galima efektyviau palaikyti klientų savitvarkos, ruošos, naudojimosi daiktais ir įrengimais įgūdžius.
7. Siekiant sustiprinti savarankiškumą socialiniame, bendruomeniniame gyvenime, organizuoti paslaugų gavėjų susirinkimą ir išgryninti, kokios socialinės, bendruomeninės, saviraišką stiprinančios užimtumo veiklos jiems atrodo priimtinausios ir patraukliausios. Organizuojant užimtumo veiklas atsižvelgti į paslaugų gavėjų išsakytus pageidavimus, lūkesčius.

6. PASLAUGŲ GAVĖJŲ 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	Paslaugų gavėjų, kurių Gyvenimo kokybė pagerėjo, nepakito, pablogėjo skaičiaus procentine išraiška lyginimas su visais paslaugų gavėjais, kuriems 2022 m. gruodžio-2023 m. gruodžio mėnesių laikotarpiu buvo peržiūrėtas ISGP.



Rezultatų paaiškinimas:

Rezultatams gauti naudoti paslaugų gavėjų Individualių socialinės globos planų (toliau – ISGP), poreikių/pagalbos srities Rezultatų vertinimo lentelės skiltyje (**GK nepakito/pagerėjo/pablogėjo**) pateikti (apibrukti) duomenys. Gyvenimo kokybės rezultatų procentinė išraiška gauta skaičiuojant 2022 m. gruodžio-2023 m. gruodžio mėnesiais pakartotinai vertintų ISGP duomenų, kuriose paslaugų gavėjai nurodė ar jų Gyvenimo kokybė NEPAKITO/PAGERĖJO/PABLOGĖJO vertinamoje srityje nuo visų tuo laikotarpiu ISGP pervertinime dalyvavusių paslaugų gavėjų.

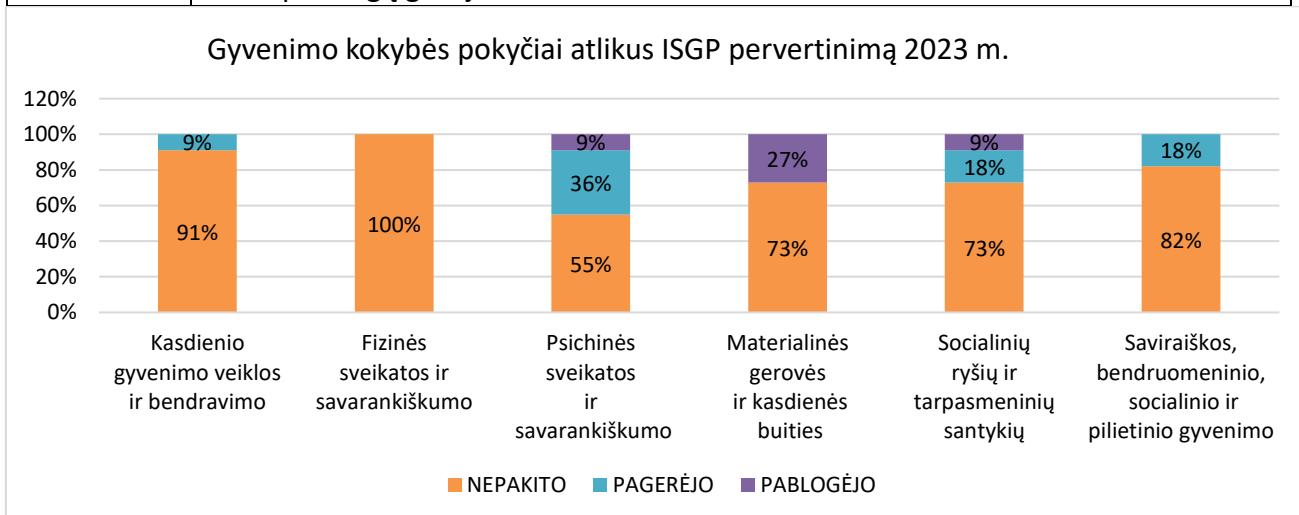
Nuo 2022 m. spalio patvirtinta nauja ISGP forma, kuri papildyta kasdieninės gyvenimo veiklos sritimi, taip pat fizinė ir psichinė sveikata atskirtos siekiant objektyvesnio (įsi-)vertinimo ir tikslingesnio uždavinių ir priemonių parinkimo. Iš diagramoje pateiktų duomenų matyti, kad 25% pervertinime dalyvavusių paslaugų gavėjų nurodė, kad jų GK pagerėjo *Psichinės sveikatos ir savarankiškumo, Materialinės gerovės ir kasdieninės buities; Saviraiškos, bendruomeninio, socialinio ir pilietinio gyvenimo srityse*. Tam įtakos galėjo turėti nuo 2022 m. rugsėjo pradėjusi dirbti psychologė, bei didesnis individualios priežiūros darbuotojų skaičius. Stabiliausia, nepakitusia GK sritimi 66% paslaugų gavėjų vertina *Socialinių ryšių ir tarpasmeninių santykių* sritį- tam įtakos gali turėti darbuotojų skatinimas bendrauti su artimaisiais ir pagalbą palaikant ryšius, bei pagalbą bendraujant su kitais globos namų bendruomenės nariais. Šis procesas vyksta nuolat, todėl žymaus pokyčio nepasiekta

Tobulinimo veiksmai:

1. Peržiūrint ISGP ir formuojant uždavinius atsižvelgti į paslaugų gavėjo stiprybes kitose poreikių/pagalbos srityse, taip mažinant įtampas tarp prarastų įgūdžių ir stiprybių bei keliamų uždavinių.
2. Kartu su paslaugų gavėju ar jo artimaisiais ieškoti ir taikyti metodus padedančius pagerinti paslaugų gavėjo GK srityse, kuriose nurodo kad GK pablogėjo.
3. Tęsti išsikeltų uždavinių įgyvendinimą arba palaikymą tose srityse, kur paslaugų gavėjai nurodo, kad jų GK pagerėjo, tam, kad išlaikyti esamą GK tam tikroje poreikių/pagalbos srityje.
4. Ieškoti gerosios patirties pavyzdžių kitų paslaugų teikėjų praktikoje palaikant ir gerinant GK, ir pritaikyti jas globos namų praktikoje.

6. PASLAUGŲ GAVĖJŲ 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	Paslaugų gavėjų, kuriems gyvenimo kokybė tam tikrose pagalbos/poreikių srityse per 2023 metus pagerėjo, nepakito arba pablogėjo, skaičius procentais lyginant su visais paslaugų gavėjais.



Rezultatų paaiškinimas:

Rezultatams gauti buvo naudojami paslaugų gavėjų individualūs socialinės globos planai (ISGP). ISGP sudaro iš individualių asmens poreikių anketos perkeltos 6 poreikių sritys, atliekant ISGP pervertinimą ir įvertinant paslaugų gavėjo pasiektus rezultatus kiekvienoje iš šių sričių rezultatų įvertinimo eilutėje pažymimi gyvenimo kokybės pokyčiai – **nepakito, pablogėjo, pagerėjo**.

Diagramoje matyti, kad visose poreikių srityse daugumai paslaugų gavėjų, nuo 55 % iki 100 %, gyvenimo kokybė nepakito. Šį pokyčio nebuvimą galima paaiškinti tuo, kad galimai buvo išsikelti per mažai ambicingi tikslai ir uždaviniai kiekvienoje poreikių srityje, kurių pasiekimas galėtų reikšmingai pakeisti gyvenimo kokybės vertinimą iš paslaugų gavėjo perspektyvos. Kita vertus, įvertinant tai, jog paslaugų gavėjai serga demencija, gyvenimo kokybės lygio stabilumas yra teigiamas pasiekimas.

Materialinės gerovės ir kasdienės buities srityje 27 % paslaugų gavėjų gyvenimo kokybė pablogėjo, tai galimai susiję su savarankiškumo lygio šioje srityje sumažėjimu – sumažėjus gebėjimui savarankiškai patenkinti kasdienės buities, materialinius poreikius, sumažėjo ir gyvenimo kokybė šioje srityje, paslaugų gavėjai tapo labiau priklausomi nuo darbuotojų, artimųjų pagalbos atliepian poreikius.

Psichinės sveikatos srityje net 36 % paslaugų gavėjų gyvenimo kokybė pagerėjo, galimai dėl to, kad dienos socialinės globos centre individualias konsultacijas bei grupines terapines veiklas vykdė psichologė, kuri gilinosi į paslaugų gavėjų emocinę būklę, teikė pagalbą, konsultavo, taikė įvairias terapines priemones streso mažinimui, atminties ir kt. kognityvinių funkcijų gerinimui, gilesniam savęs pažinimui.

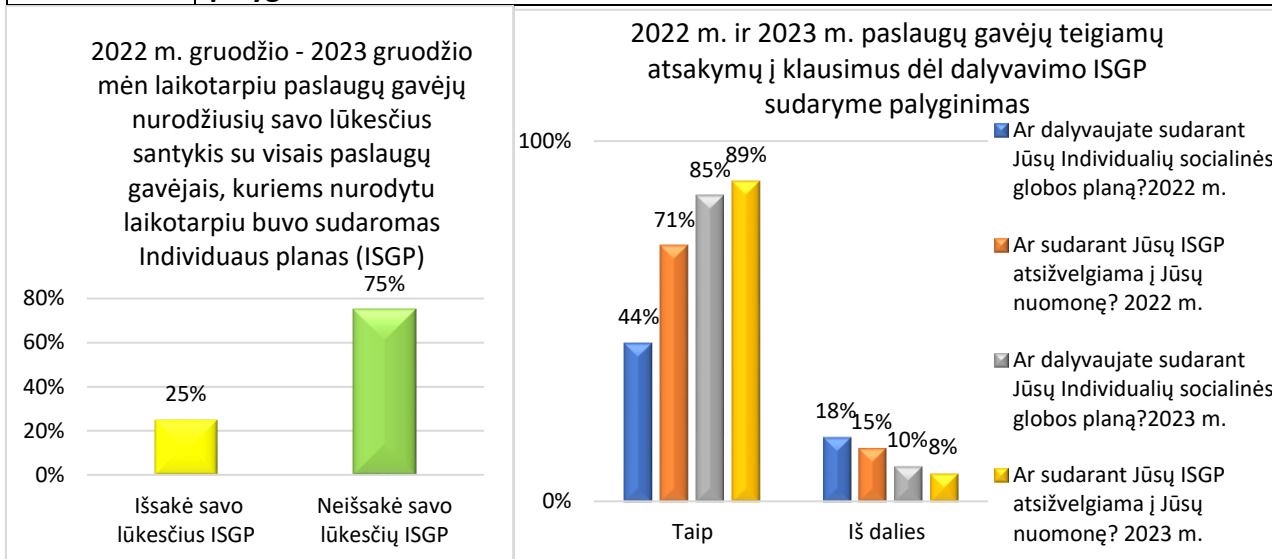
Kasdienio gyvenimo ir bendravimo, socialinių ryšių ir tarpasmeninių santykių, saviraiškos, bendruomeninio ir socialinio gyvenimo srityse taip pat matoma, kad dalies (nuo 9 % iki 18 %) paslaugų gavėjų gyvenimo kokybė buvo vertinama kaip pagerėjusi, galimai dėl to, kad objektyviai pavyko įvertinti paslaugų gavėjų asmeninius poreikius šiose srityse, iškelti siektinus uždavinius bei sėkmingai pritaikyti ir įgyvendinti veiklas ir priemones šiems uždaviniams įgyvendinti, kaip reikšmingo veiksnio neatmetant ir pačių paslaugų gavėjų motyvacijos ir įsitraukimo.

