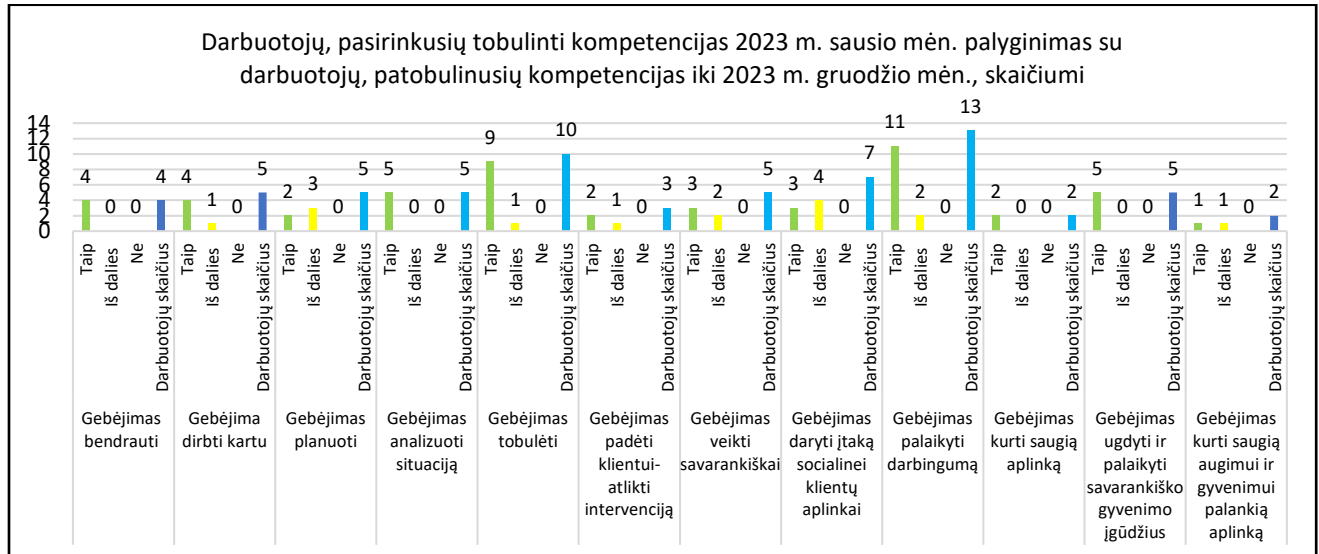


Kriterijus Nr. 9: Darbuotojų mokymosi ir tobulėjimo rezultatai

Rodiklis 1. Darbuotojų, kurie per 2023 m. patobulino savo profesines kompetencijas pagal atskiras sritis, skaičius



1 diagrama

Rezultatų paaiškinimas

Rezultatų matavimas: skaičiais

Rezultatų šaltinis: darbuotojų Individualūs kvalifikacijos tobulinimo planai

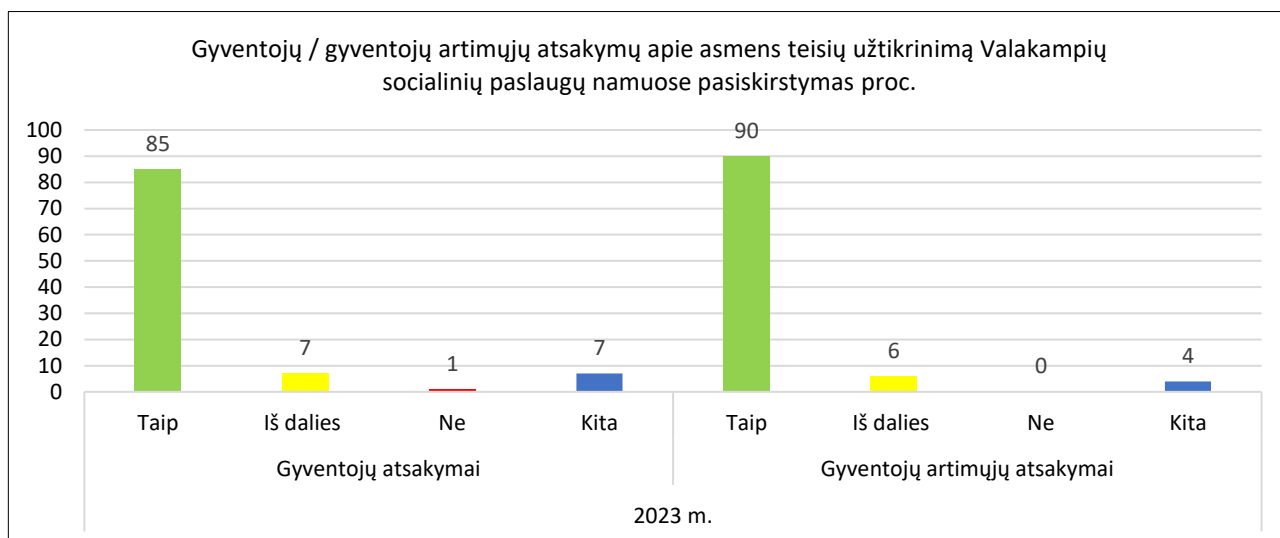
Rezultatai.

2023 m. gruodžio mėn. įstaigoje ilgalaikės socialinės globos paslaugas teikė 33 darbuotojai.

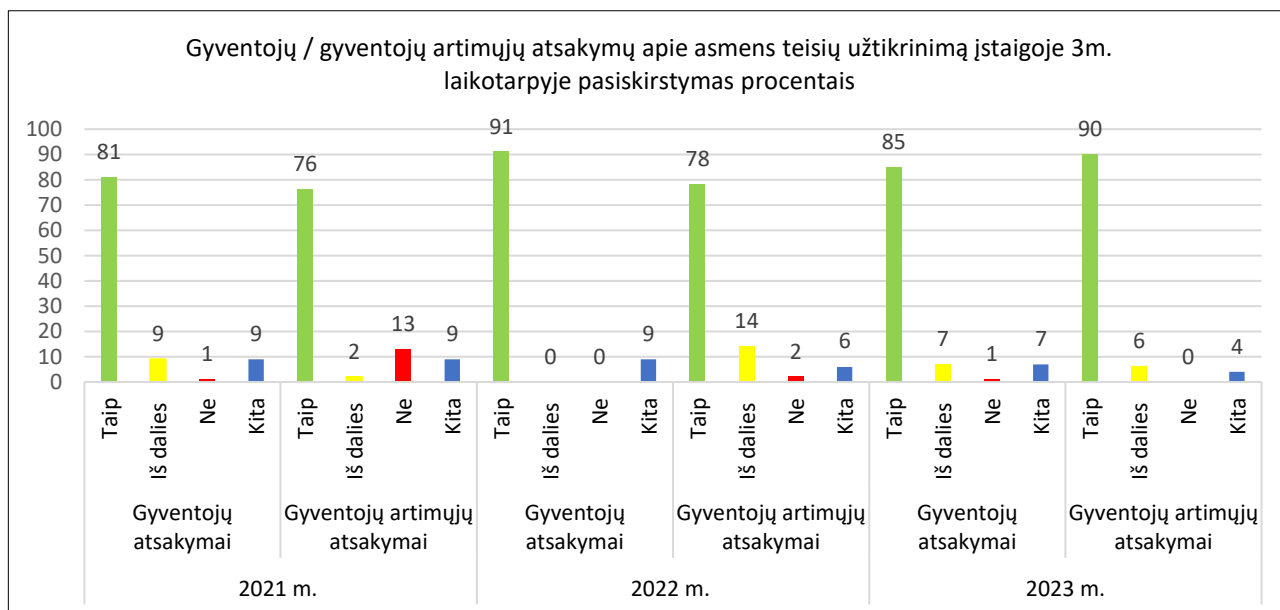
1 diagrama atskleidžia kokias kompetencijas darbuotojai tobulino metų eigoje. Daugiausiai darbuotojų buvo pasirinkę tobulinti gebėjimą palaikyti darbingumą ir gebėjimą tobulėti. Diagrama atskleidžia, kad darbuotojai visiškai ar iš dalies patobulino pasirinktą profesinę kompetenciją. Galima daryti išvadą, kad darbuotojams siūlomi ar jų pačių pasirinkti mokymai atitiko jų poreikius ir lūkesčius.

Kriterijus Nr. 16: Įvertinimo rezultatai: kokia apimtimi užtikrinamos paslaugų gavėjų teisės kasdiniame darbe?

- Rodikliai
1. Gyventojų / gyventojų artimųjų, atsakiusių kaip 2023 m. Valakampių socialinių paslaugų namuose užtikrinamos gyventojų teisės, atsakymai procentine išraiška.
 2. Gyventojų / gyventojų artimųjų, atsakiusių kaip 2021 m., 2022 m., 2023 m. Valakampių socialinių paslaugų namuose užtikrinamos gyventojų teisės, atsakymų palyginimas procentine išraiška



1 diagrama



2 diagrama

Rezultatų paaiškinimas

Rezultatų matavimas: procentais.

Tyrimo būdas: anketinė apklausa 2024 m. sausio mėn. naudojantis programa „Microsoft Forms“. Anketos saugomos el. būdu.

Rezultatai

Tyrimo dalyviai: 14 gyventojų, kurie buvo pajėgūs atsakyti į adaptuotus anketų klausimus ir 15 gyventojų, kurie nebuvo pajėgūs atsakyti į anketos klausimus, artimieji.

Iš viso įstaigoje ilgalaikės socialinės globos paslaugos adresu Rukeliškių g. 44, 40 teikiamos 48 gyventojams. 6 gyventojai neturi artimųjų.

Gyventojų artimųjų apklausą, nusiunčiant nuorodą el. p., organizavo socialinės darbuotojos. Gyventojų apklausą atliko įstaigos psichologė.

1 diagramoje pateikti gyventojų ir gyventojų artimųjų atsakymai („taip“, „iš dalies“, „ne“, „kita“) procentais į 5 klausimus apie pagrindinių asmens teisių (į saugumą, teisę pasiskųsti, su sveikata susijusios pagalbos suteikimą, konfidencialumą, teisę leisti laisvalaikį taip, kaip patinka) įstaigoje užtikrinimą. Dauguma gyventojų (85 proc.) ir gyventojų artimųjų (90 proc.) nurodė, kad įstaigoje užtikrinamos gyventojų teisės.

Gyventojų artimųjų, kurie atsakydami pažymėjo, kad artimajam iš dalies arba neužtikrinamos teisės įstaigoje, buvo prašoma nurodyti kaip jie patys galėtų prisidėti savo artimųjų teisių įgyvendinimo.

