

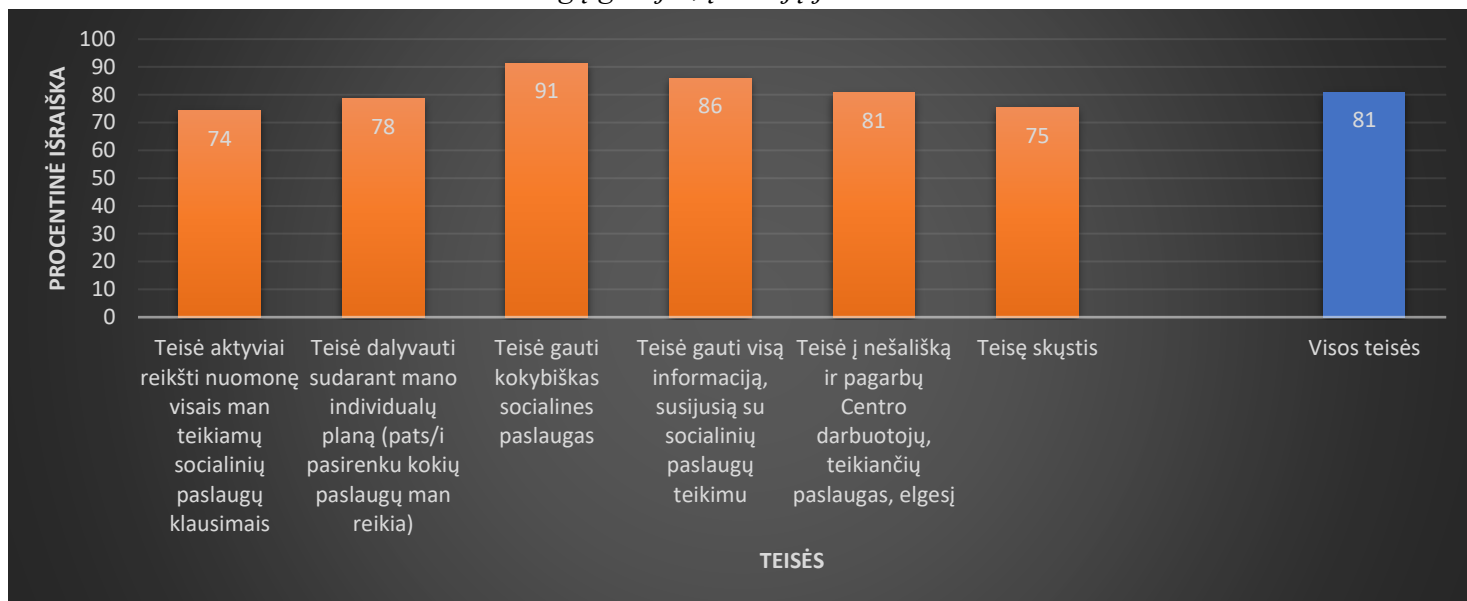
## TEISIŲ SKATINIMO IR UŽTIKRINIMO KASDIENIAME DARBE REZULTATAI 2020 M.

16 Kriterijus:

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

Rodiklis:

*Paslaugų gavėjai, įvardiję jiems užtikrinamas teises*



Anketinė paslaugų gavėjų namuose apklausa vyko 2021 m. rugsėjo mėn. internetu apklausa.lt. Iš 105 paslaugų namuose gavėjų, apklausoje dalyvavo 93 paslaugų gavėjai, norintys pareikšti savo nuomonę. Nebuvo apklausti tie, kurie paslaugas gavo trumpiau nei 4 mėn., laikinai sustabdę paslaugų teikimą.

Paslaugų gavėjų buvo klausama, kurias teises darbuotojai, teikdami paslaugas, jiems užtikrina. Pateiktoje diagramoje teisės yra išdėstytos horizontalioje ašyje.

- 91% paslaugų gavėjų atsakė, kad yra užtikrinama jų teisė gauti kokybiškas paslaugas, (2019 m. buvo 86%)
- 86% paslaugų gavėjų atsakė, kad yra užtikrinama jų teisė gauti visą su paslaugų teikimu susijusią informaciją, (2019 m. buvo 73%);
- 81% paslaugų gavėjų atsakė, kad yra užtikrinama jų teisė į nešališką ir pagarbų Centro darbuotojų, teikiančių paslaugas, elgesį, (2019 m. buvo 66%);
- 74% paslaugų gavėjų atsakė, kad yra užtikrinama jų teisė aktyviai reikšti nuomonę visais asmeniui teikiamų socialinių paslaugų klausimais, (2019 m. buvo 54%);
- 75% paslaugų gavėjų atsakė, kad yra užtikrinama jų teisė skųstis, (2019 m. buvo 50%);
- 78% paslaugų gavėjų atsakė, kad yra užtikrinama jų teisė dalyvauti sudarant individualų planą, (2019 m. buvo 41%).

