

BĮ LIOLIŲ SOCIALINĖS GLOBOS NAMŲ 2020 METŲ VEIKLOS REZULTATAI

1. DARBUOTOJŲ ASMENINIO UGDYMOŠI, NUOLATINIO MOKYMOŠI IR TOBULĖJIMO REZULTATAI

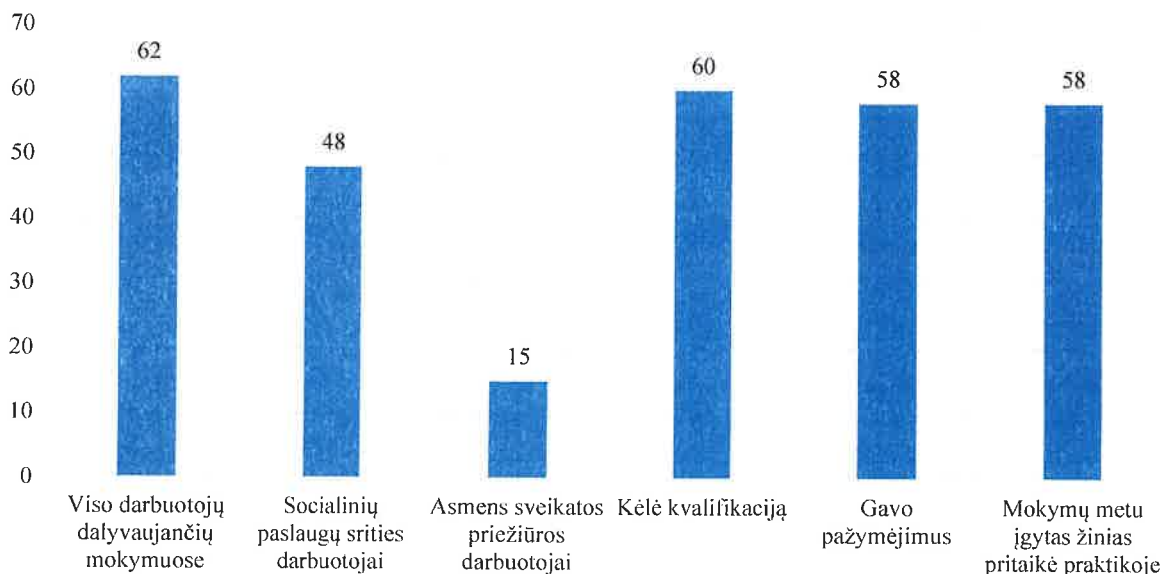
Kriterijus Nr. 9: Darbuotojų mokymosi ir tobulėjimo rezultatai

Tikslas - sudaryti sąlygas ir skatinti darbuotojus įgyti ir plėtoti savo kompetencijas.

Rodikliai:

1. Socialinio darbo ir sveikatos priežiūros specialistų, kėlusių kvalifikaciją ir pritaikiusių žinias ataskaitiniais metais skaičiaus santykis su bendru darbuotojų skaičiumi;
2. Darbuotojų procentas, įgyvendinusių gerinimo iniciatyvas (teigiamus pokyčius);
3. Darbuotojų procentas, pratiškai pritaikiusių kvalifikacijos tobulinimo metu įgytas žinias.
4. Darbuotojų procentas, kurie gavo kvalifikacijos kėlimo formalius pažymėjimus.

2020 m. Liolių socialinės globos namuose iš viso dirbo 48 socialinių paslaugų srities darbuotojai ir 15 asmens sveikatos priežiūros darbuotojų. Iš 62 darbuotojų kėlė kvalifikaciją 60 (96,77 %) ir gavo kvalifikacijos kėlimo formalius pažymėjimus 58 (93,55 %). 58 (93,55 %) darbuotojai mokymų metu įgytas žinias pritaikė praktikoje (žr. 1 pav.).



1 pav. Darbuotojų pasiskirstymas profesinio kvalifikacijos tobulinimo srityse

Per ataskaitinius metus užfiksuotos tokios darbuotojų įgyvendintos gerinimo iniciatyvos kaip: 1) Paslaugų gavėjų įgalinimo metodikos sukūrimas, 2) Užvestas ir pildomas gyventojų/artimųjų pateiktų pasiūlymų susijusių su gyvenimo kokybės gerinimu įstaigoje registracijos žurnalas, 3) Sukurta MS „Excel“ darbaknygė pusiau automatinio paslaugų gavėjų vaistų išrašymo terminų kontrolei, 4) Sukurtas gyvenimo kokybės matavimo mechanizmas, 5) Sukurtas „Kokybės rodikliai“ dokumentas, kuriame pateikiami visi globos namų siekiami rezultatai su nuorodomis į dokumentus, 6) Sukurtos „Messenger“, „Viber“ paskyros gyventojų bendravimui su artimaisiais, 7) Įsigytas aparatas audio knygų klausymui, 8) Sukurtos mobiliojo ryšio paskyros gyventojams ir sėkmingai naudojamos jų sąskaitų papildymui, planų užsakymams ir pan., 9) Padarytos ir pradėtos naudoti

pakeliamos vaistažolinių augalų lysvės, 10) Įsigyta parafino vonelė ir taikytos parafino vonelių procedūros ir kt

Gerinimo iniciatyvos fiksuojamos metodinės veiklos ir kompetencijos tobulinimo rodiklių ataskaitoje. Šią ataskaitą už 2020 m. turėjo užpildyti 9 darbuotojai. Visi užpildė, bet iniciatyvas pateikė 8 iš 9, kas sudaro 88,89 % visų atsakingų darbuotojų.

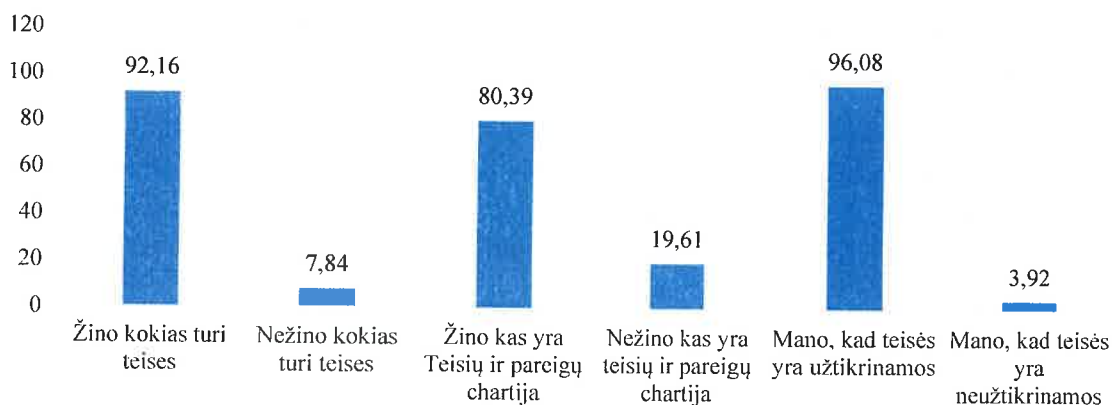
2. PASLAUGŲ GAVĖJŲ TEISIŲ SKATINIMO IR UŽTIKRINIMO REZULTATAI

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

Tikslas Nr. 1 - Didinti paslaugų gavėjų, žinančių savo teises, skaičių.