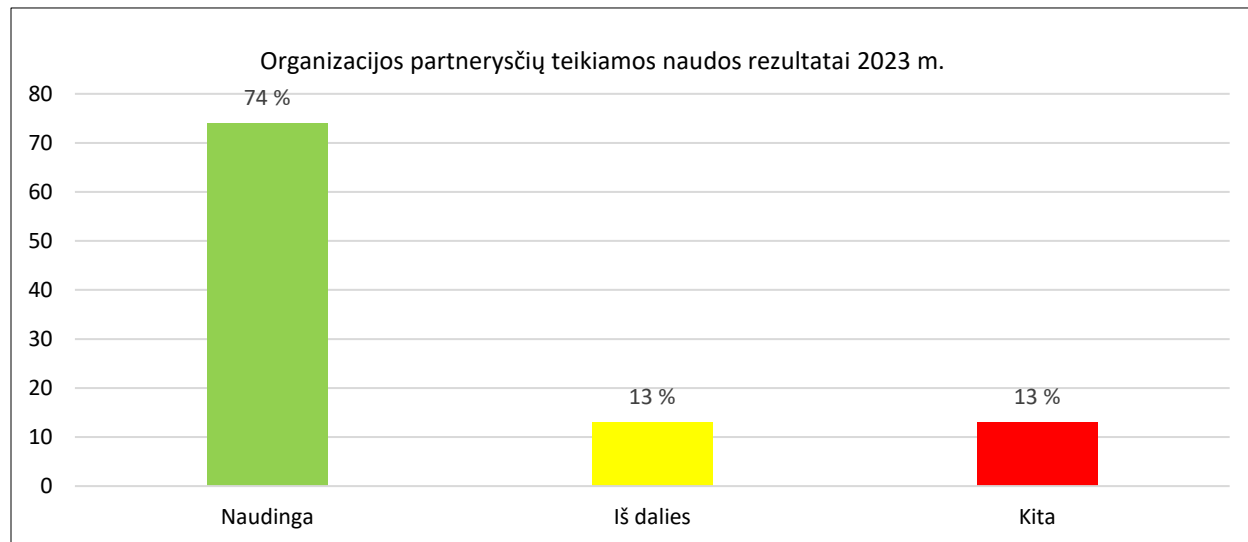
2 diagramoje pateikti pastarųjų 3 m. apklausų apie gyventojų teisių užtikrinimą įstaigoje rezultatai. Kaip matyti iš pateiktų duomenų, 2021 m. gyventojai geriau vertina asmens teisių užtikrinimą nei gyventojų artimieji. 2022 m. teisių užtikrinimą didesnis procentas gyventojų ir gyventojų artimųjų vertina geriau lyginant su ankstesniais metais. 2023 m. gyventojų artimieji geriau vertina gyventojų teisių užtikrinimą (90 proc.), nei gyventojai (85 proc.).

Siekiant pagerinti gyventojų teisių užtikrinimą įstaigoje, tikslinga įgyvendinti šias tobulinimo priemones:

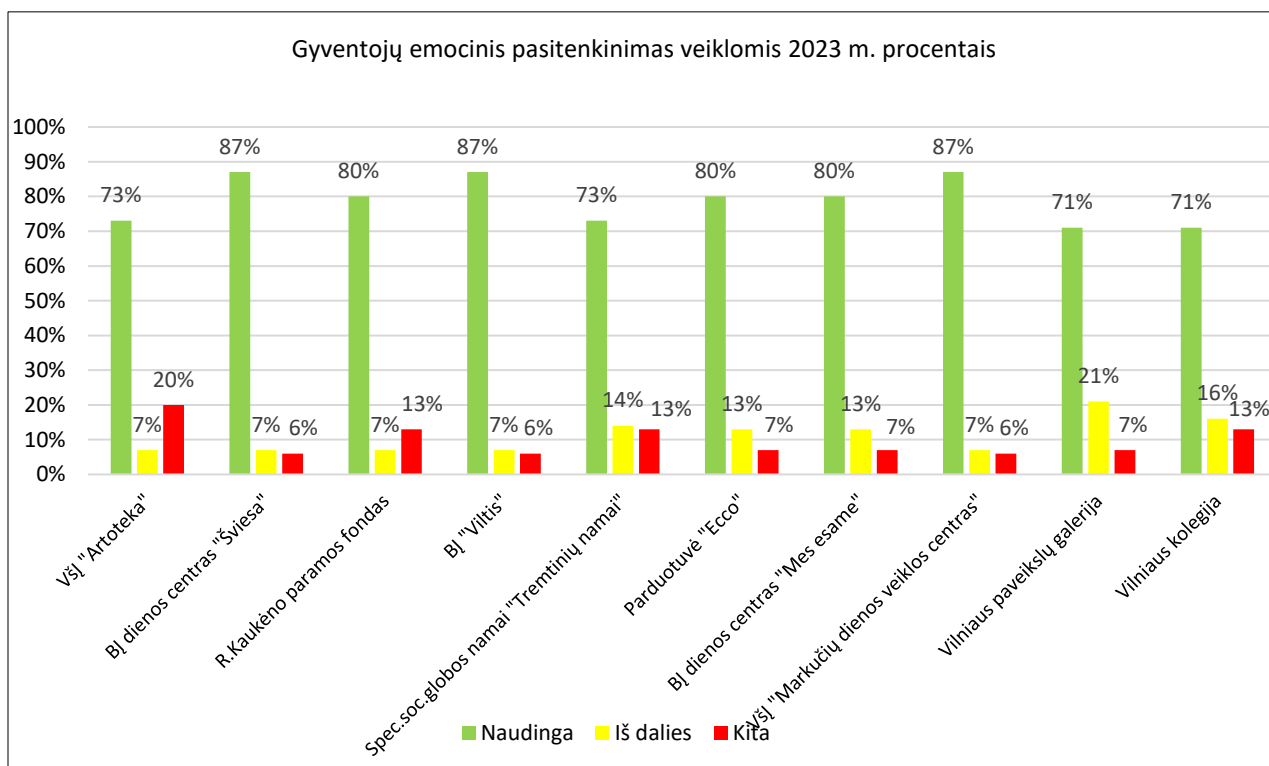
- organizuoti gyventojų ir darbuotojų susirinkimus, kurių metu būtų aptariamoms gyventojų teisėms ir jų užtikrinimas

Kriterijus Nr. 25: Organizacijos partnerysčių teikiamos naudos rezultatai

- Rodikliai
1. Partnerių veiklų naudingumas gyventojams / įstaigai procentine išraiška
 2. Gyventojų emocinio pasitenkinimo partnerių veiklomis procentinė išraiška



1 diagrama



2 diagrama

Rezultatų paaiškinimas

Rezultatų matavimas: procentais.

Tyrimo būdas: darbuotojų anketinė apklausa 2024 m. sausio mėn. naudojantis programa „Microsoft Forms“, gyventojų apklausa atlikta 2023 m. eigoje. Gyventojų, kurie negalėjo išreikšti savo nuomonę apie partnerių veiklas žodžiais, reakcijos į partnerių veiklas užsiėmimų metu buvo stebimos ir vertinamos. Anketos saugomos el. būdu.

Tyrimo dalyviai: 48 gyventojai ir 15 darbuotojai.

2023 m. įstaigos partnerių, su kuriais bendradarbiaujama teikiant ilgalaikės socialinės globos paslaugas, sąrašė buvo 21 įstaiga / organizacija.

1 diagramoje pateikta 15 darbuotojų nuomonė („naudinga“, „iš dalies „kita“) apie įstaigoje vykdomos partnerystės naudą su 10 partnerių, išreikšta procentais. Dauguma darbuotojų partnerių veiklas vertina kaip naudingas. Buvo pateiktas komentaras apie partnerystę su VšĮ „Artoteka“, ją darbuotojai vertina teigiamai, nes „ugdo kūrybinius gyventojų sugebėjimus“.

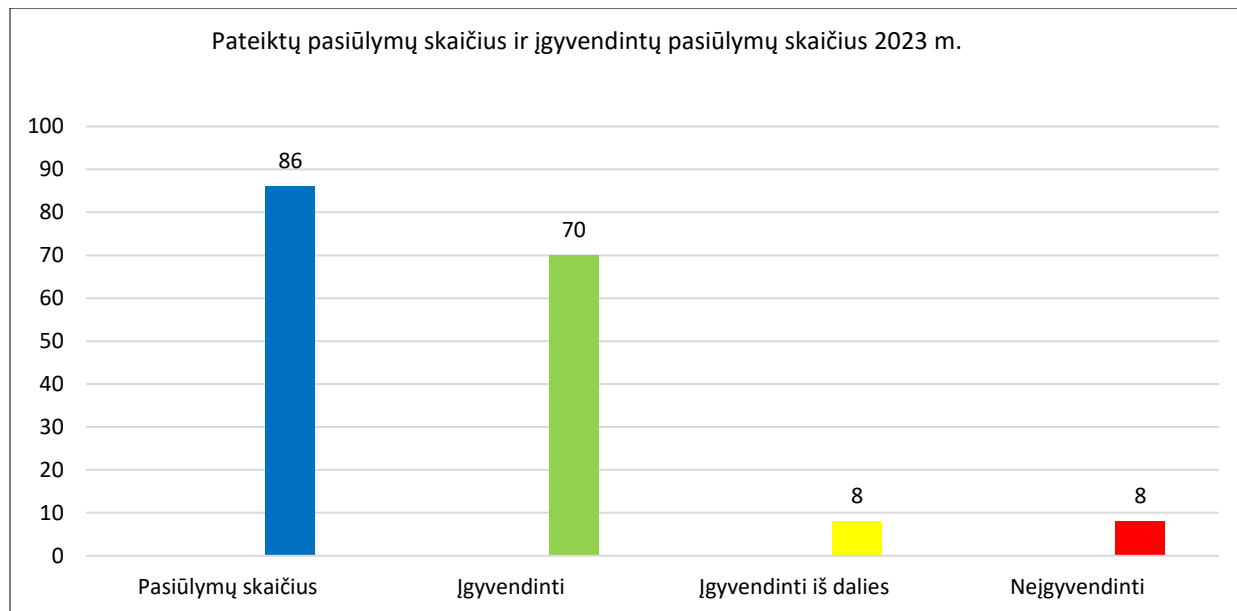
2 diagrama atskleidžia gyventojų emocinį pasitenkinimą dalyvaujant partnerių organizuojamose veiklose. Rezultatai parodė, kad gyventojams patinka važiuoti į dienos centrą „Šviesą“, nes „ten vyksta įdomių užsiėmimų, švenčiame, dainuojame, važiuojame“. Taip pat gyventojai įvardino, kad labai patinka R. Kaukėno paramos fondas: „gauname daug bilietų į visokius renginius“, „labai patinka“.

Siekiant pagerinti įstaigos partnerystes su kitomis įstaigomis / organizacijomis, tikslinga įgyvendinti šias tobulinimo priemones:

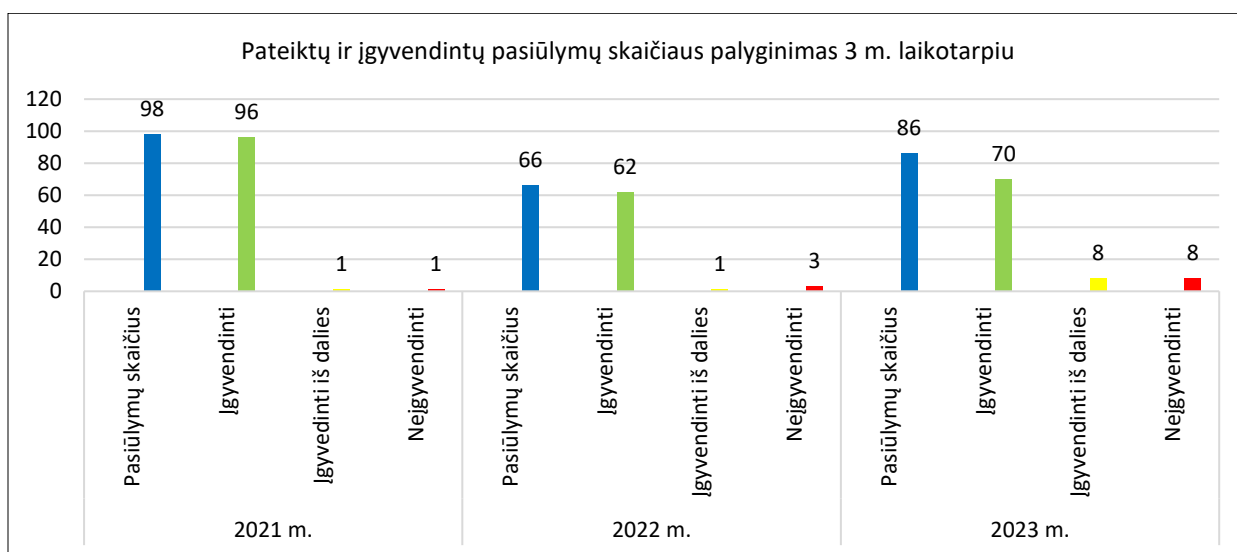
- organizuoti partnerystės naudos aptarimus su gyventojais ir darbuotojais.