Visų teisių, kurios užtikrinamos gaunant paslaugas, vidurkis yra 81% (2019 m. buvo 61,67%). Vidurkis gautas: sudėtą visų užtikrinamų teisių procentus, padalinus iš pateiktų teisių skaičiaus, t. y. 6.

Rezultatai aptarti lankomosios priežiūros darbuotojų susirinkimų 2021 m. lapkričio mėnesį metu. Numatyti paslaugų teikimo gerinimo veiksmai pasitvirtino. Intensyvesnis darbas su paslaugų gavėjais, koreguotas klausimynas (klausiant ar jie patys dalyvauja paslaugų teikimo pasirinkime), individualaus plano pildymas, akcentuojant, kad jie patys renkasi jiems reikiams socialines paslaugas, pagerino užtikrinamų teisių rezultatus.

Nutarta toliau priminti paslaugų gavėjų teises, akcentuoti jų individualų pasirinkimą.

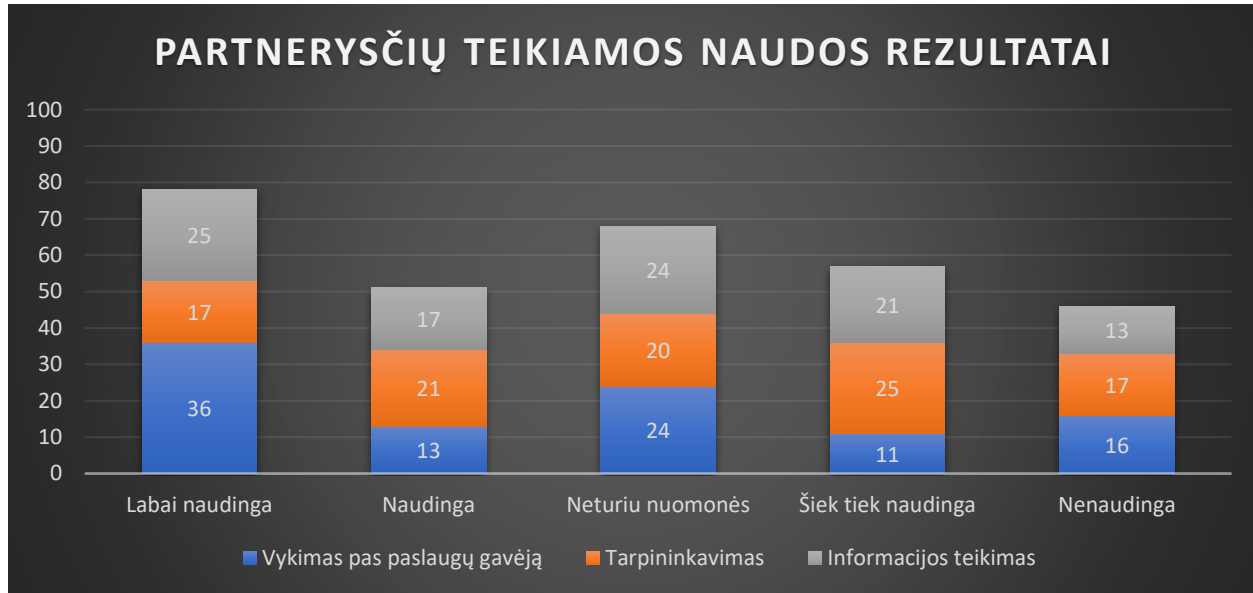
## ORGANIZACIJOS PARTNERYSČIŲ TEIKIAMOS NAUDOS REZULTATAI 2020 m.

25 Kriterijus.

Socialinių paslaugų teikėjas įvertina partnerystės rezultatus ir naudą paslaugų gavėjams ir organizacijai.

2 Rodiklis:

*Varėnos r. seniūnijų darbuotojų teikiama nauda paslaugų gavėjams.*



Anketinė paslaugų gavėjų namuose apklausa vyko 2021 m. rugsėjo mėn. internetu [apklausa.lt](http://apklausa.lt). Iš 105 paslaugų namuose gavėjų, apklausoje dalyvavo 93 paslaugų gavėjai, norintys pareikšti savo nuomonę. Nebuvo apklausti tie, kurie paslaugas gavo trumpiau nei 4 mėn., laikinai sustabdę paslaugų teikimą.

