

*EQUASS KOKYBĖS SISTEMOS REZULTATŲ ANALIZĖ
PALANGOS MIESTO GLOBOS NAMUOSE
UŽ 2024 METUS*

Parengė: Viktorija Rišytė

VADOVO ŽODIS

Gerbiami mūsų namų paslaugų gavėjai, 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 – paslaugų gavėjams teikiamas socialines ir sveikatos priežiūros paslaugas, maitinimą, užimtumą ir gyvenimo sąlygas. EQUASS pažangos ataskaita išsiųsta 2023 rugpjūčio 16d. Gautas atsakymas iš EQUASS auditorių: „Palangos miesto Globos namai stengiasi išlaikyti ir nuolat gerinti teikiamų paslaugų kokybę. Didžiąja dalimi atsižvelgta į gautas rekomendacijas ir siūlymus dėl veiklos tobulinimo. Socialinių paslaugų teikėjas atliko gerinimo veiksmus ir koregavo savo požiūrius, dokumentaciją, paslaugas, rezultatus. Kai kurie patobulinimai atlikti ne tik rekomenduotose srityse, bet ir pačios Įstaigos iniciatyva.“

Toliau sieksime darbų tęstinumo ir gerinimo. 2023 metus užbaigėme gavę patvirtinimą, kad mūsų pateikta paraiška patvirtinta dėl EQUASS kokybės sertifikato pratęsimo. 2024 m. sausio 3d. pasirašėme

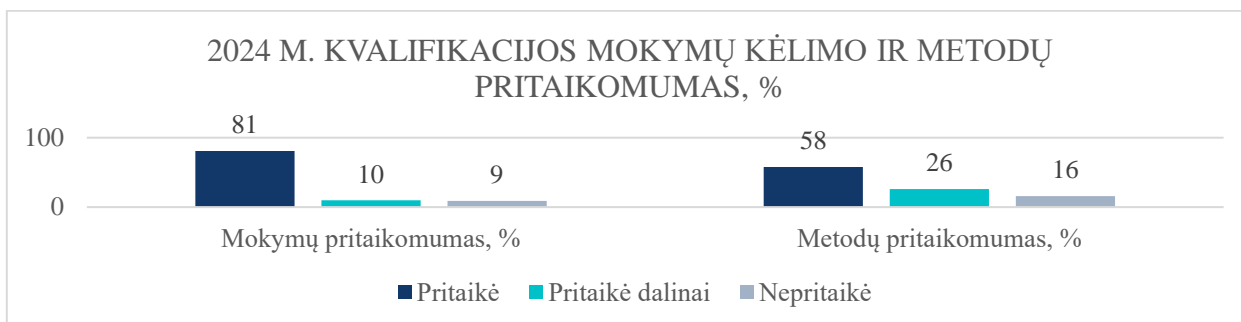
sutartį su VŠĮ Valakupių reabilitacijos centru dėl dalyvavimo projekte „Socialinių paslaugų kokybės užtikrinimas Lietuvoje“

Tad tikiuosi, kad mūsų visų bendrų pastangų dėka, kokybės sertifikatas taps ne tik ženklas ant sienos, bet ir mūsų įstaigos krypties vėjarodė.

Direktorė Vaida Bendikė

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>



Igyvendinamumas

Globos namai turi darbuotojų asmeninio ugdymosi, nuolatinio mokymosi ir tobulėjimo efektyvumo rezultatus. „Kvalifikacijos tobulinimo planas“ parengtas 2024-01-30 dieną įstaigos vadovo įsakymu. 2024 m. planas sudarytas pagal kasmetinius darbuotojų individualius veiklos vertinimo planus. Socialinių paslaugų teikėjas metų pabaigoje su kiekvienu darbuotoju metinės veiklos vertinimo metu individualiai aptarė ir sudarė kvalifikacijos tobulinimo planą. 2024 m. darbuotojų anketinės apklausos duomenimis kvalifikacijos kėlimo mokymuose dalyvavo visi 25 darbuotojai, kuriems kvalifikacijos kėlimo mokymai privalomi.

Rezultatų paaiškinimas:

Tyrimo imtis. Apklaustųjų skaičius: 7 socialinio darbo tarnybos darbuotojai, 14 sveikatos priežiūros tarnybos darbuotojų, 4 kitų tarnybų darbuotojai. Viso: 25 įstaigos darbuotojai (iš 34 darbuotojų)

Duomenų rinkimo instrumentas. 2024 m. kvalifikacijos kėlimo plano analizė, 2024 m. darbuotojų anketa, matuojanti mokymosi efektyvumą.

Gauti rezultatai. Atlikus 2024 m. kvalifikacijos kėlimo plano analizę gauti duomenys rodo, kad per 2024 m. 74 proc. Globos namų darbuotojų kėlė savo profesinę kvalifikaciją po ne mažiau nei 16 ak. val. per metus. Pastebėtina, kad darbuotojai dalyvauja kvalifikacijos kėlimo mokymuose papildomai. 2024 m. dalyvauta 91 kvalifikacijos kėlimo mokymuose (611 val.).

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

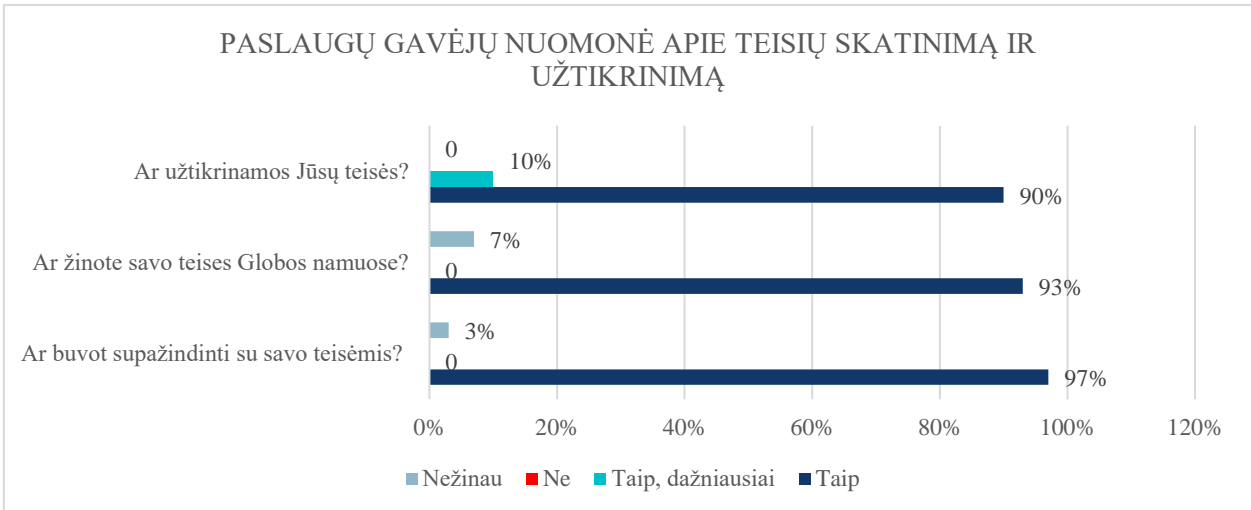
Tobulinimo kryptys:

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 Globos namuose trūksta administracijos organizuojamų reguliarių 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>Procentinė išraiška, kiek paslaugų gavėjų žino savo teises ir kiek paslaugų gavėjų teigia, kad jų teisės yra užtikrinamos.</i>
-------------------	---



Rezultatų paaiškinimas:

Tyrimo dalyvavusių paslaugų gavėjų skaičius: apklaustųjų skaičius – 30 paslaugų gavėjai (iš 40).

Duomenų rinkimo instrumentas: 2024 m. anoniminė Globos namų paslaugų gavėjų apklausa.

Gauti rezultatai parodė, kad 2024 m. duomenimis, 90 % paslaugų gavėjų teisės Globos namuose yra visiškai užtikrinamos. Taipogi, 93 % Globos namuose gyvenančių paslaugų gavėjų žino savo teises ir 97 % paslaugų gavėjų yra informuoti apie savo teises ir tai rodo gerą informavimo praktiką, tačiau reikalingas tobulinimas, kad visi paslaugų gavėjai jaustųsi visiškai informuoti. Maža dalis respondentų, kurie nurodė, kad nežino savo teisių, pabrėžia poreikį stiprinti informacijos sklaidą ir bendravimą su paslaugų gavėjais.

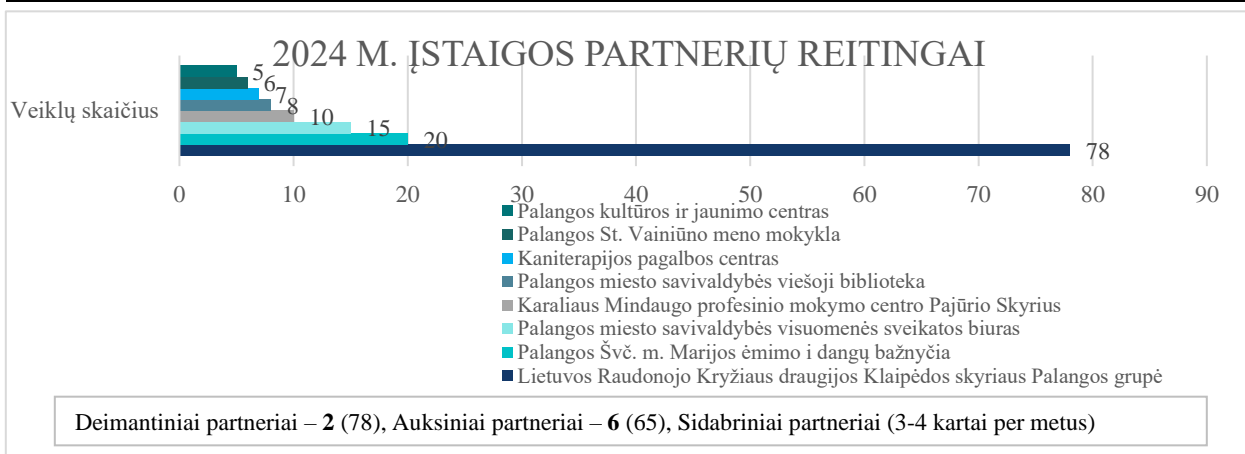
Globos namuose organizuojamos reguliarios informacinės sesijos paslaugų gavėjams apie jų teises ir jų užtikrinimą. Pasirūpinama, kad informacija apie paslaugų gavėjų teises būtų suprantama ir pasiekama kiekvienam paslaugų gavėjui ir paslaugų gavėjų artimiesiems naudojant suprantamą kalbą ir prieinamą formatą, atsižvelgiant į jų individualius poreikius. Naujai atvykę paslaugų gavėjus yra nedelsiant supažindinami su jiems reikalinga informacija ir teisėmis.

Tobulinimo kryptys:

1. *Visi tvarkos aprašai pakeisti ir pritaikyti asmenims su negalia atsižvelgiant į Palangos miesto globos namų direktoriaus 2025 m. sausio 10 d. įsakymą Nr. (1.5) ISV-36, dėl Palangos miesto globos namų informacijos rengimo ir (ar) teikimo asmenims su negalia jų pasirinktais prieinamais bendravimo būdais.*

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>Įstaigos partnerių reitingas pagal teikiamą naudą paslaugų gavėjams.</i>



Rezultatų paaiškinimas:

Tyrime dalyvavusių dalyvių skaičius: apklaustųjų darbuotojų skaičius – 31 iš 34 darbuotojų, 30 iš 40 paslaugų gavėjų.

Duomenų rinkimo instrumentas: 2024 m. partnerių organizuojamų renginių statistika, darbuotojų anketinė apklausa, anoniminė paslaugų gavėjų anketinė apklausa.

Gauti rezultatai: Palangos miesto globos namai turi du deimantinius partnerius, su kuriais bendradarbiauja nuo įstaigos įkūrimo: Lietuvos Raudonasis kryžius ir Palangos Rotary klubas. 2024 m., kaip naudingiausią partnerį įstaigos darbuotojai ir paslaugų gavėjai įvardino Lietuvos Raudonojo Kryžiaus draugijos Klaipėdos skyriaus Palangos grupę. Ne mažiau svarbius ir naudingus pažymėjo auksinius partnerius: Palangos Švč. m. Marijos ėmimo į dangų bažnyčią, Palangos miesto savivaldybės visuomenės sveikatos biurą, Karaliaus Mindaugo profesinio rengimo centrą, Kaniterapijos pagalbos centrą, Palangos miesto savivaldybės viešąją biblioteką, Palangos kultūros ir jaunimo centrą. Globos namai 2023m. parašė projektą su Lietuvos Raudonojo kryžiumi ir Visuomenės sveikatos biuru ir gavo materialinę paramą bendroms veikloms ir priemonėms įsigyti. Palangos Caritas, Palangos policijos bendruomenės pareigūnai, LASS, Palangos „Santarvė“, LD „Nykštukas“ - partneriai, kurių veiklos organizuojamos 3-4 kartus per metus. 2024 m. iš viso suorganizuota 149 veikla su bendradarbiaujančiomis įstaigomis. Globos namuose keičiasi paslaugų gavėjų/darbuotojų veiklos kokybė: veikla socialiai teisinga, orientuojamasi į integraciją į visuomenę, užtikrinamas paslaugų tęstinumas, paslaugų gavėjai dažniau gauna paslaugas, mažėja darbuotojų darbo krūvis.