Kriterijus Nr. 27: Paslaugų gavėjų dalyvavimo metiniai rezultatai

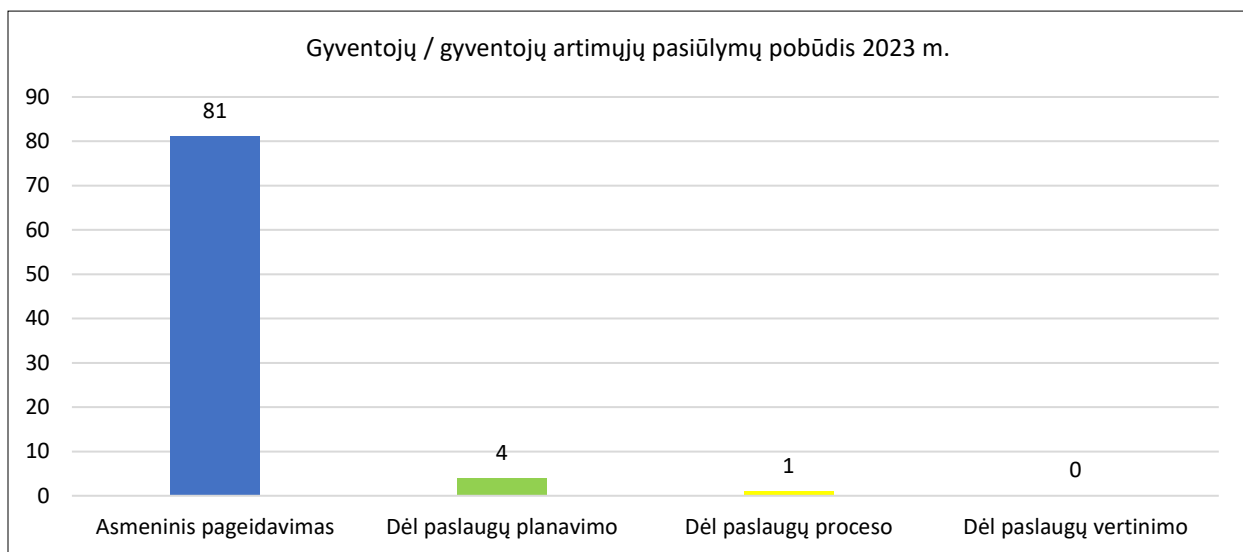
- Rodikliai
1. Gyventojų / gyventojų artimųjų pasiūlymų dėl paslaugų planavimo, teikimo ir vertinimo įgyvendinimo skaičiaus santykis su visų pateiktų pasiūlymų skaičiumi 2023 m.
 2. Gyventojų / gyventojų artimųjų pateiktų ir įgyvendintų pasiūlymų skaičiaus palyginimas 3 m. laikotarpiu
 3. Gyventojų / gyventojų artimųjų 2023 m. pateiktų pasiūlymų pobūdis skaičiumi
 4. Gyventojų / gyventojų artimųjų pasiūlymų pateiktų 2021 m., 2022 m. ir 2023 m. pobūdžio palyginimas skaičiais



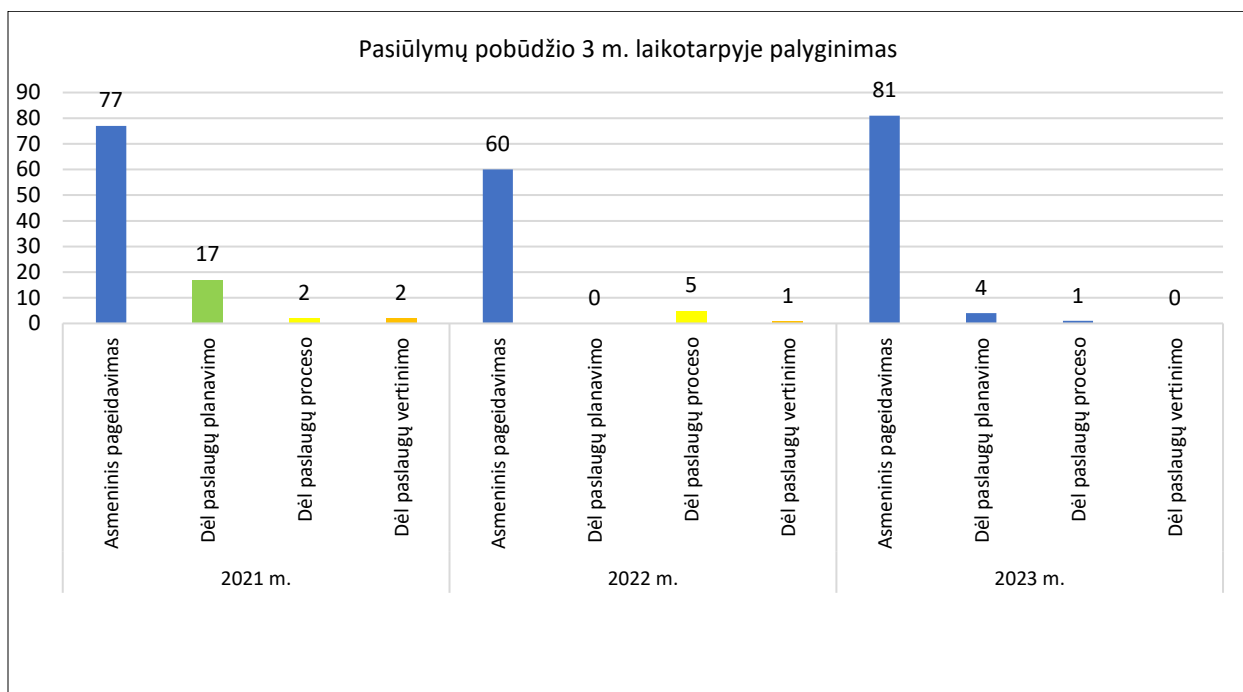
1 diagrama



2 diagrama



3 diagrama



4 diagrama

Rezultatų paaiškinimas

Rezultatų matavimas: skaičiais

Tyrimo būdas: gyventojų / gyventojų artimųjų pateiktų ir darbuotojų užrašytų pasiūlymų analizė.

1 diagrama atskleidžia, kad 2023 m. buvo pateikti 86 pasiūlymai ir didžioji dalis jų įgyvendinta (70). Rezultatai vienodai pasiskirstė tiek iš dalies neįgyvendintų, tiek neįgyvendintų pasiūlymų (8).

2 diagramoje matyti gyventojų / gyventojų artimųjų pateiktų ir įgyvendintų pasiūlymų skaičiaus palyginimas 3 metų laikotarpyje. Matyti, kad 2023 m. padaugėjo pasiūlymų skaičius lyginant su 2022 m. Taip pat matyti ir didesnis neįgyvendintų pageidavimų skaičius. Neįgyvendintų pasiūlymų padaugėjo dėl gyventojų amžėjimo procesų, sveikatos problemų, emocinės būsenos pokyčių. Tačiau rezultatai parodo, kad į gyventojų / gyventojų artimųjų teikiamus pasiūlymus reaguojama ir jie įgyvendinami.

3 diagramoje matyti gyventojų / gyventojų artimųjų pateiktų pasiūlymų 2023 m. pasiskirstymas pagal pasiūlymų pobūdį. Beveik visi pasiūlymai, pageidavimai buvo asmeninio pobūdžio.

4 diagramoje pateiktas 2021 m., 2022 m. ir 2023 m. pateiktų pasiūlymų pobūdžio palyginimas. Rezultatai atskleidžia, kad daugiausia pasiūlymų yra asmeninio pobūdžio ir 2023 m. jų buvo didžiausias skaičius.

Asmeniniai pageidavimai susiję su gyventojų užimtumu / laisvalaikiu, maitinimu (pageidaujamais patiekalais), ryšių palaikymu su artimaisiais ir kt.

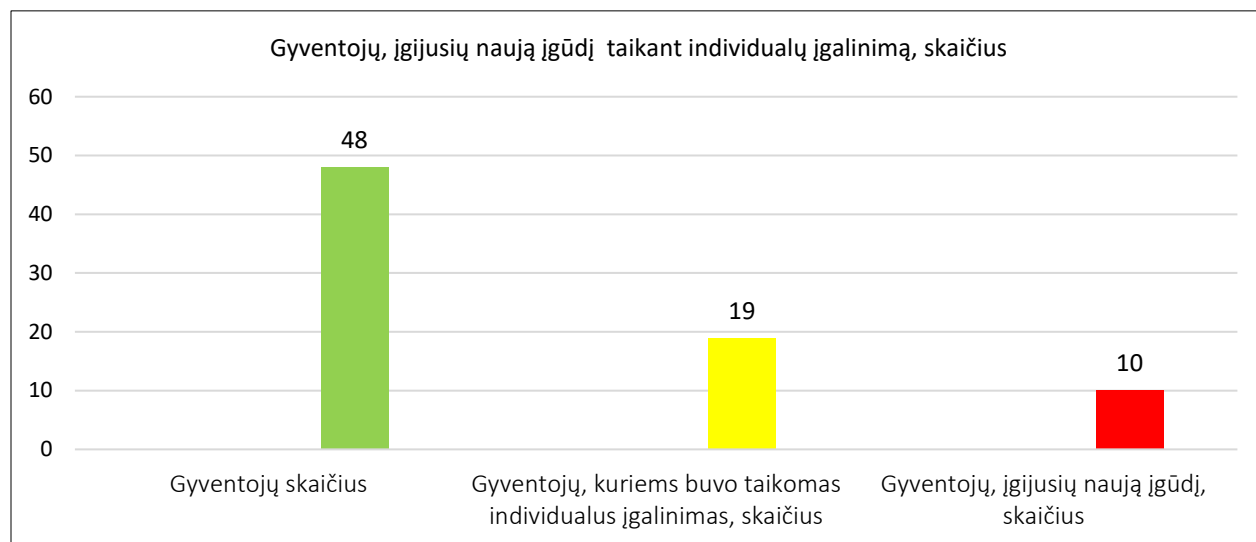
2023 m. pateikti pasiūlymai dėl paslaugų planavimo, kurių nebuvo 2022 m.

2023 m. dėl paslaugų vertinimo nebuvo užfiksuota nei vieno pasiūlymo, nors ankstesniais metais buvo pateikta: 2021 m. – 2, 2022 m. – 1.

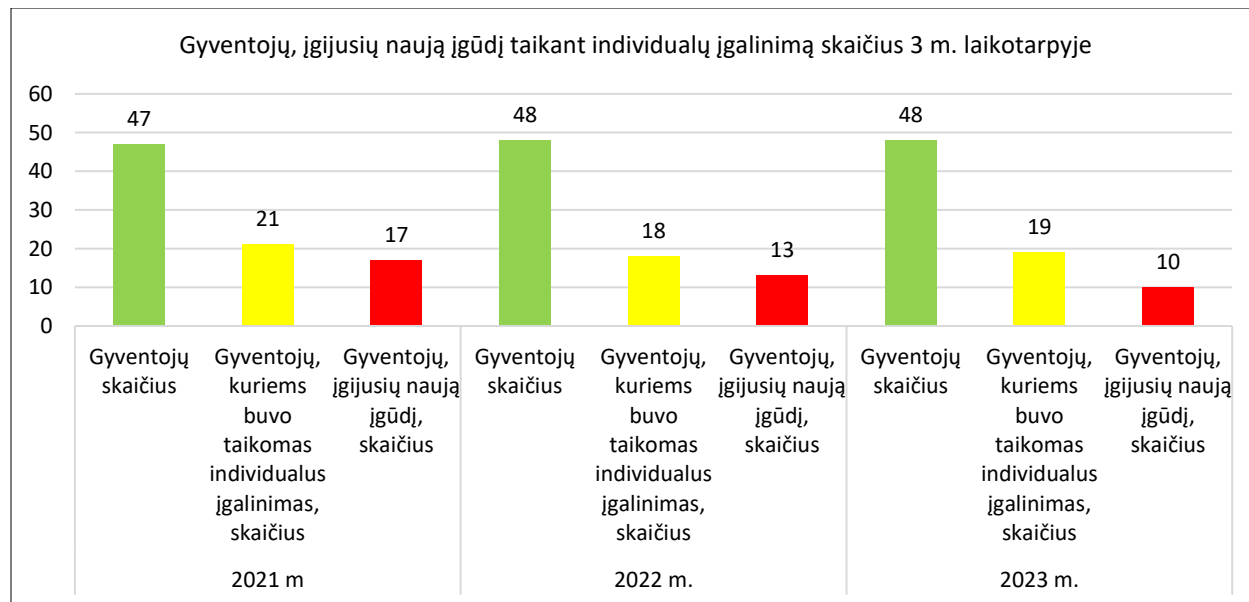
Gauti rezultatai rodo, kad įstaiga atsižvelgia ir įgyvendina gyventojų / gyventojų artimųjų pageidavimus, pasiūlymus.

