

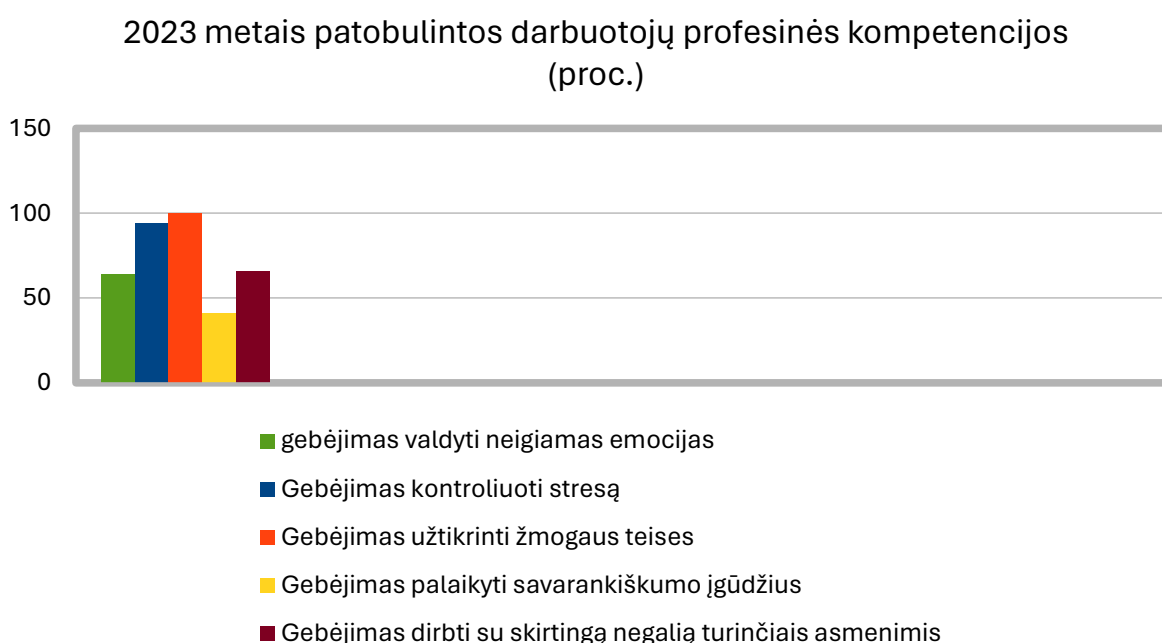
**ČIŽIŪNŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO ILGALAIKĖS/ TRUMPALAIKĖS
SOCIALINĖS GLOBOS IR SAVARANKIŠKO GYVENIMO NAMŲ
EQUASS DIEGIMO REZULTATAI 2022-2023 M.**

1 rezultatas. DARBUOTOJŲ 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.

1 Rodiklis: Procentinė dalis profesinių kompetencijų, kurias per 2023 metus patobulino ilgalaikę/ trumpalaikę socialinę globą ir savarankiško gyvenimo namų paslaugas teikiantys darbuotojai.

1 pav.



Rezultatų paaiškinimas

Matavimo vienetai. Skaičiuojamas darbuotojų, tobulinusių profesines kompetencijas per 2023 metus, skaičius, valandos, patobulintos kompetencijos ir jų pritaikymas darbe.

Šaltinis. Dalyvavimo Čižiūnų socialinių paslaugų centro (toliau- ČSPC) darbuotojų, organizuojančių ir teikiančių socialinę globą ir apgyvendinimo paslaugas, pasitenkinimo mokymais vertinimo anketos, pažymėjimai.

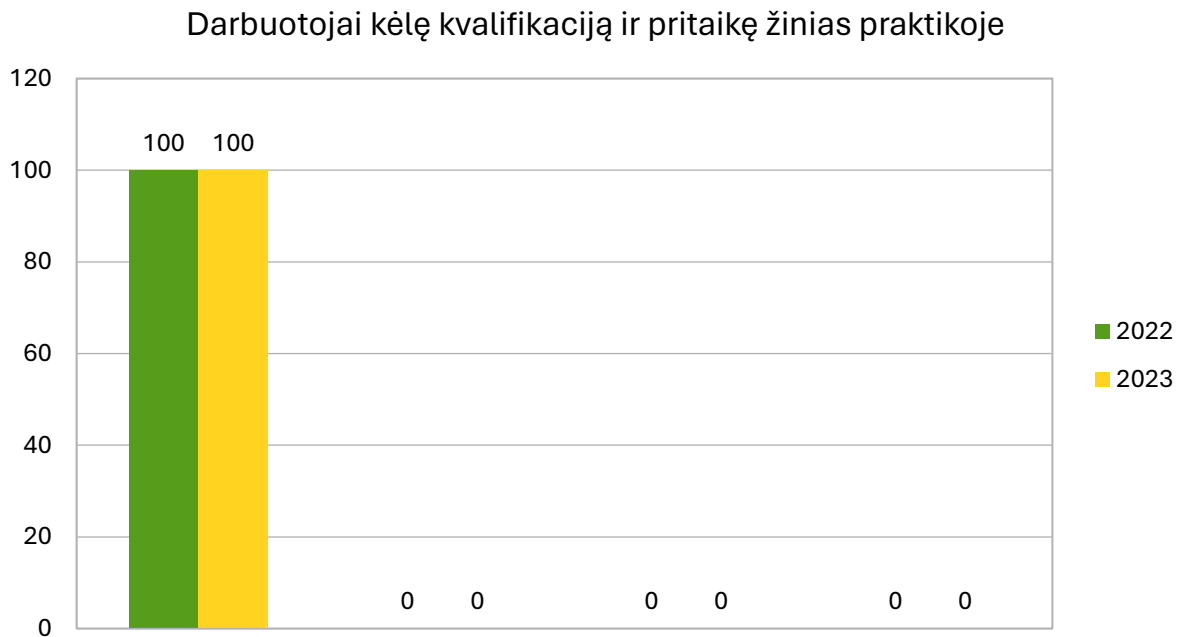
Rezultatai. Darbuotojų nuolatinio mokymosi ir tobulėjimo rezultatai matuojami nuolat: darbuotojai po kiekvienų mokymų užpildo pasitenkinimo mokymais vertinimo anketas, taip pat sekamas gautų pažymėjimų skaičius, sumuojamos valandos praleistos mokymuose. 2023 metais 15 darbuotojų dalyvavo 16 ir daugiau valandų trukmės kompetencijai kelti skirtuose mokymuose ir gavo pažymėjimus. Viso darbuotojai tobulino savo profesines kompetencijas 280 akademinių valandų.

Išanalizavus darbuotojų pasitenkinimo mokymais vertinimo anketas, buvo išskirtos šios pagrindinės kompetencijos (1 pav.): *gebėjimas kontroliuoti stresą (94 proc.), gebėjimas dirbti su skirtingą negalią turinčiais asmenimis (66 proc.), gebėjimas valdyti neigiamas emocijas (64 proc.), gebėjimas palaikyti savarankiškumo įgūdžius (41 proc.), gebėjimas užtikrinti žmogaus teises 100 proc.).*

Sklandžiai socialinei veiklai organizuoti mokymų nauda buvo apčiuopiama ir labai svarbi, ypač pagerėjo komunikacija įstaigos viduje, gautos žinios palengvino darbą darbuotojams, dirbantiems su sunkiais paslaugų gavėjais.

2 Rodiklis: Darbuotojų, kėlusių kvalifikaciją ir pritaikiusių žinias praktikoje, skaičiaus santykis 2022 metais ir 2023 metais su bendru kvalifikaciją kėlusių darbuotojų skaičiumi (procentinė išraiška).

2 pav.



Rezultatų paaiškinimas

Matavimo vienetai. Skaičiuojamas darbuotojų, tobulinusių profesines kompetencijas per 2022, 2023 metus, skaičius ir mokymų pritaikymas darbe.

Šaltinis. Dalyvavimo darbuotojų, organizuojančių ir teikiančių socialinę globą ir apgyvendinimo paslaugas, pasitenkinimo mokymais vertinimo anketos, pažymėjimai.

Rezultatai.

Darbuotojų įgytų kompetencijų pritaikymas darbe pateiktas 2 paveiksle. Analizėje pasimatė, kad visi darbuotojai, kurie dalyvavo mokymuose, nurodė, kad gautas žinias pritaikė praktikoje.

Išvada: 1. 2023 m. sausio 30 d. centro direktoriaus įsakymu Nr. V- 11 patvirtintas Darbuotojų atestacijos ir kvalifikacijos tobulinimo planas užtikrino mokymosi ir tobulinimosi cikliškumą, buvo sudarytas tiksliai atliepiant paslaugų gavėjų ir darbuotojų poreikius ir lūkesčius.

2. Sudarant darbuotojų kvalifikacijos tobulinimo planą 2024 metams numatyta apklausti darbuotojus ir išskirti sritis, kuriose reikia įgyti žinių ir gilinti įgūdžius.

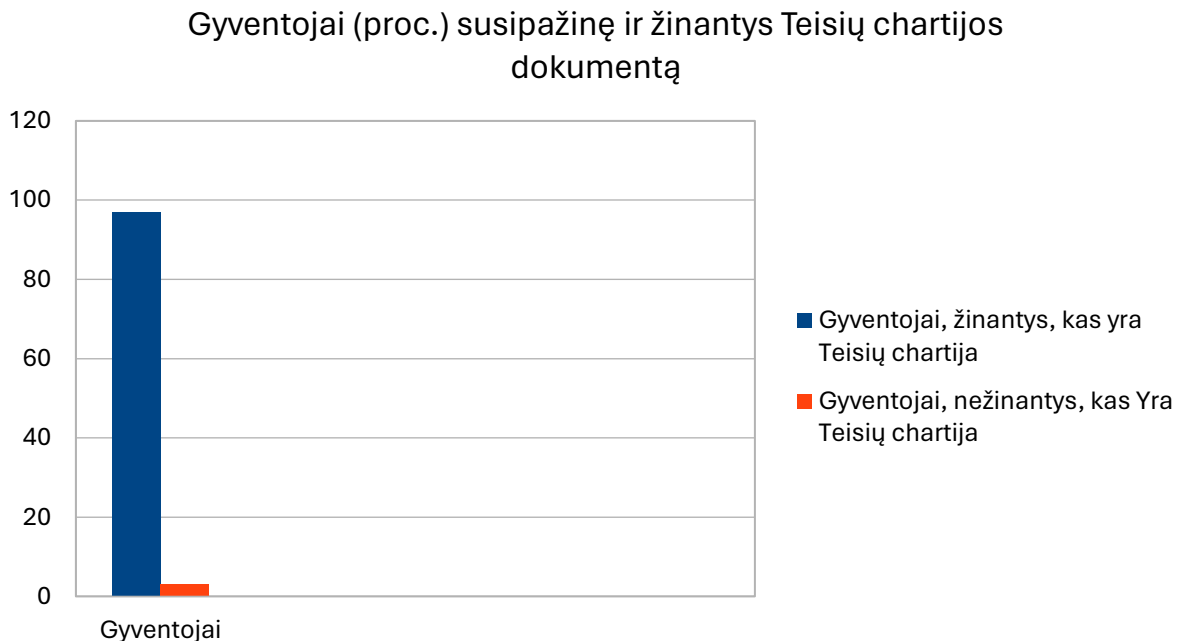
3. Tai pat numatoma, kad darbuotojai tęstų žinių, kompetencijų, įgytų mokymų metu, pristatymą pasitarimuose.

2 rezultatas. PASLAUGŲ GAVĖJŲ TEISIŲ SKATINIMO IR UŽTIKRINIMO KASDIENINIAME DARBE REZULTATAI

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

1 rodiklis. Gyventojų susipažinusių su ČSPC Teisių chartija ir žinančių savo, kaip gyventojų, teises, procentinė išraiška.

1 pav.



Rezultatų paaiškinimas.

Matavimo vienetai. Skaičiuojamas paslaugų gavėjų, žinančių, kas yra Teisių chartija, skaičius.

Šaltinis. Gyventojų teisių žinojimo anketa.

Rezultatai.

Apklausoje dalyvavo 21 gyventojas, o tai sudarė 70 procentų nuo visų gyventojų.

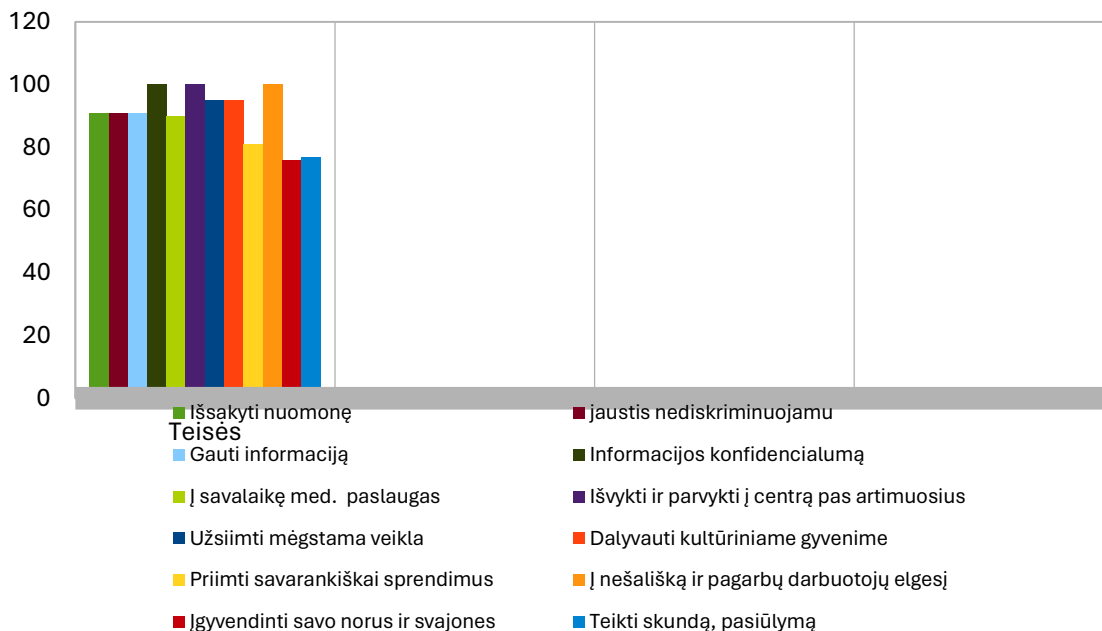
Diagrama rodo, kad 97 procentai gyventojų žino apie dokumentą Teisių chartija, jo turinį. 3 procentai, apklausoje dalyvavusių gyventojų, nežino apie Teisių chartiją. Taip yra todėl, kad gyventojams dėl sunkios negalės yra sunku susisiekti savo turimą informaciją su dokumentu – Teisių chartijoje.