Tobulinimo veiksmai:

1. Atkreipti dėmesį į paslaugų gavėjų gyvenimo kokybę materialinės gerovės ir kasdienės buities srityje, kuo labiau individualizuojant gyvenimo kokybės aspektus kiekvienam paslaugų gavėjui bei išsikeliant realius uždavinius, kurių (pa)siekimas vestų link geresnio gyvenimo kokybės vertinimo šioje srityje.

7. GAVĖJŲ ĮTRAUKIMO Į ISGP RENGIMĄ REZULTATAI

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.
Rodiklis	Lūkesčius išreiškusių paslaugų gavėjų skaičiaus procentinė išraiška nuo visų paslaugų gavėjų, kuriems buvo sudarytas individualus 2022 m. gruodžio -2023 m. gruodžio mėn. laikotarpis.
	2022 m. ir 2023 m. Paslaugų gavėjų anketinių apklausų metu nurodžiusių, kad jie dalyvauja sudarant ISGP, ir kad į jų nuomonę atsižvelgiama sudarant ISGP skaičiaus procentinės išraiškos nuo visų apklausoje dalyvavusių paslaugų gavėjų palyginimas.



Rezultatų paaiškinimas:

Siekiant išsiaiškinti paslaugų gavėjų įtraukimo į ISGP rengimą rezultatus buvo pasirinkti du rodikliai. Pirmuoju skaičiuojami per 2022 m. gruodžio-2023 m. gruodžio laikotarpį vertintų ISGP, kuriuose paslaugų gavėjas nurodė savo lūkesčius (nuomonę kaip sekasi, kokios pagalbos reikėtų) procentinė išraiška nuo visų tuo laikotarpiu sudarytų ISGP, kuriuose lūkesčiai nebuvo nurodyti palyginimas. Rezultatai rodo, kad tik 25% paslaugų gavėjų nurodo turintys asmeninių lūkesčių. Nurodyti lūkesčiai susiję su sveikatos išlaikymu ir artimiausios fizinės ir socialinės aplinkos (kambario ir kambario kaimyno) gerinimu, pakeitimu. Siekiant plačiau susipažinti su paslaugų gavėjų dalyvavimo rengiant ISGP ir išsakant nuomonę rezultatais, buvo atliktas 2022 m. ir 2023 m. paslaugų gavėjų apklausoje pateiktų klausimų „Ar dalyvaujate sudarant Jūsų ISGP?“ ir „Ar sudarant Jūsų ISGP yra atsižvelgiama į Jūsų nuomonę?“ teigiamų atsakymų palyginimas. Kaip matyti iš diagramos 2023 m. teigiamų atsakymų į klausimą „Ar dalyvaujate sudarant Jūsų ISGP?“ padaugėjo 41%, o į klausimą „Ar sudarant Jūsų ISGP yra atsižvelgiama į Jūsų nuomonę?“ teigiamų atsakymų padaugėjo 15% lyginant su 2022 m. apklausos duomenimis. Tokį teigiamą pokytį galėjo įtakoti periodinis informacijos apie ISGP rengimo procesą pateikimas paslaugų gavėjams susirinkimų metu. Taip pat 2022 m. pabaigoje atnaujinta ISGP forma, kuri iš esmės skatina specialisto ir paslaugų gavėjo įsitraukimą ir refleksiją jį sudarant.

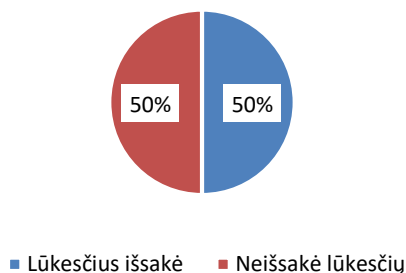
Tobulinimo veiksmai:

- Į paslaugų gavėjo lūkesčio (nuomonės kaip sekasi, kokios pagalbos reikėtų) pateikimą įtraukti jo artimuosius. Panaudoti kūrybišką asmeninio tikslo stebėjimo būdą „Aš galiu“.
- Pokalbių su paslaugų gavėjais periodiškai aptarti (priminti) ISGP išsikeltus uždavinius ir priemones jiems pasiekti, atlikti korekcijas priklausomai nuo paslaugų gavėjo išsakytų įžvalgų, kintančios situacijos, planuojamas naudoti priemones ir metodus aptarti kartu su paslaugų gavėju, esant poreikiui įtraukti artimuosius.

7. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮTRAUKIMO Į ISGP RENGIMĄ REZULTATAI

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.
Rodikliai	Lūkesčius išsakiusių paslaugų gavėjų skaičiaus santykis su visų paslaugų gavėjų skaičiumi 2022-2023 m. rengiant (pervertinant) ISGP. Paslaugų gavėjų, anketinės apklausos metu nurodžiusių, kad jie yra įtraukiami į ISGP sudarymą ir kitų su jų globa susijusių sprendimų priėmimą, procentinių išraiškų palyginimas 2022-2023 m.

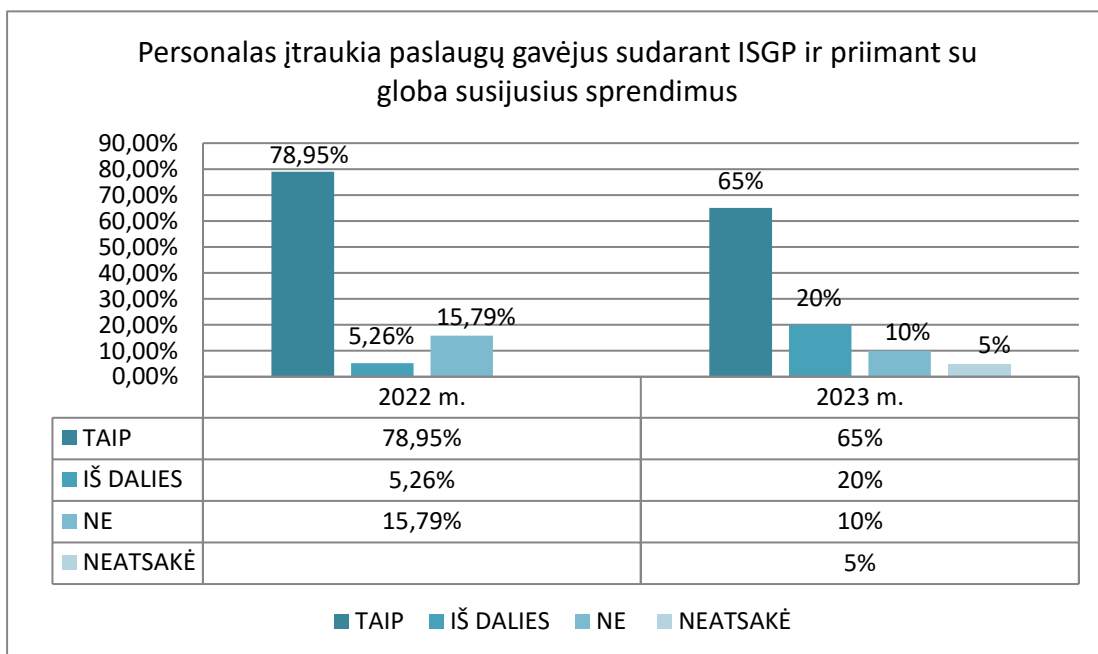
Lūkesčius išsakiusiųjų ir neišsakiusių paslaugų gavėjų santykio procentinė išraiška pervertinant ISGP 2022-2023 m.



Rezultatų paaiškinimas:

Siekiant gauti paslaugų gavėjų įtraukimo į ISGP rengimą rezultatus, rengiant ISGP paslaugų gavėjų prašoma išsikelti asmeninį lūkestį, norą, svajonę, pageidavimą, nuomonę paslaugų teikimo atžvilgiu. Lūkestį gali padėti suformuluoti paslaugų gavėjo artimasis, atstovas, jeigu to prireikia, šis lūkestis užfiksuojamas ISGP.

Diagramoje matyti, kad 50 % paslaugų gavėjų lūkesčius išsakė. Kita dalis paslaugų gavėjų lūkesčio neišreiškė arba pažymėjo, kad „yra viskuo patenkinti“, „gaunamos pagalbos ir paslaugų pakanka“ ir pan. Paslaugų gavėjai bei jų artimieji tikėjosi kuo aktyviau Facebook paskyroje skelbiamų kasdienių dienos centro užimtumo veiklų, įvairesnių sporto, fizinės veiklos užsiėmimų, daugiau individualių pokalbių su psichologe ar socialine darbuotoja, užsiėmimų kalbos įgūdžiams palaikyti, daugiau žaidimų, skaitinių apie gyvūnus ir miško gyvenimą.