Rodiklis: paslaugų gavėjų, žinančių savo teises santykis procentais su bendrai dalyvavusiųjų apklausoje paslaugų gavėjų skaičiumi.

Diagrama (žr. 2 pav.) rodo, kas apklausus 51-ą globos namų gyventoją paaiškėjo, kad 47 (92,16 %) gyventojai mano, kad žino kokias turi teises, 41 (80,39 %) iš jų žino kas yra Teisių ir pareigų chartija, 49 (96,08%) mano, kad jų teisės yra užtikrinamos. Atsižvelgiant į tai, kad Globos namų Teisių ir pareigų chartija patvirtinta 2019 m. gruodžio 30 d., galima teigti, kad pasiekti rezultatai yra pakankamai aukšti.



2 pav. Gyventojų pasiskirstymas (procentais) pagal tai ar jie žino kokias turi teises, kas yra Teisių ir pareigų chartija, ar mano, kad jų teisės yra užtikrinamos

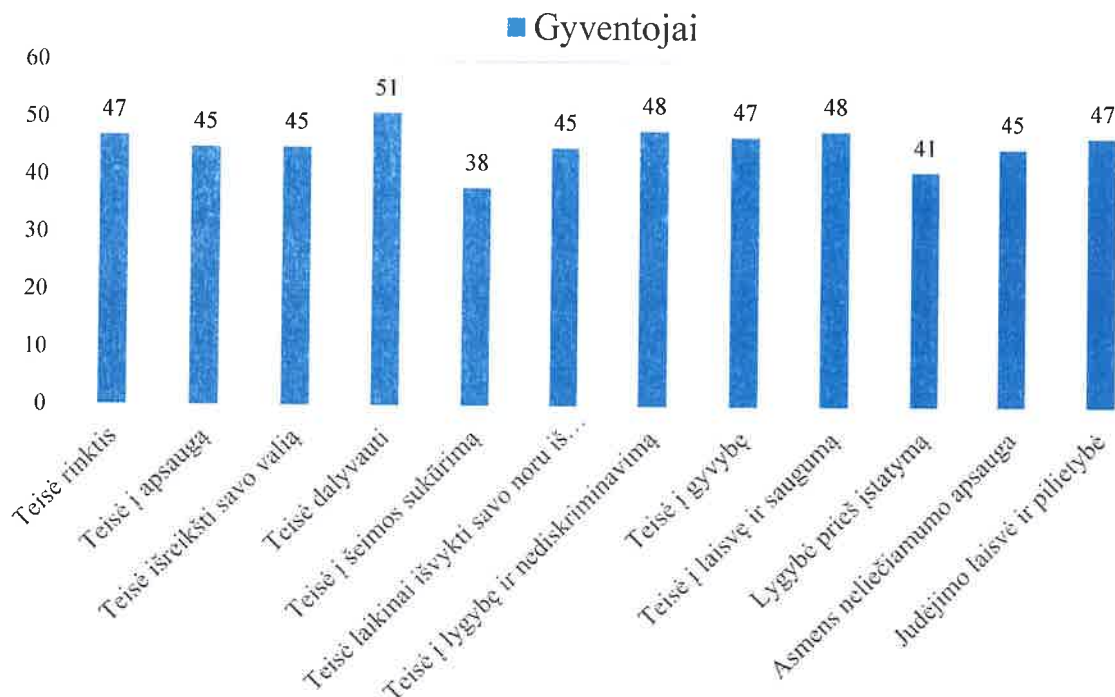
Apklausoje metu išryškėjo, kad kasdieniame gyvenime globos namų gyventojai mano, kad labiausiai yra užtikrinama teisė dalyvauti (100 %), teisė į lygybę ir nediskriminavimą (94,12%), teisė į laisvę ir saugumą (94,12%) ir kt. (žr. 3 pav.). Labai tikėtina, kad teisės į šeimos sukūrimą rezultatai mažiausi dėl to, kad vykdant apklausą senyvo amžiaus žmonės pajuokaudami sakė: „nebe tas amžius...“, „nejuokauk...“ ir panašūs kiti atsakymai. Nors ir buvo jiems pabrėžiama, kad atsiradus santykiams tarp vyro ir moters, abiejų pusių sutikimu Globos įstaiga užtikrintų sąlygas jiems gyventi kartu, tačiau daugeliui vyresnio amžiaus gyventojų nauji santykiai senyvame amžiuje yra „tabu“.

Tikslas Nr. 2 - didinti paslaugų gavėjų, žinančių kur kreiptis dėl pažeistų teisių, skaičių.

Rodiklis. Paslaugų gavėjų pasinaudojusių teise skųstis santykis su bendru paslaugų gavėjų skaičiumi procentais.

Per 2020 m. negautas nei vienas skundas. Greičiausiai taip atsitiko todėl, kad teikiant kompleksinę pagalbą paslaugų gavėjams įstaigos darbuotojai siekia atliepti kiekvieno žmogaus

poreikius ir išskylančios problemos kasdieniniame gyvenime yra sprendžiamos čia ir dabar, todėl paprasčiausiai nebelieka poreikio rašyti skundus.



3 pav. Gyventojų pasiskirstymas pagal tai, kokios teisės užtikrinamos kasdieniniame gyvenime

