

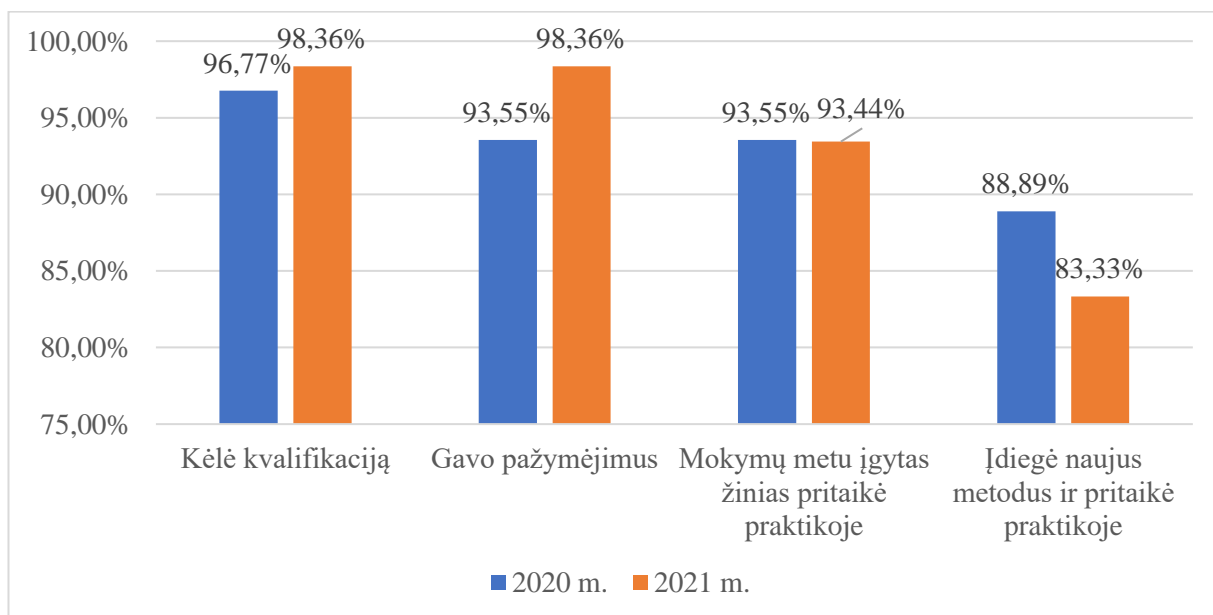
## 1. DARBUOTOJŲ ASMENINIO UGDYMO SI, NUOLATINIO MOKYMO SI IR TOBULĖJIMO REZULTATAI

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, kėlusią 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.



1 pav. Darbuotojų pasiskirstymas profesinio kvalifikacijos tobulinimo srityse

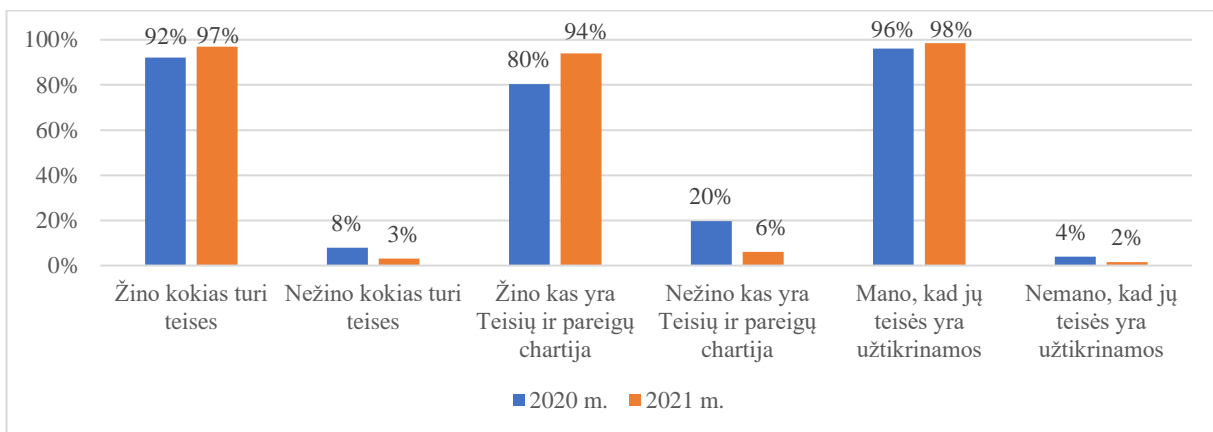
2021 m. Liolių socialinės globos namuose iš viso dirbo 42 socialinių paslaugų srities darbuotojai ir 19 asmens sveikatos priežiūros darbuotojų. Iš viso 2021 m. kėlė kvalifikaciją ir gavo pažymėjimus 98,36 % darbuotojų (žr. 1 pav.). Mokymų metu įgytas žinias pritaikė praktikoje 93,44 % darbuotojų, o įdiegė naujus metodus ir pritaikė praktikoje 83,33 % atsakingų darbuotojų. Lyginant gautus duomenis su 2020 m. nepastebimas reikšmingas pokytis į kurį reiktų atkreipti dėmesį. Detalizuojant per ataskaitinius metus įdiegtus naujus metodus galima įvardinti regos negalę turinčių asmenų aprūpinimą kalbančiomis priemonėmis (termometrais, rankiniais ir pastatomais laikrodžiais, virtuvinėmis svarstyklėmis), kvapų terapijos užsiėmimų vedimą, rankdarbių užsiėmimai naudojant sausą molį, panaudotos įvairios technikos dekoracijų gamybai (kelių tarpusavyje susineriančių detalių sujungimas, plokštumos tekinimas, dekoracijų gamyba iš šieno, modelino panaudojimas vazonėlių ir putplasčio burbulų dekoravimui su formelėmis, gipso ir popieriaus naudojimas, kiaušinių dekoravimas naudojant el. frežą).

## 2. PASLAUGŲ GAVĖJŲ TEISIŲ SKATINIMO IR UŽTIKRINIMO REZULTATAI

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

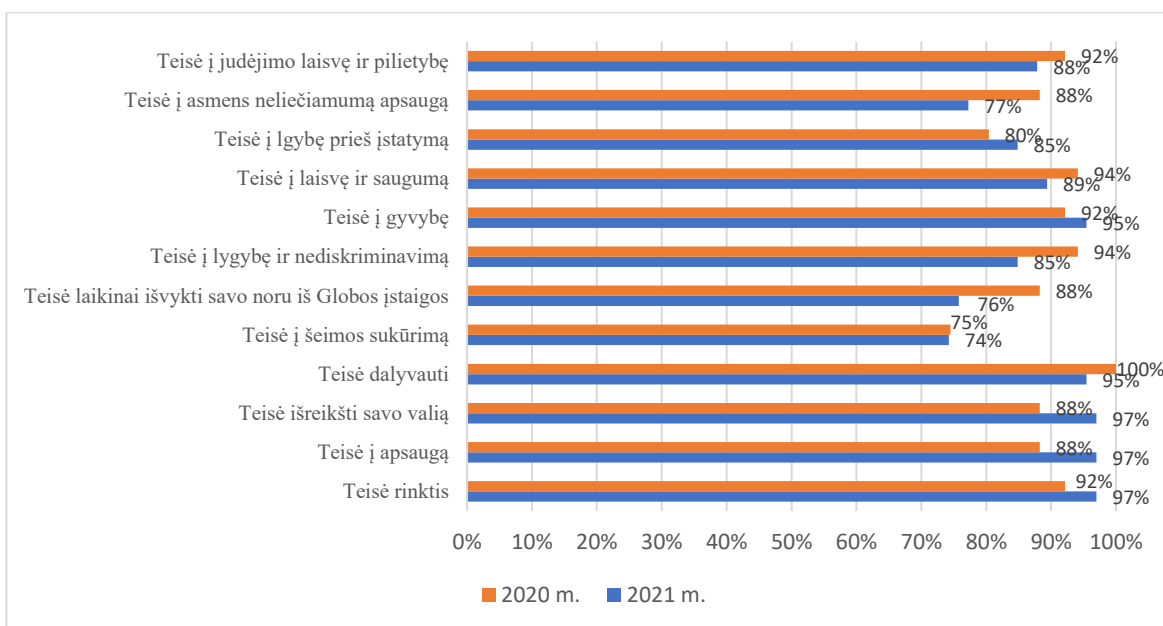
**Tikslas Nr. 1** - Didinti paslaugų gavėjų, žinančių savo teises, skaičių.

