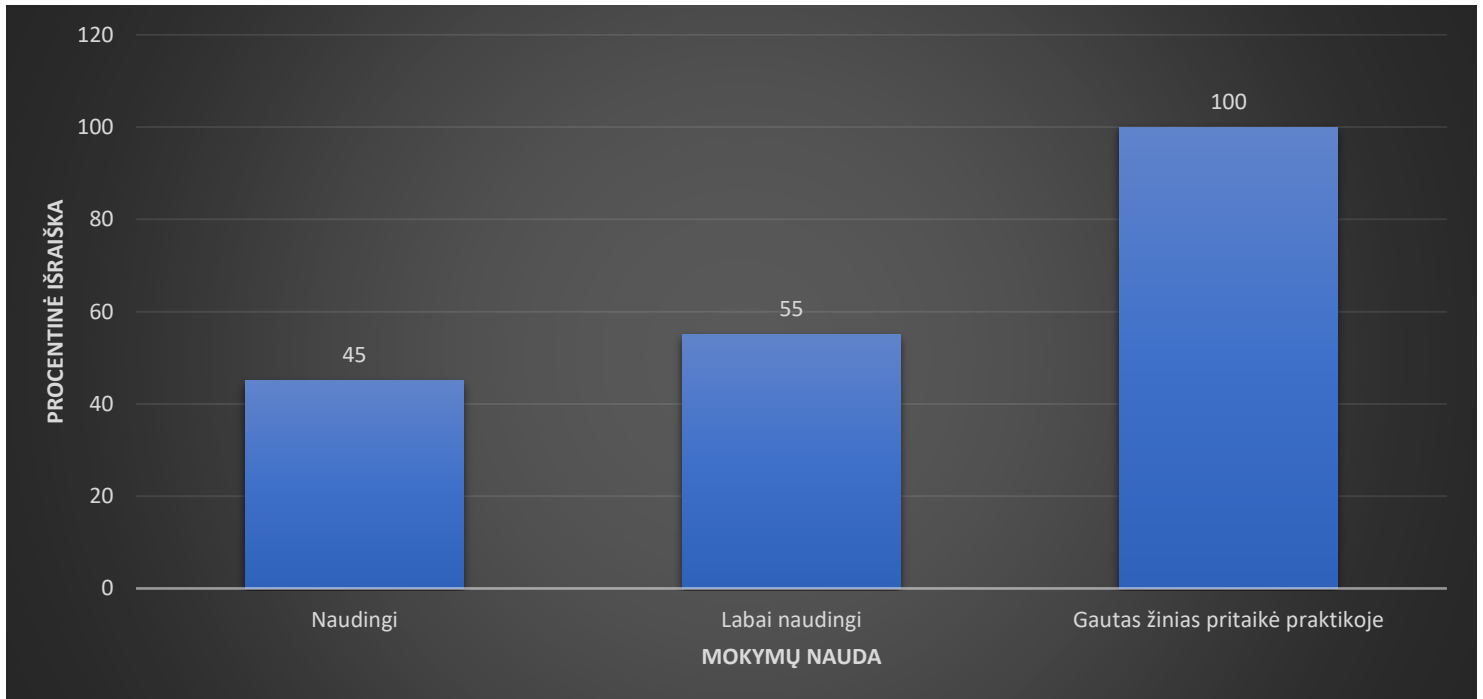


# 1. DARBUOTOJŲ ASMENINIO UGDYMOŠI, NUOLATINIO MOKYMOŠI IR TOBULĖJIMO REZULTATAI

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

**Rodiklis:** 2023 m. kvalifikacijos kėlimo plano nauda darbuotojų kvalifikacijos tobulinimo poreikio tenkinimui (proc.)



Rezultatai buvo renkami iš 29 individualios priežiūros darbuotojų, kurie dirba daugiau negu 6 mėnesius įstaigoje, 2024 m. vasario – kovo mėn. internetu, pasinaudojant Google forma. Darbuotojų buvo klausiami ar mokymai buvo naudingi, ar žinias, gautas mokymų metu, pritaikė praktikoje. Darbuotojai galėjo atsakyti, kad mokymai, kuriuose dalyvavo 2023 m. jiems buvo: labai naudingi; naudingi; nei naudingi, nei nenaudingi; nenaudingi; visiškai nenaudingi ir galėjo įrašyti savo variantą.

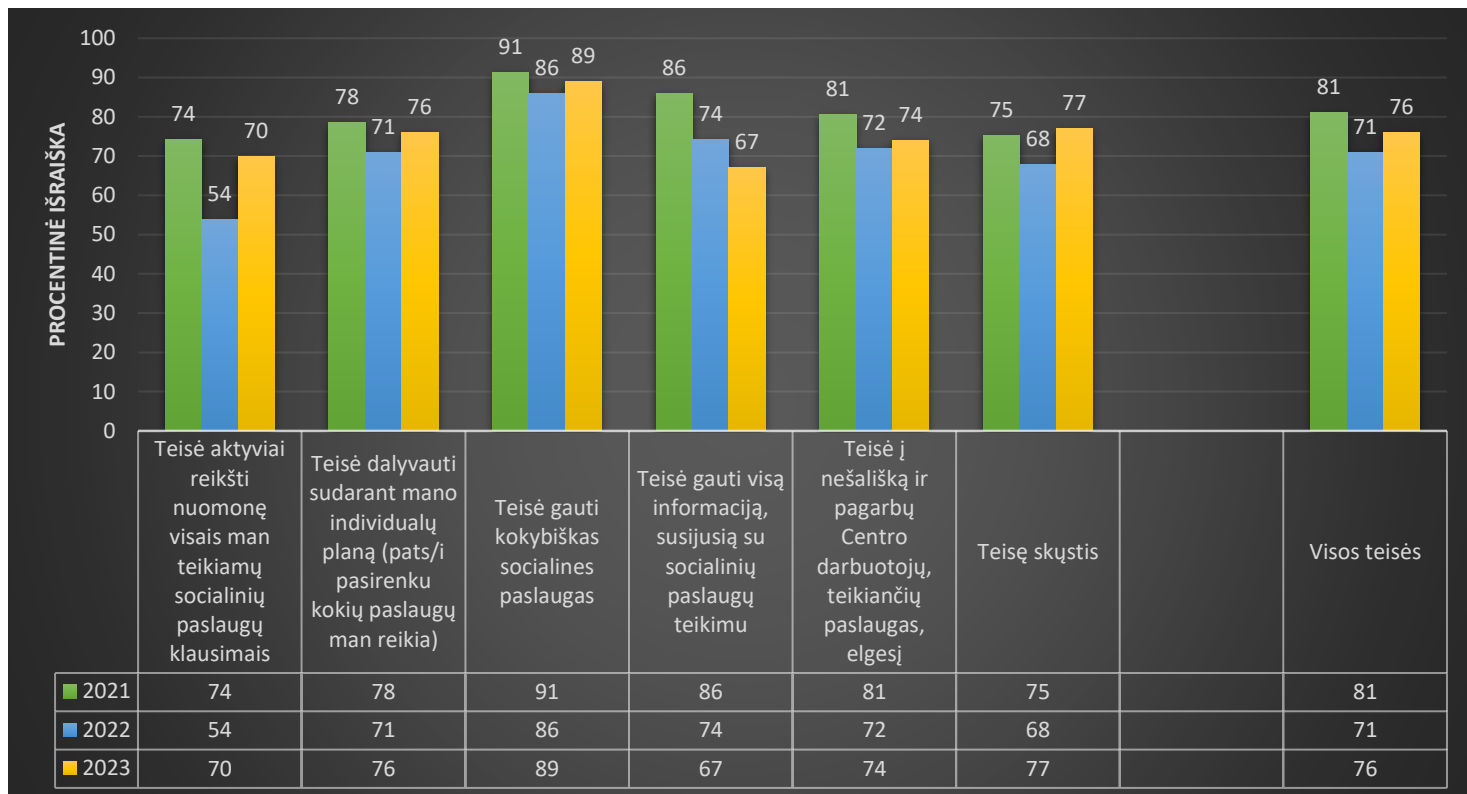
2023 m. individualios priežiūros darbuotojai dalyvavo: "Ligonio slauga jo paties namuose nuo A iki Ž. Senatvinė demencija, Alzheimeris: kaip slaugyti psichinės negalios ištiktuosius", "Pagalba priimant sprendimus asmenims su intelekto ir / ar psichosocialine negalia", "Draugiškos aplinkos kūrimas vyresnio amžiaus žmonėms teikiant socialines paslaugas", "Individualios priežiūros darbuotojų profesinės ribos ir jų palaikymas teikiant socialines paslaugas", "Pragulos ir pragulų profilaktika", "Pagalbos galimybės ir slaugos ypatumai, prižiūrint šlapimo ir išmatų nelaikančius asmenis", "Lėtinių žaizdų diferenciacija, priežiūros ir gydymo principai", "Artimoje aplinkoje be smurto: saugią Lietuvą kuriančios socialinės paslaugos", "Socialinių paslaugų srities darbuotojų bendradarbiavimo su asmens sveikatos priežiūros įstaigomis (ASPI) praktiniai aspektai".

55% apklausoje dalyvavusių individualios priežiūros darbuotojų atsakė, kad mokymai buvo labai naudingi ir 45%, kad naudingi. Jie gautas žinias pritaikė praktikoje: bendravimo su senyvo amžiaus žmonėmis; sužinojo apie žaizdų priežiūrą ir gydymo principus; pasinaudojo kuriant draugišką aplinką senyvo amžiaus žmogui ir apie profesines ribas; pagalbos gydant pragulas, pagalbos susisiekti su medicinos įstaigomis, gydytojais, specialistais, padėjo apibrėžti aiškias darbo ir pareigos ribas; sužinojo kaip saugiai, nesusižalojus nugaros, kelti gulintį žmogų.

Galima daryti išvadą, kad suplanuotos mokymų temos buvo naudingos darbuotojams. Nutarta sužinoti reikalingas mokymų temas ir parengti 2024 m. kvalifikacijos tobulinimo planą. Gautus rezultatus apie mokymų naudą bei individualių mokymų poreikį rinkti internetinės apklausos metu. Tikslinga patobulinti internetinės apklausos anketą paklausiant darbuotojų, kokias konkrečiai mokymuose sužinotas žinias jie pritaikė realioje savo veikloje.

