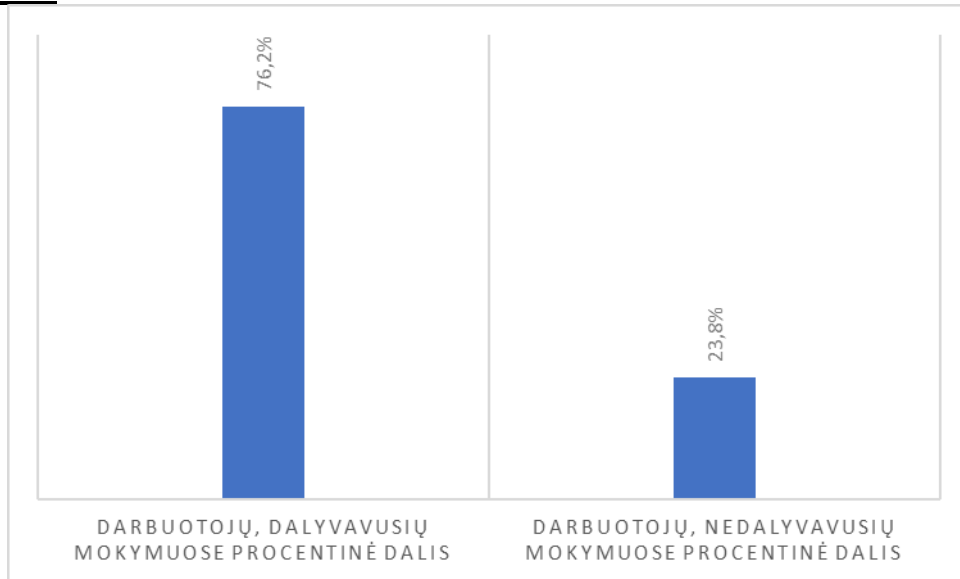


## SPECIALIŲ SOCIALINĖS GLOBOS NAMŲ "TREMINIŲ NAMAI" UGDYMO, NUOLATINIO MOKYMO IR TOBULĖJIMO REZULTATAI

9 KRITERIJUS: Socialinių paslaugų teikėjas taiko personalo kvalifikacijos kėlimo priemones, remdamasis asmeniniu ugdymosi, nuolatinio mokymosi ir tobulėjimo planu.

**Rodiklis Nr. 1: Darbuotojų, 2022 m. dalyvavusių kvalifikacijos tobulinimo mokymuose, skaičiaus procentinė išraiška.**

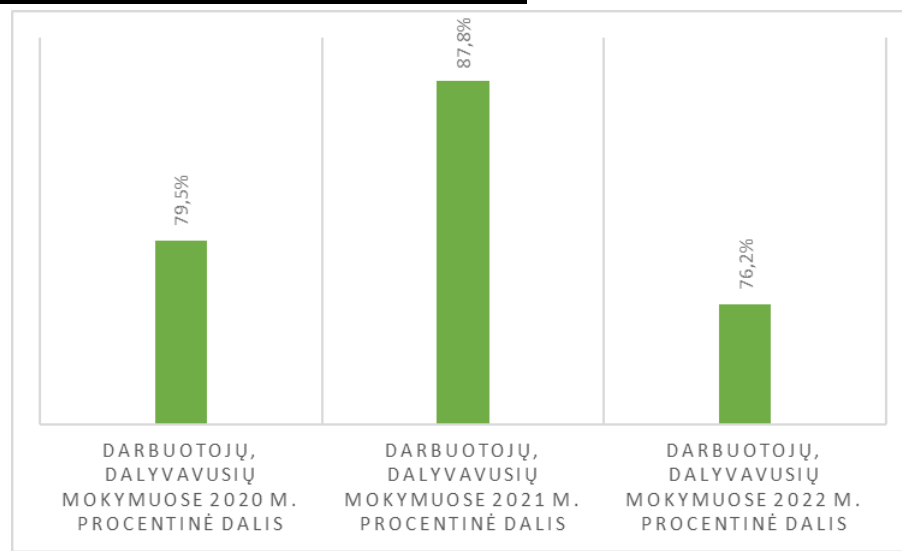


Duomenys apie 2022 m. mokymuose dalyvavusių darbuotojų skaičių imami iš kasmet pildomos darbuotojų mokymo lentelės.

Diagramoje matome darbuotojų, dalyvavusių mokymuose 2022 m. skaičiaus procentinę išraišką.

Viso 2022 m. Globos namuose dirbo 42 darbuotojai iš jų savo kvalifikaciją tobulino 76,2 proc. darbuotojų.

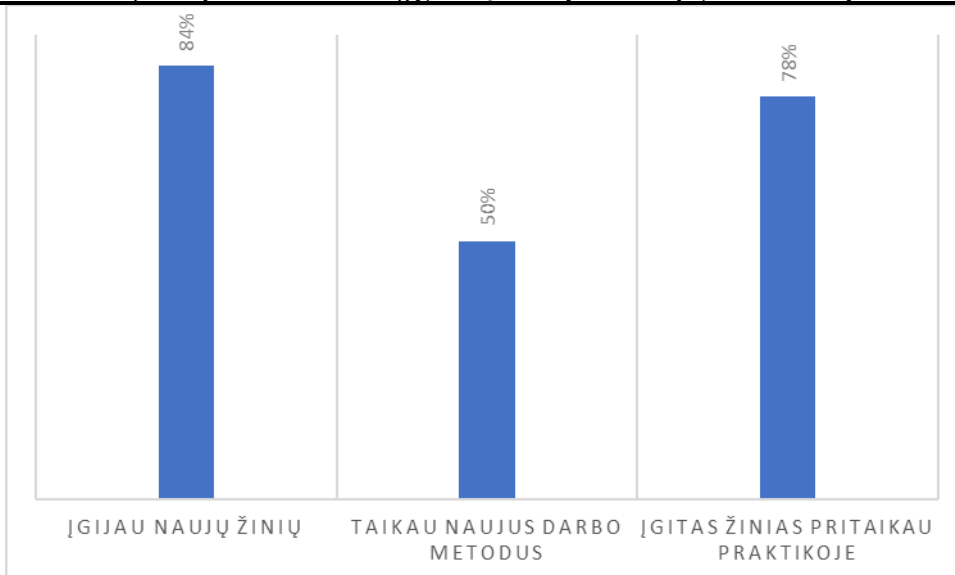
**Rodiklis Nr. 2 Darbuotojų, 2020 m., 2021 m., 2022m. dalyvavusių kvalifikacijos tobulinimo mokymuose, skaičiaus procentinės išraiškos palyginimas.**



Diagramoje matome darbuotojų, dalyvavusių mokymuose 2020 - 2022 m. skaičiaus procentinę išraišką.

Darbuotojų, dirbusių įstaigoje, skaičius per šiuos metus ženkliais nesiskyrė. Vidutiniškai kiekvienas metais dirbo 42 darbuotojai. 2022 m. mažesnę dalyvavimą mokymuose lėmė darbuotojų kaita ir darbuotojų ligos.

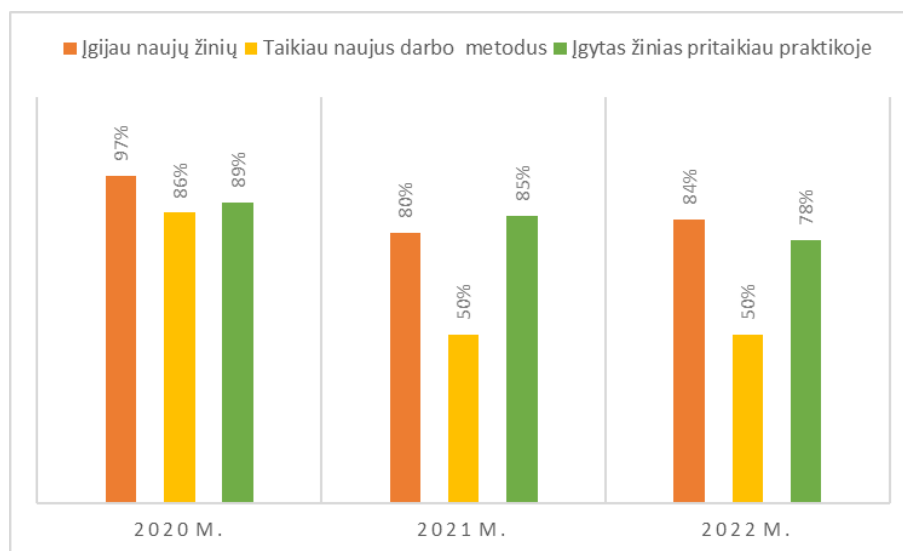
**Rodikis Nr. 3: Darbuotojų, 2022 m. dalyvavusių kvalifikacijos tobulinimo mokymuose ir įgyjusių naujų žinių ar pritaikiusių naujus metodus ir įgytas žinias praktikoje, skaičiaus procentinė išraiška.**



Duomenys apie personalo mokymu metu įgautas naujas žinias, darbo metodus ir žinių pritaikomumą darbe 2022 metai yra renkami anketinės apklausos būdu, anketa yra sudaroma ir pateikiama metų gale visiems mokymuose dalyvavusiems darbuotojams (2022 metais mokymuose dalyvavo 32 darbuotojai).

Pateiktos diagramos duomenimis, didžiajai kvalifikacijos tobulinimo mokymuose dalyvavusių darbuotojų daliai jie buvo naudingi. Kad įgijo naujų žinių atsakė 84 proc. darbuotojų, 50 proc. teigia, kad po mokymų savo darbe taiko naujus darbo metodus, 78 proc. sako, kad mokymų metu įgytas žinias pritaiko praktikoje.