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



**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

2021 m. apklausti 66 paslaugų gavėjai, kurių buvo klausiama ar jie žino kokias turi teises, ar žino kas yra Teisių ir pareigų chartija, ar mano, kad jų teisės yra užtikrinamos. Susistemintus gautos apklausos rezultatus matome (žr. 2 pav.), kad 97% paslaugų gavėjų žino, kokias turi teises, 94% - žino kas yra Teisių ir pareigų chartija, o 98% - mano, kad jų teisės yra užtikrinamos. Lyginant gautus rezultatus su 2020 m. matomas teigiamas pokytis visose pozicijose: žinančių savo teises padaugėjo 5%, žinančių Teisių ir pareigų chartiją – 14% ir manančių, kad jų teisės yra užtikrinamos – 2%.



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

Paslaugų gavėjų taip pat buvo klausiama, kokios, jų nuomone, teisės yra užtikrinamos kasdieniniame gyvenime. Keletą gautų rezultatų (žr. 3 pav.) tikslinga paanalizuoti išsamiau. Globos namų gyventojų nuomone, kaip ir 2020 m. taip ir 2021 m. teisė dalyvauti yra užtikrinama 100 %. Iš esmės daugumos teisių užtikrinimo kasdieniniame gyvenime rezultatai yra ženkliai nepakitę per metus, tačiau atkreiptinas dėmesys, kad labiausiai išsiskiria trys pozicijos: „teisė į asmens neliečiamumą ir apsaugą“, „teisė į lygybę ir nediskriminavimą“ ir „teisė laikinai išvykti savo noru iš Globos įstaigos“. Visi gauti rezultatai apie šias 3 teises, labai tikėtina, kad yra nulemti vieno faktoriaus – įstatymų, išleistų dėl koronaviruso plitimo prevencijos. Nemažai gyventojų piktinosi, kai vadovaujantis Sveikatos apsaugos ministro įsakymais (SAM) ir Socialinių paslaugų priežiūros departamento (SPPD) rekomendacijomis, globos namų gyventojai (ir darbuotojai) turėjo būti privalomai testuojami ar neserga koronaviruso liga kas 7-10 dienų, jeigu nesutiko vakcinuotis nuo covid-19 ligos. Galima manyti, kad tai įtakojo teisės į asmens neliečiamumą ir apsaugą apklausos rezultatų sumažėjimą net 11 %. Labai didelė tikimybė, kad manančių gyventojų, jog jų teisė į lygybę ir nediskriminavimą yra užtikrinama sumažėjo 9-iais % todėl, kad Globos namų gyventojai grįžę iš gydymo įstaigos, vykdant SAM įsakymus, turėjo būti privalomai izoliuojami nuo kitų gyventojų 10 d. nuo grįžimo į įstaigą dienos, kai tuo tarpu žmonėms gyvenantiems savo namuose jokie panašūs ribojimai nebuvo taikomi. Trečia teisė - laikinai išvykti savo noru iš globos įstaigos, kurios teisės užtikrinimas, Globos namų gyventojų nuomone, sumažėjo 12 %. Galima manyti, kad tokius rezultatus galėjo įtakoti gyventojų lankymo ribojimai, kuomet vykdant SAM ministro įsakymus ir SPPD rekomendacijas, gyventojų lankymas laikinai buvo uždraustas.

Apibendrinant gautus rezultatus galima teigti, kad beveik visi paslaugų gavėjai žino kokias turi teises ir mano, kad jų teisės yra užtikrinamos. Gauti apklausos duomenys įrodo, kad Globos namų darbuotojai skiria pakankamai laiko paslaugų gavėjų informavimui apie jų teises, todėl 2022 m. galima daugiau dėmesio skirti kitų svarbių sričių tobulinimui, siekiant kuo kokybiškesnių paslaugų suteikimo.

**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 2021 m., kaip ir 2020 m., nei vienas skundas nebuvo gautas. Skundų nebuvimo priežastys, manoma, kad yra tos pačios kaip ir 2020 m. - iškylančios problemos kasdieniniame gyvenime yra sprendžiamos čia ir dabar, todėl paprasčiausiai nebelieka poreikio rašyti skundus.

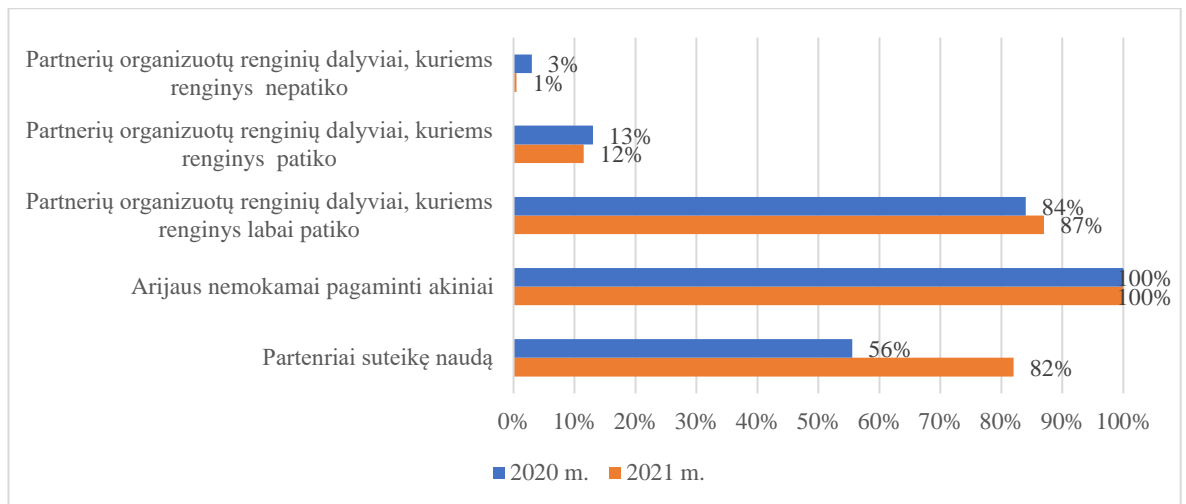
### 3. ORGANIZACIJOS PARTNERYSČIŲ TEIKIAMOS NAUDOS REZULTATAI

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 parterijų organizuojamuose renginiuose.*



**4 pav.** Partnerystės teikiamos naudos rezultatai

Per 2021 m. globos namai aktyviai bendradarbiavo su 17 partnerių. 82 % partnerių (žr. 4 pav.) suteikė naudą Globos namų bendruomenei organizuodami renginius gyventojams, siūsdami sveikinimus, nemokamai gamindami akinius ir kitais būdais. Globos namų partneris Arijus nemokamai pagamino 8 vnt. akinių Globos namų gyventojams. Kiti partneriai per ataskaitinius metus suorganizavo 8 renginius, kuriuose dalyvavo 191 statistinis dalyvis. 87-iems % renginių dalyvių renginiai labai patiko, 12 % - patiko, 1% - nepatiko. Renginių skaičius nėra didelis dėl neatšauktos pandemijos Lietuvoje, nes siekiant išvengti susirgimų koronavirusu buvo visiškai draudžiami bet kokie tiesioginiai kontaktai su ne įstaigoje dirbančiais asmenimis.