**2. 16 Kriterijus: Socialinių paslaugų teikėjas vertina savo veiklos efektyvumą pagal tai, kaip skatina ir praktiškai užtikrina paslaugų gavėjų teises visose organizacijos veiklos srityse.**

*Rodiklis: Teisių chartijoje įvardintų teisių užtikrinimo 2021 – 2023 m., teikiant paslaugas palyginimas, paslaugų gavėjų požiūriu (proc.)*



Anketinė paslaugų gavėjų namuose apklausa vyko 2023 m. rugsėjo mėn. – 2024 m. vasario mėn. internetu, pasinaudojant Google forma. Iš maždaug 140 (kadangi skaičius kas mėnesį yra kintantis) paslaugų namuose gavėjų, apklausoje dalyvavo 67 paslaugų gavėjai, norintys pareikšti savo nuomonę. Nebuvo apklausti tie, kurie paslaugas gavo trumpiau nei 4 mėn., laikinai sustabdę paslaugų teikimą ir nenorėję dalyvauti apklausoje.

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

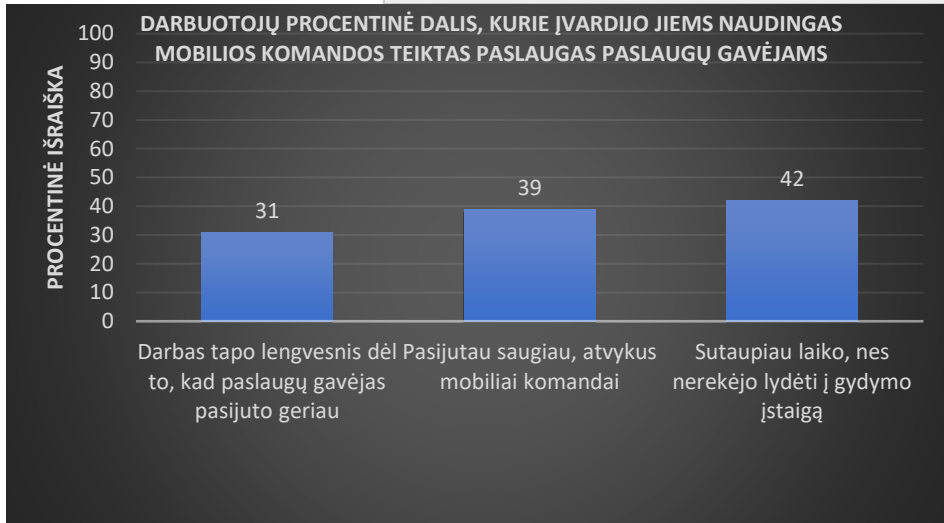
Visų teisių, kurios užtikrinamos gaunant paslaugas, 2023 m. vidurkis yra 76% (2022 m. buvo 71% ir 2021 m. 81%). Vidurkis gautas: sudėtą visų užtikrinamų teisių procentus, padalinus iš pateiktų teisių skaičiaus, t. y. 6.

Visi 2023 m. gauti rezultatai yra geresni nei 2022 m. Manytina, kad 2023 m. pradžioje, apžvelgus gautus 2022 m. rezultatus, išanalizuotos priežastys bei numatyti paslaugų teikimo gerinimo veiksmai, pasiteisino. Intensyvesnis darbas su paslaugų gavėjais, koreguotas klausimynas (klausiant ar jie patys dalyvauja paslaugų teikimo pasirinkime), individualaus plano pildymas, akcentuojant, kad jie patys renkasi jiems reikiamas socialines paslaugas, pagerino užtikrinamų teisių rezultatus. Susirinkimo su darbuotojais metu, aptartos priežastys dėl kurių galimai mažėja respondentų sutinkančių dalyvauti apklausoje. Darbuotojai akcentuoja, kad paslaugų gavėjai tampa vis labiau abejingais, nenori atsakinėti į klausimus, dalyvauti apklausoje. 2021 m. ir 2022 m. apklausose dalyvavo 93 paslaugų gavėjai. Susirinkimo metu apsvarstyti tobulinimo veiksmai. Nutarta svarstyti kitas duomenų apie teisių užtikrinimą rinkimo formas, labiau priimtinas paslaugų gavėjui.

### 3. ORGANIZACIJOS PARTNERYSČIŲ TEIKIAMOS NAUDOS REZULTATAI

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

1 Rodiklis: Darbuotojų procentinė dalis, kurie įvardijo jiems naudingas mobilios komandos 2023 m. teiktas paslaugas paslaugų gavėjams



Anketinė darbuotojų apklausa vyko 2024 m. balandžio mėn. internetu, pasinaudojant Google forma. Rezultatai buvo renkami iš 26 individualios priežiūros darbuotojų, kurių paslaugų gavėjams 2023 m. mobili komanda teikė paslaugas. Darbuotojų klausėme, kuo jiems yra naudingos mobilios komandos paslaugos paslaugų gavėjams. Dažniausiai teiktos mobilios komandos paslaugos paslaugų gavėjams 2023 m.: paėmė kraują kraujo tyrimams (asmenų namuose), išrašė vaistus, pamatavo spaudimą, prižiūrėjo žaizdas, atliko kardiogramą, tarpininkavo su gydytojais, tikrino sveikatą profilaktiškai, konsultavo sveikatos klausimais, statė lašelinę, išrašė vaistus.

Dėl teikiamų mobilios komandos paslaugų pagalbos į namus ir dienos socialinės globos paslaugų gavėjams, 42% darbuotojų sutaupė laiko, nes nereikėjo lydėti asmenų į gydymo įstaigas. Šis aspektas yra itin aktualus Varėnos r., kuriame asmenys gyvena nutolusiose gyvenvietėse, o gydymo įstaigos yra toli.

39% darbuotojų pasijuto saugiau, atvykus mobiliai komandai.

31% darbuotojui darbas tapo lengvesnis, nes paslaugų gavėjas pasijuto geriau.

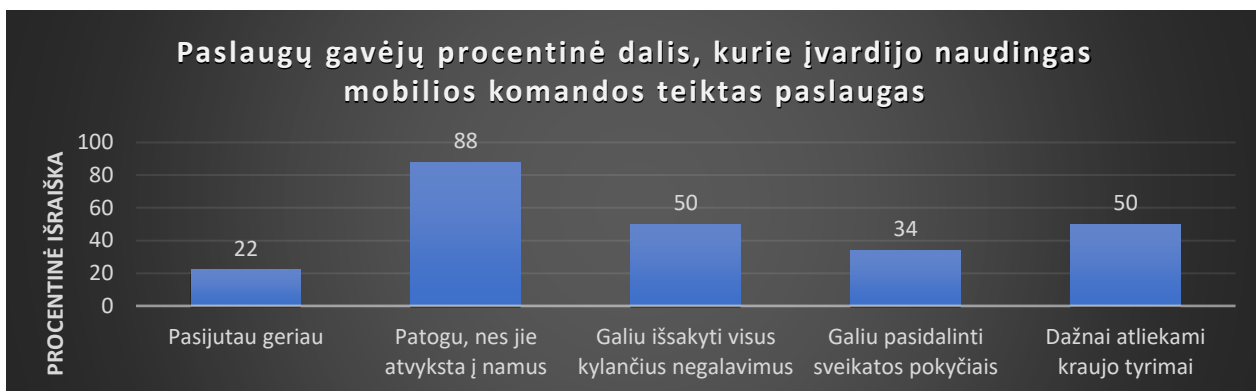
Apibendrintai galima teigti, kad partnerių mobilios komandos teikiamos paslaugos yra naudingos darbuotojams. O tai prisideda prie teikiamų paslaugų naudų paslaugų gavėjams, jų gyvenimo kokybei bei paslaugų kokybės gerinimo.

Rezultatai aptarti susirinkimo su darbuotojais metu.

### 3.2. ORGANIZACIJOS PARTNERYSČIŲ TEIKIAMOS NAUDOS REZULTATAI

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

2 Rodiklis: Paslaugų gavėjų procentinė dalis, kurie įvardijo naudingas mobilios komandos 2023 m. teiktas paslaugas



Anketinė paslaugų gavėjų namuose apklausa vyko 2024 m. balandžio mėn. internetu, pasinaudojant Google forma. Iš maždaug 140 (kadangi skaičius kas mėnesį yra kintantis) paslaugų namuose gavėjų, apklausoje dalyvavo 32 paslaugų gavėjai, kuriems 2023 m. Varėnos pirminės sveikatos priežiūros centro mobili komanda teikė paslaugas.

Paslaugų gavėjų buvo klausama, kuo jiems buvo naudingos mobilios komandos paslaugos. Jie galėjo pasirinkti kelis atsakymų variantus.

88% paslaugų gavėjų, kurie dalyvavo apklausoje, mobilios komandos paslaugos naudingos, nes specialistai atvyksta į namus. 50% paslaugų gavėjams yra naudinga, kad gali išsakyti visus kylančius negalavimus. 50% paslaugų gavėjams yra naudinga, kad dažnai atliekami kraujo tyrimai.

Apibendrinant apklausos rezultatus, galima teigti, kad partnerių Varėnos pirminės sveikatos priežiūros centro mobilios komandos teikiamos paslaugos paslaugų gavėjams yra labai naudingos. Jiems nereikėjo vykti į polikliniką atlikti tyrimų, kas būtų kainavę ne tik laiką, bet ir dideles pastangas, jėgas, kadangi paslaugų gavėjai gyvena nutolusiose kaimiškose vietovėse ir atvykimas į gydymo įstaigą bei

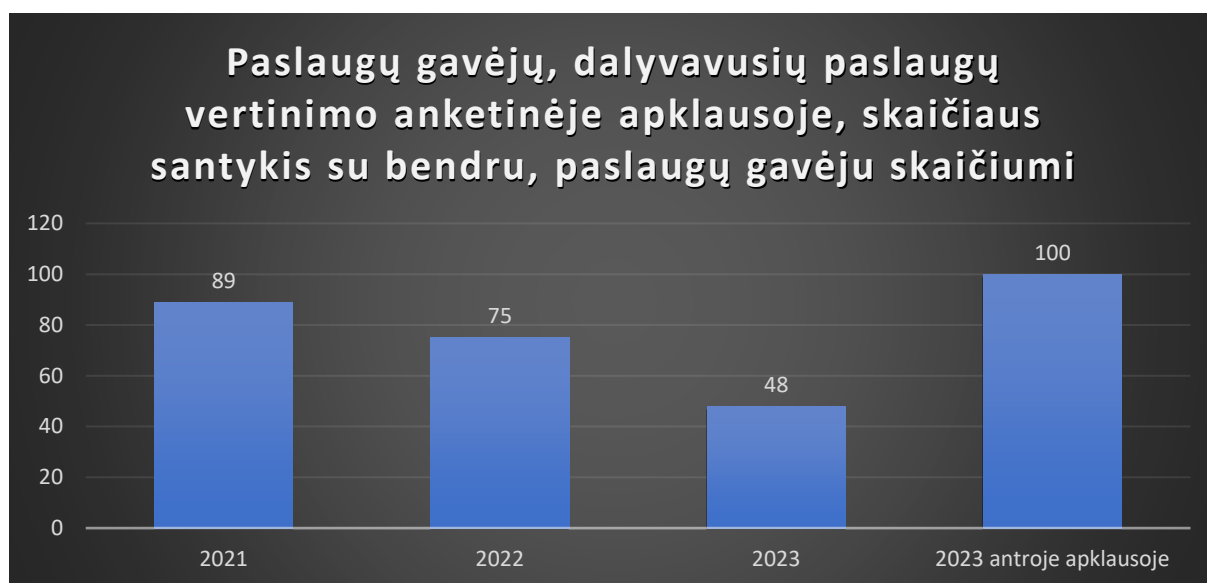
medicinių paslaugų gavimas užima daug laiko. Žinant, pagalbos į namus paslaugų gavėjų sveikatos būklės, mobilios komandos suteiktos paslaugos yra itin svarbios. Jos prisideda prie paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės.

