



PALANGOS MIESTO
GLOBOS NAMAI



European Quality
in Social Services
eQuass

*EQUASS KOKYBĖS SISTEMOS
REZULTATŲ ANALIZĖ PALANGOS
MIESTO GLOBOS NAMUOSE UŽ
2022 METUS*

Parengė Socialinė darbuotoja Vaida Bendikė

VADOVO ŽODIS

Gerbiami mūsų namų gyventojai, darbuotojai ir visi draugai,



Visi kartu 2021 m. ištikus metus siekėme Europos socialinių paslaugų kokybės standarto „EQUASS“, 2022 m. tobulinome ne tik svarbias taisykles ir aprašus, bet ir kasdieninį mūsų darbą – gyventojams teikiamas socialines ir sveikatos priežiūros paslaugas, maitinimą, užimtumą ir gyvenimo sąlygas.

EQUASS pažangos ataskaita išsiųsta 2022 rugpjūčio 16d. 2022 m. lapkričio 21 d. gautas atsakymas iš EQUASS auditorių: „Pirmoji jūsų organizacijos pažangos ataskaita buvo peržiūrėta ir patvirtinta. Audito ataskaitoje siūlomos tobulinimo sritys ir pažangos ataskaitoje patobulintos sritys yra nuoseklios. Socialinių paslaugų teikėjas atliko gerinimo veiksmus ir koregavo savo požiūrius, dokumentaciją, paslaugas, rezultatus. Kai kurie patobulinimai atlikti ne tik rekomenduotose srityse, bet savo iniciatyva.“ Toliau sieksime darbų tęstinumo ir gerinimo.

Direktorė Irena Biriukaitė

I. REZULTATAI, KURIE PARODO DARBUOTOJŲ ASMENINIO UGDYMOŠI, NUOLATINIO MOKYMOŠI IR TOBULĖJIMO REZULTATUS

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

1 Rodiklis	<i>Darbuotojų skaičius procentine išraiška, kurie praktiškai pritaikė kvalifikacijos tobulinimo metu įgytas žinias, skaičiaus santykis su bendru kvalifikaciją kėlusiu darbuotojų skaičiumi ataskaitiniais metais</i>
-------------------	---



Įgyvendinamumas

Globos namai turi darbuotojų asmeninio ugdymosi, nuolatinio mokymosi ir tobulėjimo efektyvumo rezultatus. „Kvalifikacijos tobulinimo planas“ parengtas 2022-01-14 dieną įstaigos vadovo įsakymu.

2022 m. planas sudarytas pagal kasmetinius darbuotojų individualius veiklos vertinimo planus. Socialinių paslaugų teikėjas metų pabaigoje su kiekvienu darbuotoju individualiai aptarė 2022 m. kvalifikacijos tobulinimo planą.

Rezultatų paaiškinimas:

Tyrimo imtis: apklaustųjų skaičius – 6 socialinio darbo tarnybos darbuotojų, 14 sveikatos priežiūros tarnybos darbuotojų, kitų tarnybų darbuotojų – 3. Kvalifikacijos kėlimo planą neįgyvendino- 3 darbuotojai. Viso: 23 įstaigos darbuotojai (iš 31 darbuotojų)

Duomenų rinkimo instrumentas: 2022 m. kvalifikacijos kėlimo plano analizė, 2022 m. darbuotojų anketa padedanti pamatuoti mokymosi efektyvumą, 2022 m. darbuotojų anketinė apklausa.

Gauti rezultatai: Atlikus 2022 m. kvalifikacijos kėlimo plano analizę, per 2022 m. 74 proc. Globos namų darbuotojų kėlė savo profesinę kvalifikaciją. Ne mažiau negu 16 ak. val. Pastebėtina, kad darbuotojai dalyvauja kvalifikacijos kėlimo mokymuose papildomai. 2022 m. dalyvauta 63 kvalifikacijos kėlimo mokymuose, išklaudyta 515val. Anketą padedančią pamatuoti mokymosi efektyvumą užpildyta 61 kartą, įstaiga apmokėjo kvalifikacijos kėlimo mokymus- 18 kartų, 15 mokymų darbuotojai įsigijo patys, 28 kartus darbuotojai dalyvavo nemokamuose kvalifikacijos kėlimo mokymuose. Darbuotojai labai gerai įvertino- 50 kvalifikacijos kėlimo mokymų (sveikatos priežiūros tarnyba 22 iš 29, socialinio darbo tarnyba 28 iš32), gerai-11 darbuotojų. Sveikatos priežiūros tarnyba dalyvavo 29 mokymuose, socialinio darbo tarnyba 32.

Atlikta 2022 m. darbuotojų apklausa (27 apklaustieji darbuotojai) apie įstaigos darbuotojų įgytų profesinių žinių ir metodų taikymą praktikoje atskleidė, kad mokymuose įgytas žinias panaudoja praktikoje 90.5 proc, personalo kvalifikacijos kėlimo planas organizacijoje atitinka darbuotojų mokymosi ir tobulinimosi poreikius -84.2 proc. Vos 4,8 proc. apklausoje dalyvavusių darbuotojų teigė, kad mokymai jiems buvo nenaudingi. 2022m. ši anketa papildyta, siekiant išsiaiškinti kokius gebėjimus įsigijo ar patobulino po mokymų ir kas apmokėjo už mokymus, kad pamatuoti darbuotojų iniciatyvumą. Rezultatai rodo, kad aktyviai darbuotojai ieškojo mokymų nemokamų ir aktyviai juose dalyvavo.

Palangos miesto globos namų darbuotojų privalomas kvalifikacijos tobulinimosi organizavimas vyksta vadovaujantis Lietuvos Respublikos Darbo kodeksu, Socialinių paslaugų srities darbuotojų profesinės kompetencijos tobulinimo tvarkos aprašu.

