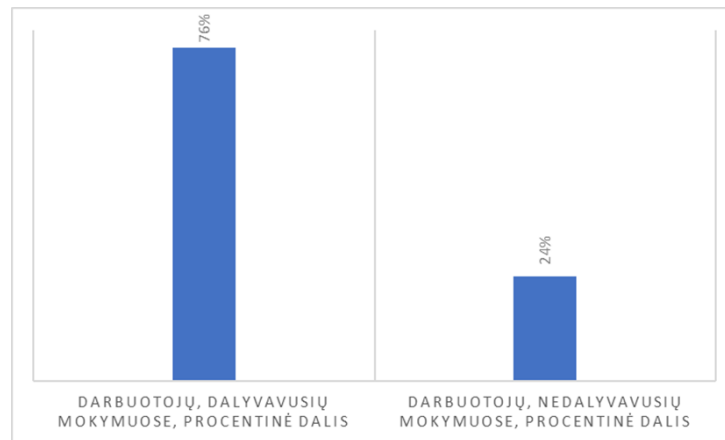


## SPECIALIŲJŲ SOCIALINĖS GLOBOS NAMŲ “TREMTINIŲ NAMAI” UGDYMO SI, NUOLATINIO MOKYMO SI IR TOBULĖJIO REZULTATAI

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

**Rodiklis Nr. 1: Darbuotoju, 2024 m. dalyvavusių kvalifikacijos tobulinimo mokymuose, skaičiaus procentinė išraiška.**

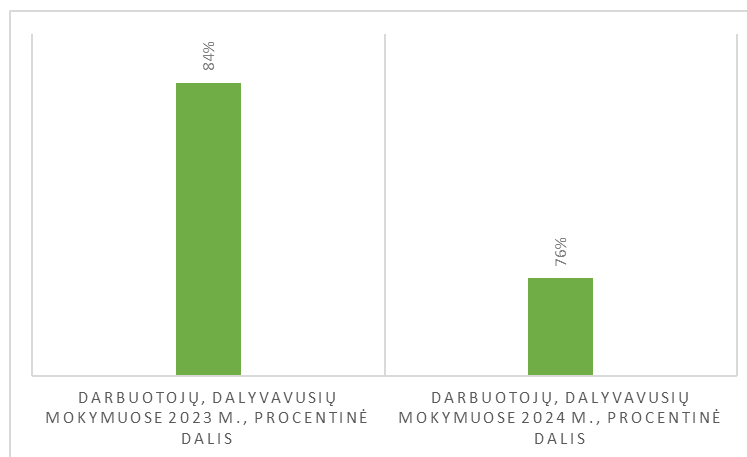


Duomenys apie 2024 m. mokymuose dalyvavusių darbuotoju skaičiu imami iš kasmet pildomos darbuotoju mokymo lentelės.

Diagramoje matome darbuotoju, dalyvavusių mokymuose 2024 m. skaičiaus procentinę išraišką.

Viso 2024 m. Globos namuose vidutiniškai dirbo 54 darbuotoju iš ju savo kvalifikaciją tobulino 76 proc. darbuotoju.

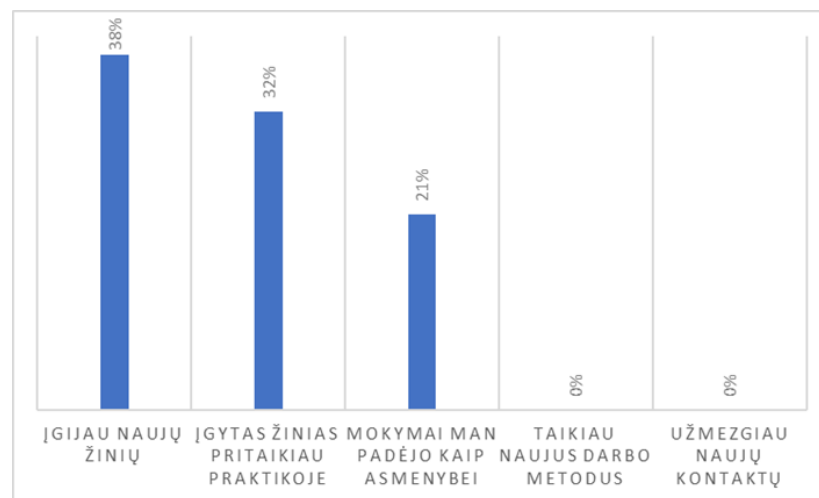
**Rodiklis Nr. 2 Darbuotoju 2023m. – 2024 m. dalyvavusių kvalifikacijos tobulinimo mokymuose, skaičiaus procentinės išraiškos palyginimas.**



Diagramoje matome darbuotojų, dalyvavusių mokymuose 2023 m. - 2024 m. skaičiaus procentinę išraišką.

Darbuotojų, dirbusių įstaigoje, skaičius per šiuos metus padidėjo 4. 2023 m. įstaigoje dirbo 50 darbuotojų, 2024 m. - 54 darbuotojai. 2024 m. matome sumažėjusį dalyvavimą mokymuose palyginus su 2023 m.

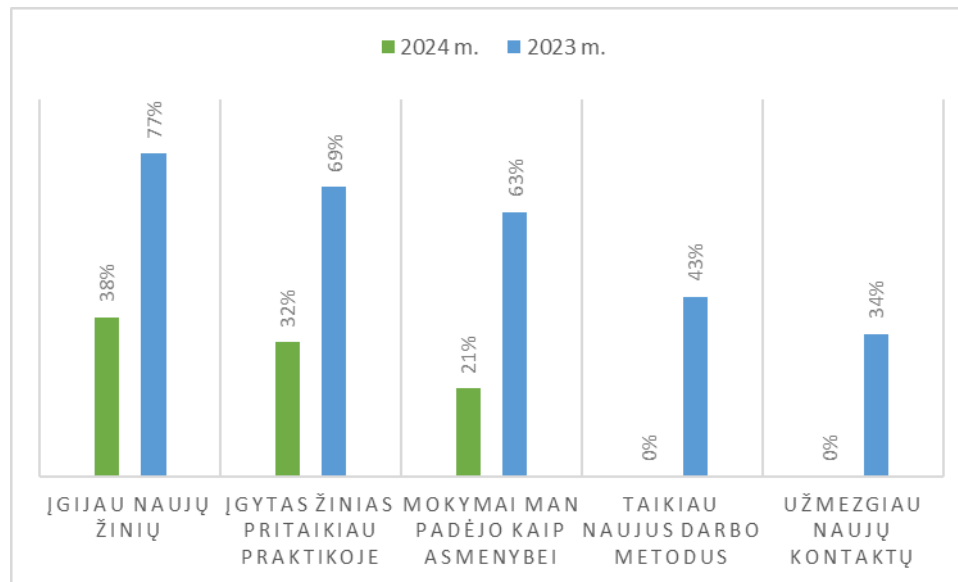
**Rodikis Nr. 3: Darbuotojų, 2024 m. dalyvavusių kvalifikacijos tobulinimo mokymuose ir igijusių naujų žinių, pritaikiusių naujus metodus ir įgytas žinias praktikoje, užmezgusių naujus kontaktus ir gavusių asmeninės naudos skaičiaus procentinė išraiška.**



Duomenys apie personalo mokymų metu įgautas naujas žinias, darbo metodus ir žinių pritaikomumą darbe 2024 metais yra renkami anketinės apklausos būdu, anketa yra sudaroma ir pateikiama metų gale visiems darbuotojams.

Pateiktos diagramos duomenimis, kvalifikacijos tobulinimo mokymai nebuvo labai naudingi. Kad įgijo naujų žinių atsakė 38 proc. darbuotojų, 32 proc. teigia, kad mokymų metu įgytas žinias pritaiko praktikoje, 21 proc. respondentų nurodė, kad mokymai jam padėjo kaip asmenybei. Nei vienas darbuotojas po mokymų nepradėjo taikyti naujų darbo metodų ir neužmezgė naujų kontaktų.

**Rodikis Nr.4 : Darbuotojų, 2023 m. - 2024 m. dalyvavusių kvalifikacijos tobulinimo mokymuose ir įgijusių naujų žinių, pritaikiusių naujus metodus ir įgytas žinias praktikoje, užmezgusių naujų kontaktų bei matančių mokymų naudą jų asmenybei skaičiaus procentinės išraiškos palyginimas.**



Duomenys apie personalo mokymu metu įgautas naujas žinias, darbo metodus ir žinių pritaikomumą darbe 2023 m. - 2024 m. yra renkami anketinės apklausos būdu, anketa yra sudaroma ir pateikiama metų gale visiems darbuotojams.

Atlikus gautų duomenų analizę ir palyginimą, pastebėta ryški mokymų naudos mažėjimo tendencija. 2023 m. net 77 proc. darbuotojų nurodė, jog po mokymų įgijo naujų žinių, tačiau 2024 m. šis rodiklis sumažėjo iki 38 proc. Panaši situacija stebima ir kitose vertinimo kategorijose:

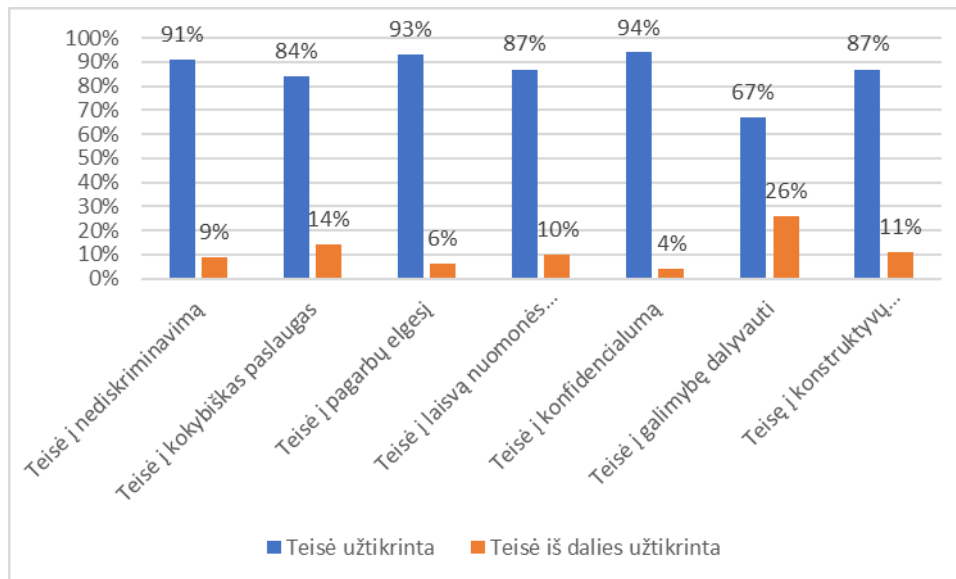
- Žinių pritaikymas praktikoje: 2023 m. tai padarė 69 proc. apklaustųjų, o 2024 m. – tik 32 proc.
- Asmeninis tobulėjimas: 2023 m. mokymai padėjo 63 proc. respondentų, tuo tarpu 2024 m. šis rodiklis sumažėjo iki 21 proc.
- Darbo metodų taikymas ir kontaktų užmezgimas: 2023 m. naujus darbo metodus taikė 43 proc. darbuotojų, naujus kontaktus užmezgė 34 proc. Tačiau 2024 m. nė vienas darbuotojas šių galimybių nepritaikė praktikoje.

Šie rezultatai atskleidžia reikšmingą mokymų poveikio sumažėjimą ir rodo būtinybę peržiūrėti bei tobulinti personalo ugdymo strategijas, siekiant užtikrinti mokymų efektyvumą ir jų teikiamą naudą darbuotojams bei įstaigai.

## REZULTATAI, KURIE PARODO SPECIALIŲJŲ SOCIALINĖS GLOBOS NAMŲ „TREMŲINIŲ 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.**



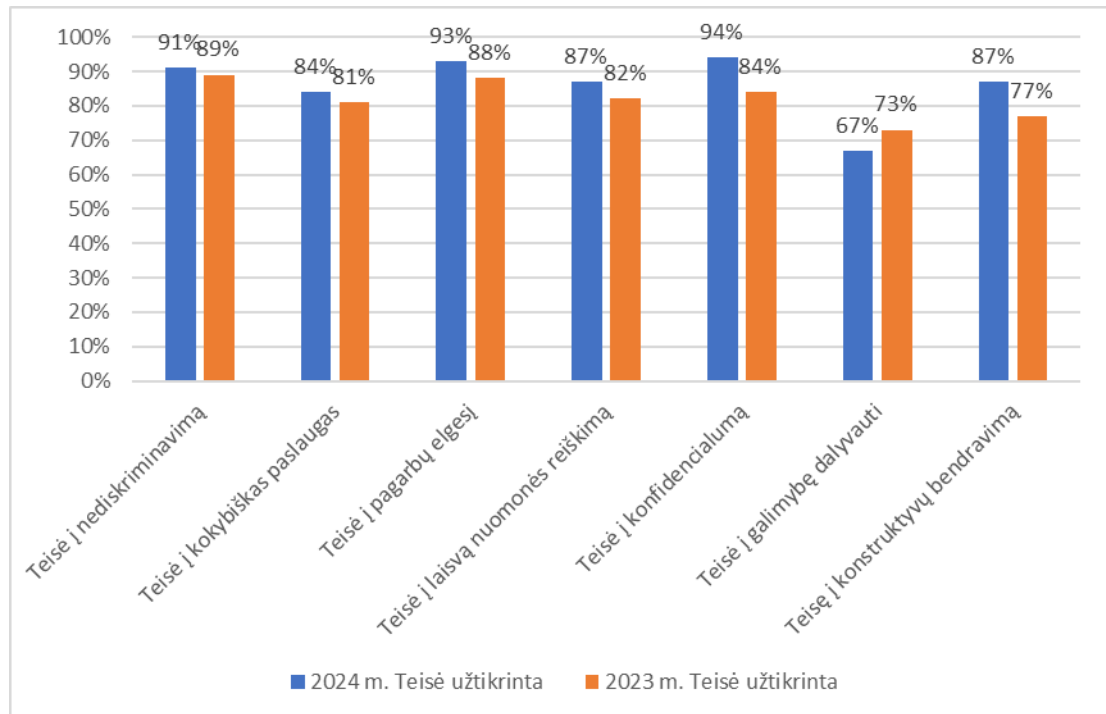
Apklausoje dalyvavo 71 paslaugos gavėjas, tai sudarė 88,7 proc. visų įstaigoje apklausos vykdymo laikotarpiu gyvenusių asmenų.

Duomenų apie paslaugų gavėjų nuomonę, ar buvo jiems užtikrinamos teisės globos namuose 2024 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 87 proc. paslaugų gavėjų, teisė į nediskriminavimą – 91 proc. paslaugų gavėjų, teisė į kokybiškas paslaugas – 84 proc. paslaugų gavėjų, teisė į pagarbų elgesį – 93 proc. paslaugų gavėjų, teisė į laisvą nuomonės reiškimą – 87 proc. paslaugų gavėjų, teisė į konfidencialumą – 94 proc. paslaugų gavėjų, teisė į galimybę dalyvauti – 67 proc. paslaugų gavėjų.

Šie rezultatai rodo, kad dauguma teisių Globos namuose užtikrinamos pakankamai aukštu lygiu, tačiau teisės dalyvauti užtikrinimas išlieka sritis, kuriai reikėtų skirti daugiau dėmesio.