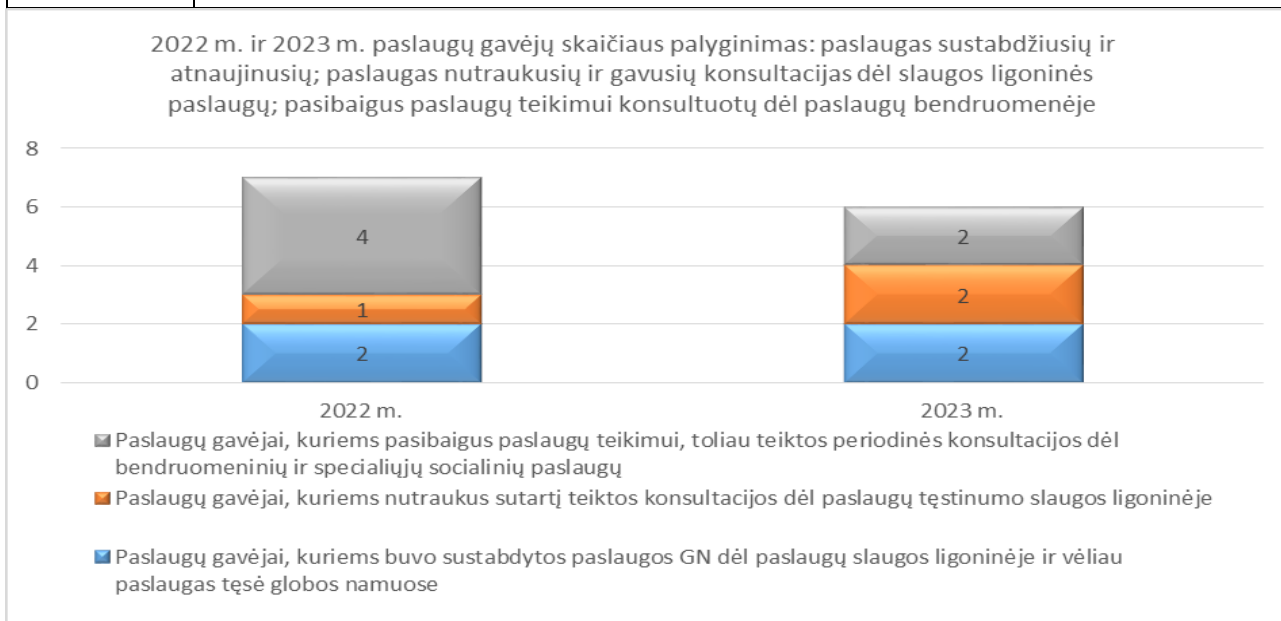
Anketinės apklausos metu 2022-2023 m. buvo klausiama, ar paslaugų gavėjai jaučiasi įtraukiami į ISGP sudarymą ir kitų su globa susijusių sprendimų priėmimą. 2023 m. 65 % paslaugų gavėjų teigė esantys įtraukiami į ISGP sudarymą, 20 % jautėsi įtraukiami iš dalies, kai tuo tarpu 2022 m. visiškai įtraukiami jautėsi 79 % paslaugų gavėjų.

Tobulinimo veiksmai:

1. Įvertinant tai, kad pastaruoju metu ISGP sudarymo procesas tapo lankstesnis, labiau pritaikytas paslaugų gavėjų bei jų artimųjų poreikiams, paanalizuoti galimas priežastis, dėl kurių paslaugų gavėjai bei jų artimieji kiek mažiau jautėsi įtraukiami į ISGP rengimą.
2. Su darbuotojų komanda aptarti, kaip jie galėtų padėti paslaugų gavėjui išsigininti ir suformuluoti savo lūkesčius. Galbūt lūkesčius derėtų formuluoti kiekvienoje poreikių srityje, taip paslaugų gavėjui būtų paprasčiau išsigininti, kokių lūkesčių, norų, svajonių jis turėtų paslaugų teikimo atžvilgiu.
3. Analizuoti ir aptarti išsakomus lūkesčius bei jų įgyvendinimo galimybes.

8. PASLAUGŲ TĘSTINUMO VERTINIMO REZULTATAI

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.
Rodikliai	Paslaugas nutraukusių asmenų skaičius ir paslaugas nutraukusių, bet toliau konsultuotų ir kitų įstaigų paslaugas gavusių asmenų skaičius palyginimas 2022 ir 2023 metais.



Rezultatų paaiškinimas:

Rezultatams gauti surinkti duomenys fiksuoti lentelėje *Paslaugų teikimas po sutarties nutraukimo ar sustabdymo*. Atitinkami paslaugų gavėjų skaičiai surinkti už 2022 m. ir 2023 m., duomenų rinkimas tęsiamas toliau. Duomenys atspindi paslaugų gavėjų, kuriems nutraukus paslaugų teikimo sutartis buvo teikiamos tarpininkavimo paslaugos siekiant užtikrinti paslaugų tęstinumą slaugos ligoninėje. Taip pat skaičiai, kurie rodo kiek paslaugų gavėjų, kurie buvo sustabdę paslaugų gavimą globos namuose dėl paslaugų slaugos ligoninėje po sustabdymo paslaugos buvo atnaujintos globos namuose. Bei asmenų, kuriems pasibaigus globos namų paslaugų teikimo terminui, toliau buvo suteiktos konsultacijos dėl bendrųjų ir specialiųjų socialinių paslaugų. Palyginus 2022 m. ir 2023 m. stebimas paslaugas nutraukusių arba paslaugų globos namuose netęsiančių paslaugų gavėjų skaičiaus sumažėjimas 2023 m. tai gali rodyti tikslingai teikiamas paslaugas, ko pasėkoje paslaugų gavėjai (jų artimieji) neieško alternatyvių paslaugų. Taip pat pastebėta, kad paslaugų gavėjų sustabdžiusių ir vėl tęsiančių paslaugas globos namuose skaičius stabiliai vienodas po 2 paslaugų gavėjus, tam įtakos turi pakartotinės darbuotojų konsultacijos paslaugų gavėjams siekiant aiškiai pateikti informaciją dėl paslaugų tęstinumo galimybės slaugos ligoninėje neprarandant paslaugų tęstinumo globos namuose. Pastebėtas nežymus augimas paslaugų tęstinumo srityje, kai paslaugos globos namuose nutraukiamos, o dėl paslaugų tęstinumo slaugos ligoninėje konsultuojama (teikiama pagalba tvarkant dokumentus ir registruojantis į eilę), tačiau paslaugos globos namuose jau nebetęsiamos.

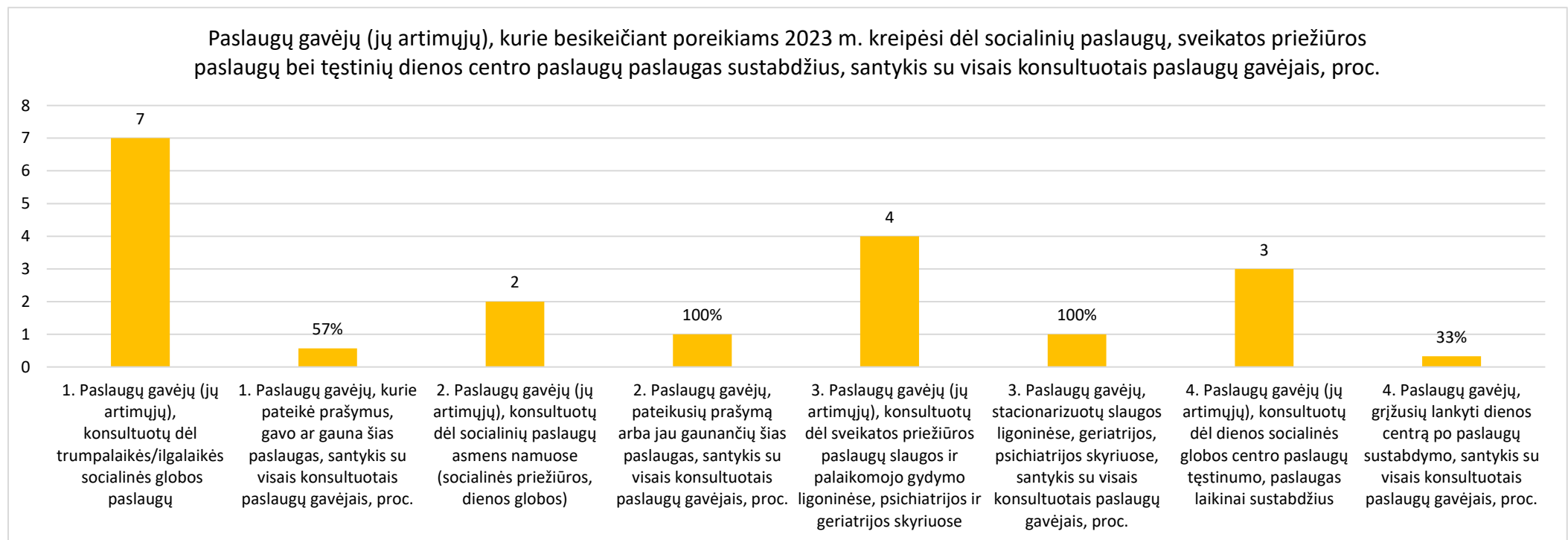
Tobulinimo veiksmai:

1. Toliau stebėti tęstinių paslaugų organizavimą ir palaikymą. Siekiant naudoti paslaugų gavėjui, su darbuotojais aptarti kokios dar paslaugos tęsiamos globos namų paslaugų gavėjams.
2. Taip pat tęstinių paslaugų galimybes nurodyti pervertinant ISGP, jas inicijuoti siekiant pagerinti paslaugų gavėjo GK tam tikroje srityje, kurioje išorinės paslaugos būtų optimaliai išnaudojamos paslaugų gavėjo naudai.

8. PASLAUGŲ TEIKIMO TĚSTINUMO VERTINIMO REZULTATAI

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.
Rodikliai	Paslaugų gavėjų (jų artimųjų), kurie besikeičiant poreikiams kreipėsi dėl sveikatos priežiūros paslaugų, socialinių paslaugų bei tęstinių dienos centro paslaugų paslaugas sustabdžius, santykio su visais (konsultuotais) paslaugų gavėjais procentinė išraiška.

Dienos socialinės globos centro paslaugų gavėjai yra senyvo amžiaus asmenys, turintys negalią ir sunkią negalią, išsivysčiusią dėl įvairių formų demencijos. Siekiant paslaugų gavėjų integracijos bendruomenėje, geresnės jų gyvenimo kokybės, didesnio informuotumo apie galimas paslaugas ir paslaugų tęstinumo užtikrinimo, dienos centro personalas nuolat sistemingai palaiko bendradarbiavimo ryšius su paslaugų gavėjų artimaisiais. Socialiniams darbuotojams, slaugytojui ir paslaugų gavėjo artimiesiems aktyviai įsitraukiant į šį bendradarbiavimo ryšį, konsultuojantis, tarantis, palaikant emociškai užtikrinamas paslaugos tęstinumas ir nauda paslaugos gavėjui.



