

**EQUASS KOKYBĖS SISTEMOS REZULTATŲ
ANALIZĖ VŠĮ „VILTIES ERDVĖ“
UŽ 2022 METUS**

2023-04-28

Parengė:
Socialinė darbuotoja
Loreta Virkutienė

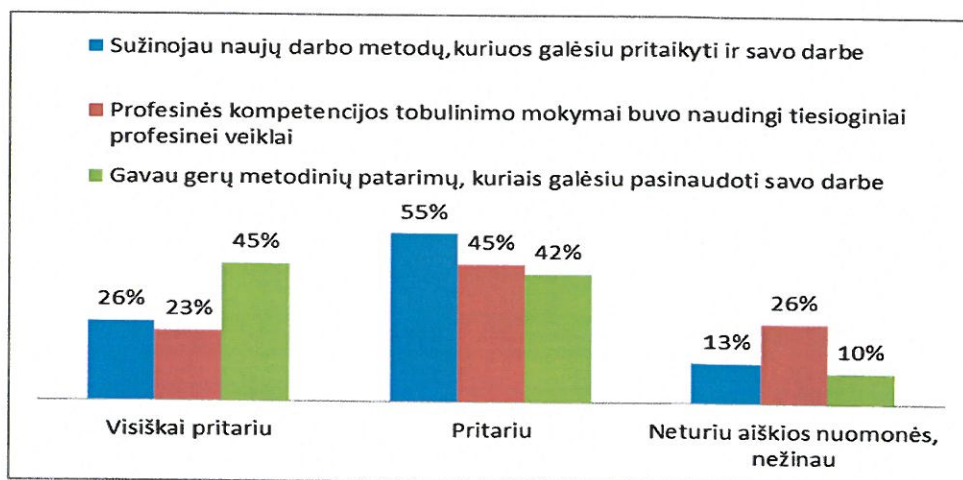
TURINYS

VŠĮ „VILTIES ERDVĖ“ EQUASS REZULTATAI UŽ 2022 M.

1. DARBUOTOJŲ ASMENINIO UGDYMOŠI, NUOLATINIO MOKYMOŠI IR TOBULĖJIMO EFEKTYVUMAS	3
2. PASLAUGŲ GAVĖJŲ TEISIŲ SKATINIMO IR UŽTIKRINIMO KASDIENIAME DARBE ...	4
3. ORGANIZACIJOS PARTNERYSČIŲ TEIKIAMOS NAUDOS	5
4. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮTRAUKIMO Į PASLAUGŲ PLANAVIMĄ, TEIKIMĄ IR VERTINIMĄ	6
5. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮGALINIMAS	7
6. GYVENIMO KOKYBĖS GERINIMAS	8
7. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮTRAUKIMAS Į INDIVIDUALIUS PLANUS	9
8. PASLAUGŲ TEIKIMO TĖSTINUMAS	10
9. NAUDA PASLAUGŲ GAVĖJAMS	11
10. PASLAUGŲ GAVĖJŲ IR KITŲ SVARBIŲ SUINTERESUOTŲJŲ ŠALIŲ PASITENKINIMAS	12
11. INFORMACIJA, KAD PASLAUGŲ GAVĖJAI, PERSONALAS IR KITOS SVARBIOS SUINTERESUOTOSIOS ŠALYS SUPRANTA VEIKLOS REZULTATUS	13
12. VEIKLOS EFEKTYVUMO, POŽIŪRIŲ, REZULTATŲ IR (ARBA) VEIKLOS LYGINIMO REZULTATAI	14

1. DARBUOTOJŲ ASMENINIO UGDYMOSI, NUOLATINIO MOKYMOSI IR TOBULĖJIMO EFEKTYVUMAS

9 kriterijus	Socialinių paslaugų teikėjas taiko personalo kvalifikacijos kėlimo priemones remdamasis asmeniniu ugdymosi, nuolatinio mokymosi ir tobulėjimo planu.
1. Rodiklis	1. 2022 m. socialinių paslaugų srities darbuotojų, profesinės kompetencijos tobulinimo metu, įgytų žinių pritaikymas praktikoje, procentinė išraiška.



1 pav. Socialinių paslaugų srities darbuotojų, profesinės kompetencijos tobulinimo metu, įgytų žinių pritaikymas praktikoje (%)

Atlikus 2022 m. kvalifikacijos kėlimo plano ir 2022 m. darbuotojų kvalifikacijos kėlimo registro analizę, 40 darbuotojų (t. y. 100 proc.) kėlė profesinę kvalifikaciją.

Kiekvienų metų sausio – vasario mėn. socialinių paslaugų srities darbuotojai atlieka profesinės kompetencijos tobulinimo poreikių įšivertinimą. Remiantis profesinės kompetencijos tobulinimo poreikių įšivertinimo rezultatais ir atsižvelgiant darbuotojų asmeninius pageidavimus, rengiamas kitų metų darbuotojų profesinės kompetencijos tobulinimo planas. Atsiradusi nuotolinių mokymų galimybė skatina darbuotojus savarankiškai rinktis kvalifikacijos kėlimo seminarus ir mokymus pagal asmenines tobulintinas profesines kompetencijas.

