

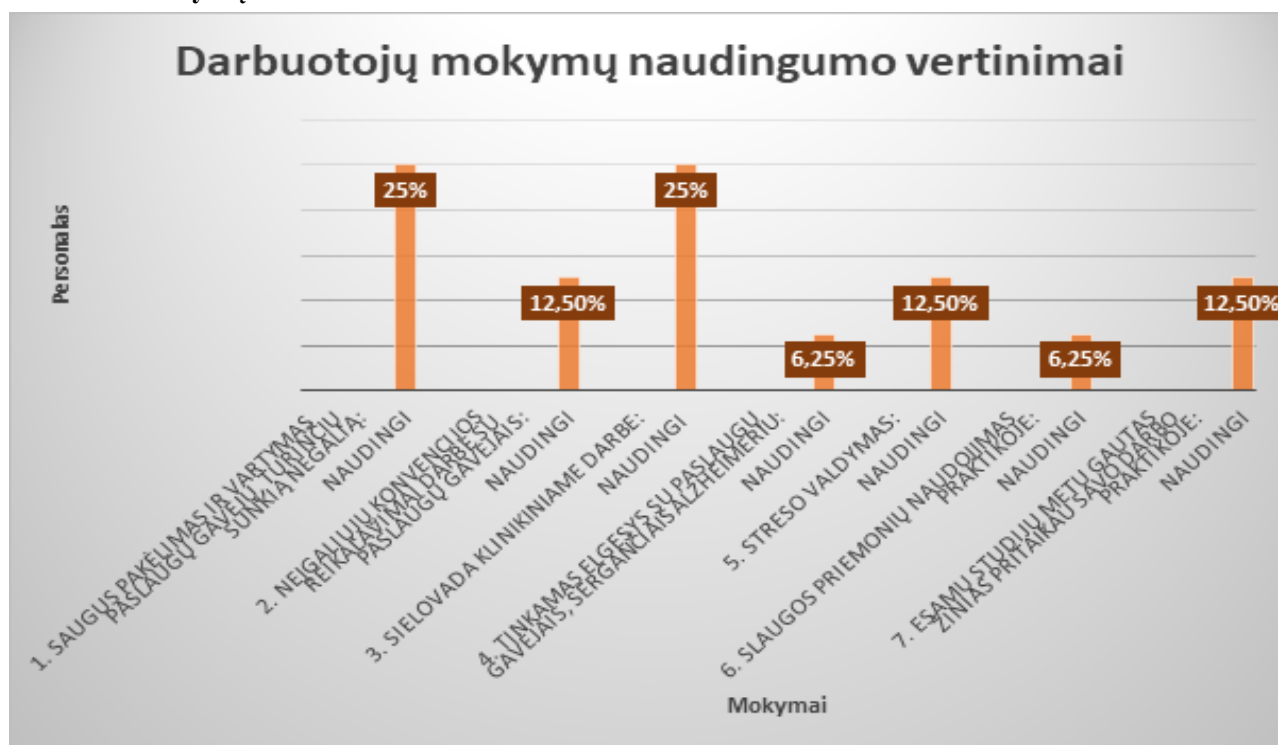
SEREDŽIAUS SENELIŲ GLOBOS NAMŲ PASLAUGŲ TEIKIMO REZULTATAI 2020 M.

I. DARBUOTOJO ASMENINIO UGDYMOŠI, NUOLATINIO MOKYMOŠI IR TOBULĖJIMO REZULTATAI

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

Mūsų įstaigos pasirinktas rodiklis - mokymų naudingumo vertinimas personalo požiūriu bei darbuotojų, įdiegusių naujoves po mokymų savo darbo praktikoje, skaičius procentine išraiška.

Grafikas: Mokymų vertinimas.



Rezultatų paaiškinimas: Apklausoje dalyvavo 16 darbuotojų. Su darbuotojais buvo kalbėta apie priemones ir paskaitas, kurios galėtų pagerinti darbo kokybę. Darbuotojai išreikšdavo savo nuomones pasiūlydami temas mokymams, kurie palengvintų pačių darbuotojų darbą ir paslaugų gavėjų gyvenimo kokybę.

Apklausa atlikta pavasarį, 2020 m. kovo mėn. Toks rodiklis pasirinktas, nes įstaigoje atsirado naujovių, kurios pajvairino ir pagerino tiek paslaugų gavėjų gyvenimo kokybę, tiek darbuotojų darbo kokybę. Darbuotojų paprašyta įvertinti mokymus atskiromis temomis pagal jų naudingumą praktinės veiklos pritaikyme.

Gauti rezultatai: Iš 16-ios apklaustų darbuotojų 25% darbuotojų akcentavo naudingiausias mokymus, kaip grafike matome, „Saugų paslaugų gavėjų, turinčių sunkią negalią pakėlimą ir vartymą“ bei mokymus „Sielovada klinikiniam darbe“.

Po mokymų buvo įsigyta slaugos priemonių darbo kokybei pagerinti: kėlimo diržas. Socialinio darbuotojo padėjėjos ligonių perkėlimui naudoja keltuvą. Buvo įsigyta perslinkimo lenta, medicininiai čiužiniai, naujos slaugos lovos, įvairios higienos priemonės, apie kurias sužinojome kursų metu šią vasarą. Šios priemonės padėjo dar kokybiškiau prižiūrėti sunkiai slaugomus paslaugų gavėjus, atsižvelgiant į abiejų pusių saugumą ir patogumą. Taip pat buvo įrengtas relaksacijos kambarys, kur gyventojai gali atsipalaiduoti, ramiai praleisti laiką.



Išvados: Per metus laiko įdiegtos 6 naujovės. Gautas rezultatas manome, kad geras, nes darbuotojos žinias taiko darbo praktikoje pasitelkdamos įdiegtas naujas priemones darbo kokybei pagerinti. Darbuotojos po mokymų pradėjo saugoti labiau savo sveikatą, apmokintos tinkamai pakelti ligonį, saugo save ir saugiai atlieka gulinio asmens priežiūrą. Sielovados kursai leido pamatyti ir suprasti, kad žmogus yra visuma, dabar atsižvelgia bendraudami su paslaugų gavėjais: išklauso jų norus, pageidavimus, mintis. Išklausę apie neįgaliųjų teises reikalavimus, darbuotojai žino paslaugų gavėjų teises ir jas gerbia. Norėtusi ir toliau tobulėti, ir gerinti darbo kokybę. Džiaugiamės, kad mūsų visi soc. darbuotojo padėjėjai ne tik yra išklausę soc. darbuotojo padėjėjo kursus, bet jau yra 2 įgijusios soc. darbuotojo padėjėjo išsilavinimą, o taip pat 6 darbuotojos socialinio darbuotojo padėjėjo srityje studijuoja ir ateinančiais metais įgis soc. darbuotojo padėjėjo išsilavinimą. Jau dabar gautas žinias taiko darbe.

Tobulinimo veiksmai: Neturėjome galimybės išklaudyti susiplanotų mokymų, jų ieškome ir ieškosime ateinančiais metais, kadangi yra poreikis. Planuojame grįžtamą ryšį iš darbuotojų gauti apklausiant ne tik žodžiu, bet ir raštu.

II. PASLAUGŲ GAVĖJŲ TEISIŲ SKATINIMO IR UŽTIKRINIMO KASDIENINIAME DARBE REZULTATAI

15 kriterijus. „Socialinių paslaugų teikėjas gerbia tai, kad paslaugų gavėjas laisvai siekia asmeninių tikslų, atsižvelgiant į savo norus, poreikius, gebėjimus“

Rodiklis: „Socialinių paslaugų teikėjas palaiko paslaugų gavėjus šiems siekiant asmeninių tikslų“, mūsų įstaigos pasirinktas rodiklis - individualių norų ir svajonių įgyvendinimo skaičius.

Grafikas: Paslaugų gavėjų įgyvendintų tikslų, norų ir svajonių skaičius.



Rezultatų paaiškinimas. 2020 m. kovo - balandžio mėn. apklausta 35 paslaugų gavėjai, šis rodiklis pasirinktas dėlto, kad kartu sudarydami kiekvieno paslaugų gavėjų individualių socialinį globos planą, išsikeliant patiems gyventojams norimus tikslus, svajones ir norus, kuriuos bendromis jėgomis padedame įgyvendinti, siekiame gerinti jiems globos įstaigoje gyvenimo kokybę. Padedant palaikyti ryšius su artimaisiais, nuvežant aplankyti mylimųjų žmonių kapines, padedant naudotis technologijomis, paslaugų gavėjai tampa reikalingi ir laimingi, jaučiasi kaip savo namuose. Šis pasirinktas rodiklis geriausiai atskleidžia paslaugų gavėjų teisių užtikrinimo rezultatus. Savo individualių norų ir svajonių įgyvendinimas yra ir viena iš paslaugų gavėjų teisių pagal Įstaigos Teisių Chartiją.

Remiantis mūsų įstaigos „Paslaugų gavėjų įtraukimo į individualaus planavimo proceso“ aprašą, Individualūs globos planai kiekvienam paslaugų gavėjui sudaromi metams, bet kas pusę metų peržiūrimi. Šiuos planus ruošėme kartu su paslaugų gavėjais kovo ir balandžio mėn., o juos kartu peržiūrėjome rugsėjo ir spalio mėnesiais.

Tik 5 paslaugų gavėjai iš 35 pasiekė savo tikslus ir svajones, 26 paslaugų gavėjai dalinai pasiekė savo tikslus ir svajones, 4 paslaugų gavėjų sveikata pablogėjo. Manome tokie rezultatai dėlto, kad dabartinė pandemija neleido palaikyti gyvo ryšio ir su artimaisiais, ir nuvažiuoti aplankyti, pasisvečiuoti. Sunkiau buvo gauti paslaugas už įstaigos ribų. Pandeminė situacija darė didžiausią įtaką išsikeltus tikslus įgyvendinti.

Išvados: Įstaigos manymu, esant ekstremaliai situacijai, rezultatas nėra blogas, nes 75% paslaugų gavėjų nors dalinai, bet pasiekė išsikeltus tikslus, yra dėkingi už priežiūrą ir saugumą.