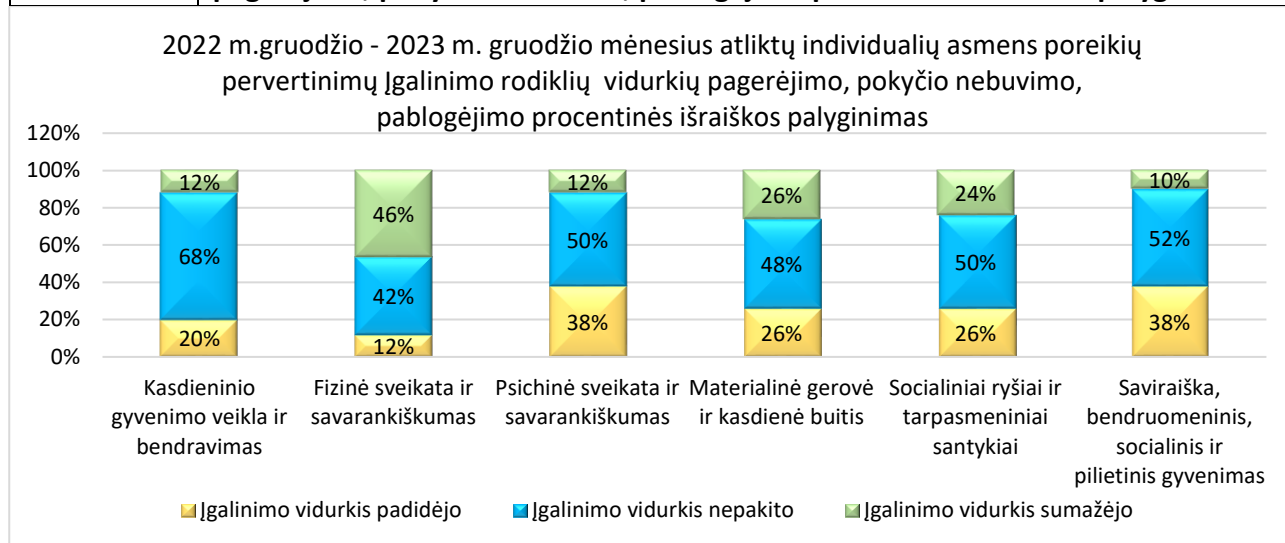
Rezultatų paaiškinimas: duomenys gauti iš paslaugų gavėjų socialinių bylų, asmens sveikatos priežiūros bylų ir dienos socialinės globos centre dirbančių specialistų ataskaitų. Diagramoje matyti, kiek paslaugų gavėjų buvo konsultuota dėl konkrečių paslaugų ir kokia dalis (proc.) kreipėsi dėl šios paslaugos ir ją gavo (gavo).

Tobulinimo veiksmai:

- Gautus rezultatus pristatyti darbuotojų komandai, aptarti, kaip būtų galima gerinti šių išvardintų konsultacijų kokybę.
- Nuolatos domėtis socialinių ir sveikatos paslaugų baze Lietuvoje, inovacijomis, šių paslaugų teisiniu reglamentavimu ir teikti aktualias bei informatyvias konsultacijas paslaugų gavėjams (jų artimiesiems), užtikrinant paslaugų tęstinumą besikeičiant paslaugų gavėjų poreikiams.

9. PASLAUGŲ NAUDOS PASLAUGŲ GAVĖJAMS REZULTATAI

43 kriterijus	Socialinių paslaugų teikėjas fiksuoja suteiktų paslaugų rezultatus ir naudą paslaugų gavėjui individualiu ir kolektyviniu požiūriu.
Rodiklis	Per 2022 m. gruodžio – 2023 m. gruodžio mėnesius paslaugų gavėjams atliktų individualių asmens poreikių pervertinimų įgalinimo rodiklių vidurkių pagerėjimo, pokyčio nebuvimo, pablogėjimo procentinės išraiškos palyginimas.



Rezultatų paaiškinimas:

Rezultatams gauti įrankiu pasirinkta paslaugų gavėjų individualių asmens poreikių vertinimo anketa. Individualiu požiūriu kiekvienam paslaugų gavėjui įgalinimo rodiklių vidurkių apibendrintas dviejų vertinimų pokytis fiksuojamas asmens socialinėje byloje. Rezultatai skaičiuojami iš kiekvienos vertinamos srities (**objektyvaus savarankiškumo lygio gyvenimo aspekto**) stulpelio balų išvedant vidurkį ir jį lyginant su buvusio vertinimo vidurkiu, tokiu būdu nustatant įgalinimo rodiklio vidurkis vertinimo srityje **padidėjo, nepakito ar sumažėjo**. Kolektyviniu požiūriu nuo visų paslaugų gavėjų, kurių poreikiai buvo pervertinti, skaičiuojamas paslaugų gavėjų procentas, kuriam įgalinimo vidurkis padidėjo, nepakito ar sumažėjo kiekvienoje vertinamoje srityje. Vertinamos srities įgalinimo vidurkis siejamas su teikiamų paslaugų tiesiogine nauda paslaugų gavėjui. Analizuojant rezultatus matyti, kad įgalinimo vidurkis *Psichinės sveikatos ir savarankiškumo srityje*, bei *Saviraiškos, bendruomeninio, socialinio ir pilietinio gyvenimo srityse* padidėjo 38% paslaugų gavėjų. Galime daryti išvadą, kad su šiomis sritimis susijusios paslaugos buvo naudingos paslaugų gavėjams. *Kasdieninės gyvenimo veiklos ir bendravimo srityje*, net 68% paslaugų gavėjų įgalinimo vidurkis išliko nepakitęs, o vertinant paslaugų gavėjų amžių ir sveikatos sutrikimus, galima laikyti kaip pasiekimą, kad po pirmo vertinimo iki antro vertinimo šioje srityje pavyko išlaikyti turimą savarankiškumą net 68% paslaugų gavėjų. Daugiausia net 46% paslaugų gavėjų įgalinimo vidurkis sumažėjo Fizinės sveikatos ir savarankiškumo srityje. Šią sritį ypač sunku išlaikyti nepakitusių dėl paslaugų gavėjų amžiaus ir sveikatos pokyčių. Tačiau, tai yra sritis, kuriai reikia teikti daugiau dėmesio.

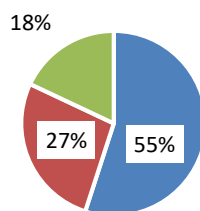
Tobulinimo veiksmai:

1. Efektyviai ir savalaikiai organizuoti komandos dirbančios su paslaugų gavėju, kuriam pastebėtas vertinamos srities(-čių) savarankiškumo lygio sumažėjimas, atvejo aptarimą. Aiškiai ir konkrečiai kiekvienam specialistui aptarti su paslaugų gavėju (ar jo artimuoju/atstovu) teikiamų paslaugų planą ir jį įgyvendinti reguliariai jį peržiūrint, esant būtinybei koreguojant.
2. Ieškoti paslaugų gavėjo būklės palaikymui ir stiprinimui reikiamų resursų, papildyti slaugos, judėjimo priemonių didinančių paslaugų gavėjų mobilumą ir fizinių barjerų mažinimą resursus.

9. TEIKIAMŲ PASLAUGŲ NAUDOS PASLAUGŲ GAVĖJAMS REZULTATAI

43 kriterijus	Socialinių paslaugų teikėjas fiksuoja suteiktų paslaugų rezultatus ir naudą paslaugų gavėjui individualiu ir kolektyviniu požiūriu.
Rodiklis	Paslaugų gavėjų savarankiškumo lygių vidurkių pagerėjimo, pokyčio nebuvimo ir pablogėjimo procentinė išraiška nuo visų pervertintų paslaugų gavėjų skaičiaus 2022-2023 m. laikotarpiu.
	Dienos centro teikiamų paslaugų indėlio į savarankiškumo ir gebėjimų palaikymą įvertinimo ir paslaugų naudingumo įvertinimo anketinės apklausos būdu rezultatų palyginimas 2022-2023 metais.

2022 - 2023 m. atliktų individualių asmens poreikių vertinimų savarankiškumo lygių vidurkių pokyčių palyginimas



■ Vidurkis sumažėjo ■ Vidurkis nepakito ■ Vidurkis padidėjo

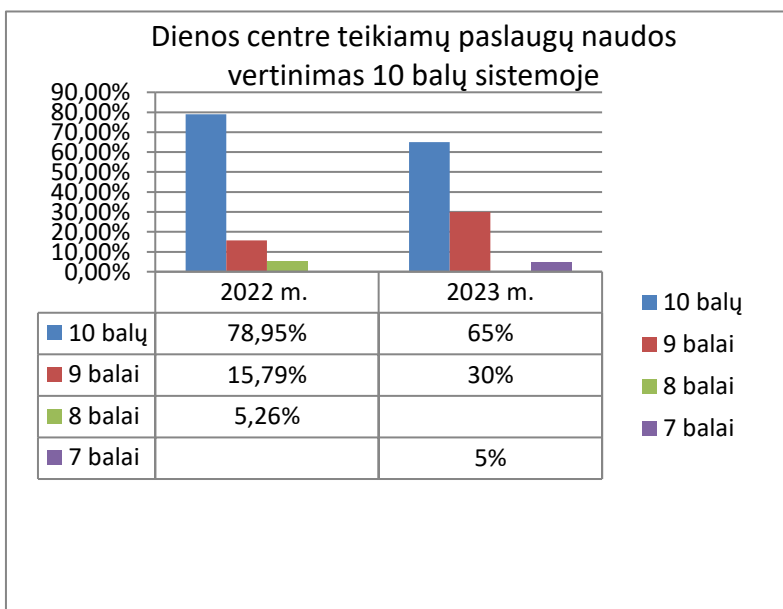
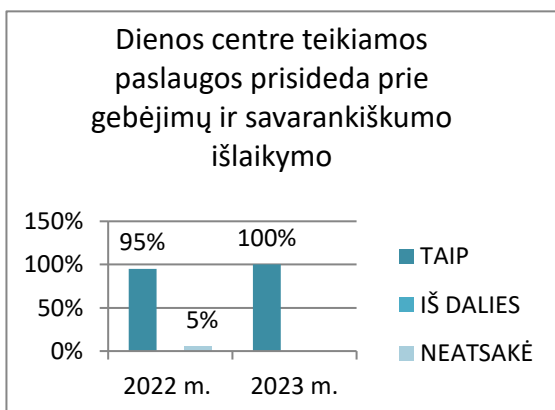
Rezultatų paaiškinimas:

Rezultatams gauti įrankiu pasirinkta individualių asmens poreikių vertinimo anketa. Individualiu požiūriu rezultatai apskaičiuoti remiantis šešių poreikių/pagalbos sričių balų vidurkiams – lyginant to paties paslaugų gavėjo savarankiškumo lygių vidurkius dviejų vertinimų, atliktų 2022-2023 m. perspektyvoje, paaiškėjo, ar vidurkis po šio laikotarpio teikiant paslaugas sumažėjo, nepakito ar padidėjo. Vidurkis gaunamas tokiu būdu: sudedami 6 pagalbos/poreikių sričių įverčiai ir dalinama iš 6.