Tobulinimo kryptys:

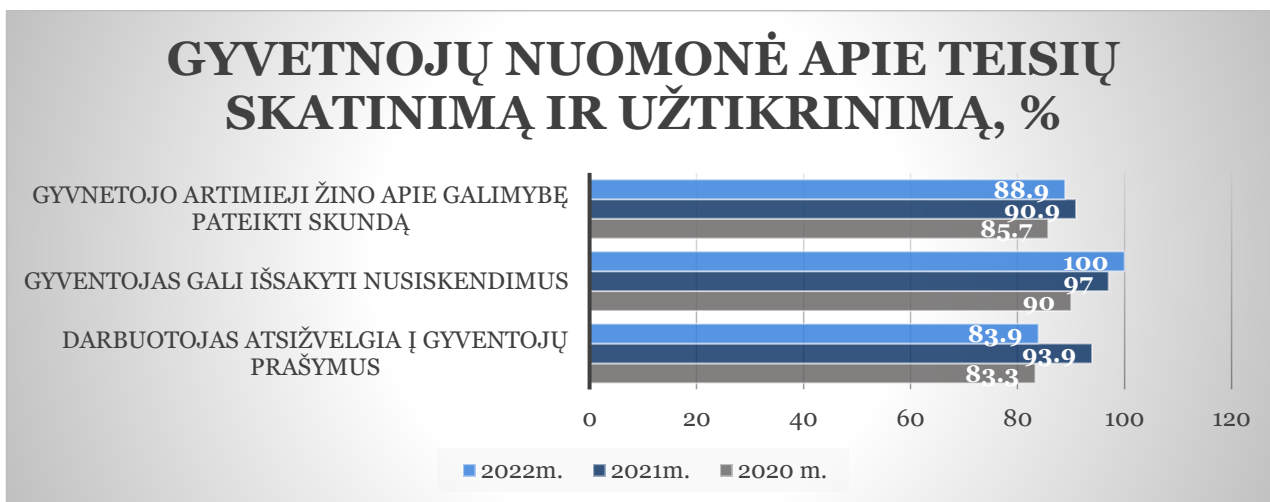
1. Sudaryti sąlygas darbuotojams nuolat gilinti savo profesines žinias, skatinti asmeninį ugdymąsi ir tobulėjimą, neapsiribojant privalomu 16 ak. val. kvalifikacijos kėlimu per metus. Atkreiptinas dėmesys, kad profesinis augimas ir žinių gilinimas vyksta ir kitais būdais: dalinantis patirtimi su kitomis socialinių paslaugų įstaigomis, konsultuojantis socialinės srities temomis su kitais specialistais (pvz. psichologais, psichiatrais), darbuotojai individualiai domisi savo darbo sričiai aktualiausia nauja informacija

2. Skatinti po kvalifikacijos kėlimo mokymų darbuotojų įgytas žinias ir metodus taikyti praktikoje, pasidalinant ir pristatant įgytas naujoves įstaigos bendruomenei. Atkreiptinas dėmesys, kad įstaigoje trūksta administracijos organizuojamų reguliarių darbuotojų susirinkimus ir visuotinių Globos namų darbuotojų susirinkimų.

II. ĮSTAIGOS PASLAUGŲ GAVĖJŲ TEISIŲ SKATINIMO IR UŽTIKRINIMO KASDIENINIAME DARBE REZULTATAI

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

2 Rodiklis	<i>Paslaugų gavėjų ir jų artimųjų informuotumo apie skundo pateikimo galimybę Globos namuose procentinės išraiškos palyginimas 2020- 2022 m.</i>
-------------------	--



Rezultatų paaiškinimas:

Tyrime dalyvavusių gyventojų skaičius: apklaustųjų skaičius –31 gyventojas (iš 37 gyventojų), 27 artimieji (iš 37 artimųjų).

Duomenų rinkimo instrumentas: 2022 m. Globos namų paslaugų gavėjų ir jų artimųjų apklausa.

Gauti rezultatai, kad

1. Gyventojų ir jų artimųjų buvo klausama ar jie žino, kad įstaigoje gali pateikti skundą. Iš pateiktų atsakymų matyti, kad 100 proc. gyventojų ir 88,9 proc. artimųjų žino, kur gali pateikti skundą. Svarbu pažymėti ir tai, kad buvo klausama papildomai, ar gyventojai žino, kam gali pateikti skundą ir kur jį pateikti. Iš gyventojų ir jų artimųjų nesame gavę jokių rašytinių skundų.

2. 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 ir bendruomenės susirinkimų metu, kur prašymai ir pageidavimai yra užregistruojami susirinkimų protokole.

3. paslaugų gavėjai yra patenkinti tuo, kaip atsižvelgiama į prašymus. Tačiau būtina atkreipti dėmesį ir koreguoti tokias paslaugų teikimo sritis kaip gyventojų prašymo įgyvendinamumą. Teigiamas vertinimas šiose srityse sumažėjo iki 10 proc.

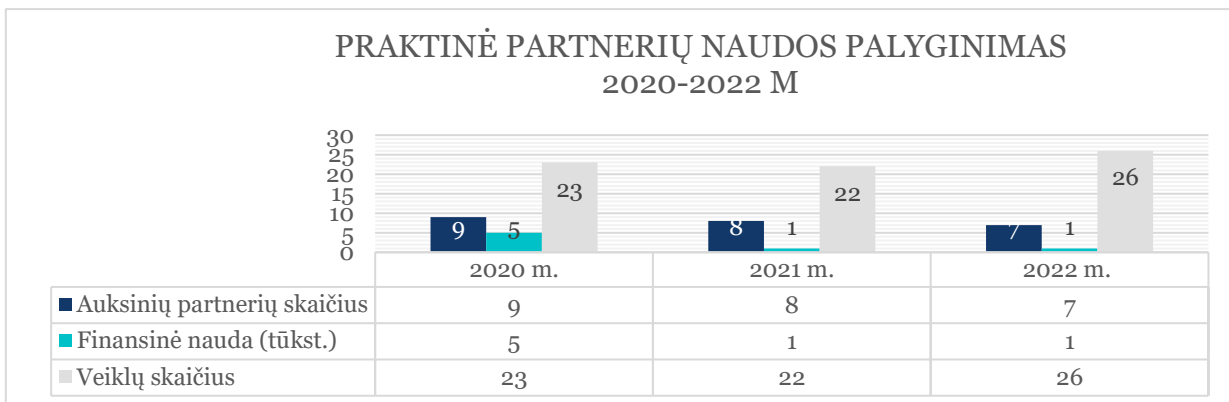
Tobulinimo kryptys:

1. Reguliariai priminti, pamokyti ir parodyti paslaugų gavėjams skundų pateikimo galimybes įstaigoje;
2. Pasirūpinti, kad informacija apie skundų pateikimo galimybes būtų suprantama ir pasiekiama kiekvienam gyventojui, atsižvelgiant į jų individualius poreikius;
3. Nuolat peržiūrėti, pagal poreikį keisti ir gerinti skundų pateikimo Globos namuose lokalinius dokumentus ir tvarką;
4. Naujai atvykusius gyventojus nedelsiant supažindinti su Globos namų skundų, pasiūlymų ir pageidavimų pateikimo galimybėmis;

III. ĮSTAIGOS TURIMŲ PARTNERYSČIŲ TEIKIAMOS NAUDOS REZULTATAI

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

3 Rodiklis	<i>1. Gautos praktinės naudos iš partnerių 2022 m. kiekybiniai arba kokybiniai rezultatai (pateikiami lentelėje)</i>
-------------------	--



Rezultatų paaiškinimas:

Tyrime dalyvavusių darbuotojų skaičius: apklaustųjų darbuotojų skaičius- 24 iš 31 darbuotojų.

Duomenų rinkimo instrumentas: 2022 m. darbuotojų anketinė apklausa, partnerių organizuojamų renginių statistika.

Gauti rezultatai: 2022m., kaip naudingiausias partnerius darbuotojai įvertino Palangos parapiją ir (21.2%), bet ne mažiau svarbius ir naudingus pažymėjo: Palangos Caritą, Palangos visuomenės sveikatos biurą. Įstaiga 2022m. pasirašė naują bendradarbiavimo sutartį su Lietuvos Raudonojo Kryžiaus organizacija, kuri padovanojo COVID-19 ligos nustatymo vienkartinis 500 vnt testų, vienus Pirmosios pagalbos mokymus paslaugų gavėjams ir 2 filmo peržiūras, naudą įstaigai įvertinimo 1000 eurų. Iš viso suorganizuotos 26 veiklos su bendradarbiaujančioms įstaigomis. Kaip svarbu pažymėti, kad Palangos miesto globos namai naudą iš partnerysčių gauna ne tik finansinę, tačiau įstaigoje keičiasi paslaugų gavėjų/darbuotojų veiklos kokybė, tai yra, ar veikla socialiai teisinga ir integruoja į visuomenę, ar užtikrinamas paslaugų tęstinumas, ar paslaugų gavėjai dažniau gauna paslaugas, nei įstaiga gali suteikti, ar mažėja darbuotojų darbo krūvis

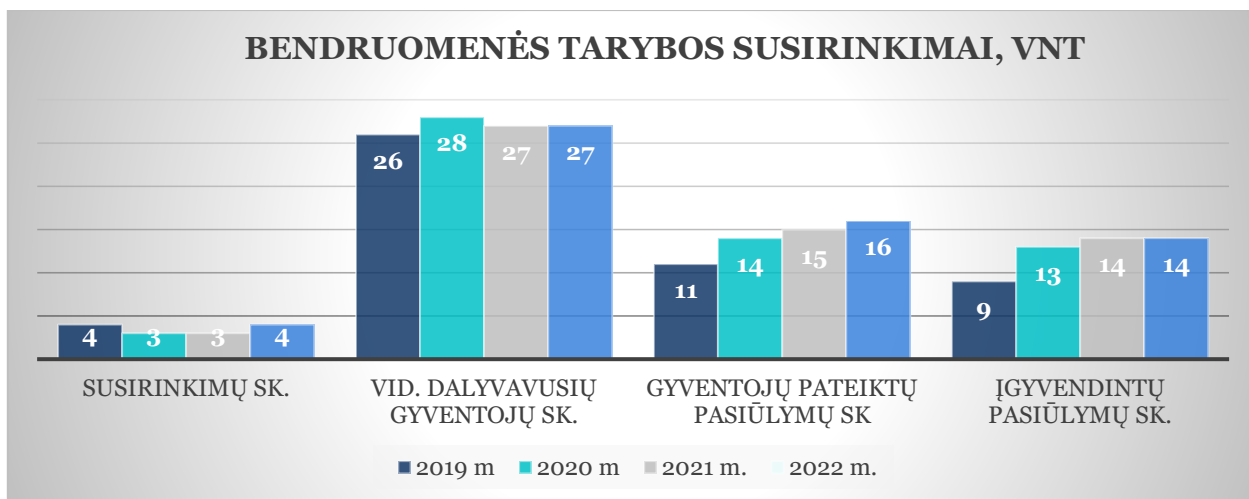
Tobulinimo kryptys:

1. Plėsti partnerysčių ratą kviečiant bendradarbiauti naujas įstaigas, prisidedančias ir galinčias daryti teigiamą poveikį gyventojų gerovei, per 2023 m. sudaryti naują partnerystes-bendradarbiavimo sutartį.
2. Stiprinti turimus partnerystės ryšius su partneriais, kviečiant kartu organizuoti bendras veiklas ir kartu dalyvauti renginiuose, šventėse, mokymuose.
3. 2023 m. atlikti išsamesnę analizę partnerystės naudą, atskleidžiant naudos sritis: emocinė, finansinė ar kita nauda.

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

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

4 Rodiklis	<ol style="list-style-type: none"> 1. Įgyvendintų paslaugų gavėjų pasiūlymų skaičiaus santykis su pateiktais pasiūlymais. 2. Paslaugų gavėjų skaičius procentine išraiška, kurie dalyvavo paslaugų planavime, teikime ir vertinime
-------------------	--



Rezultatų paaiškinimas:

Tyrimo imtis: gauti 16 pasiūlymų gyventojų tarybos susirinkimų metu (2022 m.)

Duomenų rinkimo instrumentas: 2022 m., 4 gyventojų tarybos susirinkimų protokolai.