Lyginant gautus duomenis su 2020 m. matomas reikšmingas pokytis naudą suteikusių partnerių srityje, manoma, kad įvyko šioks toks lūžis ir „atsisijojo“ partneriai, kurie iš tikrųjų nori bendradarbiauti ir suteikti bei gauti abipusę naudą, todėl partnerių su kuriais yra aktyviai bendraujama skaičius šiek tiek mažesnis, tačiau teikiančių naudą yra ataskaitiniais metais 26-iais % daugiau.

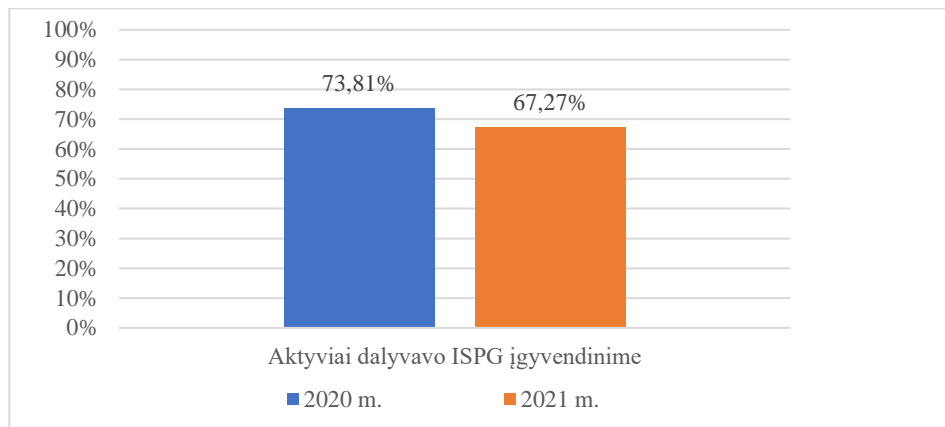
#### **4. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮTRAUKIMO Į PASLAUGŲ PLANAVIMĄ, TEIKIMĄ IR VERTINIMĄ REZULTATAI**

Kriterijus Nr. 27: Paslaugų gavėjų dalyvavimo metiniai rezultatai

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

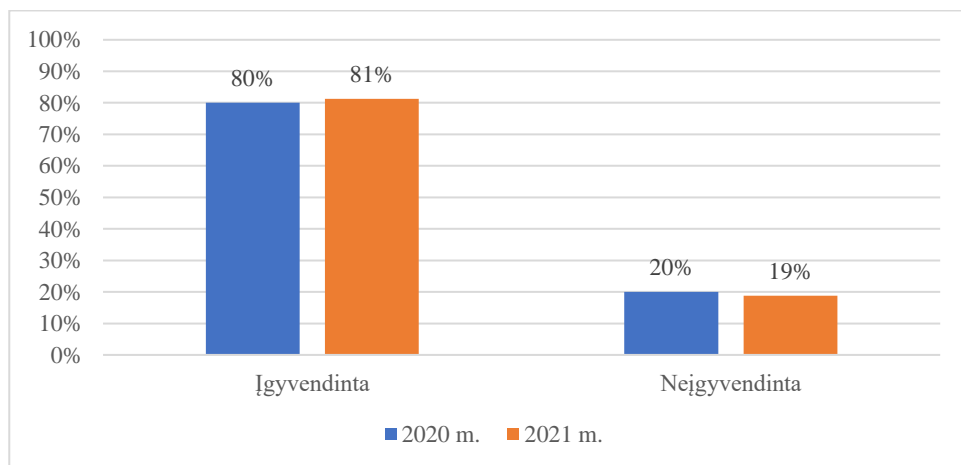
**Rodikliai:**

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



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

2021 m. socialinių darbuotojų duomenimis 67,27 % (žr. 5 pav.) paslaugų gavėjų aktyviai dalyvavo ISGP įgyvendinime ir šitaip buvo įtraukti į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą. Lyginant gautus rezultatus su praėjusiais metais matomas neigiamas 6,5 % pokytis. Rezultatų blogėjimą manoma, kad gali nulempti blogėjanti gyventojų sveikatos būklė. Daugeliui gyventojų yra nemažas iššūkis išsikelti asmeninį tikslą ir jį pasiekti, dar sunkiau prisiminti visą ISGP, kuriame numatytos pagrindinės veiklos sritys ir išsikelti uždaviniai ateinančiais metais, tai ir galėjo lemti gaunamus rezultatus.



**6 pav.** Paslaugų gavėjų pateiktų pasiūlymų įgyvendinimas

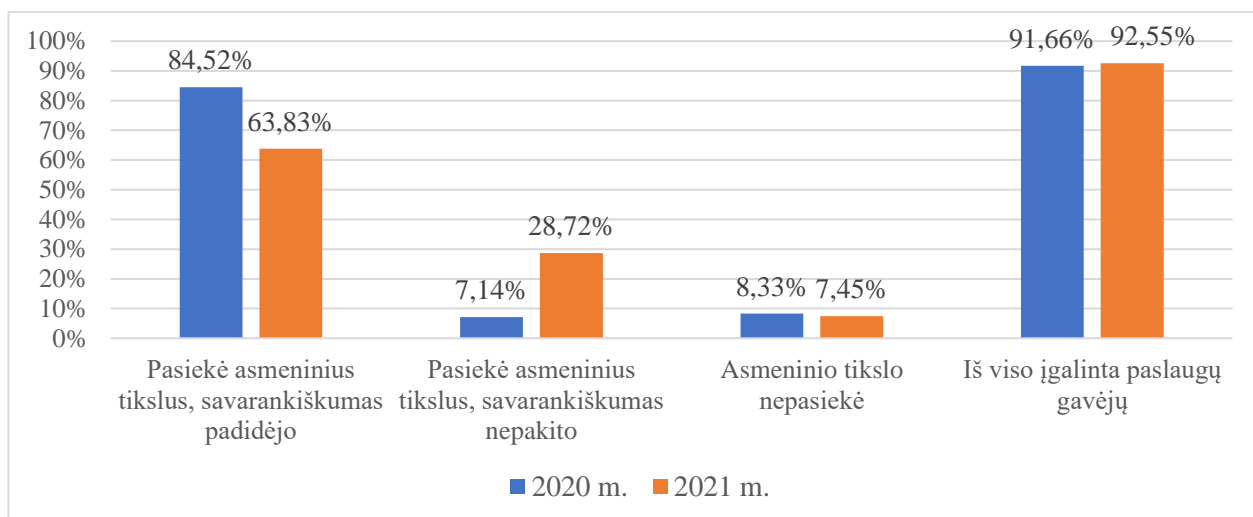
Siekiant įtraukti paslaugų gavėjus į paslaugų planavimą teikimą ir vertinimą yra sudarytos sąlygos kiekvienam norinčiam pateikti pasiūlymus įstaigos veiklos gerinimui. Fiksuojamas pateiktų ir įgyvendintų paslaugų gavėjų/artimųjų pasiūlymų per metus skaičius. 2021 m. iš viso gauti 32 pasiūlymai, 26 iš jų įgyvendinti, 6 – neįgyvendinti dėl objektyvių priežasčių. Lyginant duomenis su 2020 m. akivaizdus padidėjęs paslaugų gavėjų aktyvumas teikiant pasiūlymus, nes 2020 m. buvo gauta tik 10 pasiūlymų, o 2021 m. – 32. Pasiūlymų įgyvendinimas procentaliai iš esmės lieka toks pat 2020 m. ir 2021 m. – 80 proc. (žr. 6 pav.). Iš gautų rezultatų galima daryti išvadą, kad paslaugų gavėjai yra įtraukiami į paslaugų planavimą teikimą ir vertinimą, jie nebijo teikti pasiūlymus, o tuo tarpu įstaiga stengiasi kiek įmanoma visus pasiūlymus įgyvendinti.