Kolektyviniu požiūriu buvo skaičiuojama, kokiai daliai paslaugų gavėjų savarankiškumo lygių vidurkis 2022-2023 m. perspektyvoje sumažėjo, nepakito ar padidėjo. Analizuojant rezultatus matyti, kad maždaug trečdalis paslaugų gavėjų savarankiškumo lygio vidurkis nepakito, o dar 18 % paslaugų gavėjų vidurkis pagerėjo, tai reikštų, kad apytiksliai pusei paslaugų gavėjų paslaugos buvo naudingos, pavyko išlaikyti ar padidinti esamą savarankiškumą šešiose asmens poreikių srityse.

Vis dėlto, kitai pusei paslaugų gavėjų savarankiškumo lygio vidurkis nežymiai sumažėjo, todėl darytina išvada, kad teikiamos paslaugos nebuvo pakankamos savarankiškumui išlaikyti dėl spartaus sveikatos būklės blogėjimo sergant demencija.

Atsižvelgiant į tai, kad paslaugų nauda vertintina tiek individualiu, tiek kolektyviniu požiūriu, manome, kad vertinga paslaugų naudą apžvelgti naudojantis paslaugų gavėjų apklausos duomenimis:



Rezultatų paaiškinimas:

1. 2022 - 2023 m. 95-100 % paslaugų gavėjų (jų artimųjų, atstovų) sutiko su teiginiu, kad dienos centre teikiamos paslaugos prisideda prie jų gebėjimų ir savarankiškumo išlaikymo;
2. 2022 – 2023 m. visumoje vertinant dienos centre teikiamų paslaugų naudą dešimties balų sistemoje,
65-79 % paslaugų gavėjų įvertino dešimčia balų, 16-30 % paslaugų gavėjų įvertino devynetu.

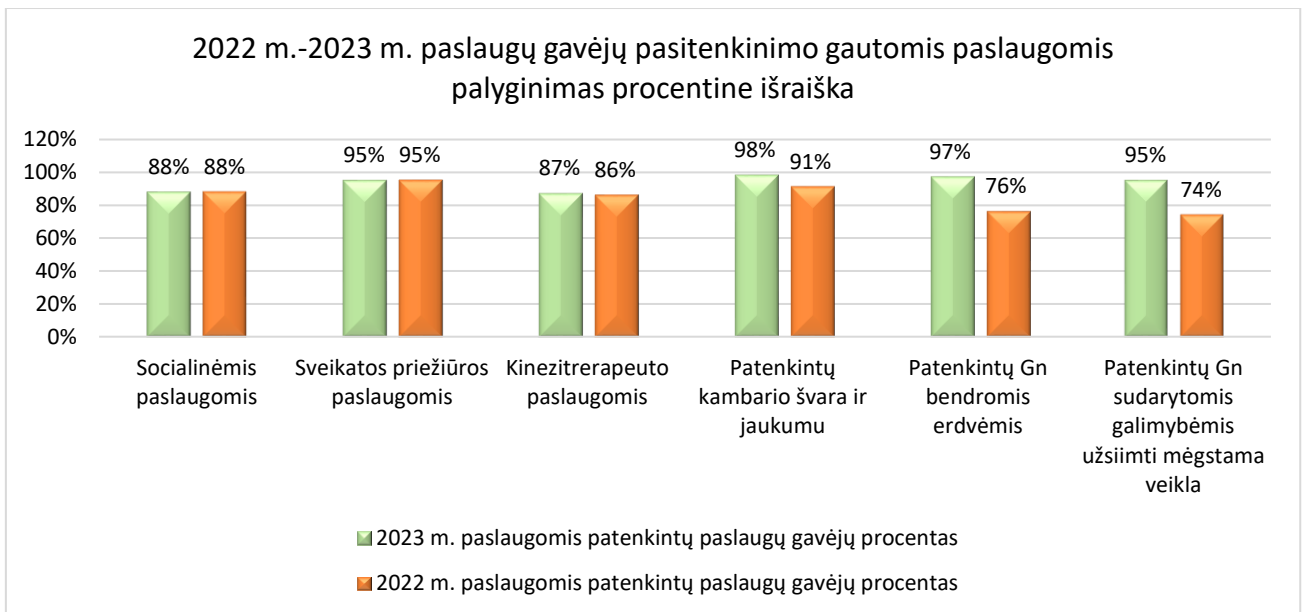
Analizuojant gautus duomenis matyti, kad didžioji dauguma paslaugų gavėjų vertina dienos centro paslaugas kaip prisidedančias prie jų gebėjimų ir savarankiškumo palaikymo, o vertinant paslaugų naudą dešimties balų sistemoje, dauguma įvertinimų pasiskirstė tarp 9-10 balų, tik labai nedidelė dalis vertino 7-8 balais, mažesnių įvertinimų nebuvo.

Tobulinimo veiksmai:

1. Pakartotinai aptarti su komandos nariais individualių asmens poreikių vertinimo ir individualių globos planų sudarymo procesą, kadangi esant ženkliems sveikatos ir savarankiškumo pokyčiams, poreikius reikia pervertinti nedelsiant ir reaguojant į pokyčius išsikelti uždavinius, kurie įgalintų paslaugų gavėją išlaikyti esamą savarankiškumo lygį.

10. PASLAUGŲ GAVĖJŲ IR SUINTERESUOTŲJŲ ŠALIŲ PASITENKINIMO REZULTATAI

45 kriterijus	Socialinių paslaugų teikėjas matuoja paslaugų gavėjų ir visų suinteresuotųjų šalių pasitenkinimą remdamasis vidaus ir (arba) išorės vertinimu.
Rodiklis	Ilgalaikės (trumpalaikės) socialinės globos paslaugų gavėjų pasitenkinimo gautomis paslaugomis procentinės išraiškos palyginimas 2022 m. ir 2023 m.



Rezultatų paaiškinimas:

Rezultatams gauti naudojamos 2022 ir 2023 metų paslaugų gavėjų anketinių apklausų *Ilgalaikėje (trumpalaikėje) socialinėje globoje teikiamų socialinių paslaugų kokybės; Pasitenkinimo GN teikiamomis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis; Pasitenkinimo teikiamomis kineziterapijos paslaugomis* anketinių apklausų analizių duomenimis.

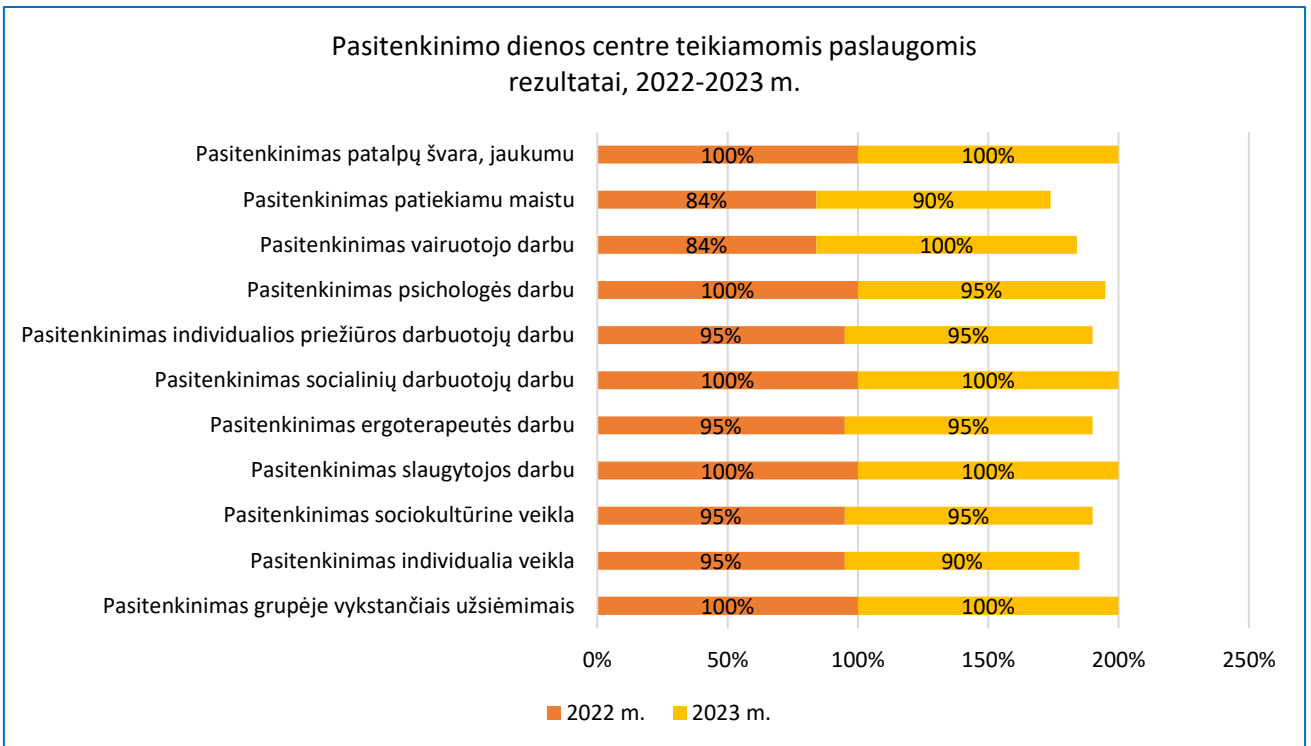
Pagal diagramoje pateiktus duomenis galima teigti, kad didžiausias teigiamas pokytis įvyko pasitenkinime sudarytomis galimybėmis užsiimti mėgstama veikla, pokytis siekia net 21 procentinį punktą. Paslaugų gavėjų vertinimu 2023 m. taip pat įvyko teigiamas pokytis buitės paslaugoje (kambario švara ir jaukumu patenkintų padaugėjo 7 procentiniais punktais, o patenkintų bendrosiomis erdvėmis padaugėjo per 21-ą procentinį punktą) apklausos dalyvių paslaugų gavėjų. Lyginant dviejų metų perspektyvoje pastebima, kad pasitenkinimo socialinėmis paslaugomis ir sveikatos priežiūros paslaugomis išlieka stabilus- atitinkamai po 88 % ir 95 % patenkintų apklaustų paslaugų gavėjų.