Gauti rezultatai: Išanalizavus 2022 m. gyventojų tarybos susirinkimus buvo gauti 16 paslaugų gavėjų pasiūlymai, iš jų 14 buvo įgyvendinta, 2 gyventojų prašymai nebuvo įgyvendinti dėl galimybių stokos arba prieštaravimo asmens interesams. Siūlymai, kurie gali daryti įtaką kitiems gyventojams yra aptariami gyventojų tarybos susirinkimuose. Lyginant 2019, 2020 ir 2021 metų rezultatus galime matyti, kad pavyksta vis daugiau pasiūlymų įgyvendinti. Paslaugų gavėjai vis drąsiau reiškia pasiūlymas, labiau pasitiki darbuotojais, tiki, kad jų idėjos bus priimtos įvertintos ir esant galimybei įgyvendintos. Šiuos rezultatus galime vertinti, kaip sėkmingą paslaugų gavėjų įtraukimą į paslaugų planavimą.

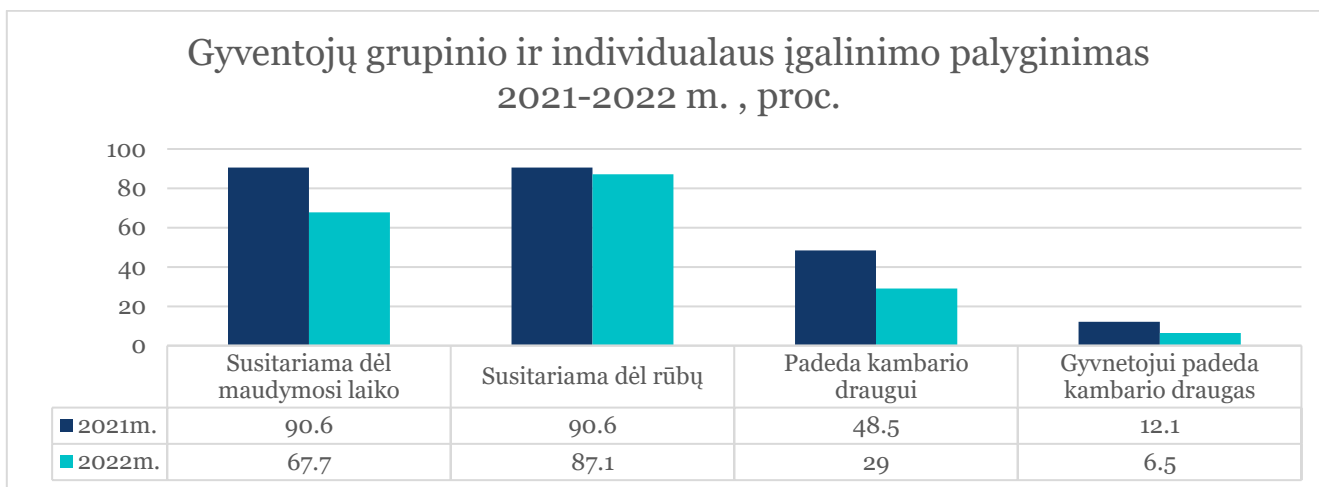
Tobulinimo kryptys:

1. Skatinti gyventojų didesnę įsitraukimą į aktyvesnį pasiūlymų teikimą dėl įstaigoje teikiamų paslaugų ar kitų procesų;
2. Įgyvendinti kiekvieno gyventojų teikiamus siūlymus;
3. 2023 m. atliekant gyventojų apklausą analizuoti gyventojų pasiūlymų teikimo palyginimą su kitų metų gautų pasiūlymų įgyvendinimo rodikliais ir pokyčiu.

V. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮGALINIMO REZULTATAI

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

5 Rodiklis	<i>Paslaugų gavėjų individualių ir grupinių gebėjimų vertinimo palyginimas procentais.</i>
-------------------	--



Rezultatų paaiškinimas:

Tyrimo imtis: 2022 m. apklaustųjų skaičius –31 gyventojas (iš 37 gyventojų).

Duomenų rinkimo instrumentas: Gyventojų apklausų 2021- 2022 m. individualaus įgalinimo, grupinio įgalinimo srityje palyginimas. Globos namai turi gyventojų įgalinimo rezultatus. Individualus įgalinimas- kiekvienas gyventojas kartu su darbuotojo aptaria ir pasirenka koku metu bus atliekamos asmeninės higienos paslaugos (maudymas), kokiais rūbais norės apsirengti. Grupinis įgalinimas pagalba silpnesniems: kambario kaimynui ar kitam globos namų gyventojui: iškviečiant pagalbą, palydint, padedant orientuotis laike, aplinkoje ir panašiai.

Gauti rezultatai: Remiantis 2022 m. įgalinimo koncepcijos tikslais, buvo paskelbtas paslaugų gavėjų konkursas, gruodžio mėnesį paslaugų gavėjai slaptai balsavo ir išrinko aktyviausias gyventoją, kuris labiausiai padeda kitam globos namų gyventojui. Daugiausiai balsų surinko ir apdovanotas Jonas Š. Taip pat išrinktas gyventojas aktyviausiai bendraujantis su personalu dėl maudymosi laiko. Daugiausiai balsų surinko ir apdovanota Stanislava K. Taip paslaugų gavėjai buvo paskatinti įsitraukti ir prisidėti prie įgalinančios įstaigos kūrimo.

