



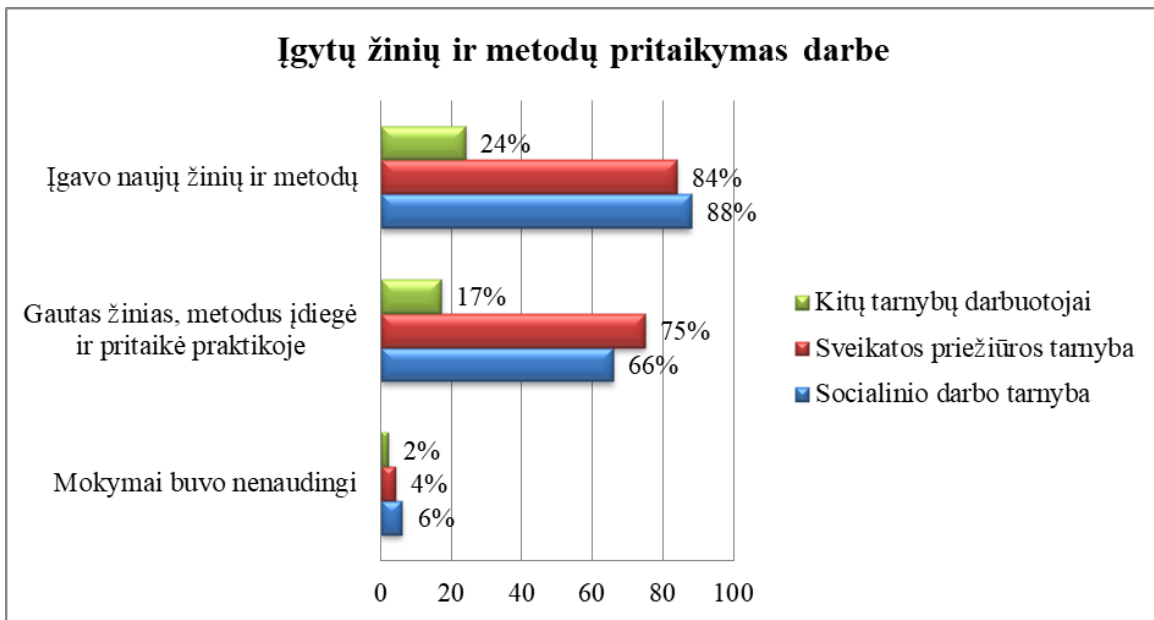
***EQUASS KOKYBĖS SISTEMOS REZULTATŲ  
ANALIZĖ SKEMŲ SOCIALINĖS GLOBOS  
NAMUOSE  
UŽ 2020 METUS***

*Parengė administracija*

2021-03-15

<b>9 kriterijus</b>	<i>Socialinių paslaugų teikėjas taiko personalo kvalifikacijos kėlimo priemones remdamasis asmeniniu ugdymosi, nuolatinio mokymosi ir tobulėjimo planu.</i>
---------------------	---

<b>1 Rodiklis</b>	<i>Darbuotojų, dalyvavusių kvalifikacijos kėlimo mokymuose ir įgytų žinių bei metodų taikymo praktikoje, skaičius.</i>
-------------------	--



### **Rezultatų paaiškinimas:**

*Tyrimo imtis:* apklaustųjų skaičius – 110 socialinio darbo tarnybos darbuotojų, 40 sveikatos priežiūros tarnybos darbuotojų, kitų tarnybų darbuotojų – 5. Viso: 155 įstaigos darbuotojai (iš 204 darbuotojų)

*Duomenų rinkimo instrumentas:* 2020 m. kvalifikacijos kėlimo plano analizė, 2020 m. darbuotojų kvalifikacijos kėlimo registras, 2020 m. darbuotojų anketinė apklausa

*Gauti rezultatai:* Atlikus 2020 m. kvalifikacijos kėlimo plano ir 2020 m. darbuotojų kvalifikacijos kėlimo registro analizę, per 2020 m. 100 proc. Globos namų darbuotojų kėlė savo profesinę kvalifikaciją.

Visi darbuotojai, ne mažiau negu 16 ak. val. per metus kelia savo profesinę kvalifikaciją. Pastebėtina, kad dešimtadalis darbuotojų dalyvauja kvalifikacijos kėlimo mokymuose papildomai. Atkreiptinas dėmesys, kad rezultatai pateikti remiantis darbuotojų turimais kvalifikacijos tobulinimo pažymėjimais, tačiau profesinis augimas ir žinių gilinimas vyksta ir kitais būdais: dalinantis patirtimi su kitomis socialinių paslaugų įstaigomis, konsultuojantis socialinės srities temomis su kitais specialistais (pvz. psichologais, psichiatrais), darbuotojai individualiai domisi savo darbo sričiai aktualiausia nauja informacija, įstaigos administracija organizuoja reguliarius darbuotojų susirinkimus ir visuotinių Globos namų darbuotojų susirinkimų metu yra pristatomi įvairūs klausimai, susiję su profesinių žinių įgijimu.

Atlikta 2020 m. darbuotojų apklausa (102 apklaustieji darbuotojai) apie įstaigos darbuotojų įgytų profesinių žinių ir metodų taikymą praktikoje atskleidė, kad 88 proc. socialinio darbo tarnybos, 84 proc. sveikatos priežiūros tarnybos ir 24 proc. kitų padalinių darbuotojų įgavo naujų žinių ir metodų. Kiek mažiau, 66 proc. – socialinio darbo tarnybos, 75 proc. sveikatos priežiūros tarnybos ir 17 proc. kitų tarnybų darbuotojų įgytas žinias ir metodus įdiegė ir pritaikė praktikoje. Vos 12 proc. apklausoje dalyvavusių darbuotojų teigė, kad mokymai jiems buvo nenaudingi.

Skemų socialinės globos namuose (toliau – SSGN) darbuotojų privalomas kvalifikacijos tobulinimosi organizavimas vyksta vadovaujantis Lietuvos Respublikos Darbo kodeksu, Socialinių paslaugų srities darbuotojų profesinės kompetencijos tobulinimo tvarkos aprašu, SSGN vidaus lokaliniais dokumentais.