Tobulinimo veiksmai:

1. Socialinio skyriaus darbuotojams vykti į kitas socialines įstaiga ieškant gerosios patirties pritaikymo galimybių teikiant socialines paslaugas.
2. Su socialinio darbo skyriaus darbuotojais aptarti veiksmus ir inicijuoti jų įgyvendinimą daugiau dėmesio skiriant naujų metodų taikymui gerinant socialinių paslaugų kokybę.
3. Organizuoti metodų mainų susitikimus su globos namų dienos centrų darbuotojais.
4. Vertinant 2024 m. veiklą į anketines apklausas aktyviau įtraukti paslaugų gavėjų artimuosius (atstovus).

10. PASLAUGŲ GAVĖJŲ IR SUINTERESUOTŲJŲ ŠALIŲ PASITENKINIMO REZULTATAI

45 KRITERIJUS	Socialinių paslaugų teikėjas matuoja paslaugų gavėjų ir visų suinteresuotųjų šalių pasitenkinimą remdamasis vidaus ir (arba) išorės vertinimu.
RODIKLIS	Dienos socialinės globos centro paslaugų gavėjų pasitenkinimo gautomis paslaugomis 2022 m. ir 2023 m. apklausų rezultatų procentinis palyginimas.



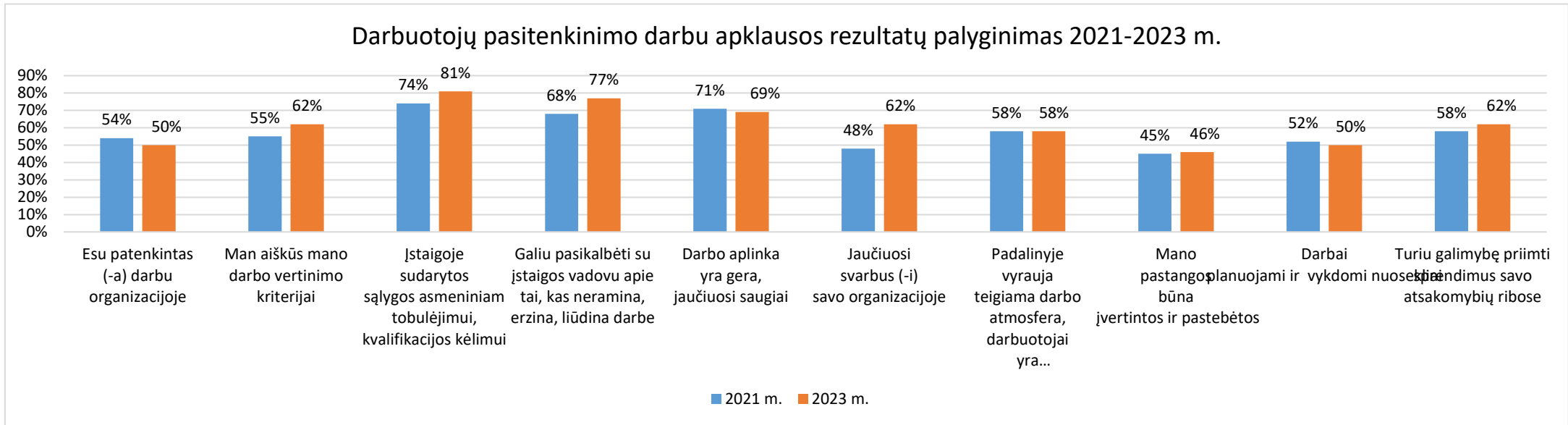
Rezultatų paaiškinimas: Dienos centro teikiamų paslaugų kokybės įvertinimo anketa 2022 metais išdalinta 21 paslaugų gavėjui, gauta 20 užpildytų anketų. 2023 m. išdalinta 21 anketa, grąžinta 19 užpildytų anketų. Lyginant su 2022 metų rezultatais, 2023 m. paslaugų gavėjai buvo labiau patenkinti patiekiamu maistu bei vairuotojo darbu. Pasitenkinimas patalpų švara ir jaukumu, individualios priežiūros darbuotojų, ergoterapeutės, slaugytojos, socialinių darbuotojų darbu, sociokultūrine ir grupėse vykstančia veikla nepakito, 95%-100% apklaustųjų buvo visiškai patenkinti. Pasitenkinimas psichologės darbu, individualia veikla nežymiai sumažėjo, psichologės darbu 2023 m. patenkinti buvo 95 % apklausos dalyvių, individualiomis užimtumo veiklomis – 90 % respondentų.

Tobulinimo veiksmai:

- Pasitenkinimo paslaugomis rezultatus pristatyti ir aptarti su dienos centro darbuotojais;
- Atkreipti dėmesį į individualių veiklų organizavimą. Įvertinti paslaugų gavėjų poreikius ir lūkesčius individualioms veikloms (individuali ergoterapija, fizinė veikla, užsiėmimai pažintinėms funkcijoms gerinti ir kt.) ir pagal galimybes šias veiklas organizuoti, įtraukiant į dienos centro kasavaitinio užimtumo planą.
- Tobulinti sociokultūrinę veiklą, didinant šių veiklų pasiūlą (edukacinės ir pramoginės išvykos, lektorių atvykimas į globos įstaigą, meno kolektyvų pasitelkimas organizuojant šventes ir pan.)

10. PASLAUGŲ GAVĖJŲ IR SUINTERESUOTŲJŲ ŠALIŲ PASITENKINIMO REZULTATAI

45 KRITERIJUS	Socialinių paslaugų teikėjas matuoja paslaugų gavėjų ir visų suinteresuotųjų šalių pasitenkinimą remdamasis vidaus ir (arba) išorės vertinimu.
70 RODIKLIS	Darbuotojų pasitenkinimo darbu palyginimas procentine išraiška 2021-2023 metais.



*Atsižvelgiant į tai, jog 2021 metais pasikeitė apklausos duomenų rinkimo būdas iš apklausos raštu į apklausą Google Forms aplinkoje, reikalingos apklausos dalyvių imties rezultatų surinkimas užsitęsė ir analizė buvo atlikta tik 2022 metų II pusmetį, dėl to 2022 metais daugiau darbuotojų apklausų vykdyta nebuvo. Rezultatai už 2023 metus lyginami su 2021 m. rezultatais.

** Darbuotojų pasitenkinimo darbu apklausos anketą sudaro 35 klausimai, dėl šios priežasties pristatant rezultatus atrinkti 10 reprezentatyviausiai darbuotojų pasitenkinimą darbu atspindinčių klausimų, su pilnais apklausos rezultatais galima susipažinti įstaigoje.

Rezultatų paaiškinimas:

Diagramoje matyti, kad 2023 m. apklausos rezultatai yra geresni negu 2021 metais. 2023 m. didesnė dalis darbuotojų sutiko su teiginiu, kad jiems aiškūs darbo vertinimo kriterijai, beveik 10 % daugiau darbuotojų teigė galintys pasikalbėti su įstaigos vadovu apie neraminančius dalykus, 14 % daugiau darbuotojų teigė besijaučiantys svarbūs organizacijoje. Pusė globos namų darbuotojų yra visiškai patenkinti darbu organizacijoje.

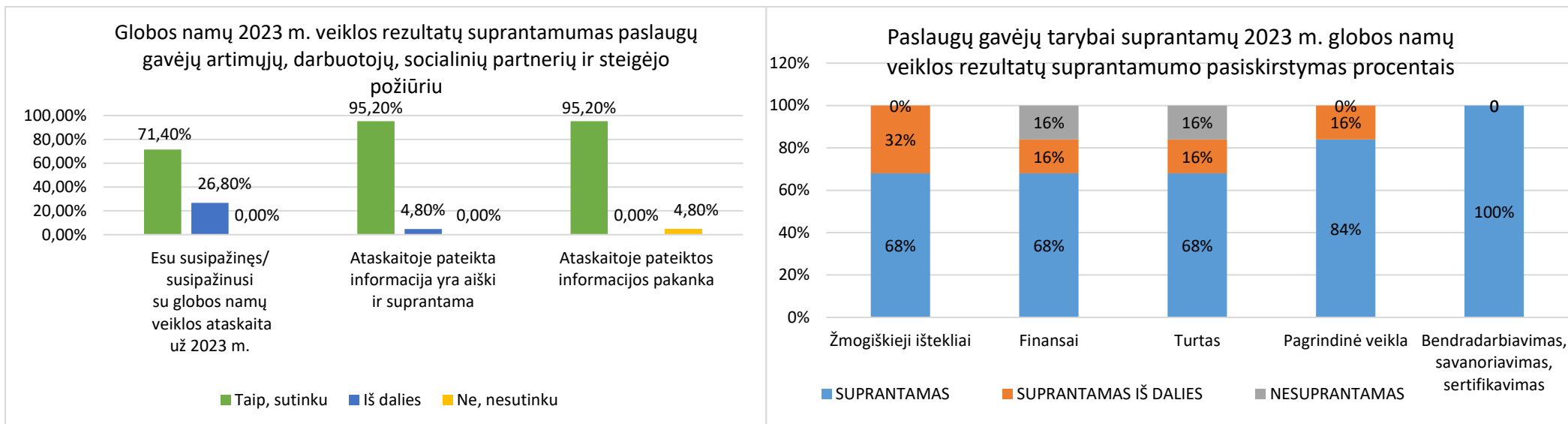
Tobulinimo veiksmai:

- Atkreipti dėmesį į pasitenkinimo darbo kriterijus arba teiginius, kuriems pritarė mažiausia dalis darbuotojų – „mano pastangos būna pastebėtos ir įvertintos“; „darbai planuojami ir vykdomi nuosekliai“. Siekiant pagerinti šiuos rodiklius ir komunikaciją, peržvelgti esamą globos namų padalinių pasitarimų, susirinkimų, „penkiaminučių“ struktūrą ir optimizuoti šiuos procesus, fokusuojantis į darbų planavimo, darbų vykdymo, informacijos perdavimo tarp kolegų ir tarp padalinių etapus. Įvertinant tai, kad darbuotojų pastangoms užfiksuoti ir įvertinti skirta darbuotojų veiklos vertinimo sistema, pakartotinai su ja susipažinti ir plačiau paanalizuoti skyriuose. Tęsti tradiciją, kai direktorė kas mėnesinio susirinkimo metu pamini ir padėkoja darbuotojams, per mėnesį įgyvendinusiems svarbesnius darbus, idėjas, projektus, renginius.