Kriterijus Nr. 29: Paslaugų gavėjų įgalinimo rezultatai

- Rodikliai
1. Gyventojų, įgijusių naują kasdieninio gyvenimo įgūdį / įgūdžius, skaičius lyginant su bendru gyventojų skaičiumi
 2. Gyventojų, įgijusių naują kasdieninio gyvenimo įgūdį / įgūdžius, skaičiaus palyginimas su bendru gyventojų skaičiumi 3 m. laikotarpiu



1 diagrama



2 diagrama

Rezultatų paaiškinimas

Rezultatų matavimas: skaičiais

Tyrimo būdas: gyventojų Individualių socialinės globos planų analizė.

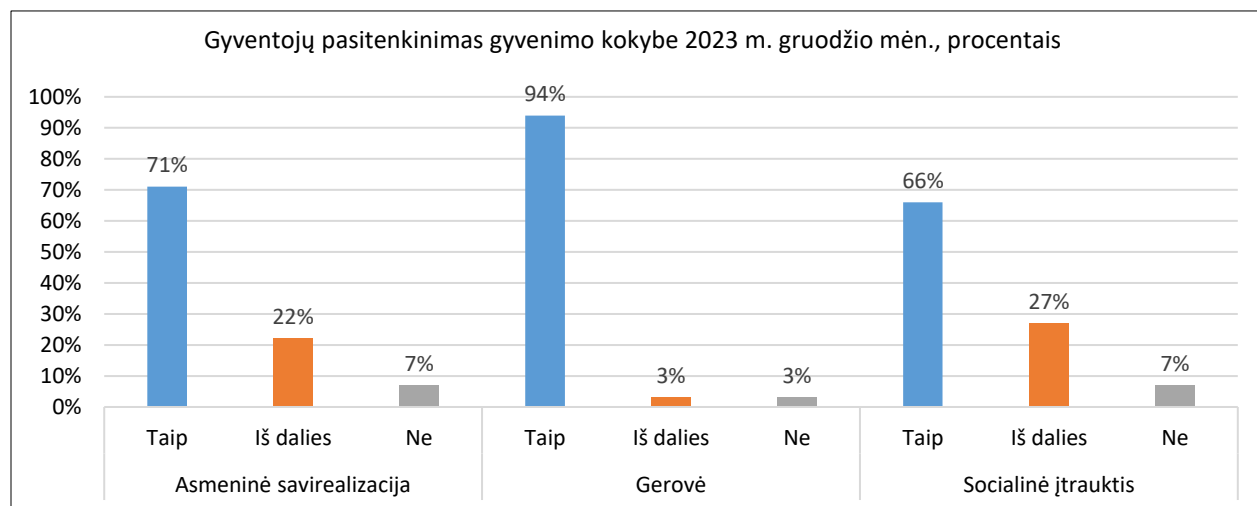
1 diagramoje matyti, kad iš 48 gyventojų 19 gyventojų buvo taikomas individualus įgalinimas ir 10 gyventojų įgijo naują įgūdį. Gyventojai buvo įgalinti atlikti tam tikras kasdieninio gyvenimo užduotis (nunešti savo nešvarius drabužius į skalbyklą, kambaryje nusivalyti dulkes, po valgio susitvarkyti savo vietą, nuvalyti valgomajame stalus, susitvarkyti spintą, padengti stalus prieš valgį, tvarkingai pasikloti lovą ir kt.). Rezultatai buvo matuojami naudojantis Likerto skale.

2 diagramoje pateikti paskutinių 3 m. įgalinimo rezultatai. Lyginant 2021 m., 2022 m. ir 2023 m. gyventojų įgalinimo rezultatus matyti, kad kiekvienais metais siekiama įgalinti didesnį ar bent jau išlaikyti tą patį gyventojų skaičių, tačiau dėl gyventojų amžėjimo proceso tai sudėtingiau padaryti.

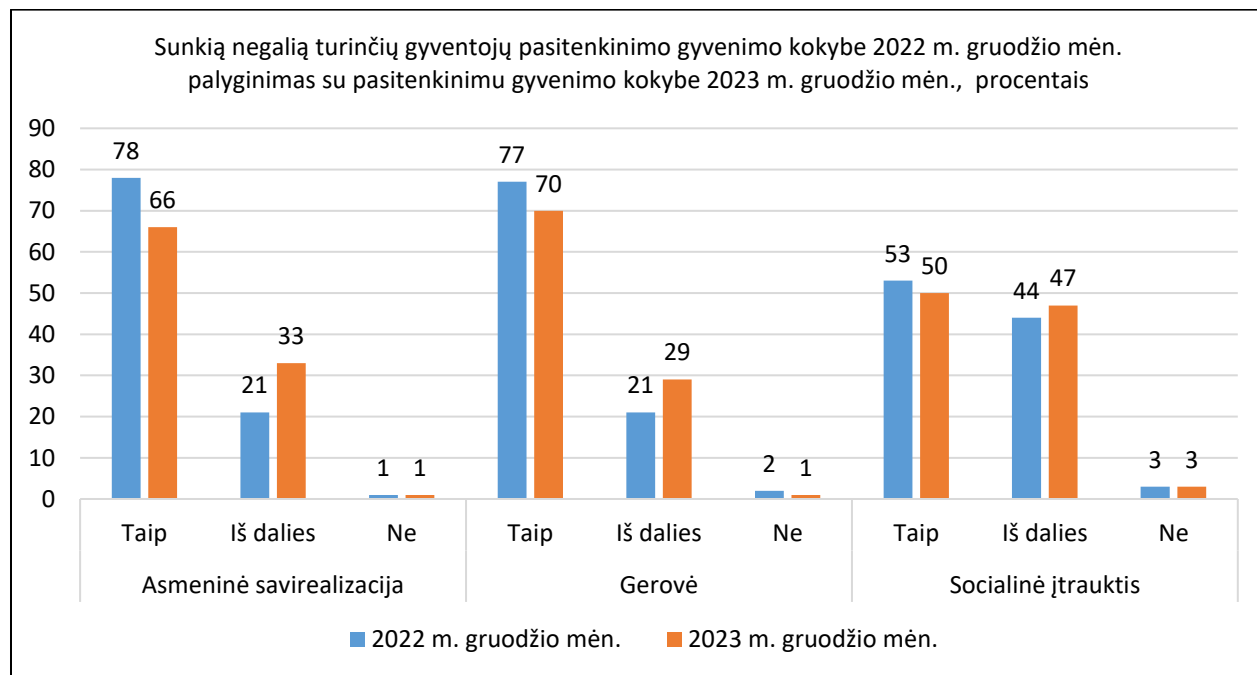
Palyginus gyventojų, kurie įgijo naują įgūdį skaičių 2021 m. (17 gyventojų), 2022 m. (13 gyventojų) ir 2023 m. (10 gyventojų) galima daryti išvadą, kad įgalinimas vyksta, gyventojai įgyja naujų įgūdžių, tačiau jau nebepavyksta pasiekti to paties rezultato kaip ankstesniais metais.

Kriterijus Nr. 32: Paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės gerinimo rezultatai

- Rodikliai
1. Gyventojų pasitenkinimo gyvenimo kokybe asmeninės savirealizacijos, gerovės, socialinės įtraukties srityse 2023 m. gruodžio mėn., proc.
 2. Sunkią negalią turinčių gyventojų pasitenkinimo gyvenimo kokybe asmeninės savirealizacijos, gerovės, socialinės įtraukties srityse palyginimas 2023 m. gruodžio mėn. su pasitenkinimu gyvenimo kokybe 2022 m. gruodžio mėn. proc.
 3. Gyventojų pasitenkinimo gyvenimo kokybe asmeninės savirealizacijos, gerovės, socialinės įtraukties srityse 2021 m., 2022 m., 2023 m. gruodžio mėn. palyginimas, proc.

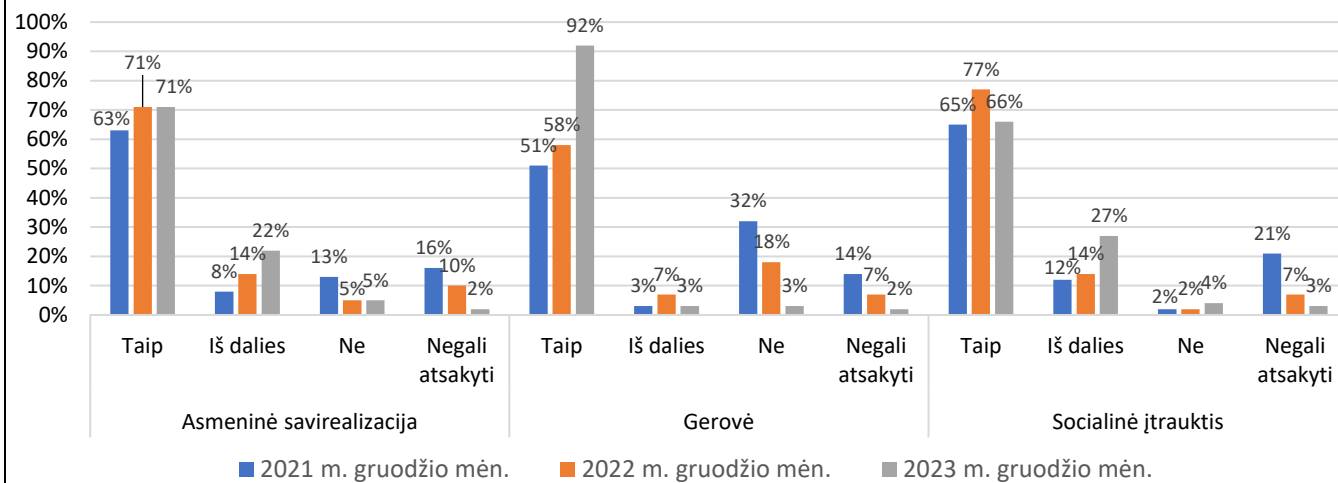


1 diagrama



2 diagrama

Gyventojų pasitenkinimo gyvenimo kokybe asmeninės savirealizacijos, gerovės, socialinės įtraukties srityse 3 metų laikotarpio palyginimas (vertinimai daryti metų pabaigoje)



3 diagrama

Rezultatų paaiškinimas

Rezultatų matavimas: procentais.

Tyrimo būdas: anketinė apklausa 2023 m. gruodžio mėn. naudojantis programa „Microsoft Forms“. Anketos saugomos el. būdu. Stebėjimas ir sunkių negalių turinčių gyventojų gerovės stebėjimo formos pildymas 2023 m. gruodžio mėn.