Varėnos socialinių paslaugų centras bendradarbiauja su įvairiomis nevyriausybinėmis organizacijomis, seniūnijų socialiniais darbuotojais, kurie prisideda prie socialinių paslaugų teikimo.

2019 m. siekėme sužinoti Carito paramos maisto produktais naudos paslaugų gavėjams. Kadangi apklausa parodė 100% paslaugų gavėjų pasitenkinimą šia parama, 2020 m. pakeitėme rodiklį ir siekėme sužinoti Varėnos r. seniūnijų darbuotojų teikiama nauda paslaugų gavėjams.

Paslaugų namuose gavėjų buvo klausiama, ar jie patenkinti Varėnos r. seniūnijų darbuotojų: tarpininkavimu; informacijos teikimu; vykimu pas paslaugų gavėją. Atsakymo variantus jie galėjo įvertinti: labai naudinga; naudinga; neturiu nuomonės; šiek tiek naudinga; nenaudinga. Taip pat galėjo įrašyti savo pasirinktą variantą. 6%

paslaugų gavėjų pasisakė, kad Varėnos r. seniūnijos darbuotojai padeda maisto daaviniais, tarpininkauja dėl šildymo kompensacijų, teikia psichologinę ir moralinę pagalbą, teikiama pagalba naudinga.

Ateityje bus siekiama sužinoti kitų partnerių teikiamą naudą paslaugų gavėjams ir organizacijai.

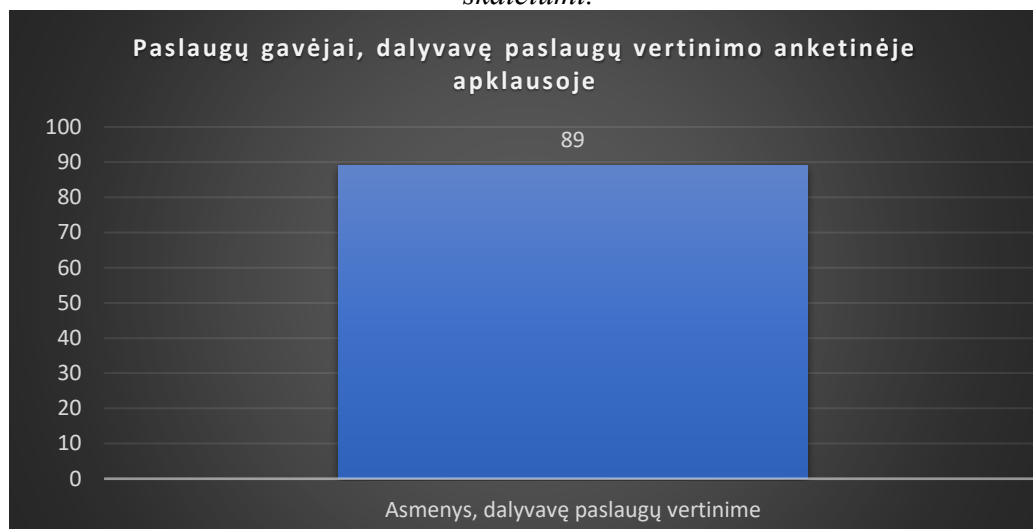
## PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮTRAUKIMO Į PASLAUGŲ PLANAVIMĄ, TEIKIMĄ IR VERTINIMĄ REZULTATAI, 2020 M.

27 Kriterijus

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

1 Rodiklis

*Paslaugų gavėjų, dalyvavusių paslaugų vertinimo internetinėje apklausoje [apklausa.lt](http://apklausa.lt), skaičiaus santykis su bendru, galinčių dalyvauti paslaugų gavėju skaičiumi.*



Anketinė paslaugų gavėjų namuose apklausa vyko 2021 m. rugsėjo mėn. internetu [apklausa.lt](http://apklausa.lt). Iš 105 paslaugų namuose gavėjų, apklausoje dalyvavo 93 paslaugų gavėjai, norintys pareikšti savo nuomonę. Nebuvo apklausti tie, kurie paslaugas gavo trumpiau nei 4 mėn., laikinai sustabdę paslaugų teikimą. Iš 105 apklausoje galėjusių dalyvauti paslaugų gavėjų, apklausoje dalyvavo 89%, norintys pareikšti nuomonę. Paslaugų gavėjams, dalyvauti apklausoje padėjo socialinės darbuotojos, lankomosios priežiūros darbuotojas ir/ar artimieji.