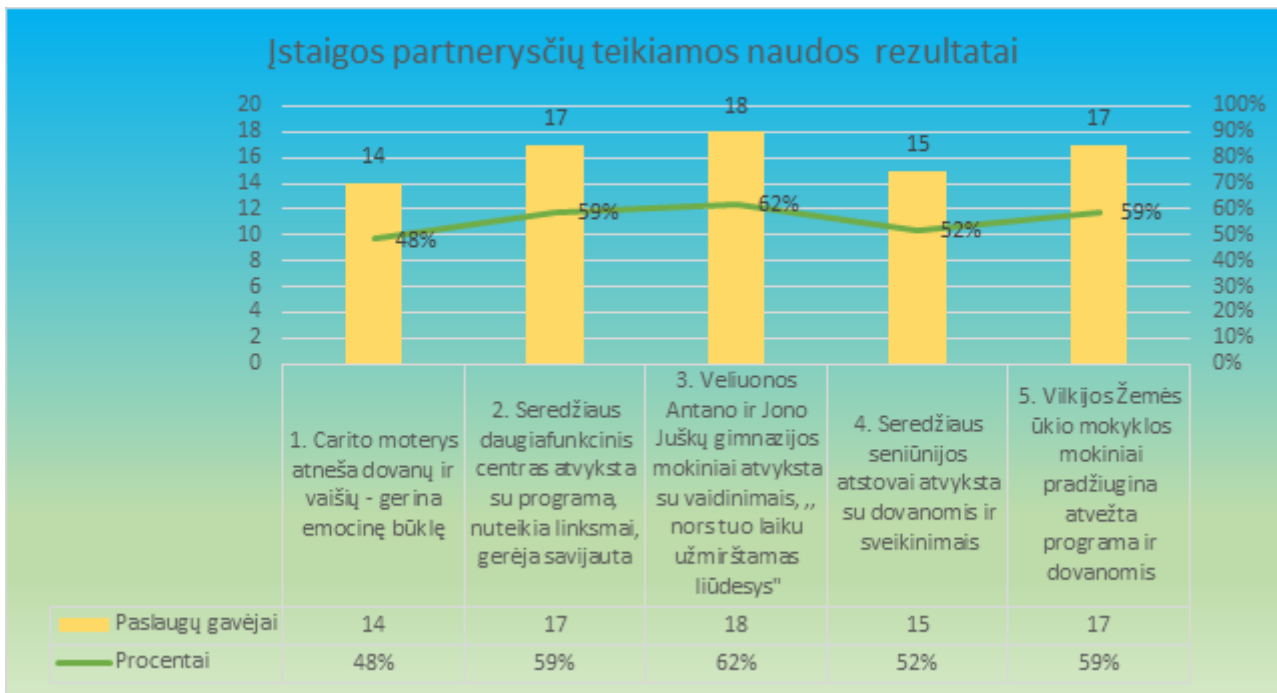
Tobulinimo veiksmai: Atsižvelgiant į gautus rezultatus ir išvadas, planuojame dar labiau atkreipti dėmesį į paslaugų gavėjų poreikius, jų norus ir svajones, sudaryti galimybes gauti norimas paslaugas už įstaigos ribų, sudaryti sąlygas jų tikslams pasiekti.

III. ĮSTAIGOS PARTNERYSČIŲ TEIKIAMOS NAUDOS REZULTATAI

24 kriterijus. „Socialinių paslaugų teikėjas dirba partnerystėje su svarbiomis suinteresuotomis šalimis, kad užtikrintų kompleksinių paslaugų tęstinumą ir paslaugų gavėjų integraciją“.

Mūsų pasirinktas rodiklis – Partnerysčių teikiama nauda paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės gerinimui (paslaugų gavėjų vertinimu).

Grafikas: Partnerystės nauda.



Rezultatų paaiškinimas: Apklausta 20 paslaugų gavėjų 2020 m. kovo mėn. Toks rodiklis pasirinktas, nes mūsų įstaiga labiausiai bendradarbiauja su minimais partneriais. Didžiausia nauda paslaugų gavėjų emocinės būklės gerinimui priskirta Veliuonos Antano ir Jono Juškų gimnazijai, (jos pristatytai renginių programai), kiek mažiau - Seredžiaus daugiafunkciniam centrui, kur paslaugų gavėjai nuolat lankydavosi prieš karantiną, bibliotekoje imdavo knygas, dalyvaudavo įvairiuose renginiuose, paskaitose, taip pat pozityviai vertintos: Vilkijos žemės ūkio mokykla, kuri kiekvienais metais mūsų paslaugų gavėjus pradžiugina meninėmis programomis, Seniūnijos atstovai ir Carito organizacija.

Išvados: Ir toliau bendradarbiausime su šiais partneriais, prisidedami prie paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės (emocinės būklės) gerinimo.

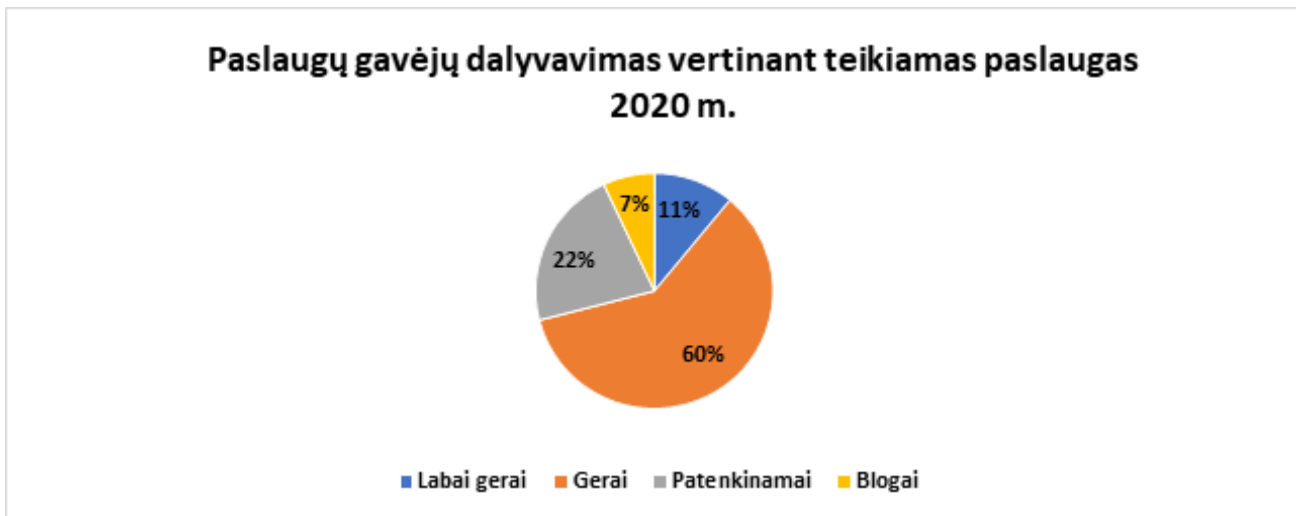
Tobulinimo veiksmai: Esame sudarę sutartis su naujais partneriais, planuojame vykti pas naujus partnerius, rengti renginius, dalintis savo patirtimi ir žiniomis. Mūsų paslaugų gavėjai repetuoja ir ruošiasi dalintis savo talentais ir pomėgiais.

IV. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮTRAUKIMO Į PASLAUGŲ PLANAVIMĄ, TEIKIMĄ, VERTINIMĄ REZULTATAI

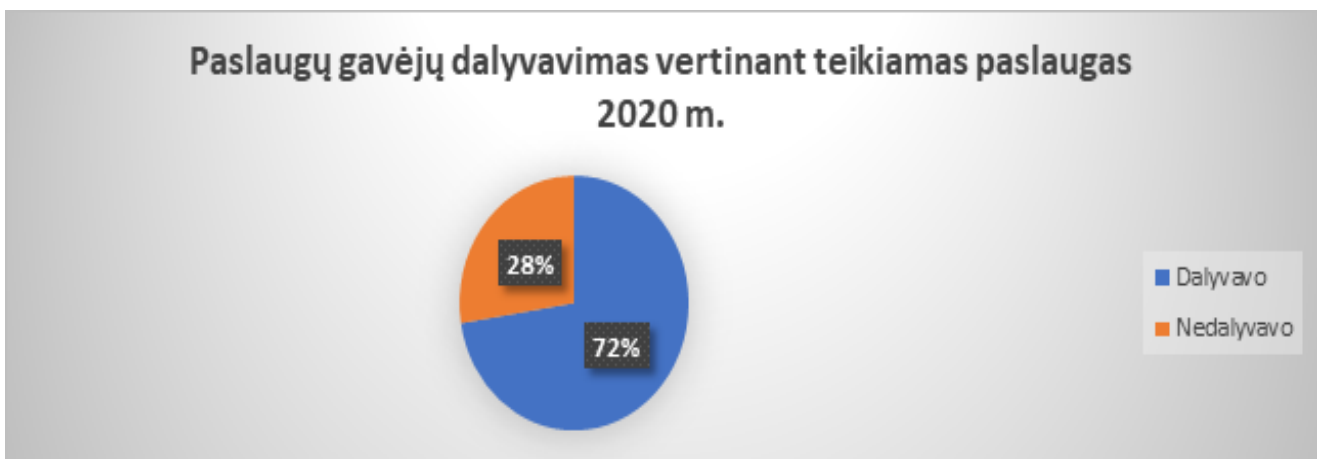
27 kriterijus. „Socialinių paslaugų teikėjas įtraukia paslaugų gavėjus kaip aktyvius dalyvius į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą“.

Mūsų pasirinktas rodiklis - paslaugų gavėjų, dalyvaujančių teikiamų paslaugų vertinime, skaičius procentine išraiška.

1 Grafikas. Paslaugų gavėjų teigiamai vertina teikiamas paslaugas, jų pasiskirstymas procentine išraiška.



2 Grafikas. Dalyvavusių ir paslaugų gavėjų pasiskirstymas pagal dalyvavimą teikiamų paslaugų vertinime skaičiaus procentine išraiška.