Tyrimo dalyviai: 15 gyventojų, kurie buvo pajėgūs atsakyti į anketos klausimus ir 15 gyventojų, kurie nebuvo pajėgūs atsakyti į anketos klausimus, artimieji. 10 gyventojų pasitenkinimą gyvenimo kokybe vertino darbuotojų komanda. 8 sunkių negalių turintiems Specializuotos slaugos ir socialinės globos skyriaus gyventojams gyvenimo kokybę 2023 m. gruodžio mėn. stebėjo ir vertino pildydami specialią formą darbuotojai.

Iš viso įstaigoje ilgalaikės socialinės globos paslaugos teikiamos 48 gyventojams.

1 diagramoje pateiktas visų gyventojų pasitenkinimo gyvenimo kokybe 2023 m. gruodžio mėn. rezultatas. Labiausiai gyventojai patenkinti gerove.

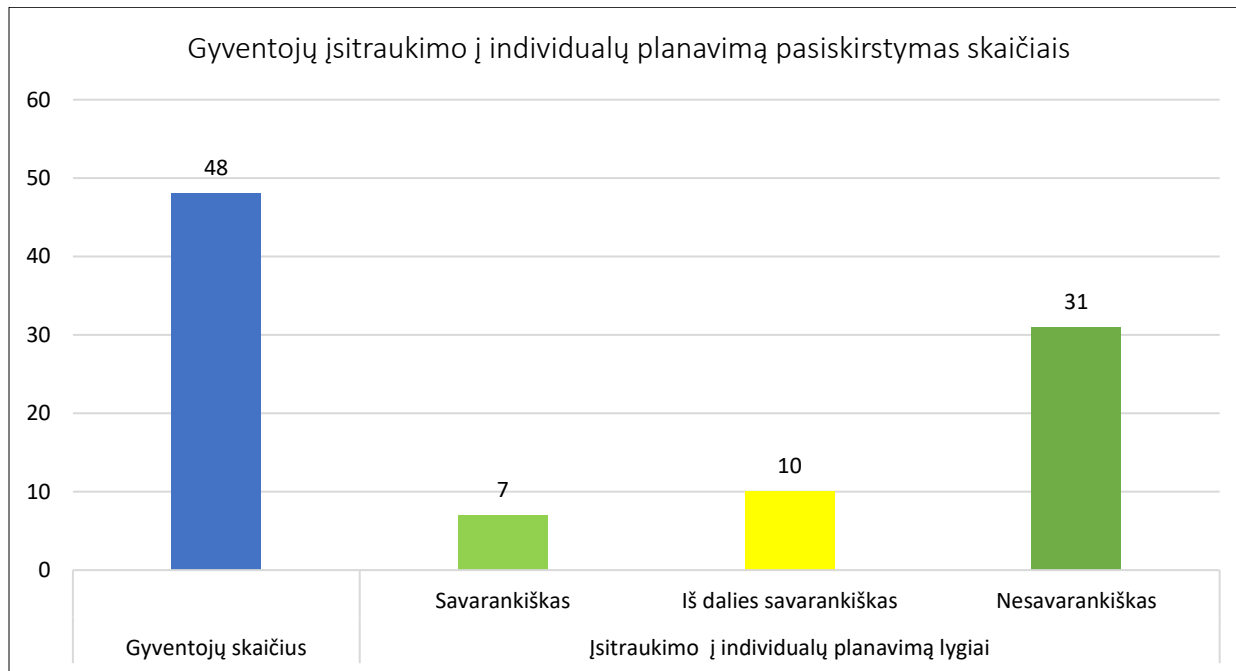
2 diagramoje matyti sunkių negalių turinčių gyventojų, kurių gyvenimo kokybė buvo stebima ir fiksuojama formose, pasitenkinimo gyvenimo kokybe rezultatų palyginimas 2022 m. gruodžio mėn. ir 2023 m. gruodžio mėn. Rezultatai atskleidžia, kad gyventojai labiausiai patenkinti gerove.

Remiantis 2023 m. gruodžio mėn. apklausų bei stebėjimo lentelių rezultatais, buvo išskirtos tobulintinos gyventojų gyvenimo kokybės sritys, išsikelti tikslai ir numatyti veiksmai ir paslaugos išsikeltiems tikslams pasiekti.

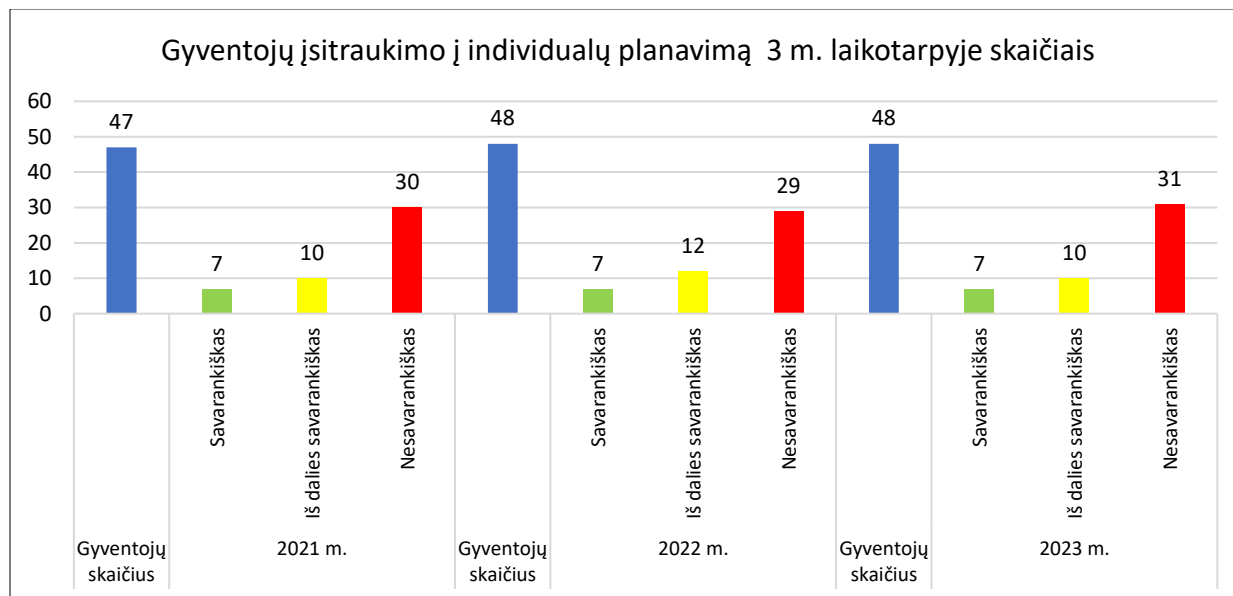
3 diagramoje pateikti 3 pastarųjų metų gyventojų pasitenkinimo gyvenimo kokybe rezultatai. Lyginant 3 metų rezultatus, pastebėtas gyventojų pasitenkinimo gyvenimo kokybe padidėjimas 2022 m. ir 2023 m. Tačiau 2023 m. pastebimas nežymus pasitenkinimo socialinės įtraukties srityje, kuri apima ryšius su artimaisiais, savanoriais, bendruomene, sumažėjimas. Gyventojai išreiškė norą, kad artimieji juos dažniau lankytų, pasiimtų namo.

Kriterijus Nr. 35: Paslaugų gavėjų įtraukimo į Individualių planų rengimą rezultatai

Rodikliai Gyventojų įsitraukimo į individualų planavimą pasiskirstymas skaičiais
Gyventojų įsitraukimo į individualų planavimą pasiskirstymo palyginimas 3 m. laikotarpyje skaičiais



1 diagrama



2 diagrama

Rezultatų paaiškinimas

Rezultatų matavimas: skaičiai

Tyrimo būdas: gyventojų Individualių socialinės globos planų priedų, kuriuose pažymėtas gyventojų įsitraukimas į ISGP rengimą, analizė

1 diagramoje matyti gyventojų įsitraukimo į ISGP rengimą 2023 m. lygiai: 7 gyventojai patys išreiškė savo poreikius, norus bei kaip pasiekti jų įgyvendinimo, 10 gyventojų padėjo jų artimieji arba socialiniai darbuotojai, 31 gyventojui ISGP parengė socialiniai darbuotojai.

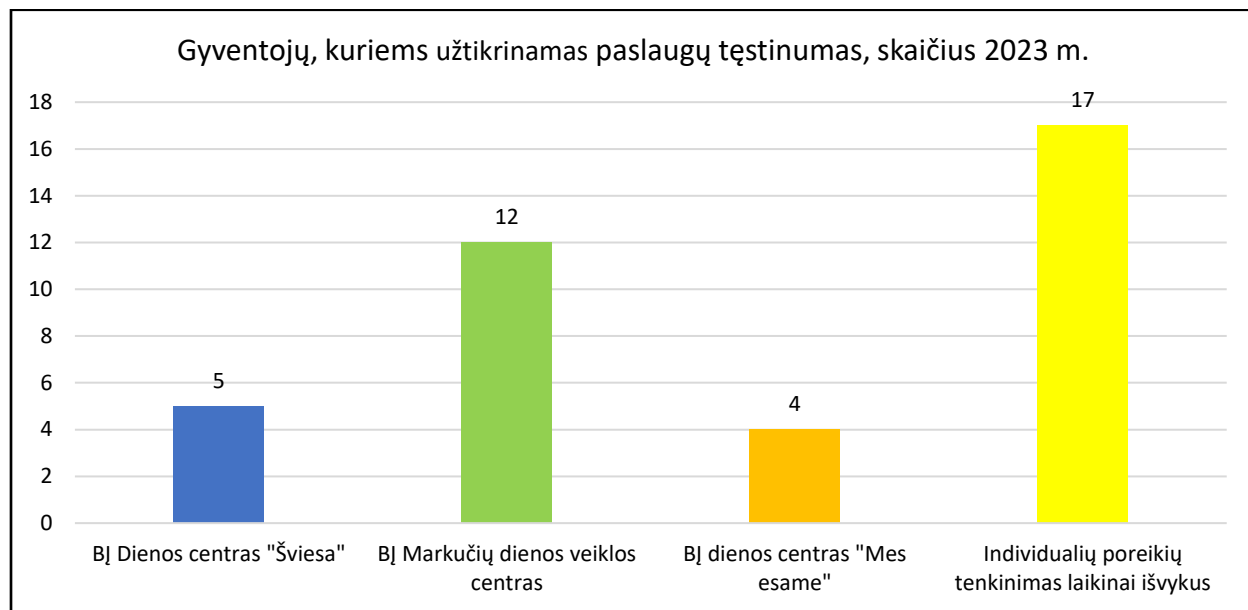
2 diagramoje pateikti 3 metų laikotarpio paslaugų gavėjų įsitraukimo į individualų planavimą rezultatai. Matyti, kad 2021 m., 2022 m. ir 2023 m. savarankiškai išreiškusių savo poreikius ir prisidėjusių prie ISGP rengimo išliko tas pats skaičius (7).

2023 m. iš dalies savarankiškai dalyvavusių ISGP rengime lyginant su 2022 m. nežymiai sumažėjo ir padidėjo skaičius gyventojų, kuriems ISGP parengė socialiniai darbuotojai (31).