Rezultatai aptarti susirinkimo su darbuotojais metu.

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

**27 Kriterijus:** Socialinių paslaugų teikėjas įtraukia paslaugų gavėjus kaip aktyvius dalyvius į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą.

*1 Rodiklis: Paslaugų gavėjų, dalyvavusių paslaugų vertinimo anketinėje apklausoje, skaičiaus santykis su bendru, paslaugų gavėju skaičiumi, metų dinamika.*



Anketinė paslaugų gavėjų namuose apklausa vyko 2023 m. rugsėjo mėn. – 2024 m. vasario mėn. internetu, pasinaudojant Google forma. Iš maždaug 140 (kadangi skaičius kas mėnesį yra kintantis) paslaugų namuose gavėjų, apklausoje dalyvavo 67 paslaugų gavėjai, norintys pareikšti savo nuomonę. Nebuvo apklausti tie, kurie paslaugas gavo trumpiau nei 4 mėn., laikinai sustabdę paslaugų teikimą ir nenorėję dalyvauti apklausoje. Taip pat buvo vykdoma dar viena paslaugų gavėjų apklausa 2024 m. balandžio mėn. internetu, pasinaudojant Google forma. Apklausoje dalyvavo 32 paslaugų gavėjai, kuriems 2023 m. Varėnos pirminės sveikatos priežiūros centro mobili komanda teikė paslaugas.

2021 m. rugsėjo mėn. internetu apklausa.lt. Iš 105 paslaugų namuose gavėjų, apklausoje dalyvavo 93 paslaugų gavėjai, norintys pareikšti savo nuomonę.

2022 m. rugsėjo mėn. internetu apklausa.lt. Iš 124 paslaugų namuose gavėjų, apklausoje dalyvavo 93 paslaugų gavėjų.

2023 m. paslaugų gavėjų namuose apklausa vyko internetu, pasinaudojant Google forma. Iš maždaug 140 (kadangi skaičius kas mėnesį yra kintantis) paslaugų namuose gavėjų, apklausoje dalyvavo 67 paslaugų gavėjai, gaunantys paslaugas daugiau kaip 4 mėnesius, nesustabdę paslaugų (apklausos metu) ir norintys pareikšti savo nuomonę. Antroje apklausoje apie partnerių teikiamą naudą, dalyvavo 100% paslaugų gavėjų.

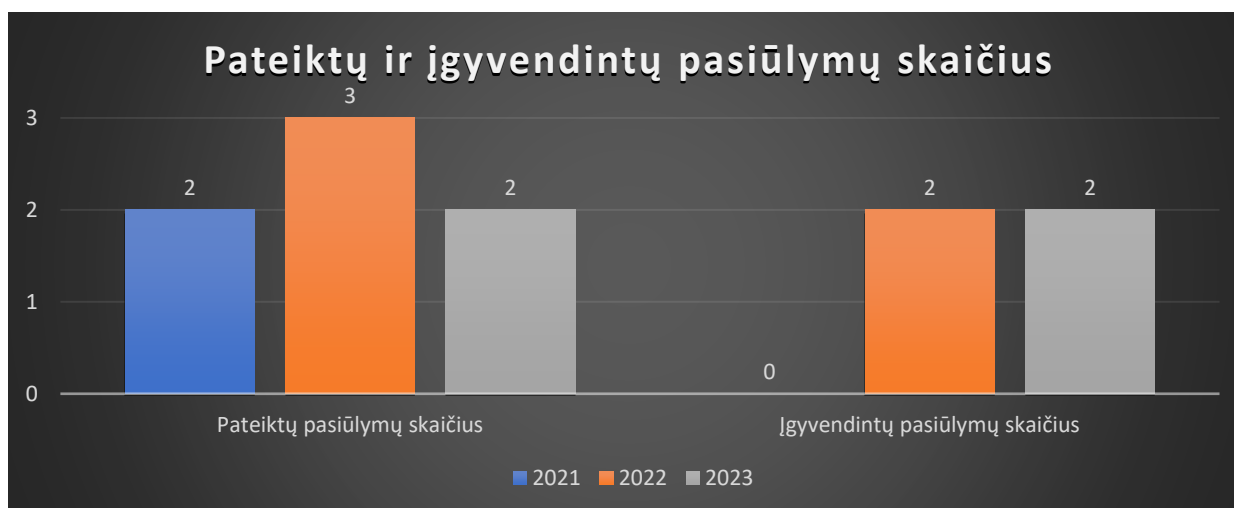
Apžvelgiant paslaugų gavėjų dalyvavimą apklausose, pastebima, kad kiekvienais metais vis mažiau paslaugų gavėjų dalyvauja apklausose. Tai galima susieti su darbuotojų pateikta informacija, kad paslaugų gavėjai nenori pildyti klausimynų, atsakinėti į klausimus. Taip pat apklausa vyko 6 mėn., todėl nuolatos buvo sustabdžiusių paslaugas. Antroji apklausa buvo trumpa, vos keletą klausimų. Joje paslaugų gavėjai darbuotojų pagalba aktyviai sudalyvavo per maždaug savaitę laiko. Rezultatai aptarti susirinkimo su darbuotojais metu. Nutarta sekančią darbuotojų apklausą vykdyti, įtraukiant socialinius darbuotojus, esant galimybėms, savanoriams.

#### 4.2. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮTRAUKIMO Į PASLAUGŲ PLANAVIMĄ, TEIKIMĄ IR VERTINIMĄ

## REZULTATAI

**27 Kriterijus:** Socialinių paslaugų teikėjas įtraukia paslaugų gavėjus kaip aktyvius dalyvius į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą.

**2 Rodiklis:** *Paslaugų gavėjų pateiktų ir įgyvendintų paslaugų teikimo tobulinimų skaičius.*



Kiekvienais metais atliekant paslaugų gavėjų apklausą, buvo siekiama sužinoti asmenų pasiūlymus dėl paslaugų teikimo tobulinimo.

2021 m. 5 asmenys pateikė 2 pasiūlymus dėl paslaugų teikimo tobulinimo: teikti paslaugas savaitgaliais ir švenčių dienomis; sudalyvauti socialinių paslaugų centro renginyje.

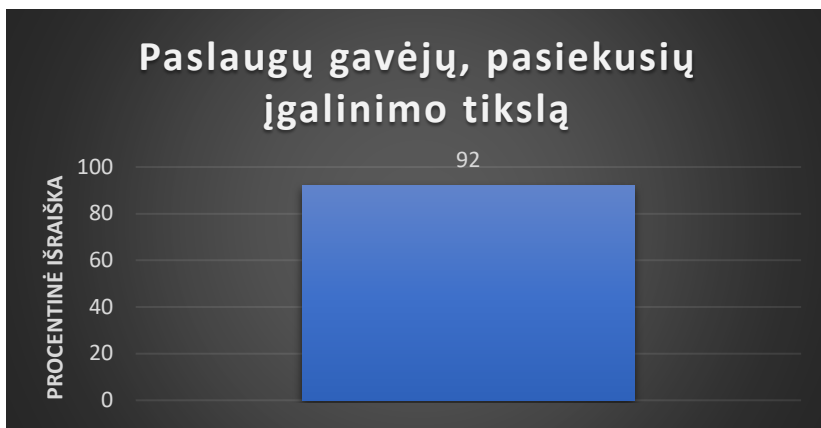
2022 m. 7 paslaugų gavėjai pateikė 3 pasiūlymus dėl paslaugų teikimo tobulinimo: dėl pagalbos organizuojant transportą; lankstesnio darbo grafiko, kad galima pagalba būtų teikiama ir savaitgaliais, ar po darbo valandų; kad būtų išvežama į ekskursijas ir t.t.

2023 m. 2 asmenys pateikė 2 pasiūlymus: nuolat ligonį slaugančiam asmeniui galimybę suteikti atostogas; reikalingos transporto paslaugos.

## 5. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮGALINIMO REZULTATAI

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

**1 Rodiklis:** *Paslaugų gavėjų, pasiekusių IP iškeltą įgalinimo tikslą dalis nuo bendro paslaugų gavėjų skaičiaus, 2023 m.(proc.)*



Įgalinimo rezultatai buvo renkami 2024 m. sausio – gegužės mėnesiais iš paslaugų gavėjų individualių planų (IP). Įgalinimo rezultatus rinkome iš 170 paslaugų gavėjų, kuriems 2023 m. iškelti įgalinimo tikslai. Neįtraukėme paslaugų gavėjų, kurie paslaugas gavo mažiau kaip 6 mėnesius ir sustabdžiusių paslaugas. Pateiktoje diagramoje paslaugų gavėjai yra išdėstyti horizontalioje ašyje.

Paslaugų gavėjų įgalinimo siekėme šiose srityse: Laisvalaikis ir užimtumas (knygų, žurnalų skaitymas, stalo žaidimai ir kt.); Mityba (gebėjimas pasigaminti, pačiam pavalgyti); Asmens higiena (gebėjimas pasirūpinti savo higiena); Fizinė aplinka (gebėjimas susitvarkyti buityje); Stabilumas (gebėjimas gyventi namuose, išlaikyti stabilią sveikatos būklę).