Rezultatų paaiškinimas. Apklausta 29 paslaugų gavėjai, 11 paslaugų gavėjų nepavyko apklausti dėl silpnos sveikatos. 2020 m. kovo mėn. Apklausėme globotinius, ar jie yra patenkinti teikiamomis paslaugomis. Iš gautų rezultatų mes galime spręsti, kokias sritis dar reikėtų pagerinti. Šis rodiklis pasirinktas, nes mūsų įstaigoje yra aktyvių paslaugų gavėjų, kurie labai noriai dalyvauja įstaigos gyvenime, dėl rezultatų skaičiavimo ir pateikimo mūsų įstaiga mano, jog šis rodiklis geriausiai atspindi mūsų paslaugų gavėjų dalyvavimą įstaigos gyvenime.

Išvados: Gautas rezultatas sako, jog gyventojai gyvenimą globos įstaigoje vertina gana gerai. Kiekvienas pagal savo poreikius pasirenka jam mėgstamą veiklą, aplinką, kurioje gyvena, daugelis vertina gerai, savo teises žino ir jomis naudojasi. Įstaiga mano, jog rezultatas yra normalus, kadangi daugelis paslaugų gavėjų turi įvairių negalių, tai apsunkina jų dalyvavimą įstaigos gyvenime.

Tobulinimo veiksmai: Atsižvelgiant į gautus rezultatus, esant palankesnei situacijai, planuojame kuo daugiau veiklų organizuoti už įstaigos ribų. Gyventojai pasiilgę gyvų koncertų, tad planuosime pasikviesti įvairius muzikinius liaudies kolektyvus, nes juos paslaugų gavėjai labiausiai mėgsta. Paslaugų gavėjai pasiilgę ėjimo į parduotuves, į kirpyklas, gyvo bendravimo su savo artimaisiais.

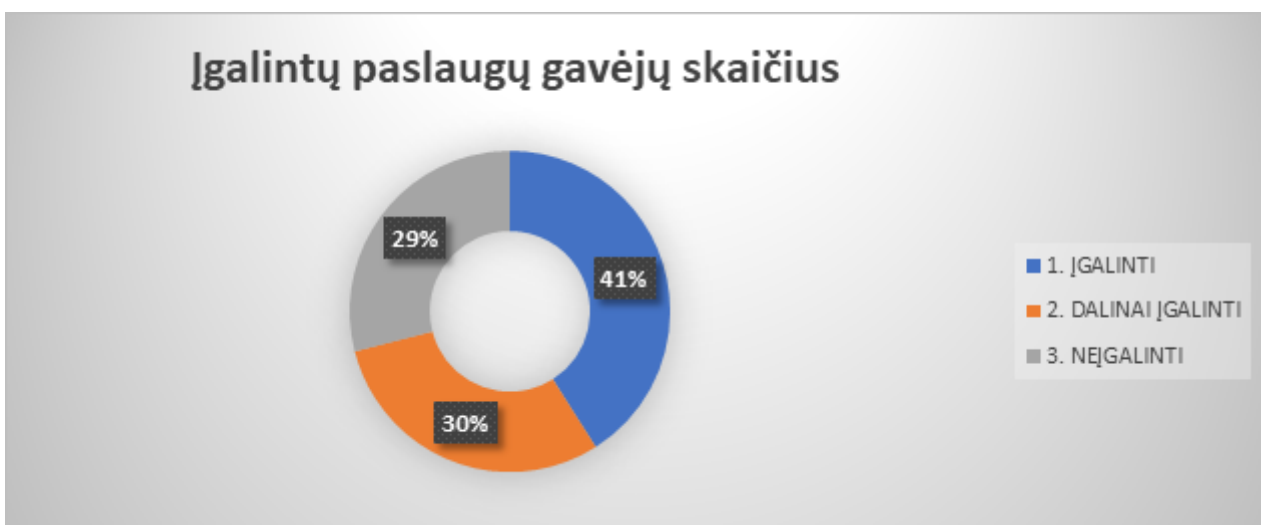
V. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮGALINIMO REZULTATAI

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

Mūsų pasirinktas rodiklis - paslaugų gavėjų, galinčių savarankiškai pasirūpinti savimi, skaičius procentine išraiška.

Remiantis Seredžiaus senelių globos namų paslaugų gavėjų įgalinimo koncepcija, paslaugų gavėjai yra skatinami įsitraukti į paslaugų planavimą, idėjų siūlymą, didinamas jų pasitikėjimas savimi ir savarankiškumas, kad asmenys kiek ilgesnį laiką galėtų pasirūpinti savimi patys arba su minimalia pagalba.

Grafikas: Paslaugų gavėjų, galinčių savarankiškai pasirūpinti savimi, procentinis pasiskirstymas.



Rezultatų paaiškinimas: Apklausta 29 paslaugų gavėjai kovo - balandžio mėnesiais 2020 m. Rodiklis pasirinktas, nes ne tik įdomu stebėti, kiek dedamos darbuotojų pastangos padeda paslaugų gavėjams išlikti kuo įmanoma savarankiškesniems, bet yra galimybė pamatyti, kur darbuotojams reikia tobulėti, kad paslaugų gavėjai kiek įmanoma patys kuo savarankiškiau galėtų veikti globos įstaigoje juos įgalinant. Iš gautų rezultatų matome, jog trečdaliui dar reikalinga pagalba, apsitarnauti geba daugelis, tik nedaugeliui reikia nedidelės pagalbos.

Išvados: Turimas rezultatas rodo, kad didesnė dalis paslaugų gavėjų įstaigos teikiamos pagalbos dėka yra įgalinti arba dalinai įgalinti. Įgalinimo lygis priklauso nuo paslaugų gavėjų sveikatos būklės ir pobūdžio. Daugiau dėmesio skirsime prie dalinai įgalintų paslaugų gavėjų (30%), kad ir iš jų būtų kuo daugiau įgalintų paslaugų gavėjų. Įgalintais asmenimis laikome tuos paslaugų gavėjus, kuriems iš šalies pagalbos nereikia, kurie rodo savo iniciatyvą, yra savarankiški, galintys veikti, kambaryje susitvarkyti, pasirinkti norimas veiklas savarankiškai, dalinai įgalinti asmenys reikalingi pagalbos tiek buityje, tiek apsisprendžiant dalyvaujant veiklose.

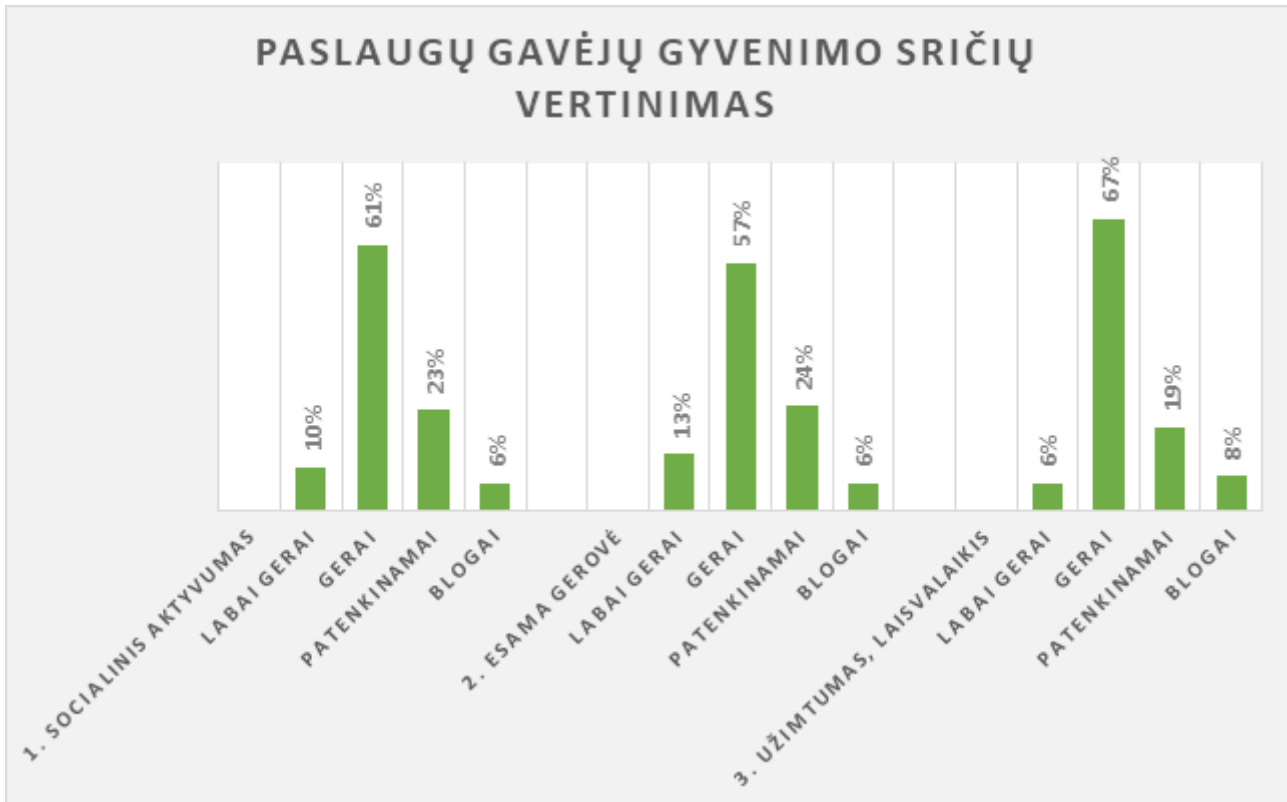
Tobulinimo veiksmai: Atsižvelgiant į gautus rezultatus ir toliau planuojame skatinti, raginti, moraliai palaikyti paslaugų gavėjus drąsiai reikšti savo nuomonę, išaiškinti visada visus neaiškius klausimus, nuolat atliepti paslaugų gavėjų poreikius atsižvelgiant į esamą sveikatos būklę. Planuojama įdiegti konkrečias priemones, metodus, padėsiančius mažiau įgalintų paslaugų gavėjų grupei bent iš dalies atstatyti prarastą savarankiškumo lygį. Analizuosime, kokios pagalbos priemonės būtų tinkamiausios tai paslaugų gavėjų grupei, kurie net ir iš dalies negali savimi pasirūpinti.

VI. PASLAUGŲ GAVĖJŲ GYVENIMO KOKYBĖS GERINIMO REZULTATAI

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

Mūsų pasirinktas rodiklis - paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės sričių ir veiklų vertinimas procentine išraiška.

1 grafikas. Paslaugų gavėjų gyvenimo sričių vertinimas.