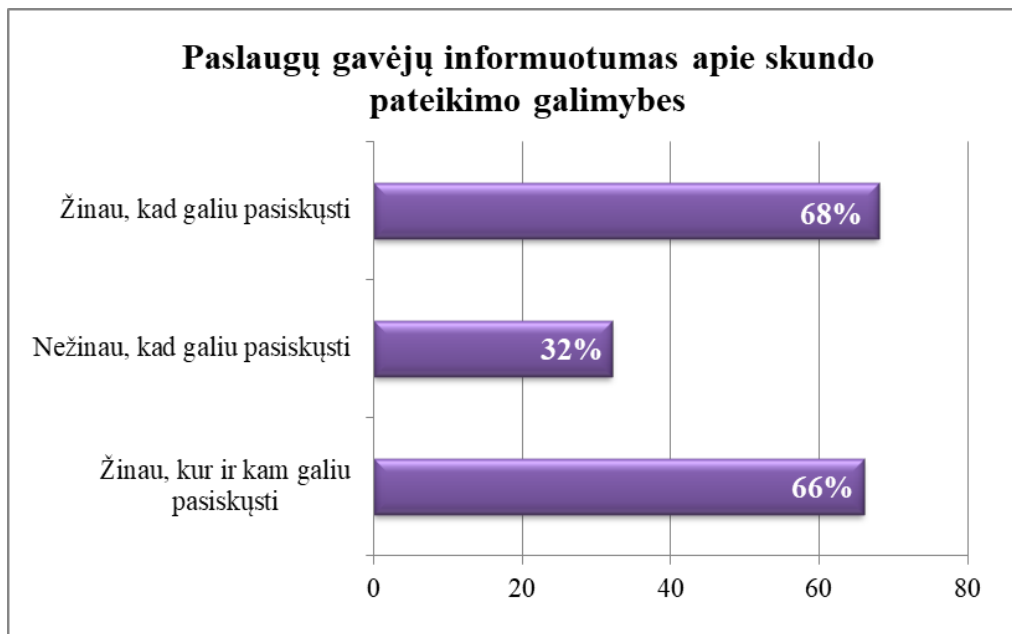
#### *Tobulinimo kryptys:*

1. Sudaryti sąlygas darbuotojams nuolat gilinti savo profesines žinias, skatinti asmeninį ugdymąsi ir tobulėjimą, . . . neapsiribojant privalomu 16 ak. val. kvalifikacijos kėlimu per metus;

2. Skatinti po kvalifikacijos kėlimo mokymų darbuotojų įgytas žinias ir metodus taikyti praktikoje, pasidalinant ir pristatant įgytas naujoves su įstaigos bendruomene.

<b>16 kriterijus</b>	<i>Socialinių paslaugų teikėjas vertina savo veiklos efektyvumą pagal tai, kaip skatina ir praktiškai užtikrina paslaugų gavėjų teises visose organizacijos veiklos srityse.</i>
----------------------	--

<b>2 Rodiklis</b>	<i>Paslaugų gavėjų informuotumo apie skundo pateikimo galimybę Globos namuose procentinė išraiška.</i>
-------------------	--



### **Rezultatų paaiškinimas:**

*Tyrime dalyvavusių gyventojų skaičius:* apklaustųjų skaičius – 200 gyventojų (iš 360 gyventojų)

*Duomenų rinkimo instrumentas:* 2020 m. Globos namų paslaugų gavėjų apklausa apie skundų ir pageidavimų pateikimą, 2020 m. pasiūlymų, pareiškimų ir skundų registras

*Gauti tyrimai:* Buvo atlikta kasmetinė Globos namų paslaugų gavėjų – įstaigos gyventojų anketinė apklausa apie teikiamas paslaugas. Gyventojų buvo klausama ar jie žino, kad įstaigoje gali pateikti skundą. Iš pateiktų atsakymų matyti, kad 68 proc. žino, kur gali pateikti skundą, 33 proc. atsakiusiųjų teigia nežinantys. Atkreiptinas dėmesys, kad įstaigos paslaugų gavėjai yra asmenys, turintys psichinę, proto negalią arba vidutinius, didelius specialiuosius poreikius, todėl rezultatas vertinimas subjektyviai. Svarbu pažymėti ir tai, kad buvo klausama papildomai, ar gyventojai žino, kam gali pateikti skundą ir kur jį pateikti. Atsakymo rezultatai parodė, kad 66 proc. žino skundų pateikimo galimybes Globos namuose. Gyventojai per 2020 m. pateikė 3 rašytinius skundus, kurie buvo išnagrinėti vadovaujantis 2020 m. gruodžio 31 d. Globos namų pasiūlymų, pareiškimų ir skundų nagrinėjimo tvarka Nr. (V2)-1.7-83.

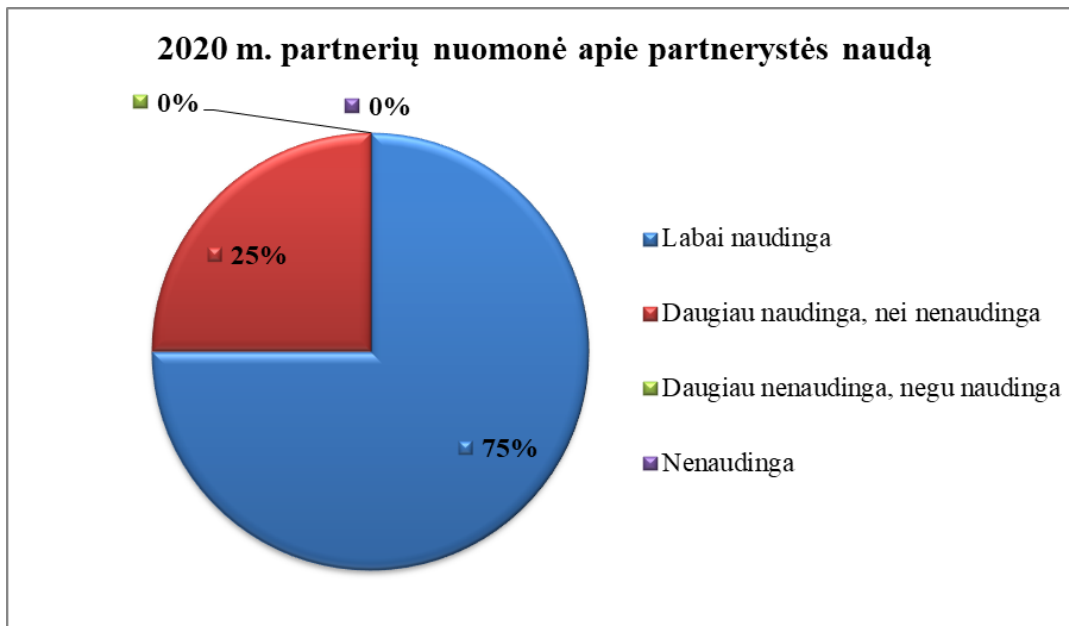
Globos namuose paslaugų gavėjai turi galimybę pateikti anoniminius skundus tam įrengtose specialiose skundų, pasiūlymų ir pageidavimų „dėžutėse“. Gyventojai nuolat išsako savo nuogąstavimus ir pasiūlymus „savam asmeniui“, socialiniam darbuotojui, administracijai, artimiesiems giminaičiams, gali ir turi teisę išsakyti nusiskundimus kompetentingoms valstybinėms institucijoms.