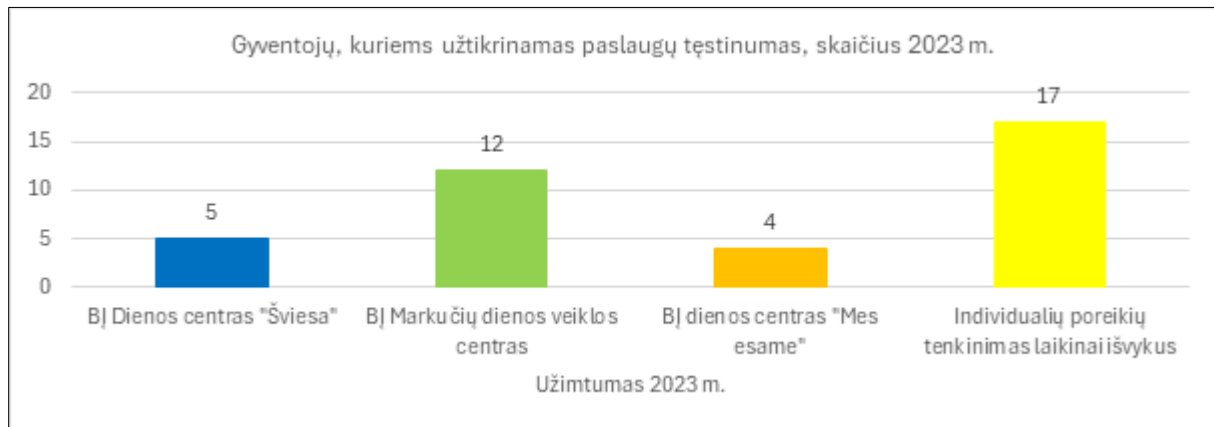
Konsultacijos dėl ISGP rengimo su gyventojų artimaisiais vyko telefonu.

Kriterijus Nr. 36: Įvertinimo rezultatai: kokia apimtimi organizacija užtikrina paslaugų teikimo tęstinumą?

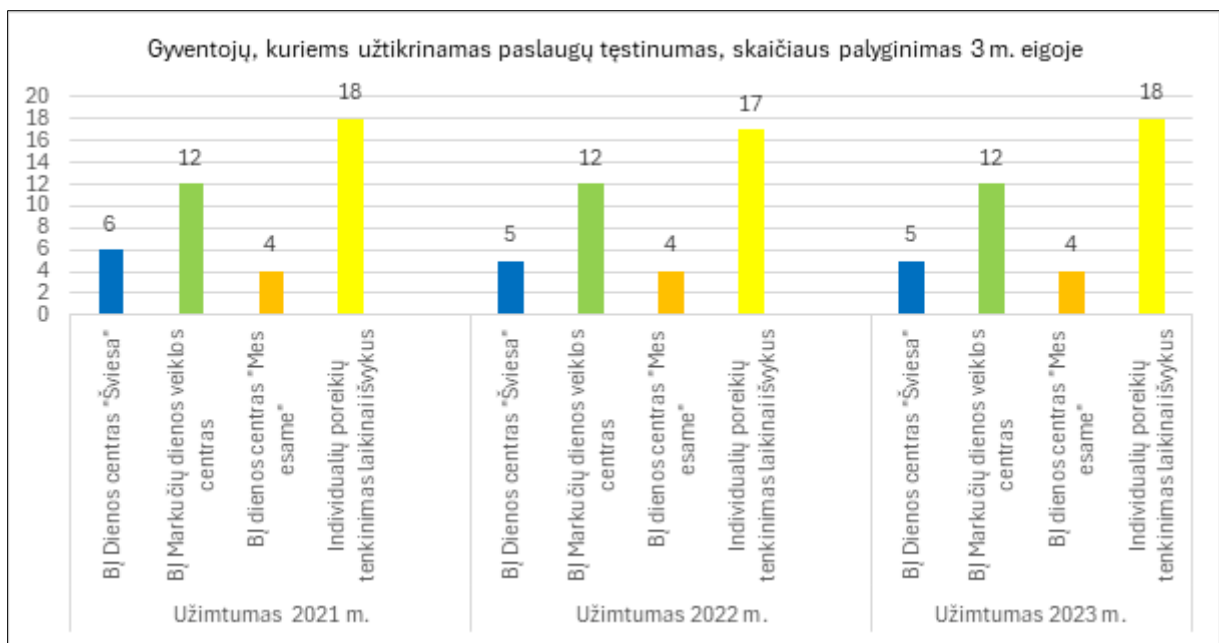
Rodiklis 1. Gyventojų paslaugų tęstinumo užtikrinimas užimtumo ir laikino išvykimo pas artimuosius (globėjus, gimines, draugus) metu



1 diagrama



1 diagrama



2 diagrama

Rezultatų paaiškinimas

Rezultatų matavimas: skaičiais.

Tyrimo būdas: gyventojų ISGP, suteiktų paslaugų aprašymai, prašymai, sutartys dėl gyventojų išvykimo iš įstaigos

1 diagramoje pateikti duomenys apie gyventojams reikalingų paslaugų tęstinumo užtikrinimą 2023 m. už įstaigos ribų remiantis „BĮ Valakampių socialinių paslaugų namų gyventojų lankomumo žiniaraščio“ duomenimis.

Tenkinant gyventojų užimtumo poreikius, organizuojamas užimtumas 3 dienos centruose: BĮ dienos centre „Šviesa“, VšĮ Markučių dienos veiklos centre, VšĮ dienos centre „Mes esame“. Gyventojams laikinai išvykus iš įstaigos į namus ar svečiuotis pas gimnainčius, palaikomas ryšys tiek su gyventoju, tiek su jo artimaisiais / globėjais, teikiama informacija bei konsultacijos. Dėl gyventojų, kurių globėja yra įstaiga, poreikio išvykti pas artimuosius tenkinimui yra sudaroma dvišalė sutartis.

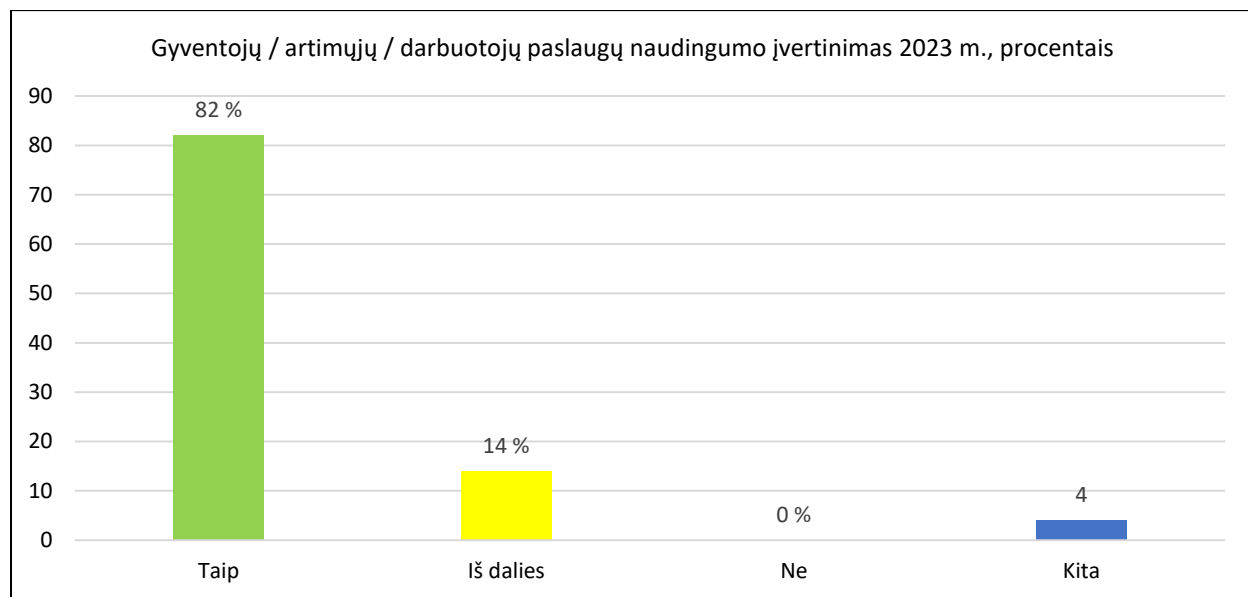
2 diagramoje matyti paskutinių 3 metų gyventojų skaičiaus, kuriems užtikrinamas paslaugų tęstinumas, palyginimas. Diagrama atskleidžia, kad 2022 m. sumažėjo paslaugų gavėjų skaičius, kuriems užtikrinamas paslaugų tęstinumas dienos centruose, įvertinus poreikius, jiems užimtumas pradėtas teikti įstaigoje.

2023 m. 18 gyventojų paslaugų tęstinumo poreikiai buvo tenkinami laikinai išvykus iš įstaigos pas savo artimuosius/ globėjus. Lyginant su 2021 m. ir 2022 m. gyventojų išvykusių pas savo artimuosius/ globėjus skaičius išliko panašus.

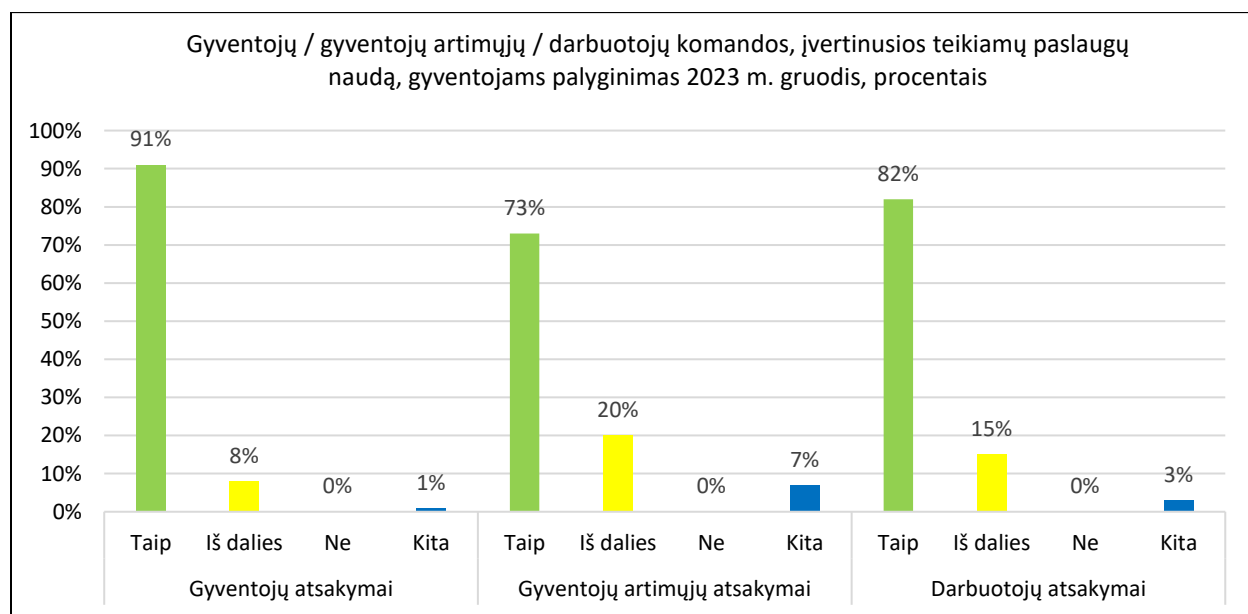
Kriterijus Nr. 43: Rezultatai, rodantys paslaugų rezultatus ir naudą paslaugų gavėjams individualiu ir kolektyviniu lygmeniu