**Rodikis Nr.4 : Darbuotojų, 2020 m. - 2022 m. dalyvavusių kvalifikacijos tobulinimo mokymuose ir įgyjusių naujų žinių ar pritaikiusių naujus metodus ir įgytas žinias praktikoje, skaičiaus procentinės išraiškos palyginimas.**



Duomenys apie personalo mokymu metu įgautas naujas žinias, darbo metodus ir žinių pritaikomumą darbe 2020 - 2022 metai yra renkami anketinės apklausos būdu, anketa yra sudaroma ir pateikiama metų

gale visiems mokymuose dalyvavusiems darbuotojams (2020 - 2022 metais mokymuose dalyvavo panašus procentas darbuotojų, t.y. apie 80 proc.).

Remiantis gautų duomenų palyginimais, stebimas mokymų naudos mažėjimas. 2020 metais naujų žinių po dalyvavimo mokymuose įgavo 97 proc. darbuotojų, 2021 metais tokių darbuotojų procentas buvo dar mažesnis, tik 80 proc., nežymus padidėjimas lyginant su 2021 metais matomas 2022 m. rezultate, personalo mokymų metų įgavusio naujų žinių skaičius padidėjo 4 proc.

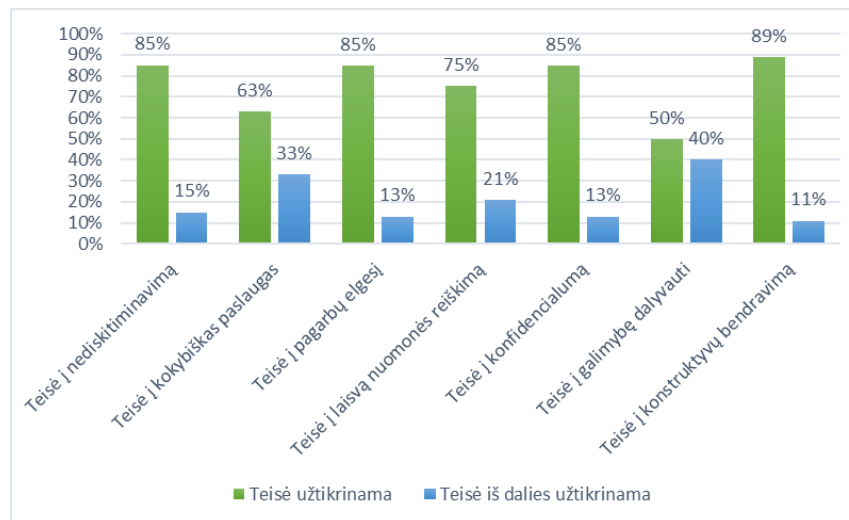
Panaši mokymų naudos tendencija pastebima ir mokymų metu įgautų naujų darbo metodų pritaikymo darbe situacijoje. 2020 metais naujus darbo metodus darbe pritaikė 86 proc. darbuotojų, 2021 metais ir 2022 metais tokių darbuotojų buvo tik 50 proc.

Lyginant įgytų žinių pritaikymą praktikoje, matome, kad mažiausias personalo skaičius, kuris gebėjo pritaikyti įgytas žinias praktikoje buvo 2021 m. (50 proc.), geriausias rezultatas matomas 2020 metais (84 proc.).

## REZULTATAI, KURIE PARODO SPECIALIŲJŲ SOCIALINĖS GLOBOS NAMŲ „TREMINIŲ NAMAI“ PASLAUGŲ GAVĖJŲ TEISIŲ UŽTIKRINIMĄ KASDIENIAME DARBE

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

**Rodiklis Nr. 1: Paslaugų gavėjų nuomonės procentinis pasiskirstymas apie jų teisių užtikrinimą.**



Apklausoje dalyvavo 67 paslaugos gavėjas, tai sudarė 78,82 proc. visų įstaigoje apklausos vykdymo laikotarpiu gyvenusių asmenų.

Duomenų apie paslaugų gavėjų nuomonę, ar buvo jiems užtikrinamos teisės globos namuose 2022 metais rezultatai yra renkami anketinės apklausos būdu, anketa yra sudaroma ir talpinama į internetinę svetainę [www.apklausa.lt](http://www.apklausa.lt).

Diagramos duomenys rodo apklausoje dalyvavusių paslaugų gavėjų nuomonės procentinį pasiskirstymą, apie tai ar yra užtikrinamos jų teisės Globos namuose. Didžioji dali respondentų mano, kad visos jų teisės yra užtikrinamos. Kad užtikrinama teisė į konstruktyvų bendravimą mano 89 proc. paslaugų gavėjų, teisė į nediskriminavimą – 85 proc. paslaugų gavėjų, teisė į kokybiškas paslaugas – 63proc. paslaugų gavėjų, teisė į pagarbų elgesį – 85 proc. paslaugų gavėjų, teisė į laisvą nuomonės reiškimą – 75 proc. paslaugų gavėjų, teisė į konfidencialumą – 85 proc. paslaugų gavėjų, teisė į galimybę dalyvauti – 50 proc. paslaugų gavėjų.

## REZULTATAI, KURIE PARODO SPACIALIŲ SOCIALINĖS GLOBOS NAMŲ “TREMTINIŲ NAMAI” PARTNERYSČIŲ NAUDĄ

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

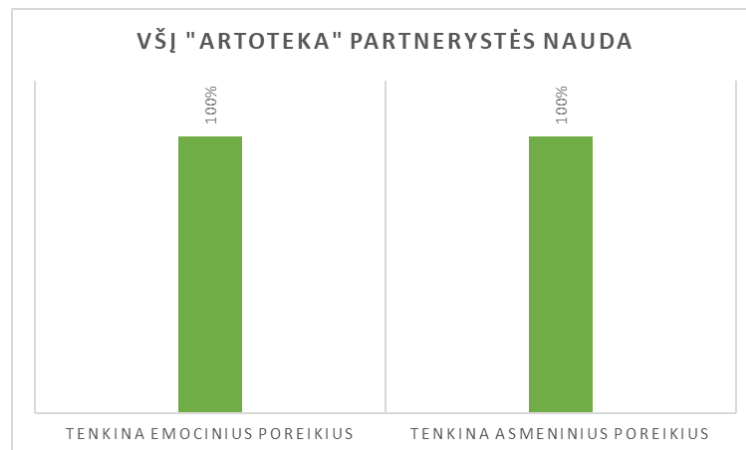
### **Rodiklis Nr. 1: Partnerių teikiamų paslaugų pagal numatytus kriterijus (asmeninių poreikių tenkinimas ir emocinė nauda) naudos paslaugų gavėjams procentinė išraiška.**

Partnerystės su VšĮ “Artoteka” (kūrybinių užsiėmimų organizavimas paslaugų gavėjams), Valakampių socialinių paslaugų namais ( bendravimas, ryšio mezgimas), Vilniaus paslaugų verslo profesinio mokymo centru (kirpėjų paslaugos), VU Medicinos fakulteto Odontologijos institutu (odontologų paslaugos) ir Vilniaus Raudonoju Kryžiumi (įvairi savanoriška veikla) naudos rezultatai yra renkami anketinės apklausos būdu, anketa yra sudaroma ir talpinama į internetinę svetainę [www.apklausa.lt](http://www.apklausa.lt).

Partnerių teikiamų paslaugų naudą vertino skirtingas skaičius paslaugų gavėjų. Apklaunami buvo tik tie paslaugų gavėjai, kurie naudojo konkretaus partnerio paslaugomis. Klausimus apie partnerio VšĮ “Artoteką” teikiamų paslaugų naudą atsakė 7 paslaugos gavėjai, apie bendradarbiavimo su Valakampių socialinių paslaugų namais naudą atsakė 10 paslaugų gavėjų, Vilniaus paslaugų verslo profesinio mokymo centro (kirpėjų paslaugos) paslaugomis naudojo – 52 paslaugų gavėjai, Vilniaus Raudonojo Kryžiaus paslaugomis naudojo – 24 paslaugų gavėjai, VU Medicinos fakulteto Odontologijos instituto (odontologų paslaugos) paslaugomis – 16 paslaugų gavėjų. Visi paslaugų gavėjai vertinę partnerystės teikiamą naudą sudarė 100 proc. konkretaus partnerio paslaugomis 2022 metais besinaudojusių asmenų.

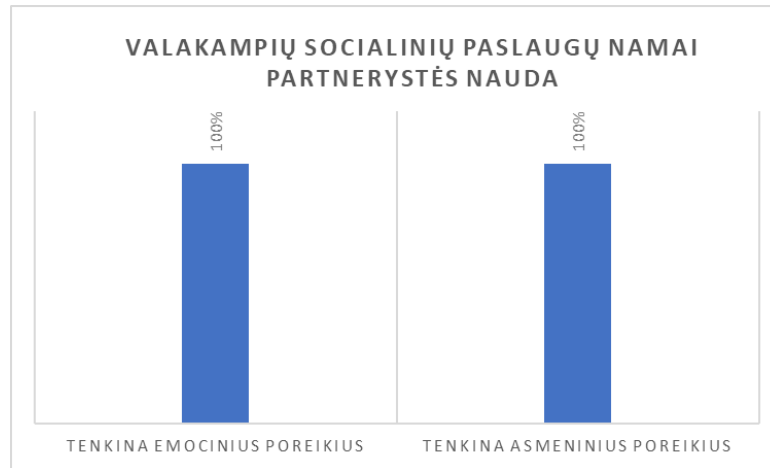
Apklausoje buvo prašoma įvertinti partnerių teikiamų paslaugų naudą pagal du naudos kriterijus: emocinių poreikių tenkinimas ir asmeninių poreikių tenkinimas.