Tobulinimo kryptys:

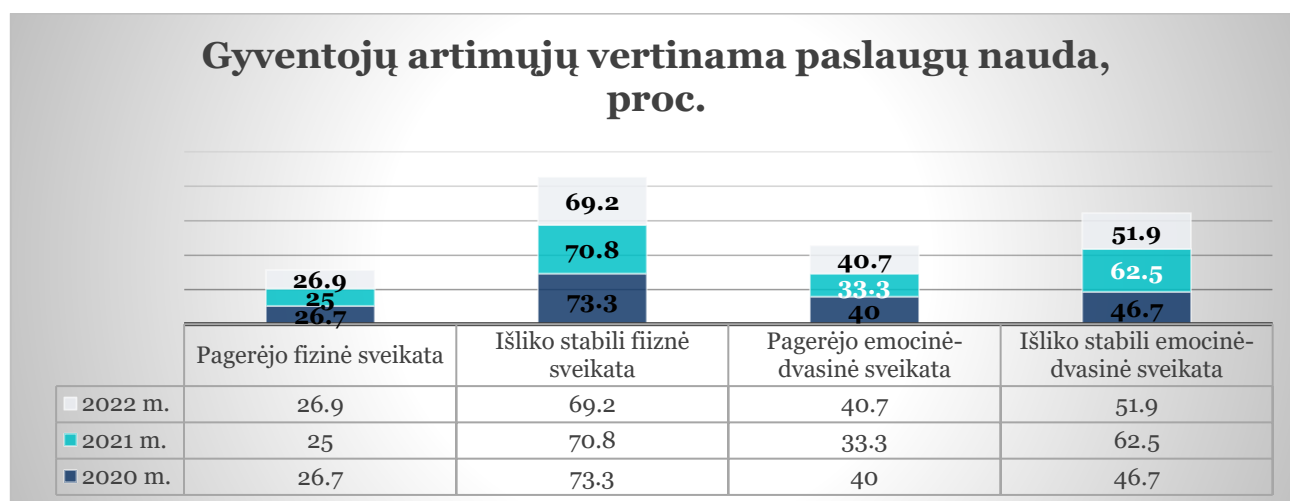
1. vykdyti aktyvų procesą, siekti gyventojų didesnio savarankiškumo
2. skatinti personalo partnerių supratimą apie paslaugų gavėjų įgalinimo būtinybę, organizuojant šviečiamąją veiklą, skatinant, būti kiek galima savarankiškesniais, padedančiais vieni kitiems.
3. 2023 m. pakoreguoti įgalinimo sritis.

VI. PASLAUGŲ GAVĖJŲ GYVENIMO KOKYBĖS GERINIMO REZULTATAI

32 kriterijus	<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>
----------------------	--

6 Rodiklis	<i>Paslaugų gavėjų artimųjų vertinimas apie gyvenimo kokybės pokyčius procentais</i>
-------------------	--

Globos namai palygino veiklos, kuri gerina paslaugų gavėjų gyvenimo kokybę, rezultatus, paremtus 2020 m. "Palangos miesto globos namų gyventojų artimųjų pasitenkinimo paslaugomis" anketa su „Artimųjų apklausa 2021m“ duomenimis.



Rezultatų paaiškinimas:

Tyrimo imtis: 2022 m. apklaustų artimųjų skaičius- 27 artimieji (iš 37 artimųjų).

Duomenų rinkimo instrumentas: Globos namai palygino veiklos, kuri gerina paslaugų gavėjų gyvenimo kokybę, rezultatus, paremtus 2020, 2021 ir 2022 m. gyventojų artimųjų pasitenkinimo paslaugomis anketos duomenimis.

Gauti rezultatai. Rezultatai rodo, kad organizacija geba užtikrinti paslaugų gavėjų gerovės kokybę: paslaugų gavėjų artimųjų nurodė, kad pagerėjo emocinė-dvasinė sveikata, o fizinė artimojo gyvenimo kokybė daugiau nei pusei paslaugų gavėjų išliko stabili.

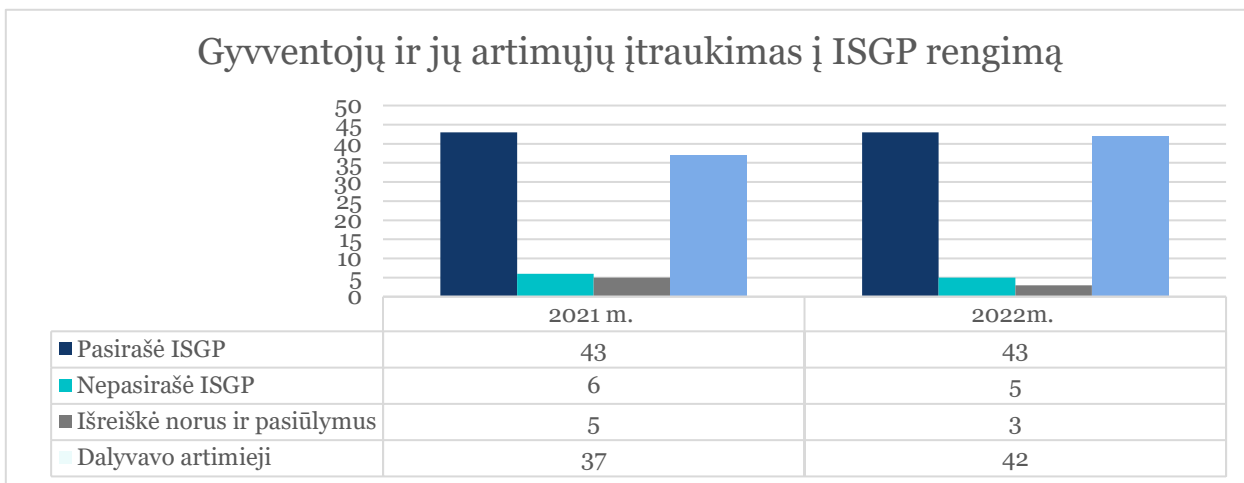
Tobulinimo kryptys

Atsižvelgdama į gautus rezultatus, įstaiga numato didinti paslaugų gavėjų gyvenimo kokybę globos namuose, stiprindama visas teikiamų paslaugų sritis.

VII. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮTRAUKIMAS Į INDIVIDUALIŲ PLANŲ (ISGP) RENGIMĄ REZULTATAS

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

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



Rezultatų paaiškinimas:

Tyrimo imtis: per 2022 m. ilgalaikės socialinės globos paslaugas gavę 55 gyventojai, paslaugų gavėjų artimieji užpildė internetinę apklausą-28 ir informuoti telefonu - 18 .