Informacija apie jų teises pateikiama kiekvienam aiškiai ir suprantamai, naudojamas pateikimo būdas atsižvelgus į negalią, kalbą, kuria bendrauja paslaugų gavėjas.

Pradėtos taikyti alternatyvios supažindinimo su Teisių chartijos dokumentu priemonės: organizuojamos viktorinos, periodiškai 1 kartą per ketvirtį gyventojai supažindinami susirinkimuose, paslaugų gavėjų teisių tema diskutuojama su Visuomeninės gyventojų tarybos, dalinami lankstinukai.

Išvada. Numatoma ir toliau intensyviai informuoti paslaugų gavėjus apie jų teises, ypačingai atkreiptinas dėmesys, kad keli gavėjai išsakė, kad sprendimus priima ne jie patys, manoma, kad artimieji, todėl rasti būdų ir įtraukti juos pačius į sprendimų priėmimo procesą.

Gyventojų pagrindinės teisės ir jų užtikrinimas (proc.)



Rezultatų paaiškinimas.

Matavimo vienetai. Nustatyti, kokios paslaugų gavėjų teisės yra užtikrinamos teikiant socialines paslaugas. Gyventojų teisių žinojimo anketa.

Šaltinis. Gyventojų teisių žinojimo anketa. Rezultatai.

Rezultatai parodė, kad 91 procentas paslaugų gavėjų nurodė turintis teisę: išsakyti savo nuomonę, gauti reikalingą informaciją, į savalaikes medicines paslaugas, jaučiasi nediskriminuojami. Džiugina, kad visi apklaustieji (100 proc.) jaučiasi saugiai ir turi teisę į nešališką ir pagarbų darbuotojų elgesį, informacijos apie juos konfidencialumą, išvykti ir parvykti į centrą. 95 procentai paslaugų gavėjų nurodė turintis teisę užsiimti mėgstama veikla, dalyvauti kultūriniame gyvenime. 81 procentas mano, kad gali savarankiškai priimti sprendimus, 76 procentai gyventojų mano, kad turi teisę įgyvendinti savo norus ir svajones, 77 procentai – teikti skundus ir pasiūlymus.

Teisių žinojimui užtvirtinti periodiškai buvo organizuojami susirinkimai, kurių metu paslaugų gavėjams aiškiais būdais buvo pateikiama informacija apie jų teisės, taip pat informuojami, kad jie apie pažeistas teises turi pranešti centro administracijos darbuotojams.

Išvada.

Atkreiptas dėmesys, kad proporcingai mažiausiai gavėjų mano, kad gali įgyvendinti savo norus ir svajones, todėl numatytos priemonės, kad ši teisė būtų labiau įgyvendinama. Numatyta, kad dirbant individualų darbą su paslaugų gavėjais bus kalbama apie norus, pageidavimus. Jie bus fiksuojami individualiame plane, bei periodiškai analizuojami, išsiaiškinamos neįgyvendinimo priežastys.

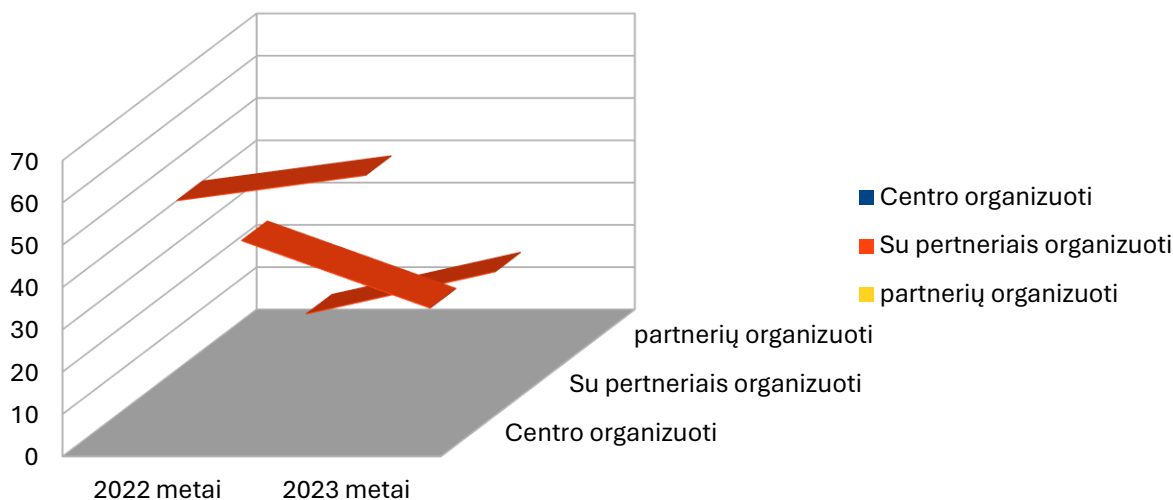
3 rezultatas. ORGANIZACIJOS PARTNERYSČIŲ TEIKIAMOS NAUDOS REZULTATAI

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

1 rodiklis. Renginių, organizuotų partnerių ar partnerių pagalba, procentinė išraiška.

1pav.

Renginių pasiskirstymas (proc.) pagal tai, kas organizavo renginius



Rezultatų paaiškinimas.

Matavimo vienetai. Renginių organizuotų centro paslaugų gavėjams kiekis bei skirstymas renginių pagal organizatorius.

Šaltinis. Organizuotų renginių centre 2022 ir 2023 metais sąrašai.

2022 metais centre įvyko 28 renginiai, 2023 m. įvyko 35 renginiai, iš kurių 63 procentus organizavo ir pravedė centro specialistai, 20 procentų renginių buvo organizuota bendrai su partneriais ir 17 procentų renginių pravedė ir organizavo partneriai. Apklausoje rezultatai aptariami su paslaugų gavėjais ir darbuotojais, apklausiami dėl pasitenkinimo vykusiais renginiais. Pastebimas didesnis pasitenkinimas renginiais, kuriuos organizuoja ir praveda partneriai, arba renginiais, kurie organizuojami kartu su partneriais. Tokių renginių 2022 metais buvo 12, o 2023 metais – 13, pažymėtina, kad 2023 metais 6 renginiai buvo organizuojami partnerių centre, arba centro paslaugų gavėjams vykstant pas partnerius. Vizualiai renginių pasiskirstymą galima stebėti šio rodiklio 1 paveiksle.

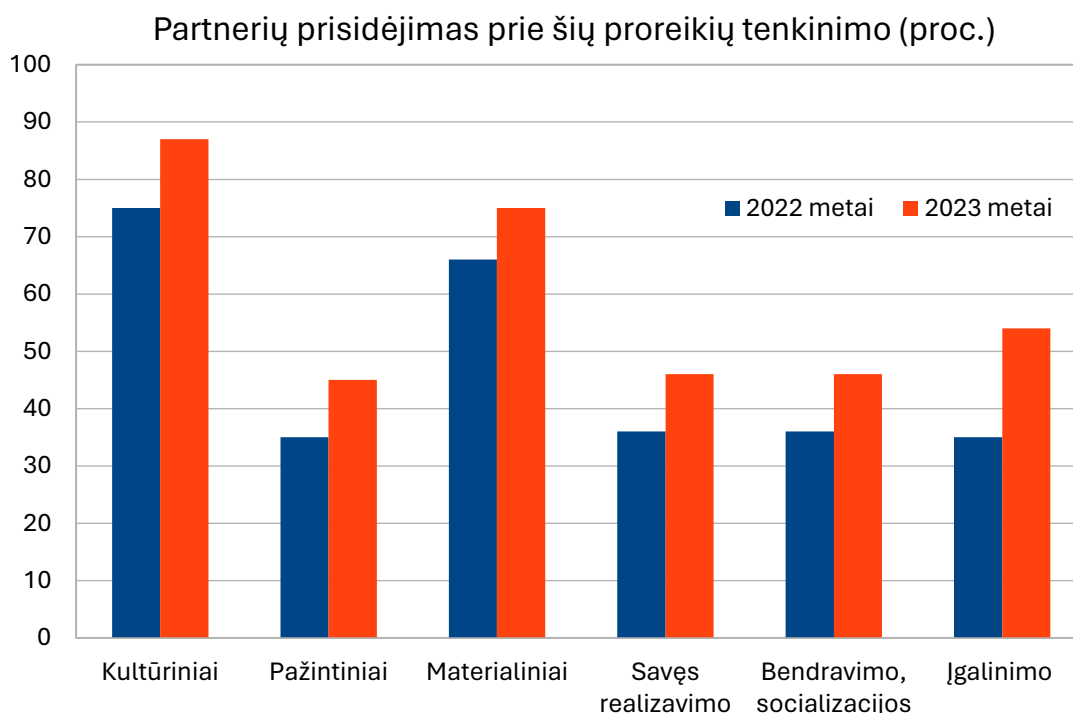
Išvada.

Siekiant gerinti paslaugų gavėjų gyvenimo kokybę, bendravimo galimybes, galimybę dalyvauti renginiuose už centro ribų, 2023 metais daugiau dalyvaujama renginiuose ne centre, o kituose įstaigose, viešuose renginiuose.

Numatyti ir organizuoti daugiau bendrų renginių su partneriais, suteikiant galimybę paslaugų gavėjams bendrauti, užmegzti naujas pažintis, jaustis mažiau izoliuotiems ir didinant jų integraciją į bendruomenę.

2 rodiklis. Gyventojų poreikių, prie kurių gerinimo prisideda partneriai, patenkinimo procentinė išraiška 2022 ir 2023 metais.

2 pav.



Rezultatų paaiškinimas.

Matavimo vienetai. Apklausoje dalyvavusių paslaugų gavėjų poreikiai, prie kurių tenkinimo prisideda partneriai.

Šaltinis. Žodinė paslaugų gavėjų apklausa. ČSPC metinė veiklos ataskaita. Paslaugų gavėjų užimtumo specialisto veiklos ataskaita. ČSPC gyventojams teikiamų paslaugų kokybės anketa.

Rezultatai.

Apklausoje 2022 metais dalyvavo 19 paslaugų gavėjų iš 29, tai yra 66 proc. nuo visų paslaugų gavėjų, 2023 metais – 20 paslaugų gavėjų, tai yra 65 proc. nuo visų paslaugas gavusių paslaugų gavėjų.

2023 metais patobulinta teikiamų paslaugų kokybės anketa ir pradėti fiksuoti poreikių tenkinimo rodikliai anketoje, nes iki tol tai buvo fiksuojami žodinių apklausų rezultatai. Pastebima, kad partnerių nauda yra reikšminga ir prisideda prie paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės. Po 2022 metų apklausos pradėta matuoti, kaip ši nauda prisideda prie paslaugų gavėjų, ypač savarankiškos gyvenimo paslaugos, įgalinimo, bendravimo ir socializacijos, savęs realizavimo. Lyginant 2022 ir 2023 metus matomas augimas galimybių savęs realizavimo, bendravimo, labiau tenkinami kultūriniai, pažintiniai poreikiai.

Apklausoje rezultatai buvo aptarti su darbuotojais ir paslaugų gavėjais susirinkimuose.

Išvada. Išanalizavus ir aptarus rezultatus nutarta ir toliau tęsti bendradarbiavimą su partneriais, siekiant ieškoti daugiau galimybių individualiu ir grupiniu lygmeniu organizuoti užimtumo veiklas, renginius, kitus užsiėmimus, kurie didintų paslaugų gavėjų savęs realizavimo, įgalinimo, socializacijos galimybes, tenkintų kultūrinius, pažintinius ir materialinius poreikius.