## 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.



7 pav. Paslaugų gavėjų pasiskirstymas pagal įgalinimo rezultatus

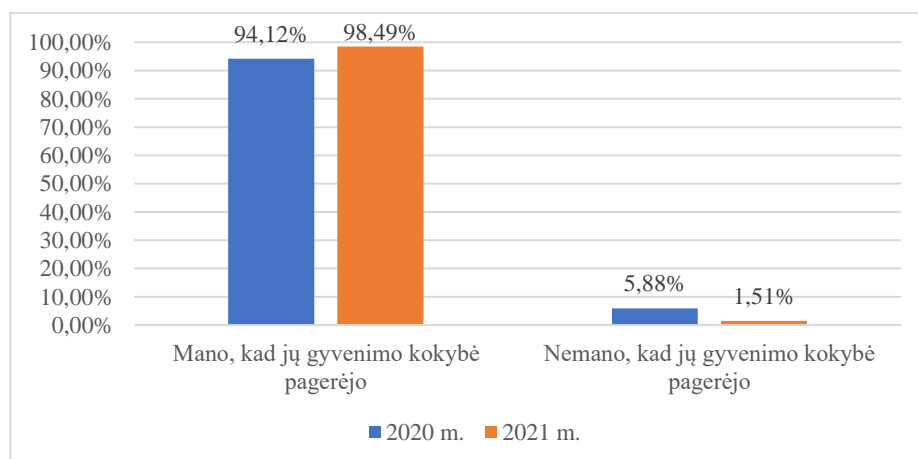
Per 2021 m. 63,83 % paslaugų gavėjų pasiekė asmeninius tikslus ir jų savarankiškumas padidėjo, 28,72 % paslaugų gavėjų pasiekė asmeninius tikslus, tačiau jų savarankiškumas nepakito, vadinasi, vadovaujantis įstaigoje patvirtinta įgalinimo koncepcija, iš viso 92,55 % paslaugų gavėjų yra įgalinti (žr. 7 pav.). Lyginant 2021 m. rezultatus su 2020 m. matomas nežymus teigiamas pokytis.

## 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.



8 pav. Paslaugų gavėjų pasiskirstymas pagal jų nuomonę apie gyvenimo kokybės pagerėjimą

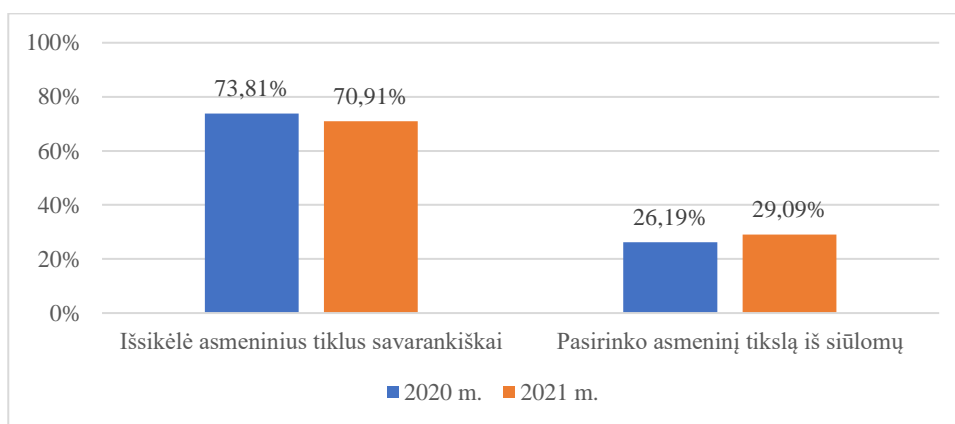
2021 m. atlikus paslaugų gavėjų apklausą ir paklausus ar jų gyvenimo kokybė per pastaruosius metus pagerėjo, 98,49% paslaugų gavėjų atsakė teigiamai ir 1,51% paslaugų gavėjų atsakė neigiamai. Lyginant gautus duomenis su 2020 m. matomas nežymus gautų rezultatų pokytis (žr. 8 pav.) - manančių, kad gyvenimo kokybė pagerėjo išaugo 4,37 %. Galima teigti, kad Globos namų gyventojai ir 2020 m., ir 2021 m. mano, kad gyvenimo kokybė gerėja. Tokius rezultatus galima lemti nuolatinis paslaugų kokybės gerinimas, laiku atliekami patalpų remontai, gyventojų aprūpinimas jiems reikalingais daiktais, kokybiškas specialistų darbas ir pan.

## 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.



9 pav. Paslaugų gavėjų pasiskirstymas pagal asmeninių tikslų išsikėlimo savarankiškumą

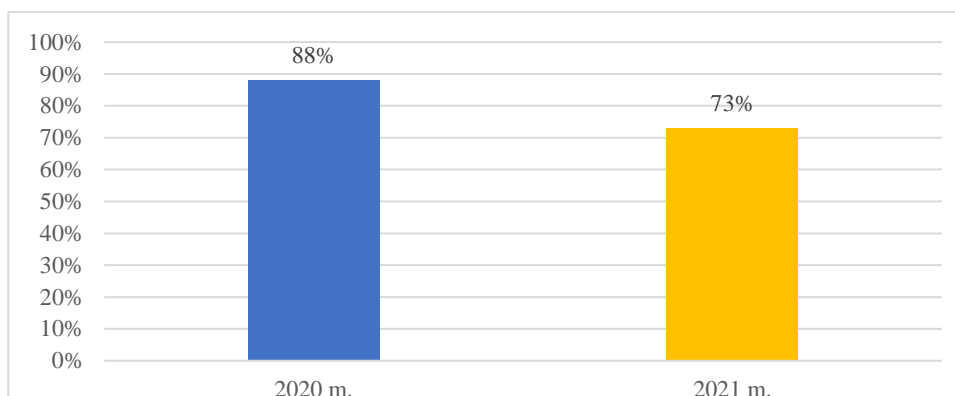
2021 m. skaičiuojami 113 Globos namų gyventojų duomenys. Dėl sunkios sveikatos būklės (sunkios negalios) 58-ių paslaugų gavėjų duomenys rezultatų skaičiavimui nenaudojami, nes jie fiziškai neturi galimybės būti įtraukti į ISGP rengimą. Iš likusių gyventojų, remiantis socialinių darbuotojų pateikta informacija 73,81 % paslaugų gavėjų išsikėlė asmeninius tikslus savarankiškai, o 26,19 % paslaugų gavėjų pasirinko asmeninį tikslą iš kelių siūlomų (žr. 9 pav.). Lyginant gautus duomenis su 2020 m. matomas neigiamas pokytis, išsikėlusius asmeninius tikslus gyventojų sumažėjo beveik 3 %. Nors ir visi ISGP sudarančios komandos nariai siekia kuo daugiau įtraukti paslaugų gavėjus į ISGP rengimą, tačiau akivaizdžiai pastebimas globos namų gyventojų sveikatos būklės blogėjimas dėl senatvės ir kitų priežasčių, o naujai atvykstančių į įstaigą gyventojų sveikatos būklė taip pat dažniausiai būna sunki, todėl ne visiems pavyksta suprasti, kas yra ISGP ir kam yra reikalingi asmeniniai tikslai. Gauti rezultatai tik patvirtina esamą globos namų gyventojų sveikatos būklę bei indikuoja neigiamas 2022 m. rezultatų tendencijas paslaugų gavėjų įtraukimo į ISGP rengimą srityje.