Sukūrėme anketą [apklausa.lt](http://apklausa.lt) tinklapyje, lankomosios priežiūros darbuotojoms ir paslaugų gavėjų artimiesiems paaiškinome klausimus bei anketavimo tikslą. Prašėme, kad paslaugų gavėjams paaiškintų klausimus, esant reikalui, padėtų užpildyti. 11% paslaugų gavėjų kategoriškai atsisakė pildyti anketas. Vizitų pas paslaugų gavėjus metu socialinės darbuotojos padėjo paslaugų gavėjams užpildyti anketą.

Rezultatai aptarti susirinkimų su lankomosios priežiūros darbuotojais metu.

Sieksime stiprinti lankomosios priežiūros darbuotojų gebėjimus įtraukti paslaugų gavėjus į paslaugų planavimą, teikimą vertinimą: rengsime darbuotojų susirinkimus, kuriuose darbuotojai bus informuojami bei motyvuojami, ieškosime praktinių pavyzdžių. Temą įtraukti į darbuotojų 2021 m. kompetencijų tobulinimo planą.

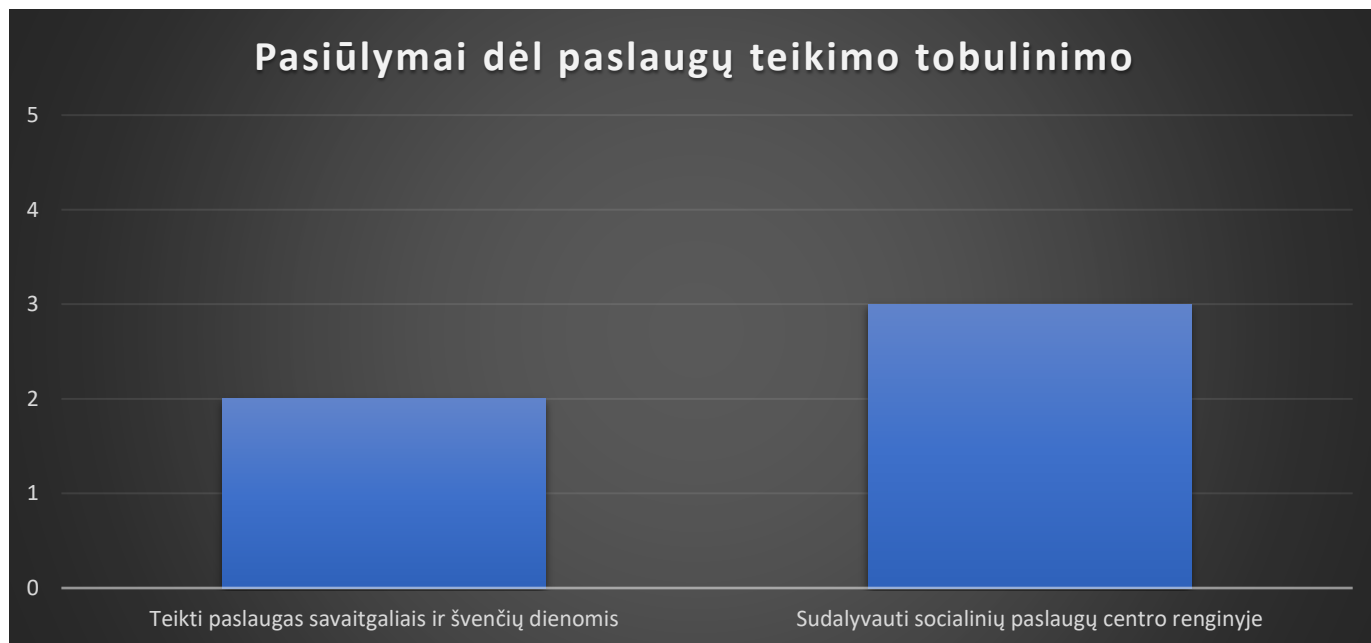
## PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮTRAUKIMO Į PASLAUGŲ PLANAVIMĄ, TEIKIMĄ IR VERTINIMĄ REZULTATAI, 2020 M.