**Rodiklis Nr. 2: Paslaugų gavėjų nuomonės procentinio pasiskirstymo apie jų teisių užtikrinimą 2023 m.- 2024 m. palyginimas**



Paslaugų gavėjų, gavusių paslaugas įstaigoje, skaičius 2023 - 2024 metais ženkliais nesiskyrė. Vidutiniškai kiekvienas metais paslaugas gavo 104 asmenys. Diagramos duomenimis 2024 m. daugiau procentų paslaugų gavėjų, lyginant su 2023 m. duomenimis, mano, kad jų teisės į nediskriminavimą (2023 m. – 89 proc., 2024 m. – 91 proc.), kokybiškas paslaugas (2023 m. – 81 proc., 2024 m. – 84 proc.), pagarbų elgesį (2023 m. – 88 proc., 2024 m. – 93 proc.), laisvą nuomonės reiškimą (2023 m. – 82 proc., 2024 m. – 87 proc.), konfidencialumą (2023 m. – 84%., 2024 m. -94 %), konstruktyvų bendravimą (2023 m. – 77 proc., 2024 m. – 87 proc.) buvo užtikrintos

Lyginant 2023 m. ir 2024 m. procentinis sumažėjimas matomas tik galimybės dalyvauti (2023 m. – 73 proc., 2024 m. – 67 proc.) teisės užtikrinime.

Rezultatai rodo teigiamą pokytį daugumos teisių užtikrinime Globos namuose, ypač akcentuojant teisę į pagarbų elgesį ,konstruktyvų bendravimą ir konfidencialumą, kur procentinis padidėjimas yra didžiausias.

## REZULTATAI, KURIE PARODO SPACIALIŲJŲ SOCIALINĖS GLOBOS NAMŲ

### “TREMŲINIŲ NAMAI” PARTNERYSČIŲ NAUDA

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

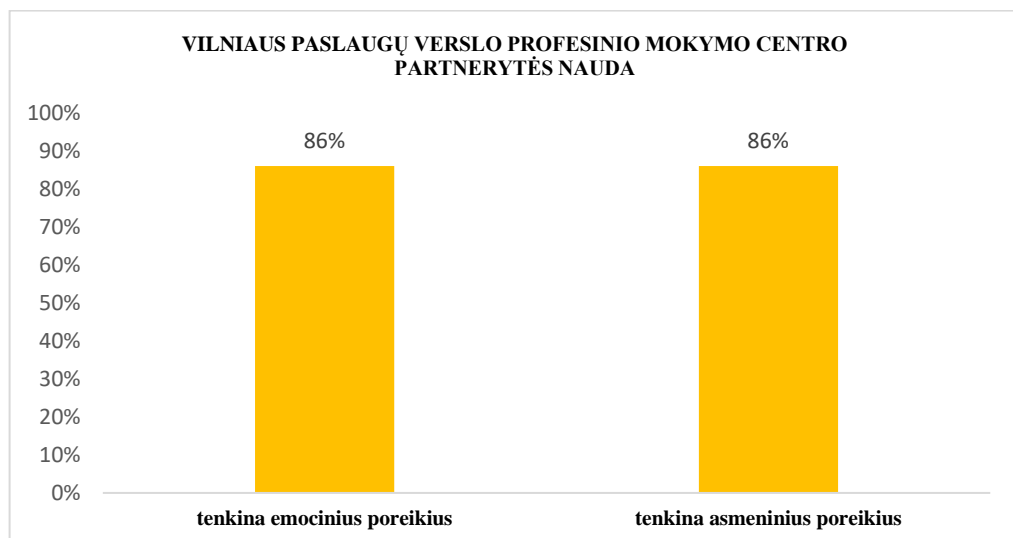
#### **Rodiklis Nr. 1: Partnerių teikiamų paslaugų pagal numatytus kriterijus (asmeninių poreikių tenkinimas ir emocinė nauda) naudos paslaugų gavėjams procentinė išraiška.**

Partnerystės su Vilniaus paslaugų verslo profesinio mokymo centru (kirpėjų paslaugos), VU Medicinos fakulteto Odontologijos institutu (odontologų paslaugos), Lietuvos audiosensorine biblioteka ( literatūrinės valandėlės, audioknygos) ir dienos centras „Šviesa“ (bendros veiklos, ryšio mezgimas) 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 naudojosi konkretais partnerio paslaugomis. Klausimus apie bendradarbiavimo su Vilniaus paslaugų verslo profesinio mokymo centro (kirpėjų paslaugos) paslaugomis naudojosi – 43 paslaugų gavėjai, Lietuvos audiosensorinės bibliotekos paslaugomis naudojosi – 29 paslaugų gavėjai, VU Medicinos fakulteto Odontologijos instituto (odontologų paslaugos) paslaugomis – 17 paslaugų gavėjų, dienos centro „Šviesa“ paslaugomis naudojosi 35 paslaugų gavėjai. Visi paslaugų gavėjai vertinę partnerystės teikiamą naudą sudarė 100 proc. konkretais partnerio paslaugomis 2024 metais besinaudojusių asmenų.

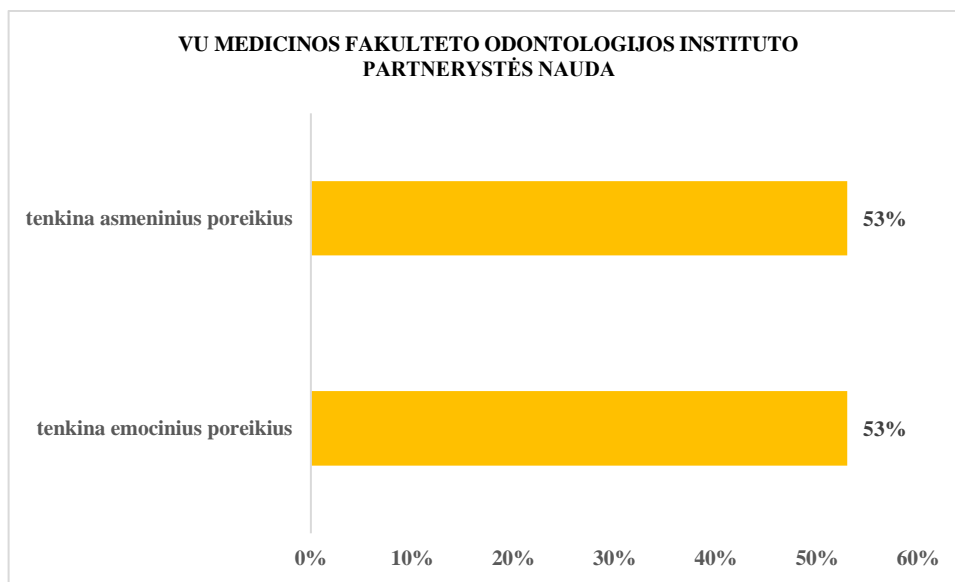
Apklausoje buvo prašoma įvertinti partnerių teikiamų paslaugų naudą pagal du naudos kriterijus: emocinių poreikių tenkinimas ir asmeninių poreikių tenkinimas.

#### **1 diagrama**



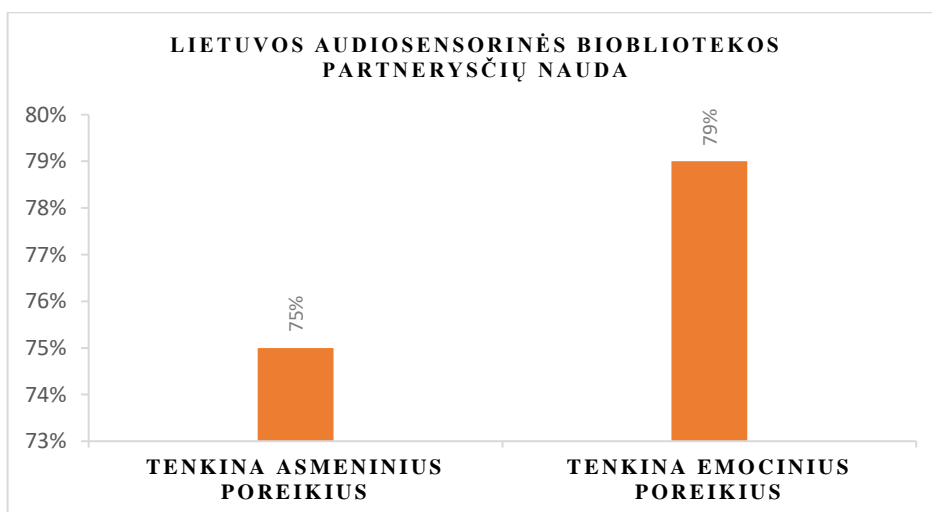
1 diagramos duomenys rodo, kad Vilniaus paslaugų verslo profesinio mokymo centro (kirpėjų paslauga) teikiamos paslaugos tenkina daugumos paslaugų gavėjų ( 86 proc.) asmeninius poreikius ir daugumos paslaugų gavėjų ( 86 proc.) emocinius poreikius.

## 2 diagrama



VU Medicinos fakulteto Odontologijos instituto paslaugos (odontologų paslaugos) taip pat teikia naudos globos namų paslaugų gavėjams. Bendradarbiaudami su šia įstaiga savo asmeninius poreikius patenkina 53 proc. apklaustųjų. Emociniai poreikiai naudojantis odontologų teikiamomis paslaugomis patenkinami taip pat 53 proc. paslaugų gavėjų.

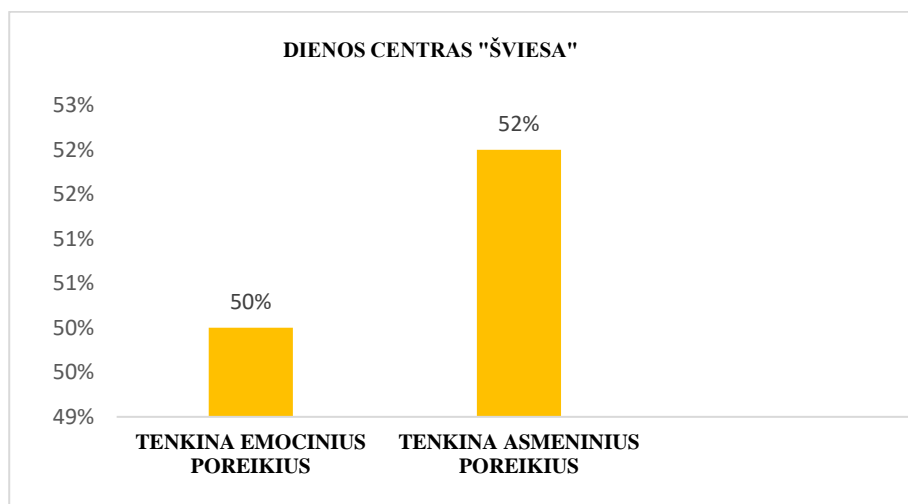
## 3 diagrama



Bendradarbiavimo su mūsų partneriu Lietuvos audiosensorine biblioteka (literatūrinės valandėlės, audioknygos, literatūros kūrinių skaitymas) tenkina asmeninius bei emociniu poreikius. Diagramos duomenims (3 diagrama) 75 proc. paslaugų gavėjų, kurie naudojami šio partnerio paslauga atsakė, kad tenkina savo asmeninius poreikius, 79 proc. paslaugų gavėjų atsakė kad tenkina emocinius poreikius.

#### 4 diagrama

Bendradarbiavimo su mūsų partneriu dienos centru „Šviesa“ gaunama nauda. Diagramos duomenims (4 diagrama) 52 proc. paslaugų gavėjų, kurie naudojami šio partnerio paslauga atsakė, kad tenkina savo asmeninius poreikius, 50 proc. paslaugų gavėjų atsakė kad tenkina 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.

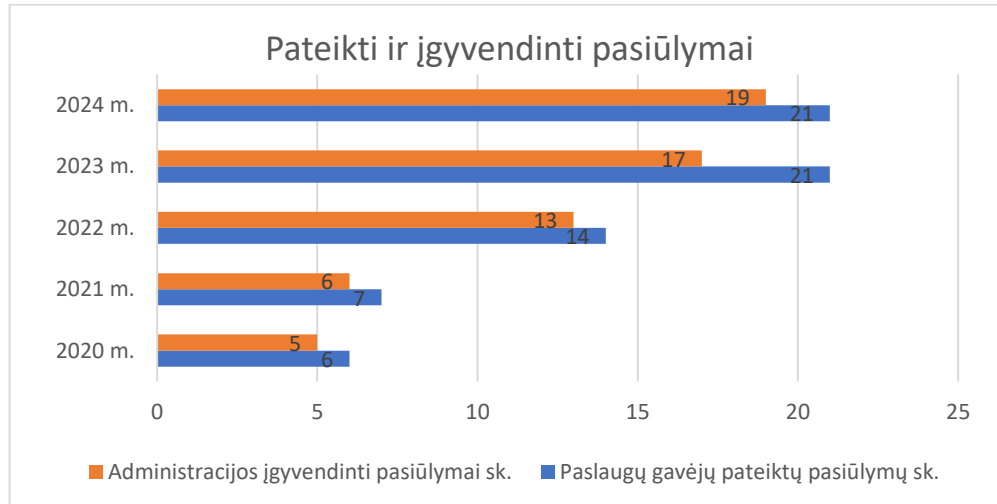
### **Rodiklis Nr. 1: Paslaugų gavėjų pateiktų pasiūlymų paslaugų planavimui, teikimui, vertinimui ir įgyvendintų pasiūlymų skaičius 2020 – 2024 metais.**

Gyventojų tarybos posėdžiuose 2020 – 2024 metais siūlymus teikė dvylika paslaugų gavėjų deleguotų į tarybą ir keturi 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 – 2024 metus Gyventojų tarybos posėdžiuose buvo pateikti svarstymui 69 įvairūs klausimai (1 diagrama), iš kurių 60 įgyvendinta (87 proc.).

#### **1 diagrama**

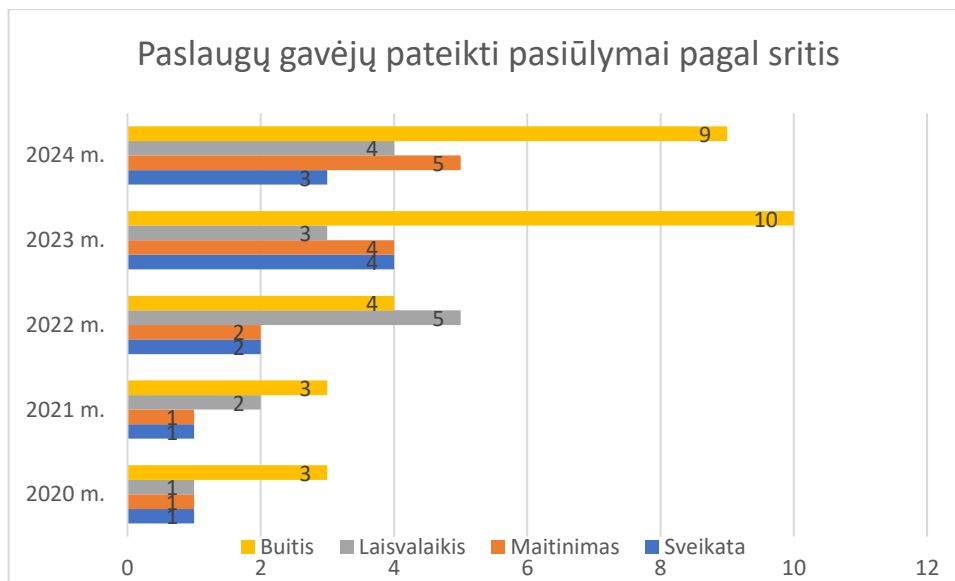


|  | 2020 m. | 2021 m. | 2022 m. | 2023 m. | 2024 m. |
|--|---------|---------|---------|---------|---------|
| Paslaugų gavėjų pateiktų pasiūlymų sk.     | 6       | 7       | 14      | 21      | 21      |
| Administracijos įgyvendinti pasiūlymai sk. | 5       | 6       | 13      | 17      | 19      |

2020 m. paslaugų gavėjai pateikė 6 pasiūlymus, iš kurių buvo įgyvendinta 5 (83 proc.), 2021m. pateikti 7 pasiūlymai, iš kurių įgyvendinti 6 (86 proc.), 2022 m. pateikta 14 pasiūlymų, iš jų 13 įgyvendinta (93 proc.), 2023 m. pateikta 21 pasiūlymas, iš jų įgyvendinta 17 (81 proc.), 2024 m. taip pat pateiktas 21 pasiūlymas, iš kurių įgyvendinta 90 proc. Pateiktų pasiūlymų skaičius kiekvienais metais didėjo.