3. ORGANIZACIJOS PARTNERYSČIŲ TEIKIAMOS NAUDOS REZULTATAI

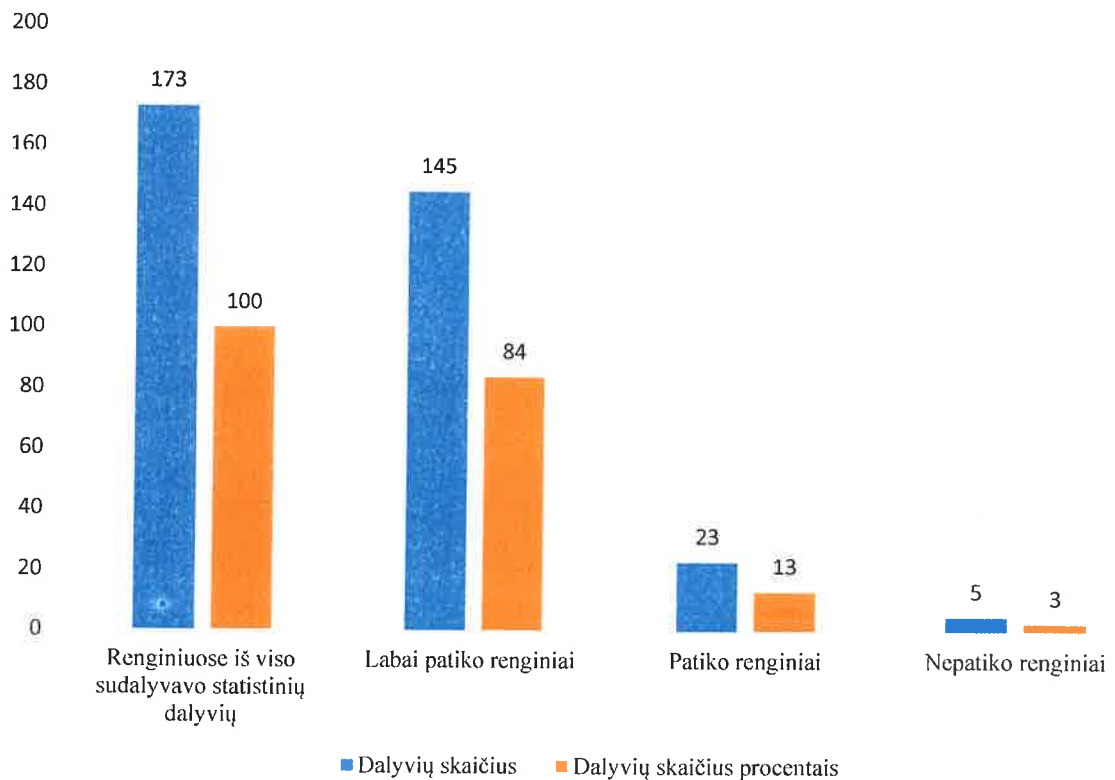
Kriterijus Nr. 25: Organizacijos partnerysčių teikiamos naudos rezultatai

Tikslas - didinti partnerysčių teikiamos naudos rezultatus.

Rodikliai:

1. *Partnerių, suteikusių naudą paslaugų gavėjams arba organizacijai procentas;*
2. *Paslaugų gavėjų, sutaupiusių akinių gamybai dėl partnerystės su Arijumi procentas;*
3. *Paslaugų gavėjų pasitenkinimas dalyvavimu partnerių organizuojamuose renginiuose.*

Per 2020 m. globos namai bendradarbiavo su 18 partnerių. Partneriai teikė naudą globos namų bendruomenei organizuodami renginius gyventojams, nemokamai gamino akinius ir kitais būdais. Iš viso per 2020 m. suteikė naudą globos namams 10 partnerių (55,56 %). Keturiems paslaugų gavėjams reikėjo akinių, kuriuos visiems pagamino nemokamai Globos namų partneris Arijus. Per ataskaitinius metus partneriai suorganizavo arba prisidėjo prie 12 renginių organizavimo. Renginių skaičius nėra didelis dėl paskelbtos pandemijos Lietuvoje ir karantino, nes siekiant išvengti susirgimų koronavirusu karantinų metu buvo visiškai draudžiami bet kokie gyvi kontaktai su ne įstaigoje dirbančiais asmenimis. Visuose renginiuose sudalyvavo 173 statistiniai dalyviai (žr. 4 pav.), iš kurių 145-iems (83,82 %) renginiai labai patiko, 23-ims (13,3 %) patiko ir 5-iems (2,9 %) dalyviams nepatiko. Galima teigti, kad iš viso renginiai patiko 168-iems (97,11 %) dalyviams.



4 pav. Gyventojų pasiskirstymas pagal tai, ar patiko renginiai

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

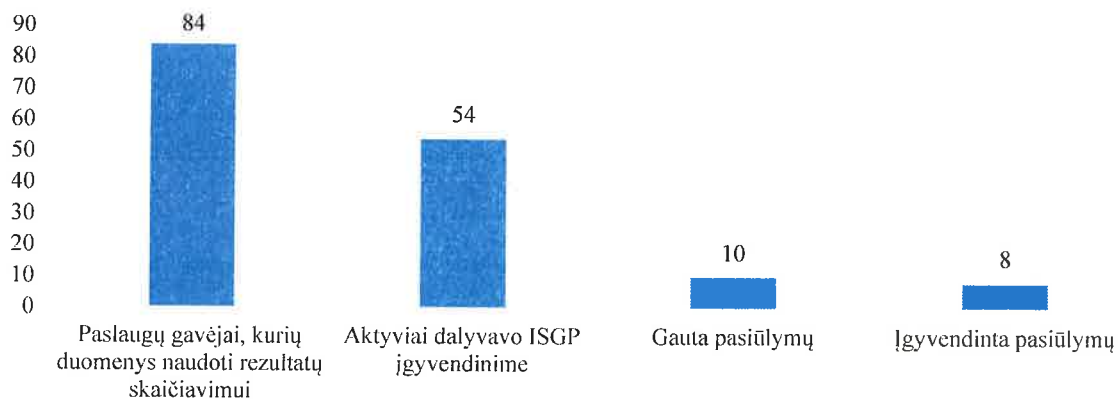
Kriterijus Nr. 27: Paslaugų gavėjų dalyvavimo metiniai rezultatai

Tikslas - įtraukti paslaugų gavėjus į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą.

Rodikliai:

1. *Paslaugų gavėjų procentinė išraiška, kurie buvo įtraukti į individualių planų įgyvendinimą;*
2. *Įgyvendintų paslaugų gavėjų/artimųjų pasiūlymų per metus skaičiaus santykis su visų pateiktų pasiūlymų skaičiumi ataskaitiniais metais.*

Siekiant pamatuoti ar paslaugų gavėjai įsitraukė į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą, socialiniai darbuotojai fiksavo kiek paslaugų gavėjų per metus aktyviai dalyvavo ISGP įgyvendinime (žr. 5 pav.). Susumavus rezultatus išsiaiškinta, kad iš viso aktyviai dalyvavo ISGP įgyvendinime 62 paslaugų gavėjai, kurie sudaro 73,81 % visų paslaugų gavėjų, kurių pasiekti rezultatai matuojami. Rezultatai galėjo būti didesni, bet kai kurie paslaugų gavėjai buvo išsikėlę asmeninius tikslus susijusius su išvykomis ar kitomis veiklomis už įstaigos ribų, kurios negalėjo būti įvykdytos dėl koronaviruso pandemijos ir labai sumažino motyvaciją asmeninių tikslų siekimui ir ISGP įgyvendinimui. Gautus rezultatus taip pat įtakėjo pablogėjusi paslaugų gavėjų sveikatos būklė.