27 Kriterijus

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

2 Rodiklis

*Paslaugų gavėjų pateiktų paslaugų teikimo tobulinimų skaičius.*



Anketinė paslaugų gavėjų namuose apklausa vyko 2021 m. rugsėjo mėn. internetu [apklausa.lt](http://apklausa.lt). Iš 105 paslaugų namuose gavėjų, apklausoje dalyvavo 93 paslaugų gavėjai, norintys pareikšti savo nuomonę. Nebuvo apklausti tie, kurie paslaugas gavo trumpiau nei 4 mėn., laikinai sustabdę paslaugų teikimą. Iš 105 apklausoje galėjusių dalyvauti paslaugų gavėjų, apklausoje dalyvavo 89%, norintys pareikšti nuomonę.

Paslaugų gavėjų buvo klausiama ar jie turi pasiūlymų dėl paslaugų teikimo tobulinimo. Diagramoje pateikta: horizontalioje ašyje pateiktų pasiūlymų skaičius, vertikalioje- paslaugų gavėjų, pateikusių pasiūlymus, skaičius.

Iš 93 paslaugų gavėjų, dalyvavusių apklausoje ir paslaugų vertinime, 5 asmenys pateikė 2 pasiūlymus dėl paslaugų teikimo tobulinimo: teikti paslaugas savaitgaliais ir švenčių dienomis; sudalyvauti socialinių paslaugų centro renginyje. Todėl galima daryti prielaidą, jog paslaugų gavėjus tenkina jiems teikiamos paslaugos.

Įstaiga dirba 5 dienas per savaitę nuo pirmadienio iki penktadienio darbo dienomis. Susirinkimų su darbuotojais metu kalbėjome apie renginių, kuriuose galėtų dalyvauti paslaugų gavėjai, organizavimo.

## PASLAUGŲ GAVĖJŲ GYVENIMO KOKYBĖS GERINIMO REZULTATAI

32 Kriterijus

Socialinių paslaugų teikėjas turi aiškia paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės koncepciją ir vykdo veiklą, grindžiamą paslaugų gavėjų poreikių vertinimu, siekiant pagerinti jų gyvenimo kokybę.

Rodiklis

*Dalis paslaugų gavėjų, kuriems einamaisiais metais gyvenimo kokybė pagerėjo fizinėje ir/ar emocinėje srityje.*



Anketinė paslaugų gavėjų namuose apklausa vyko 2021 m. rugsėjo mėn. internetu apklausa.lt. Iš 105 paslaugų namuose gavėjų, apklausoje dalyvavo 93 paslaugų gavėjai, norintys pareikšti savo nuomonę. Nebuvo apklausti tie, kurie paslaugas gavo trumpiau nei 4 mėn., laikinai sustabdę paslaugų teikimą. Iš 105 apklausoje galėjusių dalyvauti paslaugų gavėjų, apklausoje dalyvavo 89%, norintys pareikšti nuomonę.

Į emocinę Gyvenimo kokybės sritį išskyrėme: nuotaiką, bendravimą, laisvalaikio leidimą. Į fizinę sritį - mitybą/maistą, švarą bei higieną, fizinę aplinką t. y. namų, aplinkos sutvarkymą ir sveikatos palaikymą: vaistų pirkimą, suorganizavimą ir palydėjimą pas daktarus. Paslaugų gavėjų buvo klausama, ar gaunant paslaugas namuose, gyvenimo kokybė per 2020 m. pagerėjo. Pateiktoje diagramoje gyvenimo kokybė yra išdėstyta horizontalioje ašyje. Į rezultatų vertinimą neįtraukti tie paslaugų gavėjai, kurie nevertino ir nepažymėjo gyvenimo kokybės pagerėjimo tam tikroje srityje, kadangi jiems ta paslauga neteikiama.

Iš 100 procentų anketinėje apklausoje dalyvavusių paslaugų gavėjų, visiems einamaisiais metais gyvenimo kokybė pagerėjo ir fizinėje, ir emocinėje srityse.

96% paslaugų gavėjų pažymėjo, kad jų gyvenimo kokybė pagerėjo emocinėje srityje dėl nuotaikos pagerėjimo. Asmenys 2020 m., dėl jiems teikiamų paslaugų, jaučiasi geriau.

65% paslaugų gavėjų pažymėjo, kad daugiau bendrauja su savo artimaisiais ar/ir jam priskirtu lankomosios priežiūros darbuotoju.

76% gyvenimo kokybės pagerėjimą 2020 m. vertinusių paslaugų gavėjų, pagerėjo jų laisvalaikio leidimas, kadangi darbuotojai tuo pasirūpina, praplečia laisvalaikio pasirinkimo galimybes, pvz. knygų, žurnalų parūpinimas, asmeniniai užsiėmimai

ir kt. Šie vertinimai yra mažesni, kadangi toliau nuo Varėnos miesto nutolusiose gyvenvietėse, sudėtingiau pasirūpinti laisvalaikio galimybėmis.