11. PASLAUGŲ GAVĖJŲ, PERSONALO IR KITŲ SUINTERESUOTŲ ŠALIŲ VEIKLOS REZULTATŲ SUPRANTAMUMO REZULTATAI

46 KRITERIJUS	Socialinių paslaugų teikėjas teikia prieinamą, lengvai suprantamą informaciją apie užfiksuotus rezultatus, įskaitant apklausų rezultatus.
RODIKLIAI	Globos namų 2023 m. veiklos rezultatų suprantamumas paslaugų gavėjų artimųjų, darbuotojų, socialinių partnerių ir steigėjo požiūriu.
	Globos namų 2023 m. veiklos rezultatų suprantamumas paslaugų gavėjų požiūriu.

Rezultatų paaiškinimas.



Rezultatams gauti naudota VŠĮ Kauno Panemunės socialinės globos namų 2023 metų veiklos ataskaita, kurią sudaro šios pagrindinės dalys: žmogiškieji ištekliai, finansai, turtas, pagrindinė veikla, bendradarbiavimas, savanoriavimas, sertifikavimas.

Globos namų darbuotojams veiklos ataskaita buvo pristatyta susirinkimo metu, paslaugų gavėjų artimiesiems, socialiniams partneriams, steigėjo Kauno miesto savivaldybės atstovui elektroniniu paštu buvo išsiųsti laiškai su nuoroda į veiklos ataskaitą. Visos šios suinteresuotosios šalys dalyvavo elektroninėje apklausoje apie veiklos ataskaitoje pateiktų rezultatų suprantamumą. Apklausos dalyviai procentinėmis dalimis pasiskirstė taip: 52,4 % darbuotojų, 33,3 % paslaugų gavėjų artimųjų, 9,5 % sudarė socialiniai partneriai, 4,8 % - steigėjo atstovas. Diagramoje matyti, kad 95 % apklausos dalyvių 2023 m. globos namų veiklos ataskaitoje pateikta informacija atrodė aiški, suprantama, pakankama. Siekiant veiklos rezultatus suinteresuotoms šalims ateityje pristatyti kuo efektyviau, aiškiau, patogiau, apklausos dalyvių buvo klausama, koku būdu susipažino su 2023 m. veiklos ataskaita (galėjo pažymėti visus tinkančius atsakymus) bei koks būdas būtų patraukliausias susipažinti ateityje:

- ✓ 66,7 % su 2023 m. veiklos ataskaita susipažino interneto svetainėje, 47,6 % dalyvavo gyvame ar nuotoliniame veiklos rezultatų pristatymo susirinkime, 33,3 % apie vykdomas veiklas ir rezultatus sužinojo iš globos namų soc. medijos. Vadinas, dalis apklausos dalyvių su veiklos ataskaita susipažino keletu skirtingų būdų.
- ✓ Analizuojant duomenis, neišryškėjo vieno priimtinausio būdo susipažinti su veiklos rezultatais: 33,3 % pageidautų rezultatus peržvelgti interneto svetainėje, 33,3 % norėtų dalyvauti gyvame ar nuotoliniame susirinkime, 33,3 % būtų patogu su rezultatais patraukliai, trumpai, koncentruotai susipažinti globos namų socialinėje medijoje.

Veiklos rezultatų suprantamumo duomenų paslaugų gavėjų požiūriu rinkimas vyko 2024 m. I ketvirtį, 2023 m. veiklos ataskaitą pristatant globos namų paslaugų gavėjų tarybai. Susitikimo metu tarybos nariai, susipažinę su ataskaitos duomenimis nurodė, ar pateiktas rezultatas kiekvienoje veikloje yra SUPRANTAMAS (aiškiai pateiktas), SUPRANTAMAS IŠ DALIES (kyla klausimų), NESUPRANTAMAS (pateiktas neaiškiai). Diagramoje matyti, kaip pasiskirstė paslaugų gavėjų tarybos narių veiklos ataskaitos rezultatų suprantamumo procentas, kai 100% - rezultatas yra aiškus visiems tarybos nariams. Duomenys rodo, kad aiškiausias veiklos rezultatas pateiktas apie Bendradarbiavimą, savanoriavimą, sertifikavimą. Taip pat pakankamai aiškiai pateikti rezultatai apie Pagrindinę veiklą, net 84% tarybos narių manė, kad rezultatai pateikti suprantamai. Mažiau suprantami rezultatai nurodyti apie Finansus ir Turtą, po 68%. Tačiau didžiąjai daliai suprantami ir šie rezultatai.

Tobulinimo veiksmai.

- Atsižvelgiant į apklausos rezultatus, ateityje tęsti veiklos rezultatų pristatymą iki šiol praktikuotomis kryptimis: susirinkimų metu, skelbiant informaciją įstaigos interneto svetainėje, viešinant veiklą globos namų socialinėje medijoje.
- 2024 m. veiklos ataskaitą pateikti aiškiau suprantamu formatu, skirti daugiau laiko susipažinti ir pateikti siūlymus dėl ataskaitos paslaugų gavėjams formato.
- Į sekantį rezultatų suprantamumą įtraukti ne tik paslaugų gavėjų tarybą, bet ir kitus paslaugų gavėjus.

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.
Rodiklis	Globos namų ir penkių Kauno regiono socialinių paslaugų įstaigų, teikiančių socialines paslaugas požiūrio, įgyvendintų metodų ir rezultatų palyginimas aplinkos pritaikymo paslaugų gavėjo poreikiams; užimtumo organizavimo, metodų; požiūrio į personalą, darbuotojų motyvavimo, komandinio darbo stiprinimo; bendradarbiavimo ir partnerystės srityse.

VšĮ Kauno Panemunės socialinės globos namai 2023 m. dalyvavo BĮ Kauno kartų namų inicijuotame projekte „Metodų dirbtuvės“. Šio projekto metu šešios Kauno regiono socialinių paslaugų įstaigos kvietė vieni kitus į dalykinius susitikimus, dalijosi paslaugų teikimo inovacijomis, lyginosi požiūrius į veiklos organizavimą, efektyvumo didinimą, aplinkos pritaikymą paslaugų gavėjų poreikiams, komandinio darbo stiprinimą, bendradarbiavimą ir partnerystę bei organizavo praktines užimtumo metodų dirbtuves.

Veiklą ir metodus 2023 m. balandžio – lapkričio mėn. pristatė Kauno kartų namų, Kauno Panemunės socialinės globos namų, Čekiškės socialinių paslaugų namų, Jonavos globos namų, Josvainių socialinio ir ugdymo centro bei Šėtos socialinio ir ugdymo centro darbuotojai. Po vizitų darbuotojai dalinosi pastebėta gerąją praktika ir dalinosi įžvalgomis kaip būtų galima ją pritaikyti globos namuose. Atsižvelgiant į paslaugų gavėjų poreikius ir globos namų galimybes pritaikyta geroji praktika pateikta pasilyginimo ir įdiegtų metodų rezultatai apibendrinti pateiktoje lentelėje:

Pasilyginimo sritis	Socialinių paslaugų įstaiga	Praktikoje įdiegti, pritaikyti veiklos organizavimo principai, metodai
Aplinkos pritaikymas paslaugų gavėjų poreikiams	Jonavos globos namai, Josvainių socialinis ir ugdymo centras	Aplankytose įstaigose įrengti relaksacijos kambariai su relaksaciniais krėslais ir sensorine įranga. <i>Globos namuose 2023 m. pabaigoje siekiant paslaugų gavėjų komforto psichologo vedamų užsiėmimų metu buvo įsigyti 4 relaksacijos krėslai. Taip pat pradėtas ir 2024 m. pradžioje baigtas įrengti masažo kambarys su daugiafunkčiu masažiniu krėslu.</i>
Paslaugų gavėjų užimtumo organizavimas ir metodai	Jonavos globos namai	Jonavos globos namuose įgyvendinta profesionali globotinių fotosesija, fotografijų paroda puošia įstaigos erdves. <i>Globos namų 2aukšto fojė pakabinti teminiai foto koliažai. Mes veiklūs; Mūsų išvykos; Mes draugiški; Mūsų Joninės.</i>
	Čekiškės socialinių paslaugų namai	Šių namų darbuotojos pristatė mandalų iš modelino techniką. <i>Globos namų paslaugų gavėjai šią techniką išbandė užsiėmimų metu, darbeliai demonstruojami 2 a. fojė.</i>
	Šėtos socialinis ir ugdymo centras	Šėtoje buvo pristatyta ir dalyvių praktiškai išmėginta keramika – kūrėme molio angelus, dekoravome norimais simboliais, formomis, faktūromis. <i>Globos namų paslaugų gavėjai šį užsiėmimą pritaikėme kurdami paukštelius ir improvizuotas gėles iš polimerinio molio, iš gėlių sukurti mini paveikslėliai, kuriuos demonstravome Joninių šventės metu.</i>
Požiūris į personalą, darbuotojų motyvavimo	Jonavos globos namai	Lankydami įstaigose, kalbėjome apie nepinigines darbuotojų motyvavimo formas, kultūrą darbovietėse, bendras personalo tradicijas, šventes. Jonavos globos namų kolektyvas akcentavo Šv. Kalėdų tradicijas –