## 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 teikimo užtikrinimas gyventojams išvykus iš įstaigos.



**10 pav.** Paslaugų teikimo užtikrinimas gyventojams išvykus iš įstaigos

Susumavus socialinių darbuotojų pateiktus duomenis išsiaiškinta, kad per 2021 m. iš globos namų buvo išvykę 37 globos namų gyventojai. 72,97 % išvykusių iš įstaigos gyventojų paslaugas gavo. Jiems paslaugos suteiktos iš viso 75 kartus. Lyginant gautus rezultatus su 2020 m. matomas skirtumas, kuomet 2020 m. paslaugos išvykusiems iš įstaigos gyventojams suteiktos 37 (88,1%) kartus iš 42-iejų (žr. 10 pav.). 2021 m. gautą mažesnę procentą galėjo įtakoti lankymų sveikatos priežiūros įstaigose draudimai ir didelis darbo krūvis sveikatos priežiūros įstaigose dėl kurio buvo ne visada įmanoma susisiekti su globos namų gyventoją gydančiu personalu ir šitaip suteikti paslaugų tęstinumą pagrindžiančias paslaugas. Atkreiptinas dėmesys, kad globos namų gyventojams išvykus į gydymo įstaigą paslaugas teikia ne tik socialiniai darbuotojai, bet ir slaugytojai bei jų padėjėjai. Kol kas nei slaugytojai, nei jų padėjėjai įstaigoje neprivalėjo fiksuoti paslaugų suteikimą paslaugų gavėjams išvykus, todėl manoma, kad gautas rezultatas 72,97 % gali būti didesnis. Siekiant tikslesnių duomenų planuojama nuo 2022 m. sausio mėnesio įpareigoti slaugytojus fiksuoti paslaugų suteikimo faktus ir pasibaigus kalendoriniams metams pateikti gautus duomenis.

Apibendrinus gautus duomenis galima teigti, kad iš esmės paslaugų teikimo tęstinumas įstaigoje yra užtikrinamas, nes 72,97 % išvykusių iš įstaigos gyventojų paslaugas gavo.

## 9. TEIKIAMŲ PASLAUGŲ NAUDOS PASLAUGŲ GAVĖJAMS REZULTATAI

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

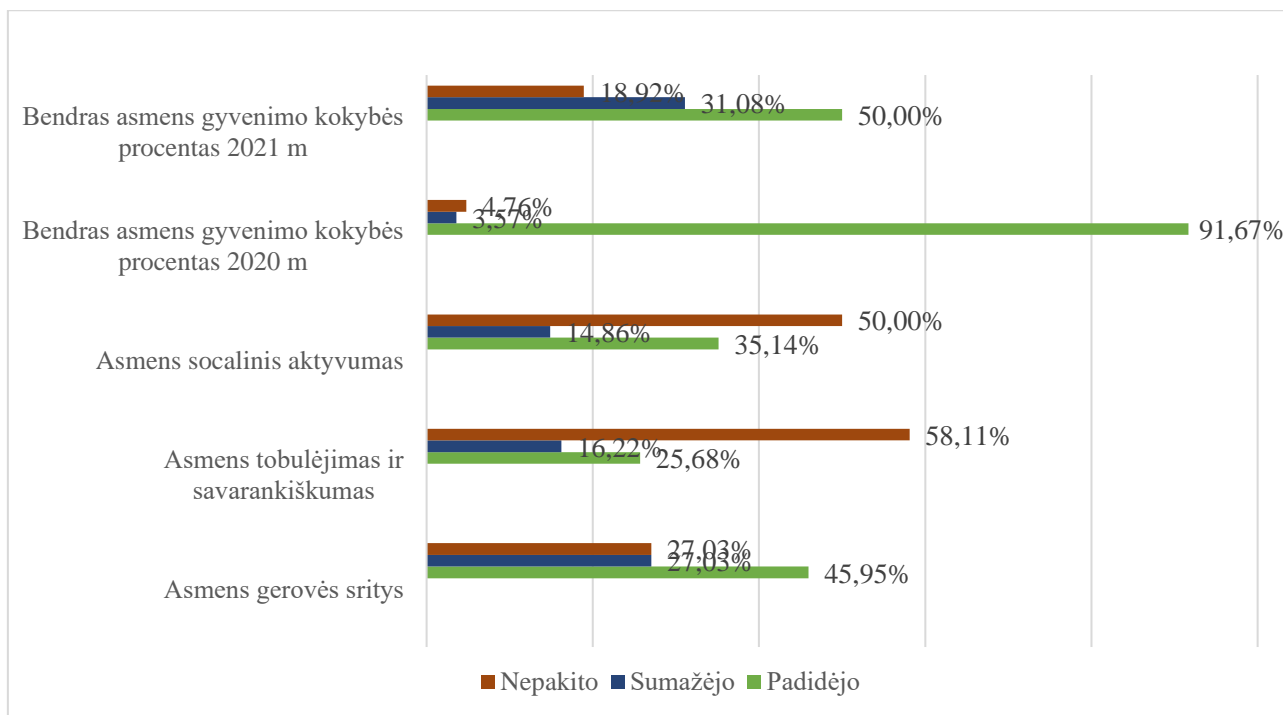
**Tikslas Nr. 1** - gerinti paslaugų gavėjų gyvenimo kokybę.

**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 kokybę pagerėjo.





**11 pav.** Paslaugų gavėjų pasiskirstymas pagal gyvenimo kokybės gerėjimą atskirose gyvenimo kokybės srityse

Siekiant pamatuoti paslaugų gavėjams teikiamą naudą, Globos namuose kiekvienais metais matuojama paslaugų gavėjų gyvenimo kokybė ir jos pokytis individualiu ir kolektyviniu požiūriu, remiantis įstaigos direktoriaus patvirtintu poreikių ir galimybių vertinimu. Susumavus ir išanalizavus gautus duomenis paaiškėjo, kad 2021 m. 50 % paslaugų gavėjų bendra gyvenimo kokybė padidėjo, 31,08 % - sumažėjo, o 18,92 % paslaugų gavėjų gyvenimo kokybė liko nepakitusi. Gautus rezultatus lyginant su 2020 m. rezultatais matomas ryškus pokytis. 2020 m. gyvenimo kokybė padidėjo 91,67% (žr. 11 pav.) paslaugų gavėjų, o 2021 m. – 50% (skirtumas beveik 42 %), tačiau reikia atkreipti dėmesį, kad 2021 m. padidėjo paslaugų gavėjų kurių gyvenimo kokybė nepakito (2021 m. - 18,92%, 2020 m. – 4,76%).