91% gyvenimo kokybės pagerėjimą 2020 m. vertinusių paslaugų gavėjų, gyvenimo kokybė pagerėjo dėl mitybos, kadangi darbuotojai pasirūpina maisto produktų pirkimu bei maisto ruošia.

91% gyvenimo kokybės pagerėjimą 2020 m. vertinusių paslaugų gavėjų, gyvenimo kokybė pagerėjo dėl švaros bei asmens higienos ir priežiūros.

51% gyvenimo kokybės pagerėjimą 2020 m. vertinusių paslaugų gavėjų, gyvenimo kokybė pagerėjo dėl fizinės aplinkos. Tai yra namų, aplinkos sutvarkymo. Kaimo vietose ypač svarbus malkų atnešimas, pečiaus pakūrenimas, vandens atnešimas.

96% gyvenimo kokybės pagerėjimą 2020 m. vertinusių paslaugų gavėjų, gyvenimo kokybė pagerėjo dėl sveikatos palaikymo, kadangi darbuotojai nuperka vaistus, suorganizuoja vizitus pas gydytojus, palydi į gydymo įstaigas.

Paslaugų gavėjai galėjo pasirinkti ir neigiamą vertinimą dėl gyvenimo kokybės pagerėjimo tam tikroje srityje. Iš 100 procentų paslaugų gavėjų, dalyvavusių anketinėje apklausoje, yra nesutikusių, kad dėl gaunamų paslaugų namuose jų gyvenimo kokybė pagerėjimo tam tikrose srityse. Anketavimo metu, negauta nei viena anketa, kurioje asmuo būtų visose srityse pažymėjęs, jog nesutinka, dėl gyvenimo kokybės pagerėjimo per 2020 m. O bendras gyvenimo kokybės pagerėjimo, dėl socialinių paslaugų teikimo namuose vidurkis 2020 m. 87%, kuris gautas: visą gyvenimo kokybės pagerėjimo sričių procentų sumą, padalijus iš bendro skaičiaus 7.

Rezultatai aptarti 2021 m. sausio mėnesį susirinkimo su lankomosios priežiūros darbuotojais metu. Esant galimybei, 2022 m. bus organizuojami mokymai darbuotojams apie paslaugų gavėjų gyvenimo kokybę. Susirinkimų su darbuotojais metu kalbėtis apie iniciatyvas, kurios paaktyvintų paslaugų gavėjų laisvalaikį.

## PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮTRAUKIMO Į INDIVIDUALIŲ PLANŲ RENGIMĄ REZULTATAI, 2020 M.

35 Kriterijus

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

Rodiklis

*Dalis paslaugų gavėjų, dalyvavusių sudarant individualų planą.*



Rezultatai buvo renkami iš paslaugų gavėjų Individualių planų (IP), kuriuos sudarant paslaugų gavėjų namuose yra pažymima, ar asmuo dalyvavo savarankiškai. 2020 m. su paslaugų gavėjais yra sudaryta ir/ar atnaujinta **57** individualių planų, kurie rengiami atsižvelgiant į individualius asmenų poreikius, lūkesčius, gebėjimus bei fizinę ir socialinę aplinką.

Į rezultatų rinkimą neįtraukti tie paslaugų gavėjai, kuriems 2020 m. planas nebuvo peržiūrimas, keičiamas (dėl to, kad nebuvo poreikio keisti, arba paslaugos buvo sustabdytos). Pateiktoje diagramoje paslaugų gavėjai išdėstyti horizontalioje ašyje.

2020 m. Savarankiškai IP sudaryme dalyvavo 68% paslaugų gavėjų, kuriems buvo sudaromas IP. 32% IP sudaryme dalyvavo su artimųjų pagalba. Su socialinio darbuotojo pagalba nesudarytas nei vienas IP.

Rezultatai aptarti susirinkimų su lankomosios priežiūros darbuotojais metu. 2021 m.