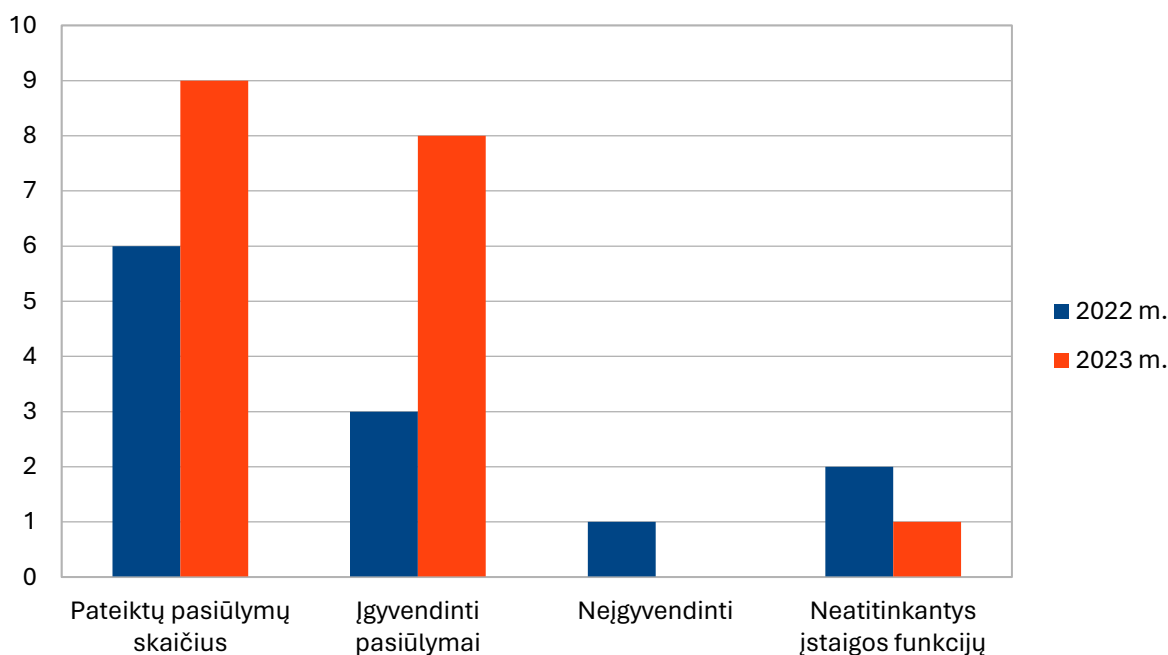
4 rezultatas. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮTRAUKIMAS Į PASLAUGŲ PLANAVIMĄ, TEIKIMĄ IR VERTINIMĄ

27 KRITERIJUS. Socialinių paslaugų teikėjas įtraukia paslaugų gavėjus į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą.

1 rodiklis. Paslaugų gavėjų pateiktų pasiūlymų paslaugų planavimui, teikimui, vertinimui pasiskirstymas (proc.) pagal tai, kiek pasiūlymų buvo įgyvendinta.

1 pav.

Paslaugų gavėjų pateikti, įgyvendinti ir neįgyvendinti pasiūlymai (proc.) 2022- 2023 m.



Rezultatų paaiškinimas.

Matavimo vienetai. 2022-2023 metais paslaugų gavėjų pateiktų pasiūlymų įgyvendinimas.

Šaltinis. ČSPC pasiūlymų – pageidavimų knyga, dėžutė, Visuomeninės tarybos posėdžių protokolai, teikiamų paslaugų kokybės anketa.

Paslaugų gavėjų pateiktų pasiūlymų skaičius per 2022- 2023 metus buvo 15. Siūlymus teikė Visuomeninės gyventojų tarybos nariai ir gyventojai. Pasiūlymai, pageidavimai fiksuojami tarybos posėdžiuose, pageidavimų knygoje ir priimami tiesiogiai paslaugų gavėjui arba jo atstovui pateikus prašymą (žodžiu arba raštu). Diagramoje (1 pav.) iliustruojama, kaip paslaugų gavėjai teikė pasiūlymus per 2022 ir 2023 metus ir jų įgyvendinimas. .

2022 metais buvo pateikti 6 pasiūlymai, iš jų įgyvendinti- 3, vienas neįgyvendintas ir per keltas į 2023 metus, numačius, kad bus ieškoma finansavimo šaltinių, o 2- iejų įgyvendinimas

neatitiko įstaigos funkcijų. 2023 metais buvo pateikti 9 pasiūlymai, 6 sėkmingai įgyvendinti, 1 neįgyvendintas, o 2- jų, kaip ir 2022 metais, įgyvendinimas prieštaravo įstaigos funkcijoms. 2023 metais buvo pateikta daugiau pasiūlymų nei 2022 metais dėl paslaugų kokybės gerinimo ir daugiau jų įgyvendinta.

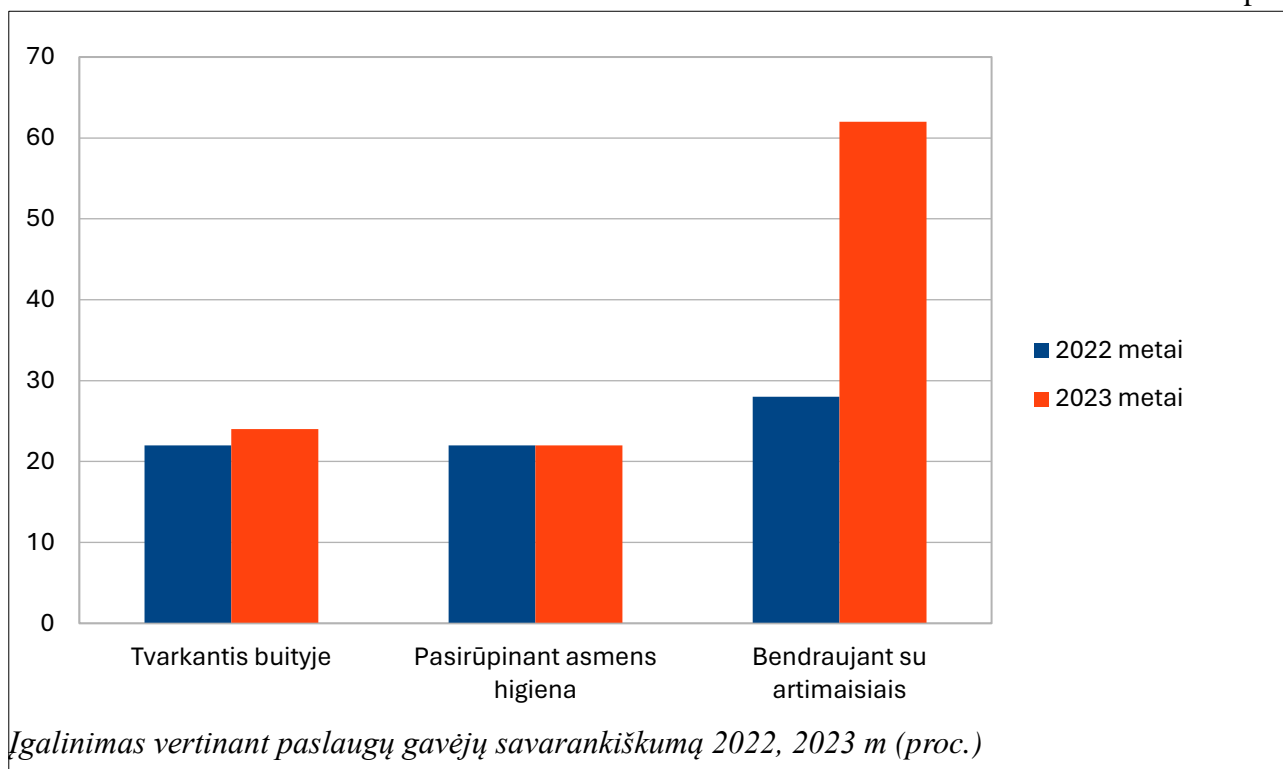
Išvada. Rezultatus numatoma skelbti metinėje veiklos ataskaitoje ir pristatyti gyventojams ir darbuotojams susirinkimuose. 2023 metais įgyvendinti pasiūlymai, kurie atitiko centro funkcijas, darbuotojų kompetencijas ir veiklą reglamentuojančius dokumentus. Įgyvendinti tokie pasiūlymai: pradėtos teikti individualios ir grupinės psichologo paslaugos, kineziterapeuto paslaugos, įtraukta nauja užimtumo forma. Savarankiško gyvenimo paslaugos gavėjams sudarytos galimybės lankytis kirpykloje, parduotuvėje, išvykti pas draugus. Neįgyvendintus per metus pasiūlymus aptarti ir pagal įstaigos galimybes įtraukti į kitų metų centro veiklos planą.

5 rezultatas. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮGALINIMO REZULTATAI

29 KRITERIJUS. Socialinių paslaugų teikėjas taiko specifines priemones, kad darbuotojai ir paslaugų gavėjai suprastų, didintų ir gerintų paslaugų gavėjų įgalinimą.

1 rodiklis. Paslaugų gavėjų, gaunančių socialinės globos paslaugas, įgalinimo matavimas vertinant jų savarankiškumą tvarkantis buityje, pasirūpinant asmens higiena bei palaikant ryšius su artimaisiais.

1 pav.



Rezultatų paaiškinimas.

Matavimo vienetai. Paslaugų gavėjų savarankiškumas pagrindinėse gyvenimo srityse: tvarkantis buityje, pasirūpinant asmens higiena, užmezgant ir palaikant socialinius ryšius su artimaisiais.

Šaltinis. ČSPC teikiamų paslaugų kokybės anketa, individualūs socialinės globos planai.

Rezultatai.

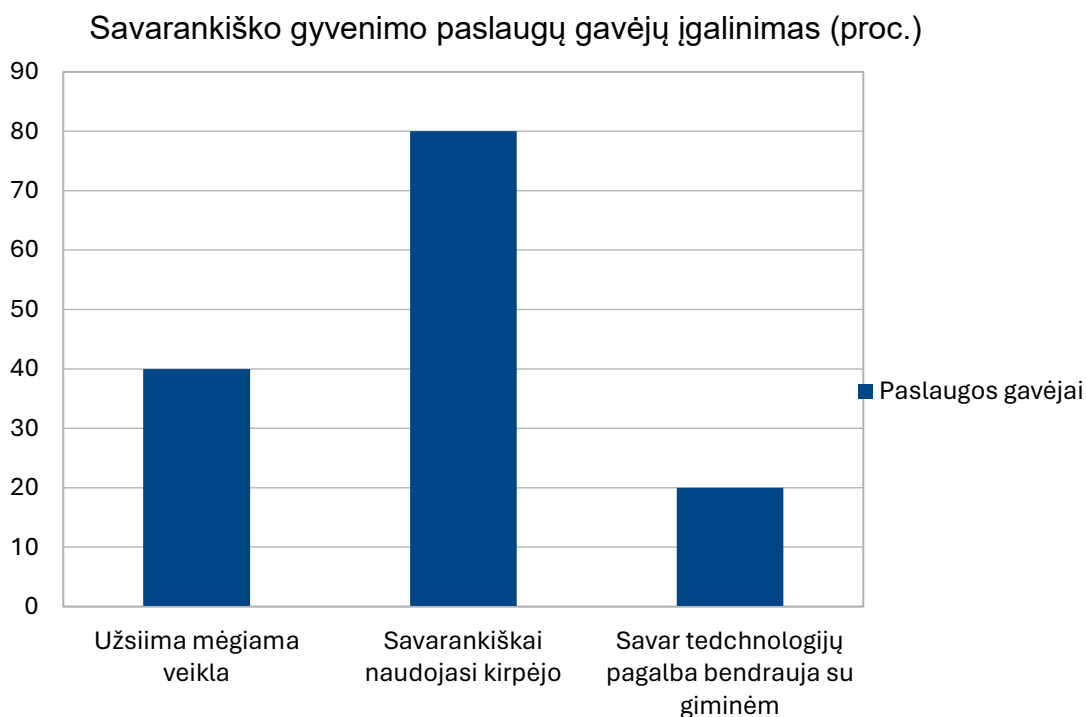
Įgalinimas vyksta individualiame lygmenyje, bei kuriant įgalinančią aplinką, tobulinant paslaugų gavėjų stiprybes ir gebėjimus, inicijuojant pozityvius jo gyvenimo pokyčius. Analizuojant 2022 ir 2023 metais gautus rezultatus, matome, kad namų ruošos darbus atlikti įgalinti tampa 24 proc. gyventojų, tuo tarpu 2022 metais tokių buvo 22 proc. Pasirūpinti asmens higiena gali toks pat procentas paslaugų gavėjų, tai yra 22 proc. Manoma, kad paslaugų gavėjų silpnėjanti sveikata dėl amžiaus ir naujai atvykusių gyventojų sveikatos būklė įtakojo ir neleido šiam rodikliui kisti į didesnę pusę. Tuo tarpu savarankiško bendravimo su artimaisiais ir socialinių ryšių palaikymo rodiklis sparčiai paaugo viršun, o tai labai džiugina, nes tai rodo, kad gavėjai tapo labiau įgalinti, savarankiškesni ir nepriklausomi. Surasti teisingi būdai įgalinant paslaugų gavėjus.

Manoma, kad paslaugų gavėjų įgalinimo koncepcija yra reikalinga, jos žinojimas tiek darbuotojus, tiek paslaugų gavėjus skatina savarankiškumą, tapti mažiau priklausomais nuo darbuotojų, suteiks daugiau galimybių kontroliuoti savo gyvenimą ir siekti asmeninių tikslų.

Išvada. Aptarus 2022 – 2023 metų rezultatus su darbuotojais pastebėta, kad įgalinimo procesas vykdomas gerai ir suprantamai paslaugų gavėjams. Nutarta tęsti įgalinimo rezultatų skaičiavimus.

2 rodiklis. Savarankiško gyvenimo paslaugos gavėjų įgalinimo matavimas vertinant galimybę užsiimti mėgiama veikla už centro ribų, išvykti savarankiškai pas artimuosius, pradėti naudotis kirpėjo paslaugomis.

2 pav.



Rezultatų paaiškinimas.

Matavimo vienetai. Paslaugų gavėjų, gaunančių savarankiško gyvenimo namų paslaugas, savarankiškumas: užsiimti mėgiama veikla už įstaigos ribų, išvykti savarankiškai pas artimuosius, naudotis kirpėjo paslaugomis.

Šaltinis. ČSPC teikiamų paslaugų kokybės anketa, individualūs socialinės globos planai.

Rezultatai.

2023 metais paslaugų gavėjų įgalinimo procesas buvo peržiūrėtas ir kiekvienai paslaugai pradėtas vertinti atskirai pasirinkus kitus vertinimo kriterijus. Savarankiško gyvenimo namų paslaugos gavėjų įgalinimo vertinimui pasirinkti aukštesnio lygio kriterijai: savarankiškai realizuoti savo gebėjimus, savarankiškai išvykti pas artimuosius, pasirūpinant savimi, gauti paslaugas už centro ribų, didinant socialinius įgūdžius.