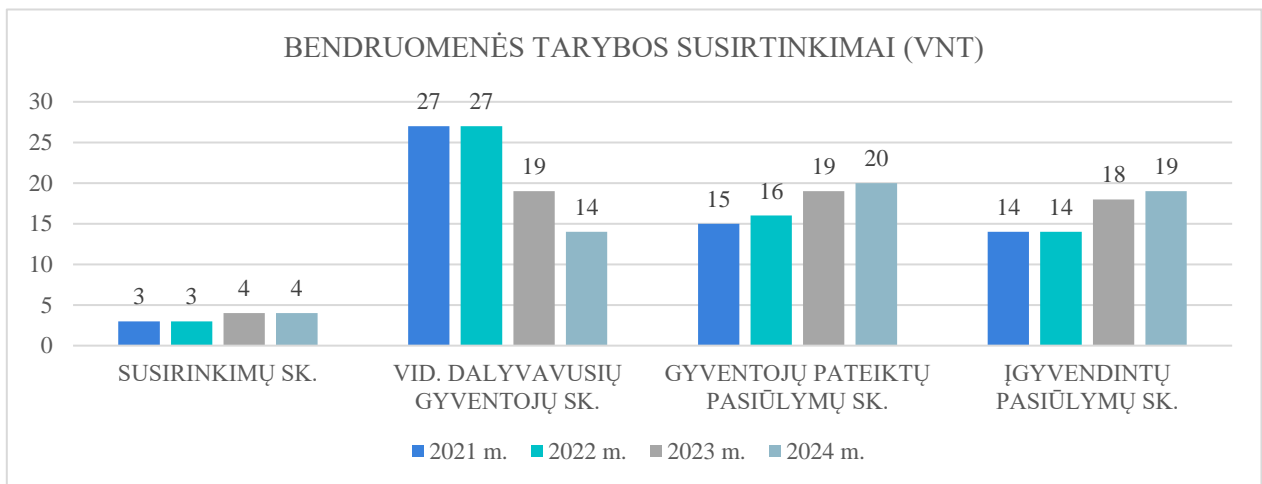
Tobulinimo kryptys:

1. Plėsti partnerysčių veiklų ratą kviečiant bendradarbiauti naujas Globos namais, skatinti veiklų inovatyvumą.
2. Stiprinti turimus ryšius su partneriais, kviečiant kartu organizuoti bendras veiklas, kartu dalyvauti renginiuose, šventėse, mokymuose.
3. Padėkos renginys metų gale Globos namų partneriams siekiant stiprinti emocinį įsipareigojimą.

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	<i>1. Įgyvendintų paslaugų gavėjų pasiūlymų skaičiaus santykis su pateiktais pasiūlymais. 2. Paslaugų gavėjų, kurie dalyvavo paslaugų planavime, teikime ir vertinime skaičius procentine išraiška</i>
-------------------	--



Rezultatų paaiškinimas:

Tyrimo imtis: gauta 20 pasiūlymų paslaugų gavėjų tarybos susirinkimų metu (2024 m.)

Duomenų rinkimo instrumentas: 2024 m. 4 paslaugų gavėjų tarybos susirinkimų protokolai.

Gauti rezultatai: Išanalizavus 2024 m. paslaugų gavėjų tarybos susirinkimus buvo gauti 20 paslaugų gavėjų pasiūlymai, iš jų 19 buvo įgyvendinta, 1 paslaugų gavėjo prašymas nebuvo įgyvendintas dėl galimybių stokos arba prieštaravimo asmens interesams. Siūlymai, kurie gali daryti įtaką kitiems paslaugų gavėjams yra aptariami paslaugų gavėjų tarybos susirinkimuose. Lyginant 2021-2024 metų rezultatus galime matyti, kad pavyksta vis daugiau pasiūlymų įgyvendinti. Paslaugų gavėjai vis drąsiau reiškia pasiūlymus, 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.

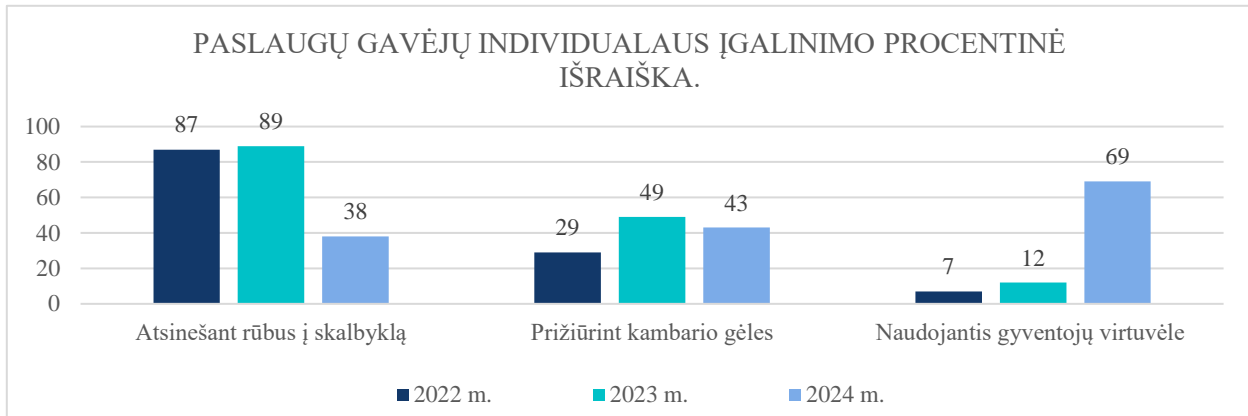
Tobulinimo kryptys:

1. Skatinti paslaugų gavėjų motyvaciją įsitraukiant, išreiškiant savo nuomonę ir pasiūlymus dėl Globos namuose teikiamų paslaugų ar kitų procesų;
2. Įgyvendinti kiekvieno paslaugų gavėjo teikiamus siūlymus;
3. 2025 m. atliekant paslaugų gavėjų apklausą analizuoti paslaugų gavėjų pasiūlymų teikimo palyginimą su kitų metų gautų pasiūlymų įgyvendinimo rodikliais ir pokyčiu.
4. Skatinti Gyventojų tarybos posėdžių organizavimą, iniciatyvumą ir individualių paslaugų gavėjų įtrauktį.

V. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮGALINIMO REZULTATAI

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

5 Rodiklis	<i>Paslaugų gavėjų individualaus įgalinimo procentinė išraiška.</i>
-------------------	---



Rezultatų paaiškinimas:

Tyrimo imtis: 2024 m. apklaustųjų skaičius – 30 paslaugų gavėjai (iš 40 paslaugų gavėjų).

Duomenų rinkimo instrumentas: Paslaugų gavėjų apklausų 2022 - 2024 m. metu gautų duomenų palyginimas individualaus įgalinimo srityse.

Individualus įgalinimas - kiekvienas paslaugų gavėjas kartu su darbuotoju aptaria, koku metu bus skalbiami rūbai ir kada galima juos atnešti į skalbyklą. Aptariama ir paslaugų gavėjų kambariuose esančių gėlių priežiūra bei Globos namų paslaugų gavėjų virtuvėlės naudojimas.

Gauti rezultatai: remiantis 2024 m. paslaugų gavėjų įgalinimo išraiškos gautais rezultatais atsiskleidžia, kad iš 30 apklaustų paslaugų gavėjų – darbuotojų vertinimu 16 paslaugų gavėjų gebėtų iš dalies savarankiškai veikti, tačiau tik 6 (38 %) paslaugų gavėjai atsineša savo rūbus į skalbyklą, 7 (43 %) paslaugų gavėjų prižiūri kambarines gėles savo kambariuose ir 11 (69 %) paslaugų gavėjų naudojami Globos namų paslaugų gavėjams įrengta virtuvėlė.

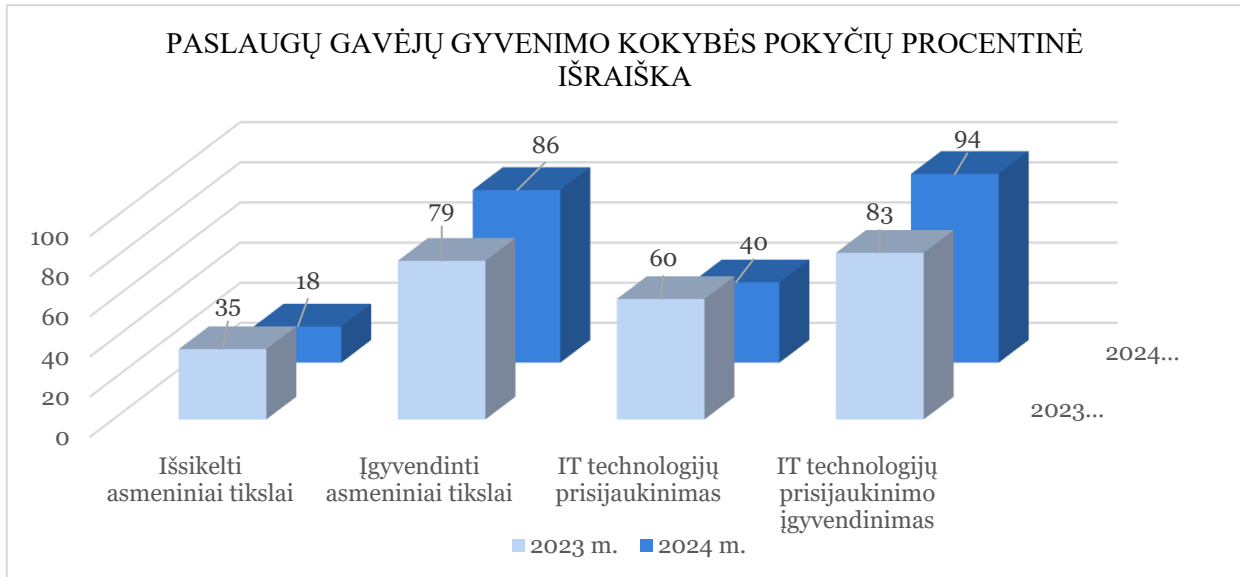
Tobulinimo kryptys:

1. Vykdyti aktyvų procesą, siekiant didesnio paslaugų gavėjų savarankiškumo.
2. Šviesti, informuoti personalo partnerius apie paslaugų gavėjų įgalinimo būtinybę jų organizuojamų veiklų metu, skatinti paslaugų gavėjus būti kiek galima savarankiškesniais, padedančiais vieni kitiems.
3. 2025 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 gyvenimo kokybės pokyčiai.</i>
-------------------	---



Rezultatų paaiškinimas:

Tyrimo imtis: 54 paslaugų gavėjai per 2024 m. gavę ilgalaikės socialinės globos paslaugas.

Duomenų rinkimo instrumentas: 2024 m. Globos namų paslaugų gavėjų apklausa, ISGP analizė.