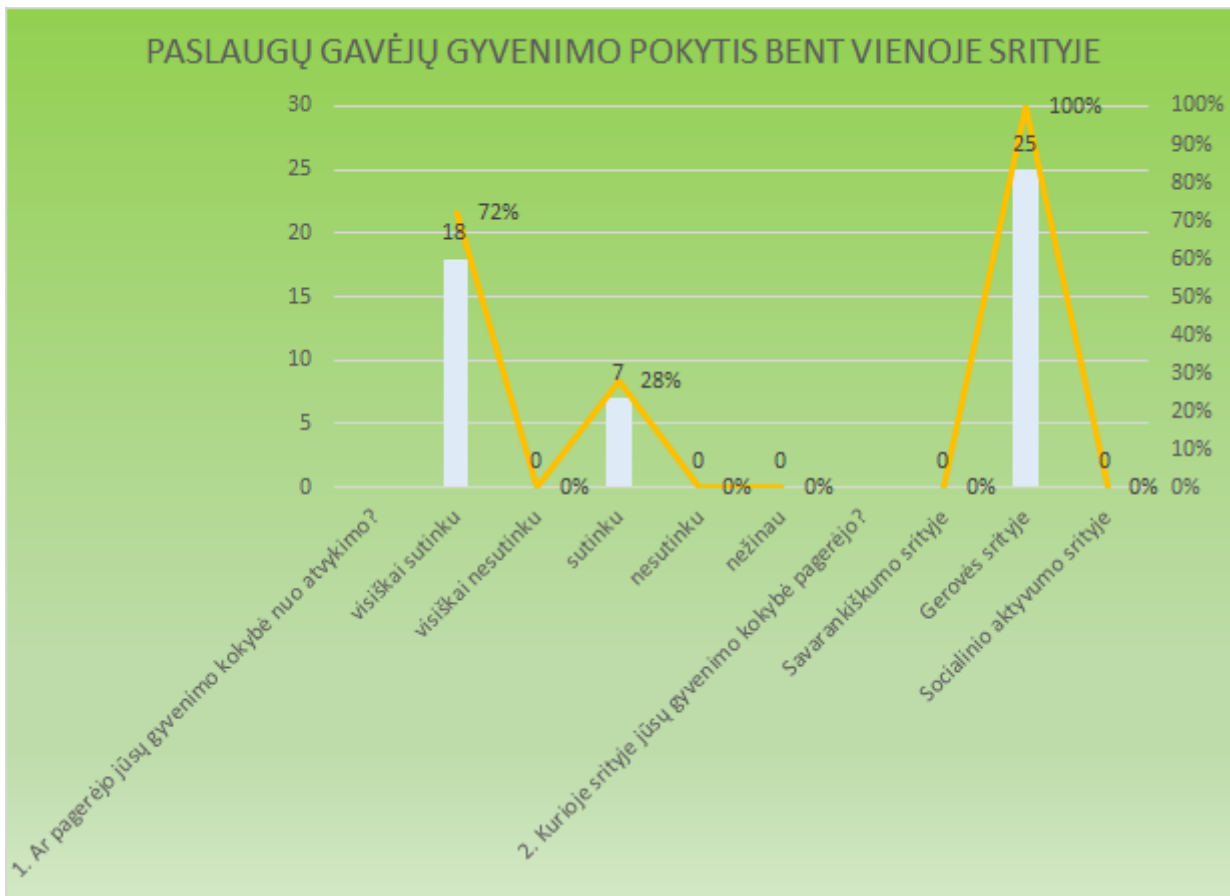


Rezultatų paaiškinimas: 2020 m. kovo - balandžio mėn. apklausti 29 paslaugų gavėjai. Šis rodiklis pasirinktas, nes paslaugų gavėjų gyvenimo kokybę atspindi mūsų įstaigos „Gyvenimo kokybės koncepcijoje“ aprašytas gyvenimo kokybės modelis, kuris geriausiai atspindi paslaugų gavėjų poreikius ir jų patenkinimą. Daugiau nei pusę paslaugų gavėjų gana gerai įvertino pagrindines jiems svarbias kokybiško gyvenimo sritis.

Išvados: Didesnė paslaugų gavėjų dalis savo gyvenimo kokybę ir konkrečias gyvenimo sritis vertina gerai arba labai gerai. Tai rodo, kad teikiamos paslaugos prisideda prie paslaugų gavėjų socialinio aktyvumo išlaikymo, gerovės ir užimtumo užtikrinimo. Gautas rezultatas įstaigos manymu yra teigiamas, atsižvelgus į paslaugų gavėjų sveikatą ir esamą šiandienos situaciją.

Tobulinimo veiksmai: Sieksime dirbti, tobulėti, kad procentas blogai įvertinusių socialinio aktyvumo sritį (6%), esamą gerovės ir laisvalaikio sritį, paslaugų gavėjų skaičius mažėtų ir didėtų labiau patenkintų esama gerove ir būtų labiau socialiai aktyvesni. Taip pat, atlikus pakartotinį vertinimą, nustatysime paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės vertinimo pokyčius.

2 grafikas, 2021 m. Paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės pokytis bent vienoje srityje.



Rezultatų paaiškinimas: 2021 m. vasario mėn. buvo apklausti 25 paslaugų gavėjai. Šis rodiklis pasirinktas, nes paslaugų gavėjų gyvenimo kokybę atspindi mūsų įstaigos „Gyvenimo kokybės koncepcijoje“ aprašytos gyvenimo kokybės gyvenimo sritys. Iš 25 paslaugų gavėjų išsakė savo nuomonę, jog jų gyvenimo kokybė visiškai pagerėjo, labiausiai pagerėjo gerovės srityje, tai liečia ir emocinę, ir fizinę, ir materialinę gerovę. Socialinio aktyvumo ir savarankiškumo srityje nepagerėjo.

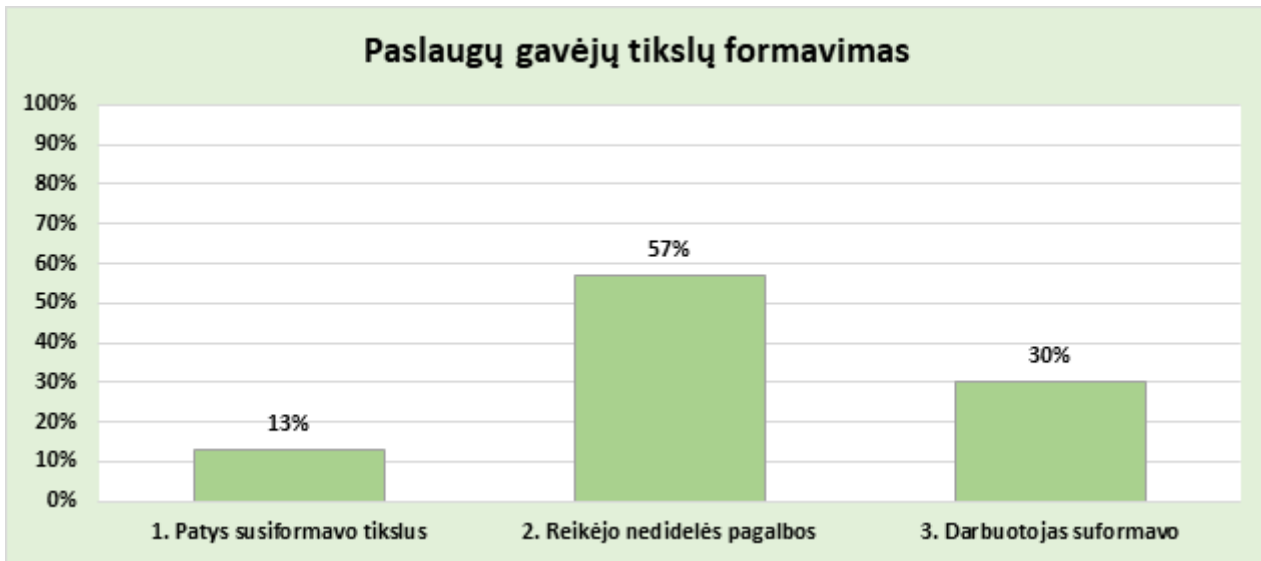
Išvados: Didžiausia dalis iš dalyvavusiųjų apklausoje teigė, kad gyvenimo kokybė pagerėjo gerovės srityje. Atvykus į globos įstaigą 72 % gyvenimo kokybė labai pagerėjo, o 28%, kad gyvenimo kokybė pasikeitė į gerą pusę, pagerėjo.

VII. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮTRAUKIMO Į INDIVIDUALIŲ PLANŲ RENGIMĄ REZULTATAI

31 kriterijus. „Socialinių paslaugų teikėjas teikia paslaugas, kurios atitinka individualų paslaugų gavėjų pasirinkimą, poreikius, gebėjimus ir derinasi su organizacijos misija, vizija ir vertybėmis.“

Mūsų pasirinktas rodiklis: Paslaugų gavėjų, įsitraukiančių į individualių planų rengimą, skaičiaus procentinė išraiška.

3 grafikas: Paslaugų gavėjų tikslų formavimas.



Rezultatų paaiškinimas: Remiantis mūsų įstaigos paslaugų gavėjų įtraukimo į individualaus planavimo procesą procedūromis, socialiniai individualūs gyventojų planai kartu dalyvaujant ir paslaugų gavėjui sudaromi metams laiko, kas pusę metų juos peržiūrėti. 2020 m. pavasarį kovo- balandžio mėn. jiems dalyvaujant buvo išsikelti jų asmeniniai tikslai. Spalio mėn. šie planai buvo kartu su paslaugų gavėju peržiūrėti. Šį rodiklį pasirinkome todėl, kad mums svarbu, su kuria paslaugų gavėjų dalimi mes turime labiausiai dirbti ir atrasti metodus, kurie būtų efektyvūs naudoti. Iš visų 40 paslaugų gavėjų dėl formulavimo, paaiškinimo reikėjo 57% nedidelės pagalbos. Stipriausieji (13%) patys išsikėlė sau tikslus. Paslaugų gavėjams, kurie yra silpni, 30% nebepajėgia suformuluoti tikslų, reikėjo visiškos pagalbos.