*Tobulinimo kryptys:*

1. Reguliariai priminti, pamokyti ir parodyti paslaugų gavėjams skundų pateikimo galimybes įstaigoje;
2. Pasirūpinti, kad informacija apie skundų pateikimo galimybes būtų suprantama ir pasiekama kiekvienam gyventojui, atsižvelgiant į jų individualius poreikius;
3. Nuolat peržiūrėti, pagal poreikį keisti ir gerinti skundų pateikimo Globos namuose lokalius dokumentus ir tvarką;
4. Naujus atvykusius gyventojus nedelsiant supažindinti su Globos namų skundų, pasiūlymų ir pageidavimų pateikimo galimybėmis;
5. Iki 2022 m. sukurti elektroninę - anoniminių skundų, pasiūlymų ir pageidavimų pateikimo elektroninę sistemą.

<b>25 kriterijus</b>	<i>Socialinių paslaugų teikėjas įvertina partnerystės rezultatus ir naudą paslaugų gavėjams ir organizacijai.</i>
----------------------	---

<b>3 Rodiklis</b>	<i>Partnerystės su kitomis organizacijomis naudingumo įvertinimo (partnerių ir gyventojų nuomone) procentinė išraiška.</i>
-------------------	--



**Rezultatų paaiškinimas:**

*Tyrime dalyvavusių partnerių skaičius:* apklaustųjų partnerių skaičius - 4

*Duomenų rinkimo instrumentas:* partnerių 2020 m. anketinė apklausa, partnerių ir SSGN organizuojamų renginių gyventojų įvertinimai

*Gauti rezultatai:* Atlikus 2020 m. anketinės partnerių apklausos apie bendradarbiavimą įgyvendinant įvairias edukacines, sociokultūrinės veiklas analizę, gauti rezultatai parodė, kad partnerystės nauda 75 proc. partnerių buvo labai naudinga, 25 proc. daugiau naudinga nei nenaudinga, todėl galima teigti, kad partnerystės naudingumą vertina 100 proc. visų partnerių, tai įrodo bendradarbiavimo ir partnerystės ryšių puoselėjimo svarbą.

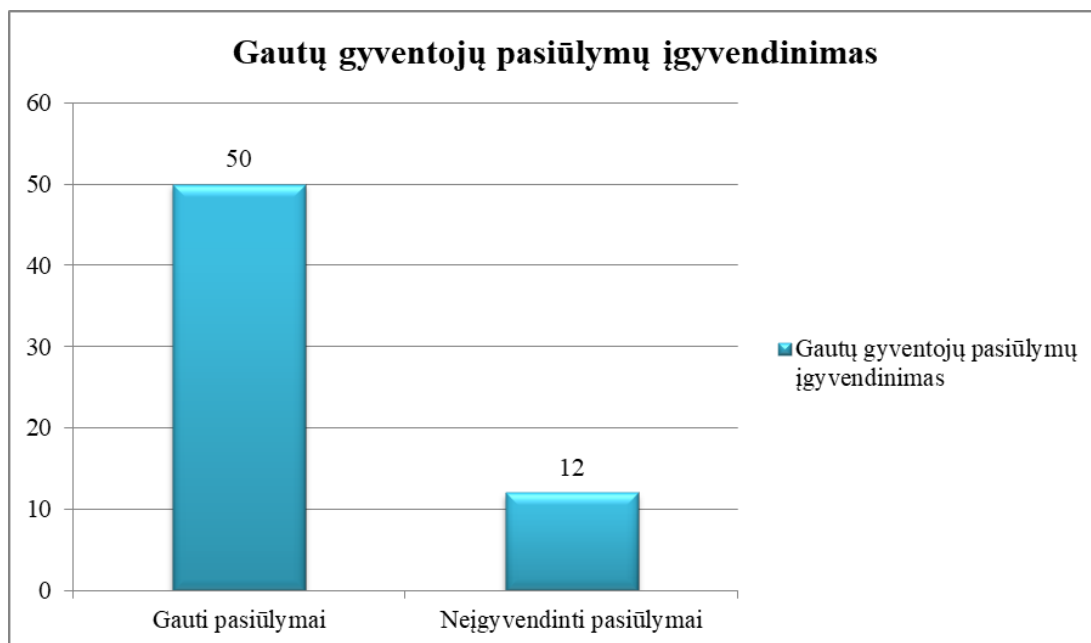
Gyventojai savo nuomonę išsako po kiekvieno renginio, dalyvaudami balsavime. Kiekvienas gyventojas, dalyvaujantis renginyje, po renginio lapelį su linksma (teigiamas įvertinimas) arba liūdna (neigiamas įvertinimas) šypsenėle įdeda į balsavimo dėžutę. Balsavimo rezultatai skaičiuojami ir fiksuojami renginių registracijos žurnale. Balsavimo rezultatai aptariami su gyventojais, darbuotojais ir partneriais. Atlikta renginių įvertinimų analizė atskleidė, kad 98% globos namų gyventojų, dalyvavusių partnerių ir SSGN organizuojamuose renginiuose, šiuos renginius įvertino teigiamai.

*Tobulinimo kryptys:*

1. Plėsti partnerystės ratą kviečiant bendradarbiauti naujas įstaigas, prisidedančias ir galinčias daryti teigiamą poveikį gyventojų gerovei, per 2021 m. sudaryti 5 naujas partnerystes-bendradarbiavimo susitarimus;
2. Stiprinti turimus partnerystės ryšius su partneriais, kviečiant kartu organizuoti bendras veiklas ir kartu dalyvauti renginiuose, šventėse, mokymuose
3. 2021 m. atlikti išsamesnę partnerių apklausą apie partnerystės naudą, atskleidžiant naudos sritis: emocinė, finansinė ar kita nauda.