Rodikliai

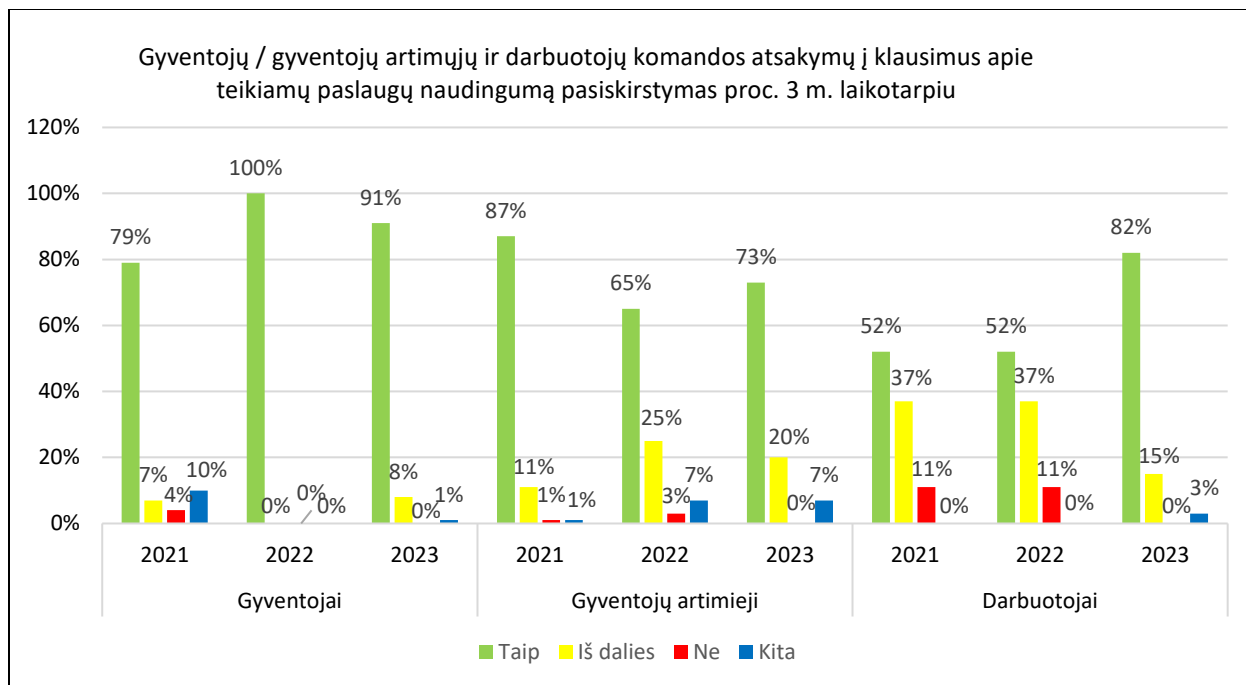
1. Gyventojų / gyventojų artimųjų / darbuotojų komandos įvertinusiosios teikiamų paslaugų naudą gyventojams procentinė išraiška kolektyviniu požiūriu 2023 m.
2. Gyventojų / gyventojų artimųjų / darbuotojų komandos, įvertinusiosios teikiamų paslaugų naudą gyventojams palyginimas 2023 m.
3. Paslaugų naudos procentinė išraiška įvertinus teikiamų paslaugų naudą gyventojams individualiu požiūriu.



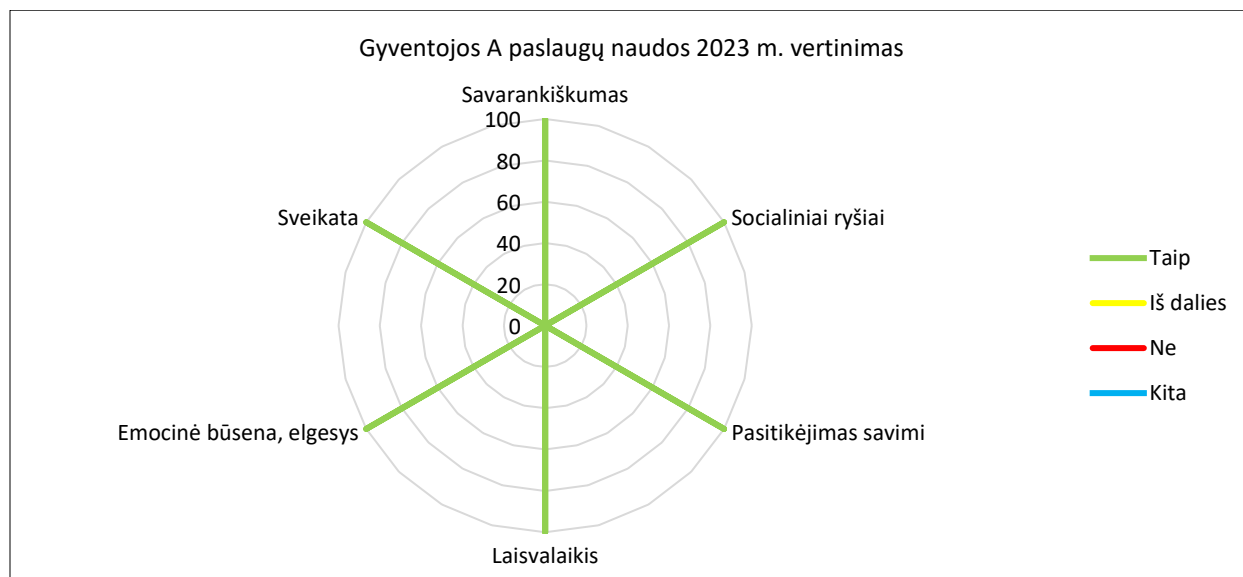
1 diagrama



2 diagrama



3 diagrama



4 diagrama

Rezultatų paaiškinimas

Rezultatų matavimas: procentais

Tyrimo būdas: užpildytos anketos apie teikiamų paslaugų naudą naudojantis programa „Microsoft Forms“. Anketos saugomos el. būdu.

Siekiant išsiaiškinti subjektyvią nuomonę apie teikiamų paslaugų naudą gyventojams, buvo atlikta gyventojų, gyventojų artimųjų ir darbuotojų komandos apklausa.

Tyrimo dalyviai: 14 gyventojų, kurie buvo pajėgūs atsakyti į anketos klausimus ir 10 gyventojų, kurie nebuvo pajėgūs atsakyti į anketos klausimus, artimieji. 24 gyventojų, kurie neturi artimųjų su kuriais palaikytų ryšius ar jų artimasis neatsakė į anketos klausimus, teikiamų paslaugų naudingumą, užpildydama anketas, vertino darbuotojų komanda. Iš viso įstaigoje ilgalaikės socialinės globos paslaugos teikiamos 48 gyventojams.

1 diagramoje pateikti gyventojų, gyventojų artimųjų ir darbuotojų komandos atsakymai į klausimus apie įstaigoje teikiamų paslaugų naudingumą procentais kolektyviniu požiūriu siekiant sužinoti, ar paslaugos buvo naudingos palaikant / padidinant gyventojų savarankiškumą, pasitikėjimą savimi, pasitenkinimą laisvalaikiu, palaikant / pagerinant socialinius įgūdžius, emocinę būseną / elgesį ir sveikatą.

Rezultatai atskleidžia, kad 82 procentai apklaustųjų pažymėjo, kad paslaugos buvo naudingos, 14 procentų – „iš dalies“, „kita“ nurodė 4 procentai.

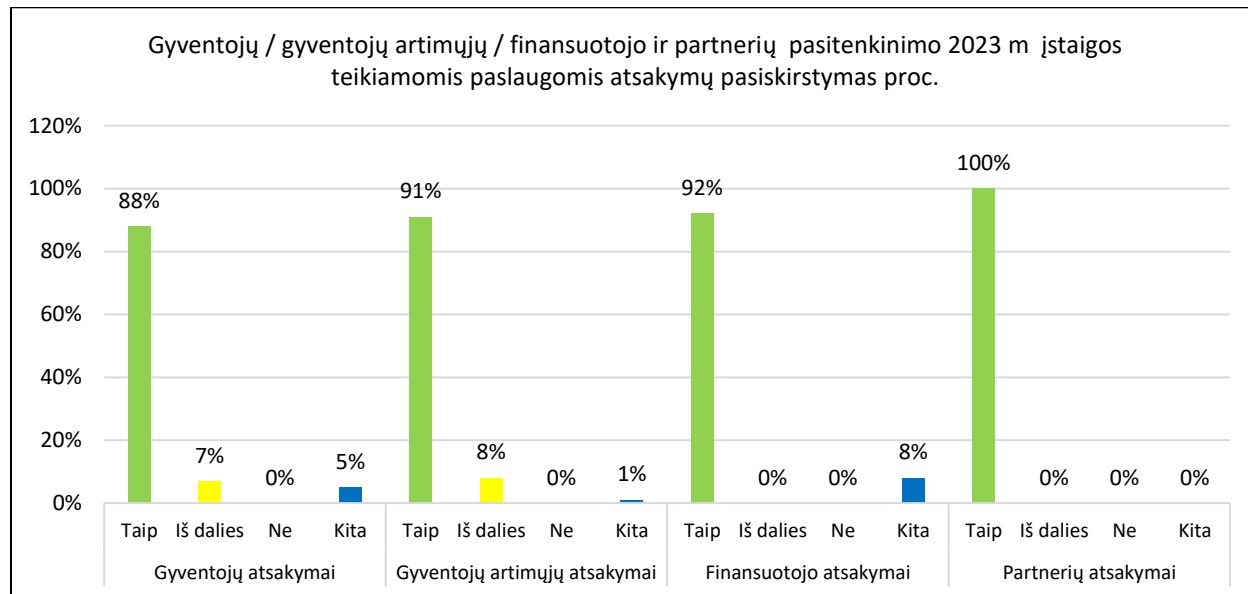
2 diagramoje pateiktas teikiamų paslaugų naudingumo įvertinimas išskirstant dalyvius grupėmis. 91 proc. gyventojų, 73 proc. gyventojų artimųjų ir 82 proc. darbuotojų komandos narių nurodė, kad įstaigoje teikiamos paslaugos buvo naudingos gyventojams.

3 diagramoje pateiktas gyventojų / gyventojų artimųjų ir darbuotojų komandos atsakymų į klausimus apie teikiamų paslaugų naudingumą pasiskirstymas 3 m. laikotarpiu. Pastebima, kad 2023 m. žymiai didesnis darbuotojų procentas (82 proc.) lyginant su 2022 m. (52 proc.) ir 2021 m. (52 proc.) paslaugas vertina kaip naudingas.

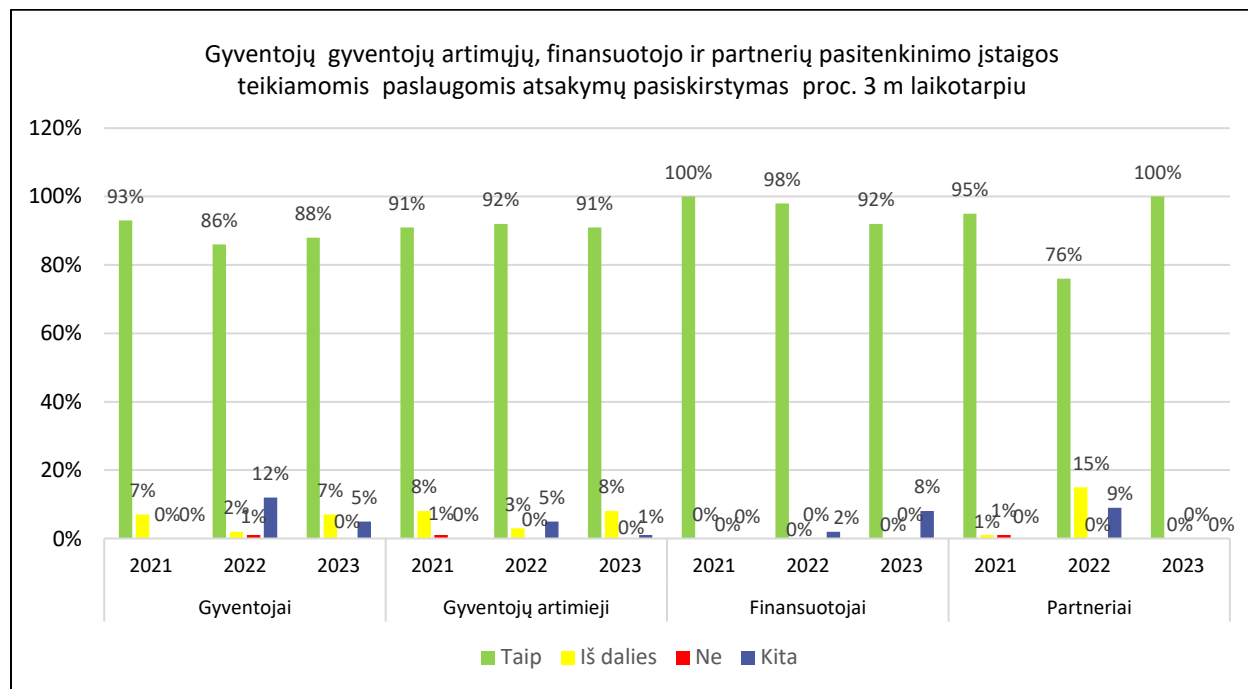
4 diagramoje pateiktas paslaugų naudingumo įvertinimas individualiu lygmeniu. Paslaugų gavėjos nuomone visos teikiamos paslaugos jai naudingos.