#### **1 diagrama**



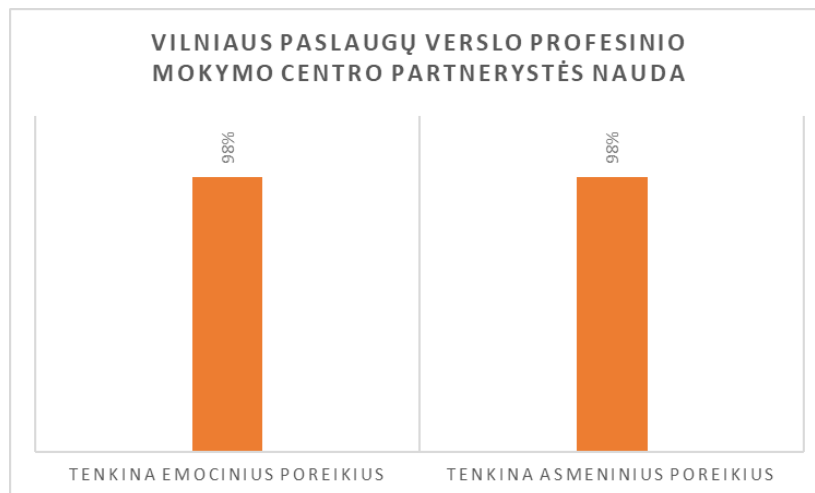
Diagramos duomenimis (1 diagrama) partnerio VšĮ “Artoteka” teikiamos paslaugos tenkina tiek emocinius tiek asmeninius poreikius. Kad emociniai ir asmeniniai poreikiai tenkinami atsakė 100 proc., t.y. visi VšĮ “Artoteką” teikiamomis paslaugomis besinaudoję paslaugų gavėjai.

## 2 diagrama



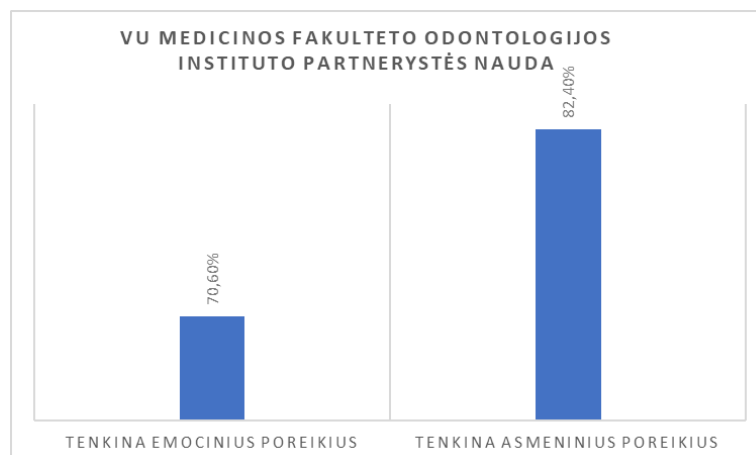
Bendradarbiavimo su Valakampiu socialinių paslaugų namais nauda yra akivaizdi. Diagramos duomenims (2 diagrama) 100 proc. paslaugų gavėjų, kurie naudojosi šio partnerio paslauga atsakė, kad labai tenkina savo asmeninius ir emocinius poreikius.

## 3 diagrama



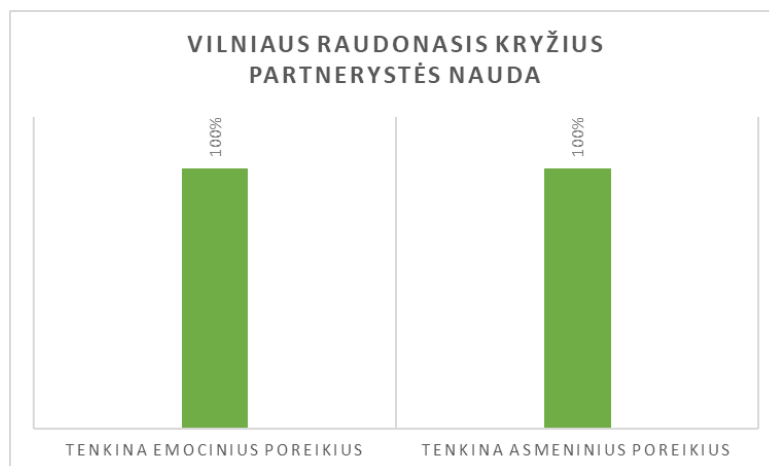
3 diagramos duomenys rodo, kad Vilniaus paslaugų verslo profesinio mokymo centro (kirpėjų paslauga) teikiamos paslaugos tenkina daugumos paslaugų gavėjų (98 proc.) asmeninius poreikius ir daugumos paslaugų gavėjų (98 proc.) emocinius poreikius.

## 4 diagrama



VU Medicinos fakulteto Odontologijos instituto paslaugos (odontologų paslaugos) taip pat yra naudingos globos namų paslaugų gavėjams. Bendradarbiaudami su šią įstaiga savo asmeninius poreikius patenkina 70,6 proc. apklaustųjų. Emociniai poreikiai naudojantis odontologų teikiamomis paslaugomis patenkinami 82,4 proc. paslaugų gavėjų.

### 5 diagrama



Bendradarbiavimo su mūsų nauju partneriu Vilniaus Raudonoju Kryžiumi (įvairi savanoriška veikla) nauda yra akivaizdi. Diagramos duomenims (į diagrama) 100 proc. paslaugų gavėjų, kurie naudojami šio partnerio paslauga atsakė, kad labai tenkina savo asmeninius ir emocinius poreikius.

### REZULTATAI, KURIE PARODO DIENOS SOCIALINĖS GLOBOS ASMENS NAMUOSE PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮTRAUKIMĄ Į PASLAUGŲ PLANAVIMĄ, TEIKIMĄ IR VERTINIMĄ

27 KRITERIJUS: Socialinių paslaugų teikėjas įtraukia paslaugų gavėjus, kaip aktyvius dalyvius į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą.

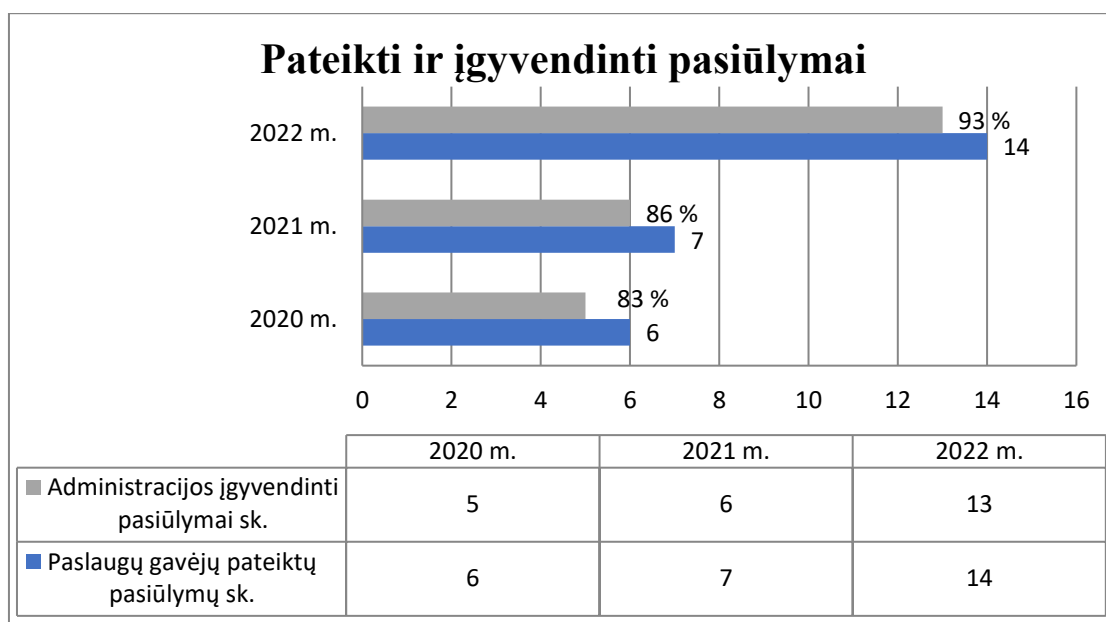
**Rodiklis Nr. 1: Paslaugų gavėjų pateiktų pasiūlymų paslaugų planavimui, teikimui, vertinimui ir įgyvendintų pasiūlymų skaičius 2020 – 2022 metais.**

Gyventojų tarybos posėdžiuose 2020 – 2022 metais siūlymus teikė septyni paslaugų gavėjai deleguoti į tarybą ir du paslaugų gavėjai dalyvavę posėdžiuose svečių teisėmis.

Gyventojų taryba atstovauja paslaugų gavėjų interesus ir lūkesčius. Pasiūlymai, pageidavimai, prašymai fiksuojami Gyventojų tarybos posėdžių protokoluose ir viešai skelbiami globos namų interneto svetainėje.

Per 2020 – 2022 metus Gyventojų tarybos posėdžiuose buvo pateikti svarstymui 27 įvairūs klausimai (1 diagrama), iš kurių 24 įgyvendinti (89 proc.).

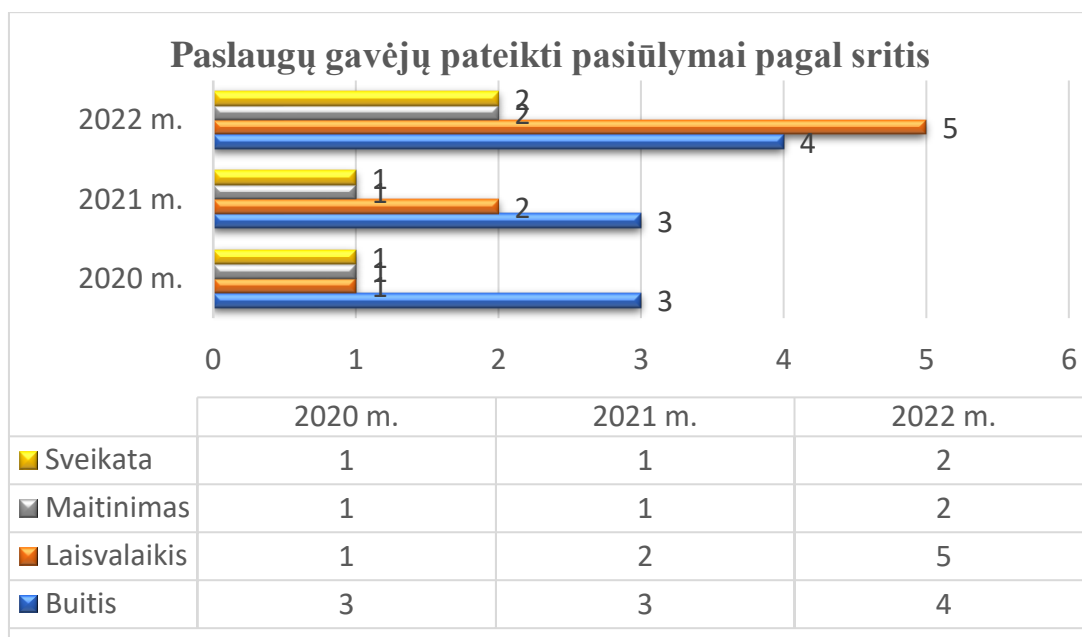
## 1 diagrama



2020 m. paslaugų gavėjai pateikė 6 pasiūlymus, iš kurių buvo įgyvendinta 5 (83 proc.), 2021m. pateikti 7 pasiūlymai, iš kurių įgyvendinti 6 (86 proc.) ir 2022 m. pateikta 14 pasiūlymų, iš jų 13 įgyvendinta (93 proc.). Pateiktų pasiūlymų skaičius kiekvienais metais didėjo. 2022 m. lyginant su 2021 m., jų padidėjo 50 proc.