<b>27 kriterijus</b>	<i>Socialinių paslaugų teikėjas įtraukia paslaugų gavėjus kaip aktyvius dalyvius į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą.</i>
----------------------	--

<b>4 Rodiklis</b>	<i>Paslaugų gavėjų gautų pasiūlymų dėl įstaigoje teikiamų paslaugų gerinimo skaičius.</i>
-------------------	---



**Rezultatų paaiškinimas:**

*Tyrimo imtis:* 62 gauti pasiūlymai (2020 m.)

*Duomenų rinkimo instrumentas:* 2020 m. pasiūlymų, pareiškimų ir skundų registras, gyventojų tarybos susirinkimų protokolai

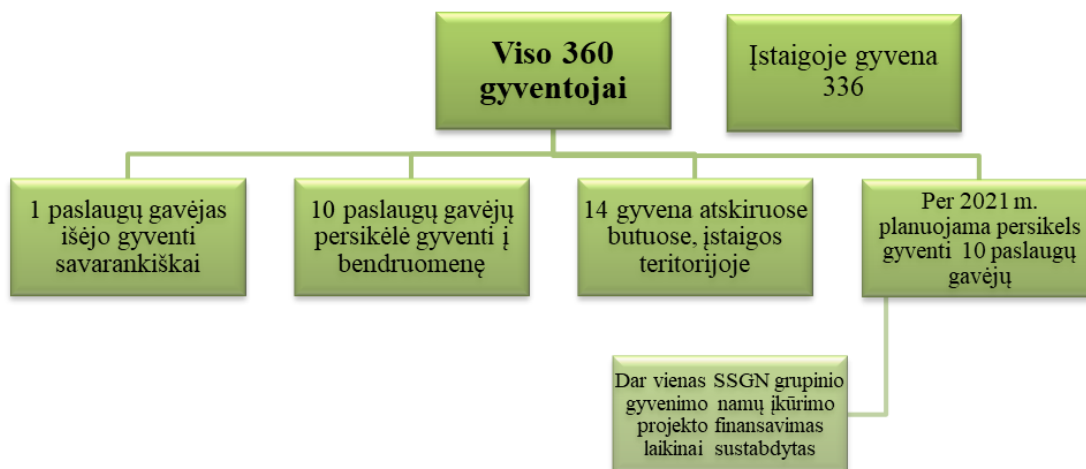
*Gauti rezultatai:* Išanalizavus 2020 m. gyventojų gautų pasiūlymų, pareiškimų ir skundų registrą buvo gauti 62 SSGN paslaugų gavėjų pasiūlymai, iš jų 50 buvo įgyvendinta, 12 gyventojų skundų nebuvo įgyvendinti dėl galimybių stokos arba prieštaravimo asmens geriausiems interesams. Siūlymai, kurie gali daryti įtaką kitiems gyventojams yra aptariami gyventojų tarybos susirinkimuose.

*Tobulinimo kryptys:*

1. Skatinti gyventojų didesnę įsitraukimą į aktyvesnį pasiūlymų teikimą dėl įstaigoje teikiamų paslaugų ar kitų procesų
2. Įgyvendinti kiekvieno gyventojų teikiamus siūlymus;
3. 2021 m. atliekant gyventojų apklausą analizuoti gyventojų pasiūlymų teikimo palyginimą su kitų metų gautų pasiūlymų įgyvendinimo rodikliais ir pokyčiais.

<b>29 kriterijus</b>	<i>Socialinių paslaugų teikėjas taiko specifines priemones, kad personalas ir paslaugų vartotojai suprastų, didintų ir gerintų paslaugų gavėjų įgalinimą.</i>
----------------------	---

<b>5 Rodiklis</b>	<i>Paslaugų gavėjų įgalinimas gyventi bendruomenėje.</i>
-------------------	--



### **Rezultatų paaiškinimas:**

*Tyrimo imtis:* visi įstaigos 360 gyventojų

*Duomenų rinkimo instrumentas:* 2020 m. Skemų socialinės globos namų veiklos plano ataskaita

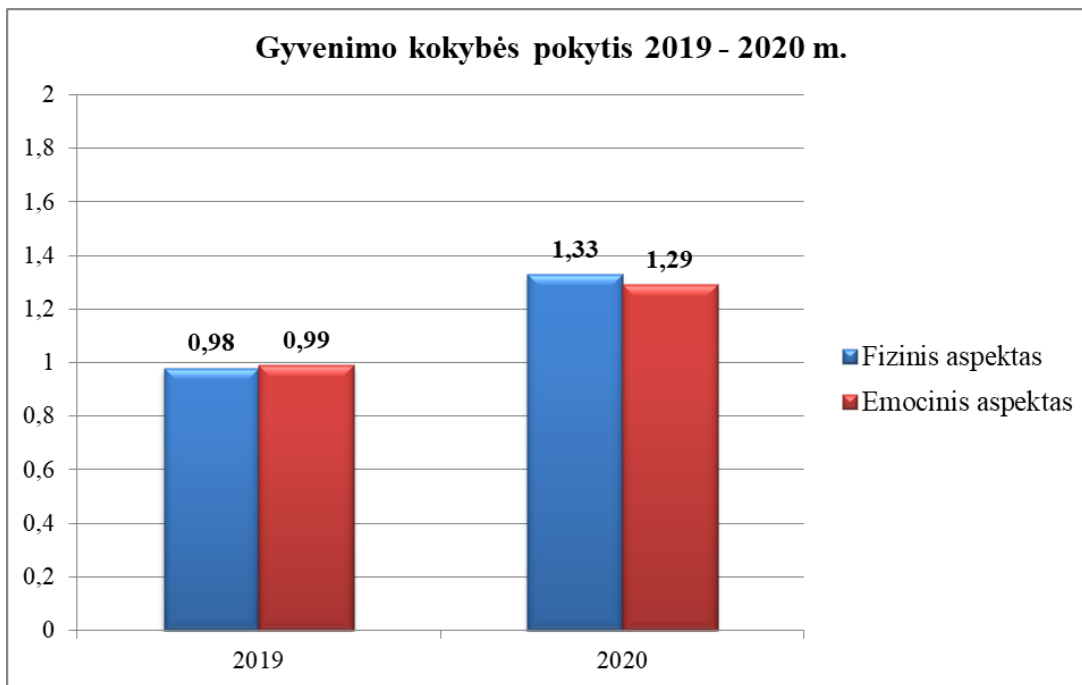
*Gauti rezultatai:* Atlikus Globos namų 2020 m. veiklos plano ataskaitos analizę matyti, 1 paslaugų gavėjas išvyko gyventi savarankiškai, gyventojų persikėlusių gyventi į bendruomenę – 10 asmenų, per 2021 m. planuojama persikels gyventi 10 paslaugų gavėjų į grupinio gyvenimo namus – Rokiškio rajono bendruomenę. SSGN vykdomas projektas dėl dar vieno grupinio gyvenimo namų įkūrimo Rokiškio rajono bendruomenėje yra sustabdytas dėl finansavimo, sprendžiamas Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos kompetencijoje. Globos namai yra pasiruošę įgyvendinti dar vieną SSGN grupinio gyvenimo namų padalinio įkūrimui ir 10 asmenų parengimui gyventi bendruomenėje.