5 pav. Paslaugų gavėjų pasiskirstymas dalyvaujant ISGP įgyvendinime ir pateiktų pasiūlymų įgyvendinimas

Dar vienas rodiklis, siekiant įtraukti paslaugų gavėjus į paslaugų planavimą teikimą ir vertinimą yra įgyvendintų paslaugų gavėjų/artimųjų pasiūlymų per metus skaičiaus santykis su visų pateiktų pasiūlymų skaičiumi. Per ataskaitinius metus iš viso gauta 10 pasiūlymų, tokių kaip pakabinti pašto dėžutę prie II Globos namų korpuso, įrengti sveikatingumo takelį, įrengti pavėsinę, papuošti kiemą Kalėdų proga, pastatyti lauko suolus sode ir pan. Peržiūrėjus duomenis galima teigti, kad 8 iš 10 (80 %) pasiūlymų įgyvendinta.

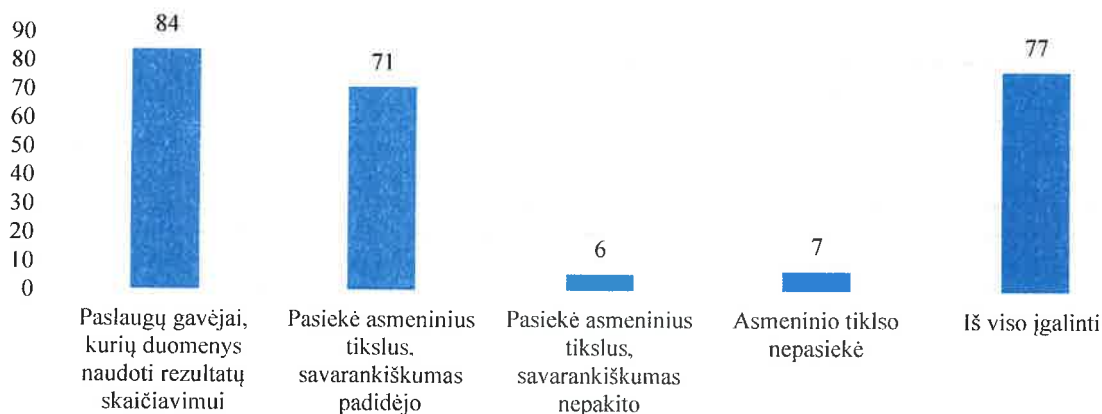
5. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮGALINIMO REZULTATAI

Kriterijus Nr. 29: Paslaugų gavėjų įgalinimo rezultatai

Tikslas – įgalinti paslaugų gavėjus.

Rodiklis: paslaugų gavėjų, kurie pasiekė savo asmeninius tikslus, išlaikė ar pakėlė savarankiškumo lygį skaičius procentais.

Skaičiuojami 84-ių paslaugų gavėjų gauti rezultatai (žr. 6 pav.). Per 2020 m. 71 (84,52 %) paslaugų gavėjas pasiekė savo asmeninius tikslus ir jų savarankiškumas padidėjo, o 6 (7,14 %) paslaugų gavėjai pasiekė savo asmeninius tikslus, tačiau jų savarankiškumas liko toks pat. 7 (8,33 %) paslaugų gavėjai asmeninio tikslo neįgyvendino. Pagal Globos namuose patvirtintą tvarką įgalintais asmenimis laikomi paslaugų gavėjai, kurių savarankiškumas padidėjo ir kurių savarankiškumas liko toks pat, vadinasi per 2020 m iš viso įgalinti 77 (91,66 %) paslaugų gavėjai.



6 pav. Paslaugų gavėjų pasiskirstymas pagal įgalinimo rezultatus

6. PASLAUGŲ GAVĖJŲ GYVENIMO KOKYBĖS GERINIMO REZULTATAI

Kriterijus Nr. 32: Paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės gerinimo rezultatai

Tikslas - kelti paslaugų gavėjų pasitenkinimą gyvenimo kokybe Globos namuose.

Rodiklis: *paslaugų gavėjų patenkintų gyvenimo kokybe įstaigoje procentas.*

Atlikus paslaugų gavėjų apklausą ir paklausus ar jų gyvenimo kokybė per pastaruosius metus pagerėjo, 48 (94,12 %) paslaugų gavėjai atsakė teigiamai ir 3 (5,88 %) paslaugų gavėjai atsakė neigiamai. Galima teigti, kad paslaugų gavėjai yra patenkinti gyvenimo kokybe, remiantis ataskaitinių metų rezultatais. Pagerėjusią gyvenimo kokybę taip pat indikuoja ir pasiekti gyvenimo kokybės rezultatai matuojami per poreikių ir galimybių vertinimus aprašomi „Teikiamų paslaugų nauda paslaugų gavėjams“ skiltyje (žr. 7 pav.).

7. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮTRAUKIMO Į ISGP RENGIMĄ REZULTATAI

Kriterijus Nr. 35: Paslaugų gavėjų įtraukimo į Individualių planų rengimą rezultatai

Tikslas - užtikrinti, kad paslaugų gavėjai pagal galimybes būtų įtraukiami į ISGP rengimą.

Rodiklis: *paslaugų gavėjų, kurie savarankiškai suformulavo savo asmeninius tikslus patys santykis su bendru paslaugų gavėjų skaičiumi per metus.*

Rezultatų skaičiavimui naudojami 84-ių Globos namų gyventojų užfiksuoti pasiekimai. Remiantis socialinių darbuotojų teikiamų paslaugų registruose užfiksuotais duomenimis 62 (73,81 %) paslaugų gavėjai išsikėlė asmeninius tikslus patys, o 22 (26,2%) paslaugų gavėjai pasirinko asmeninį tikslą iš kelių siūlomų. Nors ISGP yra sudaromas komandinio darbo principus, labai didelis dėmesys skiriamas pačio gyventojų nuomonei ir poreikiams, siekiama, kad kuo daugiau pageidavimų, pastebėjimų ar kitos su ISGP rengimu ir peržiūra susijusios informacijos pateiktų paslaugų gavėjas.

8. PASLAUGŲ TEIKIMO TĖSTINUMO REZULTATAI

Kriterijus Nr. 36: Įvertinimo rezultatai: kokia apimtimi organizacija užtikrina paslaugų teikimo tęstinumą?

Tikslas - užtikrinti paslaugų teikimo tęstinumą paslaugų gavėjams.