Išvados: Pagal paslaugų gavėjų esamas sveikatas, įstaigos manymu rezultatas vertintas teigiamai. Pačių paslaugų gavėjų gebėjimas išsikelti savo asmeninius tikslus priklauso nuo sąmoningumo, suvokimo, esamos fizinės sveikatos. Daugiau dėmesio skirsime 57% paslaugų gavėjams, kad kuo daugiau iš jų patys savarankiškai formuluotų sau tikslus.

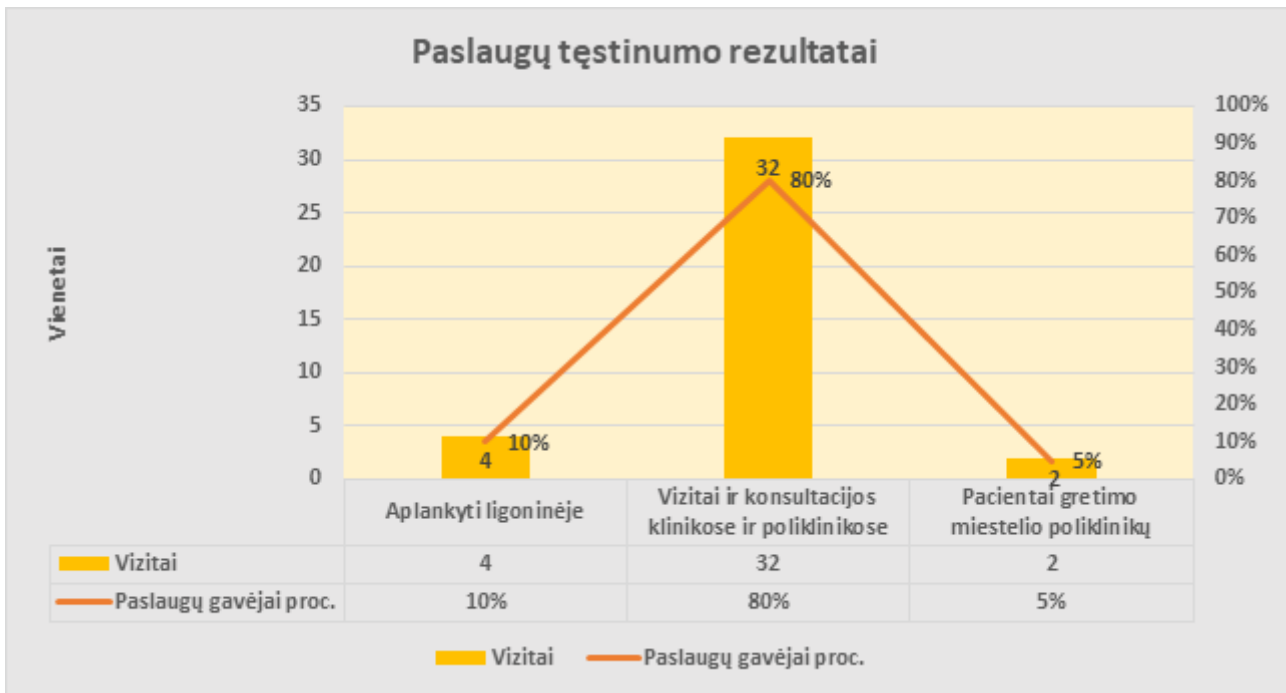
Tobulinimo veiksmai: Atsižvelgiant į gautus rezultatus, skatinsime šiuos 57% paslaugų gavėjų kiek įmanoma patiems išsikelti asmeninius tikslus, skatinsime savarankiškumą planuojant, kad gautas procentas padidėtų, stengsimės įdiegti konkrečias priemones ir metodus, kad prarastą savarankiškumo lygį pačiam paslaugų gavėjui planuoti, nuspręsti, šį gebėjimą bent iš dalies galėtume atstatyti.

VIII. PASLAUGŲ GAVĖJŲ TEIKIMO TĖSTINUMO 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“.

Mūsų pasirinktas rodiklis - Paslaugų gavėjams paslaugų teikimo tęstinumo skaičius procentine išraiška.

4 grafikas. Paslaugų tęstinumo rezultatai.



Rezultatų paaiškinimas: 2020 m. pagal poreikį, paslaugų gavėjai buvo nuvežti į įvairias Lietuvos gydymo įstaigas: į Kauno klinikas pas kardiologus, pas akių gydytojus, pas ortopedus. Į Jurbarko polikliniką pas neurologus, akių gydytojus, gastroenterologus, tai sudarė 80% paslaugų gavėjų. Paslaugos nenutrūkdavo ir tuomet, kai kuris nors vienas iš paslaugų gavėjų buvo gydomas ligoninėje, 4 paslaugų gavėjai buvo lankomi ligoninėje. Tęstines paslaugas padedame palaikyti ir paslaugų gavėjams, kurie nėra prisirašę prie vietoje esančios ambulatorijos, bet paslaugos teikiamos gretimo miestelio poliklinikoje, šiuo metu iš 40 paslaugų gavėjų turime 2 asmenis, prisirašusius prie gretimo miestelio poliklinikos. Tokiu būdu padedame išlaikyti anksčiau turėtus ryšius su gydančiu gydytoju bei gydymo įstaiga.

Rodiklį pasirinkome tokį, kuriuo galėtume patys pamatyti ir pasverti, kaip mums sekėsi tęsti paslaugas ir kokiam procentui gyventojui pavyko išlaikyti reikalingų paslaugų tęstinumą, kad ateityje paslaugų tęstinumas nemažėtų, bet didėtų. Manome, jog šis rodiklis prisideda prie paslaugų gavėjų integracijos į visuomenę, o taip pat ir prie paslaugų kompleksškumo.

Išvados: Paslaugų gavėjai turi teisę pasirinkti jam priimtina gydymo įstaigą ir mes tai stengiamės užtikrinti, sudaryti sąlygas lankytis gydymo įstaigose pas reikiamus specialistus. Taip pat nenutraukiame ryšio, asmeniui gaunant stacionarų gydymą ligoninėje (palaikomas kontaktas, lankoma vietoje).

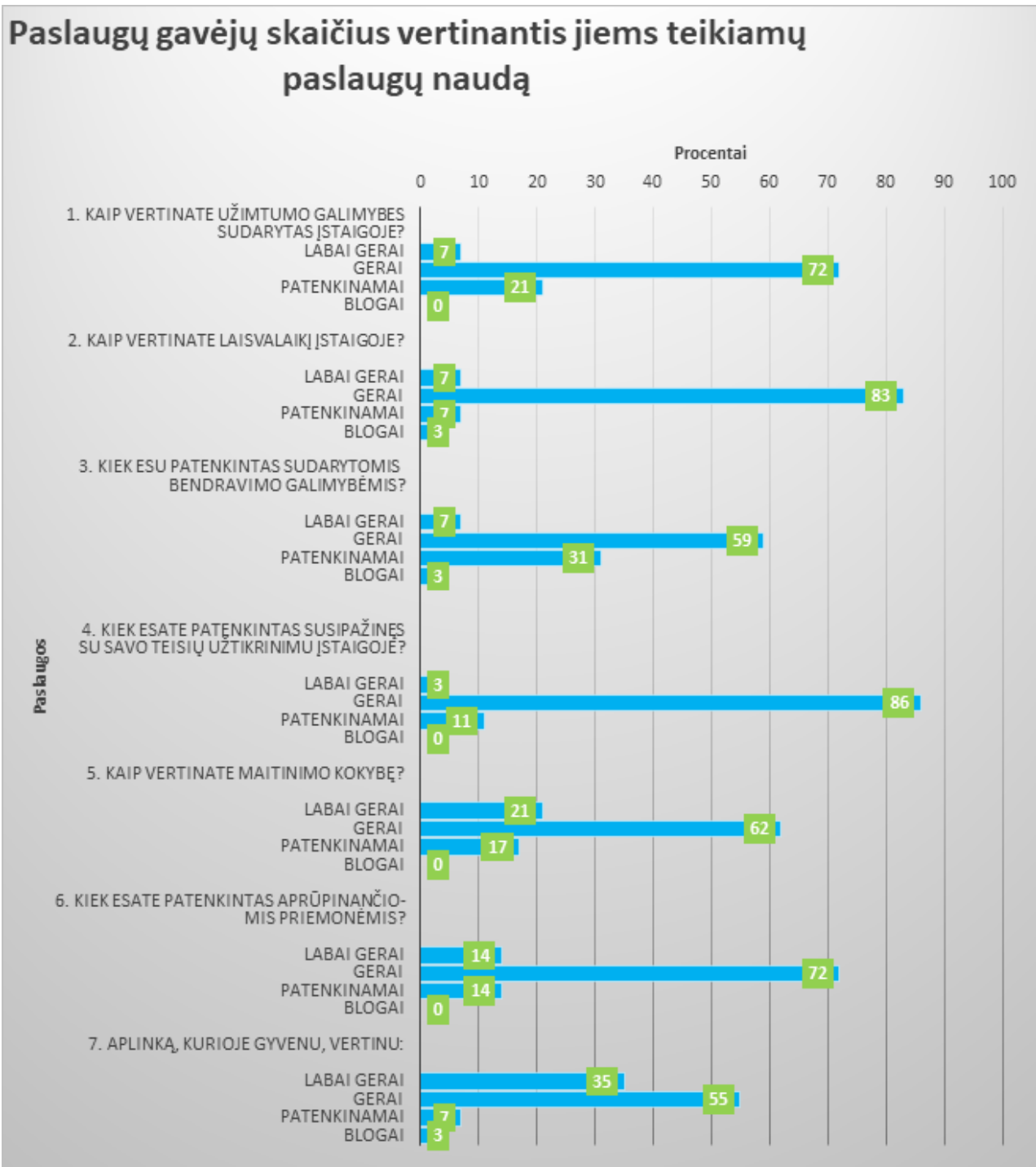
Tobulinimo veiksmai: Ir toliau sieksime, kad paslaugų gavėjai kuo daugiau jiems reikiamų paslaugų gautų už įstaigos ribų, mažinsime socialinę atskirtį ir toliau sudarydami galimybes ne tik pasiekti norimą gydymo įstaigą ir specialistą, bet ir pagal poreikį reikalingą bet kurią jiems reikalingą paslaugą.