Daugiausiai Gyventojų tarybos keliamų klausimų, imant vertinamus metus, susiję su buitimi: 2020 m. – 50 proc., 2021 m. – 43 proc., 2022 m. – 31 proc., 2023 m. – 48 proc., 2024 m. – 43 proc.

## 2 diagrama



|              | 2020 m. | 2021 m. | 2022 m. | 2023 m. | 2024 m. |
|--------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Sveikata     | 1       | 1       | 2       | 4       | 3       |
| Maitinimas   | 1       | 1       | 2       | 4       | 5       |
| Laisvalaikis | 1       | 2       | 5       | 3       | 4       |
| Buitis       | 3       | 3       | 4       | 10      | 9       |

Lyginant 2020 m., 2021 m., 2022 m., 2023 m. ir 2024m. buities srityje keliami klausimai išlieka svarbiausi tarp paslaugų gavėjų.

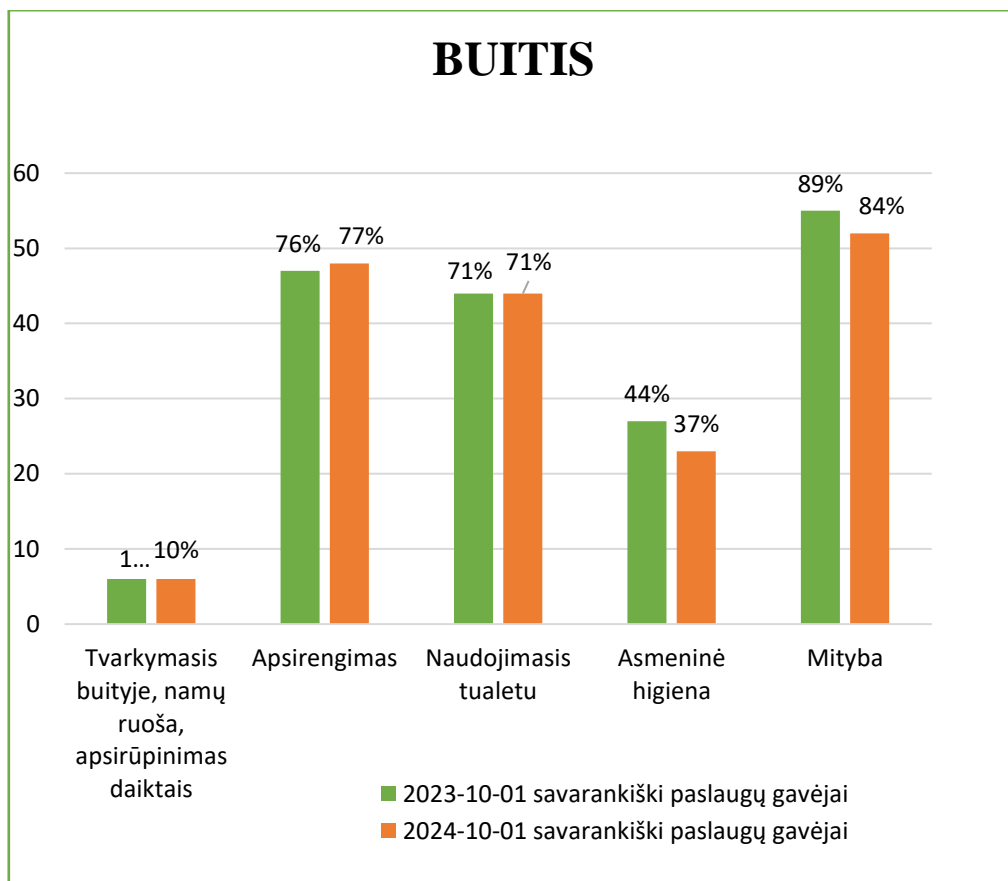
Gautų paslaugų gavėjų pasiūlymų didėjantys skaičiai rodo, kad jie įsitraukia į socialinių paslaugų planavimą, vertinimą ir gerinimą: 2020 m. buvo teikti 6 pasiūlymai; 2021 m. – 7 pasiūlymai, 2022 m. – 14 pasiūlymų, 2023 m. ir 2024 m. po 21 pasiūlymą.

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 “TREMŲINIŲ NAMAI” PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮGALINIMĄ

• 29 KRITERIJUS: Socialinių paslaugų teikėjas taiko specifines priemones, kad personalas ir paslaugų vartotojai suprastų, didintų ir gerintų paslaugų gavėjų įgalinimą.

**Rodiklis Nr. 1: Paslaugų gavėjų, kurie yra savarankiški buities srityje pagal numatytus kriterijus, skaičiaus procentinės išraiškos skirtingais laikotarpiais, palyginimas**



Duomenys apie paslaugų gavėjų savarankiškumą tam tikroje srityje yra imami iš jų individualaus socialinės globos plano (toliau – ISGP). Savarankiškumas yra vertinamas pagal iškelto tikslo pasiekimą numatyta kriterijuje ISGP peržiūrėjimo metu.

Buities sritis apima penkis kriterijus:

1. tvarkymasis buityje, namų ruoša, aprūpinimas daiktais;
2. apsirengimas;
3. naudojimasis tualetu;
4. asmeninė higiena;
5. mityba.

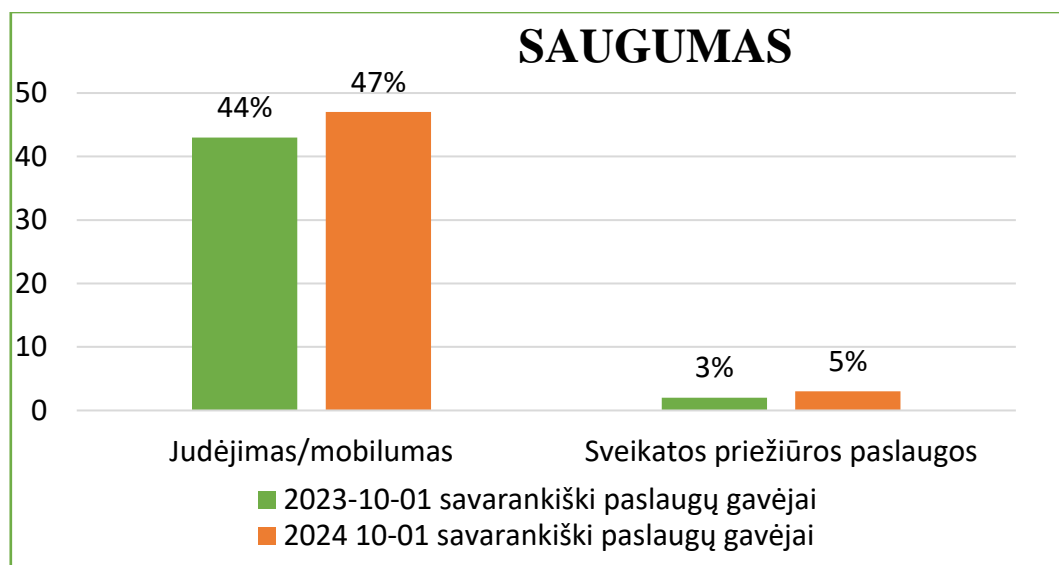
Diagramoje yra pateiktas duomenų palyginimas už 2023-10-01 – 2024-10-01 metų laikotarpius. 2022 metais iškeltų tikslų pasiekimas buvo vertinamas 2023 metais (laikotarpis 2023-10-01), 2023 metais iškeltų tikslų pasiekimas vertinamas 2024 metais (laikotarpis 2024-10-01).

Buvo lyginami tik tų pačių paslaugų gavėjų duomenys, o ISGP peržiūrėjimas buvo atliktas ir savarankiškumas įvertintas iki 2023 metų spalio 1 d. ir atitinkamai iki 2024 metų spalio 1 d.

Diagramos duomenys rodo 62 paslaugų gavėjų savarankiškumą pagal ISGP iškelto tikslo numatyta kriterijuje pasiekimą.

Lyginant 2023-10-01 ir 2024-10-01 laikotarpių duomenys, matome savarankiškumo pokyčio didėjimą arba mažėjimą apsirengimo, asmeninės higienos, mitybos kriterijuose. 2023-10-01 ir 2024-10-01 laikotarpuose vienu procentiniu punktu padidėjo savarankiškumas rengiantis. Mitybos kriterijus, lyginant 2023-10-01 ir 2024-10-01 sumažėjo 5 procentais, asmeninės higienos kriterijus, lyginant 2023-10-01 ir 2024-10-01 sumažėjo net 7 procentais. Tvarkymo buityje, namų ruošos, apsirūpinimo daiktais bei apsirengimo kriterijai, lyginant 2023-10-01 ir 2024-10-01 nekito.

**Rodiklis Nr. 2: Paslaugų gavėjų, kurie yra savarankiškai saugumo srityje pagal numatytus kriterijus, skaičiaus procentinės išraiškos skirtingais laikotarpiais, palyginimas**



Duomenys apie paslaugų gavėjų savarankiškumą tam tikroje srityje yra imami iš jų ISGP. Savarankiškumas yra vertinamas pagal iškelto tikslo pasiekimą numatyta kriterijuje ISGP peržiūrėjimo metu.

Saugumo sritis apima du kriterijus:

1. judėjimas/mobilumas;
2. sveikatos priežiūros paslaugos.

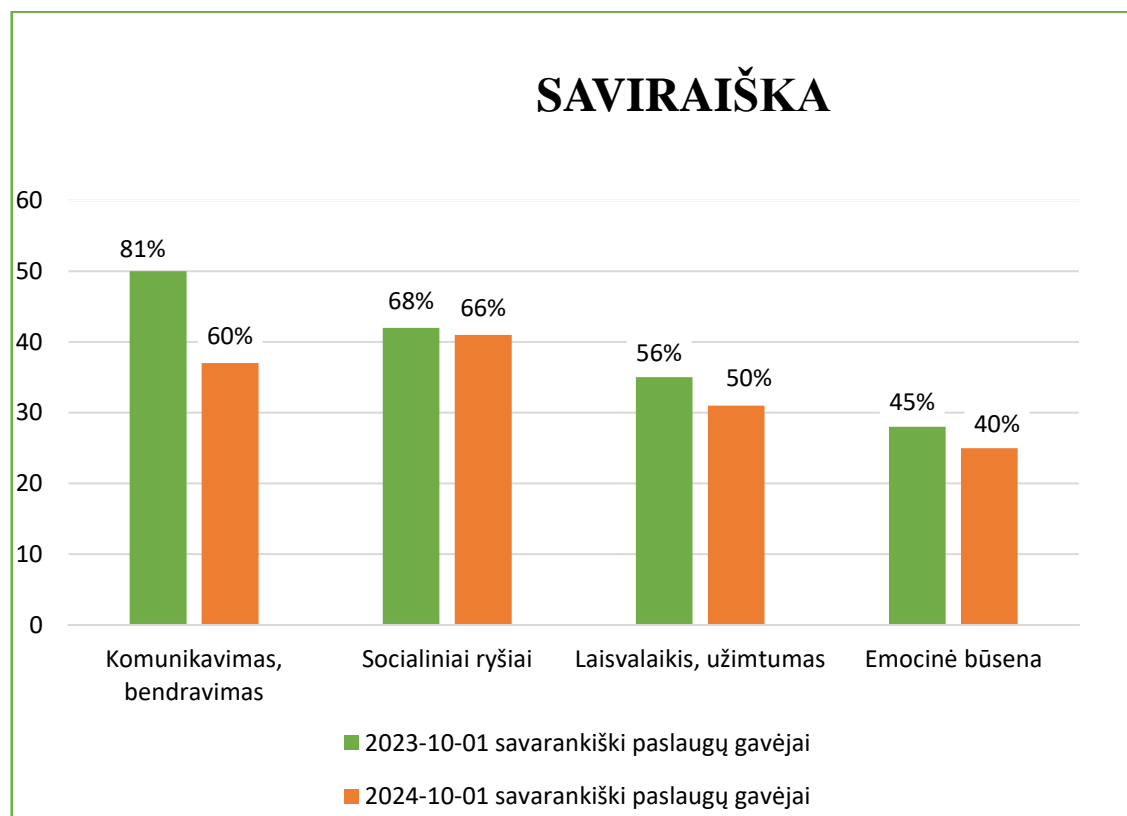
Diagramoje yra pateiktas duomenų palyginimas už 2023-10-01–2024-10-01 laikotarpius. 2022 metais iškeltų tikslų pasiekimas buvo vertinamas 2023 metais (laikotarpis 2023-10-01), 2023 metais iškeltų tikslų pasiekimas vertinamas 2024 metais (laikotarpis 2024-10-01).

Buvo lyginami tik tų pačių paslaugų gavėjų duomenys, o ISGP peržiūrėjimas buvo atliktas ir savarankiškumas įvertintas iki 2023 metų spalio 1 d. ir atitinkamai iki 2024 metų spalio 1 d.

Diagramos duomenys rodo 62 paslaugų gavėjų savarankiškumą pagal ISGP išsikelto tikslo numatyta kriterijuje pasiekimą.

Lyginant 2023-10-01 – 2024-10-01 metų laikotarpių duomenys matome, kad sveikatos priežūros paslaugų kriterijuje savarankiškų paslaugų gavėjų daugiau buvo 2024 m. (2023 m. – 3 proc., 2024 m. – 5proc.). Judėjimo/ mobilumo kriterijuje paslaugų gavėjų savarankiškumas kito 2024 m. (padidėjo 3 proc.).

**Rodiklis Nr. 3: Paslaugų gavėjų, kurie yra savarankiški saviraiškos srityje pagal numatytus kriterijus, skaičiaus procentinės išraiškos skirtingais laikotarpiais, palyginimas**



Duomenys apie paslaugų gavėjų savarankiškumą tam tikroje srityje yra imami iš jų ISGP. Savarankiškumas yra vertinamas pagal iškelto tikslo pasiekimą numatyta kriterijuje ISGP peržiūrėjimo metu.

Saviraiškos sritis apima keturis kriterijus:

1. komunikavimas, bendravimas;
2. socialiniai ryšiai;
3. laisvalaikis, užimtumas;

#### 4. emocinė būseną.

Diagramoje yra pateiktas duomenų palyginimas už 2023-10-01 – 2024-10-01 metų laikotarpius. 2022 metais iškeltų tikslų pasiekimas buvo vertinamas 2023 metais (laikotarpis 2023-10-01), 2023 metais iškeltų tikslų pasiekimas vertinamas 2024 metais (laikotarpis 2024-10-01).

Buvo lyginami tik tų pačių paslaugų gavėjų duomenys, o ISGP peržiūrėjimas buvo atliktas ir savarankiškumas įvertintas iki 2023 metų spalio 1 d. ir atitinkamai iki 2024 metų spalio 1 d.