Gyvenimo kokybės išlaikymas taip pat yra reikšmingas rodiklis, kuris iš dalies kompensuoja gautų gyvenimo kokybės padidėjimo procentų skirtumą. Tokius gautus rezultatus labai įtakojo globos namų gyventojų persirgimo koronavirusu padariniai ir kitos priežastys nulėmusios ženkliai pablogėjusią gyventojų sveikatos būklę, kuri yra neatsiejama gyvenimo kokybės dalis. Globos namuose bendra paslaugų gavėjų gyvenimo kokybė susideda iš trijų pagrindinių sričių: asmens socialinio aktyvumo, asmens tobulėjimo ir savarankiškumo, ir iš trijų asmens gerovės sričių (fizinės, emocinės ir materialinės gerovės). Atlikus išsamesnę duomenų analizę paaiškėjo, kad 2021 m. geriausi rezultatai pasiekti asmens gerovės srityje. Gauti duomenys rodo, kad šioje srityje daugumai (45,96 %) paslaugų gavėjų rezultatai pagerėjo, kai tuo tarpu asmens socialinio aktyvumo srityje rezultatai pagerėjo 35,14 % paslaugų gavėjų, o asmens tobulėjimo ir savarankiškumo srityje – 25,68%. Atkreiptinas dėmesys, kad labiausiai nepakitusi yra asmens tobulėjimo ir savarankiškumo sritis (58,11 %), todėl teikiant paslaugas paslaugų gavėjams 2022 metais visi socialinės srities darbuotojai dirbantys su paslaugų gavėjais turėtų skirti didesnę dėmesį šiai sričiai ir organizuoti paslaugas bei veiklas, kurių metu paslaugų gavėjai būtų ugdomi savarankiškai palaikyti ir inicijuoti socialinius ryšius, gebėti savarankiškai spręsti konfliktines situacijas, skatinti atsisakyti žalingų įpročių ir kitais būdais, kurie didintų paslaugų gavėjų savarankiškumą ir suteiktų galimybes tobulėti.

Individualiu požiūriu paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės pokyčius labiausiai stebi socialiniai darbuotojai, patys paslaugų gavėjai ir jų artimieji. Žemiau pateikiame pavyzdį kaip pakito asmens gyvenimo kokybė pasibaigus ISGP įgyvendinimo laikotarpiui. (žr. lentelė Nr.1).

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

<b>Gyventojas</b>	<b>Poreikių ir galimybių vertinimo rezultatai sudarant ISGP</b>	<b>Poreikių ir galimybių vertinimo rezultatai po ISGP įgyvendinimo</b>
Gyventojas „X“	<p>1) Nepalaiko jokių ryšių ir/ar neturi artimųjų (reikalingą pabraukti);</p> <p>2) Retai skaito laikraščius, žiūri žinias, peržvelgia naujienas laikraščiuose, mažai domisi vykdomais renginiais, politiniu gyvenimu;</p> <p>3) Nesugeba savarankiškai nei apsirengti nei nusirengti;</p> <p>4) Veikloje visai nedalyvauja;</p> <p>5) Savarankiškai nesugeba užmegzti kontakto. Reikalinga pagalba;</p>	<p>1) Socialiniai ryšiai riboti, reikalingas pastovus darbuotojo tarpininkavimas tarp paslaugų gavėjo ir jo artimųjų, draugų ir kitų asmenų. Retai adekvačiai reaguoja į tarpusavio bendravimą;</p> <p>2) Dažnai peržiūri aktualijas ir skaito laikraščius ar žiūri žinias. Stengiasi kuo dažniau domėtis vykdomais renginiais, politiniu gyvenimu;</p> <p>3) Iš dalies apsirengia ir nusirengia, rūpinasi rūbų švara;</p> <p>4) Dalyvauja tik kitų parinktoje veikloje;</p> <p>5) Ne visada savarankiškai užmezga kontaktą, reikalinga minimali pagalba;</p>

Peržiūrėjus „X“ gyventojų gyvenimo kokybės pokytį išsiskiria 5 pozicijos, kuriose matomas pokytis po ISGP įgyvendinimo laikotarpio:

1) Prieš ISGP įgyvendinimą asmuo nepalaikė jokių ryšių su artimaisiais. Socialiniam darbuotojui suteikus tarpininkavimo paslaugas, bendraujant su asmens artimaisiais siekiama atkurti paslaugų gavėjo socialinius ryšius ir šioje pozicijoje matomas rezultatas, kad asmuo padarė pažangą ir nors ir ribotai, bet pradėjo bendrauti su savo artimaisiais padedant socialiniam darbuotojui;

2) Patekęs į globos įstaigą asmuo mažai domėjosi visuomeniniu gyvenimu, retai skaitydavo laikraščius, žiūrėdavo žinias, peržvelgdavo naujienas. Teikiant paslaugas asmeniui buvo atkreiptas dėmesys į jo žemą socialinį aktyvumą, todėl socialines paslaugas teikiantys darbuotojai motyvavo asmenį naudotis įstaigos sudaromomis sąlygomis (laikraščiai, planšetiniai kompiuteriai, televizoriai) domėtis visuomeniniu gyvenimu. Peržiūrint ISGP pastebėta, kad asmuo dažnai pats peržiūri aktualijas ir skaito laikraščius ar žiūri žinias, todėl galima teigti, kad jo socialinis aktyvumas padidėjo.

3) Prieš sudarant ISGP įvertinus asmens poreikius ir galimybes nustatyta, kad asmuo nesugeba savarankiškai nei apsirengti nei nusirengti. Socialinis darbuotojas ir jo padėjėjai, kurdami savarankiškumą skatinančią aplinką, mokė neįgalų asmenį atlikti rengimosi veiksmus savarankiškai ir po ISGP įgyvendinimo pastebimas rezultatas, kad asmens savarankiškumas šioje srityje šiek tiek pakilo ir išmoko kai kuriuos rengimosi veiksmus atlikti savarankiškai.

4) Šioje srityje, kaip ir antrame punkte, prieš sudarant ISGP asmuo nenorėjo ir nedalyvavo visiškai jokiose užimtumo veiklose ar renginiuose. Yra tikimybė, kad nenorą dalyvauti veiklose galėjo įtakoti ir adaptacijos procesas, tačiau įgyvendinant ISGP, organizuojant įvairias užimtumo veiklas ir į jas pakviečiant minimą asmenį, pastebėtas teigiamas pokytis ir matomas šiek tiek aktyvesnis asmens dalyvavimas veiklose;

5) Sudarant ISGP asmuo savarankiškai nesugebėjo užmegzti kontakto, todėl komandinio darbo principu, asmuo dažnai buvo skatinamas dalyvauti bendruomenės veiklose, popietėse prie arbatos ir kitose veiklose, siekiant integruoti jį į naują bendruomenę ir siekti asmens savarankiškumo

užmezgant kontaktą, bendraujant su aplinkiniais. Po ISGP įgyvendinimo pastebima, kad ne visada, bet dažnai asmuo sugeba užmegzti kontaktą su aplinkiniais, dažnai pradeda pokalbius su kitais įstaigos gyventojais ir darbuotojais, o tai indikuoja teigiamą asmens savarankiškumo pokytį.