Duomenų rinkimo instrumentas: Poreikių vertinimo ir individualių. socialinės globos planų 2021 – 2022 m analizė. Poreikių vertinimo internetinę anketą 2022 m. užpildė 28 ilgalaikės socialinės globos paslaugas gaunančių paslaugų gavėjų artimieji. Su 18 artimųjų susisiekti telefonu, pastabas išsakė žodžiu arba jokių pastabėjimų neturėjo, trys gyventojai artimųjų neturi, 6 paslaugų gavėjai gavo trumpalaikės socialinės globos paslaugas. 2022m. gyventojai ISGP pasirašė -43, išsakė savo norus -3

Gauti rezultatai: Atlikus 2021 – 2022 m. poreikių vertinimo ir individualių socialinės globos gyventojams planų (toliau- ISGP) sudarymo analizę, asmenų, kurie pasirašė planą skaičius 2021 m. lyginant su 2022 m. išliko toks pats.

43 gyventojų pasirašė planus, sutiko su teikiamais siūlymais ir paslaugų organizavimu. Nepasirašiusių skaičius mažėja, pastebima ir tai, kad sumažėjo gyventojų, išreiškusių norus ir siūlymus, skaičius. Globos namai siekia kuo labiau individualizuoti kiekvieno gyventojų poreikius, atliepti jo geriausius 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 artimais giminaičiais, specialistų komanda. Pažymėtina, kad gyventojai, kurie nepasirašė ISGP dėl negalios, sveikatos sutrikimų, turimo neveiknumo ar kitų priežasčių negali išreikšti nuomonės ar priimti sprendimų dėl savo situacijos ir geriausių poreikių užtikrinimo.

Tobulinimo kryptys: per 2023 m. įtraukti iki 10 gyventojų, kurie išsikeltų savo asmeninius tikslus.

VIII. PASLAUGŲ TEIKIMO TĚSTINUMO REZULTATAS

36 kriterijus	<i>Socialinių paslaugų teikėjas užtikrina, kad paslaugų gavėjui būtų prieinamas paslaugų tĚstinumas nuo ankstyvosios intervencijos iki paramos ir palaikymo po paslaugos suteikimo priklausomai nuo bĚgant laikui besikeičiančių reikalavimų.</i>
8 Rodiklis	<i>Gyventojų, gavusių tĚstinumo paslaugas, skaičiaus santykis su visais gyventojais (procentais) per ataskaitinius metus</i>



Rezultatų paaiškinimas:

Tyrimo imtis: 2022 m. –ilgalaikės socialinės globos paslaugas gavo 49 paslaugų gyventojai, 6 laikino atokvĚpio paslaugą- iš jų 29 paslaugų gavėjams buvo užtikrinta tĚstinumo paslauga.

Duomenų rinkimo instrumentas: 2022 m.. gyventojų, gavusių tĚstinumo paslaugas, skaičiaus santykis su visais gyventojais (procentais) per ataskaitinius metus.

Gauti rezultatai: Registro analizĚ atskleidĚ, kad 2022 m. buvo suteiktos informavimo ir konsultavimo paslaugos su gydytojais ir artimaisiais, bei tarpininkavimo dĚl daiktų, vaistų ar produktų perdavimo 48 atvejai, dĚl 29 paslaugų gavĚjų išvykimo už įstaigos ribų (atostogų, stacionaraus gydymosi ir kt.) atvejų iš jų 11 kartų išvyko atostogauti, 18 į stacionarias gydymo įstaigas. TĚstinumą pavyko užfiksuoti sklandžiai ir išsamiai aprašyti vykdytus veiksmus ir konsultavimą. SumažĚjęs skaičius rodo, kad 2021 m. paslaugų gavĚjau mažiau vyko atostogauti ar gydymo paslaugoms už įstaigos ribų. PastebĚtina, kad viena iš įstaigos funkcijų yra asmens bendravimo su artimaisiais užtikrinimas.

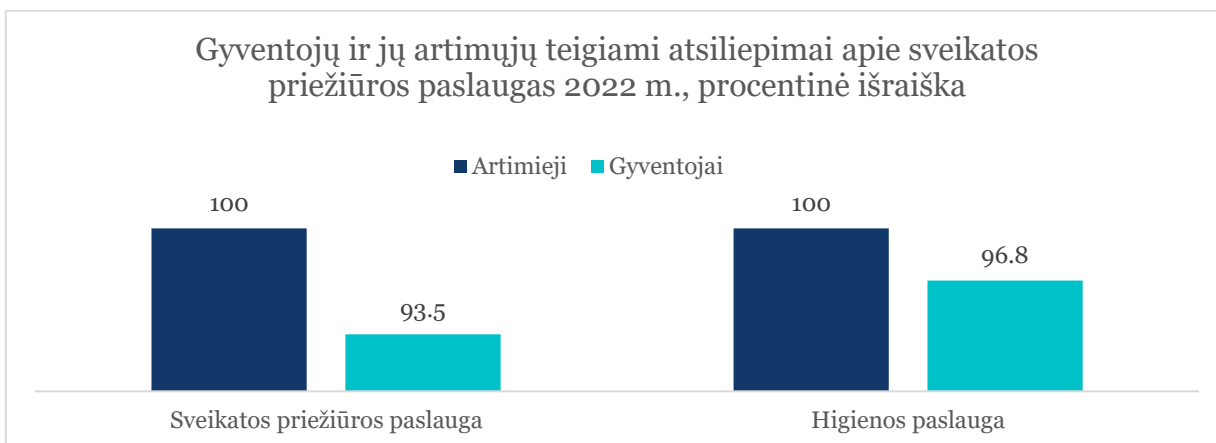
Tobulinimo kryptys:

1. Gyventojų ir jų artimųjų ryšių stiprinimas.
2. Atliktos analizĚs rezultatų aptarimas su gyventojais, gyventojų taryba bei darbuotojais visuotinių susirinkimų metu.
3. Visiems paslaugų gavėjams išvykstantiems už įstaigos ribų užtikrinti paslaugų tĚstinumą. Informuoti ir skatinti aktyvesnį visų darbuotojų įsitraukimą.