Rezultatai parodė, kad 40 proc. Savarankiško gyvenimo namų paslaugos gavėjų pradėjo užsiimti mėgiama veikla už centro ribų. Paslaugų gavėjo dailės darbų paroda vyko Trakų viešosios bibliotekos Čižiūnų filialo patalpose. Paslaugų gavėjai dalyvavo šventėse Bijūnų universaliame daugiafunkciame centre, Čižiūnų bibliotekoje.

80 proc. Paslaugų gavėjų savarankiškai pasinaudodavo kirpėjo paslaugomis.

20 proc. Savarankiškai susisiekė su giminėmis, vyko pas juos ir gavo didelę naudą ir daug gerų emocijų – įgyvendino savo norus.

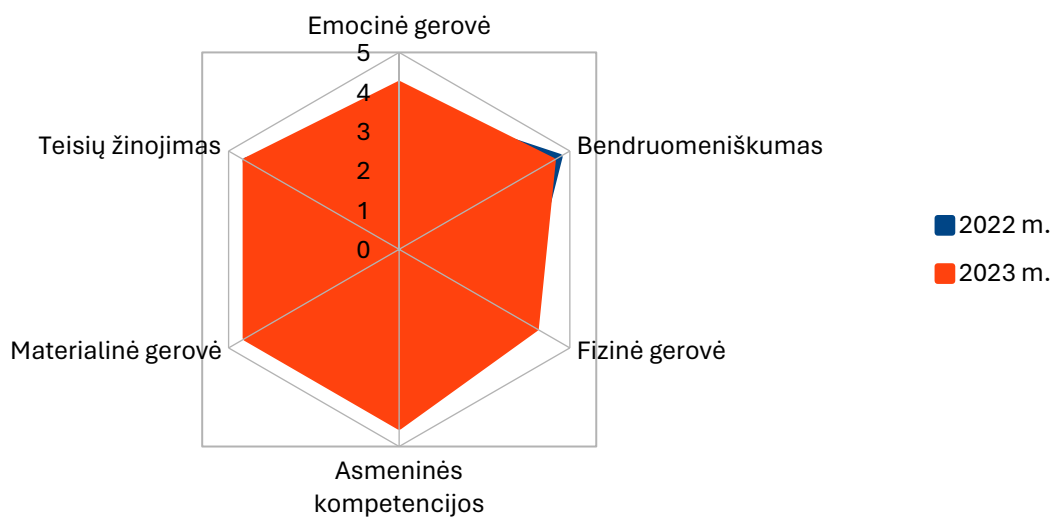
Išvada. Analizės rezultatai parodė, kad įgalinimo procesas savarankiško gyvenimo namų paslaugų gavėjams vykdomas tikslingai. Nutarta tęsti įgalinimo procesą, lyginti kelerių metų rezultatus, vertinimo metu panaudoti gautą informaciją iš specialistų.

6 rezultatas. GYVENIMO KOKYBĖS GERINIMO REZULTATAI

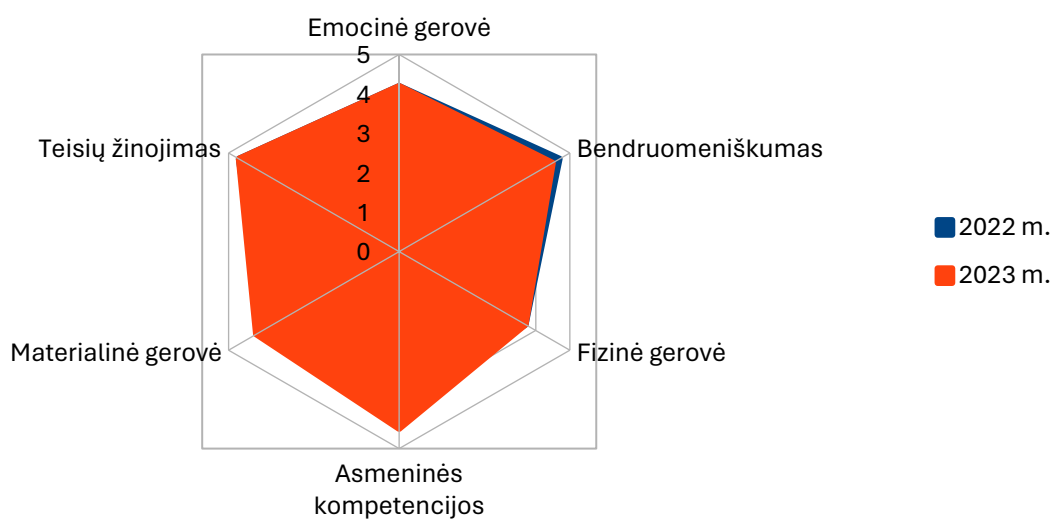
32 KRITERIJUS. Socialinių paslaugų teikėjas turi aiškia paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės koncepciją ir vykdo veiklą, grindžiamą paslaugų gavėjų poreikių vertinimu, siekiant pagerinti jų gyvenimo kokybę.

1 rodiklis. Ilgalaikės (trumpalaikės) socialinės globos ir savarankiško gyvenimo namų (toliau - SGN) paslaugų gavėjų pasitenkinimo lygio pokytis gyvenimo kokybės sričių vertinime pagal R. L. Schalock gyvenimo kokybės įvardintas sritis.

Pasitenkinimo lygio pokytis socialinės globos gavėjų gyvenimo kokybės sričių vertinime



Pasitenkinimo lygio pokytis savarankiško gyvenimo gavėjų gyvenimo kokybės sričių vertinime



Rezultatų paaiškinimas.

Matavimo vienetai. Stebimas ir fiksuojamas paslaugų gavėjų pasitenkinimo lygio pokytis gyvenimo kokybės srityse pagal R. L. Schalock metodo gyvenimo kokybės įvardintas sritis kiekvienai paslaugai atskirai lyginant 2022 ir 2023 metus. .

Šaltinis. ČSPC paslaugų gavėjų apklausos anketos Gyvenimo kokybės ratas.

Rezultatai. Paslaugų gavėjų pasitenkinimo lygiui gyvenimo kokybės srityse vertinimui buvo pasirinkta R. L. Schalock metodika, kuria siekiama nustatyti paslaugų gavėjų pasitenkinimo lygį 5 gyvenimo srityse: emocinė gerovė, teisių žinojimas, materialinė gerovė, asmeninės kompetencijos, fizinė gerovė, bendruomeniškumas. Matavimas buvo atliekamas 2022 m. ir 2023 m., siekiant fiksuoti pokytį, kiekvienai paslaugai: ilgalaikiai (trumpalaikiai) socialinei globai ir savarankiško gyvenimo paslaugai, atskirai.

Vertinant socialinės globos paslaugų gavėjų gyvenimo kokybę 2022 metais ir 2023 metais palyginti dviejų metų rezultatai. 2022 metais apklausoje dalyvavo 13, 2023 metais 15 gavėjų. Rezultatai pateikti 1 paveiksle. 2022 m. didžiausias pasitenkinimo lygis bendruomeniškumo ir teisių srityse (4,5 ir 4,75 balai iš 5). Mažiausias pasitenkinimas stebimas fizinės gerovės srityje (3,5 balo iš 5). Kiek didesnis, siekiantis 3,8 balus yra materialinės gerovės ir asmeninių kompetencijų. Galima daryti prielaidą, kad fizinės gerovės ir materialinės gerovės rodikliams įtakos turėjo naujai apsigyvenę gavėjai, kurių apgyvendinimo priežastys: silpna sveikata ir prasta materialinė padėtis. 2023 m. didžiausias pasitenkinimo lygis teisių žinojimo, bendruomeniškumo srityse (4,0 balo iš 5), taip pat pastebėti geresni rodikliai emocinės gerovės, materialinės gerovės, fizinės gerovės srityse. Diegiant EQUASS paslaugų kokybės sistemą centre, paskutiniu metu buvo pateikta daug informacijos apie paslaugų gavėjų teises, todėl tai turėjo įtakos didžiausiems rodikliams šioje srityje. Paslaugų gavėjai turėjo galimybę susitikti ir bendrauti su artimaisiais, įgalinus juos naudotis, todėl pagerėjo jų emocinė gerovė. Mažiausias pasitenkinimo lygis fiksuojamas asmeninės kompetencijos srityje (3,5 balo iš 5). Numatyta analizuoti, kodėl šioje srityje rodikliai mažėjo, galbūt reikėtų naujų veiklų, ieškoti naujų užimtumo formų, nes galima daryti prielaidą, kad iš dalies pasikeitus paslaugų gavėjų grupei esamos veiklos nebeįdomios naujiems paslaugų gavėjams.

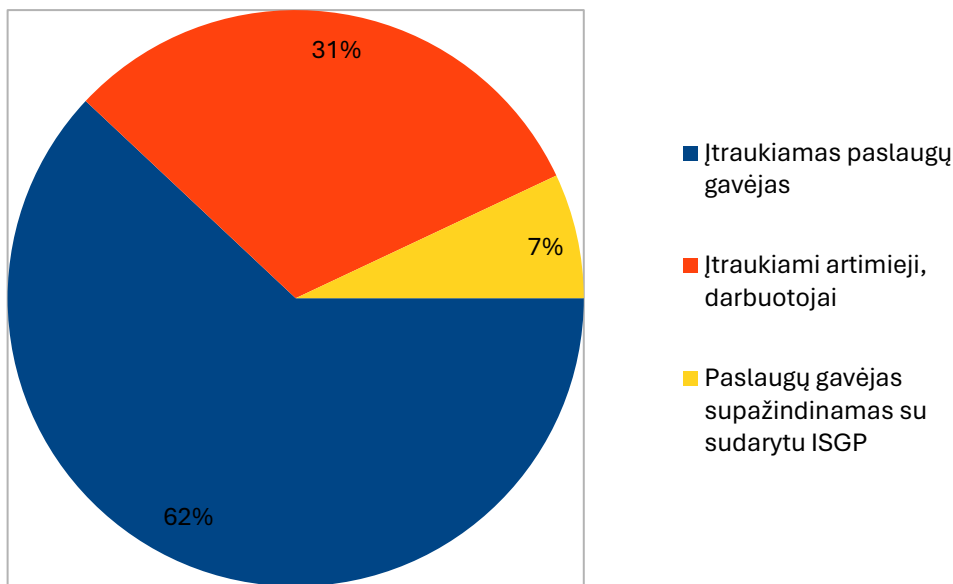
Stebint SGN paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės pokyčių rodiklius 2022 ir 2023 metais stebimi šie pokyčiai: emocinė gerovė liko tokia pat, pagerėjo fizinė gerovė, šiek tiek pablogėjo asmeninės kompetencijos ir materialinė gerovė.

Išvada. Siekiant stebėti ir gerinti gyvenimo kokybę numatyta pasitenkinimo lygį gyvenimo kokybės srityse matuoti 2024 m. birželio ir gruodžio mėnesiais.

7 rezultatas. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮTRAUKIMO Į INDIVIDUALIŲ PLANŲ RENGIMĄ REZULTATAI

35 KRITERIJUS. Socialinių paslaugų teikėjas įtraukia paslaugų gavėjus į individualaus plano rengimą ir peržiūrą, kad užtikrintų paslaugų gavėjo asmeninį indėlį į jo Individualų planą.

1 rodiklis. 2023 metais sudarytų Individualių socialinės globos planų (toliau – ISGP) pagal paslaugų gavėjų ir juos atstovaujančių asmenų įtraukimas į ISGP sudarymą, procentinis pasiskirstymas.



ISGP

procentinis pasiskirstymas pagal įsitraukimo pobūdį

Rezultatų paaiškinimas.

Matavimo vienetai. 2023 metais sudarytų ISGP skaičius ir jų suskirstymas pagal paslaugų gavėjų įsitraukimo pobūdį.

Šaltinis. Individualūs socialinės globos planai, 2023 metų.

Rezultatai. Įtraukimo/ įsitraukimo į ISGP rezultatų duomenys gauti iš 2023 m. paslaugų gavėjams sudarytų individualių socialinės globos planų. Vertinamas paslaugų gavėjų įtraukimas arba įsitraukimas į ISGP sudarymą, dalyvavimą paslaugų gavėjo arba jį atstovaujančių asmenų.

Per 2023 metus sudaryti 26 individualūs socialinės globos planai paslaugų gavėjams. 62 procentai sudaryti įtraukiant patį paslaugų gavėją, kai jis aktyviai dalyvauja sudarant ISGP. 31 procentas ISGP sudaro socialinis darbuotojas įtraukdamas paslaugų gavėją, jo artimuosius, individualios priežiūros darbuotoją, slaugytojo padėjėją, kurie gerai pažįsta paslaugų gavėją, žino jo interesus, pomėgius, norus. Paslaugų gavėjas supažindinamas su jam sudarytu ISGP. 7 procentams, tai yra 2 paslaugų gavėjams, ISGP sudarė socialinis darbuotojas, nes dėl turimos negalės paslaugų gavėjas negalėjo dalyvauti, o jo artimųjų nėra arba jie neįsitraukia į ISGP sudarymo procesą. Socialinis darbuotojas įtraukia darbuotojus, dirbančius su juo, kitus specialistus.

Analizuojant gautus rezultatus, galima teigti, kad didžioji dalis paslaugų gavėjų 2023 metais buvo aktyvus socialinių paslaugų teikimo proceso dalyviai, galėjo patys aktyviai dalyvauti gerinant gyvenimo kokybę.