Svarbu atkreipti dėmesį, kad 14 gyventojų gyvena butuose, savarankiškai tvarkosi buitį, gaminasi maistą, organizuojasi savo užimtumą, dienotvarkę, kitus individualius poreikius pagal galimybes, padedant socialiniams darbuotojams. Globos namai 2014-2023 m. dalyvauja perėjimo nuo institucinės globos prie šeimoje ir bendruomenėje teikiamų paslaugų neįgaliesiems ir likusiems be tėvų globos vaikams sistemos kūrimo, deinstitutionalizacijos procese, kuriuo siekiama kurti kompleksiškai teikiamų paslaugų sistemą neįgaliesiems užtikrinant galimybę gauti individualius poreikius atitinkančias paslaugas ir reikiamą pagalbą bendruomenėje.

*Tobulinimo kryptys:* vykdyti aktyvų deinstitutionalizacijos procesą, siekti gyventojų didesnio savarankiškumo, užtikrinant persikėlimo gyventi į bendruomenę sąlygas – iki 2022 m. persikels gyventi savarankiškai ir į bendruomenę 20 Globos namų paslaugų gavėjų.

<b>32 kriterijus</b>	<i>Socialinių paslaugų teikėjas turi aiškią paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės koncepciją ir vykdo veiklą, grindžiamą paslaugų gavėjų poreikių vertinimu, siekiant pagerinti jų gyvenimo kokybę.</i>
----------------------	--

<b>6 Rodiklis</b>	<i>Paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės pokyčio rodiklis balais.</i>
-------------------	--



### **Rezultatų paaiškinimas:**

*Tyrimo imtis:* 360 paslaugų gavėjų

*Duomenų rinkimo instrumentas:* Poreikių vertinimo ir individualių 2019 – 2020 m. socialinės globos planų analizė

*Gauti rezultatai:* Vertinami pagrindiniai paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės kriterijai: gyvenimo kokybė fiziniu ir emociniu aspektu. Vertinimo objektų skaitinė reikšmė – gyventojų poreikių/pagalbos sričių savarankiškumo lygio įsivertinimas balais – 0,1 arba 2 balai.

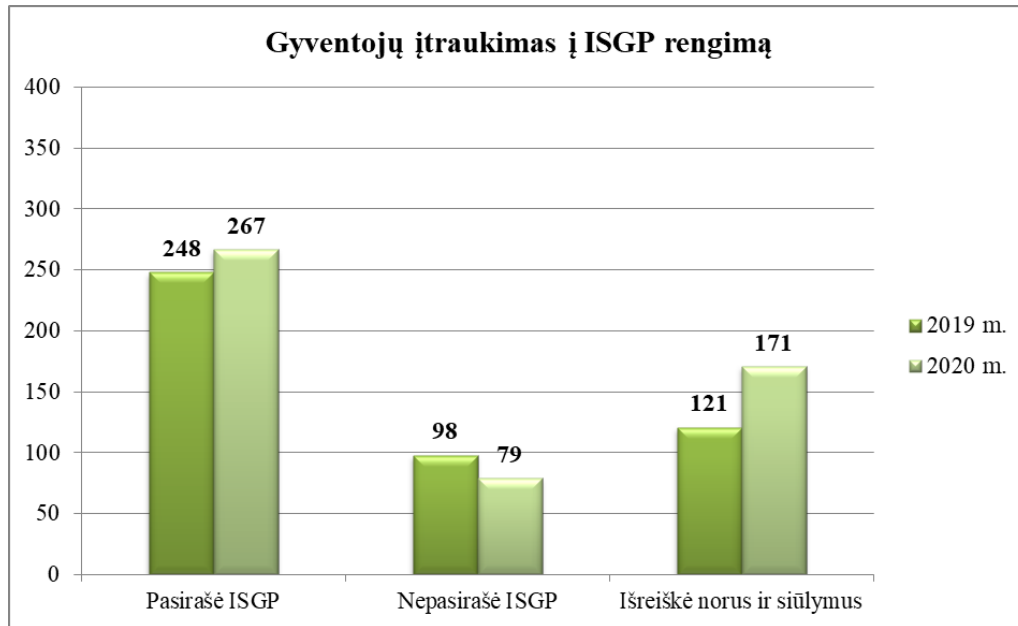
Globos namų paslaugų gavėjams kartą metuose (esant poreikiui ir dažniau) yra vertinami individualūs asmens poreikiai ir sudaromas individualus socialinės globos planas: dalyvaujant pačiam asmeniui, jo artimiesiems jeigu pageidaujama, specialistų komandai (sveikatos priežiūros tarnybai, maitinimo tarnybai, psichologui, psichiatrai). Planą sudaro asmeniui priskirtas socialinis darbuotojas. Atlikus 2019 m. ir 2020 m. Globos namų paslaugų gavėjų poreikių vertinimą ir individualius socialinės globos planus darytina išvada, kad fizinius poreikius apimančios sritys gerėjo nuo 0,98 iki 1,33 balo (pokytis 0,35 balo), emociniai gyvenimo kokybės kriterijai pagerėjo nuo 0,99 iki 1,29 balo (pokytis 0,30 balo). Paslaugų gavėjų gyvenimo kokybė Globos namuose pagerėjo daugiau nei trečdaliu. Vertinant procentine išraiška, fizinius poreikius apimanti gyventojų kokybė pagerėjo 36 proc., emocinių poreikių gyvenimo kokybė – 30 proc. Atsižvelgiant į tai, kad paslaugų teikimo galimybės, įvedus karantiną šalyje buvo apribotos, tačiau Globos namams pavyko pasiekti gana aukštą, daugiau nei 30 proc. paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės rodiklio pakilimą.