Per 3 mėnesius nuo paslaugų teikimo pradžios ir/arba IP sudarymo, socialinis darbuotojas atsakingas už lankomąją priežiūrą taip pat individualios priežiūros darbuotojas kartu su paslaugų gavėju susitaria dėl įgalinimo tikslo, kurio sieks artimiausius metus. 2023 m. IP iškelti tikslai, tokie kaip: perskaityti knygą, spręsti kryžiažodžius, apsipirkti parduotuvėje, kartu su darbuotojo pagalba gaminti, ruošti maistą, savarankiškai pavalgyti, palaikyti higieną, tvarkytis buityje (nusivalyti dulkes nuo baldų, išsiplauti grindis, nešiukšlinti), išeiti pasivaikščioti, bendrauti, gebėti gyventi namuose, išlaikyti stabilią sveikatos būklę.

2024 m. sausio – gegužės mėn. socialinės darbuotojos, atsakingos už pagalbą namuose ir dienos socialinės globos paslaugų organizavimą, rinko įgalinimo rezultatus. Kalbėjo su darbuotojais, vyko pas paslaugų gavėjus, kad išsiaiškintų ar pavyko pasiekti įgalinimo tikslą.

Iš 100 procentų paslaugų gavėjų, įtrauktų į rezultatų vertinimą, 92 proc. pasiekė IP iškeltą įgalinimo tikslą.

Likę 8% nepasiekė įgalinimo tikslo dėl pablogėjusios sveikatos būklės.

Rezultatai aptarti susirinkimų su individualios priežiūros darbuotojais metu. Darbuotojai pasidalijo patirtimi, siekiant paslaugų gavėjų įgalinimo.

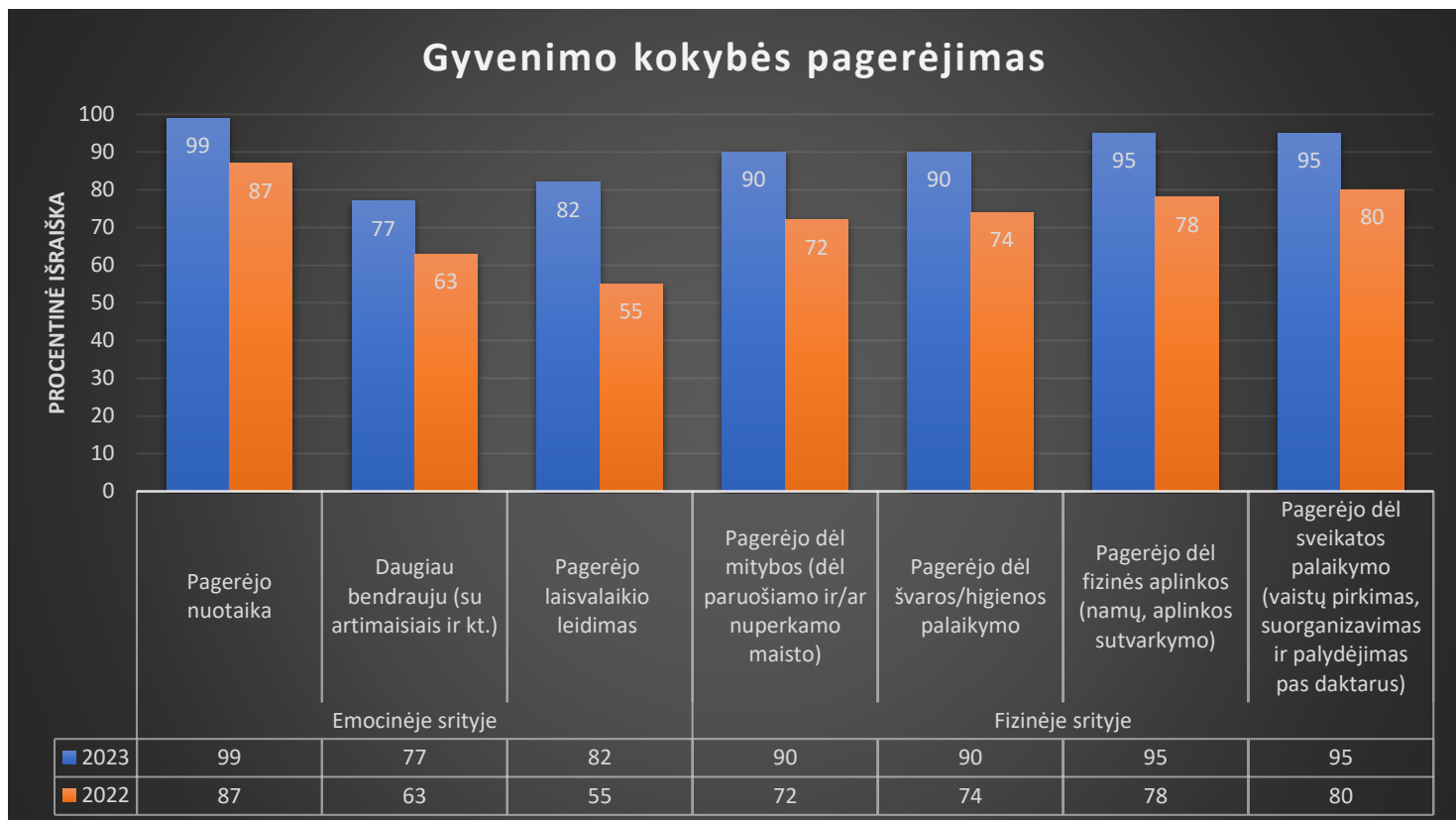
Numatyta 2024 m. susirinkimų su darbuotojais metu aptarti įvairesnius įgalinimo tikslus bei jų siekimo būdus, pasidalinti geraisiais pavyzdžiais. Taip pat sieksime paslaugų gavėjų sveikatos stiprinimo fizinėmis veiklomis. 2024 m. į darbuotojų kompetencijų tobulinimo planą įtraukti mokymus įgalinimo tema.

## 6. PASLAUGŲ GAVĖJŲ GYVENIMO KOKYBĖS GERINIMO REZULTATAI

**32 Kriterijus:** Socialinių paslaugų teikėjas turi aiškią paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės koncepciją ir vykdo veiklą, grindžiamą paslaugų gavėjų poreikių vertinimu, siekiant pagerinti jų gyvenimo kokybę.

**Rodiklis:** Dalis paslaugų gavėjų, kuriems einamaisiais metais gyvenimo kokybė pagerėjo fizinėje ir/ar emocinėje srityje, 2022-2023 metų palyginimas





Anketinė paslaugų gavėjų namuose apklausa vyko 2023 m. rugsėjo mėn. – 2024 m. vasario mėn. internetu, pasinaudojant Google forma. Iš maždaug 140 (kadangi skaičius kas mėnesį yra kintantis) paslaugų namuose gavėjų, apklausoje dalyvavo 67 paslaugų gavėjai, norintys pareikšti savo nuomonę. Nebuvo apklausti tie, kurie paslaugas gavo trumpiau nei 4 mėn., laikinai sustabdę paslaugų teikimą ir nenorėję dalyvauti apklausoje.

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 2023 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. Bendras gyvenimo kokybės pagerėjimo, dėl socialinių paslaugų teikimo namuose vidurkis 2023 m. 90%, kuomet 2022 m. 73% kuris gautas: visą gyvenimo kokybės pagerėjimo sričių procentų sumą, padalijus iš bendro skaičiaus 7.

Apžvelgiant rezultatus, matyti, kad 2023 m. paslaugų kokybė paslaugų gavėjams pagerėjo daugiau nei 2022 m. tačiau rezultatus galėjo įtakoti mažesnis apklausos dalyvių skaičius. Galima įžvelgti, kad apklausos pildymo skatinimas, gali privesti prie mažesnio apklausos įvertinimo. O kuomet apklausoje dalyvauja, norintys pareikšti nuomonę, atsakinėjama nuoširdžiau.

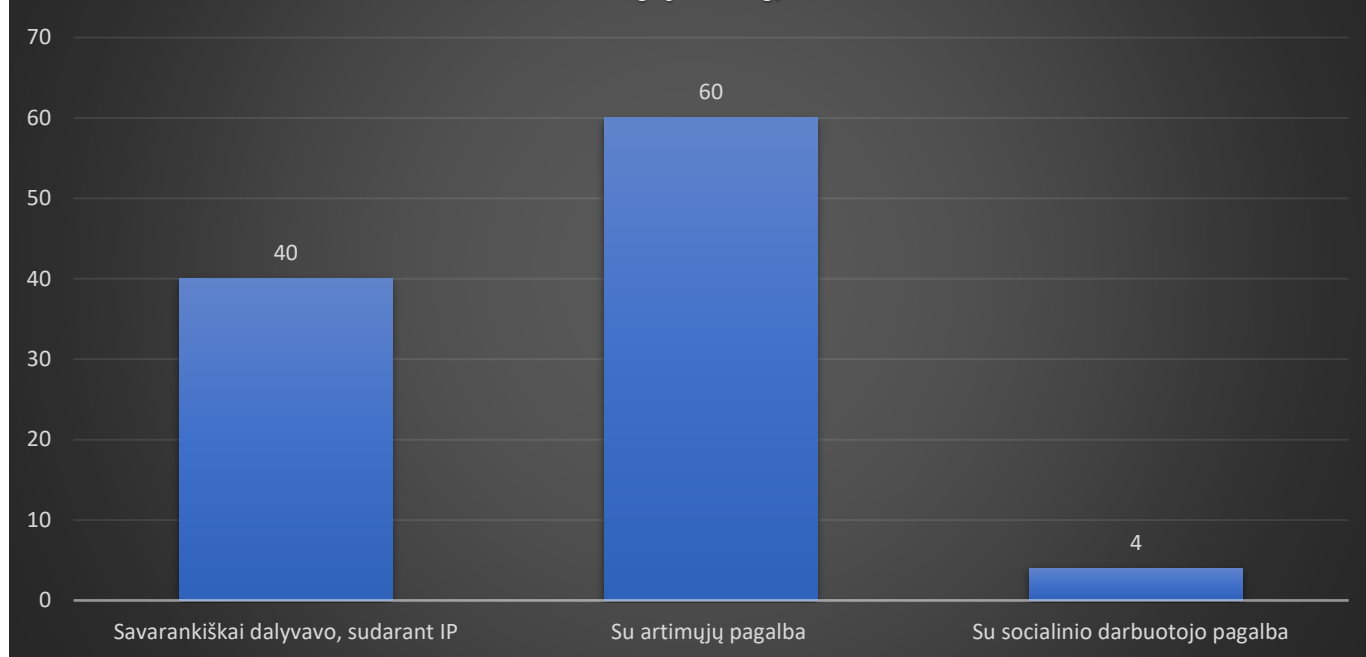
Rezultatai aptarti 2024 m. gegužės mėnesį susirinkimo su individualios priežiūros darbuotojais metu.