Daugiausiai Gyventojų tarybos keliamų klausimų, imant vertinamus metus, susiję su buitimi: 2020 m. – 50 proc., 2021 m. – 43 proc., 2022 m. – 31 proc.

## 2 diagrama



Lyginant 2020 m., 2021 m. ir 2022 m. buities srityje keliami klausimai išlieka svarbiausi tarp paslaugų gavėjų.

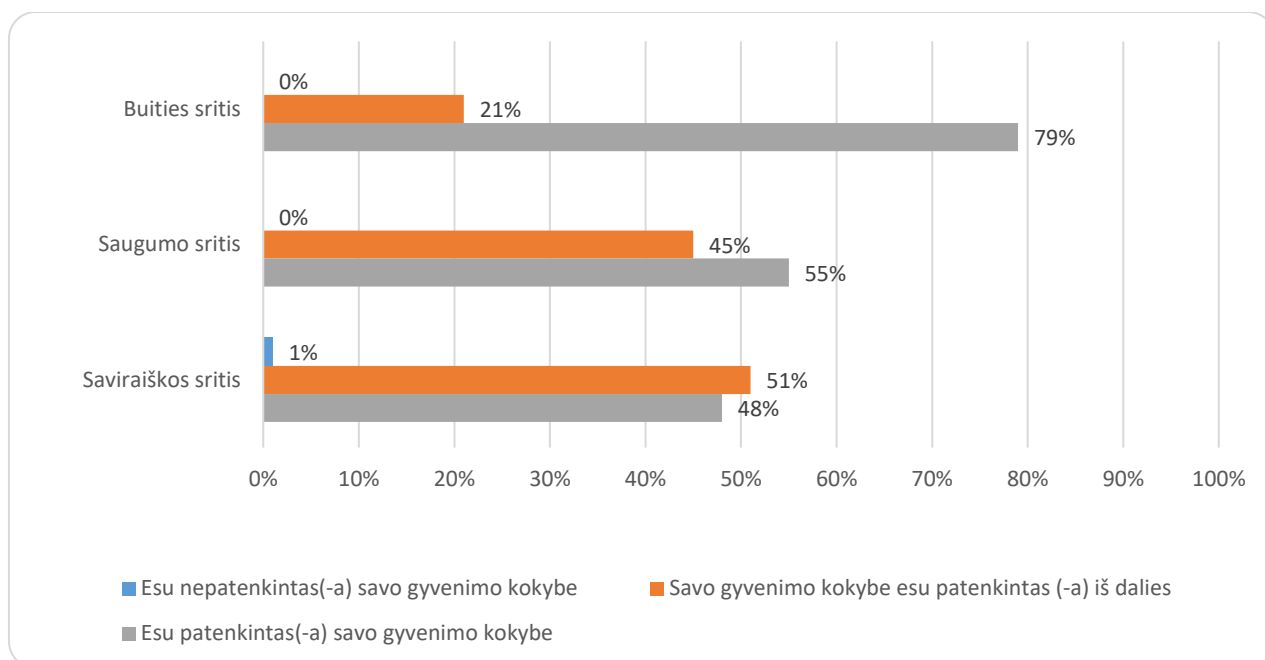
Gautų paslaugų gavėjų pasiūlymų didėjantys skaičiai rodo, kad jie įsitraukia į socialinių paslaugų planavimą, vertinimą ir gerinimą: 2020 m. buvo teikti 6 pasiūlymai; 2021 m. – 7 pasiūlymai ir 2022 m. – 14 pasiūlymų.

Siekiant dar didesnio jų aktyvumo numatoma skatinti gyventojų tarybos narius dar aktyviau veikti ir teikti pasiūlymus ne tik Gyventojų tarybos posėdžiuose bet ir skatinti savo pasiūlymus, pageidavimus palikti “Pasiūlymų, prašymų ir pageidavimų dėžutėje” ar asmeniškai kreiptis į administracijos personalą.

## REZULTATAI, KURIE PARODO SPECIALIŲJŲ SOCIALINĖS GLOBOS NAMŲ “TEMTINIŲ NAMAI PASLAUGŲ GAVĖJŲ GYVENIMO KOKYBĖS VERTINIMĄ

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

### Rodiklis Nr. 1: Paslaugų gavėjų savo gyvenimo kokybės vertinimas pagal tris gyvenimo kokybės sritis.



Duomenys apie paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės vertinimą yra renkami pildant gyvenimo kokybės klausimyną, esantį duomenų optimizavimo programoje „Process -Optima”. Klausimyną sudaro uždari klausimai, tačiau pokalbio su paslaugų gavėju metu klausimai tikslinami atsižvelgiant į kiekvieno paslaugų gavėjo gebėjimus. Paslaugų gavėjams, turintiems sunkią negalią, klausimynas pildomas stebėjimo būdu ir/ar su artimųjų pagalba.

Klausimai suskirstyti pagal tris Gyvenimo kokybės sritis, kurios yra suskirstytos į kriterijus:

1. **saviraiška**: bendravimas, socialiniai ryšiai, laisvalaikis/užimtumas, emocinė būseną;
2. **saugumas**: sveikatos priežiūra, mobilumas, teisių užtikrinimas;
3. **buitis**: mityba, savipriežiūra.

Kriterijų įvertinimui skiriama po vieną konkretų teiginį. Pasirinktas atsakymo variantas yra rodiklis. Atsakymai išreiškiami Likerto skale, kai: 0 – „ne“, 1 – „iš dalies“, 2 – „taip“, Rodikliai pagal kriterijus yra sumuojami ir skaičiuojamas srities vidurkis. Vidurkių reikšmės :

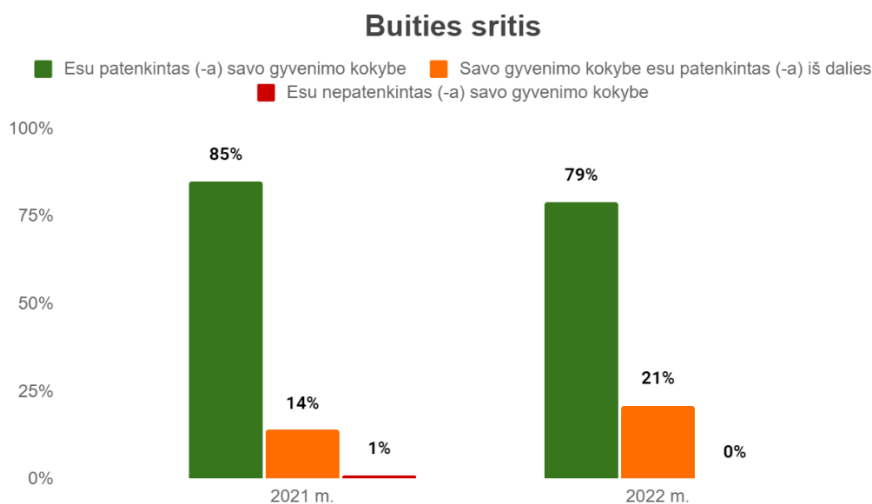
- paslaugų gavėjas patenkintas gyvenimo kokybe, atsakymų vidurkis yra lygus 2;
- paslaugų gavėjas iš dalies patenkintas gyvenimo kokybe, atsakymų vidurkis < 2 arba =1;
- paslaugų gavėjas nepatenkintas gyvenimo kokybe, atsakymų vidurkis <1 arba = 0.



Diagramoje yra pateiktas gyvenimo kokybės vertinimas, kuris buvo atliekamas 2022 metų spalio mėnesį. Gyvenimo kokybės klausimą su užpildė 73 paslaugų gavėjai, tai sudaro 100 proc. paslaugų gavėjų, kurie globos namuose gauna paslaugas ne trumpiau negu 6 mėnesius.

Diagramos duomenimis didžioji paslaugų gavėjų yra patenkinti savo gyvenimo kokybe. Kad yra patenkinti gyvenimo kokybe buitės srityje atsakė 79 proc. paslaugų gavėjų. Gyvenimo kokybė saugumo srityje tenkina 55 proc. paslaugų gavėjus. 48 proc. atsakė, kad yra patenkinti gyvenimo kokybe saviraiškos srityje.