*Tobulinimo kryptys:*

1. Peržiūrėti ir patobulinti poreikių vertinimo ir individualaus socialinės globos plano sudarymo tvarką ir jos priedus poreikių vertinimo ir individualaus socialinės globos plano formas;
2. Atsisakyti „balinės“ vertinimo sistemos, pakeičiant ją individualia kiekvieno asmens poreikių nuolatine analize, gyvenimo kokybės stebėseną, jos tobulinimu;
3. Kuo didesnę dėmesį atkreipti gyventojų poreikių individualizavimui bei asmens įtraukimui į jo individualaus socialinės globos plano sudarymą.

<b>35 kriterijus</b>	<i>Socialinių paslaugų teikėjas įtraukia paslaugų gavėjus į Individualaus plano rengimą ir peržiūrą, kad užtikrintų paslaugų gavėjo asmeninį indėlį į jo/jos Individualų planą.</i>
----------------------	---

<b>7 Rodiklis</b>	<i>Gyventojų įtraukimas į ISGP sudarymą.</i>
-------------------	--



**Rezultatų paaiškinimas:**

*Tyrimo imtis:* 360 paslaugų gavėjų

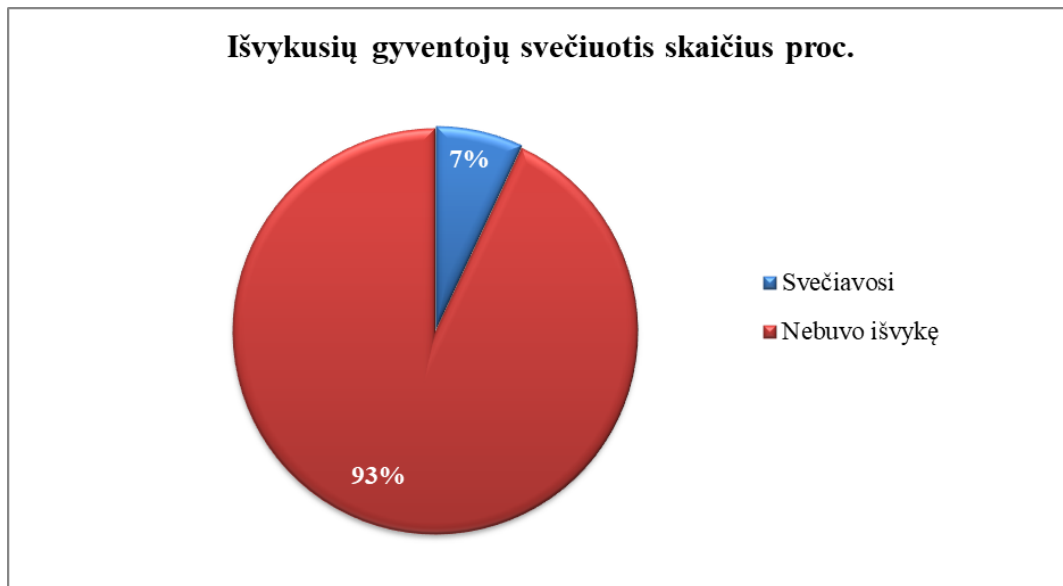
*Duomenų rinkimo instrumentas:* Poreikių vertinimo ir individualių 2019 – 2020 m. socialinės globos planų analizė

*Gauti rezultatai:* Atlikus 2019 – 2020 m. poreikių vertinimo ir individualių socialinės globos gyventojams planų (toliau - ISGP) sudarymo analizę, asmenų kurie pasirašė ir patys užpildė planą skaičius 2019 m. lyginant su 2020 m. augo – 19 gyventojų daugiau pasirašė planus, sutiko su teikiama siūlymais ir paslaugų organizavimu. Analogiškai nepasirašiusių skaičius mažėja, Pastebėtina ir tai, kad ženkliai išaugo gyventojų, išreiškusių norus ir siūlymus, skaičius. 2020 m. lyginant su 2019 m. padidėjo 50 asmenų, kurie išreiškė savo nuomonę dėl ISGP plano. Globos namai siekia kuo labiau individualizuoti kiekvieno gyventojų poreikius, atliepti jo geriausias interesus ir gerinti gyvenimo kokybę. Gyventojai skatinami aktyviai įsitraukti į ISGP rengimą, nuolat tariamasi dėl ISGP plano sudarymo ir jo tobulinimo su Gyventojų taryba, asmeniui svarbiais artimaisiais giminaičiais, specialistų komanda. Pažymėtina, kad gyventojai, kurie nepasirašė ISGP dėl negalios, sveikatos sutrikimų, turimo neveiksnumo ar kitų priežasčių negali išreikšti nuomonės ar priimti sprendimų dėl savo situacijos ir geriausių poreikių užtikrinimo.

*Tobulinimo kryptys:* per 2021 m. įtraukti iki 10 gyventojų, kurie dalyvautų savo plano rengime.



<b>36 kriterijus</b>	<i>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.</i>
<b>8 Rodiklis</b>	<i>Gyventojų, per ataskaitinius metus išvykusių pas artimuosius ar globėjus ilgalaikiam ar trumpalaikiam svečiavimuisi, procentas.</i>



**Rezultatų paaiškinimas:**

*Tyrimo imtis:* 360 paslaugų gavėjų

*Duomenų rinkimo instrumentas:* 2020 m. išvykusių asmenų iš įstaigos į kitą įstaigą, atostogauti ar svečiuotis pas artimuosius registras

*Gauti rezultatai:* Registro analizė atskleidė, kad tik 7 proc. (31 gyventojas) per 2020 m. išvyko svečiuotis pas artimuosius ar globėjus, net 93 proc. gyventojų neturi kur vykti arba pas ką vykti. Dėl įvesto karantino šalyje ir judėjimo galimybių apribojimo, gyventojų išvykimas svečiuotis buvo neleistinas. 2019 m. duomenimis, iš įstaigos svečiuotis išvyko 90 gyventojų, t. y. 3 kartus daugiau lyginant su 2020 m.