## 7. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮTRAUKIMO Į INDIVIDUALIŲ PLANŲ RENGIMĄ REZULTATAI

**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, 2023 m.*

## Dalis paslaugų gavėjų, dalyvavusių sudarant individualų planą, 2023 m.



Rezultatai buvo renkami iš paslaugų gavėjų Individualių planų (IP), kuriuos sudarant paslaugų gavėjų namuose yra pažymima, ar asmuo dalyvavo savarankiškai. 2023 m. paslaugų gavėjams yra sudaryti 52 individualūs planai, kurie rengiami atsižvelgiant į individualius asmenų poreikius, lūkesčius, gebėjimus bei fizinę ir socialinę aplinką.

Į rezultatų rinkimą neįtraukti tie paslaugų gavėjai, kuriems 2022 m. sudaryti IP ir 2023 m. poreikio keisti nebuvo. Pateiktoje diagramoje paslaugų gavėjai išdėstyti horizontalioje ašyje.

Individualių planų sudaryme dalyvavo 100% paslaugų gavėjų. Iš jų 40% dalyvavo visiškai savarankiškai, vadinasi patys rinkosi jiems reikalingas paslaugas, jų dažnumą. Su socialinio darbuotojo pagalba 4% ir su artimųjų pagalba 60%.

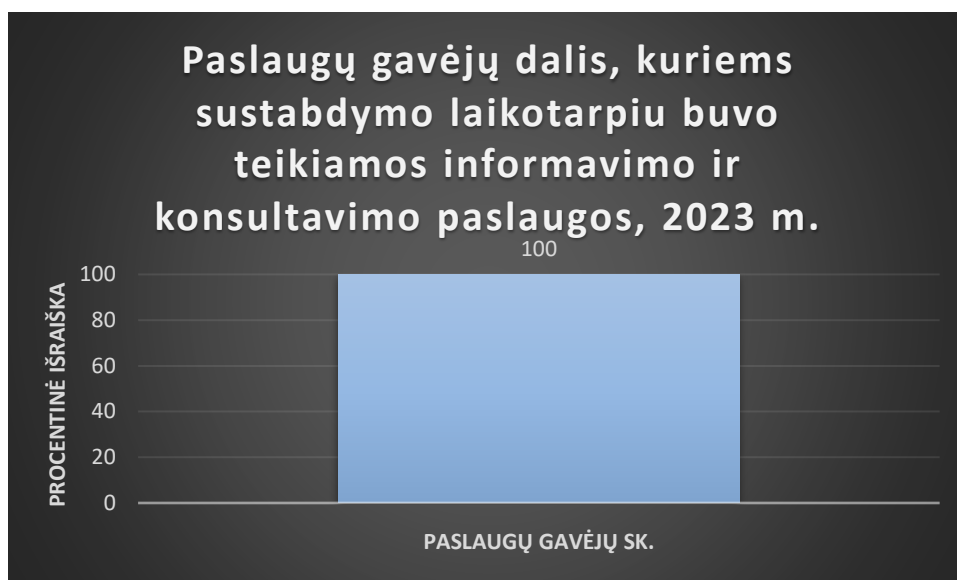
Rezultatai aptarti susirinkimų su individualios priežiūros darbuotojais metu. 2024 m. pokalbyje su socialiniais darbuotojais (atsakingais už pagalbą namuose ir dienos socialinės globos paslaugas) aptarti skatinimo paslaugų gavėjų savarankišką dalyvavimą IP sudaryme, klausimai.

### 8. PASLAUGŲ TEIKIMO TĖSTINUMO REZULTATAI

**36 Kriterijus:** Socialinių paslaugų teikėjas užtikrina, kad paslaugų gavėjui būtų prieinamas paslaugų tęstinumas nuo ankstyvosios intervencijos iki paramos ir palaikymo po paslaugos suteikimo, priklausomai nuo bėgant laikui besikeičiančių reikalavimų.

*Rodiklis:* Paslaugų gavėjų dalis, kuriems sustabdymo laikotarpiu buvo teikiamos informavimo ir konsultavimo paslaugos, 2023 m.





2023 m. paslaugos namuose dėl įvairių priežasčių buvo sustabdytos 96 paslaugų gavėjams. Dalis jų metų laikotarpyje paslaugos nutrauktos dėl asmenų pablogėjusios sveikatos būklės į vertinimą nebuvo įtraukti tie paslaugų gavėjai, kurie paslaugas sustabdė dėl darbuotojo kasmetinių atostogų taip pat tie, kurie paslaugas sustabdo reguliariai, dėl artimųjų atvykimo. Įstaigos socialiniai darbuotojai iš paslaugų gavėjų artimųjų ar individualios priežiūros darbuotojų gavę informaciją apie paslaugų sustabdymą, pažymi tai registruose. Per kuo trumpesnę laiką yra užpildomas paslaugų sustabdymo prašymas, kuris pristatomas socialiniam darbuotojui, atsakingam už pagalbą į namus ir dienos socialinės globos paslaugas. Taip pat registruose žymima su kuriais asmenimis yra palaikomas ryšys, teikiamos paslaugos.

Pateiktoje diagramoje paslaugų gavėjai išdėstyti horizontalioje ašyje.

100% paslaugų gavėjų, 2023 m. sustabdžiusių paslaugas, buvo teikiamos informavimo bei konsultavimo paslaugos.

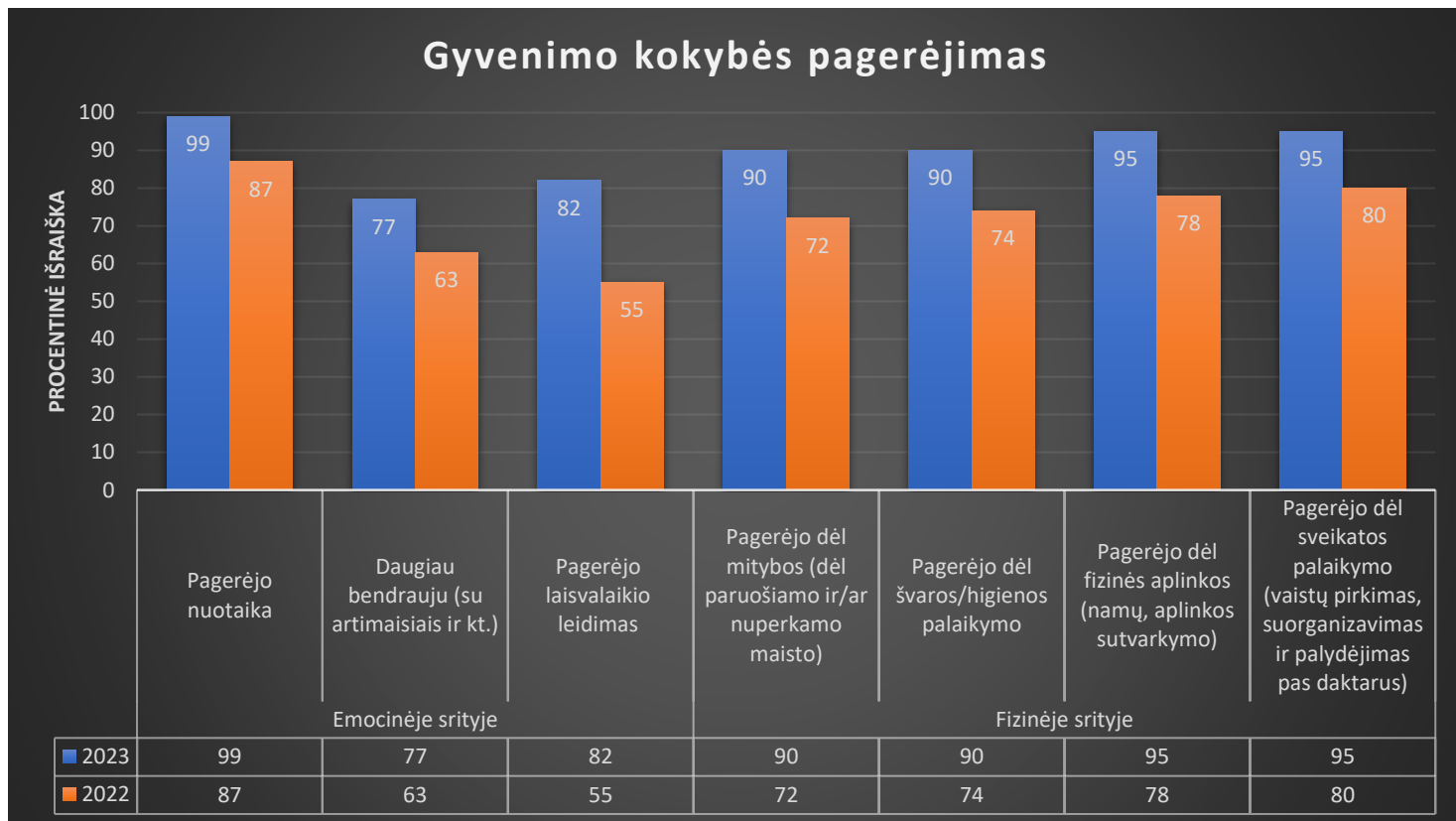
Apibendrintai galima teigti, jog Įstaiga palaiko ryšį su sustabdžiusiais paslaugas asmenimis bei užtikrina, kad paslaugų gavėjui būtų prieinamas paslaugų tęstinumas.

## **9. TEIKIAMŲ PASLAUGŲ NAUDOS PASLAUGŲ GAVĖJAMS REZULTATAI**

**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 emocinėje srityje 2022 – 2023 metų palyginimas.

## gyvenimo kokybės pagerėjimas



Anketinė paslaugų gavėjų namuose apklausa vyko 2023 m. rugsėjo mėn. – 2024 m. vasario mėn. internetu, pasinaudojant Google forma. Iš maždaug 140 (kadangi skaičius kas mėnesį yra kintantis) paslaugų namuose gavėjų, apklausoje dalyvavo 67 paslaugų gavėjai, norintys pareikšti savo nuomonę. Nebuvo apklausti tie, kurie paslaugas gavo trumpiau nei 4 mėn., laikinai sustabdę paslaugų teikimą ir nenorėję dalyvauti apklausoje.

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 klausiama, ar gaunant paslaugas namuose, gyvenimo kokybė per 2023 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. Bendras gyvenimo kokybės pagerėjimo, dėl socialinių paslaugų teikimo namuose vidurkis 2023 m. 90%, kuomet 2022 m. 73% kuris gautas: visą gyvenimo kokybės pagerėjimo sričių procentų sumą, padalijus iš bendro skaičiaus 7.