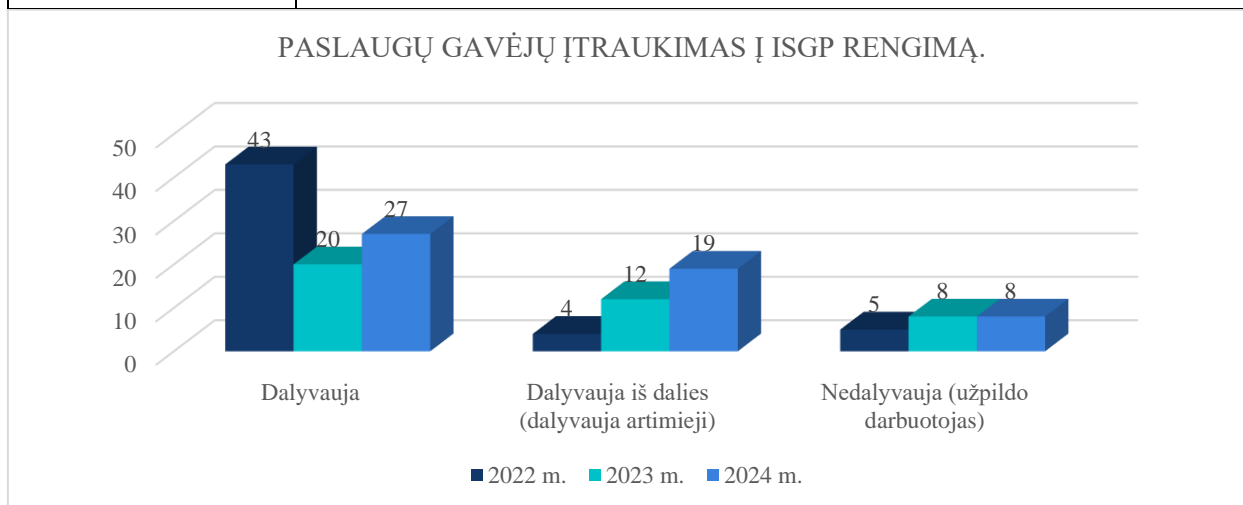
Gauti rezultatai: Duomenų rinkimo instrumentas, naudojamas Palangos miesto Globos namuose 2024 m., buvo skirtas įvertinti paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės pokyčius. 2024 m. duomenys iš Palangos miesto Globos namuose atliktos apklausos atskleidė, kad tik 18% paslaugų gavėjų išsikėlė sau asmeninius tikslus, tačiau net 86% šių tikslų siekiančių asmenų juos sėkmingai įgyvendino. Be to, 40% paslaugų gavėjų išreiškė norą susipažinti ir įvaldyti IT technologijas, o net 94% šių asmenų sėkmingai prisijaukino šias technologijas. Šie rezultatai rodo aukštą paslaugų gavėjų motyvaciją siekti asmeninių tikslų ir įsisavinti naujus įgūdžius, ypač susijusius su informacinėmis technologijomis, kai yra suteikiama tinkama parama ir mokymai. Toks aukštas IT technologijų prisijaukinimo lygis rodo ne tik paslaugų gavėjų norą adaptuotis prie modernių sprendimų, bet ir Globos namų gebėjimą teikti veiksmingą mokymą bei pagalbą. Tai taip pat pabrėžia stiprią bendruomenės paramą, skatinančią inovacijas ir sklandžią paslaugų integraciją, kuri prisideda prie gyvenimo kokybės gerinimo ilgalaikėje perspektyvoje.

Tobulinimo kryptys:

1. *Stiprinti motyvacijos skatinimo programas, nukreiptas į savarankiškumo ir asmeninės atsakomybės ugdymą.*
2. *Organizuoti daugiau mokymų Globos namų personalui ir paslaugų gavėjams, kurie padėtų suprasti asmeninių tikslų svarbą ir jų naudą gyvenimo kokybei.*
3. *Svarbu užtikrinti, kad IT technologijas turintys ir jas naudojantys paslaugų gavėjai turėtų galimybę įgyti ir tobulinti savo technologinius įgūdžius.*

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

35 kriterijus	<i>Socialinių paslaugų teikėjas įtraukia paslaugų gavėjus į Individualaus plano rengimą ir peržiūrą, kad užtikrintų paslaugų gavėjo asmeninį indėlį į jo/jos Individualų planą.</i>
7 Rodiklis	<i>Paslaugų gavėjų įtraukimas į ISGP sudarymą.</i>



Rezultatų paaiškinimas:

Tyrimo imtis: 54 paslaugų gavėjai per 2024 m. gavę ilgalaikes socialinės globos paslaugas.

Duomenų rinkimo instrumentas: Duomenų rinkimo instrumentas, naudojamas Palangos miesto Globos namuose 2024 m., buvo skirtas įvertinti paslaugų gavėjų įtraukimą į individualių socialinės globos planų (ISGP) rengimą, remiantis apklausos rezultatais. Apklausos duomenys parodė, kad 2024 m. tik 27 paslaugų gavėjų aktyviai dalyvavo ISGP sudarymo procese, o 19 dalyvavo iš dalies (dalyvavo jų artimieji), o kitoje situacijoje darbuotojai savarankiškai sudarė planą.

Gauti rezultatai: 2024 m. rezultatai rodo, kad 27 paslaugų gavėjai dalyvavo ISGP rengimo procese, ženkliai sumažėjus jų skaičiui nuo 2022 m., kai dalyvavo 43 asmenys. Tuo pačiu metu padidėjo dalinių dalyvių skaičius, kai ISGP rengime aktyviai dalyvavo paslaugų gavėjų artimieji – nuo 4 dalyvių 2022 m. iki 19 dalyvių 2024 m. Tai gali reikšti, kad nors Globos namų paslaugų gavėjų savarankiškumas mažėja, didėja artimųjų įsitraukimas į sprendimų priėmimo procesą. Kitais atvejais darbuotojai aktyviai dalyvavo plane, kas rodo gerą priežiūros lygį, tačiau pabrėžia poreikį skatinti didesnę tiesioginę paslaugų gavėjų dalyvavimą.

Globos namai siekia kuo labiau individualizuoti kiekvieno paslaugų gavėjo poreikius, atliepti jo geriausius interesus ir gerinti gyvenimo kokybę. Paslaugų gavėjai skatinami aktyviai įsitraukti į ISGP rengimą, nuolat tariamasi dėl ISGP plano sudarymo ir jo tobulinimo su Paslaugų gavėjų taryba, asmeniui svarbiais artimais giminaičiais, specialistų komanda. Pažymėtina, kad paslaugų gavėjai 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.

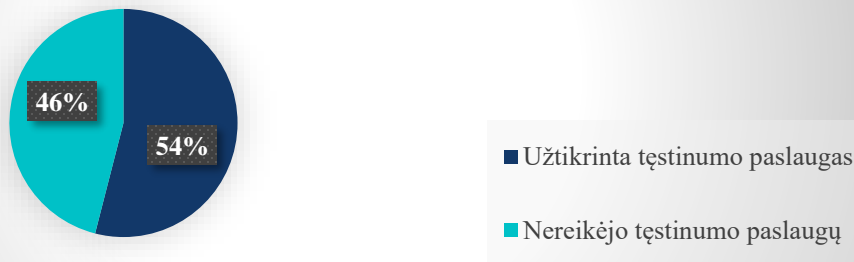
Tobulinimo kryptys:

- Norint pagerinti paslaugų gavėjų įtraukimą į ISGP rengimo procesą būtina supaprastinti pateikiamus klausimynus, pasitelkti IT technologijų arba darbuotojų pagalbą, sustiprinti jų įgalinimo strategijas ir skatinti aktyvų dalyvavimą, net jei jie susiduria su tam tikrais savarankiškumo apribojimais.*
- Stiprinti bendradarbiavimą su artimaisiais ir darbuotojais, kad sprendimai dėl paslaugų gavėjų būtų priimami orientuojantis į jų poreikius ir siekiant maksimalaus savarankiškumo bei dalyvavimo.*

VIII. PASLAUGŲ TEIKIMO TĘSTINUMO REZULTATAS

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

PASLAUGŲ GAVĖJŲ, GAVUSIŲ TĘSTINUMO PASLAUGAS, SKAIČIAUS SANTYKIS SU VISAIS PASLAUGŲ GAVĖJAIS, PROC.