## 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.

**Lentelė Nr.2 Paslaugų gavėjams teikiamų paslaugų vertinimo rezultatai**

	Labai gerai		Gerai		Vidutiniškai		Blogai		Labai blogai	
	2020 m.	2021 m.	2020 m.	2021 m.	2020 m.	2021 m.	2020 m.	2021 m.	2020 m.	2021 m.
Aplinka	92%	85%	6%	15%	2%	0%	0%	0%	0%	0%
Maisto kokybė	49%	59%	31%	36%	12%	3%	6%	1%	2%	0%
Socialinio darbuotojo paslaugos	86%	85%	10%	15%	2%	0%	2%	0%	0%	0%
Socialinio darbuotojo padėjėjo paslaugos	84%	83%	14%	14%	0%	3%	2%	0%	0%	0%
Užimtumo specialistų paslaugos	75%	79%	22%	18%	2%	3%	0%	0%	2%	0%
Slaugytojų paslaugos	75%	61%	24%	17%	2%	18%	0%	2%	0%	2%
Slaugytojo padėjėjo paslaugos	88%	44%	10%	29%	2%	22%	0%	2%	0%	2%
Bendras paslaugų vertinimas	78 %	79 %	18 %	21%	0%	0%	2%	0%	2%	0%

2021 m. vykdytos apklausos metu buvo siekiama pamatuoti Globos namų gyventojų pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis. Paslaugų gavėjų buvo prašoma įvertinti teikiamų paslaugų kokybę naudojant penkiabalę vertinimo sistemą (1 – labai blogai, 2 – blogai, 3 – vidutiniškai, 4 – gerai, 5 – labai gerai). Globos namų gyventojai vertino Globos namų aplinką, maisto kokybę, slaugytojų, slaugytojo padėjėjų, socialinių darbuotojų, socialinio darbuotojo padėjėjų ir užimtumo specialistų teikiamas paslaugas (žr. Lentelė Nr. 2). Apklausos metu gauti duomenys parodė, kad Globos namų gyventojai geriausiai įvertino Globos namų aplinką ir socialinių darbuotojų teikiamas paslaugas (1. gerai – 85 %). Socialinio darbuotojo padėjėjų teikiamas paslaugas 1. gerai įvertino 83 % apklausos dalyvių, o užimtumo specialistų paslaugas 1. gerai įvertino 79 % apklaustų gyventojų. Paklausus paslaugų gavėjų kaip bendrai vertina visas teikiamas paslaugas labai gerai įvertino 79 % apklaustųjų, o gerai įvertino 21 % apklausos dalyvių. Lyginant gautus duomenis su 2020 m. rezultatai yra panašūs, tačiau pastebimas teigiamas pokytis maisto kokybės srityje ir neigiamas paslaugų vertinimo pokytis slaugytojo ir slaugytojo padėjėjo teikiamų paslaugų srityse, kurį galėjo lemti slaugytojų trūkumas įstaigoje (buvo paskelbta laisva darbo vieta, tačiau nebuvo norinčių įsidarbinti)

ir gyventojų nepasitenkinimas sveikatos priežiūros įstaigų darbu dėl laiku negaunamų gydymo paslaugų, dėl kurių dažnai gyventojai kaltina įstaigoje dirbančius slaugytojus ir jų padėjėjus.

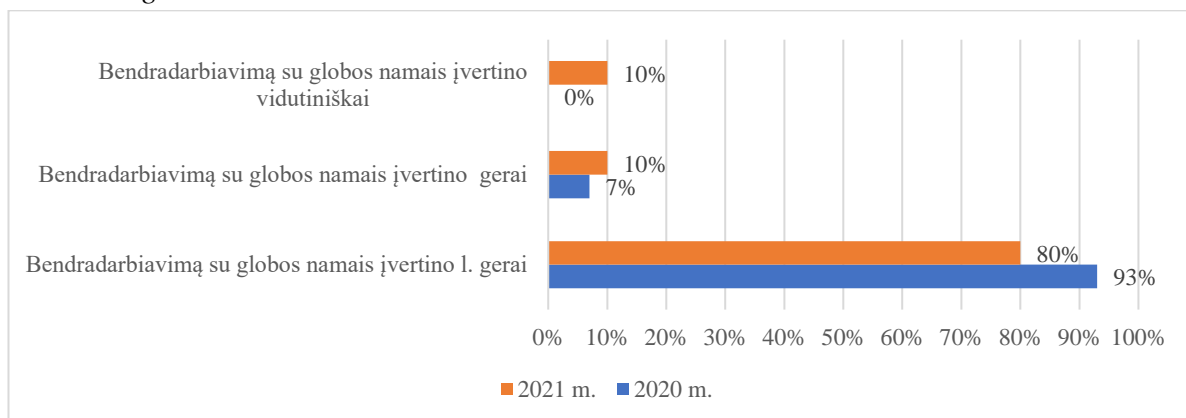
**Tikslas Nr. 2** - didinti darbuotojų pasitenkinimo lygį.

**Rodiklis:** darbuotojų patenkintų darbu įstaigoje procentas.

Apklausoje sudalyvavo 68 Globos namų darbuotojai, kurie visi (100 %) nurodė, kad yra patenkinti darbu įstaigoje, tuo tarpu 2020 m. 96,83 % darbuotojų nurodė, kad darbu įstaigoje yra patenkintas, o 3,17 % darbuotojų nurodė, kad darbu įstaigoje nelabai patenkinti. Padidėjusį patenkintų darbuotojų skaičių galima paaiškinti tomis pačiomis priežastimis kaip ir 2020 m.: 1) darbuotojų išsaugojimui yra skiriamas didelis dėmesys; 2) Darbuotojų yra tiek kiek priklauso pagal darbo laiko normatyvus; 3) darbuotojų atlyginimai Respublikos mastu yra vieni iš aukščiausių; 4) darbuotojai aprūpinami darbo priemonėmis, sudarytos geros darbo sąlygos; 5) prie kiekvieno darbuotojo individualiai, kiek įmanoma, yra pritaikomas darbo laikas.

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

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



**12 pav.** Partnerių pasiskirstymas pagal pasitenkinimą bendradarbiavimu su Globos namais.

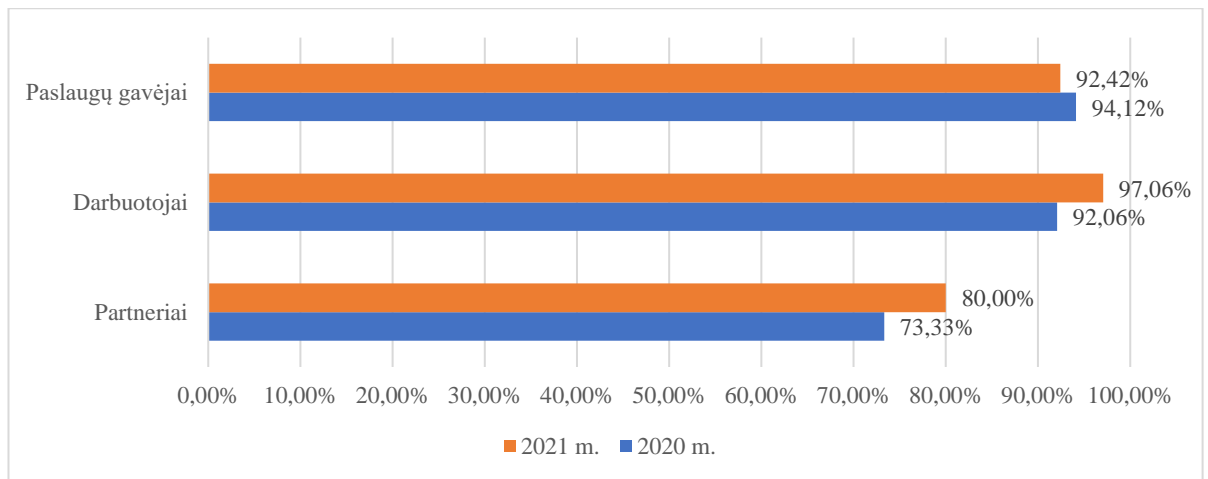
Apklausoje sudalyvavo 10 Globos namų partnerių iš kurių 8 partneriai (80 %) bendradarbiavimą su globos namais įvertino labai gerai ir 1 (10 %) partneris – gerai (žr. 12 pav.). Galima teigti, kad bendradarbiavimu su globos namais patenkinti 90 % visų globos namų partnerių dalyvavusių apklausoje. Lyginant gautus rezultatus su praėjusiais metais, 2020 m. 93 % apklausoje dalyvavusių partnerių bendradarbiavimą su globos namais vertino l. gerai, o 7 % - gerai.