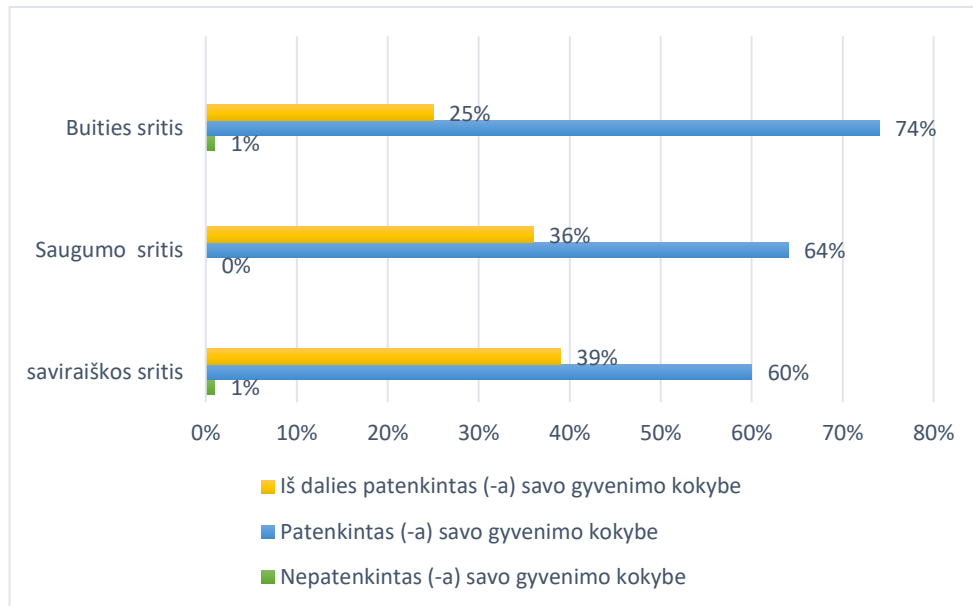
Diagramos duomenys rodo 62 paslaugų gavėjų savarankiškumą pagal ISGP išsikelto tikslo numatyta kriterijuje pasiekimą.

Lyginant 2023-10-01 – 2024-10-01 metų laikotarpių duomenys, komunikavimo, bendravimo, socialinių ryšių, laisvalaikio, užimtumo, emocinės būsenos kriterijuose matome savarankiškų paslaugų gavėjų skaičiaus mažėjimą. 2023 metų laikotarpyje savarankiškai bendrauti ir komunikuoti gebėjo 81 proc. paslaugų gavėjų, 2024 metų laikotarpyje savarankiškų paslaugų gavėjų šiame kriterijuje sumažėjo iki 60 proc. Socialinių ryšių kriterijuje savarankiškų paslaugų gavėjų skaičius taip pat mažėjo (2023 metų laikotarpyje buvo 68 proc., o 2024 metų laikotarpyje – 66 proc.). Savarankiškų paslaugų gavėjų skaičiaus mažėjimas stebimas laisvalaikio, užimtumo bei emocinės būsenos kriterijuose. 2023 metų laikotarpyje laisvalaikio ir užimtumo kriterijuje savarankiškų asmenų pagal iškeltą tikslą buvo 56 proc., 2024 metų laikotarpyje 50 proc. Emocinės būklės kriterijuje 2023 metų laikotarpyje savarankiškų buvo 45 proc. paslaugų gavėjų, 2024 metų laikotarpyje 40 proc.

## REZULTATAI, KURIE PARODO SPECIALIŲJŲ SOCIALINĖS GLOBOS NAMŲ „TREMŲŲ 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 gyvenimo kokybės vertinimo palyginimas 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 :

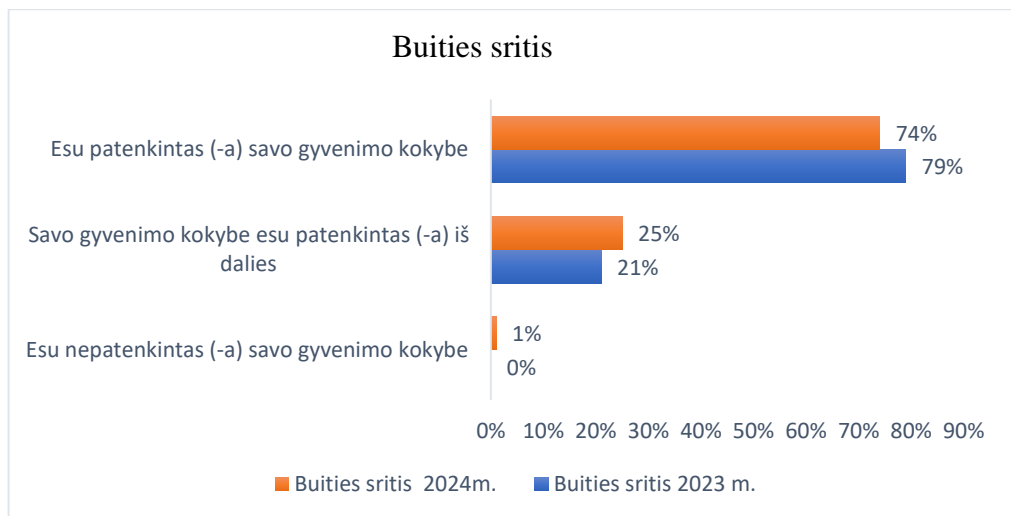
- paslaugų gavėjas patenkintas gyvenimo kokybe, atsakymų vidurkis yra lygus 2;

- 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 2024 metų spalio mėnesį. Gyvenimo kokybės klausimyną su užpildė 79 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 buities srityje atsakė 74 proc. paslaugų gavėjų. Gyvenimo kokybė saugumo srityje tenkina 64 proc. paslaugų gavėjus. 60 proc. atsakė, kad yra patenkinti gyvenimo kokybe saviraiškos srityje.

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

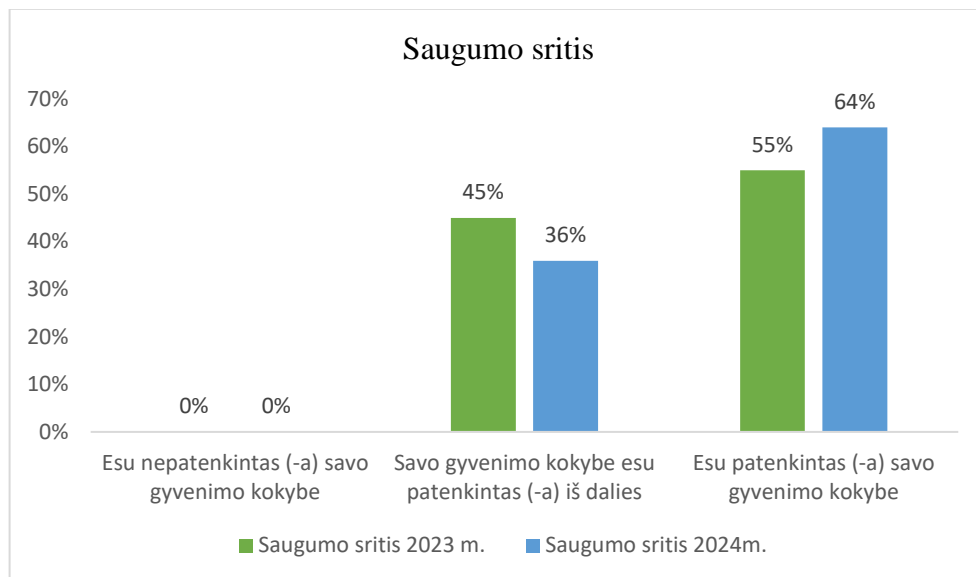


Diagramoje pateiktas 2023 metų ir 2024 metų laikotarpio (laikotarpis 2023 10 01- 2024 10 01) duomenų palyginimas gyvenimo kokybės vertinimo buities srityje. Buvo lyginami tik tų pačių paslaugų gavėjų duomenys.

Lyginant 2023 metų ir 2024 metų laikotarpio (laikotarpis 2023 10 01- 2024 10 01) duomenis, galime matyti 5 proc. sumažėjimą visiško pasitenkinimo gyvenimo kokybe buities srityje, nežymiai - 4 proc. padidėjo iš dalies pasitenkinimas gyvenimo kokybe buities srityje.



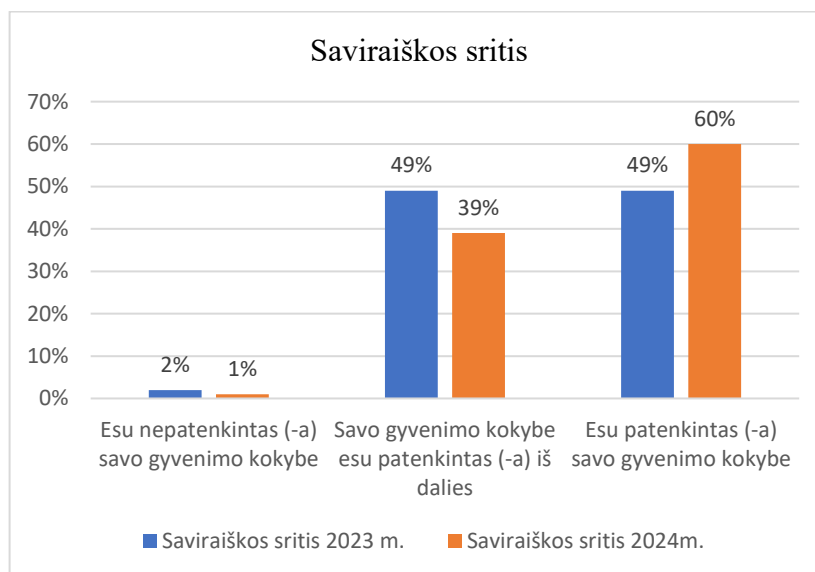
**Rodiklis Nr. 3 : Paslaugų gavėjų savo gyvenimo kokybės vertinimo palyginimas saugumo srityje skirtingais laikotarpiais**



Diagramoje pateiktas 2023 metų ir 2024 metų laikotarpio (laikotarpis 2023 10 01- 2024 10 01) duomenų palyginimas gyvenimo kokybės vertinimo saugumo srityje. Buvo lyginami tik tų pačių paslaugų gavėjų duomenys.

Lyginant 2023 metų ir 2024 metų laikotarpio duomenis, galime matyti 9 proc. padidėjusį visišką pasitenkinimą gyvenimo kokybe saugumo srityje, 9 proc. sumažėjo iš dalies pasitenkinimas gyvenimo kokybe saugumo srityje.

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



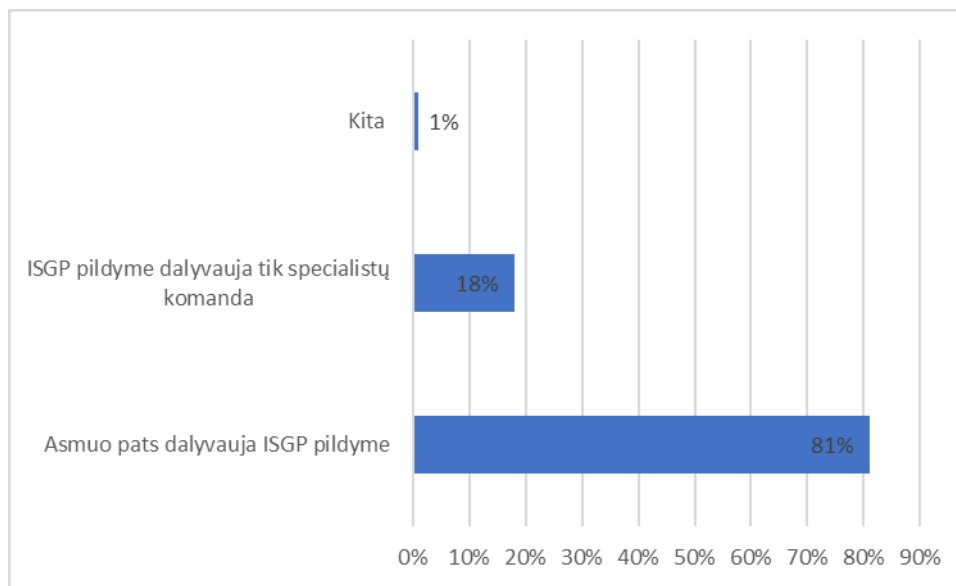
Diagramoje pateiktas 2023 metų ir 2024 metų laikotarpio (laikotarpis 2023 10 01- 2024 10 01) duomenų palyginimas gyvenimo kokybės vertinimo saviraiškos srityje. Buvo lyginami tik tų pačių paslaugų gavėjų duomenys.

Lyginant 2023 metų ir 2024 metų laikotarpio duomenis, galime matyti, kad 2023 metais vertinant paslaugų kokybės vertinimą gavėjų saviraiškos srityje, matosi, kad 11 proc. yra padidėjęs visiškasis pasitenkinimas gyvenimo kokybe saviraiškos srityje, bei stebimas 10 proc. sumažėjimas iš dalies pasitenkinant gyvenimo kokybe saviraiškos srityje. Nepatenkintų savo gyvenimo kokybe saviraiškos srityje 2023 m. ir 2024 m. sumažėjo 1 proc.

## 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 peržiūra, kad užtikrintų paslaugų gavėjo asmeninį indėlį į jo/jos Individualų planą.

**Rodiklis Nr.1: Paslaugų gavėjų pagal įtraukimo į 2024 m. individualaus socialinės globos plano sudarymą /peržiūrą būdus skaičiaus procentinis pasiskirstymas.**

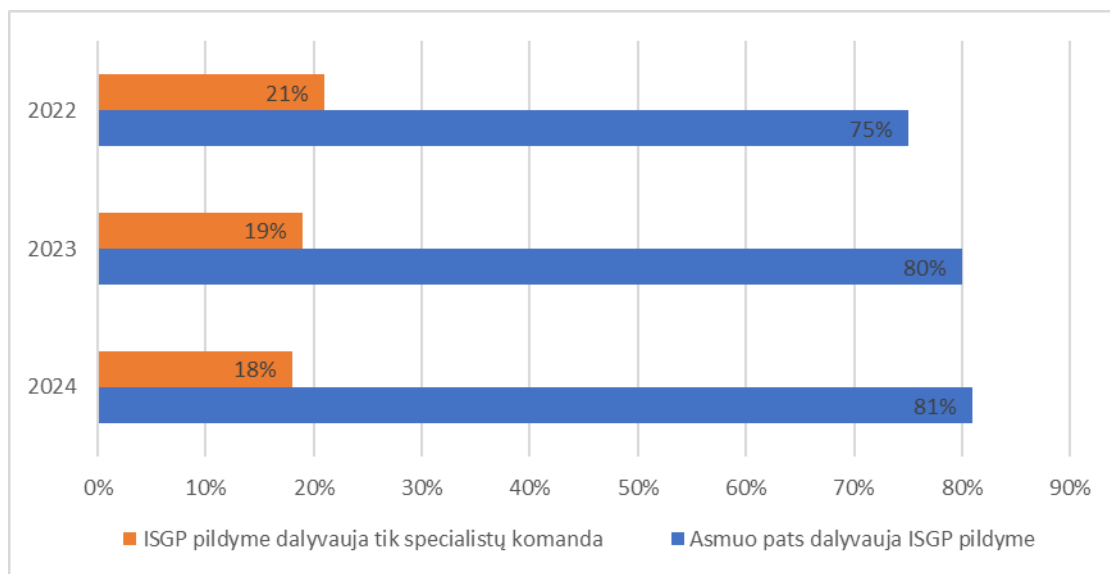


Paslaugų gavėjų įtraukimo į Individualių socialinės globos planų rengimą rezultatai skaičiuojami iš ISGP, kurie yra pildomi duomenų optimizavimo programoje „Process -Optima“ ir yra saugomi paslaugų gavėjų socialinėse bylose.

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.

2024 m. socialinės globos paslaugos buvo teikiamos 103 paslaugų gavėjams. Pateiktos diagramos duomenimis 2024 metais didžioji dalis, t.y. 81 proc. paslaugų gavėjų 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 18 proc. paslaugų gavėjų ISGP buvo sudaryti atsakingo socialinio darbuotojo ir kitų specialistų pagalba. 1proc. paslaugų gavėjų yra neseniai atvykę ir ISGP jiems dar nėra sudarytas.