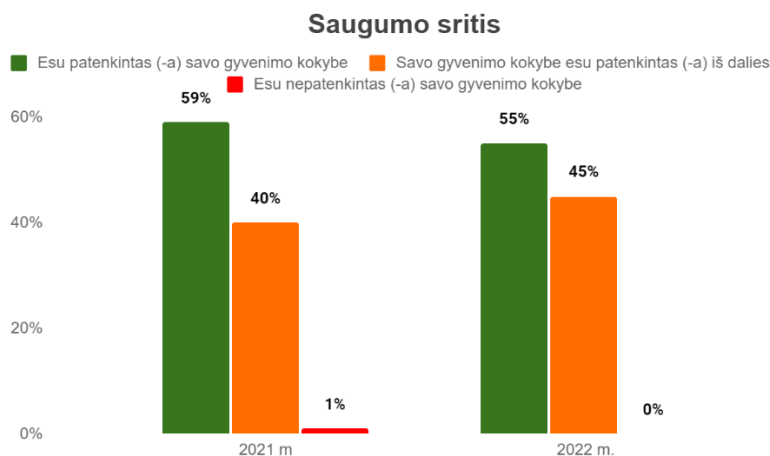
**Rodiklis Nr.2: Paslaugų gavėjų savo gyvenimo kokybės vertinimo palyginimas buitės srityje skirtingais laikotarpiais**



Diagramoje pateiktas 2021 metų ir 2022 metų laikotarpio (laikotarpis 2021 10 01- 2022 10 01) duomenų palyginimas gyvenimo kokybės vertinimo buitės srityje. Buvo lyginami tik tų pačių paslaugų gavėjų duomenys.

Lyginant 2021 metų ir 2022 metų laikotarpio (laikotarpis 2021 10 01- 2022 10 01) duomenis, galime matyti 6 proc. sumažėjusį visišką pasitenkinimą gyvenimo kokybe buitės srityje, nežymiai - 7 proc. padidėjo iš dalies pasitenkinimas gyvenimo kokybe buitės srityje.

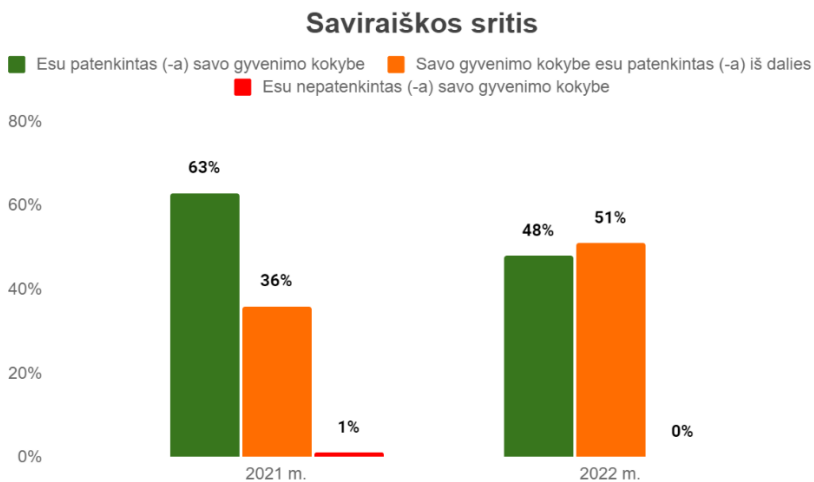
**Rodiklis Nr. 3 : Paslaugų gavėjų savo gyvenimo kokybės vertinimo palyginimas saugumo srityje skirtingais laikotarpiais**



Diagramoje pateiktas 2021 metų ir 2022 metų laikotarpio (laikotarpis 2021 10 01- 2022 10 01) duomenų palyginimas gyvenimo kokybės vertinimo saugumo srityje. Buvo lyginami tik tų pačių paslaugų gavėjų duomenys.

Lyginant 2021 metų ir 2022 metų laikotarpio duomenis, galime matyti 4 proc. sumažėjusį visišką pasitenkinimą gyvenimo kokybe saugumo srityje, 5 proc. padidėjo iš dalies pasitenkinimas gyvenimo kokybe saugumo srityje.

***Rodiklis Nr. 4: Paslaugų gavėjų savo gyvenimo kokybės vertinimo palyginimas saviraiškos srityje skirtingais laikotarpiais***



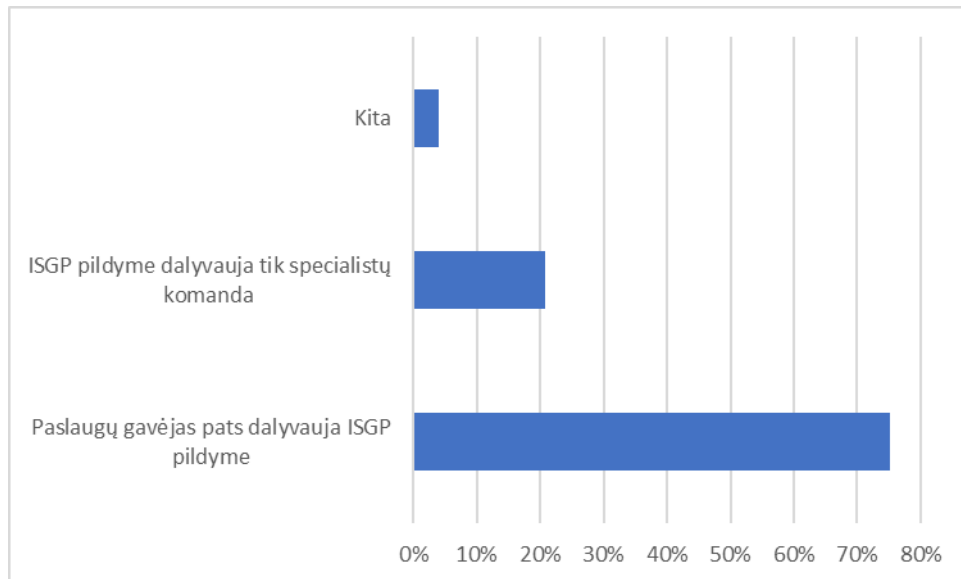
Diagramoje pateiktas 2021 metų ir 2022 metų laikotarpio (laikotarpis 2021 10 01- 2022 10 01) duomenų palyginimas gyvenimo kokybės vertinimo saviraiškos srityje. Buvo lyginami tik tų pačių paslaugų gavėjų duomenys.

Lyginant 2021 metų ir 2022 metų laikotarpio duomenis, galime matyti, kad 2022 metais vertinant paslaugų kokybės vertinimą gavėjų saviraiškos srityje, matosi, kad 12 proc.yra sumažėjęs visiškasis pasitenkinimas gyvenimo kokybe saviraiškos srityje, bei stebimas 15 proc. padidėjimas iš dalies pasitenkinant gyvenimo kokybe saviraiškos srityje.

## REZULTATAI, KURIE PARODO SPECIALIŲJŲ SOCIALINĖS GLOBOS NAMŲ “TREMTINIŲ NAMAI” PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮTRAUKIMĄ Į INDIVIDUALIŲ PLANŲ RENGIMĄ

• 35 KRITERIJUS: Socialinių paslaugų teikėjas įtraukia paslaugų gavėjus į Individualaus plano rengimą ir peržiūrą, kad užtikrintų paslaugų gavėjo asmeninį indėlį į jo/jos Individualų planą.

**Rodiklis Nr.1: Paslaugų gavėjų pagal įtraukimo į 2022 m. individualaus socialinės globos plano sudarymą /peržiūrą būdus skaičiaus procentinis pasiskirstymas.**

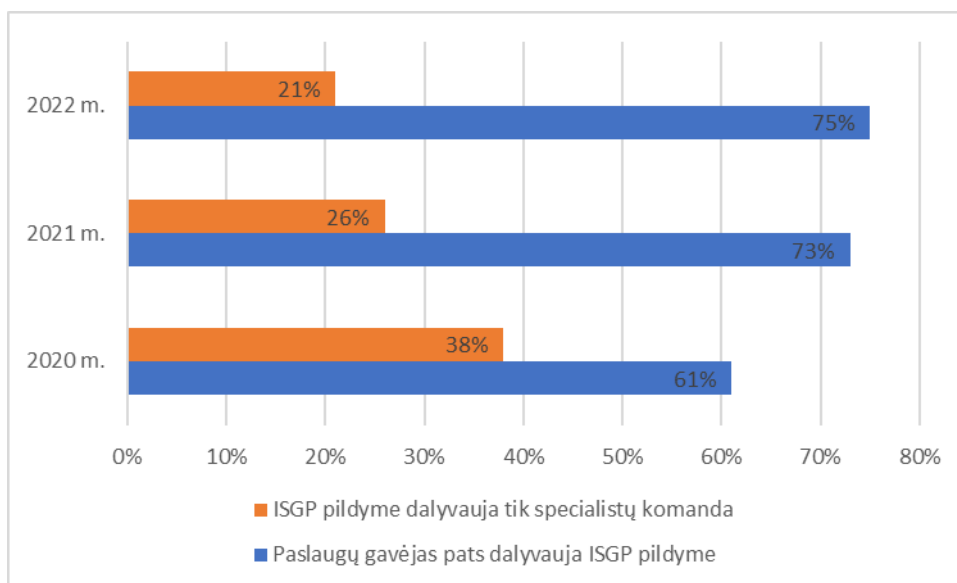


Paslaugų gavėjų įtraukimo į Individualių socialinės globos planų rengimą rezultatai skaičiuojami iš ISGP, kurie yra pildomi duomenų optimizavimo programoje „Process -Optima“ ir yra saugomi paslaugų gavėjų socialinėse bylose.

Paslaugų gavėjų įtraukimas į individualaus planavimo procesą yra matuojamas paslaugų gavėjų įtraukimo būdais procentine išraiška pagal tai, ar paslaugų gavėjai ISGP sudaro savarankiškai ar ISGP paslaugų gavėjams pokalbio metu sudaro specialistų komandą.

2022 m. socialinės globos paslaugos buvo teikiamos 103 paslaugų gavėjams. Pateiktos diagramos duomenimis 2022 metais didžioji dalis, t.y. 77 (75 proc.) paslaugų gavėjai patys savarankiškai sudarė ISGP, nes geba išreikšti savo nuomonę, išsakyti poreikius bei išsikelti tikslus, numatyti uždavinius ir priemones, kas jiems padėtų tų tikslų pasiekti ir 22 (21 proc.) paslaugų gavėjų ISGP buvo sudaryti atsakingo socialinio darbuotojo ir kitų specialistų pagalba.