Kriterijus Nr. 45: Rezultatai, rodantys paslaugų gavėjų ir kitų svarbių suinteresuotųjų šalių pasitenkinimą

- Rodikliai
1. Gyventojų / gyventojų artimųjų, finansuotojo, partnerių pasitenkinimas teikiamomis paslaugomis
 2. Gyventojų / gyventojų artimųjų, finansuotojo, partnerių pasitenkinimas teikiamomis paslaugomis 3 m. laikotarpiu



1 diagrama



2 diagrama

Rezultatų paaiškinimas

Rezultatų matavimas: procentais.

Tyrimo būdas: užpildytos anketos apie pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis naudojantis programa „Microsoft Forms“. Anketos saugomos el. būdu.

Tyrimo dalyviai: 14 gyventojų, kurie buvo pajėgūs atsakyti į anketos klausimus ir 11 gyventojų, kurie nebuvo pajėgūs atsakyti į anketos klausimus, artimieji. Apklausoje dalyvavo 1 finansuotojo atstovas, 10 įstaigos partnerių (įstaigos partnerių sąrašė 2023 m. buvo 21 organizacijos, aktyviai bendradarbiauta su 20).

Finansuotojui ir partneriams buvo pateiktos skirtingos anketos negu gyventojams ir gyventojų artimiesiems.

1 diagrama atskleidžia, kad pasitenkinimas įstaigoje 2023 m. teiktomis paslaugomis aukštas, paslaugomis patenkintas finansuotojo atstovas 92 proc., partneriai - 100 proc., 91 proc. gyventojų artimųjų, šiek tiek mažiau gyventojų - 88 proc. – patenkinti teikiamomis paslaugomis.

2 diagramoje pateiktas suinteresuotų šalių pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis palyginimas 3 m. laikotarpiu. 2021 m., 2022 m., 2023 m. finansuotojo atstovo, gyventojų, gyventojų artimųjų pasitenkinimas teikiamomis paslaugomis išlieka aukštas.

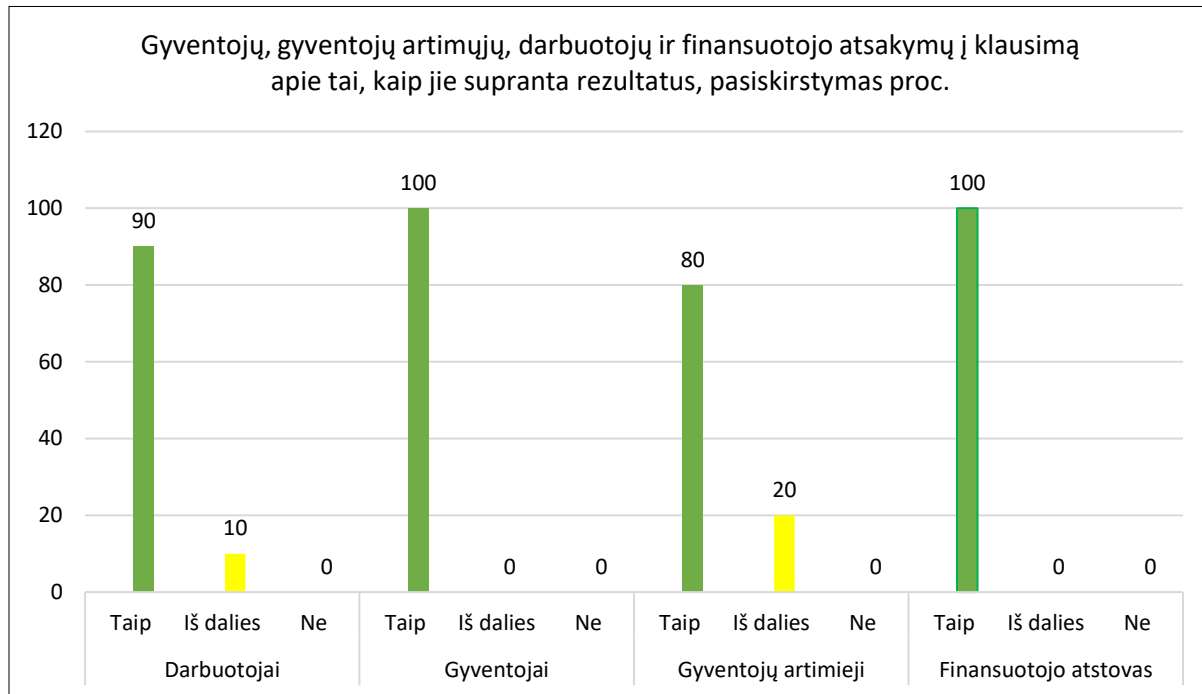
Gyventojų artimiesiems, vykdant apklausą, buvo užduoti klausimai kaip jie galėtų prisidėti prie paslaugų pagerinimo. Gyventojų artimieji, kurie pažymėjo jog yra patenkinti teikiamomis paslaugomis „iš dalies“ arba „nepatenkinti“, anketoje nurodė savo pastebėjimus, pageidavimus: „daugiau užsiėmimų lauke“, „labai mažas kambarys“, tačiau nepažymėjo kaip jie asmeniškai galėtų prisidėti prie paslaugų pagerinimo.

Partneriai taip pat pateikė atsiliepimų apie partnerystės ryšį su įstaiga: „Noriu padėkoti už profesionalumą ir bendravimo kokybę. Informacija „suvaikšto“.

Tikslinga būtų atsižvelgti į gyventojų artimųjų, partnerių pastebėjimus, pageidavimus ir pagal įstaigos galimybes juos įgyvendinti.

Kriterijus Nr. 46: Įvertinimo rezultatai: koku mastu paslaugų gavėjai, personalas ir kitos svarbios suinteresuotosios šalys supranta verslo rezultatus?

Rodiklis Gyventojų, gyventojų artimųjų, darbuotojų ir finansuotojo atsakymai apie tai, kaip jie supranta rezultatus, procentinė išraiška



Rezultatų paaiškinimas

Rezultatų matavimas: procentais.

Tyrimo būdas: užpildytos anketos apie tai, kaip gyventojai, gyventojų artimieji darbuotojai ir finansuotojas suprato 2023 m. rezultatus naudojantis programa „Microsoft Forms“ ir popierine forma. Anketos saugomos el. būdu.

20 darbuotojų atsakė į klausimą „Ar Jūs supratote įstaigos 2023 m. ilgalaikės socialinės globos rezultatus?“. „Taip“ atsakė 90 proc., „iš dalies“ – 10 proc. apklausoje dalyvavusių darbuotojų. Anketoje buvo pažymėta, kad „ne visos pateiktos lentelės ir diagramos suprantamai pateiktos ir interpretuojamos“. Darbuotojai, išskirdami svarbiausius 2023 m. rezultatus teikiant ilgalaikę socialinę globą, paminėjo gyventojų teisių užtikrinimą, darbuotojų tobulėjimą, gyventojų pasitenkinimą gyvenimo kokybe asmeninės savirealizacijos, gerovės, socialinės įtraukties srityse, partnerių naudingumą, artimųjų pasiūlymų įgyvendinimą.

53 įstaigos gyventojai buvo supažindinti su 2023 metų ilgalaikės socialinės globos rezultatais jiems paaiškinant rezultatus suprantama kalba bei skaidrių pagalba. Po pristatymo 17 gyventojai patys arba su darbuotojo pagalba atsakė į anketos klausimą „Ar Jūs supratot apie ką buvo kalbama per pristatymą?“ ir 100 proc. atsakė „taip“. Gyventojai, atsakydami į klausimą kas labiausiai įsiminė iš pristatymo, nurodė, kad gerovė, darbuotojų mokymasis, gražūs piešinukai. 100 proc. gyventojai nurodė, kad rezultatų pristatymas buvo įdomus („Taip, labai patiko gražūs paveikslukai“).

Gyventojų artimiesiems ir globėjams (iš viso 22) buvo išsiųsti 2023 m. įstaigos ilgalaikės socialinės globos rezultatai. Siekiant išsiaiškinti, ar artimieji ir globėjai suprato rezultatus, buvo sudaryta anketa ir paprašyta ją užpildyti. Gauti atsakymai iš 11-os respondentų (50 proc.).

Į klausimą „Ar Jūs supratote įstaigos 2023 m. ilgalaikės socialinės globos rezultatus?“, teigiamai atsakė 8 respondentai (80 proc.), 2 atsakė „iš dalies“ (20 proc.). Anketose buvo pateikti komentarai: „Labai sudėtingos diagramos, todėl negaliu nieko vertinti, tiesiog ačiū už didelį darbą kurį darote dėl mūsų vaikų“. Respondentai tarp svarbiausių 2023 m. rezultatų paminėjo užtikrinamą gyvenimo kokybę: „Svarbu, kad užtikrinama gyvenimo kokybė“.

Finansuotojo atstovas įstaigos rezultatus teikiant ilgalaikę socialinę globą suprato, taip pat juos pakomentavo: „Svarbiausi 2023 m. rezultatai: viena vertus, lyginant su 2022 m., pastebimas mažesnis gyventojų, teigiamai pasisakusių apie jų asmens teisių užtikrinimą BĮ Valakampių socialinių paslaugų namuose, skaičius, taip pat 2023 m., skirtingai nei ankstesniais metais, įžvelgiamas mažesnis gyventojų pasitenkinimas socialine įtrauktimi. Kita vertus, vyrauja ganėtinai platus partnerių, kurių veiklas dauguma gyventojų vertina kaip naudingas, skaičius, be to, įžvelgiama, jog įstaiga visumoje (lyginant su ankstesniais metais) atsižvelgia ir įgyvendina gyventojų bei jų artimųjų pageidavimus / pasiūlymus. Svarbu akcentuoti ir tai, jog 2023 m., kitaip nei 2022 m ar 2021 m., daugiau darbuotojų pasisako už tai, kad gyventojams teikiamos ilgalaikės socialinės globos paslaugos jiems (gyventojams) yra naudingos.“

Kriterijus Nr. 50: Veiklos efektyvumo, paslaugų teikimo palyginimo rezultatai Lyginimasis su kitomis įstaigomis

Eil. Nr.	Lyginimosi sritis	Įgyvendinimas	
		BĮ Valakampių socialinių paslaugų namai Po pasilyginimo įgyvendinta geroji kitų Lietuvos ir užsienio įstaigų patirtis BĮ Valakampių socialinių paslaugų namuose	Agenzija Sapport , Malta Home - Agenzija Sapport (gov.mt)
1.	Personalas (kvalifikacija)	Su darbuotojais aptartos galimybės savarankiškai rinktis mokymus (pasirenkant supervizijų supervizorius) atsižvelgiant į pageidaujamas tobulinti kompetencijas ir įstaigos turimas lėšas	Socialinio skyriaus darbuotojams skiriama daug dėmesio kvalifikacijos kėlimui. Darbuotojams yra skirta tam tikra suma ir jie savarankiškai pagal savo poreikius gali rinktis mokymus, kurie jiems atrodo aktualūs