<p>priemonės, komandinio darbo stiprinimas</p>		<p>darbuotojų susibūrimus, keitimąsi dovanėlėmis, bendras išvykas į kultūrinius renginius.</p> <p><i>Globos namų darbuotojos prisidėjo kuriant ir įgyvendinant globos namų bendruomenės kalėdines tradicijas. Prieš šventes buvo suorganizuotos „Nykštukų dirbtuvėlės“ darbuotojams, susitikimo metu kūrėme nykštukus iš siūlų, klausėmės šventinės muzikos, atsipalaidavome panaudodamos muzikos terapijos elementus. Darbuotojams organizuojamos kassavaitinės relaksacijos, kurias organizuoja psichologė. Darbuotojai kviečiami skirti laiko produktyviam poilsiui pasinaudojant masažiniu krėslu.</i></p>
<p>Bendradarbiavimas ir partnerystė</p>	<p>Visos aplankytos socialinių paslaugų įstaigos</p>	<p>Lankantis aplink Kauną esančiose globos įstaigose, ypač atokesnėse, pastebėta, kad jos glaudžiai bendradarbiauja su vietos ūkiu, verslo atstovais, įvairiomis organizacijomis, iš kurių įvairiomis formomis gauna pagalbą ir paramą.</p> <p><i>Globos namai pasitelkdami Kauno miesto muziejaus Tautinės muzikos skyriaus darbuotojus organizuoja edukacijas; kartu su UAB Abepa įgyvendino masažo kambario idėją; JAV programavimo paslaugų įmonės Devbridge specialistus supažindino paslaugų gavėjus su IT technologijų galimybėmis; Kauno Antano Martinaičio dailės mokyklos mokytojas Tarptautinei Alzheimerio ligos dienai paminėti suorganizuotas „Jausmų pleneras“; įmonę UAB NKT LITHUANIA“ suorganizuota Arbatos magija įkūrėjo, žolininko Ramūno Daugelavičiaus edukacija.</i></p>

Tobulinimo veiksmai:

1. Lankantis Kauno kartų namuose pastebėta, kaip patraukliai ir aiškiai pateiktas gyvenamųjų kambarių žymėjimas gyventojams, naudojant paveikslus ar nuotraukas. Siekiant įgyvendinti gerąją praktiką globos namų Atminties sutrikimų poskyryje atnaujinti gyvenamųjų kambarių žymėjimas, naudojant su Gyventojų taryba aptartus simbolius.
2. Įgyvendinti bendrų erdvių žymėjimą paslaugų gavėjams aiškiais ir suprantamais simboliais.
3. Sumaketuoti ir praktikoje naudoti kalendorių, kuriame pateikta aiškiai išdėstyta kintanti informacija: metų laikas, mėnuo, mėnesio ir savaitės diena, siekiant mažinti nerimą ir įtampą dėl nežinios.

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.
Rodiklis	Dienos socialinės globos centro ir penkių Kauno regiono socialinių paslaugų įstaigų, teikiančių socialines paslaugas senyvo amžiaus asmenims, požiūrio, įgyvendinimo metodų ir rezultatų palyginimas aplinkos pritaikymo paslaugų gavėjo poreikiams; užimtumo organizavimo, metodų; požiūrio į personalą, darbuotojų motyvavimo, komandinio darbo stiprinimo; bendradarbiavimo ir partnerystės srityse.

VšĮ Kauno Panemunės socialinės globos namai 2023 m. įsitraukė į BĮ Kauno kartų namų inicijuotą projektą „Metodų dirbtuvės“, kurio metu kurio metu šešios Kauno regiono socialinių paslaugų įstaigos kvietė vieni kitus į dalykinius susitikimus, dalijosi paslaugų teikimo inovacijomis, lyginosi požiūrius į veiklos organizavimą, efektyvumo didinimą, aplinkos pritaikymą paslaugų gavėjų poreikiams, komandinio darbo stiprinimą, bendradarbiavimą ir partnerystę bei organizavo praktines užimtumo metodų dirbtuves.

Veiklą ir metodus 2023 m. balandžio – lapkričio mėn. pristatė Kauno kartų namų, Kauno Panemunės socialinės globos namų, Čekiškės socialinių paslaugų namų, Jonavos globos namų, Josvainių socialinio ir ugdymo centro bei Šėtos socialinio ir ugdymo centro darbuotojai. Po kiekvieno vizito dienos socialinės globos centre buvo pritaikoma geroji praktika iš aplankytų socialinių paslaugų įstaigų, pasilyginimo ir įdiegtų metodų rezultatai apibendrinti pateiktoje lentelėje:

Pasilyginimo sritis	Socialinių paslaugų įstaiga	Praktikoje įdiegti, pritaikyti veiklos organizavimo principai, metodai
Aplinkos pritaikymas paslaugų gavėjų poreikiams	Jonavos globos namai, Josvainių socialinis ir ugdymo centras	Aplankytose įstaigose įrengti relaksacijos kambariai su relaksaciniais krėslais ir sensorine įranga. <i>Dienos socialinės globos centre 2023 m. apsvaistytas poreikis įsigyti modernius relaksacinius krėslus, 2024 metų pavasarį šie krėslai įsigyti, krėslais naudojama psichologei vedant audiovizualines relaksacijas bei vykdant kitas atpalaiduojančias veiklas.</i>
Paslaugų gavėjų užimtumo organizavimas ir metodai	Jonavos globos namai	Susitikimo metu kalbėtasi apie sociokultūrinės veiklos organizavimą už įstaigos ribų, bendruomenėje. Jonavos globos namų gyventojai yra lydimi ir dalyvauja Jonavos miesto kultūrinuose renginiuose. <i>2023 m. dienos socialinės globos centro lankytojai dalyvavo Kauno bienalės renginyje, skirtame sergantiems demencija. Kauno centriniame pašte vykusio užsiėmimo - pokalbio metu dienos socialinės globos centro lankytojai turėjo galimybę patirti, kalbėti apie šiuolaikinį meną ir jį savaip interpretuoti.</i>
	Jonavos globos namai	Jonavos globos namuose įgyvendinta profesionali globotinių fotosesija, fotografijų paroda puošia įstaigos erdves. <i>Dienos socialinės globos centro ergoterapeutė 2023 spalio mėn. įgyvendino rudeninę, 2024 m. gegužę – pavasario fotosesijas gamtos aplinkoje, fotografijos paskelbtos dienos centro Facebook paskyroje.</i>
	Jonavos globos namai	Jonavos globos namuose buvo pristatyta augalinė technika paveikslėliams ant lino sukurti, pavadinimu „Vasaros žiedai ant lino“. <i>Technika pritaikyta dienos globos centre, sukurti paveikslėliai buvo eksponuojami dienos centro patalpose, techniką pervadinome „ekospauda“.</i>

	Čekiškės socialinių paslaugų namai	Šių namų darbuotojos pristatė mandalų iš modelino techniką. <i>Dienos socialinės globos centre ši technika buvo išmėginta, darbeliai papuošė informacinį stendą.</i>
	Šėtos socialinis ir ugdymo centras	Šėtoje buvo pristatyta ir dalyvių praktiškai išmėginta keramika – kūrėme molio angelus, dekoravome norimais simboliais, formomis, faktūromis. <i>Dienos socialinės globos centre šį užsiėmimą pritaikėme kurdami angelus iš polimerinio molio, šiuos angelus dovanojome įstaigos svečiams, praktikantams, savanoriams kaip suvenyrą prisiminimui.</i>
Požiūris į personalą, darbuotojų motyvavimo priemones, komandinio darbo stiprinimas	Jonavos globos namai	Lankydami įstaigose, kalbėjomės apie nepinigines darbuotojų motyvavimo formas, kultūrą darbovietėse, bendras personalo tradicijas, šventes. Jonavos globos namų kolektyvas akcentavo Šv. Kalėdų tradicijas – darbuotojų susibūrimus, keitimąsi dovanėlėmis, bendras išvykas į kultūrinius renginius. <i>Dienos socialinės globos centro darbuotojos prisidėjo kuriant ir įgyvendinant globos namų bendruomenės kalėdines tradicijas. Prieš šventes buvo suorganizuotos „Nykštukų dirbtuvėlės“ darbuotojams, susitikimo metu kūrėme nykštukus iš siūlų, klausėmės šventinės muzikos, atsipalaidavome panaudodamos muzikos terapijos elementus.</i>
Bendradarbiavimas ir partnerystė	Visos aplankytos socialinių paslaugų įstaigos	Lankantis aplink Kauną esančiose globos įstaigose, ypač atokesnėse, pastebėta, kad jos glaudžiai bendradarbiauja su vietos ūkio, verslo atstovais, įvairiomis organizacijomis, iš kurių įvairiomis formomis gauna pagalbą ir paramą. <i>Dienos socialinės globos centro lankytojai lankėsi Kauno V. Kudirkos viešosios bibliotekos Panemunės padalinyje ir dalyvavo edukacijoje, tęsiamas bendradarbiavimas su netoliese esančio Valakupių reabilitacijos centro Kauno skyriumi, dienos centro lankytojai gavo sveikatinimo ir grožio paslaugas iš netoliese esančių privataus verslo įmonių „Kristalinis Lauras“, „Druskų namai“.</i>

Tobulinimo veiksmai.

→ Kauno Kartų namai baigiamajam metodų dirbtuvių susitikimui suorganizavo žaidimų popietę stalo žaidimų klube. Pastebėta, kad stalo žaidimai su kolegomis kuria atpalaiduojančią, įtraukiančią, azartišką atmosferą, teigiamai veikia nuotaiką, savijautą, padeda trumpam atsitraukti nuo kasdieninės rutinos, darbų, rūpesčių – veikia kaip tam tikra terapija. Gerinti psichosocialinę aplinką bei papildyti darbuotojų atsipalaidavimo technikų „lagaminą“, organizuojant kolektyvo stalo žaidimų turnyrą.

→ Josvainių socialiniame ir ugdymo centre dalyvavome muzikiniame – ritminiame užsiėmime, kuriame panaudojami buityje sutinkami daiktai, užsiėmimas nereikalauja ypatingų priemonių ar specialisto pasiruošimo, užsiėmimas stiprina dėmesio koncentraciją, gerina nuotaiką. Pasiruošti reikalingas priemonės ir užsiėmimą išmėginti su dienos socialinės globos centro paslaugų gavėjais.