**Rodiklis Nr.2: Paslaugų gavėjų pagal įtraukimo į 2020 m. - 2022 m. individualaus socialinės globos plano sudarymą /peržiūrą būdus skaičiaus procentinio pasiskirstymo palyginimas**

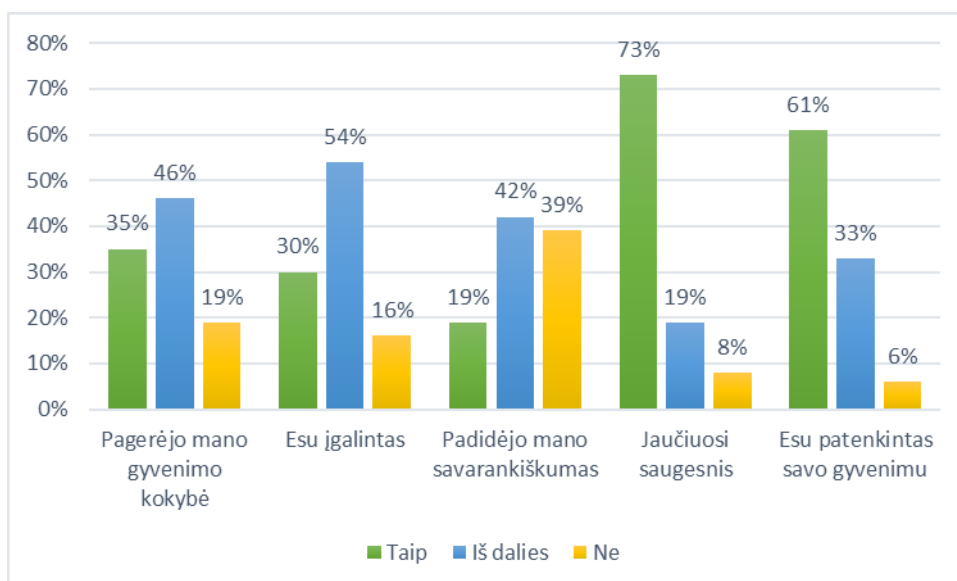


Paslaugų gavėjų, gavusių paslaugas įstaigoje, skaičius 2020 - 2022 metais ženkliais nesiskyrė. Vidutiniškai kiekvienas metais paslaugas gavo 104 asmenys. Diagramos duomenimis 2022 m. paslaugų gavėjų, kurie patys dalyvauja ISGP pildyme, skaičiaus procentinė išraiška yra didžiausia (75 proc.) lyginant su 2020 ir 2021 metais.

**REZULTATAI, RODANTYS PASLAUGŲ REZULTATUS IR NAUDĄ SPECIALIUOSIUOSE GLOBOS NAMUOSE “TREMTINIŲ NAMAI” PASLAUGŲ GAVĖJAMS INDIVIDUALIU IR KOLEKTYVINIU POŽIŪRIU**

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

**Rodiklis Nr. 1: Paslaugų gavėjų nuomonės apie paslaugų suteiktą naudą procentinis pasiskirstymas pagal numatytus kriterijus (pasitenkinimas gyvenimu, saugumas, savarankiškumas, gyvenimo kokybė).**



Duomenys apie paslaugų gavėjų nuomonę apie paslaugų suteiktą naudą 2022 metais yra renkami anketinės apklausos būdu, anketa yra sudaroma ir talpinama į internetinę svetainę [www.apklausa.lt](http://www.apklausa.lt).

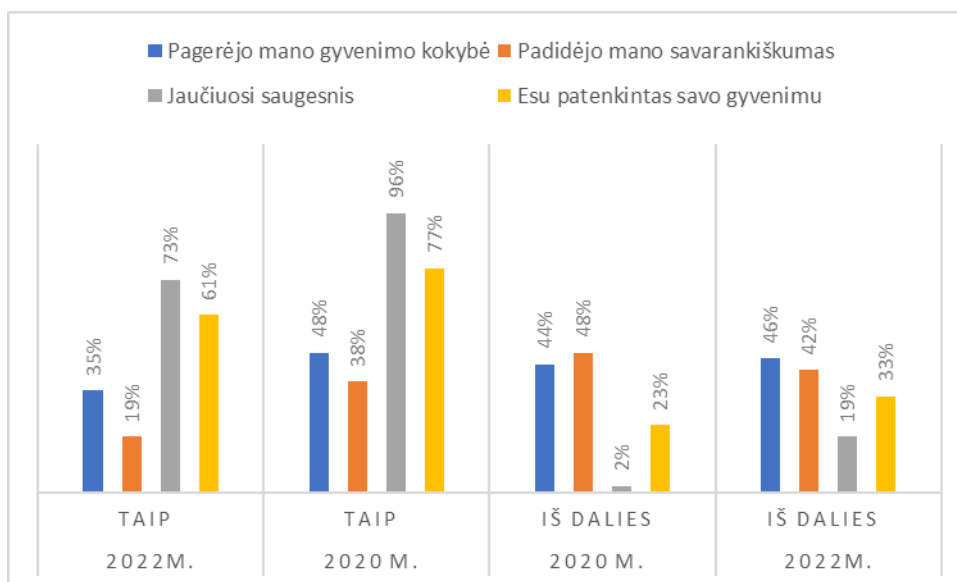
Apklausoje dalyvavo 67 paslaugų gavėjai, tai sudarė 78,82 proc. visų įstaigoje apklausos vykdymo laikotarpiu gyvenusių asmenų. Paslaugų gavėjai turėjo įvertinti teikiamų paslaugų naudą, pagal tam tikrus kriterijus ( pasitenkinimas gyvenimu, gyvenimo kokybės pagerėjimas, savarankiškumo padidėjimas bei saugumo padidėjimas).

Remiantis pateiktos diagramos duomenimis, galime daryti išvadą, kad paslaugų gavėjai turi naudą iš jiems teiktų paslaugų 2022 m. Kad jaučiasi saugesni atsakė 73 proc. paslaugų gavėjų, kad pagerėjo gyvenimo kokybė – 35 proc., kad iš dalies pagerėjo gyvenimo kokybė atsakė 19 proc. apklaustųjų. 19 proc. paslaugų gavėjų teigia, kad padidėjo jų savarankiškumas, o 42 proc. paslaugų gavėjų teigia, kad jų savarankiškumas padidėjo iš dalies. Kad yra patenkinti savo gyvenimu atsakė 61 proc. paslaugų gavėjų. Kad jaučiasi įgalinti atsakė 30 proc. respondentų, kad jaučiasi iš dalies įgalinti – 54 proc.

**Rodiklis Nr. 2: Paslaugų gavėjų nuomonės apie paslaugų suteiktą naudą procentinio pasiskirstymo pagal numatytus kriterijus (pasitenkinimas gyvenimu, saugumas, savarankiškumas, gyvenimo kokybė) 2020 metais ir 2022 metais palyginimas.**

Apklausoje dalyvavo įstaigoje apklausos vykdymo laikotarpiu gyvenę asmenys. Lyginami duomenys 2020 m. ir 2022m. Rezultatai nėra tų pačių paslaugų gavėjų dėl globos įstaigoje vykstančios paslaugų gavėjų kaitos (mirtys, persikėlimas į kitas įstaigas). Paslaugų gavėjai turėjo įvertinti teikiamų paslaugų naudą, pagal tam tikrus kriterijus ( pasitenkinimas gyvenimu, gyvenimo kokybės pagerėjimas, savarankiškumo padidėjimas bei saugumo padidėjimas).

Remiantis pateiktos diagramos duomenimis, galime daryti išvadą, kad paslaugų gavėjai turi naudą iš jiems teiktų paslaugų tiek 2022 metais tiek 2020 metais. Tačiau 2022 metais matome neigiamą pokytį. Kad jaučiasi saugesni 2020 metais atsakė 96 proc. paslaugų gavėjų, po dviejų metų 2022 metais saugesni jaučiasi tik 77 proc. paslaugų gavėjų. Kad pagerėjo gyvenimo kokybė 2020 metais atsakė 48 proc., o 2022 metais – tik 35 proc. Kad padidėjo jų savarankiškumas 2020 metais atsakė 38 proc. paslaugų gavėjų, 2022 metais taip manančių buvo tik 19 proc. Patenkinti savo gyvenimu 2020 metais buvo 77 proc. paslaugų gavėjų, o 2022 m. patenkinti savo gyvenimu buvo tik 61 proc.



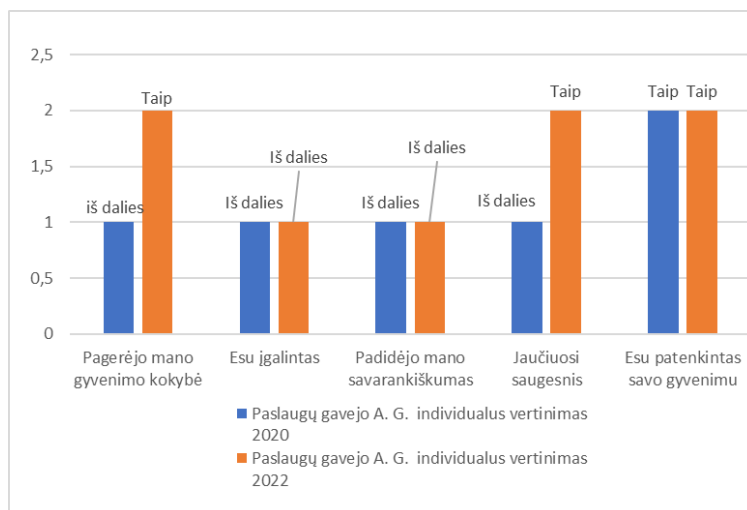
**Rodiklis Nr. 3: Paslaugų gavėjų nuomonė apie paslaugų suteiktą naudą pagal numatytus kriterijus individualiu požiūriu (pasitenkinimas gyvenimu, saugumas, savarankiškumas, gyvenimo kokybė).**

Duomenys apie paslaugų gavėjų nuomonę apie jiems paslaugų suteiktą naudą individualiu požiūriu 2020 metais ir 2022 metais buvo renkami žodinės apklausos metu apklausiant tam tikrus, atsitiktinai pasirinktus paslaugų gavėjus, kurie paslaugas gavo ir 2020 metais ir 2022 metais.