IX. TEIKIAMŲ PASLAUGŲ NAUDA PASLAUGŲ GAVĖJAMS

43 kriterijus. „Socialinių paslaugų teikėjas fiksuoja suteiktų paslaugų rezultatus ir naudą paslaugų gavėjui individualiu ir kolektyviniu požiūriu“.

Mūsų pasirinktas rodiklis - paslaugų gavėjų nuomonės apie teikiamų paslaugų naudą jų savijautai ir gerbūviui vertinimas procentine išraiška.

Grafikas. Paslaugų gavėjų skaičius, vertinantis jiems teikiamų paslaugų naudą.



Rezultatų paaiškinimas: Apklausa buvo atlikta 2020 m. pavasarį. Apklausoje dalyvavo 29 paslaugų gavėjai, kiti 11 paslaugų gavėjai dėl sveikatos negalėjo dalyvauti. Teikiamas paslaugas, kaip užimtumą ir aprūpinimą priemonėmis įvertino gerai 72% paslaugų gavėjų, kaip paslaugų teikiamą jiems naudą įvertino užimtumą ir aprūpinimą priemonėmis, laisvalaikį įstaigoje ir susipažindinimu su savo teisėmis įvertino gerai virš 80% paslaugų gavėjų.

Šį rodiklį mes pasirinkome todėl, kad mūsų įstaigai aktualu, kokiam skaičiui paslaugų gavėjų teikiamos paslaugos naudingos, kokias paslaugas reikėtų pagerinti, kad daugelio paslaugų gavėjų gyvenimo kokybė pagerėtų.

Išvados: Paslaugų gavėjai noriai dalyvavo apklausoje. Daugelis paslaugų gavėjų yra patenkinti gaudami kokybiškas paslaugas įstaigoje. Ne visi gali patys savarankiškai dalyvauti renginiuose, bendrauti su artimiausia bendruomene, nuvykti į šalia esantį daugiafunkcinį centrą, todėl manome, kad dėl prastos sveikatos yra blogas įvertinimas, 3 proc. savo užimtumą vertina blogai.

Paslaugų gavėjai prieš karantiną buvo raginami ir kviečiami su daline pagalba į renginius vykti už įstaigos ribų, bet atsisakydavo.

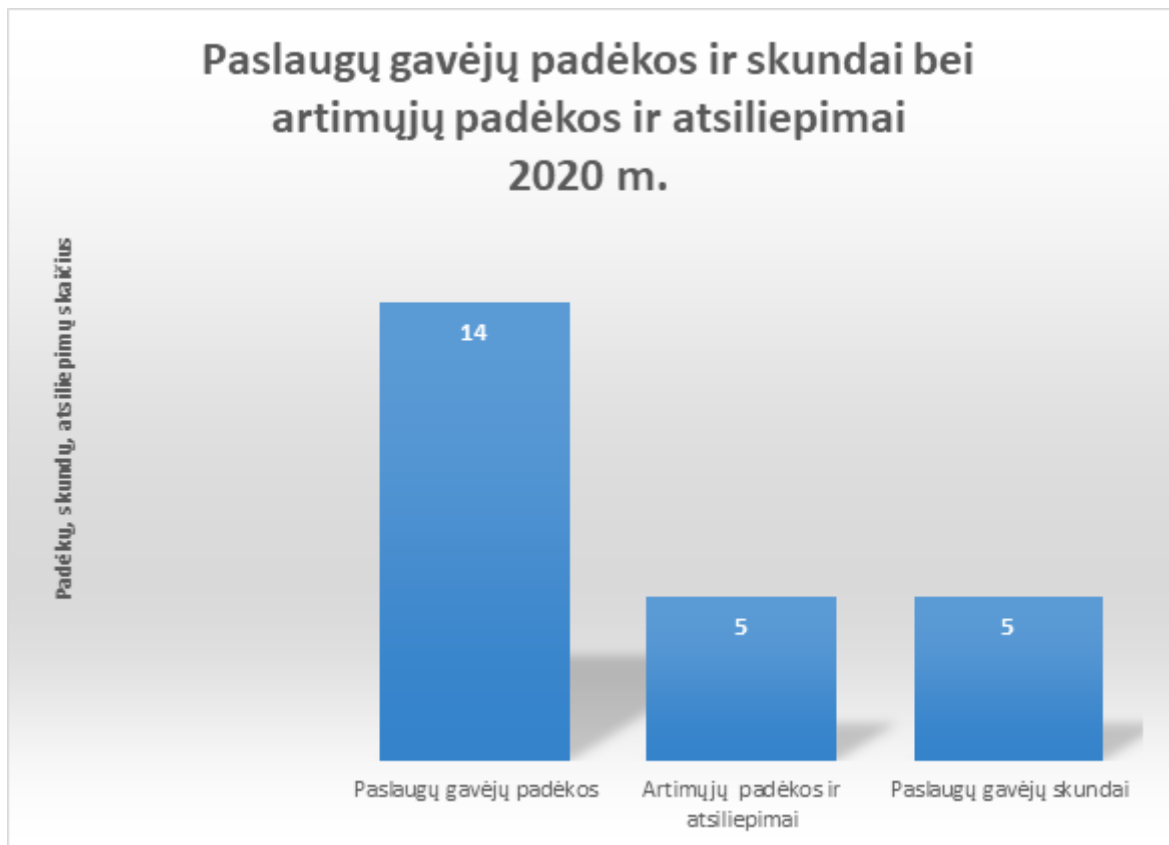
Tobulinimo veiksmai: Atsižvelgiant į gautus rezultatus, raginsime ir padėsime vystyti ryšius su artimiausia bendruomene, ir toliau gerinsime globos namų infrastruktūrą. Šiomet įstaiga paruošė nuvažiavimą su neįgaliojo vežimėliais, išklojo plytelėmis išvažiavimą iš patalpos į pavėsinę. Palydėsime į renginius, vykstančius už įstaigos ribų, skatinsime kuo didesnę socialinį aktyvumą, bendradarbiausime su vietos bendruomene.

X. PASLAUGŲ GAVĖJŲ IR KITŲ SVARBIŲ SUINTERESUOTŲ ŠALIŲ PASITENKINIMO REZULTATAI

45 kriterijus. „Socialinių paslaugų teikėjas matuoja paslaugų gavėjų ir visų suinteresuotų šalių pasitenkinimą remdamasis vidaus ir (arba) išorės vertinimu“

Mūsų pasirinktas rodiklis - Paslaugų gavėjų/jų artimųjų padėkų ir skundų skaičius. Paslaugų gavėjų pasitenkinimo paslaugomis skaičius.

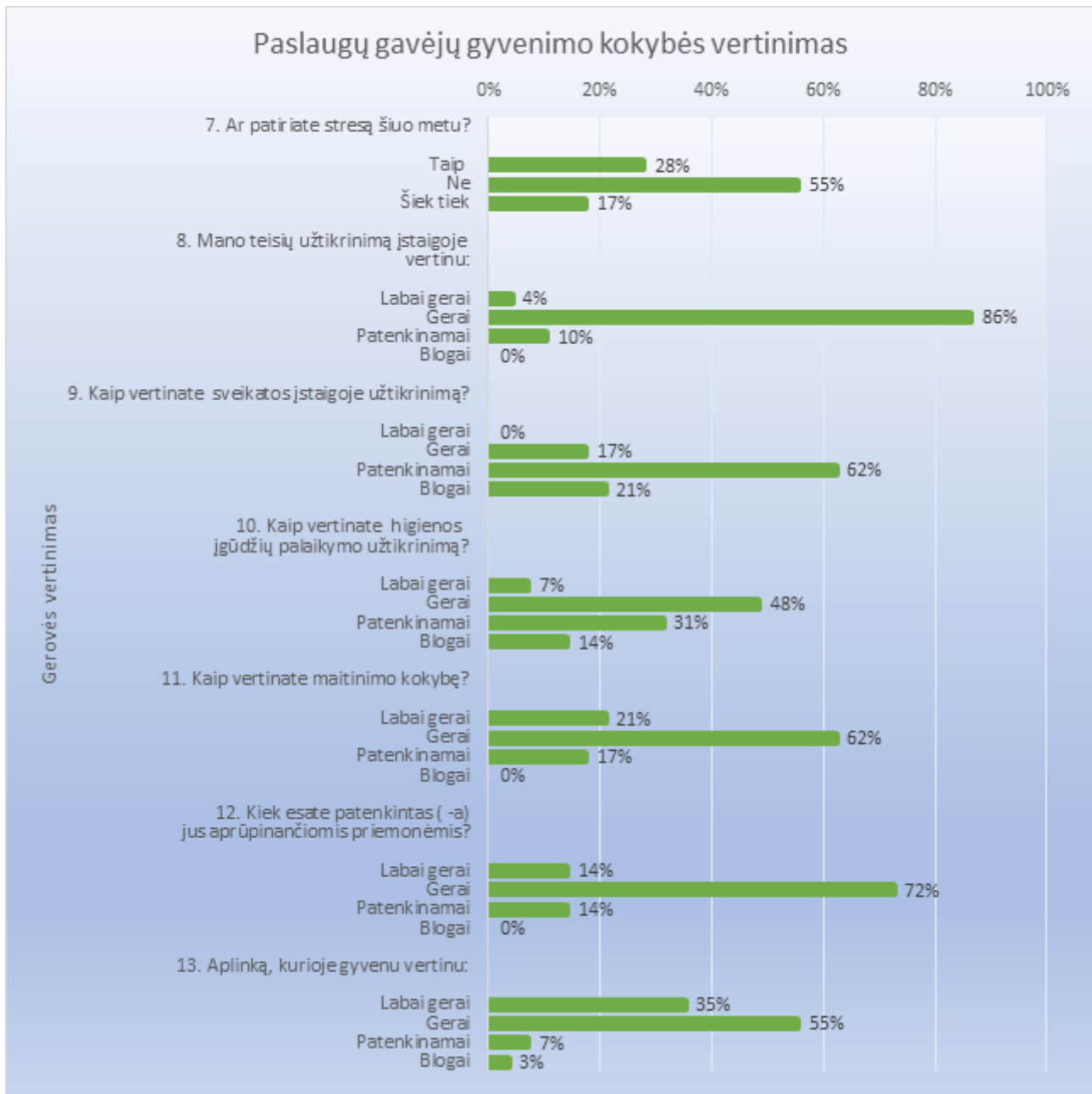
1 Grafikas



Rezultatų paaiškinimas: Mūsų įstaigoje šiais metais yra užvesta knyga, kurioje artimieji, pažįstami lankymo metu gali palikti pastabas, pasiūlymus ar padėkas aptarnaujančiam personalui. Padėkos gautos, užrašytos pačių paslaugų gavėjų ir jų artimųjų pavasario, ir vasaros mėnesiais. Tai viso personalo teikiamų paslaugų darbo rezultatų įvertinimas, kuris motyvuoja ir skatina darbuotojus vis tobulėti.