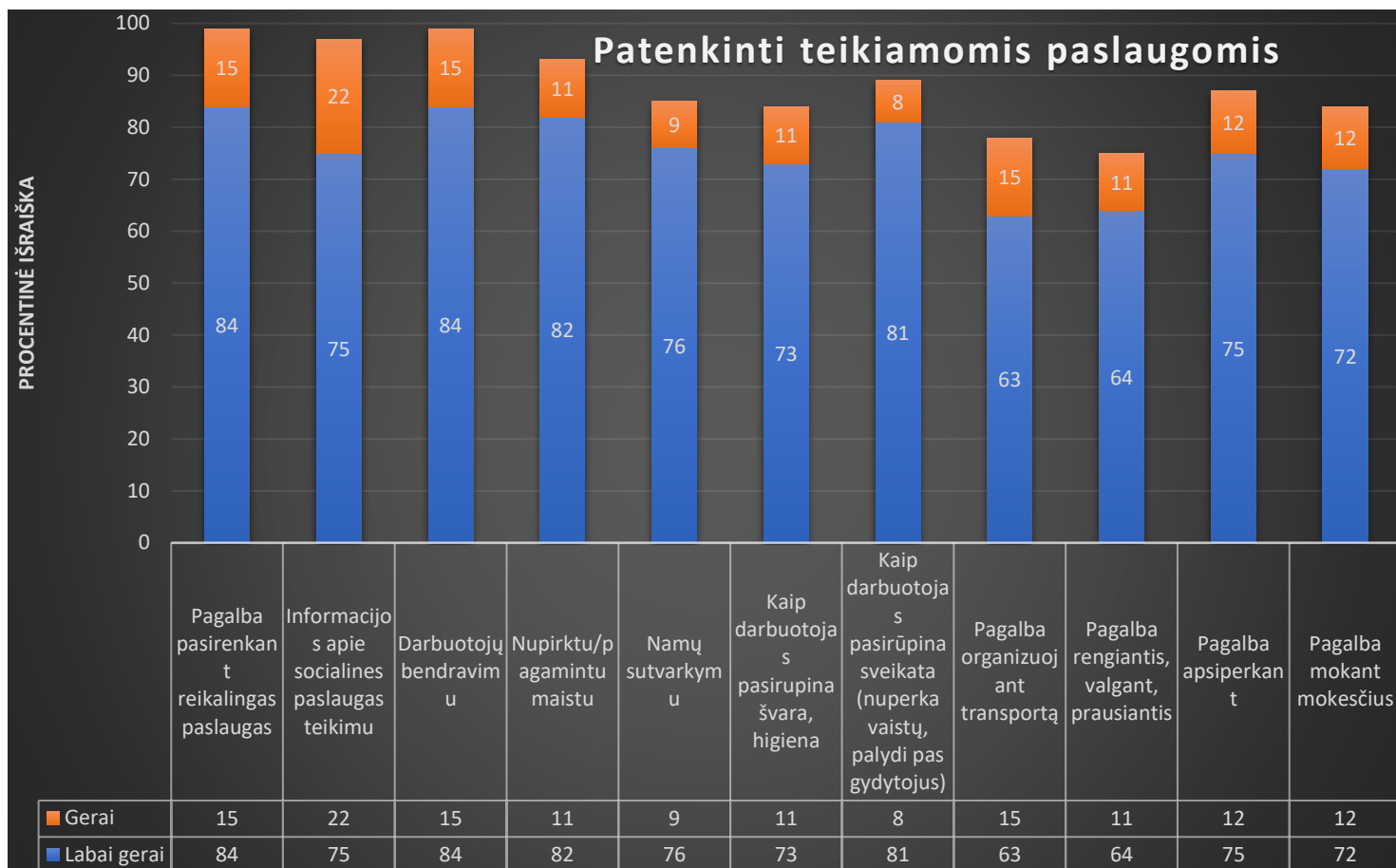
Apžvelgiant rezultatus, matyti, kad 2023 m. paslaugų kokybė paslaugų gavėjams pagerėjo daugiau nei 2022 m. tačiau rezultatus galėjo įtakoti mažesnis apklausos dalyvių skaičius. Galima įžvelgti, kad apklausos pildymo skatinimas, gali privesti prie mažesnio apklausos įvertinimo. O kuomet apklausoje dalyvauja, norintys pareikšti nuomonę, atsakinėjama nuoširdžiau.

Rezultatai aptarti 2024 m. gegužės mėnesį susirinkimo su individualios priežiūros darbuotojais metu.

### 10.1. PASLAUGŲ GAVĖJŲ IR KITŲ SVARBIŲ SUINTERESUOTŲJŲ ŠALIŲ PASITENKINIMO PASLAUGOMIS REZULTATAI

**45 Kriterijus:** Socialinių paslaugų teikėjas matuoja paslaugų gavėjų ir visų suinteresuotų šalių pasitenkinimą, remdamasis vidaus ir (arba) išorės vertinimu.

1 Rodiklis: Paslaugų gavėjai, patenkinti teikiamomis paslaugomis, 2023 m.



Anketinė paslaugų gavėjų namuose apklausa vyko 2023 m. rugsėjo mėn. – 2024 m. vasario mėn. internetu, pasinaudojant Google forma. Iš maždaug 140 (kadangi skaičius kas mėnesį yra kintantis) paslaugų namuose gavėjų, apklausoje dalyvavo 67 paslaugų gavėjai, norintys pareikšti savo nuomonę. Nebuvo apklausti tie, kurie paslaugas gavo trumpiau nei 4 mėn., laikinai sustabdę paslaugų teikimą ir nenorėję dalyvauti apklausoje.

Paslaugų gavėjų buvo klausiama ar jie yra patenkinti darbuotojų bendravimo kultūra, nupirktu/pagamintu maistu, namų sutvarkymu, darbuotojo pasirūpinimu asmens švara ir higiena, darbuotojo pasirūpinimu vaistų pirkimu ir sveikatos priežiūros paslaugų organizavimu. Pateiktoje diagramoje paslaugos yra išdėstytos horizontalioje ašyje.

99% apklausoje dalyvavusių paslaugų gavėjų pasisakė, jog yra patenkinti darbuotojų bendravimu, pasirenkant jiems reikalingas paslaugas. Paslaugų gavėjai turėjo ir kitus atsakymo variantus: nei gerai, nei blogai, blogai ir labai blogai. Keletas dalyvavusių apklausoje, pasirinko variantą nei gerai, nei blogai.

93% apklausoje dalyvavusių paslaugų gavėjų yra patenkinti kaip darbuotojai rūpinasi maisto ruoša bei perkamais maisto produktais.

85% apklausoje dalyvavusių paslaugų gavėjų yra patenkinti kaip darbuotojai sutvarko jų namus/buitį.

84% apklausoje dalyvavusių paslaugų gavėjų yra patenkinti kaip darbuotojai palaiko jų higieną, švarą.

89% apklausoje dalyvavusių paslaugų gavėjų yra patenkinti kaip darbuotojai pasirūpina jų sveikata. Tai yra, nuperka vaistų, suorganizuoja vizitus pas gydytojus, palydi pas juos.

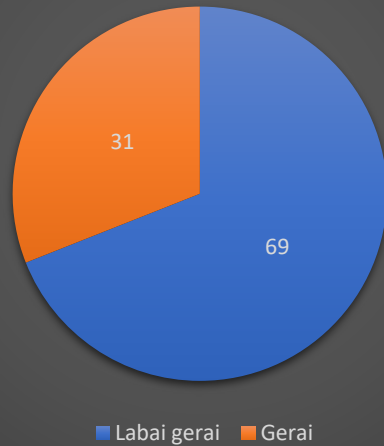
Šie rezultatai aptarti susirinkimų su individualios priežiūros darbuotojais metu.

## 10.2. PASLAUGŲ GAVĖJŲ IR KITŲ SVARBIŲ SUINTERESUOTŲJŲ ŠALIŲ PASITENKINIMO PASLAUGOMIS REZULTATAI

**45 Kriterijus:** Socialinių paslaugų teikėjas matuoja paslaugų gavėjų ir visų suinteresuotų šalių pasitenkinimą, remdamasis vidaus ir (arba) išorės vertinimu.

2 Rodiklis: Paslaugų gavėjų artimieji, patenkinti teikiamomis paslaugomis jų artimiesiems.

## Paslaugų gavėjų artimieji, patenkinti teikiamomis paslaugomis jų artimiesiems



Anketinė paslaugų gavėjų artimųjų apklausa vyko 2023 m. rugsėjo mėn. – 2024 m. vasario mėn. internetu, pasinaudojant Google forma. Paslaugų gavėjų artimiesiems, kurie įstaigos darbuotojams yra pateikę savo kontaktus, buvo išsiųsta apklausos nuoroda. Apklausoje dalyvavo 16 paslaugų gavėjų artimųjų. 69 proc. labai gerai įvertino jų artimiesiems teikiamų paslaugų kokybę, 31 proc. gerai. 2022 m. 67 labai gerai, 33 – gerai.

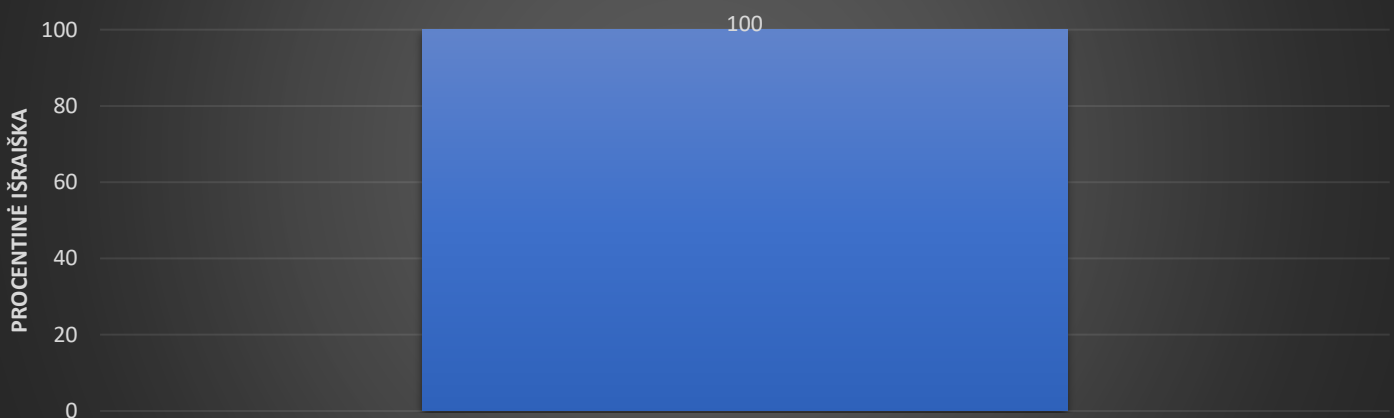
Rezultatai aptarti susirinkimo su darbuotojais metu. Svarstytos paslaugų gavėjų artimųjų įtraukimo į paslaugų vertinimą, galimybės. Nutarta, pabandyti paslaugų gavėjų artimuosius apklausti telefonu.