**Rodiklis Nr.2: Paslaugų gavėjų pagal įtraukimo į 2022 m. - 2024 m. individualaus socialinės globos plano sudarymą /peržiūrą būdus skaičiaus procentinio pasiskirstymo palyginimas**

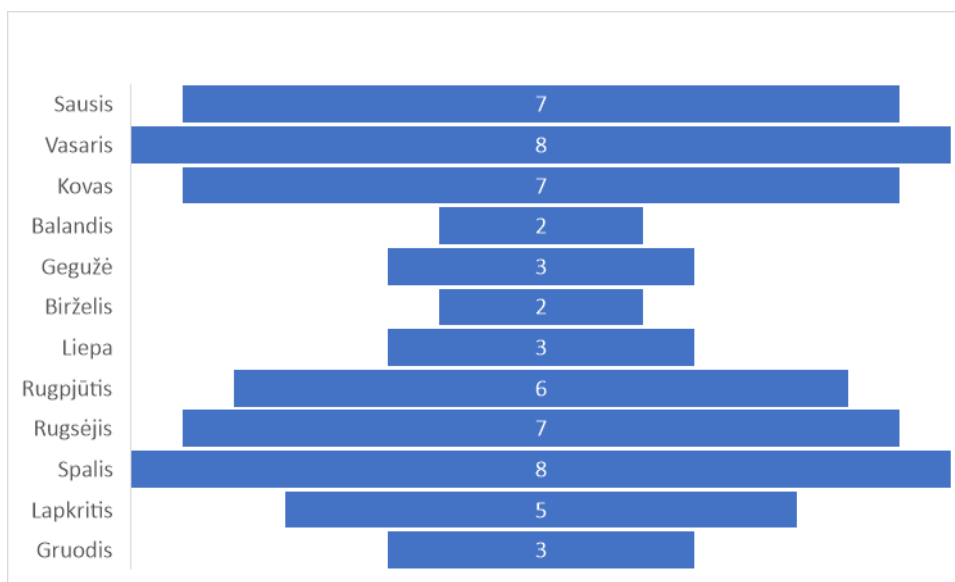


Paslaugų gavėjų, gavusių paslaugas įstaigoje, skaičius 2022 – 2024 metais ženkliais nesiskyrė. Vidutiniškai kiekvienas metais paslaugas gavo 104 asmenys. Diagramos duomenimis 2024 m. paslaugų gavėjų, kurie patys dalyvauja ISGP pildyme, skaičiaus procentinė išraiška yra didžiausia (81 proc.) lyginant su 2023 - 2022 metais. Diagramos duomenys rodo, kad nuo 2022 m. iki 2024 m. paslaugų gavėjų, kurie patys dalyvauja ISGP pildyme procentas didėja.

## REZULTATAI, KURIE PARODO PASLAUGŲ TEIKIMO TĘSTINUMĄ SPECIALIŲJŲ SOCIALINĖS GLOBOS NAMŲ „TREMTINIŲ NAMAI“ PASLAUGŲ GAVĖJAMS

- 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.

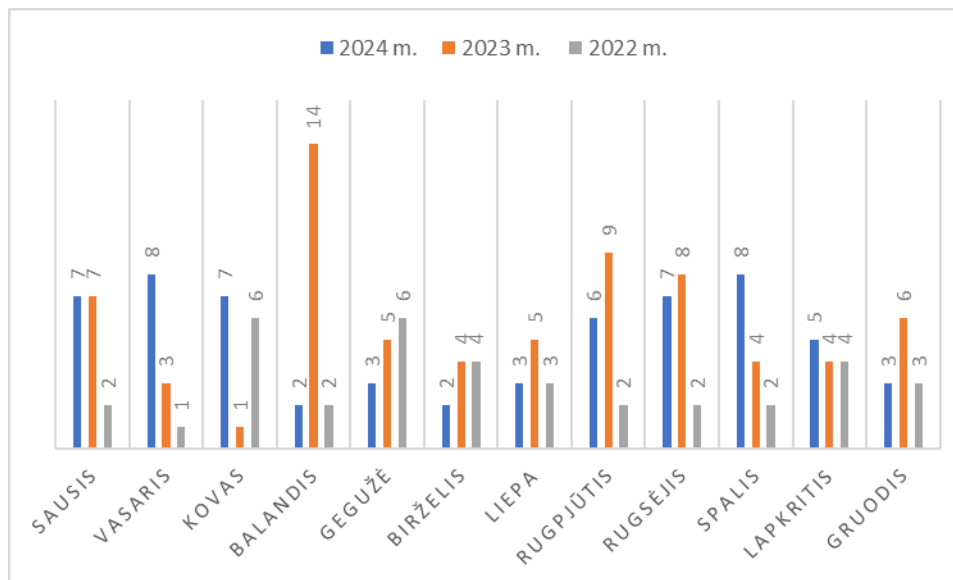
### Rodiklis Nr. 1: Paslaugų gavėjų, kuriems 2024 m. buvo užtikrintas teikiamų paslaugų tęstinumas už įstaigos ribų (hospitalizuoti paslaugų gavėjai), skaičius pagal mėnesius



Diagramoje parodytas paslaugų gavėjų skaičius 2024 metais, kurie buvo hospitalizuoti gydymo įstaigose ir kuriems socialiniai darbuotojai užtikrino paslaugų tęstinumą už įstaigos ribų (telefoniniai skambučiai, lauknešėlių perdavimas, lankymas ir kt.). Viso paslaugų tęstinumas buvo užtikrintas 61 iš 103 paslaugų gavėjų. Su 100 proc. hospitalizuotų gyventojų buvo palaikomas telefoninis ryšys, buvo užtikrintas lankymas, esant poreikiui, lauknešėlių perdavimas.

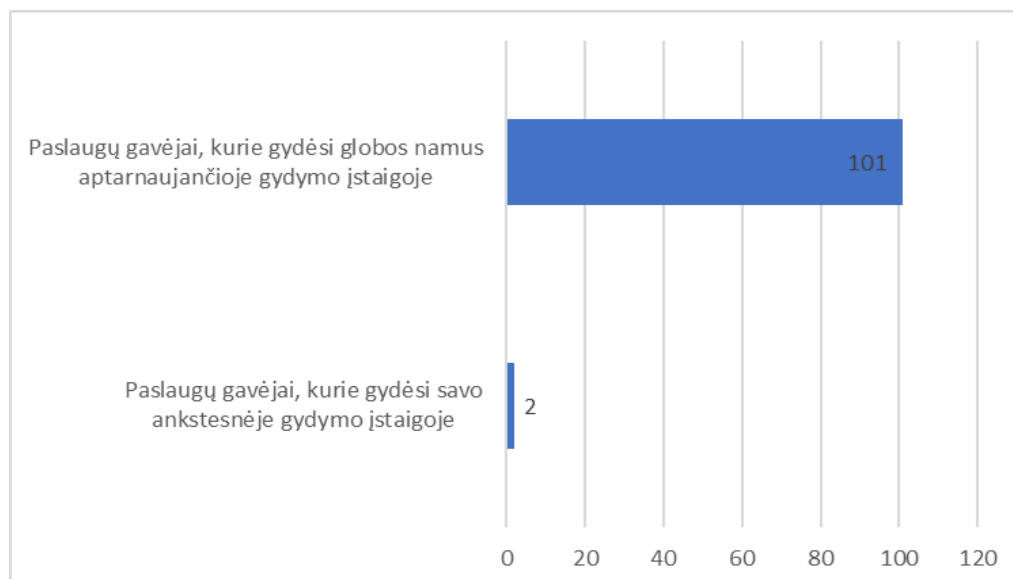
Duomenys apie hospitalizuotų gyventojų skaičių imami iš Globos namuose naudojamos duomenų optimizavimo programos „Process- Optima“, duomenys yra pildomi ištiesus metus.

**Rodiklis Nr. 2: Paslaugų gavėjų, kuriems 2022 - 2024 m. buvo užtikrintas teikiamų paslaugų tęstinumas už įstaigos ribų (hospitalizuoti paslaugų gavėjai), skaičius pagal mėnesius**



Paslaugų gavėjų, gavusių paslaugas įstaigoje, skaičius 2022 - 2024 metais ženkliais nesiskyrė. Diagramos duomenimis 2024 m. paslaugų gavėjų, kuriems buvo užtikrintas teikiamų paslaugų tęstinumas už įstaigos ribų, skaičius yra padidėjęs 39 proc. lyginant su 2022 metais., lyginant su 2023 m. – 13 proc. sumažėjęs. Tokį rezultatą įtakojo besikeičianti paslaugų gavėjų sveikatos būklė. 2023 m. ir 2024 m.. metais nemažai paslaugų gavėjų buvo hospitalizuojami planinėms procedūroms dėl turimų lėtinių ligų, bei dėl virusinių ligų sukeltų komplikacijų. Visiems hospitalizuotiems paslaugų gavėjams buvo užtikrinamas paslaugų tęstinumas už įstaigos ribų.

**Rodiklis Nr. 3 : Paslaugų gavėjų, kuriems buvo užtikrinamas paslaugų testinumas užtikrinant galimybę gydytis jo ankstesnėje gydymo įstaigoje, skaičius 2024 metais**



Diagramoje parodytas paslaugų gavėjų skaičius pasiskirstymas 2024 metais, pagal tai ar jie gydėsi globos namus aptarnaujančioje gydymo įstaigoje ar pasiliko gydytis savo ankstesnėje gydymo

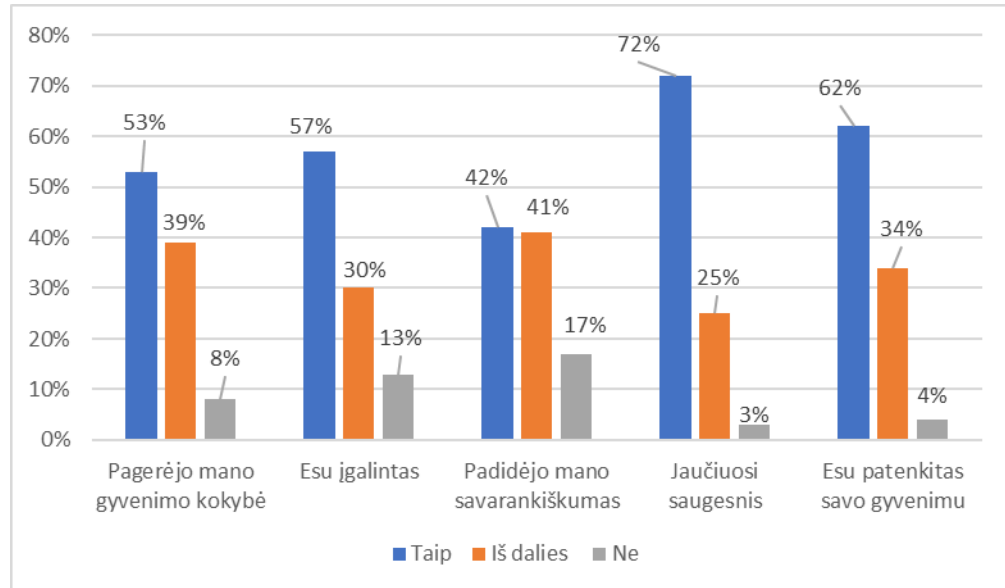
įstaigoje. Pateiktos diagramos duomenims 2 paslaugų gavėjams, kurie pareiškė norą, buvo užtikrinta galimybė pasilikti savo ankstesnėje gydymo įstaigoje, taip užtikrinant paslaugų tęstinumą gyvenant globos namuose.

Duomenys apie gyventojų skaičių, pagal priklausymą gydymo įstaigoms yra atnaujinami esant pasikeitimams. Už duomenų rinkimą ir pildymą yra atsakinga vyriausioji slaugytoja.

## 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).**



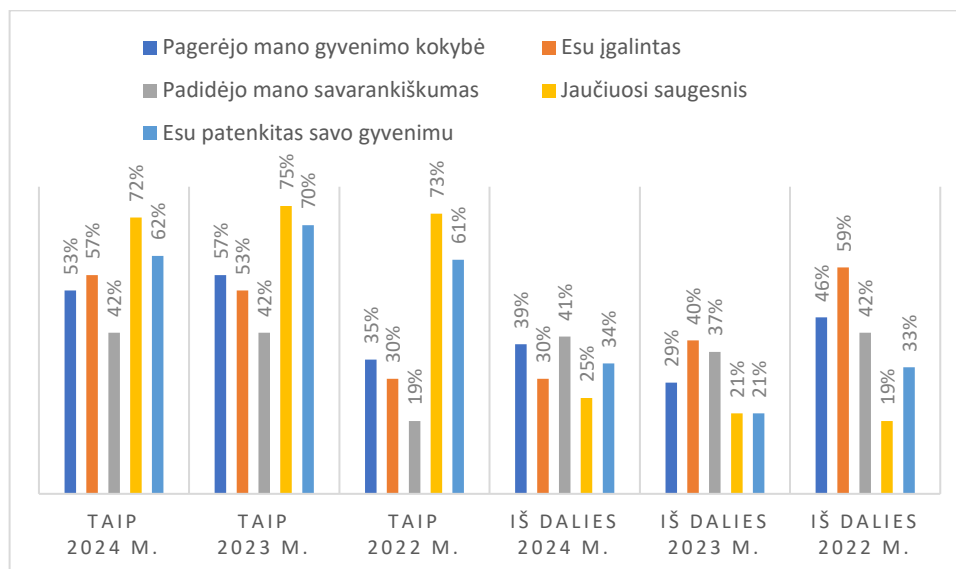
Duomenys apie paslaugų gavėjų nuomonę apie paslaugų suteiktą naudą 2024 metais yra renkami anketinės apklausos būdu, anketa yra sudaroma ir talpinama į internetinę svetainę [www.apklausa.lt](http://www.apklausa.lt).

Apklausoje dalyvavo 71 paslaugų gavėjas, tai sudarė 88,7 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 2024 m. Kad jaučiasi saugesni atsakė 72 proc. paslaugų gavėjų, kad pagerėjo gyvenimo kokybė – 53 proc., kad iš dalies pagerėjo gyvenimo kokybė atsakė 39 proc. apklaustųjų. 42 proc. paslaugų gavėjų teigia, kad padidėjo jų savarankiškumas, o 41 proc. paslaugų gavėjų teigia, kad jų savarankiškumas padidėjo iš dalies. Kad yra patenkinti savo gyvenimu atsakė 62 proc. paslaugų gavėjų. Kad jaučiasi įgalinti atsakė 57 proc. respondentų, kad jaučiasi iš dalies įgalinti – 30 proc.



**Rodiklis Nr. 2: Paslaugų gavėjų nuomonės apie paslaugų suteiktą naudą procentinio pasiskirstymo pagal numatytus kriterijus (pasitenkinimas gyvenimu, saugumas, savarankiškumas, gyvenimo kokybė, buvimas įgalintu) 2022 metais ir 2024 metais palyginimas.**



Apklausoje dalyvavo įstaigoje apklausos vykdymo laikotarpiu gyvenę asmenys. Lyginami duomenys 2022 m., 2023 m ir 2024 m.. 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, saugumo padidėjimas bei buvimas įgalintu).

Remiantis pateiktos diagramos duomenimis, galime daryti išvadą, kad paslaugų gavėjai turi naudą iš jiems teiktų paslaugų 2022 m., 2023 m. ir 2024 m. Matome, kad paslaugų gavėjų vertinimai rodo teigiamą pokytį per pastaruosius metus. Štai pagrindiniai pastebėjimai:

1. Gyvenimo kokybės pagerėjimas:

- 2024 m. 53 proc. paslaugų gavėjų teigė, kad jų gyvenimo kokybė pagerėjo, tačiau tai šiek tiek mažiau nei 2023 m., kai tokių buvo 57 proc. Tačiau 2023 m. rodiklis ženkliai aukštesnis už 2022 m., kai tokių buvo tik 35 proc.