Pastebėtina, kad viena iš įstaigos funkcijų yra asmens bendravimo su artimaisiais užtikrinimas, kuris yra reglamentuotas gyventojų vidaus tvarkos taisyklėse (2021-12-31 Nr. (V2)-1.7-78), paslaugų gavėjų apgyvendinimo, paskirstymo į skyrius ir perkėlimo iš vieno kambario į kitą tvarkos aprašu (2020-12-31, Nr. (V2)-1.7-85), grupinio gyvenimo nuostatų, gyventojų vidaus tvarkos taisyklių, gyventojų išvykimo tvarkos aprašu (2020-04-04, Nr. (V2)-1.7-13/1).

*Tobulinimo kryptys:*

1. Gyventojų ir jų artimųjų ryšių stiprinimas karantino metu: pasinaudojant internetinio ryšio priemonėmis, darant vaizdo pokalbius, virtualius paslaugų gavėjų ir jų artimųjų ar globėjų susitikimus;
2. Atliktos analizės rezultatų aptarimas su gyventojais, gyventojų taryba bei darbuotojais visuotinių susirinkimų metu.

<b>43 kriterijus</b>	<i>Socialinių paslaugų teikėjas fiksuoja suteiktų paslaugų rezultatus ir naudą paslaugų gavėjui individualiu ir kolektyviniu požiūriu.</i>
----------------------	--

<b>9 Rodiklis</b>	<i>Teigiamų paslaugų gavėjų atsiliepimų apie išmokus gūdžius individualiu ir kolektyviniu požiūriu, procentinė išraiška.</i>
-------------------	--



### **Rezultatų paaiškinimas:**

*Tyrimo imtis:* 220 gyventojų ir jų artimųjų (iš jų 150 gyventojų ir 70 artimųjų asmenų)

*Duomenų rinkimo instrumentas:* anketinė gyventojų ir jų artimųjų apklausa, naudojant „Nykščio“ metodą

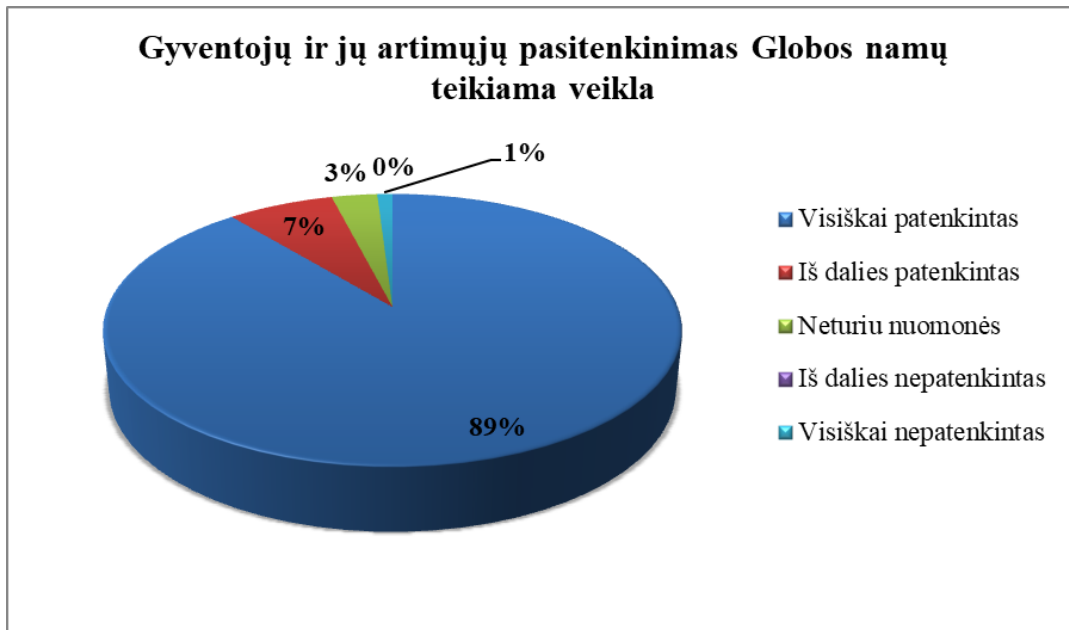
*Gauti rezultatai:* Buvo atlikta gyventojų apklausa, siekiant išsiaiškinti įgytų naujų įgūdžių naudą paslaugų gavėjams. Vertinimas buvo atliekamas vienoje pagrindinių ir svarbiausių asmens socialinių įgūdžių išmokymo srityje. Apklausos rezultatai atskleidė, kad net 82 proc. teigiamai įvertino išmokus įgūdžius individualiu požiūriu, tik 2 proc. įvertino neigiamai, o 16 proc. neturi nuomonės. Siekiant atskleisti gyventojų išmoktų socialinių įgūdžių naudą kolektyviniu požiūriu, buvo klausama gyventojų artimųjų, kaip jie vertina savo artimojo asmens išmokus socialinius įgūdžius, matomus pokyčius. Gauti rezultatai atskleidė, kad 75 proc. artimųjų teigiamai vertina asmens išmokus socialinius įgūdžius, tik 15 proc. vertina neigiamai, o 10 proc. neturi nuomonės šiuo klausimu. Apibendrinus, galima teigti, kad tiek individualiu tiek kolektyviniu požiūriais, asmens išmoktų socialinių įgūdžių vertinimas yra teigiamas.

Ypatingai didelį dėmesį darbuotojai skiria bendravimui su gyventoju, jo socializacijai, ugdymui, santykių kūrimui su kitais gyventojais, pykčio ir konfliktų valdymui. Į pagalbą pasitelkiami savanoriai. Įstaigoje ir už jos ribų yra organizuojamos įvairios išvykos, ekskursijos, stovyklos, dalyvavimas bendruomenių šventėse, miesto šventėse, kiti renginiai, kurių metu yra aktyviai ugdomi gyventojų socialiniai įgūdžiai.

*Tobulinimo kryptys:* siekti dar efektyvesnio gyventojų socialinių įgūdžių ugdymo, kuris suteiktų asmeniui didesnę pasitenkinimą ir savarankiškumą, geresnę gyvenimo kokybę.