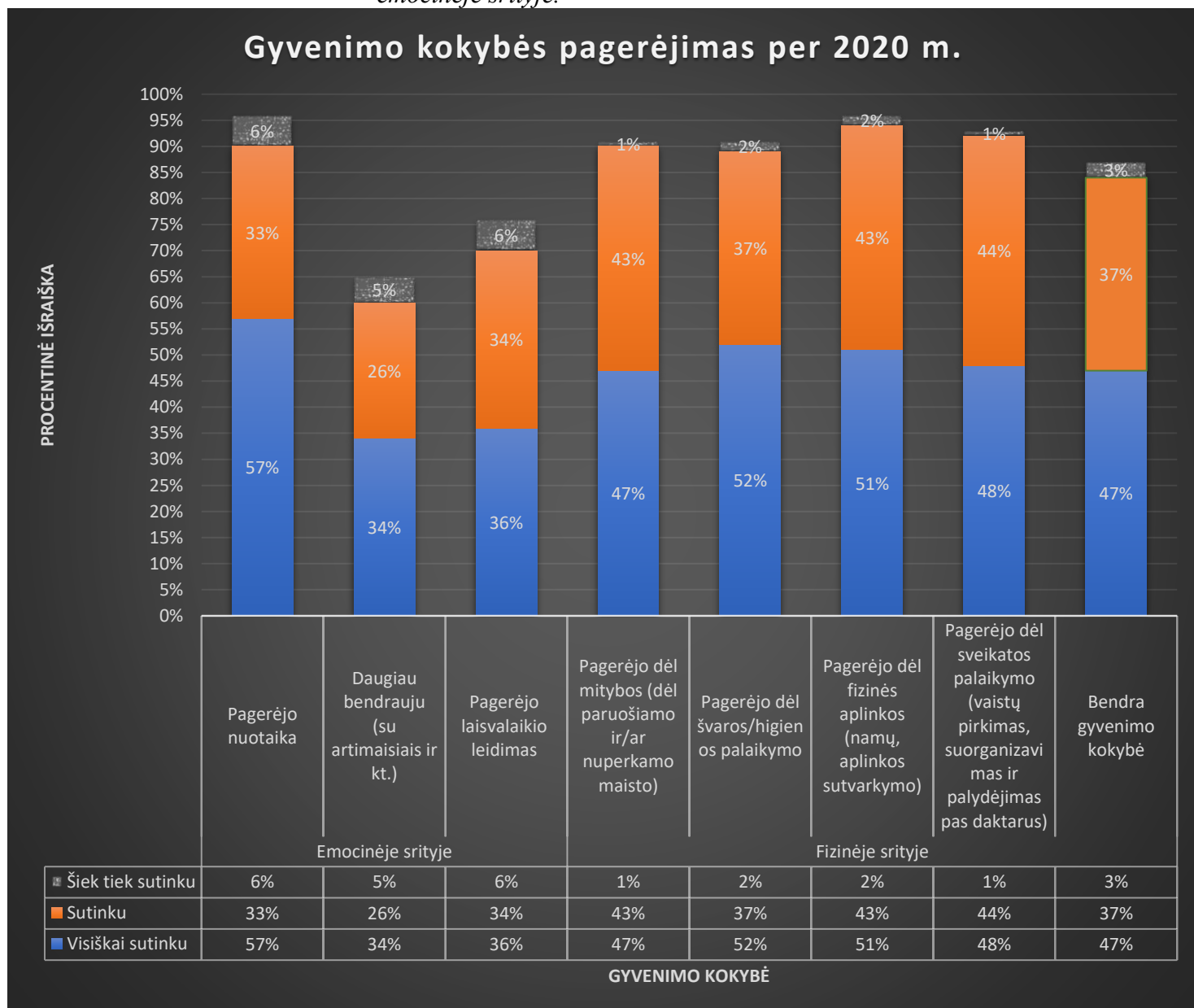
## TEIKIAMŲ PASLAUGŲ NAUDOS PASLAUGŲ GAVĖJAMS REZULTATAI, 2020 M.

43 Kriterijus

Socialinių paslaugų teikėjas fiksuoja suteiktų paslaugų rezultatus ir naudą paslaugų gavėjui individualiu ir kolektyviniu požiūriu.

Rodiklis

*Dalis paslaugų gavėjų, kuriems gyvenimo kokybė pagerėjo fizinėje ir/ar emocijinėje srityje.*



Anketinė paslaugų gavėjų namuose apklausa vyko 2021 m. rugsėjo mėn. internetu [apklausa.lt](http://apklausa.lt). Iš 105 paslaugų namuose gavėjų, apklausoje dalyvavo 93 paslaugų gavėjai, norintys pareikšti savo nuomonę. Nebuvo apklausti tie, kurie paslaugas gavo trumpiau nei 4 mėn., laikinai sustabdę paslaugų teikimą. Iš 105 apklausoje galėjusių dalyvauti paslaugų gavėjų, apklausoje dalyvavo 89%, norintys pareikšti nuomonę.