2. Įgalinimo jausmas:

- 2024 m. įgalintais jautėsi 57 proc. gavėjų, o 2023 m. – 53 proc. Šis rodiklis reikšmingai išaugo, lyginant su 2022 m., kai tik 30 proc. jautėsi įgalinti.

3. Savarankiškumo padidėjimas:

- Šis rodiklis 2024 m. išliko stabilus (42 proc.) ir buvo toks pat, kaip 2023 m. Tačiau tai žymiai daugiau nei 2022 m., kai savarankiškumo padidėjimą jautė tik 19 proc. paslaugų gavėjų.

#### 4. Saugumo jausmas:

- 2024 m. 72 proc. respondentų teigė, kad jaučiasi saugesni, o 2023 m. šis skaičius buvo 75 proc. 2022 m. saugumo jausmą jautė 73 proc., rodant, kad šis rodiklis išlieka stabiliai aukštas.

#### 5. Patenkinti savo gyvenimu:

- Patenkintų savo gyvenimu paslaugų gavėjų dalis 2024 m. siekė 62 proc., tai yra mažiau nei 2023 m., kai tokių buvo 70 proc. Tačiau abu šie metai rodo geresnę situaciją nei 2022 m., kai patenkintų gyvenimu buvo 61 proc.

Apibendrinant, galime daryti išvadą, kad paslaugų gavėjų gerovė 2023 m. pasiekė reikšmingų teigiamų pokyčių, lyginant su 2022 m., kurie kai kurie rodikliai 2024 m. šiek tiek sumažėjo, bendros tendencijos išlieka teigiamos, rodant, kad teikiamos paslaugos teikia realią naudą jų gavėjams.

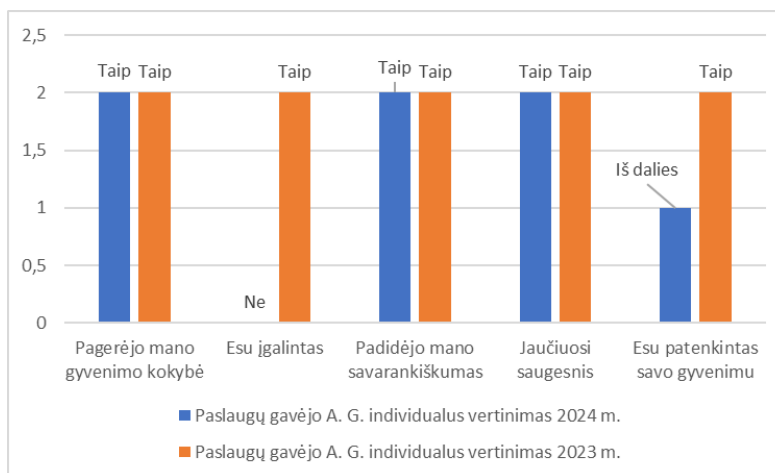
**Rodiklis Nr. 3: *Paslaugų gavėjų nuomonė apie paslaugų suteiktą naudą pagal numatytus kriterijus individualiu požiūriu (pasitenkinimas gyvenimu, saugumas, savarankiškumas, gyvenimo kokybė).***

Duomenys apie paslaugų gavėjų nuomonę apie jiems suteiktą paslaugų naudą individualiu požiūriu 2023 ir 2024 metais buvo renkama atliekant žodinę apklausą. Tyrimo metu buvo apklausti tie patys globos įstaigoje gyvenantys asmenys, kurių nuomonės buvo teirautasi ir 2023 metais (1-3 diagrama). Taip pat, atsitiktinai atrinkti trys papildomi paslaugų gavėjai, kurie anksčiau nebuvo dalyvavę apklausoje (4-6 diagrama).

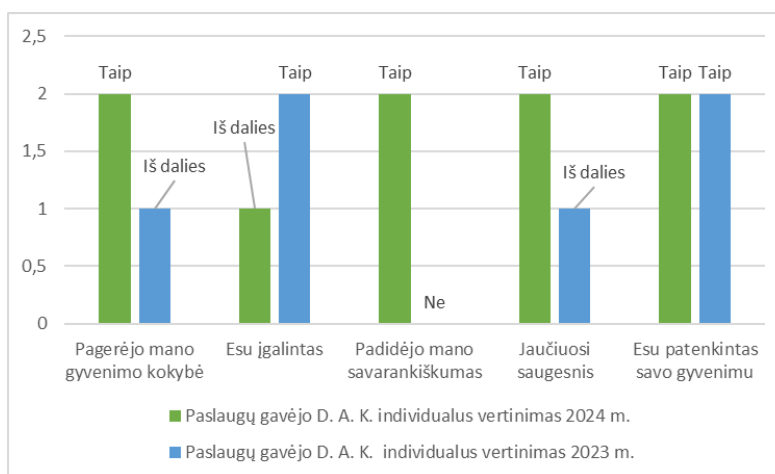
Paslaugų gavėjai turėjo įvertinti teikiamų paslaugų naudą, pagal tam tikrus kriterijus (pasitenkinimas gyvenimu, gyvenimo kokybės pagerėjimas, savarankiškumo padidėjimas bei saugumo padidėjimas).

Diagramose pateikti trijų paslaugos gavėjų (diagramose nurodyti paslaugų gavėjų inicialai) gautų rezultatų palyginimai, apie jiems asmeniškais suteiktą paslaugų naudą 2023 metais ir 2024 metais.

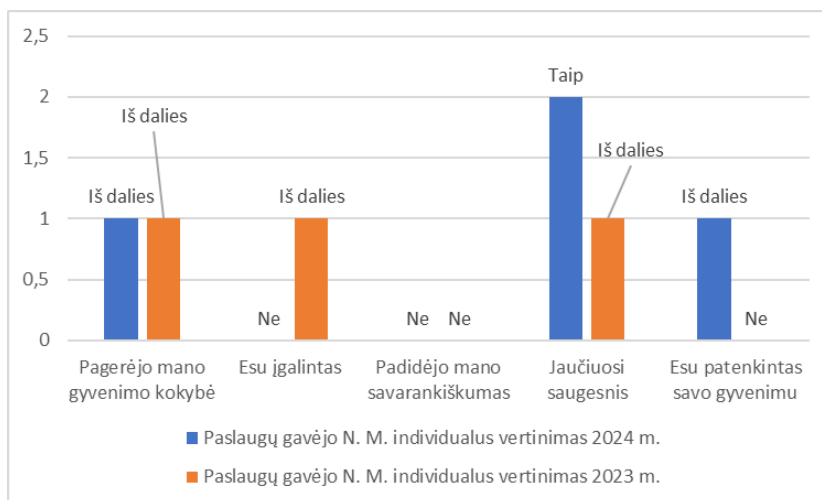
### 1 diagrama



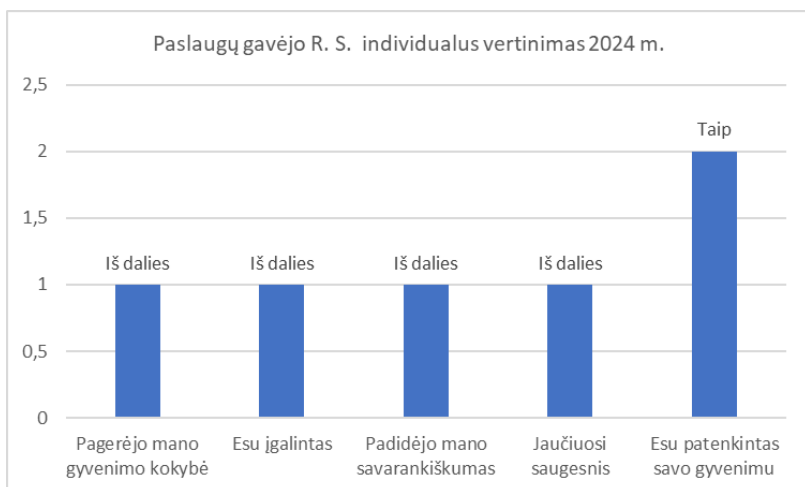
### 2 diagrama



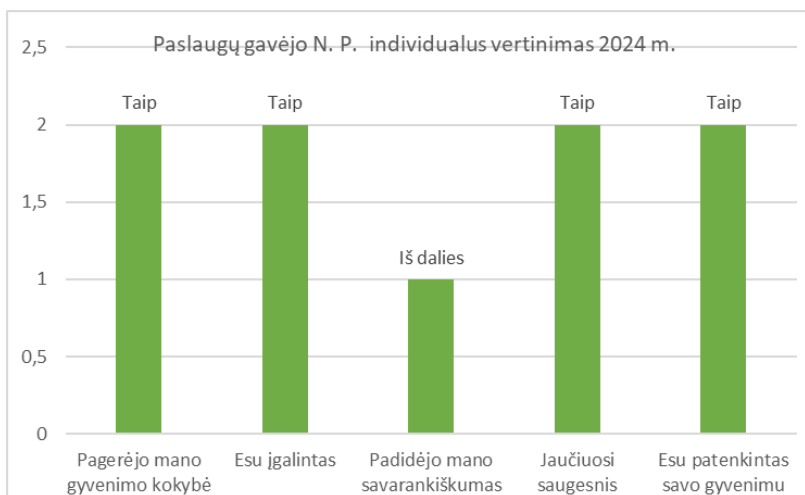
### 3 diagrama



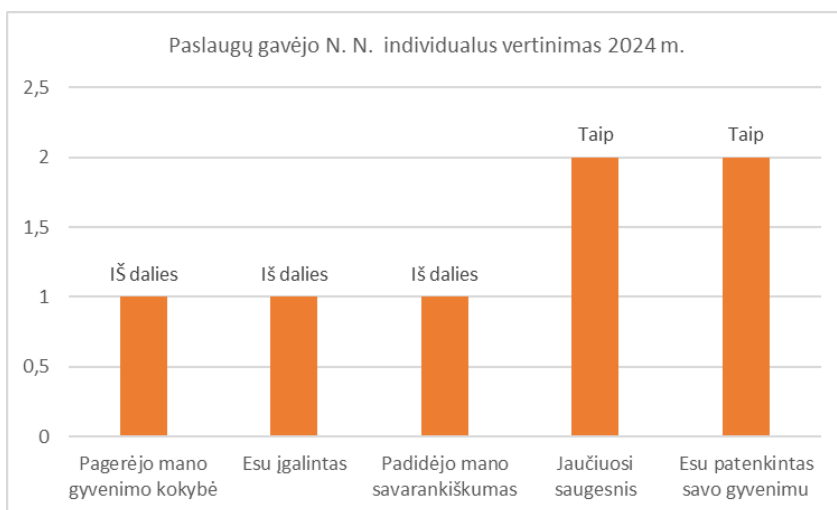
#### 4 diagrama



#### 5 diagrama



#### 6 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, kad gyvenimo kokybės pagerėjimas, savarankiškumo didėjimas ir saugumo jausmas išliko nepakitę. Asmuo nurodo, kad gyvenimo kokybė pagerėjo, savarankiškumas padidėjo, o saugumo jausmas sustiprėjo gyvenant globos namuose 2024 m. Tačiau, lyginant su 2023 m., jis jaučiasi mažiau patenkintas savo gyvenimu. Be to, jei 2023 m. asmuo save laikė visiškai įgalintu, tai 2024 m. jis teigia esąs visiškai neįgalintas.

Vertinant **paslaugų gavėjo D.A.K.** gautus rezultatus (2 diagrama), matome teigiamą pokytį 2024 m., lyginant su 2023 m. Asmuo nurodo, kad 2024 m. pagerėjo jo gyvenimo kokybė, jis tapo savarankiškesnis, o saugumo jausmas padidėjo, palyginti su 2023 m. Pokytis į neigiamą pusę pastebimas tik įgalinimo srityje. Lyginamais laikotarpiais (2023 -2024 m.) paslaugų gavėjas buvo patenkintas savo gyvenimu.

Vertinant **paslaugų gavėjo N.M.** pateiktus palyginimo rezultatus (3 diagrama), matome tam tikrus pokyčius, lyginant 2023 m. ir 2024 m. Palyginus asmens nuomonę apie gyvenimo kokybės pagerėjimą, pastebima, kad rezultatas išliko stabilus – asmuo nurodo, jog jo gyvenimo kokybė padidėjo tik iš dalies. Kalbant apie įgalinimą, 2024 m. asmuo jaučiasi visiškai neįgalintas, nors 2023 m. teigė, kad buvo iš dalies įgalintas. Asmens nuomonė apie savo savarankiškumą tiek 2023 m., tiek 2024 m. nepakito – jis liginamuoju laikotarpiu (2023 – 2024 m.) jautėsi nesavarankiškas. Tačiau 2024 m. matome saugumo jausmo ir pasitenkinimo gyvenimu padidėjimą, gaunant paslaugas globos įstaigoje.

Vertinant **paslaugų gavėjo R. S.** gautus rezultatus (4 diagrama) 2024 metais asmuo teigia, kad gaunant paslaugas, iš dalies pagerėjo jo gyvenimo kokybė, padidėjo savarankiškumas ir saugumas padidėjo. Taip pat jis jaučiasi iš dalies įgalintas. Nepaisant to, asmuo išreiškia pasitenkinimą savo gyvenimu, kas rodo, jog teikiamos paslaugos turi teigiamą poveikį jo kasdieniam gyvenimui.

Vertinant **paslaugų gavėjo N. P.** ( 5 diagrama) 2024 metų paslaugų naudingumo rezultatus, matyti, kad gyvendamas globos įstaigoje asmuo mano, jog jo gyvenimo kokybė, saugumas ir pasitenkinimas gyvenimu pagerėjo. Be to, jis jaučiasi įgalintas ir iš dalies savarankiškas.