<b>45 kriterijus</b>	<i>Socialinių paslaugų teikėjas atlieka paslaugų gavėjų ir visų suinteresuotųjų šalių pasitenkinimo apžvalgą.</i>
----------------------	---

<b>10 Rodiklis</b>	<i>Teigiamų paslaugų gavėjų ir jų artimųjų atsiliepimų apie pasitenkinimą Globos namų veikla, procentinė išraiška.</i>
--------------------	--



**Rezultatų paaiškinimas:**

*Tyrimo imtis:* 220 gyventojų ir jų artimųjų (iš jų 150 gyventojų ir 70 artimųjų asmenų)

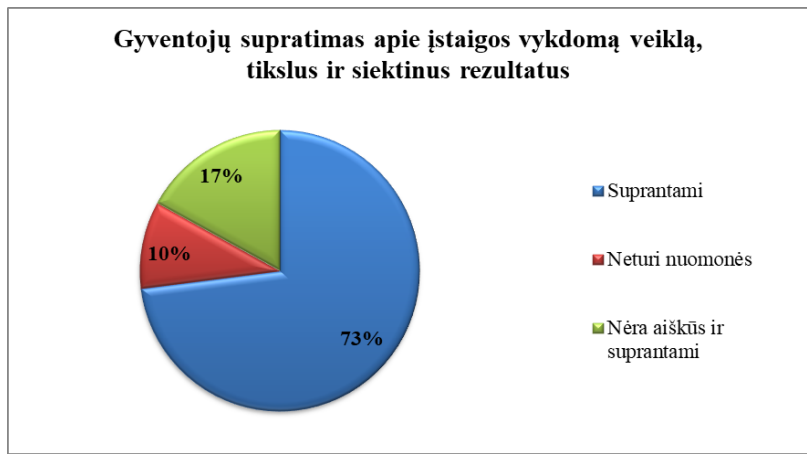
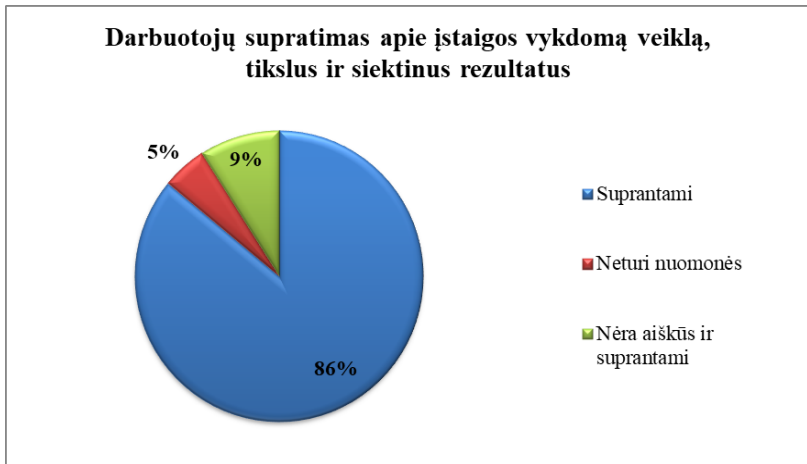
*Duomenų rinkimo instrumentas:* 2020 m. įsivertinimo atitikties normoms tyrimas

*Gauti rezultatai:* Atlikus gyventojų apklausą už 2020 m. teikiamas paslaugas, atliekant atitikties socialinės globos normoms klausimą, kuris atskleidė, kad 89 proc. visų apklausoje dalyvavusių paslaugų gavėjų yra visiškai patenkinti teikiamomis Globos namų paslaugomis, iš dalies patenkinti yra 7 proc., susumavus, galima teigti, kad pasitenkinimas paslaugomis yra 96 proc. 3 proc. gyventojų neturi nuomonės šiuo klausimu, o 1 proc. gyventojų yra nepatenkintas įstaigos veikla.

*Tobulinimo kryptys:*

1. Siekti dar didesnio gyventojų pasitenkinimo įstaigos veikla, kuo labiau individualizuojant asmens poreikius ir teikiamas paslaugas.

<b>46 kriterijus</b>	<i>Socialinių paslaugų teikėjas teikia prieinamą, lengvai suprantamą informaciją apie užfiksuotus rezultatus, įskaitant apklausų rezultatus.</i>
<b>11 Rodiklis</b>	<i>Darbuotojų ir gyventojų supratimo apie Globos namų vykdomą veiklą, tikslus ir siektinus rezultatus, procentinė išraiška.</i>



**Rezultatų paaiškinimas:**

*Tyrimo imtis:* 120 darbuotojų (iš 204 darbuotojų) ir 200 gyventojų (iš 360 gyventojų)

*Duomenų rinkimo instrumentas:* anketinė gyventojų ir darbuotojų apklausa, 2019-2020 m. visuotinio darbuotojų ir gyventojų, gyventojų tarybos susirinkimų protokolų analizė

*Gauti rezultatai:* Gauti anketinių apklausų duomenys atskleidė, kad 86 proc. darbuotojų supranta įstaigos vykdomos veiklą, jos tikslus ir siektinus rezultatus, 9 proc. teigia, kad įstaigos vykdoma veikla, tikslai ir siektini rezultatai nėra aiškūs ir suprantami. 5 proc. darbuotojų šiuo klausimu neturi nuomonės.

Gyventojų atliekama apklausa buvo siekiama išsiaiškinti, ar jiems yra suprantama įstaigos vykdoma veikla, ar yra aiškūs tikslai ir siektini rezultatai. Duomenys atskleidė, kad 73 proc. paslaugų gavėjams įstaigos vykdoma veikla, tikslai ir siektini rezultatai yra suprantami, 17 proc. gyventojų nėra aišku ir suprantama, 10 proc. gyventojų nuomonės šiuo klausimu neturi.

Įstaigos gyventojai ir darbuotojai yra supažindinami su įstaigos veikla, tikslais, siektiniais ir pasiektais rezultatais aptariant ir išdiskutuojant juos visuotinių susirinkimų metu, gyventojų tarybos susirinkimo metu. Globos namų darbuotojų ir gyventojų supažindinimas bei pasiūlymų teikimas yra protokoluojami. 2019-2020 m. visuotinio darbuotojų ir gyventojų, gyventojų tarybos susirinkimų protokolų analizė atskleidė, kad susirinkimų metu yra pristatomi ir gyventojams ir darbuotojams įstaigos veiklos rezultatai, patvirtinamos tvarkos, tarnybų nuostatai, tariamasi kitais su gyventojais ir darbuotojais aktualiais klausimais, pvz. gyventojų persikėlimo gyventi iš įstaigos į bendruomenę, grupinio gyvenimo namus.

*Tobulinimo kryptys:* 1. Didinti gyventojų įtraukimą ir supažinimą su įstaigos veikla ir rezultatais; 2. Visą aktualią informaciją gyventojams, pateikti kuo labiau jiems suprantama kalba, išdiskutuojant visuotinių susirinkimų metu, perteikiant informaciją mažose grupelėse, tarnybose/padaliniuose.