Į emociinę Gyvenimo kokybės sritį išskyrėme: nuotaiką, bendravimą, laisvalaikio leidimą. Į fizinę sritį - mitybą/maistą, švarą bei higieną, fizinę aplinką t. y. namų, aplinkos sutvarkymą ir sveikatos palaikymą: vaistų pirkimą, suorganizavimą ir palydėjimą pas daktarus. Paslaugų gavėjų buvo klausiama, ar gaunant paslaugas namuose, gyvenimo kokybė per 2020 m. pagerėjo. Pateiktoje diagramoje gyvenimo kokybė yra išdėstyta horizontalioje ašyje. Į rezultatų vertinimą neįtraukti tie paslaugų gavėjai, kurie nevertino ir nepažymėjo gyvenimo kokybės pagerėjimo tam tikroje srityje, kadangi jiems ta paslauga neteikiama.

Iš 100 procentų anketinėje apklausoje dalyvavusių paslaugų gavėjų, visiems einamaisiais metais gyvenimo kokybė pagerėjo ir fizinėje, ir emocijinėje srityse.

96% paslaugų gavėjų pažymėjo, kad jų gyvenimo kokybė pagerėjo emocijinėje srityje dėl nuotaikos pagerėjimo. Asmenys 2020 m., dėl jiems teikiamų paslaugų, jaučiasi geriau.

65% paslaugų gavėjų pažymėjo, kad daugiau bendrauja su savo artimaisiais ar/ir jam priskirtu lankomosios priežiūros darbuotoju.

76% gyvenimo kokybės pagerėjimą 2020 m. vertinusių paslaugų gavėjų, pagerėjo jų laisvalaikio leidimas, kadangi darbuotojai tuo pasirūpina, praplečia laisvalaikio pasirinkimo galimybes, pvz. knygų, žurnalų parūpinimas, asmeniniai užsiėmimai ir kt. Šie vertinimai yra mažesni, kadangi toliau nuo Varėnos miesto nutolusiose gyvenvietėse, sudėtingiau pasirūpinti laisvalaikio galimybėmis.



91% gyvenimo kokybės pagerėjimą 2020 m. vertinusių paslaugų gavėjų, gyvenimo kokybė pagerėjo dėl mitybos, kadangi darbuotojai pasirūpina maisto produktų pirkimu bei maisto ruošia.

91% gyvenimo kokybės pagerėjimą 2020 m. vertinusių paslaugų gavėjų, gyvenimo kokybė pagerėjo dėl švaros bei asmens higienos ir priežiūros.

51% gyvenimo kokybės pagerėjimą 2020 m. vertinusių paslaugų gavėjų, gyvenimo kokybė pagerėjo dėl fizinės aplinkos. Tai yra namų, aplinkos sutvarkymo. Kaimo vietose ypač svarbus malkų atnešimas, pečiaus pakūrenimas, vandens atnešimas.

96% gyvenimo kokybės pagerėjimą 2020 m. vertinusių paslaugų gavėjų, gyvenimo kokybė pagerėjo dėl sveikatos palaikymo, kadangi darbuotojai nuperka vaistus, suorganizuoja vizitus pas gydytojus, palydi į gydymo įstaigas.

Paslaugų gavėjai galėjo pasirinkti ir neigiamą vertinimą dėl gyvenimo kokybės pagerėjimo tam tikroje srityje. Iš 100 procentų paslaugų gavėjų, dalyvavusių anketinėje apklausoje, yra nesutikusių, kad dėl gaunamų paslaugų namuose jų gyvenimo kokybė pagerėjimo tam tikrose srityse. Anketavimo metu, negauta nei viena anketa, kurioje asmuo būtų visose srityse pažymėjęs, jog nesutinka, dėl gyvenimo kokybės pagerėjimo per 2020 m. O bendras gyvenimo kokybės pagerėjimo, dėl socialinių paslaugų teikimo namuose vidurkis 2020 m. 87%, kuris gautas: visą gyvenimo kokybės pagerėjimo sričių procentų sumą, padalijus iš bendro skaičiaus 7.

Rezultatai aptarti 2021 m. sausio mėnesį susirinkimo su lankomosios priežiūros darbuotojais metu. Esant galimybei, 2022 m. bus organizuojami mokymai darbuotojams apie paslaugų gavėjų gyvenimo kokybę. Susirinkimų su darbuotojais metu kalbėtis apie iniciatyvas, kurios paaktyvintų paslaugų gavėjų laisvalaikį.