Šis pasirinktas rodiklis yra svarbus, nes pagal atsiliepimų skaičių, žinome, ar einame gera linkme, ar teikiame kokybiškas paslaugas, galbūt kažką darome ne taip, ar daugelis paslaugų gavėjų ir artimųjų yra patenkinti.

2 Grafikas. 2 – asis rodiklis. Paslaugų gavėjų, patenkintų teikiamomis paslaugomis (atsiromis sritimis), skaičiaus (procentinė išraiška.)



Išvados: Mūsų įstaiga vertina visus atsiliepimus, į juos atsižvelgiame. Nėra daug rašytinių atsiliepimų knygoje, tačiau žodinės nuoširdžios padėkos taip pat nėra pamiršamos, jos motyvuoja ir duoda jėgų. Gaudami pasiūlymus, pastabas, bendradarbiaudami su artimaisiais, atsižvelgiame į poreikius ir darome išvadas, kad mūsų teikiamos paslaugos vis taptų kokybiškesnės, kad būtų orientuotos į asmenį ir kuo daugiau paslaugų gavėjų, jų artimųjų būtų patenkinti teikiamomis paslaugomis.

Tobulinimo veiksmai: Esant palankesnei situacijai, planuojame tęsti pradėtą tradiciją - švęsti paslaugų gavėjų gimtadienius pasikviečiant artimuosius ir gimines. Tokiu būdu kurti, stiprinti socialinius ryšius. Skatinsime paslaugų gavėjus praleisti laiko kartu su artimaisiais. Esant galimybei palaikysime iniciatyvą paslaugų gavėjus pasiimti pasisvečiuoti savo artimųjų namuose. Daugelis savo sveikatą vertina patenkinamai, nes turi tam tikras negalias, higienos įgūdžius daugelis vertina taip pat patenkinamai, nes reikalinga pagalba, todėl daugelis

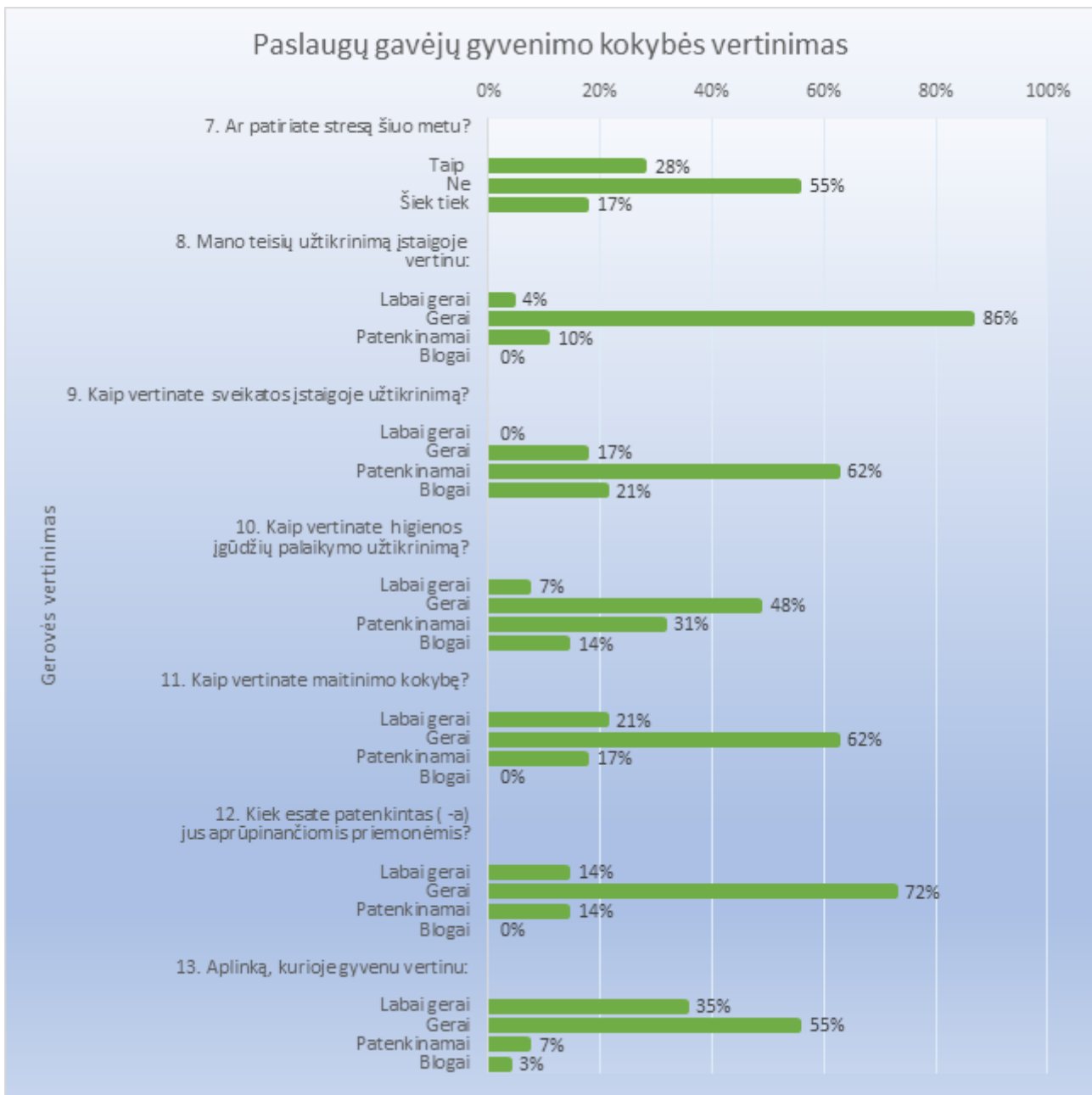
vertina patenkinamai. Sieksime, kad paslaugų gavėjas būtų patenkintas būtų higienos paslaugomis, kad būtų įgalintas ir pats pagal savo sveikatą prisiziūrėti savo asmeninę higieną. Organizuosime kursus darbuotojams, vesime higienos paskaitas paslaugų gavėjams.

XI. PERSONALAS SUPRANTA ĮSTAIGOS VEIKLOS REZULTATUS

46 kriterijus. „Socialinių paslaugų teikėjas teikia prieinamą, lengvai suprantamą informaciją apie užfiksuotus rezultatus, įskaitant apklausų rezultatus“.

Pasirinktas rodiklis – personalo ir paslaugų gavėjų, įvertinusių, kiek aiškiai jiems pateikta informacija apie keliamus tikslus ir pasiektus rezultatus, skaičius (procentine išraiška)

1 grafikas: Įstaigos veiklos rezultatų supratimas personalo vertinimu.



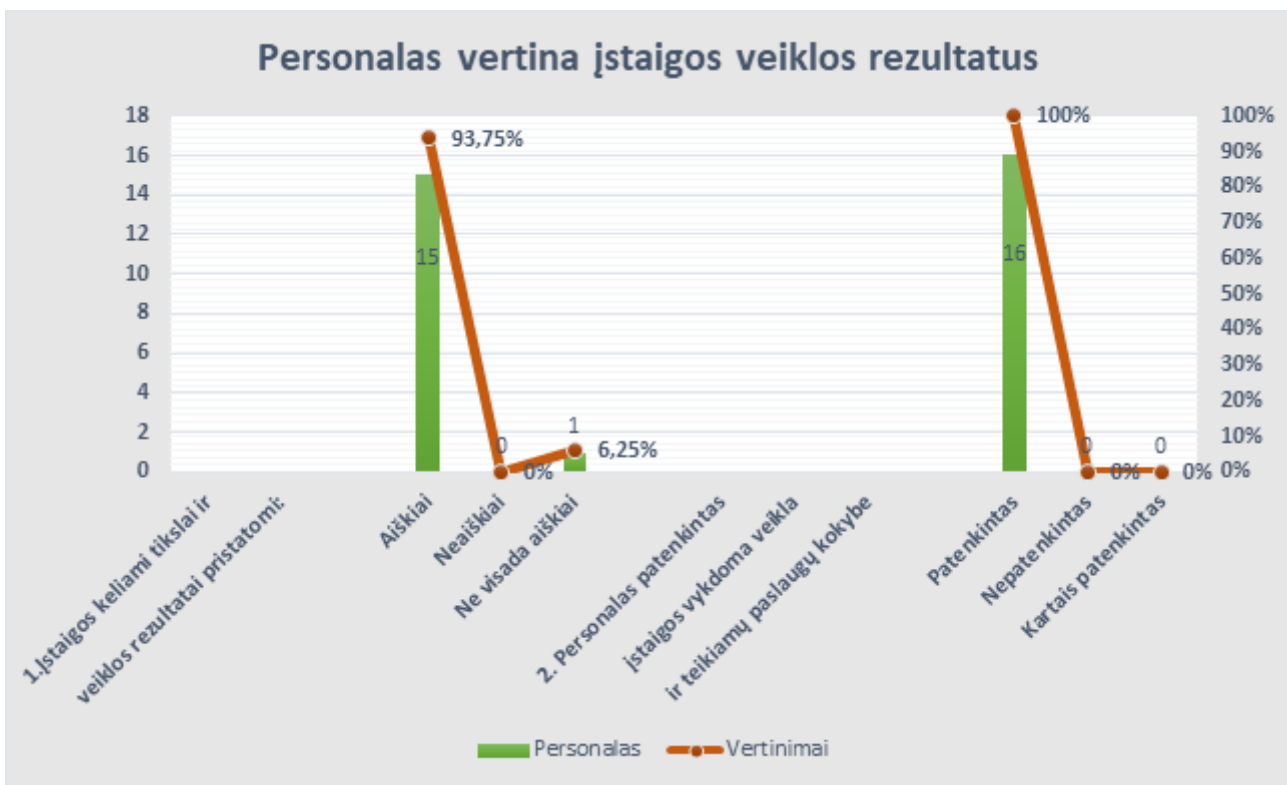
Rezultatų paaiškinimas: Apklausoje dalyvavo 16 darbuotojų, apklausa atlikta vasarą. Beveik visam personalui įstaigos keliami tikslai ir pristatomi veiklos rezultatai gana aiškiai ir yra patenkinti.