Rodiklis: *paslaugų gavėjų, kurie buvo išvykę iš globos įstaigos ir gavo socialines paslaugas santykis su bendru išvykusių iš įstaigos paslaugų gavėjų skaičiumi procentais*

Paslaugų teikimo tęstinumui matuoti, socialiniai darbuotojai fiksuoja savo suteiktas paslaugas gyventojams, kuriems sustabdytos arba nutrauktos paslaugos, arba gyventojui besigydant sveikatos priežiūros įstaigoje. Per 2020 m. socialinių darbuotojų registruose užfiksuoti 42 paslaugų gavėjų išvykimai už įstaigos ribų, kuomet paslaugos jiems buvo sustabdomos. Atlikus socialinių darbuotojų teikiamų paslaugų registrų analizę paaiškėjo, kad jie suteikė paslaugas išvykusiems paslaugų gavėjams 37 (88,1%) kartus. Galime teigti, kad nepaisant to ar Globos namų gyventojas yra įstaigoje ar jis yra išvykęs, siekiama neprarasti ryšio, palaikyti, pasidomėti kaip jam sekasi ar suteikti kitą reikalingą pagalbą ir taip užtikrinti teikiamų paslaugų tęstinumą.

9. TEIKIAMŲ PASLAUGŲ NAUDOS PASLAUGŲ GAVĖJAMS REZULTATAI

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

Tikslas Nr. 1 - gerinti paslaugų gavėjų gyvenimo kokybę.

Rodiklis: paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės pagerėjimas po ISGP peržiūros, vadovaujantis poreikių ir galimybių vertinimu.

Tikslas Nr. 2 - didinti teikiamų paslaugų naudą paslaugų gavėjams.

Rodiklis: Paslaugų gavėjų skaičius, kurių gyvenimo kokybė pagerėjo.

Paslaugų gavėjų gyvenimo kokybė matuojama remiantis įstaigos direktoriaus patvirtintu poreikių ir galimybių vertinimu. Įvertinus asmens tobulėjimo/savarankiškumo, socialinio aktyvumo ir pagrindines asmens gerovės sritis yra išvedamas asmens gyvenimo kokybės procentas. Per 2020 m. gyvenimo kokybė pagerėjo 77- iems (91,67 %) paslaugų gavėjams (žr. 7 pav.), išliko nepakitusi 4-iems (4,76 %), o sumažėjo 3-ims (3,57 %) paslaugų gavėjams. Gauti rezultatai išties džiugina, nes yra gana aukšti. Tokius rezultatus galėjo įtakoti ir ženkliai pagerėjusios gyvenimo sąlygos globos namuose, nes 2019 m. atlikta II korp. pastato renovacija, o I korp. atlikti rekonstrukcijos darbai, kurių metu buvo rekonstruotas visas I a. ir rūšys ir pastatytas visas II a. Iš esmės visi Globos namų gyventojai gyvenantys Lioliuose gyvena naujai sutvarkytose patalpose, pritaikytose neįgaliesiems. Prie gyvenimo kokybės gerinimo, labai prisidėjo ir visas socialines ir sveikatos priežiūros paslaugas teikiantis personalas, nes visi darbuotojai komandinio darbo principu teikė paslaugas paslaugų gavėjams ir siekė kuo aukštesnės gyvenimo kokybės.



7 pav. Paslaugų gavėjų pasiskirstymas pagal gyvenimo kokybės gerėjimą

Individualiu požiūriu gyvenimo kokybės pagerėjimui galime pateikti porą pavyzdžių (žr. lentelė Nr.1 ir lentelė Nr.2).

Lentelė Nr.1 „X“ gyventojų gyvenimo kokybės pokyčio apžvalga.

Gyventojas	Poreikių ir galimybių vertinimo rezultatai sudarant ISGP	Poreikių ir galimybių vertinimo rezultatai po ISGP įgyvendinimo
Gyventojas „X“	1) Socialiniai ryšiai gana tvirti, bet reikalinga darbuotojo pagalba susisiekiant su artimaisiais, draugais.	1) Savarankiškai palaiko ryšius su savo artimaisiais, draugais, adekvačiai reaguoja į bendravimą su jais. Socialiniai ryšiai labai tvirti, pagalba nereikalinga. 2) Skatinamas dažniausiai dalyvauja globos namų bendruomenės veiklose.

	<p>2) Skatinamas retai dalyvauja globos namų bendruomenės veiklose.</p> <p>3) Retai skaito laikraščius, žiūri žinias, peržvelgia naujienas laikraščiuose, mažai domisi vykdomais renginiais, politiniu gyvenimu.</p> <p>4) Gyventojas juda sunkiai ir su TTP.</p> <p>5) Iš dalies apsirengia ir nusirengia, rūpinasi rūbų švara.</p> <p>6) Reikalinga pagalba atliekant namų ruošos darbus, mažai ką gali ar geba pasidaryti pats.</p>	<p>3) Dažnai peržiūri aktualijas ir skaito laikraščius ar žiūri žinias. Stengiasi kuo dažniau domėtis vykdomais renginiais, politiniu gyvenimu.</p> <p>4) Kūno struktūros ir kūno funkcijų sutrikimai kompensuojami techninės pagalbos priemonėmis (TTP).</p> <p>5) Savarankiškai apsirengia ir nusirengia.</p> <p>6) Gali atlikti lengvus namų ruošos darbus (pasikloti lovą, išsiplauti indus ir pan.). Sudėtinga susiplanuoti darbus.</p>
--	--	--

Peržiūrėjus poreikių ir galimybių vertinimų rezultatus sudarant ISGP ir po ISGP įgyvendinimo matomas „X“ gyventojų gyvenimo kokybės (savarankiškumo) padidėjimas asmens tobulėjimo ir savarankiškumo (tarpasmeninių santykių), socialinio aktyvumo (dalyvavimo savo bendruomenės veikloje, domėjimosi visuomeniniu gyvenimu) ir fizinės gerovės (judėjimo, apsirengimo, tvarkymosi buityje) srityse. Tokie rezultatai pasiekti dėl to, kad visa darbuotojų komanda teikiant kompleksines paslaugas yra orientuota į paslaugų gavėjų savarankiškumo skatinimą ir gyvenimo kokybės gerinimą, kuris yra vienas iš pagrindinių įstaigos tikslų.

Lentelė Nr.2 „Y“ gyventojų gyvenimo kokybės pokyčio apžvalga.