### 11. PASLAUGŲ GAVĖJŲ, PERSONALO IR KITŲ SVARBIŲ SUINTERESUOTŲJŲ ŠALIŲ SUPRATIMAS APIE VEIKLOS REZULTATUS

**46 Kriterijus:** Socialinių paslaugų teikėjas teikia prieinamą, lengvai suprantamą informaciją apie užfiksuotus rezultatus, įskaitant apklausų rezultatus.

**Rodiklis:** Dalis darbuotojų, pasisakiusių, jog supranta 2023 m. apklausos rezultatus.

#### Dalis darbuotojų, pasisakiusių, jog supranta 2023 m. apklausos rezultatus



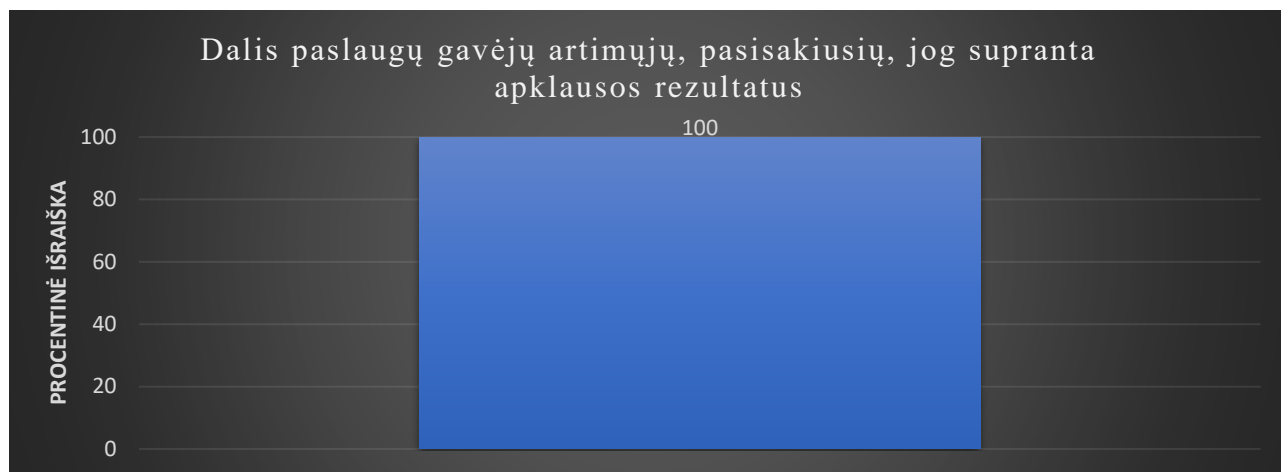
2024 m. balandžio 30 d. įstaigoje vyko susitikimas su individualios priežiūros darbuotojais. Susitikimo metu buvo pristatomi apklausos rezultatai. Vėliau darbuotojoms buvo padalinti lapai, kuriuose jos galėjo užfiksuoti savo nuomonę. Susirinkimuose dalyvavo 30 individualios priežiūros darbuotojos. 2 darbuotojos dėl ligos dalyvauti negalėjo.

Iš 100% susirinkimuose dalyvavusių individualios priežiūros darbuotojų, 100% pasisakė, kad suprato įstaigos apklausos rezultatus.

## 11.2. PASLAUGŲ GAVĖJŲ, PERSONALO IR KITŲ SVARBIŲ SUINTERESUOTŪJŲ ŠALIŲ SUPRATIMAS APIE VEIKLOS REZULTATUS

**46 Kriterijus:** Socialinių paslaugų teikėjas teikia prieinamą, lengvai suprantamą informaciją apie užfiksuotus rezultatus, įskaitant apklausų rezultatus.

2 Rodiklis: *Dalis paslaugų gavėjų artimųjų, pasisakiusių, jog supranta apklausos rezultatus.*

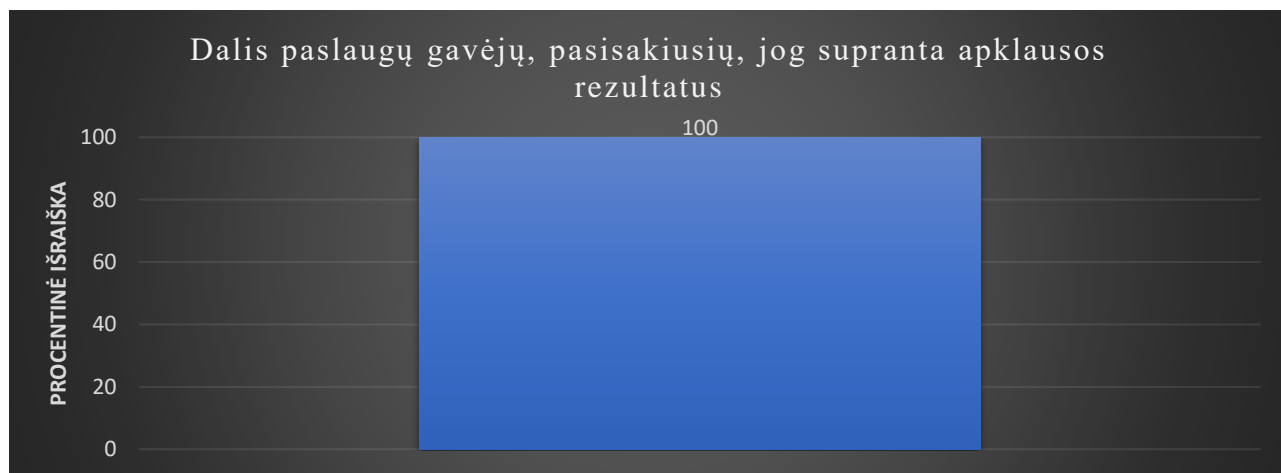


Paslaugų gavėjų artimiesiems, elektroniniais paštais buvo išsiųsti apklausos rezultatai. Socialinės darbuotojos susisieikė telefonu ir klausė jų, ar jie suprato veiklos rezultatus. Pateiktą atsakymą pasižymėjo lape (pažymėdami + jeigu suprato, - jeigu nesuprato, arba įrašydami kitą pastabą). 100% paslaugų gavėjų artimųjų suprato apklausos rezultatus.

## 11.3. PASLAUGŲ GAVĖJŲ, PERSONALO IR KITŲ SVARBIŲ SUINTERESUOTŪJŲ ŠALIŲ SUPRATIMAS APIE VEIKLOS REZULTATUS

**46 Kriterijus:** Socialinių paslaugų teikėjas teikia prieinamą, lengvai suprantamą informaciją apie užfiksuotus rezultatus, įskaitant apklausų rezultatus.

3 Rodiklis: *Dalis paslaugų gavėjų, pasisakiusių, jog supranta apklausos rezultatus.*



2024 m. gegužės mėn. paslaugų gavėjams buvo padarytos lengvai suprantamos apklausos rezultatų ataskaitos. Individualios priežiūros darbuotojai klausė paslaugų gavėjų, ar jie suprato pateiktas santraukas, apklausos rezultatus. Paslaugų gavėjų nuomonę telefonu jie perdavė socialiniams darbuotojams, kurie užfiksavo lape (pažymėdami + jeigu suprato, - jeigu nesuprato, arba įrašydami kitą pastabą). 100 proc. paslaugų gavėjų pasisakė, kad suprato įstaigos veiklos rezultatus.

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

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

**Rodiklis:** Pagalbos į namus ir dienos socialinės globos paslaugų aprašymo ir vizualinės pateikties internetiniame tinklapyje, palyginimas

Varėnos socialinių paslaugų centro senoji internetinė svetainė buvo sukurta prieš 10 metų – 2014 metais. Praėjus dešimtmečiui dizainas tapo nefunkcionalus ir nepatogus. Nėra galimybės talpinti informacijos, kuri gali būti skaidoma, išsiskleidžia. Buvo ieškoma pavyzdžių, kaip būtų galima ją sukurti patogesnę ir funkcionalesnę. Buvo pasirinkta Kauno miesto socialinių paslaugų centro svetainė. Varėnos socialinių paslaugų centro struktūra skiriasi, nes esame tik paslaugų teikėjai, o Kauno miesto socialinių paslaugų centras organizuoja socialinį darbą seniūnijose, priima prašymus-paraiškas socialinėms paslaugoms teikti, vertina socialinių paslaugų poreikį. Nepaisant to, Kauno miesto socialinių paslaugų internetinės svetainės dizainas patrauklus ir patogus. Todėl buvo nuspręsta naująją Varėnos socialinių paslaugų centro svetainę sukurti Kauno miesto socialinių paslaugų centro svetainės pavyzdžiu. Nesistengėme, kad svetainės būtų identiškos, todėl pasirinkome tik panašų dizainą. Informaciją apie socialines paslaugas pateikiame vadovaujantis galiojančiu socialinių paslaugų katalogu, taip pat planuojame informaciją pateikti lengvai suprantama kalba.

Pateikiame Varėnos socialinių paslaugų senosios svetainės, Kauno miesto socialinių paslaugų centro svetainės ir Varėnos socialinių paslaugų centro naujosios svetainės atitinkamos informacijos pavyzdžius.

Varėnos socialinių paslaugų centro senoji svetainė	Kauno miesto socialinių paslaugų centro internetinė svetainė	Paslaugos ir kt. Varėnos socialinių paslaugų centro naujoje svetainėje:
<b>INFORMACIJOS INTERNETO SVETAINĖSE PRIEINAMUMO Palyginimas</b>		
 <p>Informacija pateikta statišku būdu, išsamesnė informacija neišsiskleidžia, informacijos reikia ieškoti nuosekliai. Nėra įstaigos logotipo.</p>	 <p>Kauno SPC tinklapyje veikia aktyvios paslaugų skiltys (baneriai), kurie išskleidžia išsamesnę informaciją. Taip pat susidomėjome įstaigos logotipu, kuris yra įstaigos identitetas. Pasekėme</p>	 <p>Naujoje svetainėje misija, vizija, vertybės judančiame vaizde ir yra lengvai įskaitoma. Yra aktyvios paslaugų piktogramos (baneriai), kurias paspaudus atsiverčia detalesnis paslaugų aprašymas. Šis dizainas modernus, svetainės struktūra ir dizainas aiškus, informacija lengvai prieinama bei naudojama, todėl daugiau žmonių galės lengvai</p>



pavyzdžiu ir su naujos svetainės sukūrimu, turime įstaigos logotipą.