Toks rodiklis pasirinktas, nes įstaigai svarbu žinoti ar suprantamai įstaigos rezultatai buvo pristatyti dirbančiam personalui, kad kitą kartą galima būtų pasirinkti geresnius pristatymo metodus, paprastesnę kalbą, kad kuo didesnei daliai darbuotojų pristatomi rezultatai būtų aiškūs ir suprantami.

Išvados: Įstaigos vadovas per susirinkimus nuolat pristato planuojamus darbus, metų pabaigoje darbuotojams pristato padarytus darbus, kuriuos dirbantis personalas akivaizdžiai mato: nuvažiavimas atnaujintas neįgaliesiems, plytelėmis nuklotas takas nueiti paslaugų gavėjams iš įstaigos vidaus į lauko teritoriją. Manome, kad todėl darbuotojai mato savo akyse, kad darbai vyksta, ir matomi rezultatai.

Tobulinimo veiksmai: Į klausimą „Ar įstaigos keliami tikslai ir veiklos rezultatai pristatomi aiškiai?“ iš apklausto personalo, atsakė 6,25%, kad ne visada aišku, todėl naudosime aiškesnius pristatymo metodus ir išsamiau reikės pristatyti atliktus darbus ir dar aiškiau pristatyti rezultatus.

2 grafikas. Įstaigos veiklos rezultatų supratimas paslaugų gavėjų vertinimu.



Rezultatų paaiškinimas: Apklausoje dalyvavo 29 paslaugų gavėjai, iš jų pasisakė, jog daugeliui rezultatai suprantami 29%, nesupranta 4%, neatsimena 67%. Veiklos rezultatai buvo aiškiai pristatyti 38%, neaiškūs 4% paslaugų gavėjams, veiklos rezultatus neatsimena 58% paslaugų gavėjų.

Išvados: Įstaigos vadovas per gyventojų susirinkimus pristato, kokie buvo nuveikti darbai, paslaugų gavėjai pokyčius mato savo akyse ir perduoda kitiems. Tačiau ne visi paslaugų gavėjai geba prisiminti dėl esamos prastos atminties.

Tobulinimo veiksmai: Sekančiuose susirinkimuose naudosime aiškesnius pristatymo metodus, pristatysime dažniau planuojamus ir nuveiktus darbus, klausime paslaugų gavėjų nuomonių, ką, anot jų reiktų keisti, gerinti.

XII. ĮSTAIGOS VEIKLOS EFEKTYVUMO, POŽIŪRIO, VEIKLOS LYGINIMO REZULTATAI

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

Pasirinktas rodiklis – Pasirinktos įstaigos požiūrio pagrindinių mūsų gerinimo sričių: Gerovės, savarankiškumo, socialinio aktyvumo ir veiklos rezultatų palyginimas.

1 Lentelė. Paslaugų gavėjų tikslinių grupių procentinės išraiškos nuo visų paslaugų gavėjų lentelė.

Paslaugų gavėjų tikslinė grupė	Panemunės socialiniai globos namai	Seredžiaus senelių globos namai
Suaugę asmenys su negalia	5%	7.5%
Senyvo amžiaus asmenys	11%	92.5%
Senyvo amžiaus asmenys su negalia	20%	25%
Senyvo amžiaus asmenys su sunkia negalia	64%	35%

2 Lentelė. Planinis paslaugų gavėjų skaičius.

Paslaugų gavėjų skaičius	Panemunės socialinės globos namai	Seredžiaus senelių globos namai
	64	40

Palyginome Seredžiaus senelių globos namų rezultatus su Panemunės senelių globos namais, pamatėme, kad nesutampa lyginamos sritys: mūsų įstaiga gerina savarankiškumą, socialinį aktyvumą ir gerovę, o Panemunės socialinės globos namų prioritete nėra gerinti paslaugų gavėjų savarankiškumą ir socialinį aktyvumą, bet panašias sritis.

3 Lentelė. Gerinamos sritys.

Sritis	Panemunės socialinės globos namai	Seredžiaus senelių globos namai
Fizinė/psichinė sveikata ir savarankiškumas	Taip	Taip
Materialinė gerovė	Taip	Taip
Emocinė gerovė	Taip	Taip
Saviraiška		Taip
Savarankiškumas	Ne	Taip
Socialinis aktyvumas	Ne	Taip
Paslaugų gavėjo lūkesčiai	Taip	Taip
Laisvalaikis, dvasiniai poreikiai	Taip	Taip
Socialiniai ryšiai	Taip	Taip

Rezultatų paaiškinimas: Paslaugų gyvenimo kokybę gerinama panašiomis priemonėmis: Bendromis socialinėmis paslaugomis, maitinimo organizavimu, transporto paslaugų organizavimu, asmens higienos paslaugų organizavimu, kasdieninio gyvenimo ir darbinių įgūdžių palaikymu, sveikatos priežiūros paslaugų organizavimu, pažintinių funkcijų palaikymu, užimtumo veiklos organizavimu, fizinio aktyvumo skatinimu, dvasinių poreikių tenkinimu, aplinkos pritaikymu klientų poreikiams. Priemonės, kurios naudojamos įtraukiant paslaugų gavėjus į paslaugų planavimą ir vertinimą, ir mūsų įstaigoje, ir Panemunės socialiniuose globos namuose yra tos pačios.

4 Lentelė. Gyvenimo kokybės gerinimas.

Priemonės gyvenimo kokybei pagerinti	Panemunės socialinės globos namai taiko	Seredžiaus senelių globos namai

		taiko
Bendrosios socialinės paskaitos	Taip	Taip
Maitinimo organizavimas	Taip	Taip
Transporto paslaugų organizavimas	Taip	Taip
Asmens higienos paslaugų organizavimas	Taip	Taip
Kasdieninio gyvenimo ir darbinių įgūdžių palaikymas	Taip	Taip
Sveikatos priežiūros paslaugų organizavimas	Taip	Taip
Pažintinių funkcijų palaikymas	Taip	Taip
Užimtumų veiklų organizavimas	Taip	Taip
Fizinio aktyvumo skatinimas	Taip	Taip
Dvasinių poreikių tenkinimas	Taip	Taip
Aplinkos pritaikymas klientų poreikiams	Taip	Taip

Skirtumas tarp mūsų įstaigų yra tas, kad mūsų įstaiga paslaugų gavėjų įgalinimo rezultatus matuoja naudodama kelis instrumentus: ISGP ir anketinės apklausos būdą.

5 Lentelė. Įgalinimas.

Įgalinimo priemonės	Panemunės socialinės globos namai	Seredžiaus senelių globos namai
----------------------------	--	--

	taiko	taiko
ISGP	Taip	Taip
Anketinė apklausa	Ne	Taip

6 Lentelė. Užimtumas

Užimtumo veiklų priemonės ir metodai	Panemunės socialinės globos namai taiko	Seredžiaus senelių globos namai taiko
Arbatos ir gėrimo popietės	Taip	Taip
Poezijos skaitymas, publikavimas stende	Taip	Taip
Dainavimas	Taip	Taip
Giedojimas	Taip	Taip
Grojimas muzikos instrumentais	Ne	Taip
Kryžiažodžių sprendimas	Taip	Taip
Audio knygų skaitymas	Taip	Taip
Pasivaikščiavimai globos namų teritorijoje	Taip	Taip
Nuotraukų žiūrėjimas	Taip	Taip
Daržo ir aplinkos tvarkymo darbai	Ne	Taip

Maisto gaminimas	Taip	Ne
------------------	------	----

Užimtumo veiklos abiejose įstaigose panašios, abiejose įstaigose vyksta arbatos ir gėrimo popietės, kartą į mėnesį poezijos skaitymas, mūsų gyventojai skaito savo poezijos eilėraščius ir eksponuoja įstaigos stende, taip pat paslaugų gavėjai dainuoja, gieda, keletas groja muzikos instrumentais, individualiai keletas gyventojų mėgsta spręsti kryžiažodžius, skaito audio knygas, vyksta pasivaikščiavimai globos namų teritorijoje, peržiūrima nuotraukos mūsų globos namų facebooko puslapyje. Iš užimtumo veiklų skirtumas tik vienas, kad mūsų gyventojai neturi poreikio gaminti maisto, todėl šį metodą mes netaikome, o Panemunės socialiniuose globos namuose taikoma. Tačiau keletą iš mūsų paslaugų gavėjų mielai prisideda vasarą prie daržo ir aplinkos tvarkymo darbų.

Išvados. Palyginus su Panemunės socialiniais globos namais, mūsų įstaiga mažiau organizuoja sociokultūrinės paslaugas, tačiau esame numatę ir planuojame daugiau organizuoti sociokultūrinių paslaugų ne tik šalia esančioje bendruomenėje, bet ir atokiau, bendradarbiaudami su partneriais. Iš Panemunės socialinių globos namų galime pasimokyti, jog paslaugų gavėjų individualiuose socialinės globos planuose yra atskira grafa artimiesiems pildyti, pas mus to nėra, tačiau pas mus artimieji supažindinami su artimojo individualiu planu ir pasirašo. Manome, kad tokios grafos atsiradimas svarbu, siekiant įtraukti labiau artimuosius, palaikyti artimiau socialinius ryšius, gauti iš jų informacijos apie paslaugų gavėjus.

Tobulinimo veiksmai: Plačiau bendradarbiausime su partneriais, plėtosime naujas veiklas, keisimės gerąja patirtimi ir diegsime naujas veiklas, konsultuodamiesi su partneriais, bandysime įgyvendinti naują veiklą kaip „Emocijų, raiškos atpažinimo pratimai“, kuri turėtų pagerinti paslaugų gavėjų emocinę sveikatą, tuo prisidedama prie paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės gerinimo. Pakoreguosime individualų socialinį globos planą.

Parengė socialinė darbuotoja Vida Bagdonavičienė