Gyventojas	Poreikių ir galimybių vertinimo rezultatai sudarant ISGP	Poreikių ir galimybių vertinimo rezultatai po ISGP įgyvendinimo
Gyventojas „Y“	<p>1) Susidariusius konfliktinėms situacijoms reikalinga minimali darbuotojų pagalba konfliktų sprendimui.</p> <p>2) Skatinamas dažniausiai dalyvauja globos namų bendruomenės veiklose.</p> <p>3) Asmuo žino kas yra socialinė atsakomybė, bet gyvena tik dalinai socialiai atsakingą gyvenimą (atliekų nerūšiuoja, bet taupo išteklius).</p> <p>4) Kartais pasireiškia nuotaikų kaita, asmuo iš esmės emociškai stabilus, elgesys dažniausiai adekvatus. Reikalinga minimali pagalba kontroliuojant elgesį ir emocijas.</p>	<p>1) Yra nekonfliktiškas, savarankiškai geba spręsti iškilusius konfliktus su kitais asmenimis.</p> <p>2) Domisi ir noriai dalyvauja globos namų bendruomenės veiklose, susirinkimuose.</p> <p>3) Asmuo žino kas yra socialinė atsakomybė ir stengiasi gyventi atsakingai (rūšiuoja atliekas, taupo elektrą, vandenį, kt.)</p> <p>4) Emociškai stabilus, reta nuotaikų kaita, elgesys adekvatus. Savarankiškai geba kontroliuoti savo elgesį ir emocijas.</p>

Peržiūrėjus „Y“ gyventojų poreikių ir galimybių vertinimo pasiekimus matome, kad asmens gyvenimo kokybė pagerėjo asmens tobulėjimo ir savarankiškumo (gebėjimo spręsti konfliktus), socialinio aktyvumo (dalyvavimo savo bendruomenės veikloje, socialinės atsakomybės suvokimo) ir emocinės gerovės (elgesio ir emocijų) srityse. Apžvelgiant aukščiau aprašytą konkretų gyvenimo

kokybės pokytį akivaizdžiai matomas teikiamų paslaugų rezultatas, individualaus komandinio ir individualaus darbo efektyvumas ir bendras įstaigos požiūris į socialinę atsakomybę. Darbuotojai pakankamai nemažai dalyvauja psichologiniuose mokymuose susijusiose su konfliktų sprendimais, su emocijų ir streso valdymu, kuriuose įgauna žinių ir gali jas perteikti paslaugų gavėjams pamokydami kaip racionaliai spręsti konfliktines situacijas, kaip susitvarkyti su užklupusiomis neigiamomis emocijomis ir pan. Paslaugų gavėjų noras dalyvauti globos namų veiklose skatinamas organizuojant skirtingas užimtumo veiklas, vedant užsiėmimus individualiai. Apibendrinant socialinės atsakomybės suvokimą, matomas stiprus įstaigos vaidmuo ir požiūris į socialiai atsakingą gyvenimą. Globos namuose yra sudarytos sąlygos rūšiuoti atliekas, gyventojai nuolat skatinami rūšiuoti, primenama apie socialinės atsakomybės svarbą individualiai ir organizuojamų susirinkimų metu.

10. PASLAUGŲ GAVĖJŲ IR KITŲ SUINTERESUOTŲ ŠALIŲ PASITENKINIMO REZULTATAI

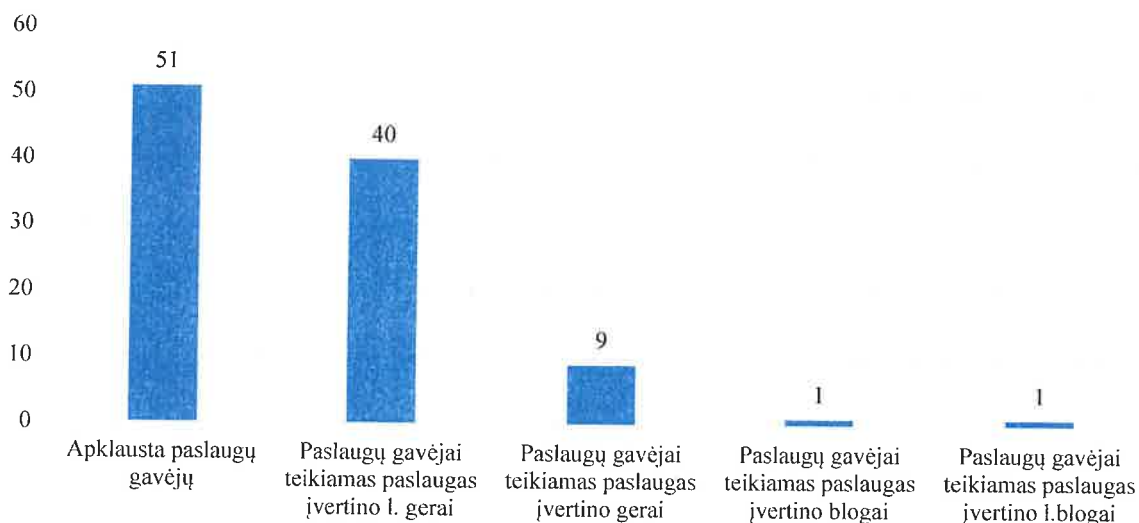
Kriterijus Nr. 45: Rezultatai, rodantys paslaugų gavėjų ir kitų svarbių suinteresuotųjų šalių pasitenkinimą

Tikslas Nr. 1 - kelti paslaugų gavėjų pasitenkinimą gyvenimo kokybe Globos namuose.

Rodiklis: *paslaugų gavėjų patenkintų gyvenimo kokybe įstaigoje procentas.*

Apklausoje metu iš 51 apklausto globos namų gyventojų 40 (78,43%) paslaugų gavėjų globos namų teikiamas paslaugas įvertino labai gerai (žr. 8 pav.) ir 9 (17,65 %) paslaugų gavėjai įvertino gerai. Galima teigti, kad iš viso patenkintų teikiamomis paslaugomis buvo 49 paslaugų gavėjai, kurie sudaro 96,08 % visų apklaustųjų. Gauti rezultatai įrodo, kad Globos namų gyventojai globos namuose jaučiasi gerai ir galima teigti, kad toks teikiamų paslaugų įvertinimas gyventojų akimis parodo, kad paslaugos teikiamos siekiant atliepti kiekvieno asmens poreikius ne tik įstaigos direktoriaus patvirtintuose dokumentuose, bet ir praktikoje, kasdieniniame gyvenime.

Apklausoje vykdymo metu įstaigoje gyveno 90 paslaugų gavėjų, apklausta 51.