Išvada. Pastebėtos ir išskirtos galimo rizikos, dėl kurių rodikliai galėtų keistis:

Neišvengiamos paslaugų gavėjų kaitos procese, gali būti, kad nauji paslaugų gavėjai bus mažiau savarankiškai ir sunkiai dalyvaus individualiame ir bendruomeniniame gyvenime.

2 rodiklis. 2023 metais sudarytų Individualių planų (toliau – IP) pagal paslaugų gavėjų ir juos atstovaujančių asmenų įtraukimas į planų sudarymą, procentinis pasiskirstymas.

2 pav.

Rezultatų paaiškinimas.

Matavimo vienetai. 2023 metais sudarytų IP skaičius ir jų suskirstymas pagal paslaugų gavėjų įsitraukimo pobūdį.

Šaltinis. Individualūs planai, 2023 metų.

Rezultatai. Įtraukimo/ įsitraukimo į IP rezultatų duomenys gauti iš 2023 m. paslaugų gavėjams sudarytų individualių planų. Vertinamas paslaugų gavėjų įtraukimas arba įsitraukimas į IP sudarymą, dalyvavimą paslaugų gavėjo arba jį atstovaujančių asmenų.

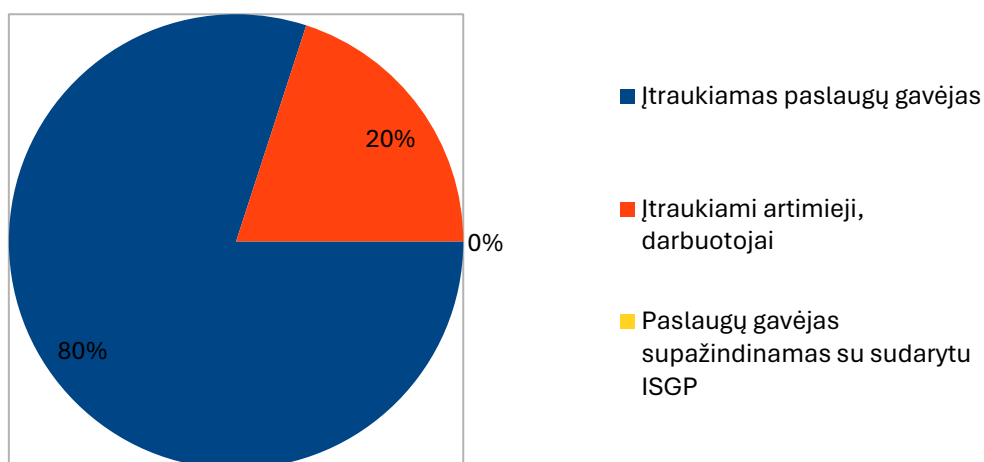
80 procentų individualūs planai sudaryti įtraukiant patį paslaugų gavėją, kai jis aktyviai dalyvauja. 20 procentų IP sudaro socialinis darbuotojas kartu su paslaugų gavėju, atsižvelgdamas į jo interesus, pomėgius, norus. Sudarant IP skatinamas gavėjo savarankiškumas, aptariamoms galimybės savirealizacijai.

Išvada. Pastebėtos ir išskirtos galimo rizikos, dėl kurių rodikliai galėtų keistis:

1. Neišvengiamos paslaugų gavėjų kaitos procese, gali būti, kad nauji paslaugų gavėjai bus mažiau savarankiški ir sunkiai dalyvaus individualiame ir bendruomeniniame gyvenime;
2. Numatyta į plano formą įtraukti pagrindinį asmens tikslą (naudojant asmens žodžius, formuluotes) bei išvadas po peržiūros.

8 rezultatas. PASLAUGŲ TEIKIMO TĖSTINUMO REZULTATAI

SGN paslaugų gavėjų įsitraukimas sudarant IP

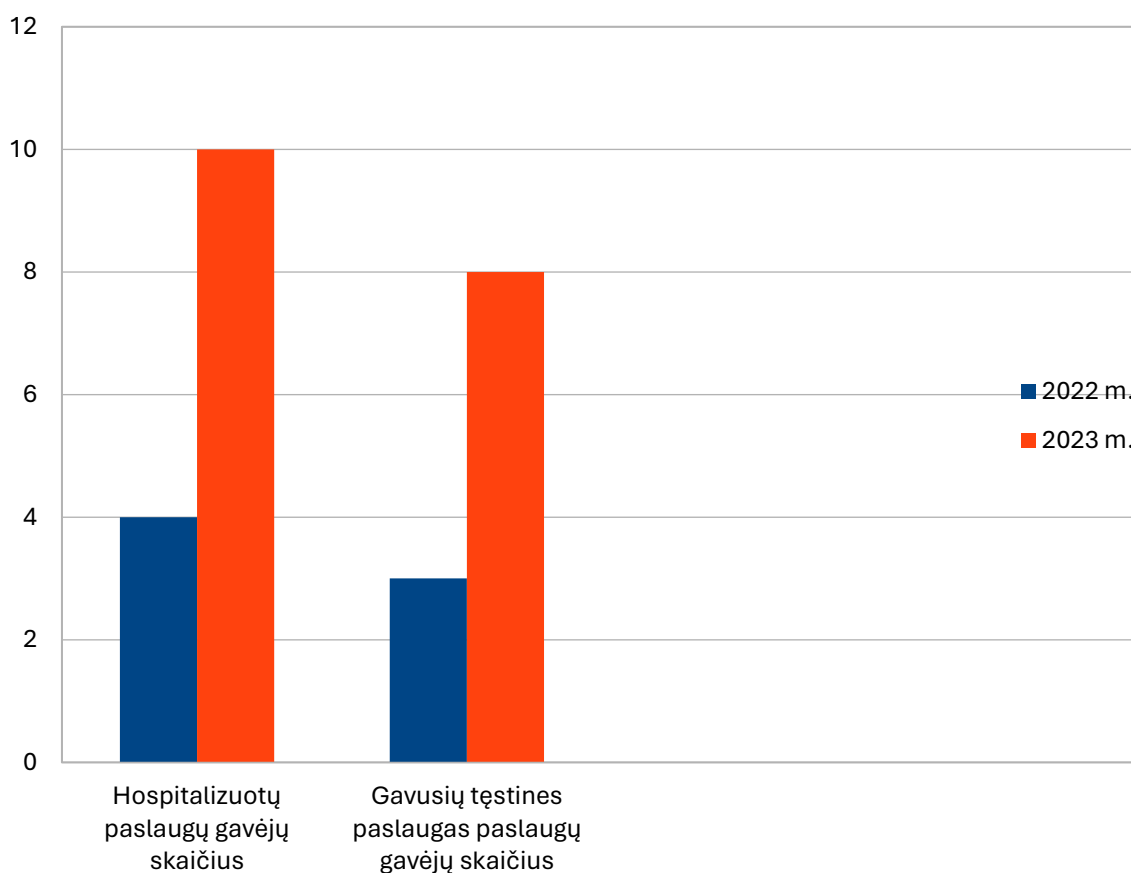


36 KRITERIJUS. Socialinių paslaugų teikėjas užtikrina, kad paslaugų gavėjui būtų prieinamas paslaugų tęstinumas nuo ankstyvosios intervencijos iki paramos ir palaikymo po paslaugos suteikimo priklausomai nuo bėgant laikui besikeičiančių reikalavimų.

1 rodiklis. Paslaugų gavėjų skaičius procentine išraiška nuo bendro paslaugų gavėjų skaičiaus, kuriems 2022 ir 2023 metais buvo užtikrintas socialinių paslaugų tęstinumas gydantis ligoninėse.

1 pav.

2022- 2023 m. hospitalizuotų ir gavusių tęstines paslaugas paslaugų gavėjų skaičius



Rezultatų paaiškinimas.

Matavimo vienetai. Paslaugų gavėjų, kuriems buvo suteiktos tęstinės paslaugos stacionariuose gydymo įstaigose, skaičius.

Šaltinis. 2022 ir 2023 metų centro gyventojų išvykimo žiniaraščiai.

Rezultatai.

Paslaugų tęstinumo rezultatų vertinimui pasirinkta tęstinė paslauga – gydymasis stacionariuose gydymosi įstaigose, analizuojami 2022 ir 2023 metų duomenys.

Pastebima, kad 2022 metais hospitalizuoti buvo tik 4 iš 30 paslaugų gavėjų, tęstines paslaugas – 3 paslaugų gavėjai, tai yra 75 proc. 2023 metais hospitalizuota buvo 10 paslaugų gavėjų, 8 iš jų gavo tęstines paslaugas, tai sudarė 80 proc. 2022 metais viso hospitalizacijos dienų skaičius buvo 106, 2023 metais – 185. Tęstinės paslaugos nebuvo teikiamos tiems paslaugų gavėjams, kuriais pasirūpino artimieji ir teikė tęstines jų poreikius užtikrinančias paslaugas.

Išvada. 2024 m. gruodžio mėnesį tikslinga atlikti 2024 m. analizę. Numatyta išanalizuoti, ar tęstinės paslaugos prisideda prie gyvenimo kokybės gerinimo. Supažindinti paslaugų gavėjus su tęstinių paslaugų teikimo galimybe.

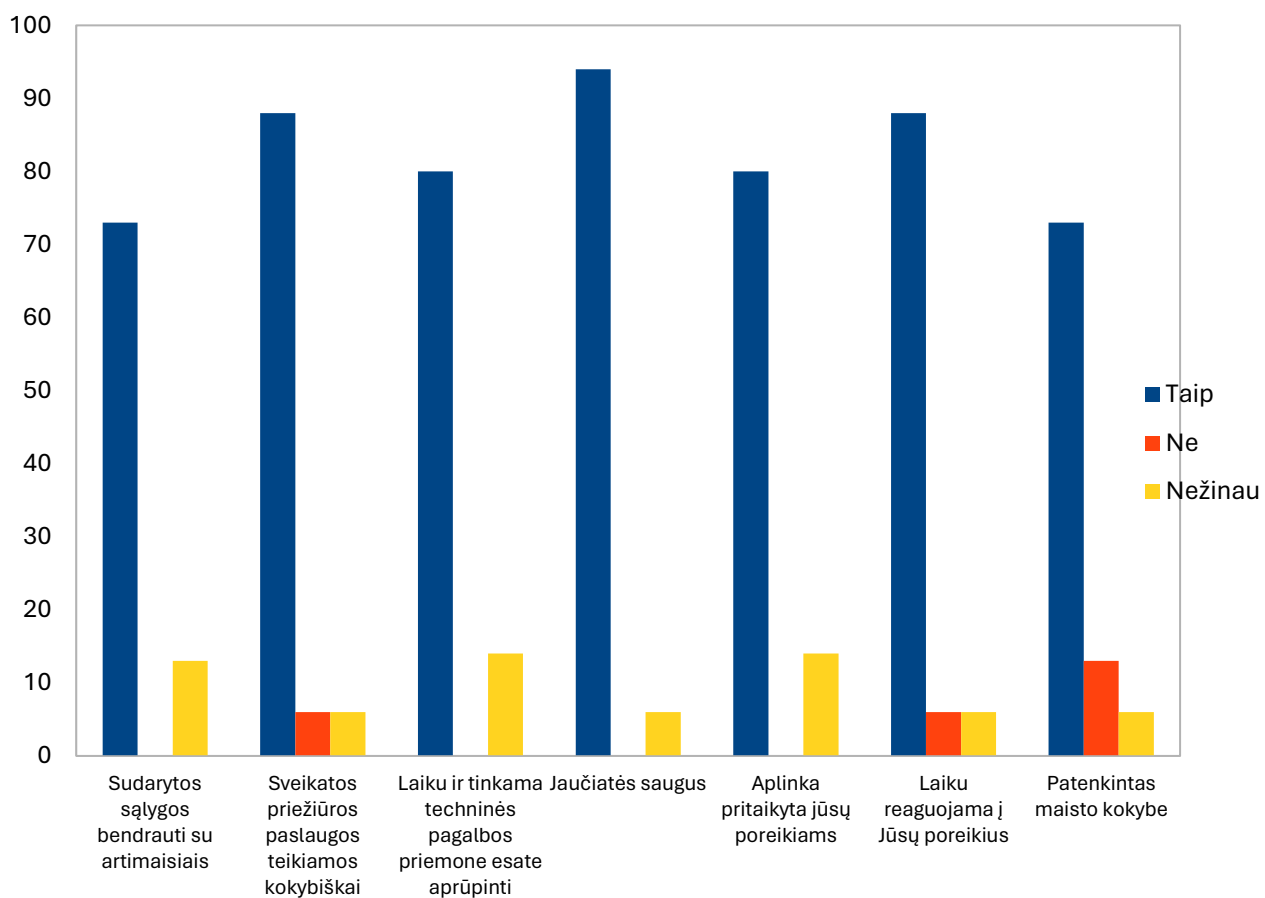
9 rezultatas. ORGANIZACIJOS TEIKIAMŲ PASLAUGŲ NAUDOS PASLAUGŲ GAVĖJAMS REZULTATAI

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

1 rodiklis. Teikiamų socialinės globos ir SGN paslaugų naudos paslaugų gavėjams procentinė išraiška 2023 m (1 pav., 2 pav.).