Rezultatų paaiškinimas:

Tyrimo imtis: 2024 m. ilgalaikės socialinės globos paslaugas gavo 52 paslaugų gavėjai. Iš ilgalaikės paslaugas gaunančių gavėjų 54% paslaugų gavėjams buvo užtikrinta tęstinumo paslauga.

Duomenų rinkimo instrumentas: 2024 m. paslaugų gavėjų, gavusių tęstinumo paslaugas, skaičiaus santykis su visais paslaugų gavėjais (procentais) per ataskaitinius metus.

Gauti rezultatai: Registro analizė atskleidė, kad 2024 m. buvo teiktos informavimo ir konsultavimo paslaugos su gydytojais ir artimaisiais. Fiksuoti atvejai, kuomet buvo tarpininkauta dėl vaistų ar produktų perdavimo. Dėl paslaugų gavėjų išvykimo už įstaigos ribų buvo fiksuoti 38 atvejai, iš jų 4 išvykos atostogauti, 48 - į stacionarias gydymo įstaigas.

Pastebėtina, kad viena iš įstaigos funkcijų yra asmens bendravimo su artimaisiais skatinimas. Siekiant sklandaus tęstinumo svarbu įtraukti paslaugų gavėjų artimuosius, skatinti palydėti, aplankyti ir palaikyti bendravimą.

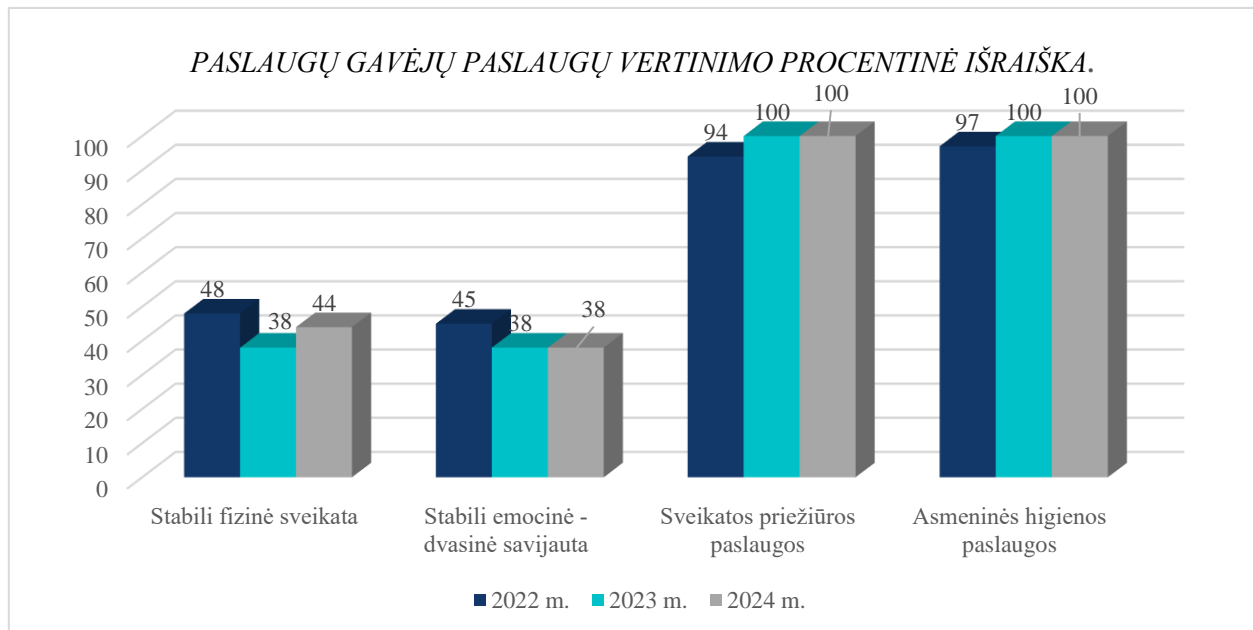
Tobulinimo kryptys:

1. *Paslaugų gavėjų ir jų artimųjų ryšių stiprinimas.*
2. *Atliktos analizės rezultatų aptarimas su paslaugų gavėjais, paslaugų gavėjų taryba bei darbuotojais visuotinių susirinkimų metu.*
3. *Visiems paslaugų gavėjams, išvykstantiems už įstaigos ribų, užtikrinti paslaugų tęstinumą. 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 požiūriu.</i>
----------------------	--

9 Rodiklis	<i>Paslaugų gavėjų atsiliepimai apie paslaugas procentinė išraiška.</i>
-------------------	---



Rezultatų paaiškinimas:

Tyrimo imtis: apklaustųjų skaičius – 30 (iš 40 paslaugų gavėjų).

Duomenų rinkimo instrumentas: 2024 m. anketinė paslaugų gavėjų apklausa.

Gauti rezultatai: 2024 m. 44 % paslaugų gavėjų nurodė fizinės sveikatos stabilumą, kuris rodo fizinės sveikatos stabilumo padidėjimą lyginat su 2023 m. Nors fizinės sveikatos stabilumo rodikliai padidėjo, 38 % respondentų nurodė, kad emocinė – dvasinė sveikata išliko nepakitusi, kas rodo, jog teikiamos paslaugos padeda išlaikyti esamą būklę. Paslaugų gavėjai išreiškė, kad sveikatos priežiūros ir asmeninės higienos paslaugos puikiai atitinka jų lūkesčius.