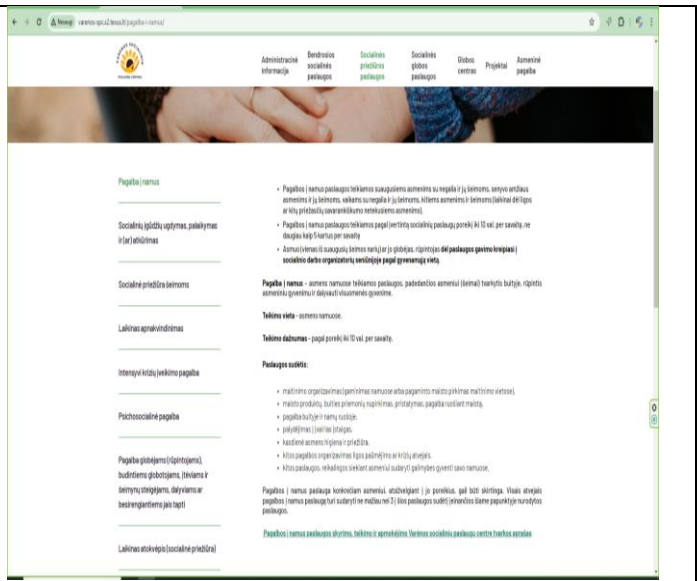
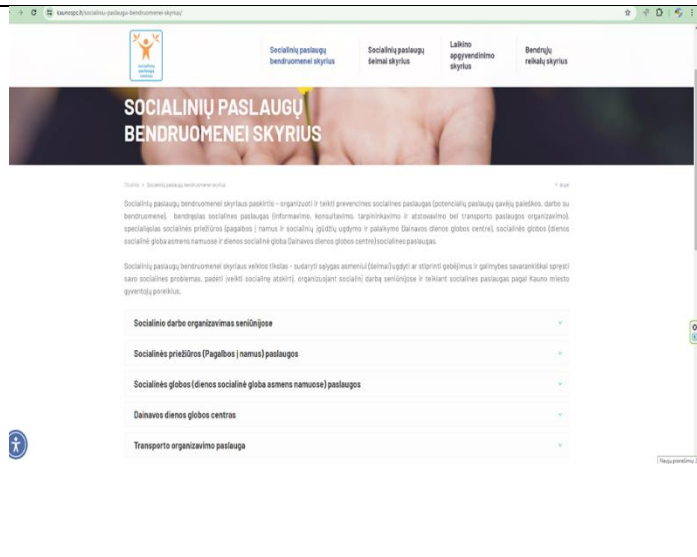
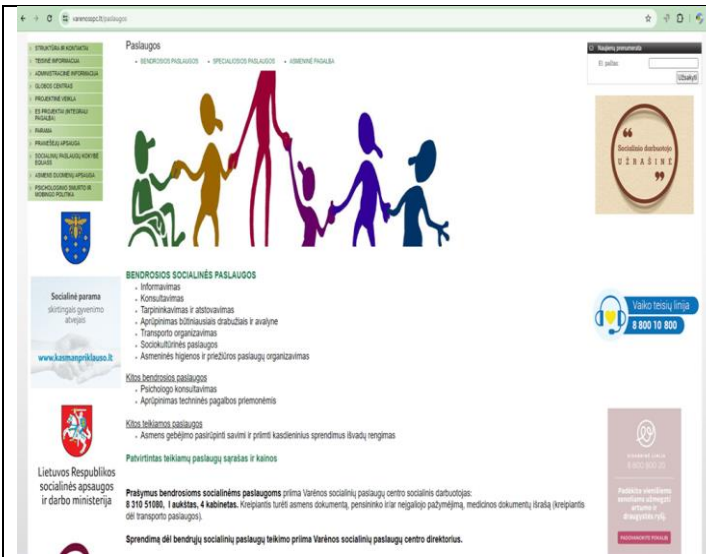
prieiti prie norimos informacijos. Naujoje įstaigos svetainėje, kaip ir Kauno socialinių paslaugų centro, informacija pateikiama aiškiai ir suprantamai bei demonstruoja organizacijos požiūrį. Pateikiami paslaugų aprašymai, lengvai pasiekiami įstaigų vidaus dokumentai, apklausų bei paslaugų kokybės rezultatai. Svetainėse nurodyti įstaigų partneriai. Nauja svetainė pasipildė ne tik įstaigos logotipu, aiškiai bei lengvai pateikiama informacija, lengvai skaitomu tekstu, prieiga neįgaliesiems, bet ir tiesiogine vertinimo forma.



Tikimės, kad nauja svetainė pritrauks daugiau apžiūrų ir taps lengviau suprantama informacija apie teikiamas paslaugas.

Tobulinimo veiksmai: 2025 metais atlikti paslaugų gavėjų apklausą dėl naujoje interneto svetainėje informacijos prieinamumo ir aiškumo.

### INFORMACIJOS PAIEŠKOS APIE PASLAUGAS AIŠKUMAS:



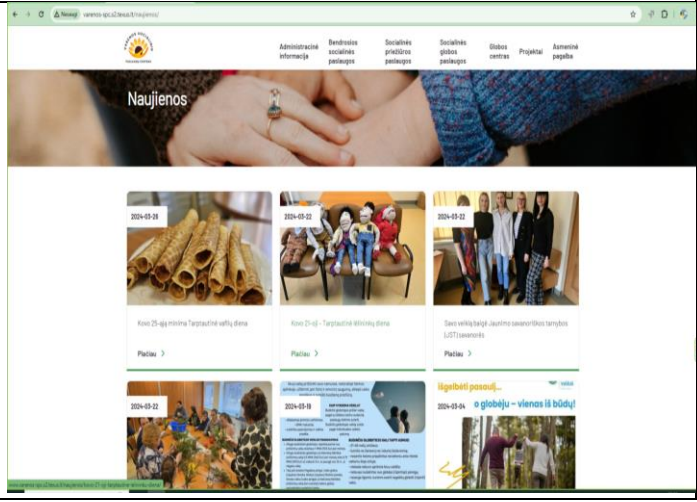
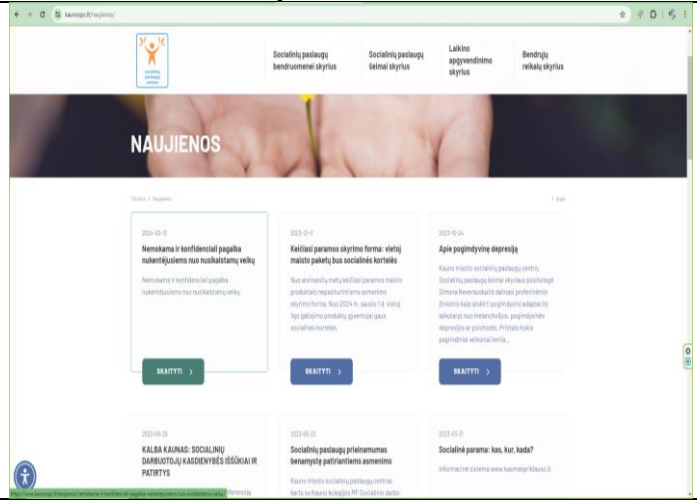
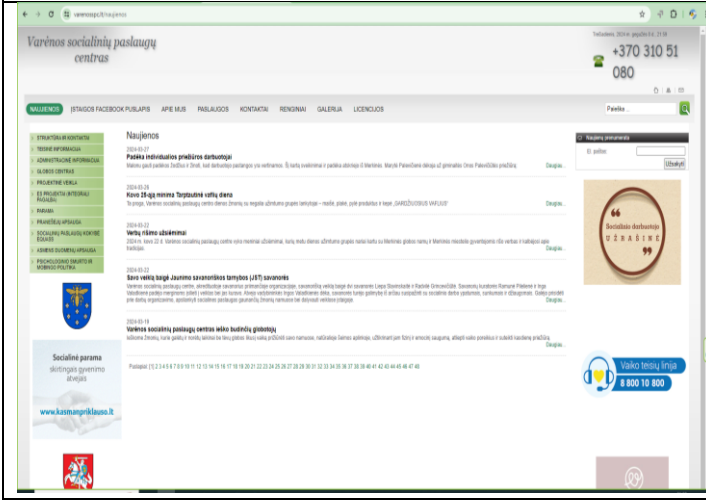
Informacija sunkiai randama, pateikta plačiai, nepatrauklus dizainas.

Pateikiami paslaugų aprašymai, lengvai pasiekiami įstaigų vidaus dokumentai. Informacija pateikta aiškiai, norint sužinoti daugiau, paspaudžiama ant norimos informacijos, paslaugų ir informacija išsiskleidžia.

Pateikiami paslaugų aprašymai, lengvai pasiekiami įstaigų vidaus dokumentai, apklausų bei paslaugų kokybės rezultatai.

Tobulinimo veiksmai: 2025 metais atlikti paslaugų gavėjų apklausą dėl naujoje interneto svetainėje informacijos paieškos patogumo

### ISTAIGOS NAUJIENŲ SKILTIES PATRAUKLUMAS:



<p>Pateikimas senas, nepatrauklus. Nėra paprasta ir patogų naudoti naujienų skiltimi.</p>	<p>Modernus, akį traukiantis pateikimas. Paprastas naujienų skilties naudojimas.</p>	<p>Modernus, akį traukiantis pateikimas su nuotraukomis bei lengvai pasiekiamomis naujienomis. Paprastas ir patogus naujienų skilties naudojimas.</p> <p>Tobulinimo veiksmai: 2025 metais atlikti paslaugų gavėjų apklausą dėl naujoje interneto svetainėje pateikiamos informacijos patrauklumo.</p>
---	--	---

Apibendrintai galima teigti, kad Iš esmės pakeista Varėnos socialinių paslaugų svetainė, jos struktūra, paslaugų aprašymai, informacijos pateiktis bei pasiekimas. Naujoji svetainė tapo moderni, papildyta naujomis formomis bei funkcijomis. Todėl manome, kad daugiau žmonių pasieks jiems reikiamą informaciją, domėsis įstaigos veikla bei pasiekimais. O esant poreikiui, užpildys vertinimo formą.

Tobulinimo veiksmai: sekti ir analizuoti naudojimosi interneto svetaine duomenis (informacijos paieškos laikas, svetainės interesantų skaičius ir pan.)