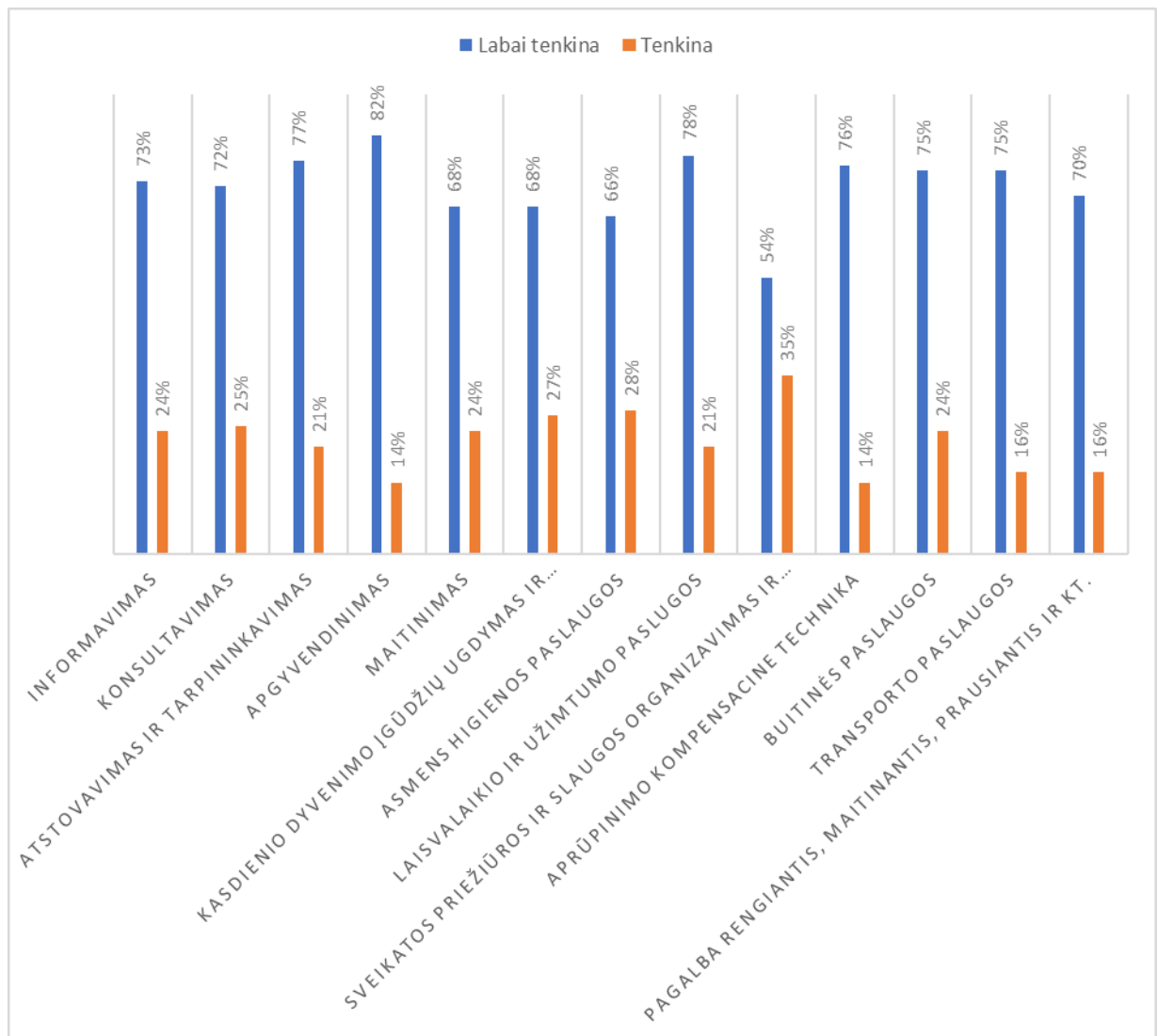
Vertinant **paslaugų gavėjo N. N.** paslaugų naudingumo rezultatus, matyti, kad gyvendamas globos įstaigoje asmuo jaučiasi saugus ir patenkintas savo gyvenimu. Be to, paslaugų gavėjas mano, kad yra iš dalies įgalintas, jo gyvenimo kokybė iš dalies pagerėjo, o jis pats jaučiasi šiek tiek savarankiškesnis.

Globos namuose teikiamos paslaugos užtikrina paslaugų gavėjų saugumą, gerina jų gyvenimo kokybę ir didina pasitenkinimą gyvenimu. Gyventojai jaučiasi labiau įgalinti ir iš dalies savarankiški, kas rodo teigiamą paslaugų poveikį.

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

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

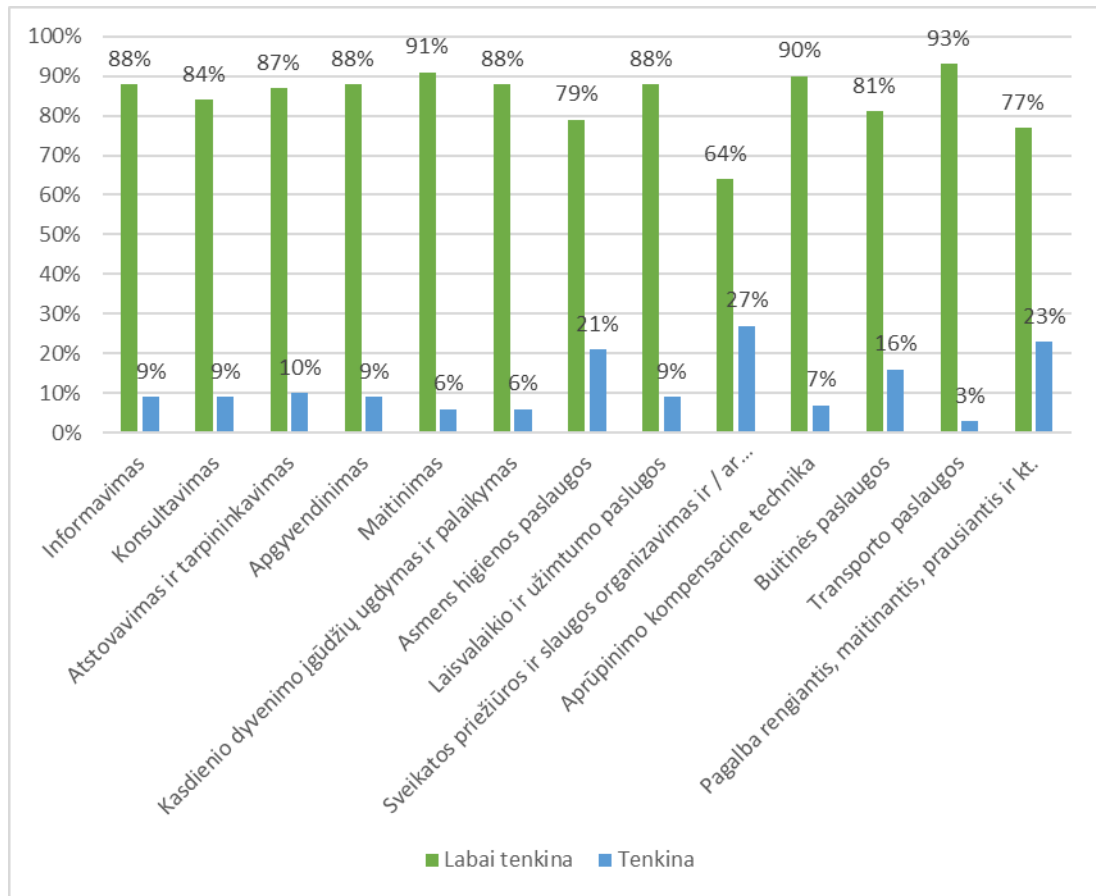
**Rodiklis Nr. 1: Paslaugų gavėjų nuomonės apie pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis procentinė išraiška**



Duomenys apie paslaugų gavėjų pasitenkinimą 2024 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 71 paslaugos gavėjai, tai sudarė 88,7 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. Vertindami skirtingas paslaugas, kad labai tenkina teikiamos paslaugos atsakė nuo 54 proc. iki 82 proc. paslaugų gavėjų.

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



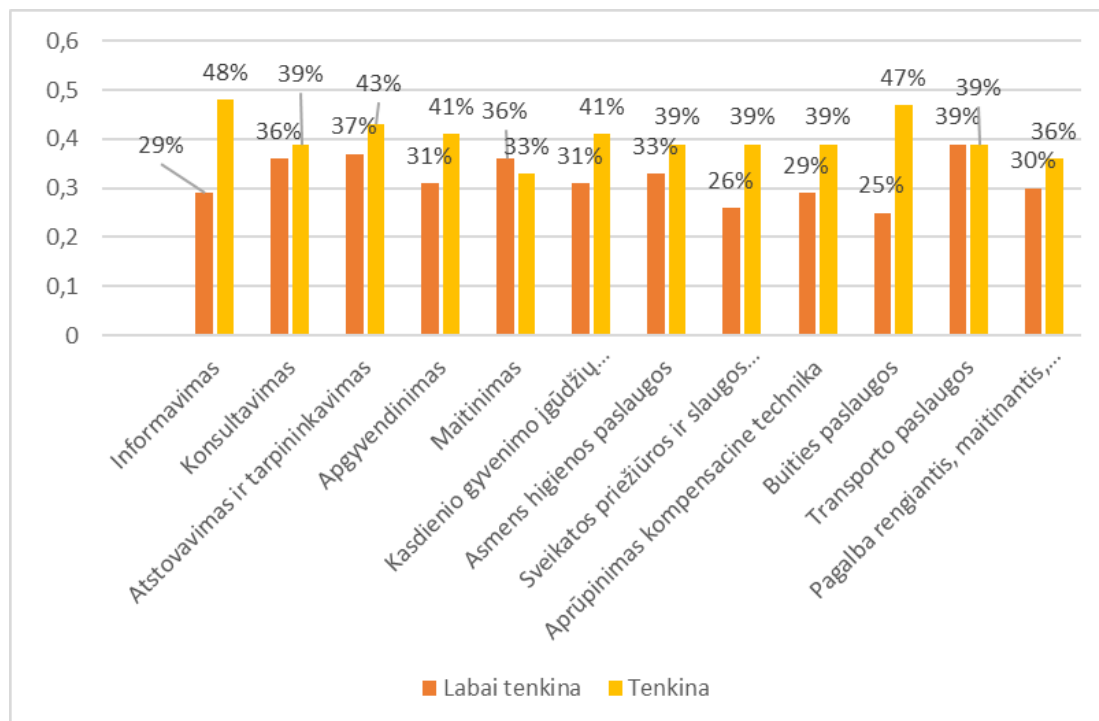
Duomenys apie paslaugų gavėjų šeimos narių, rūpintojų, globėjų pasitenkinimą 2024 metais teiktomis paslaugomis yra renkami anketinės apklausos būdu, anketa yra sudaroma ir talpinama į internetinę svetainę [www.apklausa.lt](http://www.apklausa.lt).

2024 metais el.laiškai su nuoroda į anketą buvo išsiųsti 71 paslaugų gavėjų šeimos nariams, rūpintojams ar globėjams, anketinėje apklausoje atsakymus pateikė 33 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 64 proc. iki 93 proc. paslaugų gavėjų šeimos narių, rūpintojų, globėjų. Kad paslaugos tenkina atsakė nuo 3 proc. iki 23 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 2024 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 34 darbuotojai iš 54, o tai sudaro 63 proc. visų įstaigoje apklausos vykdymo laikotarpių dirbusių darbuotojų.

Diagramos duomenimis personalą globos namuose teikiamos paslaugos labai tenkina arba tenkina. Kad globos namuose teikiamos paslaugos labai tenkina atsakė nuo 25 proc. iki 39 proc. globos namuose dirbančio personalo . Kad paslaugos tenkina nuo 36 proc. iki 48 proc. personalo.

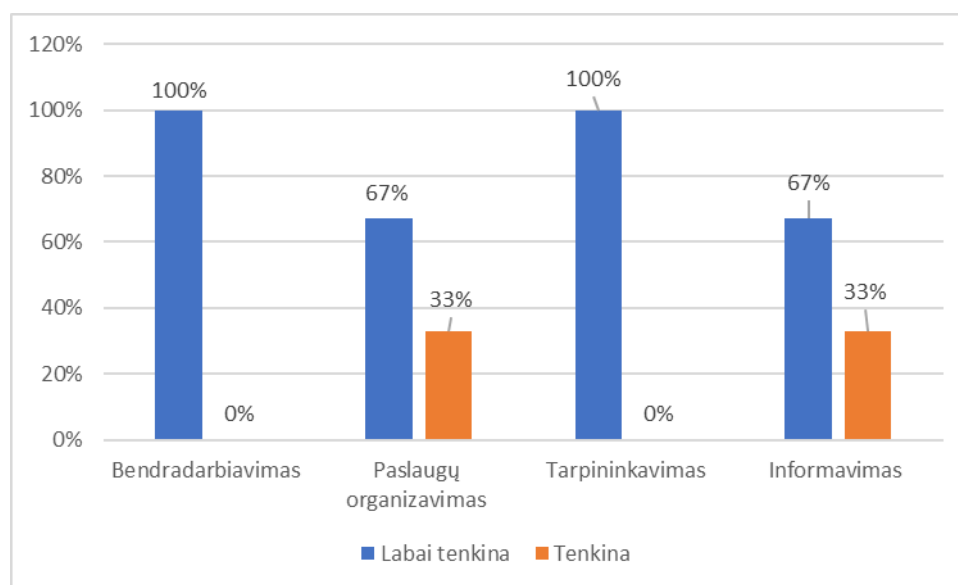
Įvertinus gautus duomenis, personalą labai tenkina ir tenkina globos namuose teikiamos paslaugos.



#### **Rodiklis Nr. 4: Partnerių nuomonės apie pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis procentinė išraiška**

Duomenys apie partnerių pasitenkinimą 2024 metais teiktomis paslaugomis yra renkami anketinės apklausos būdu, anketa yra sudaroma ir talpinama į internetinę svetainę [www.apklausa.lt](http://www.apklausa.lt).

Apklausos nuoroda buvo išsiųsta 4 įstaigos partneriams, apklausoje sudalyvavo 3 partneriai, tai sudarė 75 proc. visų įstaigos turimų partnerių.



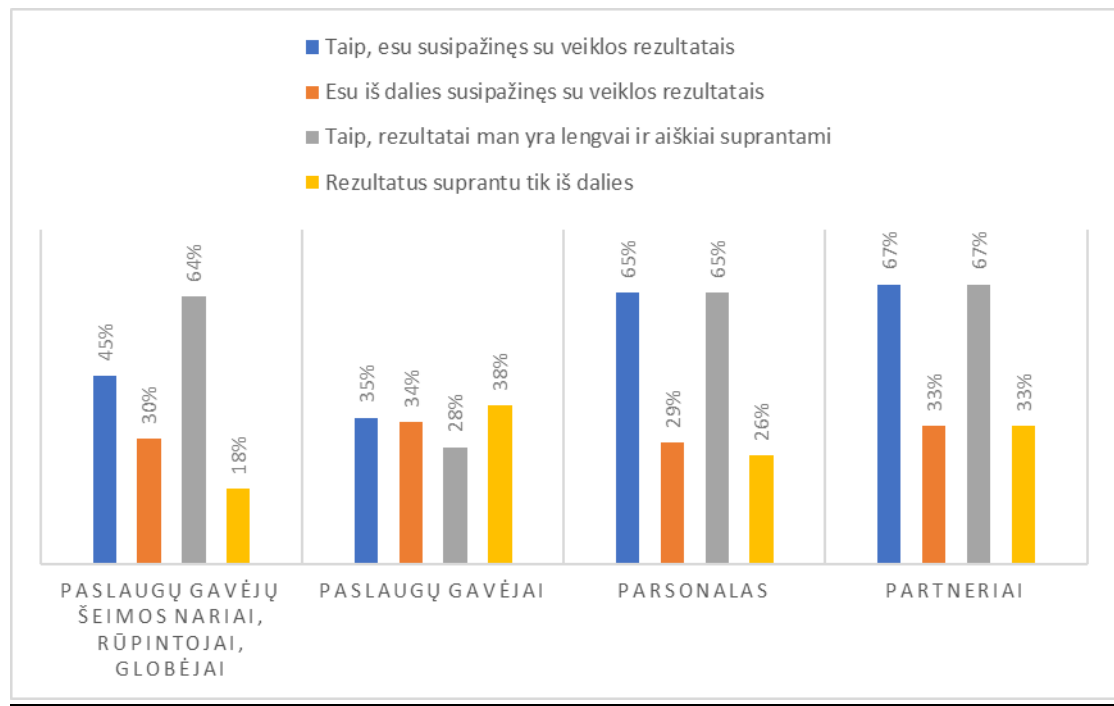
Partnerių buvo klausiami apie pasitenkinimą paslaugomis pagal kitus kriterijus negu buvo apklausiami paslaugų gavėjai, jų artimieji ir personalas. Partneriai pasitenkinimą įstaigos teikiamomis paslaugomis vertino pagal tokias paslaugas: bendradarbiavimas (bendros veiklos/projektai), paslaugų organizavimas (įstaigos žmogiškieji ir kiti išteklių reikalingi organizuojant paslaugų teikimą), tarpininkavimas (tarpininkavimo paslauga siekiant atliepti paslaugų gavėjų poreikius), informavimas (informacijos teikimas apie paslaugų gavėjų poreikius, grįžtamasis ryšys apie bendradarbiavimo naudą).