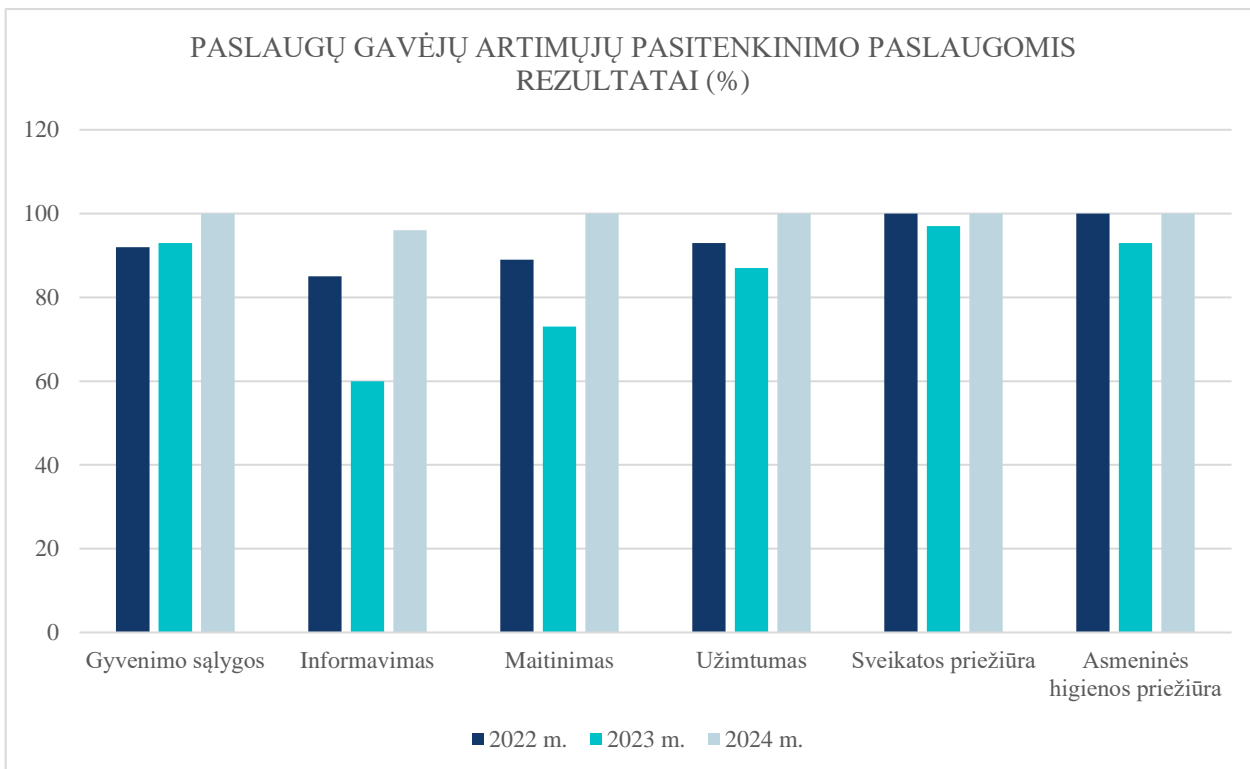
Tobulinimo kryptys:

1. *Siekiant pagerinti paslaugų rezultatus, orientuotis į individualizuotos pagalbos stiprinimą, siekiant tiek fizinės, tiek emocinės sveikatos stabilumo.*
2. *Reikia įdiegti daugiau tikslinių intervencijų ir terapinių veiklų, skirtų fiziniam ir emociniam atsigavimui skatinti, taip pat užtikrinti glaudesnę bendradarbiavimą.*

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 – 27 (iš 40 paslaugų gavėjų artimųjų).

Duomenų rinkimo instrumentas: 2022-2024 m. paslaugų gavėjų artimųjų pasitenkinimo paslaugomis anketinių apklausų rezultatų palyginimas.

Gauti rezultatai: 2024 m. paslaugų gavėjų artimųjų apklausos analizė atskleidė, kad didžioji dalis visų apklausoje dalyvavusių paslaugų gavėjų artimųjų yra visiškai patenkinti Globos namų teikiamomis paslaugomis. Atkreiptinas dėmesys, kad padidėjo paslaugų gavėjų artimųjų informavimo vertinimas. Taip pat padidėjo pasitenkinimas maitinimu. Galima pastebėti, kad 2024 m. rezultatai padidėjo nežymiai.

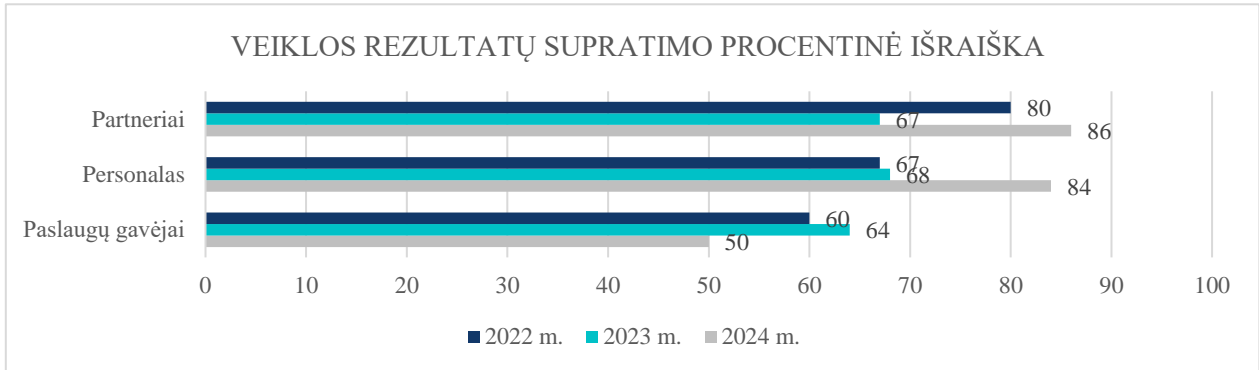
Tobulinimo kryptys:

1. 2025 m. matuoti kitas pasitenkinimo paslaugomis sritis, siekiant jas gerinti.

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 paslaugų gavėjų supratimo apie Globos namų vykdomą veiklą, tikslus ir siektinus rezultatus, procentinė išraiška</i>

Rezultatų paaiškinimas:



Tyrimo imtis: 31 darbuotojas (iš 34) ir 30 paslaugų gavėjų (iš 40), 7 partneriai (iš 8).

Duomenų rinkimo instrumentas: anketinė paslaugų gavėjų ir darbuotojų apklausa.

Gauti rezultatai: Gauti anketinių apklausų duomenys atskleidė, kad 84 proc. darbuotojų supranta įstaigos vykdomą veiklą, žino ilgalaikius tikslus ir siektinus rezultatus.

Paslaugų gavėjų atliekama apklausa buvo siekiama išsiaiškinti, ar jiems yra suprantama įstaigos vykdoma veikla, ar yra aiškūs tikslai ir siektini rezultatai. Duomenys atskleidė, kad 50 proc. paslaugų gavėjų įstaigos vykdoma veikla, tikslai ir siektini rezultatai yra suprantami.