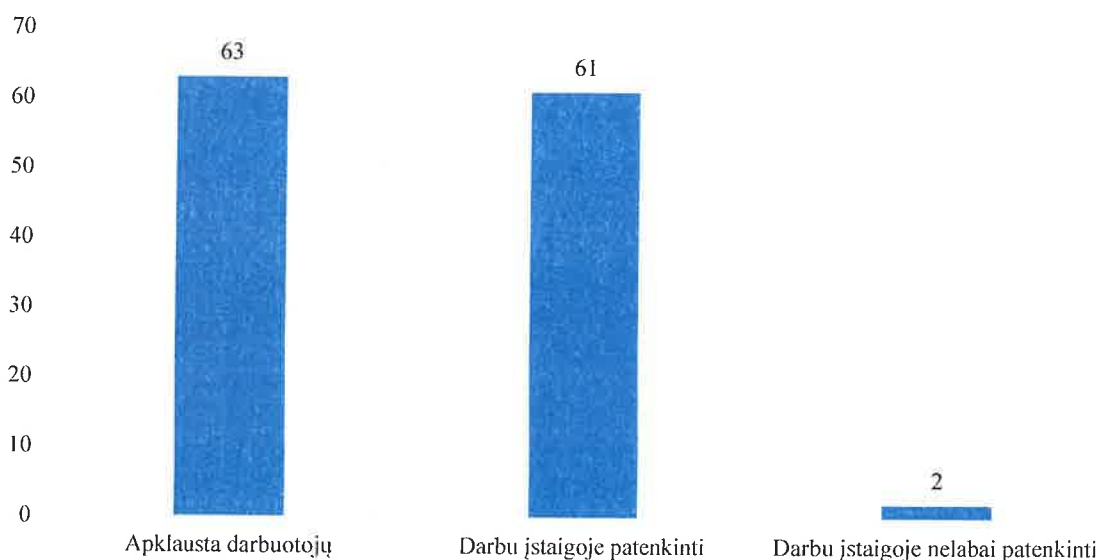


8 pav. Paslaugų gavėjų pasiskirstymas pagal pasitenkinimą gyvenimo kokybe Globos namuose

Tikslas Nr. 2 - didinti darbuotojų pasitenkinimo lygį.

Rodiklis: darbuotojų patenkintų darbu įstaigoje procentas.

Iš viso apklausoje sudalyvavo 63 Globos namų darbuotojai. 61 (96,83 %) darbuotojas nurodė, kad darbu įstaigoje yra patenkintas, 2 (3,17 %) darbuotojai nurodė, kad darbu įstaigoje nelabai patenkinti (žr. 9 pav.). Darbuotojų pasitenkinimas darbu įstaigoje tik įrodo, kad darbuotojų išsaugojimui yra skiriamas didelis dėmesys. Darbuotojų yra tiek kiek priklauso pagal darbo laiko normatyvus, atlyginimai lyginant respublikos mastu yra vieni iš aukščiausių, darbo priemonėmis aprūpinami, sudarytos geros darbo sąlygos, prie kiekvieno individualiai, kiek įmanoma, yra pritaikomas darbo laikas. Apklausos duomenys leidžia teigti, kad darbuotojai įvertina savo darbą ir yra juo patenkinti.



9 pav. Darbuotojų pasiskirstymas pagal pasitenkinimą darbu įstaigoje

Tikslas Nr. 3 - užtikrinti socialinių partnerių ir finansuotojų pasitenkinimo lygį.

Rodiklis: finansuotojų ir socialinių partnerių bendradarbiavimo su globos namais įvertinimas "gerai" arba "l. gerai".

Apklausoje sudalyvavo 15 Globos namų partnerių iš kurių 14 partnerių (93,33 %) bendradarbiavimą su globos namais įvertino labai gerai ir 1 (6,66 %) partneris – gerai (žr. 10 pav.). Galima teigti, kad bendradarbiavimu patenkinti visi globos namų partneriai dalyvavę apklausoje.



10 pav. Partnerių pasiskirstymas pagal pasitenkinimą bendradarbiavimu su Globos namais.

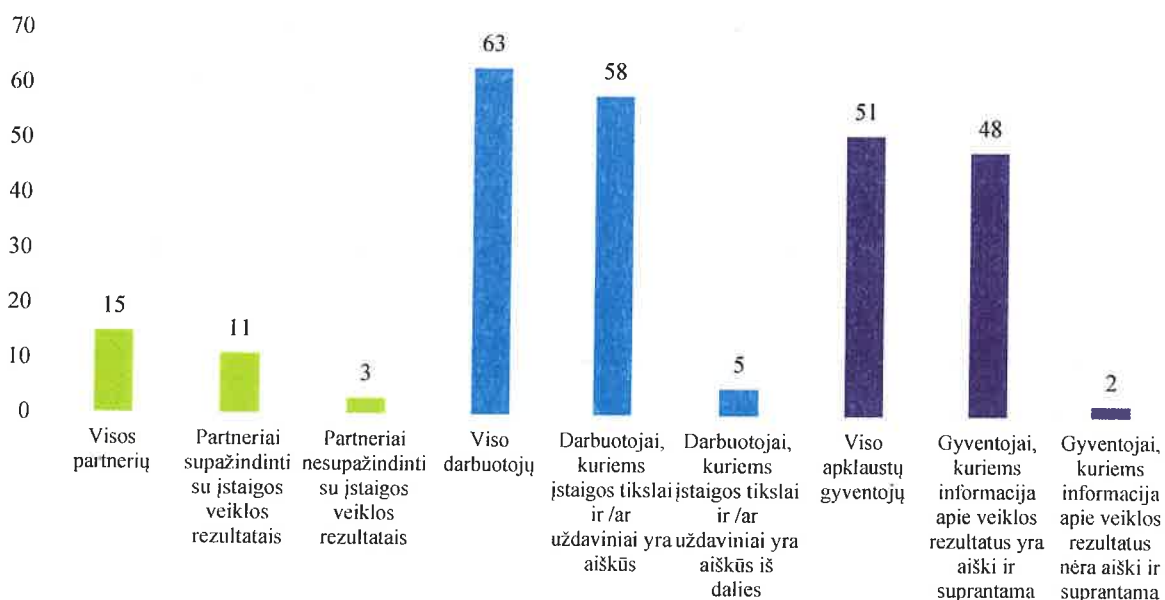
11. ĮVERTINIMO REZULTATAI

Kriterijus Nr. 46: Įvertinimo rezultatai: koku mastu paslaugų gavėjai, personalas ir kitos svarbios suinteresuotosios šalys supranta verslo rezultatus?

Tikslas - suteikti informaciją apie įstaigos veiklos rezultatus paslaugų gavėjams, darbuotojams ir kitoms suinteresuotoms šalims.

Rodiklis: *paslaugų gavėjų/darbuotojų skaičius, kuriems veiklos rezultatai yra žinomi ir yra aiškus santykis su bendru apklaustų paslaugų gavėjų/darbuotojų skaičiumi.*

Atlikus partnerių/finansuotojų, įstaigos darbuotojų ir paslaugų gavėjų apklausas, ir suskaičiavus gautus duomenis paaiškėjo, kad 11 (73,33 %) partnerių atstovų teigia, kad buvo supažindinti su įstaigos veiklos rezultatais, 3 (20 %) iš jų pažymėjo, kad nebuvo ir 1 (6,67%) partnerių atstovas pažymėjo, kad „Nesidomėta“ (žr. 11 pav.). Paklausus darbuotojų ar įstaigos strateginiai arba metiniai tikslai ir/ar uždaviniai yra aiškūs ir įvykdomi, 58 darbuotojai atsakė teigiamai, 5 – „Iš dalies“. Kalbant apie paslaugų gavėjus, atliekant apklausą, paslaugų gavėjų buvo klausiama ar Globos namų teikiama informacija apie veiklos rezultatus yra aiški ir suprantama, 48 (94,12%) gyventojai atsakė teigiamai, 2 (3,92 %) – atsakė neigiamai, 1 (1,96%) atsakė „Kita“. Atsakingi įstaigos darbuotojai organizavo pagal galimybes ir kontaktinius susirinkimus su įstaigos darbuotojais ir paslaugų gavėjais siekiant supažindinti su įstaigos veiklos rezultatais, naujomis tvarkomis ir kita informacija ir nuotolinius susirinkimus ar grupinius nuotolinius pokalbius su darbuotojais, kurių metu buvo pateikiama aktuali informacija, fiksuoti pasiūlymai ir pan. Apibendrinant gautus rezultatus galima teigti, kad 117 (91,41%) visų apklaustųjų žino įstaigos veiklos rezultatus.