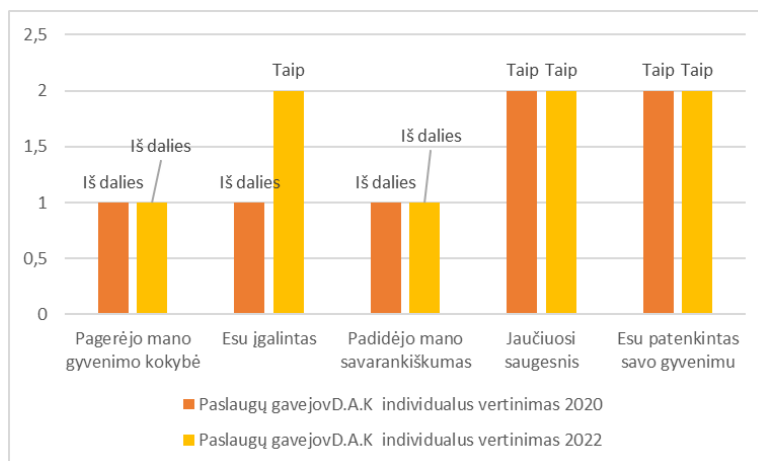
Paslaugų gavėjai turėjo įvertinti teikiamų paslaugų naudą, pagal tam tikrus kriterijus ( pasitenkinimas gyvenimu, gyvenimo kokybės pagerėjimas, savarankiškumo padidėjimas bei saugumo padidėjimas).

Diagramose pateikti keturių paslaugos gavėjų ( diagramose nurodyti paslaugų gavėjų inicialai) gautų rezultatų palyginimai, apie jiems asmeniškais suteiktą paslaugų naudą 2020 metais ir 2022 metais.

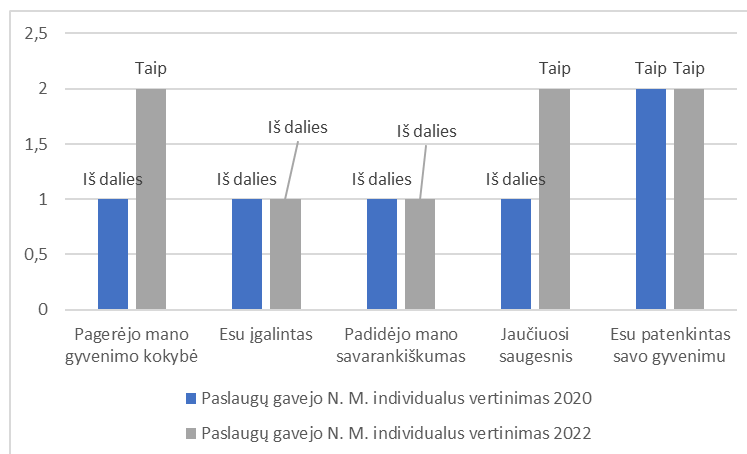
**1 diagrama**



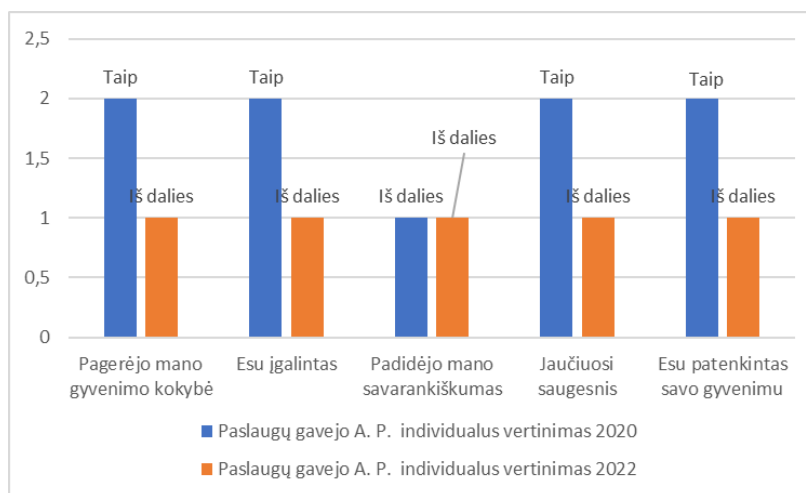
**2 diagrama**



### 3 diagrama



### 4 diagrama



Remiantis pateiktų diagramų duomenimis, galime daryti išvadą, kad paslaugų gavėjai turi naudą iš jiems teiktų paslaugų.

Vertinant **paslaugų gavėjo A.G.** pateiktus palyginimo rezultatus (1 diagrama), matome teigiamą pokytį 2022 m. lyginant su 2020 m.: pagerėjo jo gyvenimo kokybė, jaučiasi saugesnis, kaip ir 2021 m. yra patenkintas savo gyvenimu.

Vertinant **paslaugų gavėjo D.A.K.** pateiktus palyginimo rezultatus (2 diagrama), matome teigiamą pokytį 2022 m. lyginant su 2020 m.: asmuo jaučiasi įgalintas, kaip ir 2020 m. jaučiasi saugesnis ir patenkintas savo gyvenimu.

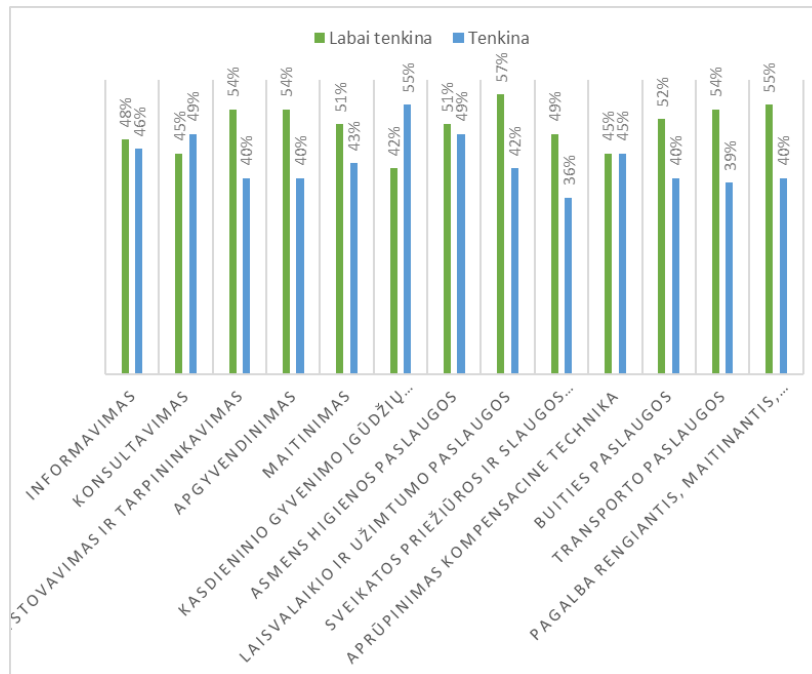
Vertinant **paslaugų gavėjo N.M.** pateiktus palyginimo rezultatus (3 diagrama), matome teigiamą pokytį 2022 m. lyginant su 2020 m.: pagerėjo jo gyvenimo kokybė, jaučiasi saugesnis, kaip ir 2020 m. yra patenkintas savo gyvenimu.

Vertinant **paslaugų gavėjo A.P.** pateiktus palyginimo rezultatus (4 diagrama), matome neigiamą pokytį 2022 m. lyginant su 2020 m.: gyvenimo kokybė pagerėjo tik iš dalies, nors 2020 manė, kad gyvenimo kokybė pagerėjo, 2022 m. jaučiasi tik iš dalies įgalintas, 2022 m. saugumas ir pasitenkinimas gyvenimu taip pat pakito į neigiamą pusę.

## REZULTATAI, KURIE PARODO SPECIALIŲJŲ SOCIALINĖS GLOBOS NAMŲ PASLAUGŲ GAVĖJŲ IR KITŲ SVARBIŲ SUINTERESUOTŲ ŠALIŲ PASITENKINIMĄ

45 KRITERIJUS: Socialinių paslaugų teikėjas matuoja paslaugų gavėjų ir visų suinteresuotų šalių pasitenkinimą remdamasis vidaus ir išorės vertinimu.

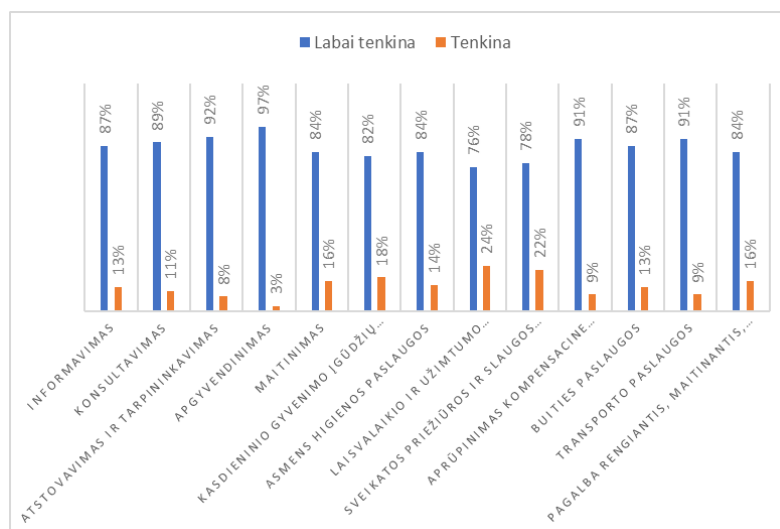
**Rodiklis Nr. 1: Paslaugų gavėjų nuomonės apie pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis procentinė išraiška**



Duomenys apie paslaugų gavėjų pasitenkinimą 2022 metais teiktomis paslaugomis yra renkami anketinės apklausos būdu, anketa yra sudaroma ir talpinama į internetinę svetainę [www.apklausa.lt](http://www.apklausa.lt).