Įstaigos paslaugų gavėjai ir darbuotojai yra supažindinami su įstaigos veikla, tikslais, siektiniais ir pasiektais rezultatais aptariant ir išdiskutuojant juos visuotinių susirinkimų metu, paslaugų gavėjų tarybos susirinkimo metu. Globos namų darbuotojų ir paslaugų gavėjų supažindinimas bei pasiūlymų teikimas yra protokoluojami. 2022-2024 m. visuotinio darbuotojų ir paslaugų gavėjų, paslaugų gavėjų tarybos susirinkimų protokolų analizė atskleidė, kad susirinkimų metu yra pristatomi įstaigos veiklos rezultatai tiek paslaugų gavėjams, tiek darbuotojams, patvirtinamos tvarkos, tarnybų nuostatai, tariamasi kitais aktualiais klausimais su paslaugų gavėjais ir darbuotojais, pvz. paslaugų gavėjų persikėlimo gyventi iš įstaigos į bendruomenę, grupinio gyvenimo namus, klausimais.

Paslaugų gavėjai, 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 paruošiama jiems svarbiausių ir aktualių temų suvestinė ir lankstinukai, informaciniuose stenduose 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.palangosgnamai.lt

Tobulinimo kryptys:

1. Didinti paslaugų gavėjų įtraukimą ir supažindinimą su įstaigos veikla ir rezultatais.
2. Visą paslaugų gavėjams aktualią informaciją pateikti kuo labiau jiems suprantama kalba, išdiskutuojant visuotinių susirinkimų metu, perteikiant informaciją mažose grupelėse.
3. 2025m. informaciją apie įstaigos veiklą ir rezultatus aktyviau dalintis stenduose, internetiniame puslapyje, elektroniniu paštu ir susitikimo metu su darbuotojais, paslaugų gavėjų artimaisiais ir partneriais.

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 Plikšių ir Telšių rajono socialinės Globos namais, numatyti veiklos gerinimo veiksmai.</i>
--------------------	--

Rezultatų paaiškinimas: 2024 m įstaigos darbuotojai vyko į kitas Globos namais pasilyginimui dėl teikiamų paslaugų kokybės

Palyginimo sritis	Klaipėdos miesto globos namai	Šilutės socialinės globos namai
Kokios užimtumo veiklos organizuojamos asmenims su sunkia negalia (negalintiems pasėdėti neįgaliojo vežimėlyje)?	Muzikos klausymas, audio knygos, raminantys besisukantys spalvoti šviestuvai, pokalbiai per kameras nuotoliu (jei įmanoma), murkiantys ale „kvėpuojantys“ dirbtiniai katinai lytėjimui, pokalbiai su psichologu, užimtumo specialistu....	Muzikos terapija, pasakų skaitymas, knygų skaitymas, pokalbiai, mankštos lovoje. Galvosūkiai.
Kokią savo įstaigos veiklą, įrangą, priemone didžiuojatės, kodėl?	Sensorinis kambarys, didelė lauko palapinė vasaros renginiams, maisto transportavimo vežimėliai, kokybiškas maitinimas gyventojai sako „kaip restorane“..	80 proc. - atnaujinti kompiuteriai, baldai, funkcinės lovos, virtuvės technika, sauskelnių konteineriai, mobili vonia. Projektoriai, apnaujis neįgaliųjų automobilis.
Kaip pritraukiate ir palaikote bendravimą su įstaigos partneriais. Kokios naudos iš partnerių gaunate?	Su pritraukimu labai nesistengiame, ateina pakankamai savanorių, kurie pasiūlo savo veiklas. Vieni užsiima gyventojų užimtumu, kiti kirpyklos paslaugomis, dar kažkas fotografijos menu, knygų skaitymu.... įvairių būna.	Bendradarbiavimo pagrindu, mainais. Pridėtinė vertė – skaitome paskaitas IPD profesinio mokymo centre, jie teikia kirpimo paslaugas, lanko su programomis.
Ar vykdate savanorystę? Kokioje srityje padeda savanoriai, kokią naudą iš jų gaunate?	Turime savanorystės tvarką, priimame, pasirašome sutartis. Daugiausia naudos gauname plečiant užimtumo veiklų spektrą.	Savanorystė – užimtume ir bendravime. Turime savanorių nuolatos ir ilgalaikių.
Kaip motyvuojami darbuotojai dirbti kokybiškiau? Kokias taikomas motyvacinės priemonės?	Anksčiau motyvavo kintamoji dalis prie atlyginimo, dabar jos nebelieka. Mokamos priemokos už papildomus darbus, padidėjusį krūvį. Rengiami renginiai, išvykos, mokymai darbuotojams. Šiuo metu savivaldybė rengia motyvavimo pritraukimo priemones labiausiai trūkstantoms pareigybėms, mūsų atveju IPD (bus skiriami nemokami pietūs, kelionės į/iš darbo apmokėjimas iš rajono atvykstantiems, sveikatos draudimas, apmokėjimas už reikalingos kvalifikacijos įgijimą).	Atlikus psichosocialinį įstaigos klimato vertinimą organizuojame seminarus. Išvykos bendros, piniginės išmokos, padėkos. Didelė autonomija darbo funkcijoms – darbuotojai patys renkasi formas ir būdus kaip įgyvendinti savo pareigybes instruktijas. Bendravimas, pasiūlymai ir t.t.

Tobulinimo kryptys:

1. Pasinaudojome gerosios praktikos patirtimi ir sieksime pagerinti savo įstaigos veiklą pritaikant kitų įstaigų patirtį:

1.1. Orientuojantis į užimtumo organizavimą asmenims, kurie dėl sveikatos būklės negali ilgiau pasėdėti neįgaliojo vežimėlyje sieksime veiklas organizuoti jų gyvenamuosiuose

kambariuose, priklausomai nuo jų sveikatos būklės - t. y. terapiniai pokalbiai, dailės, muzikos terapijos, dainavimo užsiėmimai, smulkiosios motorikos užsiėmimai, kineziterapijos užsiėmimai, rankdarbių kūrimas.

1.2. Suplanuoti pojūčių sodo įrengimą Globos namuose

1.3. Lubiniais keltuvais paslaugų gavėjų kambariai Globos namuose aprūpinti 100%.

2. Tęsime gerosios praktikos mainus su kitomis įstaigomis.