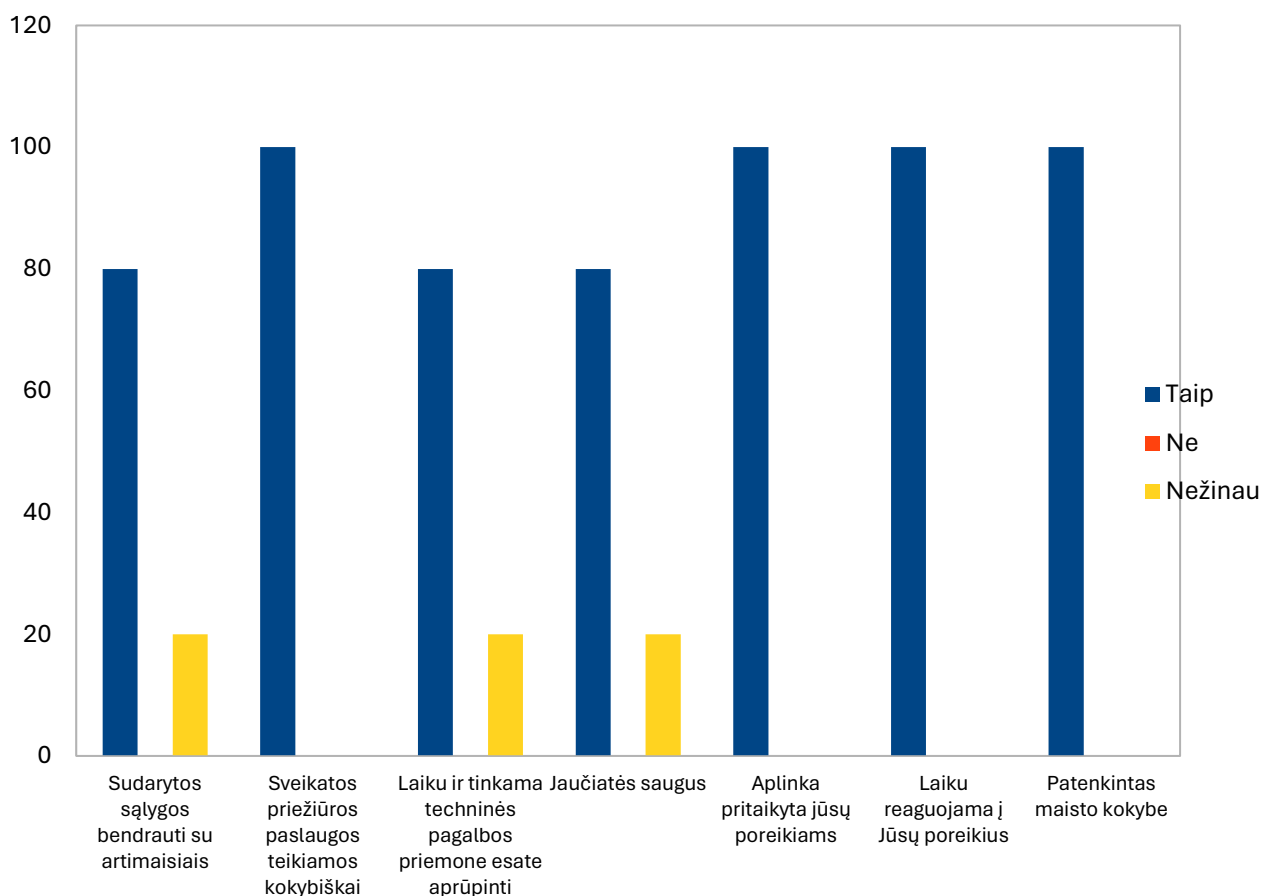
1 pav.

Socialinės globos paslaugų gavėjams naudos (proc.) teikiamų paslaugų vertinimo rezultatai 2023m.



2 pav.

Savarankiško gyvenimo namų paslaugų gavėjams naudos (proc.) teikiamų paslaugų vertinimo rezultatai 2023m.



Rezultatų paaiškinimas.

Matavimo vienetai. Pagrindinių teikiamų paslaugų naudos paslaugų gavėjams, jų gyvenimo kokybės gerinimui, matavimas.

Šaltinis. Čižiūnų socialinių paslaugų centro gyventojams teikiamų paslaugų kokybės anketos.

Rezultatai.

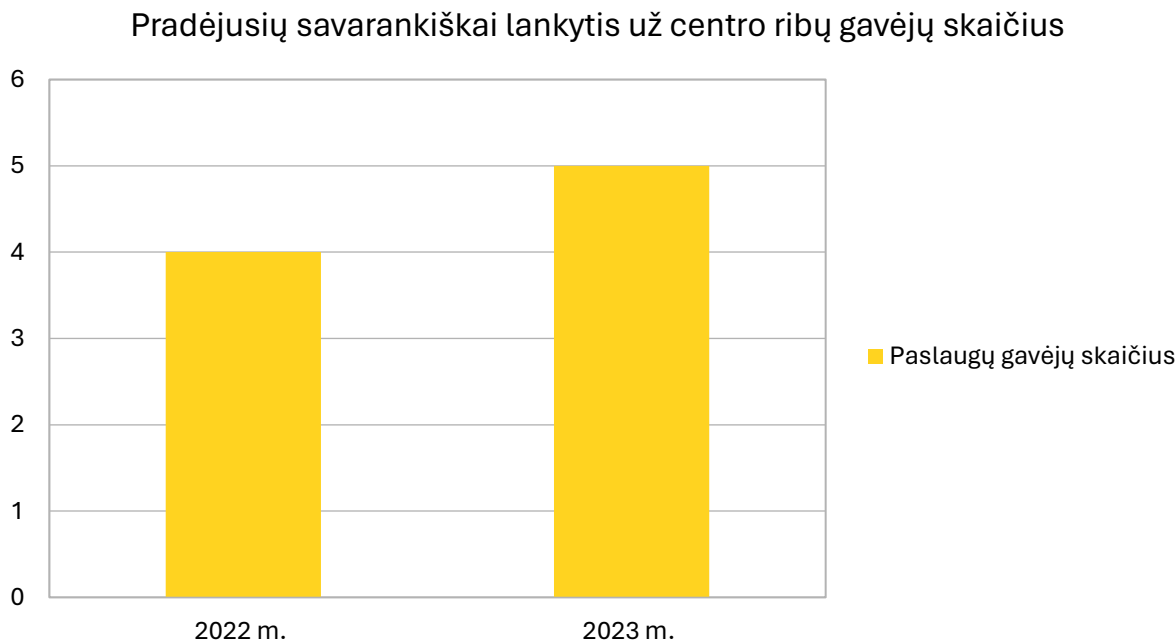
Teikiamų paslaugų naudos paslaugų gavėjams nustatymo tyrimas atliktas 2022 m. ir 2023 metų lapkričio mėnesiais. Į apklausą nebuvo įtraukti paslaugų gavėjai gyvenantys centre trumpiau nei 6 mėnesius. Paslaugų gavėjų pasitenkinimui teikiamomis paslaugomis matuoti pasirinktos pagrindinės jų poreikius tenkinančios paslaugos. Pasiūlymus dėl centro veiklos organizavimo paslaugų gavėjų buvo prašoma pateikti užduodant atvirą klausimą.

Analizuojant gautus anketinius duomenis 1 paveiksle matyti, kad pagrindinės teikiamos paslaugos daugumai paslaugų yra naudingos ir užtikrina jų poreikius. Dauguma, tai yra 80 procentai, apklausoje dalyvavusių paslaugų gavėjų turi artimuosius ar kitus giminaičius. 73 procentai nurodė, kad yra sudarytos sąlygos bendrauti su artimaisiais. Kad nenaudingos ir neturi galimybės bendrauti su artimaisiais nenurodė bei vienas paslaugų gavėjas, o 13 proc. – nežino, ar šios paslaugos reikalingos. Sveikatos priežiūros paslaugos naudingos 88 procentams gyventojų, o 6 procentai apklaustųjų nurodė, kad nežino. 80 procentai nurodė, kad laiku buvo aprūpinti tinkama techninės pagalbos priemone ir tai pagerino jų kasdieninio gyvenimo kokybę. 14 procentų nežino, ar techninės

pagalbos priemonės davė naudos. Galima teigti, kad tai ta grupė apklaustųjų, kurie dėl ligos negali išsakyti savo nuomonės. 93 procentai nurodė, kad jaučiasi saugūs, 6 procentai nežino. Daugumai paslaugų gavėjų, tai yra 93 procentams, aplinka pilnai pritaikyta ir tai naudinga užtikrinant jų pilnavertį judėjimą, didina savarankiškumą. Kad laiku reaguojama į poreikius, nurodė 88 procentai gyventojų. 6 procentai nurodė, kad nereaguojama ir 6 procentai nežino. Pilnaverčio kokybiško maitinimo nauda yra ir ja patenkinti 73 procentų paslaugų gavėjai, 6 procentai nežino. 13 procentų paminėjo, kad maisto kokybe nepatenkinti ir naudos nėra.

Analizuojant gautus anketinius duomenis 2 paveiksle matyti, kad pagrindinės teikiamos paslaugos daugumai paslaugų yra naudingos ir užtikrina jų poreikius. Dauguma, tai yra 80 procentai, apklausoje dalyvavusių paslaugų gavėjų turi artimuosius ar kitus giminaičius. 80 procentai nurodė, kad yra sudarytos sąlygos bendrauti su artimaisiais. Kad nenaudingos ir neturi galimybės bendrauti su artimaisiais nenurodė nei vienas paslaugų gavėjas, o 20 proc. – nežino, ar šios paslaugos reikalingos. Sveikatos priežiūros paslaugos naudingos 100 procentų gyventojų. 80 procentai nurodė, kad laiku buvo aprūpinti tinkama techninės pagalbos priemone ir tai pagerino jų kasdieninio gyvenimo kokybę. 20 procentų nežino, ar techninės pagalbos priemonės davė naudos. 80 procentų nurodė, kad jaučiasi saugūs, 20 procentų nežino. Visiems, 100 procentų paslaugų gavėjų, aplinka pilnai pritaikyta ir tai naudinga užtikrinant jų pilnavertį judėjimą, didinant savarankiškumą. Kad laiku reaguojama į poreikius, nurodė 100 procentų gyventojų. Maitinimu patenkinti visi paslaugų gavėjai. **Išvada.** Naudos teikiamų paslaugų rezultatai parodė, kad dauguma paslaugų gavėjų turi naudą tiek individualiu, tiek kolektyviniu požiūriu. Numatyta tyrimą atlikti vieną kartą per metus.

2 rodiklis. Pradėjusių savarankiškai lankytis laisvalaikio, užimtumo praleidimo vietose (už centro ribų) SGN paslaugų gavėjų skaičiaus santykis nuo visų paslaugų gavėjų (procentinė išraiška).



Matavimo vienetai. Paslaugų gavėjų skaičius, kurie 2022 ir 2023 metais pradėjo savarankiškai lankytis renginiuose už centro ribų.

Šaltinis. Individualūs SGN paslaugų gavėjų planai.

Rezultatai.

Kaip nauda paslaugų gavėjams pradėta matuoti galimybė realizuoti save už centro ribų, dalyvauti laisvalaikio praleidimo renginiuose, tenkinti savo poreikius. 2022 metais 4 iš 5 gaunančių šias paslaugas gavėjų pradėjo naudotis paslaugomis už centro ribų, tuo tarpu 2023 metais visi paslaugų gavėjai naudojami tokiais paslaugomis už centro ribų (bibliotekose, bendruomenėse).

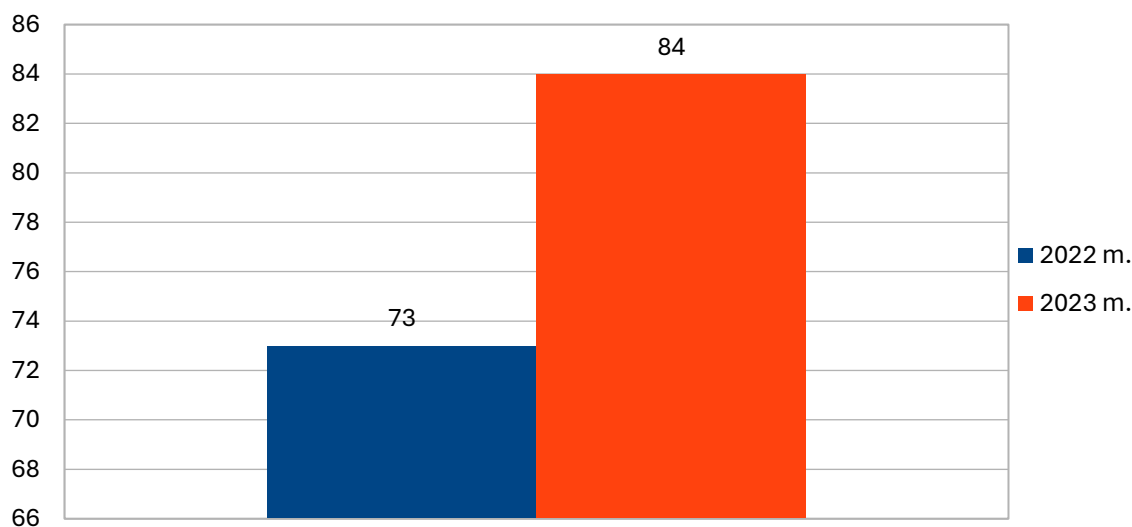
Išvada.

1. Pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis matuoti nuolat, išvadas pateikti paslaugų gavėjų ir darbuotojų susirinkimuose. Patobulinti apklausos anketą ir išsiaiškinti, kas organizuojant veiklą netenkina;
2. Teikti visokeriopą pagalbą įgalinant asmenis, skatinant jų savirealizaciją, siekiant gerinti gyvenimo kokybę.

3 rodiklis. Pradėjusių bendrauti su artimaisiais, bičiuliais paslaugų gavėjų skaičiaus santykis su nebendruojančiais (procentinė išraiška).

1 pav.

Pradėjusių bendrauti su artimaisiais paslaugų gavėjų 2022 ir 2023 metų palyginimas (proc)



Matavimo vienetai. Paslaugų gavėjų skaičius, pradėjusių 2022 ir 2023 metais bendrauti su artimaisiais, skaičiaus santykis su nebendruojančiais su artimaisiais .