Apklausoje dalyvavo 67 paslaugos gavėjas, tai sudarė 78,82 proc. visų įstaigoje apklausos vykdymo laikotarpiu gyvenusių asmenų. Pateiktos diagramos duomenimis, didžioji dalis apklausoje dalyvavusių paslaugų gavėjų teigia, kad globos namuose teikiamos paslaugos juos labai tenkina arba tenkina. Vertindami skirtingas paslaugas, kad labai tenkina teikiamos paslaugos atsake nuo 42 proc. iki 57 proc. paslaugų gavėjų, kad teikiamos paslaugos tenkina atsakė nuo 36 proc. iki 55 proc. paslaugų gavėjų.

**Rodiklis Nr. 2: Paslaugų gavėjų šeimos narių, rūpintojų, globėjų nuomonės apie pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis procentinė išraiška**





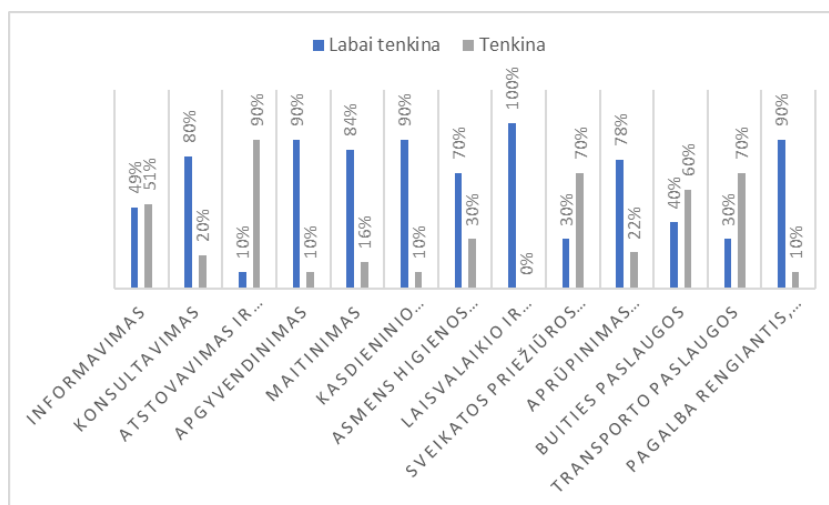
Duomenys apie paslaugų gavėjų šeimos narių, rūpintojų, globėjų pasitenkinimą 2022 metais teiktomis paslaugomis yra renkami anketinės apklausos būdu, anketa yra sudaroma ir talpinama į internetinę svetainę [www.apklausa.lt](http://www.apklausa.lt).

2022 metais el.laiškai su nuoroda į anketą buvo išsiųsti 59 paslaugų gavėjų šeimos nariams, rūpintojams ar globėjams, anketinėje apklausoje atsakymus pateikė 45 asmenys.

Diagramos duomenimis paslaugų gavėjų šeimos narius, rūpintojus, globėjus globos namuose teikiamos paslaugos labai tenkina arba tenkina. Kad globos namuose teikiamos paslaugos labai tenkina atsakė nuo 76 proc. iki 97 proc. paslaugų gavėjų šeimos narių, rūpintojų, globėjų. Kad paslaugos tenkina nuo 3 proc. iki 76 proc. paslaugų gavėjų šeimos narių, rūpintojų, globėjų.

Įvertinus duomenų procentinį pasiskirstymą matome, kad paslaugų gavėjų šeimos narių, rūpintojų, globėjų nuomonė globos namuose teikiamos paslaugos juos labai tenkina.

**Rodiklis Nr. 3: Personalo nuomonės apie pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis procentinė išraiška**



Duomenys apie personalo pasitenkinimą 2022 metais teiktomis paslaugomis yra renkami anketinės apklausos būdu, anketa yra sudaroma ir talpinama į internetinę svetainę [www.apklausa.lt](http://www.apklausa.lt).

Apklausoje dalyvavo 35 darbuotojų, tai sudarė 83 proc. visų įstaigoje apklausos vykdymo laikotarpiu dirbusių asmenų.

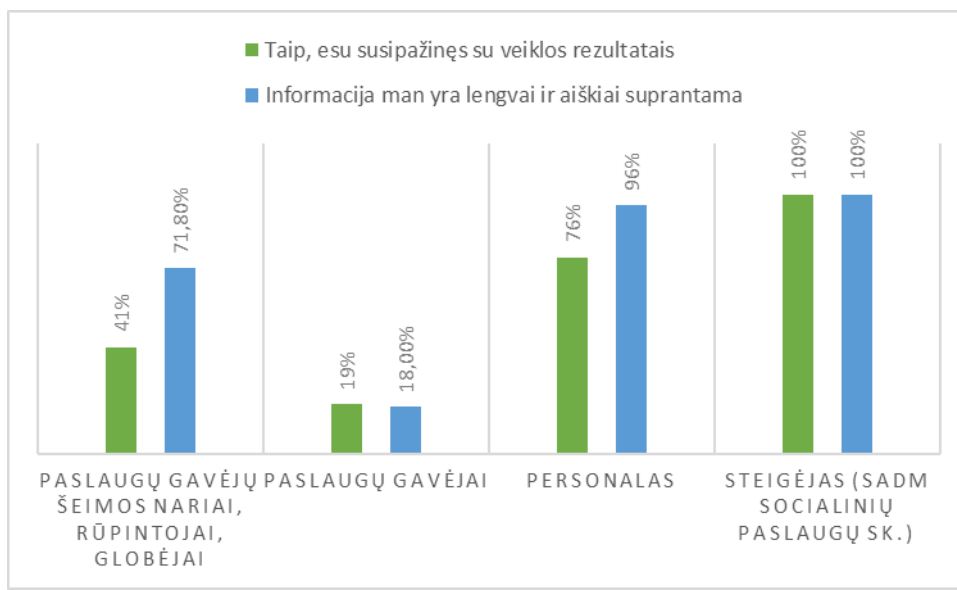
Diagramos duomenimis personalą globos namuose teikiamos paslaugos labai tenkina arba tenkina. Kad globos namuose teikiamos paslaugos labai tenkina atsakė nuo 10 proc. iki 100 proc. globos namuose dirbančio personalo. Kad paslaugos tenkina nuo 10 proc. iki 90 proc. personalo

Įvertinus gautus duomenys, personalą labai tenkina ir tenkina globos namuose teikiamos paslaugos.

## REZULTATAI, KURIE PARODO KAIP SUPRANTA VEIKLOS REZULTATUS SPECIALIŲ SOCIALINĖS GLOBOS NAMŲ “TREMTINIŲ NAMAI” PASLAUGŲ GAVĖJAI, PERSONALAS IR KITOS SVARBIOS SUINTERESUOTOS ŠALYS

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

**Rodiklis Nr. 1: Paslaugų gavėju, steigėjo, paslaugų gavėjų šeimos nariu, rūpintoju, globėju, globos namų personalo skaičiaus susipažinusių ir supratusių paslaugų teikimo rezultatus procentinė išraiška**



Duomenys apie paslaugų gavėjų, apie paslaugų gavėjų šeimos narių, rūpintojų, globėjų ir globos namų personalo susipažinimą su paslaugų teikimo rezultatais ir rezultatų supratimą yra renkami anketinių apklausų būdu, anketos yra sudaromos ir talpinamos į internetinę svetainę [www.apklausa.lt](http://www.apklausa.lt).

Duomenys apie steigėjo susipažinimą su paslaugų teikimo rezultatais ir rezultatų supratimą gauti paskambinus Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos socialinių paslaugų skyriaus atstovui.

Su paslaugų teikimo rezultatais paslaugų gavėjai yra supažindinami metinio visuotinio gyventojų susisrinkimo metu. Gyventojams turintiems regos ar klausos sutrikimų ar dėl kitų priežasčių negalintiems susipažinti su veiklos ataskaita, socialiniai darbuotojai tokius paslaugų gavėjus su veiklos rezultatais supažindina individualaus pokalbio metu, paslaugos gavėjui priimtiniu būdu. Apklausoje dalyvavo 67 paslaugos gavėjas, tai sudarė 78,82 proc. visų įstaigoje apklausos vykdymo laikotarpiu gyvenusių asmenų.

Paslaugų gavėjų šeimos nariai, rūpintojai ir globėjai su paslaugų teikimo rezultatais yra supažindinami siunčiant elektroninius laiškus su nuoroda į metinę veiklos ataskaitą. 2022 metais el.laiškai buvo išsiųsti 59 paslaugų gavėjų šeimos nariams, rūpintojams ar globėjams, anketinėje apklausoje atsakymus pateikė 45 asmenys.

Globos namų personalas su paslaugų teikimo rezultatais yra supažindinamas metinio darbuotojų susisrinkimo metu. Apklausoje dalyvavo 35 darbuotojų, tai sudarė 83 proc. visų įstaigoje apklausos vykdymo laikotarpiu dirbusių asmenų.

Steigėjas su globos namų rezultatais yra supažindinamas elektroniniu paštu siunčiant veiklos rezultatų ataskaitą.

Pateiktos diagramos duomenimis su paslaugų teikimo rezultatais yra susipažinę 19 proc. paslaugų gavėjų, 41 proc. paslaugų gavėjų šeimos narių, rūpintojų, globėjų ir 76 proc. personalo, ir steigėjas.

Iš pateiktos diagramos matome, kad personalui ir steigėjui informaciją apie paslaugų teikimo rezultatus buvo visiškai aiški, paslaugų gavėjams ir jų šeimos nariams informaciją apie paslaugų teikimo rezultatus nebuvo visiškai aiški. Kad informaciją man lengvai ir aiškiai suprantama atsakė 18 proc. paslaugų gavėjų ir 38,5 proc. paslaugų gavėjų šeimos nariams, rūpintojams, globėjams.