11 pav. Suinteresuotų šalių pasiskirstymas pagal tai, ar yra supažindinti su įstaigos veiklos rezultatais

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

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

Tikslas - palyginti globos namų veiklos rezultatų rodiklius su kita socialines globos paslaugas teikiančia įstaiga.

Rodiklis: *paslaugų gavėjų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis rezultatas lygintas su kita socialinės globos paslaugas teikiančia įstaiga*

Liolių socialinės globos namai paslaugų gavėjų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis rezultatus lygino su Šiaulių miesto savivaldybės globos namais. Lyginimosi sritys ir išvados aprašytos lentelėje Nr.3.

Lentelė Nr. 3 Paslaugų gavėjų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis rezultatų lyginimo išvados

Veiklos sritys	BĮ Liolių socialinės globos namai	Šiaulių miesto savivaldybės globos namai	Lyginimosi išvada. Kas įgyvendinta
Paslaugų gavėjų pasitenkinimas gyvenimo kokybe įstaigoje	<p>Apklaustas 51 globos namų gyventojas ir gauti tokie rezultatai: Labai gerai įvertino – 40 gyventojų (78,43 %), gerai – 9 asmenys (17,65 %), blogai – 1 asmuo (1,96 %), l. blogai – 1 asmuo (1,96 %).</p> <p>Galima teigti, kad iš viso patenkintų teikiamomis paslaugomis buvo 49 paslaugų gavėjai, kurie sudaro 96,08 % visų apklaustųjų. Gauti rezultatai įrodo, kad Globos namų gyventojai globos namuose jaučiasi gerai ir galima teigti, kad toks teikiamų paslaugų įvertinimas gyventojų akimis parodo, kad paslaugos teikiamos siekiant atliepti kiekvieno asmens poreikius ne tik įstaigos direktoriaus patvirtintuose dokumentuose, bet ir praktikoje, kasdieniniame gyvenime.</p>	<p>Iš apklausto 51 socialinių paslaugų gavėjo, gauti tokie rezultatai: Labai gerai įvertino - 37 asmenys (73,3 %); gerai - 8 asmenys (16,7 %); vidutiniškai - 6 asmenys (10 %).</p> <p>Socialinių paslaugų gavėjai išskyrė pagrindinius aspektus, kurie turėjo daugiausiai įtakos vertinant teikiamų socialinių paslaugų kokybę:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Socialinių paslaugų gavėjai nesijaučia vieniši; - Įdomios užimtumo veiklos; - Įstaigoje veikianti iškvietimo sistema; - Jaučiasi svarbūs. <p>Šiaulių miesto savivaldybės globos namuose yra skiriamas didelis dėmesys teikiamų socialinių paslaugų kokybės gerinimui. Kiekvienais metais vykdomos socialinių paslaugų gavėjų, jų artimųjų, socialinių partnerių bei darbuotojų apklausos. Remiantis apklausų rezultatais daromos išvados ir rengiamos rekomendacijos, bei priemonės socialinių paslaugų kokybės gerinimui.</p> <p>Atsižvelgiant į socialinių paslaugų gavėjų pateiktas pastabas apklausos metu, galime</p>	<p>Atlikus lyginimą pagal numatytą veiklos sritį galima išskirti 3 pagrindines išvadas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Šiaulių miesto savivaldybės globos namai išskyrė pagrindinius aspektus, kurie turėjo daugiausiai įtakos vertinant teikiamų paslaugų kokybę, todėl Liolių socialinės globos namai nutarė įtraukti į paslaugų gavėjų apklausos anketą klausimą „Kas jūsų nuomone turi daugiausiai įtakos vertinant teikiamų paslaugų kokybę?“, kurio atsakymai leis indikuoti svarbiausius pasitenkinimo gyvenimo kokybe įstaigoje aspektus gyventojų akimis. 2. Abi įstaigos atkreipė dėmesį, kad kiekvienam globos namų paslaugų gavėjui yra sudaromos sąlygos nemokamai gauti individualias psichologo konsultacijas, kas gali turėtų įtakos bendrai asmens psichinės sveikatos būklei. Nutarta ir toliau aktyviai naudotis nemokamomis psichologo teikiamomis paslaugomis.

		<p>teigti, kad paslaugų kokybės gerinimo priemonės veikia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - komandinio darbo (susirinkimų metu) ir bendravimo su socialinių paslaugų gavėjais įgūdžių lavinimas; - socialinės srities darbuotojai, kelia kvalifikaciją ir užimtumo veiklų programose, kuriuose gautas žinias panaudoja darbe su socialinių paslaugų gavėjais; - įstaigoje veikianti iškvietimo sistema, svarbi tiek socialinių paslaugų gavėjams (saugumo jausmas), tiek darbuotojams (galimybė laiku suteikti reikiamą pagalbą); - įstaigoje daug dėmesio skiriama darbuotojų darbo sąlygų gerinimui. Susirinkimų metu ar individualių pokalbių metu, aptariamos jiems kilusios problemos, klausimai. Su kiekvienu darbuotojų metų pabaigoje, aptariama jų profesinė veikla, atliktos pavestos užduotys, rekomenduojamos kvalifikacijos kėlimo kryptys; <p>Socialinių paslaugų gavėjams bei darbuotojams užtikrinama įstaigoje esančio psichologo pagalba.</p>	<p>3. Šiaulių miesto savivaldybės globos namai įvardino, kad teigiamam gyventojų teikiamų paslaugų vertinimui didelę įtaką turi aktyvus laisvalaikio ir užimtumo organizavimas gyventojams, todėl darbuotojai yra siunčiami į mokymus užimtumo organizavimo senyvo amžiaus asmenims tematika. Liolių socialinės globos namuose taip pat yra skiriamas didelis dėmesys užimtumo organizavimui, todėl globos namų darbuotojai bus raginami aktyviau dalyvauti mokymuose, kuriuose gaus žinių apie naujus užimtumo organizavimo metodus.</p>
--	--	---	---