Šaltinis. ČSPC teikiamų paslaugų kokybės anketos.

Rezultatai.

Kaip naudą paslaugų gavėjams siekiama skatinti savarankišką bendravimą su artimaisiais, bičiuliais įvairiais būdais: telefonais, kitomis šiuolaikinėmis technologinėmis priemonėmis. Taip siekiama didinti paslaugų gavėjų savarankiškumą, nepriklausomybę nuo kitų asmenų. Palyginus dviejų paskutinių metų rezultatus, matyti, kad 2022 metus tokių , kurie turėjo galimybę bendrauti su

artimaisiais, bičiuliais buvo 73 proc., 2023 m. – 84 proc. palyginus rezultatus matomas 11 proc. skirtumas, tai yra, kad daugiau paslaugų gavėjų pradėjo bendrauti su artimaisiais, bičiuliais.

Išvada.

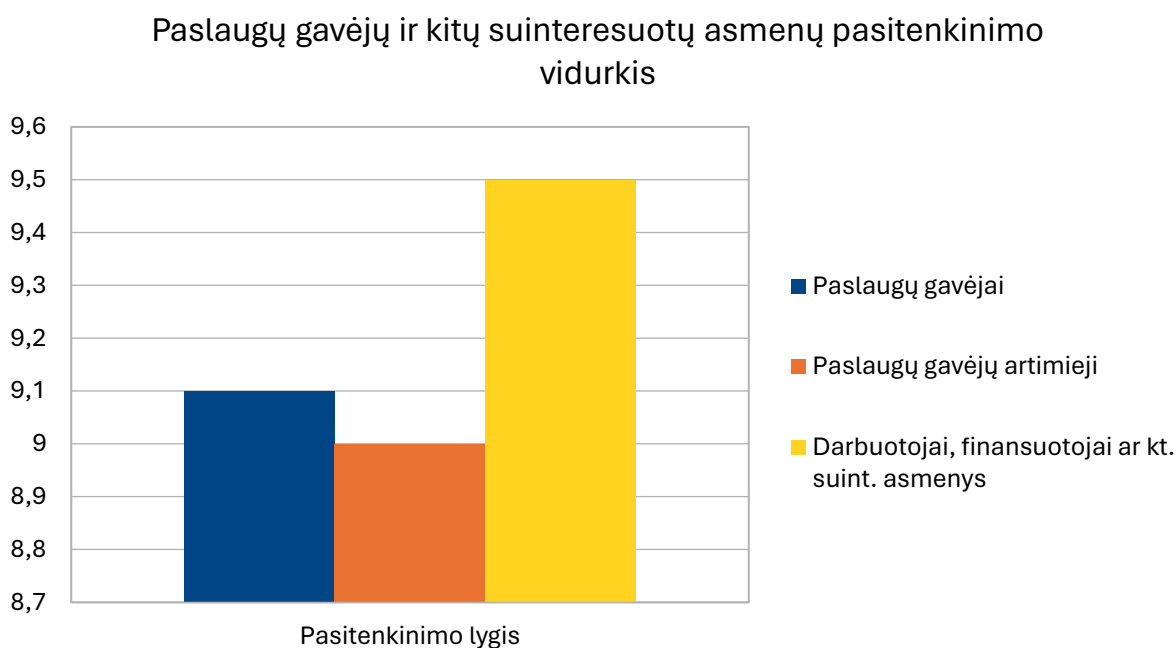
1. Darome išvadą, kad daugiau paslaugų gavėjų nori būti nepriklausomi, bendrauti.
2. Teikti visokeriopą pagalbą ir siekti, kad daugiau paslaugų gavėjų jaustų naudą bendraudami su artimaisiais, bičiuliais.

10 rezultatas. PASLAUGŲ GAVĖJŲ IR KITŲ SUINTERESUOTŲ ŠALIŲ PASITENKINIMAS PASLAUGOMIS

45 KRITERIJUS. Socialinių paslaugų teikėjas matuoja paslaugų gavėjų ir visų suinteresuotų šalių pasitenkinimą, remdamasis vidaus ir (arba) išorės vertinimu.

1 rodiklis. Paslaugų gavėjų ir kitų suinteresuotų šalių pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis išraiška.

1 pav.



Rezultatų paaiškinimas.

Matavimo vienetai. Paslaugų gavėjų, artimųjų ir kitų suinteresuotų asmenų (darbuotojų, rėmėjų, finansuotojų, partnerių) apklausos dėl pasitenkinimo centro teikiamomis paslaugomis, nustatymas 10 balų sistemoje.

Šaltinis. Pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis klausimynas.

Rezultatai.

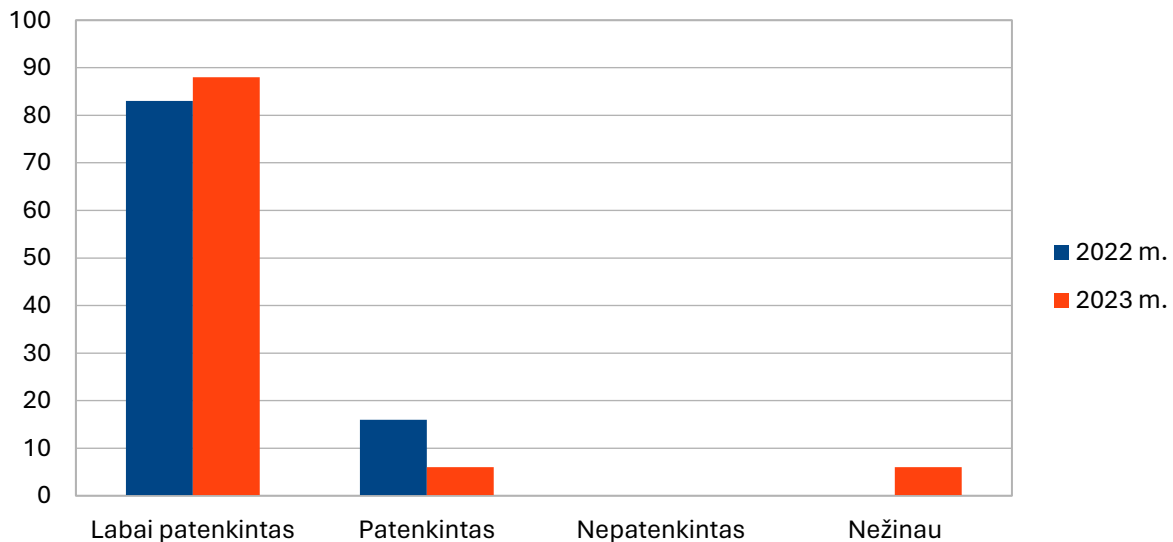
Apklausoje dėl pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis dalyvavo paslaugų gavėjai, jų artimieji, darbuotojai, kiti suinteresuoti asmenys (rėmėjai, finansuotojai). Apklausoje dalyvavo 15 paslaugų gavėjų, 12 darbuotojų, finansuotojų, partnerių ir 4 paslaugų gavėjų artimieji. Vertinimas atliktas nustatant pasitenkinimo lygį 10 balų sistemoje. Paslaugų gavėjų pasitenkinimo teikiamomis

paslaugomis lygio vidurkis 9,1, šiek tiek mažesnis yra jų artimųjų 9, darbuotojų, partnerių, finansuotojų 8,6. Galima teigti, kad paslaugų gavėjų aukštas pasitenkinimo lygis rodo teikiamų paslaugų naudą tiesioginiams šių paslaugų gavėjams. Pastebimas žemesnis pasitenkinimo lygis paskutinės grupės respondentų, todėl galima daryti prielaidą, kad ši grupė yra daugiau organizuojantys, o ne gaunantys paslaugas. Taip pat įstaiga numato daugiau informacijos pateikti puslapyje apie centro veiklą, rezultatus.

Išvada. Pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis matuoti nuolat, išvadas pateikti paslaugų gavėjų ir darbuotojų susirinkimuose.

2 rodiklis. Paslaugų gavėjų patenkintų bendravimo kultūra, skaičiaus santykis su bendru apklausoje dalyvavusių paslaugų gavėjų skaičiumi (proc.).

Paslaugų gavėjų patenkintų bendravimo kultūra 2022- 2023 m.
(proc.)



Rezultatų matavimas.

Matavimo vienetai. Paslaugų gavėjų nuomonė apie darbuotojų bendravimo kultūrą su paslaugų gavėjais.

Šaltinis. Paslaugų kokybės anketa. Atsiliepimų dėžutė.

Rezultatai.

Pasitenkinimo centro darbuotojų bendravimo kultūra rodiklis pradėtas matuoti 2022 metais ir matuojamas vieną kartą per metus. Apklausa vykdoma anonimiškai arba paslaugų gavėjui pasirenkant žmogų, su kuriuo užpildo anketą ir kuriuo pasitiki, todėl užtikrinamas informacijos konfidencialumas. Apklausoje dalyvavo 15 iš 25 paslaugų gavėjų, tai sudarė daugiau kaip pusę paslaugų gavėjų, tai yra 60 proc. Nei vienas paslaugų gavėjas nebuvo nepatenkintas darbuotojų bendravimo kultūra. 2023 metais 88 proc. paslaugų gavėjų labai patenkinti darbuotojų bendravimo kultūra, 6 proc. - patenkinti, 6 proc. - nežino.

Išvada.

1. Lyginant 2022 – 2023 m matome, kad visiškai patenkintų paslaugų gavėjų 2023 metais padidėjo 5 proc , tačiau atsirado 6 proc, kurie nežino. Atsižvelgus į paskutinį rodiklį, numatyta išsiaiškinti, dėl kokių priežasčių paslaugų gavėjai atsakė, kad „nežino“.

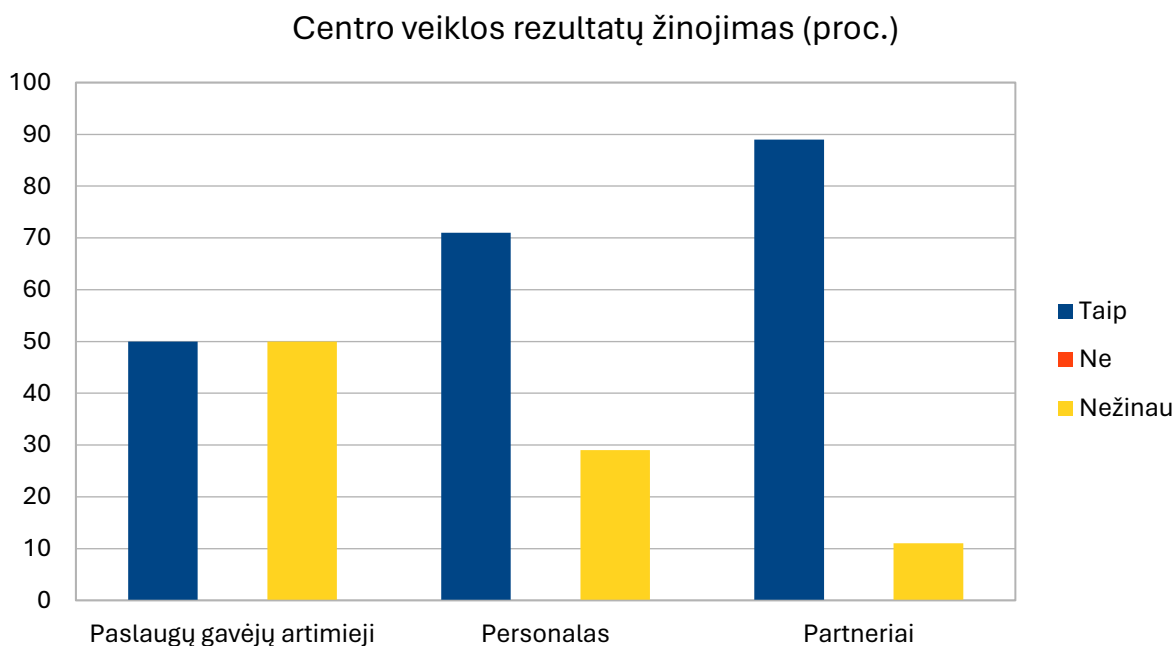
2. 2023 metų rezultatus numatyta aptarti su centro darbuotojais ir darbe vadovautis Etikos kodeksu ir Etikos ir gerovės užtikrinimo politika bei pagarbiai ir mandagiai elgtis su paslaugų gavėjais.

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

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

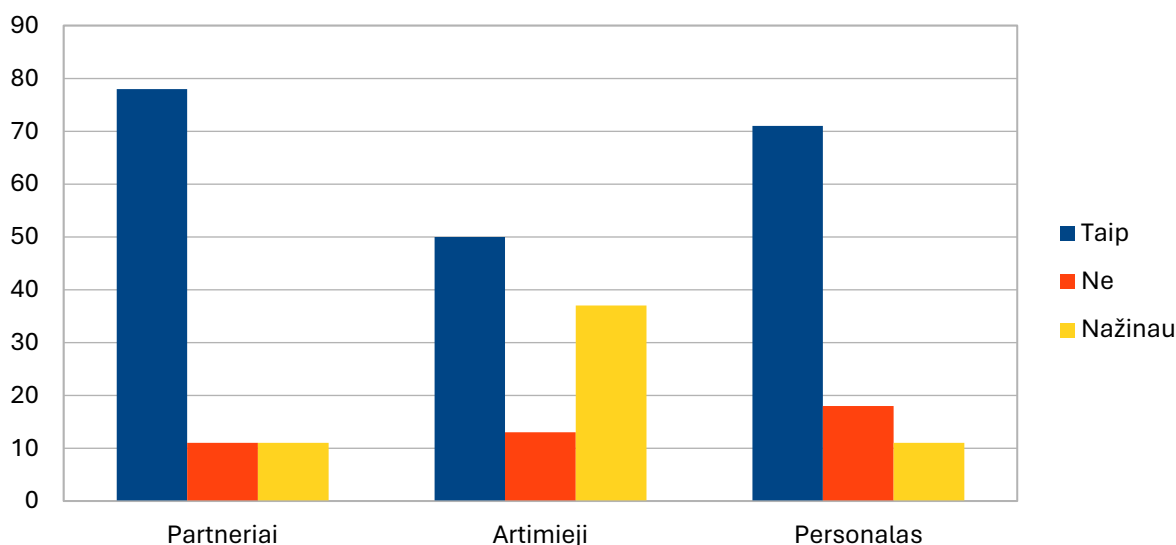
1 rodiklis. Paslaugų gavėjų artimųjų, darbuotojų, partnerių Centro veiklos rezultatų žinojimo, veiklos rezultatų pateikimo suprantamumo procentine išraiška.