## 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.



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

Atlikus suinteresuotų šalių apklausas, ir suskaičiavus gautus duomenis paaiškėjo, kad 92,42 % paslaugų gavėjams informacija apie veiklos rezultatus yra aiški ir suprantama. 97,06 % apklaustų darbuotojų atsakė, kad įstaigos strateginiai arba metiniai tikslai ir/ar uždaviniai yra aiškūs ir įvykdomi, o 80 % apklaustų partnerių atstovų teigia, kad buvo supažindinti su įstaigos veiklos rezultatais (žr. 13 pav.). 2021 m. gauti rezultatai labai nesiskyrė nuo 2020 m., atkreiptinas dėmesys į partnerių pateiktus duomenis, kuomet atsakiusių partnerių, kurie yra supažindinti su įstaigos veiklos rezultatais sumažėjo beveik 7 %. Manoma, kad tai galėjo lemti koronaviruso pandemija, dėl kurios buvo mažiau tiesiogiai (gyvai) bendraujama ir organizuojama bendrų veiklų.

## 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 su VšĮ „Elijos vėjarožė“ pasilygino 3 veiklos sritis (paslaugų gavėjų įgalinimo, paslaugų teikimo tęstinumo ir organizacijos partnerysčių teikiamos naudos rezultatus). Lyginimosi sritys ir išvados aprašytos lentelėje Nr.3.

**Lentelė Nr. 3** veiklos rezultatų lyginimo išvados

Veiklos sritys	BĮ Liolių socialinės globos namai	VšĮ „Elijos vėjarožė“	Lyginimosi išvada. Kas įgyvendinta
<b>Paslaugų gavėjų įgalinimas įstaigoje</b>	Paslaugų gavėjų įgalinimas matuojamas asmeniniais tikslais, kuomet asmenys, kurie pasiekė savo asmeninius tikslus, išlaikė ar pakėlė savarankiškumo lygį laikomi įgalintais. Per 2021 m. 63,83 % paslaugų	Paslaugų gavėjai su įgalinimo koncepcija yra supažindinti žodžiu grupinių užsiėmimų metu ir individualiai. Įgalinimo rezultatai buvo renkami iš paslaugų gavėjų ISGP už 2020 ir 2021 metus siekiant išsiaiškinti pokytį.	1. Liolių globos namuose įgalinimui matuoti naudojami asmeniniai tikslai, o ne visas ISGP. Asmeniniai tikslai nėra skirstomi į savarankiškumo sritis kaip VšĮ „Elijos vėjarožės“ įstaigoje, tačiau šios

	<p>gavėjų pasiekė asmeninius tikslus ir jų savarankiškumas padidėjo, 28,72 % paslaugų gavėjų pasiekė asmeninius tikslus, tačiau jų savarankiškumas nepakito, vadinasi, vadovaujantis įstaigoje patvirtinta įgalinimo koncepcija, iš viso 92,55 % paslaugų gavėjų yra įgalinti. Lyginant 2021 m. rezultatus su 2020 m. matomas nežymus teigiamas pokytis.</p>	<p>Matuojamas buvo emocinio, fizinio ir socialinio savarankiškumo lygių pokytis. Pagal gautus rezultatus matoma, kad padidėjo paslaugų gavėjų fizinio ir socialinio savarankiškumo lygis.</p>	<p>savarankiškumo sritys Liolių globos namuose atsispindi Poreikių ir galimybių vertinimo metu.</p>
<p><b>Paslaugų teikimo tęstinumas</b></p>	<p>Siekiant išsiaiškinti ar užtikrinamas paslaugų tęstinumas gyventojams, socialiniai darbuotojai savo teikiamų paslaugų registruose fiksuoja, kada gyventojas buvo išvykęs, ir ar buvo suteiktos paslaugos jam išvykus.</p> <p>Per 2021 m. iš globos namų buvo išvykę 37 globos namų gyventojai. 72,97 % išvykusių iš įstaigos gyventojų paslaugas gavo. Jiems paslaugos suteiktos iš viso 75 kartus. Lyginant gautus rezultatus su 2020 m. matomas skirtumas, kuomet 2020 m. paslaugos išvykusiems iš įstaigos gyventojams suteiktos 37 (88,1%) kartus iš 42-iejų. 2021 m. gautą mažesnę procentą galėjo įtakoti lankymų sveikatos priežiūros įstaigose draudimai ir didelis darbo krūvis sveikatos priežiūros įstaigose dėl kurio buvo ne visada įmanoma susisiekti su globos namų gyventoją gydančiu personalu ir šitaip suteikti paslaugų tęstinumą pagrindžiančias paslaugas.</p>	<p>Įstaiga teikia tęstines paslaugas paslaugų gavėjams, kurie išvyksta į gydymo įstaigas. Paslaugų gavėjams lankantis gydymo įstaigose globos namai palaiko kontaktus su paslaugų gavėju, artimaisiais (jei turi) ir/arba pačia gydymo įstaiga. Apskaičiavus paslaugų teikimo tęstinumo rezultatus matoma, kad 2020 metais tęstines paslaugas gavo 36% paslaugų gavėjų, o 2021 metais 26%. Rezultatai surinkti iš atvykimų ir išvykimų žurnalo duomenų.</p>	<p>2. VŠĮ „Elijos vėjarožės“ įstaigoje fiksuojama informacija apie gyventojų išvykimus iš įstaigos, tačiau nėra fiksuojama informacija ar tikrai gyventojui yra suteikta paslauga išvykus. Liolių socialinės globos namuose socialiniai darbuotojai savo teikiamų paslaugų registre atskirai fiksuoja suteiktas paslaugas gyventojams išvykus iš įstaigos ir taip yra užtikrinamas atsekamumas ar Globos namų paslaugų gavėjas išvykęs iš įstaigos paslaugas gavo ar ne. VŠĮ „Elijos vėjarožės“ darbuotoja supažindinta su Liolių socialinės globos namų paslaugų teikimo tęstinumo fiksavimo ir skaičiavimo metodika.</p>
<p><b>Organizacijos partnerysčių teikiama nauda</b></p>	<p>Per 2021 m. globos namai aktyviai bendradarbiavo su 17 partnerių. 82 % partnerių suteikė naudą Globos namų bendruomenei</p>	<p>Siekiant išsiaiškinti partnerysčių teikiamą naudą buvo apskaičiuota kiek renginių įstaigoje 2021 metais organizavo partneriai. Remiantis</p>	<p>3. Partnerių teikiamos naudos rezultatai abiejuose įstaigose skaičiuojami panašiai, tačiau Liolių socialinės globos namuose</p>

	<p>organizuodami renginius gyventojams, siūsdami sveikimus, nemokamai gamindami akinius ir kitais būdais. Partneriai per ataskaitinius metus suorganizavo 8 renginius, kuriuose dalyvavo 191 statistinis dalyvis. 87-iems % renginių dalyvių renginiai labai patiko, 12 % - patiko, 1% - nepatiko. Renginių skaičius nėra didelis dėl neatšauktos pandemijos Lietuvoje, nes siekiant išvengti susirgimų koronavirusu buvo visiškai draudžiami bet kokie gyvi kontaktai su ne įstaigoje dirbančiais asmenimis.</p>	<p>gautais rezultatais, galima teigti, kad bendradarbiavimas su partneriais naudingas, nes jų organizuojamų renginių šiais metais buvo 10, o įstaigos organizuojamų renginių 14. Informacija rezultatams buvo renkama iš užimtumo veiklų grafikų ir planų.</p>	<p>skaičiuojamas ne tik partnerių suorganizuotų renginių skaičius, bet ir matuojamas renginių dalyvių pasitenkinimas renginiu, kuris leidžia pamatuoti ar renginys buvo vykęs, ar ne.</p>
--	---	--	---