IX. TEIKIAMŲ PASLAUGŲ NAUDOS PASLAUGŲ GAVĖJAMS REZULTATAS

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

9 Rodiklis	<i>Paslaugų gavėjų ir jų artimųjų atsiliepimai apie sveikatos priežiūros paslaugas individualiu ir kolektyviniu požiūriu, procentinė išraiška</i>
-------------------	---



Rezultatų paaiškinimas:

Tyrimo imtis: apklaustųjų skaičius – 58 gyventojai ir jų artimieji (31 gyventojas ir 27 artimieji.)

Duomenų rinkimo instrumentas: 2022 m. anketinė gyventojų ir jų artimųjų internetinė apklausa. Papildoma anketinė apklausa dėl sveikatos priežiūros paslaugų 2022 m.

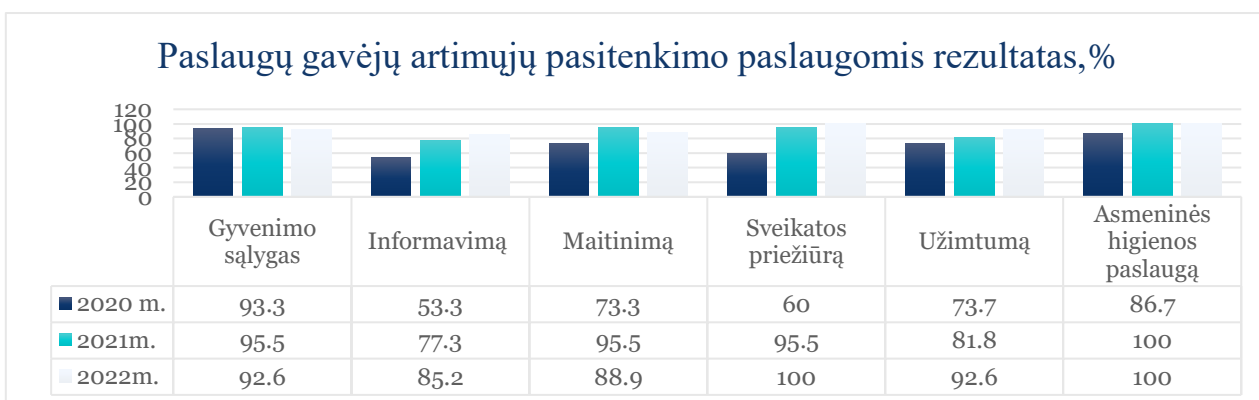
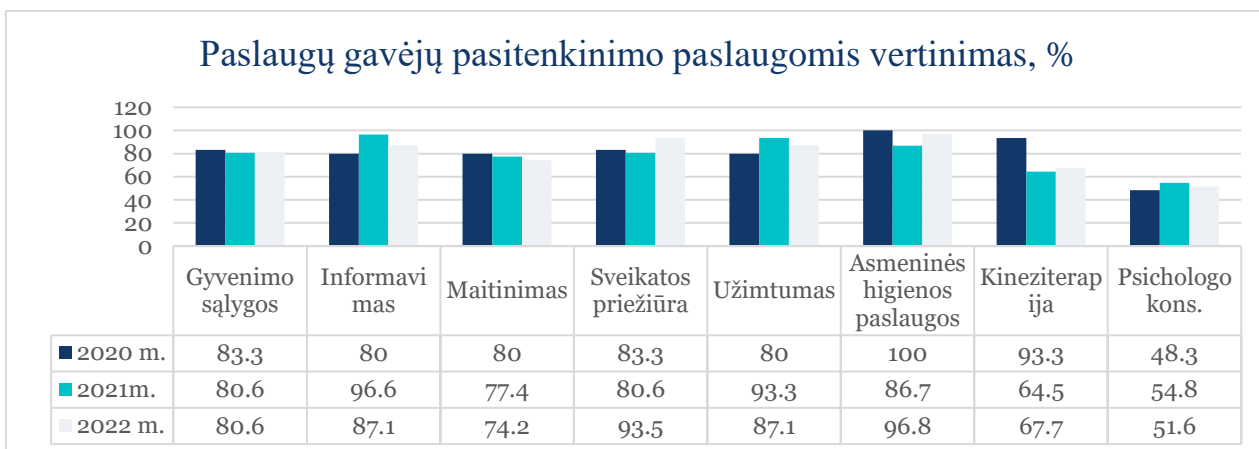
Gauti rezultatai: Paslaugų gavėjų atsiliepimų apie sveikatos priežiūros paslaugas individualiu požiūriu- gyventojai sveikatos priežiūros ir higienos paslaugas vertina teigiamai, daugiau nei 90 proc. gyventojų. Paslaugų gavėjų artimųjų atsiliepimų apie sveikatos priežiūros paslaugas kolektyviniu požiūriu, procentinė išraiška- visi anketinėje apklausoje dalyvavę gyventojų artimieji besąlygiškai teigiamai vertina sveikatos priežiūros paslaugas.

Tobulinimo kryptys: siekti dar efektyvesnio gyventojų ir jų artimųjų pasitenkinimo sveikatos priežiūros paslaugomis. Įtraukti 2023 m. papildomus klausimus: Kaip vertinate mūsų įstaigos slaugytojų darbą? Kaip vertinate šeimos gydytojų darbą? Įvertinkite, ar suteikta informacija apie Jūsų ligą ir tolesnį gydymą buvo aiški, ar jos suteikta pakankamai.? Ar rekomenduotumėte savo draugams ir pažįstamiems pasirinkti mūsų įstaigą?

X. PASLAUGŲ GAVĖJŲ IR KITŲ SVARBIŲ SUINTERESUOTŲ ŠALIŲ PASITENKINIMO REZULTATAS

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

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



Rezultatų paaiškinimas:

Tyrimo imtis: apklaustųjų skaičius – 58 gyventojai ir jų artimieji (31 gyventojas ir 27 artimieji.)

Duomenų rinkimo instrumentas: 2020-2022 m. gyventojų ir jų artimųjų pasitenkamo paslaugomis anketinių apklausų rezultatų palyginimas.