1pav.



2 pav.

Centro 2022 m. veiklos rezultatų pateikimo suprantamumas (proc.)



Rezultatų matavimas.

Matavimo vienetai. Partnerių, paslaugų gavėjų artimųjų, personalo apklausos dėl centro veiklos rezultatų žinojimo, rezultatų pateikimo suprantamumo rezultatai (procentais).

Šaltinis. Centro veiklos rezultatų supratimo anketa.

Rezultatai.

Buvo vykdoma apklausa ir siekiama nustatyti, kiek yra žinomi veiklos rezultatai, jų pateikimo prieinamumas ir aiškumas. Apklausiamos tris grupės respondentų: paslaugų gavėjų artimieji, personalas ir partneriai. Tyrimo rezultatai parodė, kad centro veiklos rezultatus žino 89 procentai partnerių, 71 procentas personalo ir 5 procentai artimųjų. Kad visai nežino, nurodė nei vienas respondentas. Kad nežino, ar žino ar nežino, nurodė 43 procentai artimųjų, 29 procentai personalo ir 11 procentų partnerių.

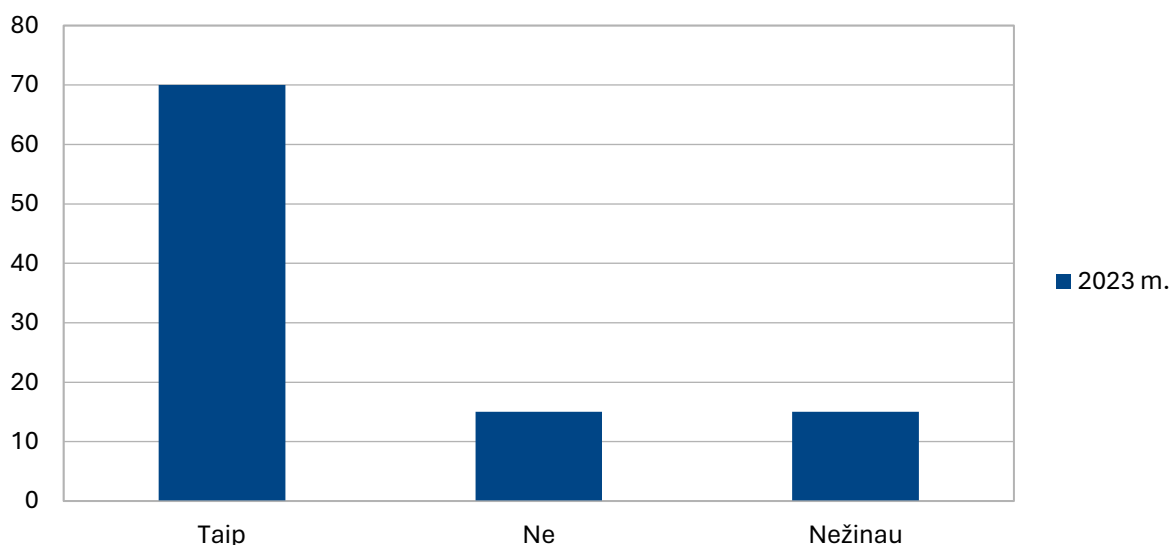
Kad centro veiklos rezultatai pateikiami suprantamai nurodė 78 procentai partnerių, 71 procentas personalo ir 50 procentai artimųjų. Nežinantys, ar veiklos rezultatai pateikiami suprantamai, buvo 37 procentai artimųjų, ir vienodai, 11 procentų, partnerių ir personalo. Manančių, kad veiklos rezultatai pateikiami nesuprantamai, buvo 13 procentų artimųjų, 18 procentų personalo ir 11 procentų partnerių.

Išvada.

1. Daroma išvada, kad 50 ir daugiau procentų partnerių, artimųjų ir personalo žino centro veiklos rezultatus.
2. Numatyta 2024 m. Centro darbuotojus ir paslaugų gavėjus supažindinti su 2023 metų veiklos rezultatais kontaktiniu būdu (susirinkimų metu).

2 rodiklis. Paslaugų gavėjų, žinančių Centro metinius veiklos rezultatus, skaičiaus santykis su supažindintų su metiniais veiklos rezultatais paslaugų gavėjų skaičiumi (proc.).

Paslaugų gavėjų, žinančių Centro veiklos rezultatus, procentinė išraiška



Rezultatų matavimas.

Matavimo vienetai. Paslaugų gavėjų, žinančių centro veiklos rezultatus, procentinė išraiška nuo supažindintų su Centro veiklos rezultatais (procentais).

Šaltinis. Apklausa.

Rezultatai.

Kiekvienais metais yra pristatomi Centro veiklos rezultatai. Nuo 2022 metų pradėtas atskirai matuoti paslaugų gavėjų, žinančių Centro veiklos rezultatus, santykis nuo supažindintų su Centro veiklos rezultatais. 70 proc paslaugų gavėjų dalyvavusių susirinkime žino centro veiklos rezultatus, 15 proc paslaugų gavėjų nežino arba nieko apie negirdėję.

Paslaugų gavėjai individualaus darbo metu yra informuojami socialinių darbuotojų, individualios priežiūros darbuotojų apie Centro veiklos rezultatus, taip pat galima susipažinti Centro tinklalapyje: www.ciziunucentras.lt.

Išvada.

1. Centro veiklos rezultatus pateikti paslaugų gavėjų susirinkimuose ir individualiai. Paslaugų gavėjai žino Centro veiklos rezultatus.
2. Centro veiklos rezultatus skelbti lankstinukuose paslaugų gavėjams prieinama forma.

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

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

Čižiūnų socialinių paslaugų centras (toliau ČSPC) nuo 2021 metų matuoja su kita, socialines paslaugas teikiančia įstaiga, veiklos rezultatus. 2021 -2022 metais centro veiklos rezultatai buvo lyginti su Elektrėnų socialinės globos namais. 2023 metais palyginimui buvo pasirinkti Salako socialinės globos namai, tai – socialines paslaugas teikianti įstaiga, įsidiegusi EQUASS ASSURANCE kokybės standartą tokiu pačiu laikotarpiu. 2023 m. su šia įstaiga pasirašyta bendradarbiavimo sutartis. Numatyta keistis gerąja patirtimi, informacija, taip pat numatyta galimybė palyginti veiklos rezultatus. 2023 m. pabaigoje įstaigos keitėsi informacija ir lygino veiklos rezultatus. **1 rodiklis:** Čižiūnų socialinių paslaugų centras ir Salako socialinės globos namų veiklą ir rezultatų lyginimas.

1 lent.

| Eil. Nr. | Čižiūnų socialinių paslaugų centras | Salako socialinės globos namai | Lyginimo išvados ir numatomos kokybės gerinimo veiklos |
|-----------------|--|--|---|
| 1. | Turime šias paslaugų teikimo licencijas: 1. Institucinė socialinė globa (ilgalaikė, trumpalaikė) senyvo amžiaus asmenims; 2. Institucinė socialinė globa (ilgalaikė, trumpalaikė) asmenims su negalia; 3. Slaugos ir slaugytojo paslaugos perkamos. | Turime šias paslaugų teikimo licencijas: 1. Institucinė socialinė globa (ilgalaikė, trumpalaikė) senyvo amžiaus asmenims; 2. Institucinė socialinė globa (ilgalaikė, trumpalaikė) asmenims su negalia; 3. Slaugos-bendrosios praktikos slaugos. | 1. Abi įstaigos turi reikalingas licencijas šios socialinių paslaugų rūšies paslaugų teikimui. 2. Slaugos ir bendrosios praktikos paslaugos Čižiūnų socialinių paslaugų centre perkamos, o Salako socialinės globai turi licenciją ir nuolat dirbantį slaugos personalą. |
| 2. | Aiškiai apibrėžtos įstaigos vizija, misija, vertybės. | Aiškiai apibrėžtos įstaigos vizija, misija, vertybės | Abi įstaigos vykdo aiškiai apibrėžtą misiją, turi vizijas. Administracija ir personalas vadovaujasi apibrėžtimis vertybėmis. |
| 3. | Centre teikiant paslaugas vadovaujasi Etikos ir gerovės užtikrinimo politika. | Parengta Etikos ir gerovės užtikrinimo politika, joje numatyta aiški etinė atsakomybė. | ČSPC 2022-12-12 d. Nr. V-66 papildyta Etikos ir gerovės užtikrinimo politika skyriumi „Politikos laikymosi kontrolė, priežiūra ir atsakomybė“. |
| 4. | Gyventojai aktyviai dalyvauja sudarant Individualų socialinės globos planą (toliau- ISGP) . 77 procentai ISGP sudaryta kartu su paslaugų gavėjais ar jų artimaisiais, 6 proc. sudarė socialinis darbuotojas, „savas“ darbuotojas“, kiti specialistai. | Gyventojai dalyvauja sudarant ISGP - 67 proc. gyventojų dalyvavusių apklausoje aktyviai išreiškia savo nuomonę sudarant jo ISGP | Abiejuose įstaigose vykdomas paslaugų gavėjų įtraukimas į individualių planų rengimą, didinant paslaugų gavėjų asmeninį indėlį, skatinant juos dalyvauti priimant sprendimus. |
| 5. | Gyventojai yra susipažinę su savo teisėmis ir jomis vadovaujasi kasdieniniame gyvenime (97 proc.) | Gyventojai yra susipažinę su savo teisėmis ir jomis vadovaujasi kasdieniniame gyvenime (100 proc.). | Abiejų įstaigų gyventojai supažindinti ir žino savo, kaip paslaugų gavėjų teises, ir jomis naudojasi. |
| 6. | Informacija, susijusi su | Salako socialinės globos | Siekiant didinti informacijos |

| | | |
|---|--|--|
| centro gyventojų veikla skelbiama internetiniame centro puslapyje: www.ciziunucentras.lt . | namai apie savo veiklą skelbia internetiniame puslapyje: http://salakoglobosnamai.lt/ | prieinamumą apie vykdomas veiklas, rezultatus, Čižiūnų socialinių paslaugų centras numato leisti periodinį lankstinuką su rezultatais. |
|---|--|--|

Rezultatų paaiškinimas.

Metodas. Čižiūnų socialinių paslaugų centro ir Salako socialinės globos namų veiklą organizuojant ir teikiant vienodos rūšies socialines paslaugas palyginimas/ pasilyginimas tam tikrose veiklos organizavimo srityse.

Šaltinis. Čižiūnų socialinių paslaugų centro ir Salako socialinės globos namų dokumentai, veiklos.

Rezultatai.

Abi socialines paslaugas teikiančios įstaigos veiklos efektyvumo, požiūrių ir rezultatų lyginimą atliko 2023 metų lapkričio - gruodžio mėnesį. Salako socialinės globos namai EQUASS kokybės diegimo sistemą ir Čižiūnų socialinių paslaugų centras diegė 2020 – 2021 metais, todėl lyginimo metodas suteikė galimybę analizuoti įstaigų veiklas, aptarti apčiuopiamus rezultatus bei nusimatyti ir įtraukti veiklas į planavimo dokumentus. ČSPC nusimatė teikiamų socialinių paslaugų kokybės gerinimo veiklas, kurios nurodytos 1 lentelės, 3 stulpelyje.

Išvada. Čižiūnų socialinių paslaugų centras numato ir ateityje dalintis gerąja patirtimi su kita socialines paslaugas teikiančia įstaiga ir tobulinti veiklą.

2 rodiklis. Paslaugų gavėjų teisių užtikrinimo rezultatų lyginimas.



Rezultatų paaiškinimas.

Metodas. Čižiūnų socialinių paslaugų centro ir Salako socialinės globos namų teisių žinojimo gautų rezultatų palyginimas

Šaltinis. Anketinės apklausos.

Rezultatai.

2023 metais lapkričio – gruodžio mėnesiais buvo palyginti Čižiūnų socialinių paslaugų centro ir Salako socialinės globos namų paslaugų gavėjų teisių užtikrinimo rezultatai ir jų anketoje klausiama, ar jie žino savo teises gaunant socialines paslaugas. Lygindami įstaigų duomenis, pastebėta, kad abiejų įstaigų panašus respondentų skaičius dalyvavo apklausoje, tiek vienos, tiek kitos įstaigos paslaugų gavėjai gana gerai žino savo teises, 97 procentai ČSPC, 100 procentų Salako socialinės globos namų paslaugų gavėjų žino savo teises ir turi teises į socialines paslaugas, išsakyti savo nuomonę, teikti skundą ir pasiūlymus, užsiimti mėgstama veikla, priimti sprendimus, gauti reikalingą informaciją, į informacijos konfidencialumą.

Išvada. Aptarus rezultatus su Centro darbuotojais, nutarta du kartus metuose vesti individualius pokalbius ir pakartotinai priminti, išdalinti skrajutes apie paslaugų gavėjų teises.