Diagramos duomenimis partnerius globos namuose teikiamos paslaugos visumoje tenkina. Kad labai tenkina bendradarbiavimo ir tarpininkavimo paslauga atsakė 100 proc. partnerių, kad labai tenkina paslaugų organizavimas ir informavimas atsakė 67 proc. partnerių, kad tenkina 33 proc.

REZULTATAI, KURIE PARODO KAIP SUPRANTA VEIKLOS REZULTATUS SPECIALIŲJŲ 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, paslaugų gavėju šeimos nariu, rūpintoju, globėju, globos namų personalo, steigėju, partnerių skaičiaus susipažinusio ir supratusio paslaugų teikimo rezultatus procentinė išraiška**



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

Su paslaugų teikimo rezultatais paslaugų gavėjai yra supažindinami per Globos namų tarybos posėdį. 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 priimtinu būdu. Apklausoje dalyvavo 71 paslaugos gavėjai, tai sudarė 88,7 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. 2024 metais

el.laiškai su nuoroda į anketą buvo išsiųsti 71 paslaugų gavėjų šeimos nariams, rūpintojams ar globėjams, anketinėje apklausoje atsakymus pateikė 33 asmenys.

Globos namų personalas su paslaugų teikimo rezultatais yra supažindinamas siunčiant rezultatų nuorodą elektroniniu paštu. Apklausoje dalyvavo 34 darbuotojai iš 54, o tai sudaro 63 proc. visų įstaigoje apklausos vykdymo laikotarpių dirbusių darbuotojų.

Partneriai su paslaugų teikimo rezultatais yra supažindinami siunčiant elektroninius laiškus su nuoroda į metinę veiklos ataskaitą. 2024 metais el.laiškai buvo išsiųsti visiems partneriams: Dienos centrui „Šviesa“, Vilniaus paslaugų verslo profesinio mokymo centrui, VU Medicinos fakulteto Odontologijos institutui ir Lietuvos audiosensorinei bibliotekai.

Pateiktos diagramos duomenimis su paslaugų teikimo rezultatais yra susipažinę 35 proc. paslaugų gavėjų, 45 proc. paslaugų gavėjų šeimos narių, rūpintojų, globėjų te ir 65 proc. personalo, 67 proc. partnerių. Iš dalies susipažinę 34 proc. paslaugų gavėjų, 30 proc. paslaugų gavėjų šeimos narių, rūpintojų, globėjų te ir 29 proc. personalo, 33 proc. partnerių.

Iš pateiktos diagramos matome, kad daugumai personalo, partneriams, šeimos nariams informacija apie paslaugų teikimo rezultatus buvo visiškai aiški, o paslaugų gavėjams informacija apie paslaugų teikimo rezultatus nebuvo visiškai aiški. Kad informacija man lengvai ir aiškiai suprantama atsakė tik 28 proc. paslaugų gavėjų.

## REZULTATAI, RODANTYS SPECIALIŲJŲ SOCIALINĖS GLOBOS NAMŲ „TREMŲNĖJŲ NAMAI“ VEIKLOS EFEKTYVUMO, PASLAUGŲ TEIKIMO PALYGINIMĄ

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

**Rodiklis:** Specialiųjų socialinės globos namų „Tremtinių namai“ ir Senjorų socialinės globos namų paslaugų gavėjų pasirinkimo galimybių, įgalinimo, orientacijos į asmenį palyginimas, teikiant ilgalaikes socialinės globos paslaugas tam tikroje srityje (užimtumo ir laisvalaikio organizavimas).

Teikiant ilgalaikes socialinės globos paslaugas Specialiuose socialinės globos namuose „Tremtinių namai“, pastebėjome, kad keičiantis paslaugų gavėjų sveikatos būklei reikalinga labiau pritaikyti užimtumo ir laisvalaikio formas, erdves, pagal individualius poreikius. Siekiant gerinti teikiamų paslaugų kokybę šioje srityje, kad paslaugos būtų labiau orientuotos į asmenį, asmuo būtų įgalintas ir būtų didesnės pasirinkimo galimybės, atliktas įsivertinimas ir palyginimas užimtumo ir laisvalaikio organizavimo srityje su kita įstaiga.

| Veiklos sritys                         | Kriterijus                            | Senjorų socialinės globos namai   | Specialieji socialinės globos namai „Tremtinių namai“  |
|--|---------------------------------------|---|--|
| Užimtumo ir laisvalaikio organizavimas | 1. Paslaugų įvairovė ir pritaikomumas | Užimtumo veiklų pasirinkimas tikrai nemažas. Vyksta kineziterapijos mankštos tiek grupinės, tiek individualios. Taip pat mėgiami rankdarbiai: piešimas, klijavimas, lipdymas iš molio ar modelino, taip pat stalo žaidimai, viktorinos, karaokė, smulkiosios motorikos lavinimas, filmų peržiūra. Gyventojams taip pat vyksta relaksacija, kurios metu grupei rodomas vaizdo įrašas ir klausoma relaksacinė muzika. Nemažai vyksta koncertų, popiečių su muzikantais, rašytojais. Gyventojai dalyvauja išvykose už įstaigos ribų. Veiklas stengiasi pritaikyti skirtingoms senjorų grupėms. Sergantiems demencija jų skyriuose organizuojamos veiklos, pritaikytos jiems. Taip pat gali dalyvauti bendrose veiklose ar koncertuose. | Užimtumo įvairovė yra didelė. Pasirinkimas galimas iš fizinių aktyvių veiklų (pasivaikščiojimas su šiaurietiškomis lazdomis; individuali, bendra mankšta; tinklinis, stalo tenisas, boulingas, krepšinis), intelektualinės veiklos (žodžių sodas, literatūrinė valandėlė, bingo, mąstymo klubas, viktorinos, užduotys, sudoku, dėlionės, stalo žaidimai, smulkiosios motorikos lavinimas), kūrybinių užsiėmimų (muzikinė veikla, rankdarbiai, piešimas, lipdymas, spalvinimas, kulinarinė valandėlė), socialinių renginių (koncertai, edukacijos, išvykos, ekskursijos). Kartą per mėnesį vyksta mišios, mėnesio renginių aptarimas, filmų peržiūra, relaksacija globos namų koplyčioje. Fiziškai aktyvūs užsiėmimai, intelektualinės veiklos, kūrybiniai užsiėmimai, koncertai yra pritaikyti asmenims su judėjimo negalia, atminties |

|   |   |  |
|---|---|--|
|   | <p>Taip pat vykdomi užsiėmimai individualiai kambariuose, tiems kurie negali dalyvauti bendrose veiklose: smulkioji motorika, skaitoma knygos, bendraujama. Gyventojai yra supažindinami su užimtumo veiklų nauda (kiekviename aukšte iškabinti stendai).</p>   | <p>sutrikimais. Planuojant išvyką, ekskursiją yra galimybė vykti tik vienam asmeniui su judėjimo negalia. Pagal individualius poreikius įstaigos kieme yra įrengtas turėklas asmenims, turintiems regos sutrikimus, kad galėtų savarankiškai pasivaikščioti. Asmenims, kurie negali ateiti į užimtumo veiklas yra vykdomi individualūs užsiėmimai kambariuose (1 kartą per savaitę).</p> |
| <p>Lyginimo išvada:</p>                       | <p>Paslaugų įvairovė įstaigose yra panaši, užimtumas ir laisvalaikio veiklos yra pritaikytos pagal asmenų individualius poreikius, atsižvelgiant į sveikatos būklę, vyksta ir grupiniai, ir individualūs užsiėmimai. Siekiant didinti pasirinkimo galimybes mūsų įstaigoje galėtų būti pritaikyta patirtis iš kitos įstaigos, tai yra paslaugų gavėjų supažindinimas su užimtumo veiklų nauda. Tai didintų asmenų įgalinimą, jų savarankišką apsisprendimą dėl jų dalyvavimo tam tikrose užimtumo veiklose. Taip pat galėtų būti įrengtos specialios erdvės asmenims, turintiems demenciją.</p> |  |
| <p>2. Paslaugų kokybė ir profesionalumas</p>  | <p>Gyventojams paslaugas teikia du kineziterapeutai ir dvi užimtumo specialistės.</p>   | <p>Paslaugas teikia trys darbuotojai (kineziterapeutas; darbuotojas, besimokantis socialinio darbo bakalaurą; magistro laipsnį turinti pedagogė). Užimtumo darbuotojai kiekvienais metais gerina savo kompetencijas, dalyvauja mokymuose, plečia žinias apie darbo specifiką su senyvo amžiaus asmenimis.</p>  |
| <p>Lyginimo išvada:</p>                       | <p>Mūsų įstaigos užimtumo darbuotojams specifiškai reikalinga gilinti žinias, dalyvauti mokymuose, kaip pritaikyti, adaptuoti užimtumo veiklas, prastėjant paslaugų gavėjų sveikatos būklei, kad išliktų orientacija į asmenį.</p>  |  |
| <p>3. Paslaugų prieinamumas ir lankstumas</p> | <p>Užimtumo paslaugos teikiamos kiekvieną darbo dieną. Rytais dažniausiai vyksta bendros veiklos, yra planas, kur kasdien nurodoma, kokia bus veikla. Kineziterapijos grupinės mankštos vyksta</p>  | <p>Užimtumo paslaugos teikiamos kiekvieną darbo dieną. Jos yra pritaikytos pagal individualius poreikius, atsižvelgiant į asmens sveikatos būklę, pomėgius, socialines aplinkybes. Aktyvus užimtumas vyksta pirmoje</p>  |

|   |  |  |
|---|--|--|
|   | tris kartus per savaitę, individualios pagal gydytojo rekomendacijas, taip pat gyventojai gali patys ateiti sportuoti į kineziterapijos salę jiems patogiu metu.   | dienos pusėje, kadangi po pietų susirenka mažiau paslaugų gavėjų į veiklas.  |
| Lyginimo išvada:                                | Mūsų įstaigoje paslaugos būtų labiau lanksčios, jeigu po pietų vyktų labiau individualūs užsiėmimai, paslaugų gavėjų kambariuose.  |  |
| 4. Infrastruktūra ir įstaigos sąlygos           | Įstaiga pritaikyta senjorams ir judėjimo negalią turintiems žmonėms: aukštai sujungti pandusais, kad būtų patogų važiuoti neįgaliojo vežimėliu, taip pat yra liftai. Įstaigoje yra kineziterapijos salė, renginių salė, bendras užimtumo kambarys (kuriame dirba užimtumo specialistės), trys aukštai turi savo atskirus užimtumo kambarius, kuriuose vyksta tam aukštui pritaikytos veiklos (demencijų skyriai). Įstaigoje yra atvira biblioteka išdėstyta trijose erdvėse (trijuose aukštuose atskiros lentynos), gyventojai gali skaityti knygas vietoje arba pasiimti knygą su savimi, perskaičius gražinti. | Įstaiga iš dalies pritaikyta senyvo amžiaus asmenims, turime tokias erdves užimtumui: kineziterapijos salė (individualiems užsiėmimams), koplyčia (joje vyksta visos kitos veiklos, kuriose dalyvauja daugiau nei 10 žmonių), svetainė/biblioteka (užsiėmimai, laisvalaikio praleidimas iki 10 žmonių), vasaros metu dauguma veiklų perkeliama į lauką ir vyksta lauko terasoje). Patalpose yra pritaikytas apšvietimas, judant link visų šių patalpų koridoriuose yra įrengti turėklai. Lifas suteikia galimybę dalyvauti užimtume asmenims, turintiems judėjimo negalią. |
| Lyginimo išvada:                                | Mūsų įstaigoje užimtumo erdvės yra ganėtinai mažos, tai apriboja galimybes dalyvauti didesniai kiekiui žmonių užimtume. Patalpų išdėstymas mažina galimybę kiekviename aukšte įrengti laisvalaikio leidimo erdves. Atsiradus galimybėms būtų reikalinga įrengti daugiau laisvalaikio zonų, užimtumo erdvių (kuriuose būtų laikomos priemonės, būtų įrengti stacionarūs stalai).  |  |
| 5. Socialinė integracija ir bendruomenės veikla | Užimtumo veiklos vyksta kasdien vis kitokios, kad didžioji dalis gyventojų, galėtų rinktis, kas jiems labiau patinka. Kas savaitę sulaukiame „Raudonų nosių“ apsilankymų, kurie tikrai   | Siūlomos veiklos skatina paslaugų gavėjus susipažinti su kitais, taip pat kas mėnesį sulaukiame svečių iš neįgaliųjų dienos centro „Šviesa“, jų lankytojai ir mūsų paslaugų gavėjai jau yra užmezgę gražias draugystes. Paslaugų gavėjų  |

|   |  |  |
|---|--|--|
|   | <p>pradžiugina daugelį gyventojų. Taip pat lankosi vaikai iš įvairių mokyklų su pasirodymais, pabendravimui grupėse arba palydima į kambarius, pabendrauti su gyventojais individualiai.</p>   | <p>artimieji, kurie užsiima menine veikla dažnai pasisiūlo atvykti pakoncertuoti, parodyti sukurtus naujus filmus.</p>   |
| Lyginimo išvada:                          | <p>Mūsų įstaigoje norint didinti socialinę integraciją būtų galima svarstyti ilgalaikį bendradarbiavimą su tam tikromis įstaigomis, kurios pravesių užimtumo veiklas, praplėstų žinias apie laisvalaikio praleidimo formas. Tai skatintų didesnę atvirumą, įsitraukimą į bendruomenę.</p>  |  |
| 6. Atsiliepimai ir rekomendacijos         | <p>Po veiklų aptariama veikla ir informuojama dėl tolesnių dienų veiklų, pasitariama ar tinkama, norės dalyvauti. Gyventojai nuolat gali teikti pasiūlymus, kuriuos kartu apsvaustome.</p>   | <p>Kiekvienų kalendorinių metų pabaigoje yra atliekama apklausa apie teikiamų paslaugų kokybę, kiekvienas paslaugų gavėjas atsakydamas į ją, gali išreikšti savo nuomonę, teikti pasiūlymus, vertinimus dėl teikiamų užimtumo, laisvalaikio paslaugų.</p>  |
| Lyginimo išvada:                          | <p>Mūsų įstaigoje norint padidinti orientaciją į asmenį po dienos veiklų būtų galima pasitarti dėl tolimesnių savaitės veiklų, noro jose dalyvauti.</p>  |  |
| 7. Paslaugų ilgalaikiškumas ir tęstinumas | <p>Užimtumo veiklų tvarkaraštis dažniausiai keičiasi sezonais. Šiltuoju metų laiku daugiau laiko praleidžiama lauke, tuomet veiklos pritaikytos laukui. Šaltuoju metų laiku veiklų grafikas mažiausiai keičiasi, todėl būna aiškiau kurią dieną, kas vyks, kas pavyzdžiui vasarą lauke keičiasi pagal lauko sąlygas (lietus, kaitra ir panašiai)</p> | <p>Užimtumo ir laisvalaikio paslaugos organizuojamos pagal veiklų tvarkaraštį, tačiau jis yra kintantis atsižvelgiant į paslaugų gavėjų sveikatos būklę, sezoniškumą, individualius poreikius. Metų eigoje užimtumo veiklų įvairovė padidėjo, individualūs poreikiai labiau atliepiami, pradėjus dirbti dar vienam užimtumo specialistui padidėjo galimybė vienu metu suteikti paslaugas didesniai paslaugų gavėjų skaičiui.</p> |
| Lyginimo išvada:                          | <p>Mūsų įstaigoje užimtumo ir laisvalaikio paslaugų ilgalaikiškumas ir tęstinumas yra užtikrinamas, atsižvelgiant į paslaugų gavėjų sveikatos būklę, individualius poreikius, sezoniškumą.</p>   |  |