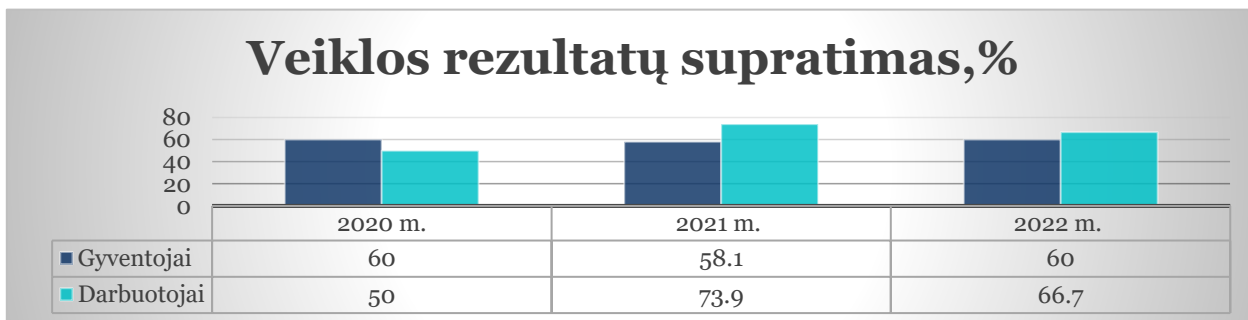
Gauti rezultatai: Atlikus 2022 m. gyventojų apklausos analizę, kuri atskleidė, kad daugiau nei pusė visų apklausoje dalyvavusių paslaugų gavėjų yra visiškai patenkinti teikiamomis Globos namų paslaugomis, galima teigti, kad pasitenkinimas paslaugomis yra aukštas. Daugiau nei 85.2 proc. paslaugų gavėjų artimųjų teigiamai vertinat teikiamas paslaugas. Palyginus gautus rezultatus su turimais ankstesnių metų rezultatais galime pastebėti didėjančią pasitenkinimą gaunamomis paslaugomis.

Tobulinimo kryptys: Siekti dar didesnio gyventojų ir jų artimųjų pasitenkinimo įstaigos veikla, kuo labiau individualizuojant asmens poreikius ir teikiamas paslaugas.

XI. REZULTATAS AR PASLAUGŲ GAVĖJAI, PERSONALAS IR KITOS SUINTERESUOTOS ŠALYS SUPRANTA VEIKLOS REZULTATĄ

46 Rodiklis	<i>Socialinių paslaugų teikėjas teikia prieinamą, lengvai suprantamą informaciją apie užfiksuotus rezultatus, įskaitant apklausų rezultatus.</i>
--------------------	--

11 Rodiklis	<i>Darbuotojų ir gyventojų supratimo apie Globos namų vykdomą veiklą, tikslus ir siektinus rezultatus, procentinė išraiška</i>
--------------------	--



Rezultatų paaiškinimas:

Tyrimo imtis: 24 darbuotojų (iš 31 darbuotojų) ir 31 paslaugų gavėjas (iš 37 paslaugų gavėjų)

Duomenų rinkimo instrumentas: anketinė gyventojų ir darbuotojų apklausa.

Gauti rezultatai: Gauti anketinių apklausų duomenys atskleidė, kad 66,7 proc. darbuotojų suprantą įstaigos vykdomą veiklą, jos tikslus ir siektinus rezultatus, 20,8 proc. teigia, kad įstaigos vykdoma veikla, tikslai ir siektini rezultatai nėra aiškūs ir suprantami. 12,5 proc. darbuotojų veiklos rezultatai nesuprantami..

Gyventojų atliekama apklausa buvo siekiama išsiaiškinti, ar jiems yra suprantama įstaigos vykdoma veikla, ar yra aiškūs tikslai ir siektini rezultatai. Duomenys atskleidė, kad 60 proc. paslaugų gavėjams įstaigos vykdoma veikla, tikslai ir siektini rezultatai yra suprantami, 10 proc. gyventojų nėra aišku ir suprantama, 30 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. 2020-2022 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.

Gyventojai, personalas yra informuoti apie užfiksuotus Globos namų veiklos rezultatus. Su veiklos rezultatais ir metiniais planais įstaigos darbuotojai supažindinami susirinkimo metu, lankstinukų pagalba. Paslaugų gavėjams, jų artimiesiems paruošiamas jiems svarbiausių ir aktualių temų suvestinė ir lankstinukai, bei stende pateikiama informacija susipažinimui bei aptariama ir išaiškinama bendruomenės susirinkimo metu. Metinė veiklos ataskaita ir planai skelbiami ir viešinami Palangos miesto globos namų internetiniame puslapyje www.palagosgnamai.lt

Tobulinimo kryptys: 1. Didinti gyventojų įtraukimą ir supažindinimą su įstaigos veikla ir rezultatais; 2. Visą aktualią informaciją gyventojams, pateikti kuo labiau jiems suprantama kalba, išdiskutuojant visuotinių susirinkimų metu, perteikiant informaciją mažose grupelėse. 2. 2022m. informaciją apie įstaigos veiklą ir rezultatus aktyviau dalintis stenduose, internetiniame puslapyje, bei išsiusti darbuotojams, artimiesiems ir partneriais į asmeninius elektroninius paštus. Taip pat didinti paslaugų gavėjus, jų artimųjų ir darbuotojų įsitraukimą pildant anketas, skatinant išsakyti savo nuomonę pastebėjimus, padedančius tobulinti įstaigos pasaugų kokybę ir gerinti paslaugų gavėjų gyvenimo gerovę.

XII. VEIKLOS EFEKTYVUMO, POŽIŪRIŲ, REZULTATŲ IR (ARBA) VEIKLOS LYGINIMO REZULTATAI

50 Rodiklis	<i>Socialinių paslaugų teikėjas imasi gerinimo iniciatyvų lygindamas požiūrių efektyvumą, paslaugų teikimo rezultatus, veiklą ir paslaugų gavėjų gautus rezultatus</i>
12 Rodiklis	<i>Palangos miesto globos namų veiklos palyginimo rezultatų lentelė palyginimas su socialinės globos namais, numatyti veiklos gerinimo veiksmai.</i>

Rezultatų paaiškinimas: 2022 m įstaigos darbuotojai nenuvyko į kitas įstaigas pasilyginimui dėl teikiamų paslaugų kokybės