Palyginus dvejų metų įšivertinimo rezultatus, 2022 m. 17% socialinių paslaugų srities darbuotojai kaip stipriąją savybę nurodė gebėjimą dirbti kartu (bendradarbiauti), o 2023 m. šią kompetenciją nurodė jau 22 % visų respondentų.

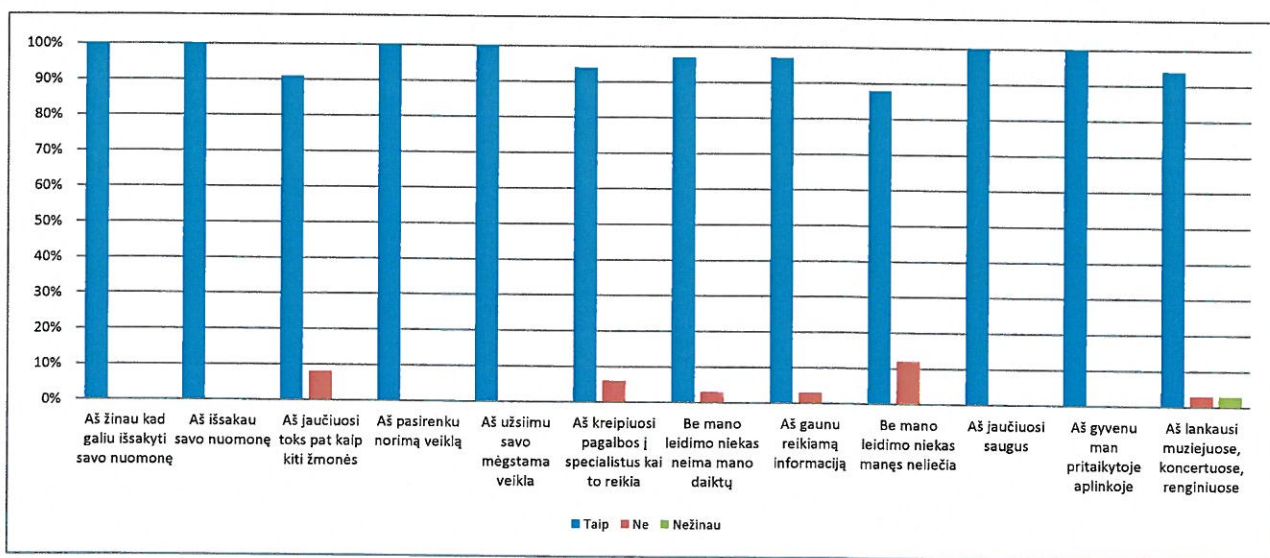
Darbuotojai grįžę iš profesinės kompetencijos tobulinimo renginio užpildo profesinės kompetencijos tobulinimo mokymų vertinimo anketą, kurios tikslas ištirti profesinės kompetencijos tobulinimo mokymų naudingumą (apklausa vykdoma visus einamuosius metus). 2022 m. apklausoje dalyvavo visi įstaigos darbuotojai. Apklausos rezultatai aptariami su darbuotojais.

Apibendrinus gautus rezultatus galima teigti, kad 2022 m. profesinės kompetencijos tobulinimo mokymai darbuotojams buvo naudingi tiesioginiai profesinei veiklai, įgytas žinias pritaikė savo darbe (žr. 1 pav.). Galima daryti išvadą, kad rengiant darbuotojų profesinės kompetencijos tobulinimo planą svarbu skatinti darbuotojus savarankiškai rinktis mokymus pagal asmenines tobulintinas profesines kompetencijas.

2. PASLAUGŲ GAVĖJŲ TEISIŲ SKATINIMO IR UŽTIKRINIMO KASDIENIAME DARBE

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

1. Rodiklis	Paslaugų gavėjų žinančių, kad gali reikšti savo nuomonę, reiškiančių savo nuomonę bei žinančių savo teises, procentinė išraiška.
--------------------	--



2 pav. Paslaugų gavėjų žinojimas, kad gali reikšti savo nuomonę, savo nuomonės reiškimas bei savo teisių žinojimas (%)

2023 m. sausio-vasario mėn. buvo vykdoma anoniminė anketinė apklausa, kurioje dalyvavo 35 paslaugų gavėjai, iš 38 paslaugų gavėjų. Apklausos rezultatai rodo (žr. 2 pav.), kad 100%, iš apklausoje dalyvavusių paslaugų gavėjų, žino, kad gali reikšti savo nuomonę bei laisvai išsako savo nuomonę.

Paslaugų gavėjai apie teises informuojami jiems suprantamiausiu būdu ir atsižvelgiant į jų situaciją. Informacija apie asmenų teises suteikiama individualių pokalbių, susirinkimų metu remiantis paslaugų gavėjams adaptuotomis (su paveikslėliais, didesniu šriftu) VŠĮ „Vilties erdvė“ paslaugų gavėjų teisėmis (parengta pagal JT neįgaliųjų teisių konvenciją). Paslaugų gavėjų įtraukimas į tokios informacijos rengimą labai svarbus, taip jie įtvirtina savo teisių žinojimą ir gali jas realizuoti asmeniniame gyvenime.

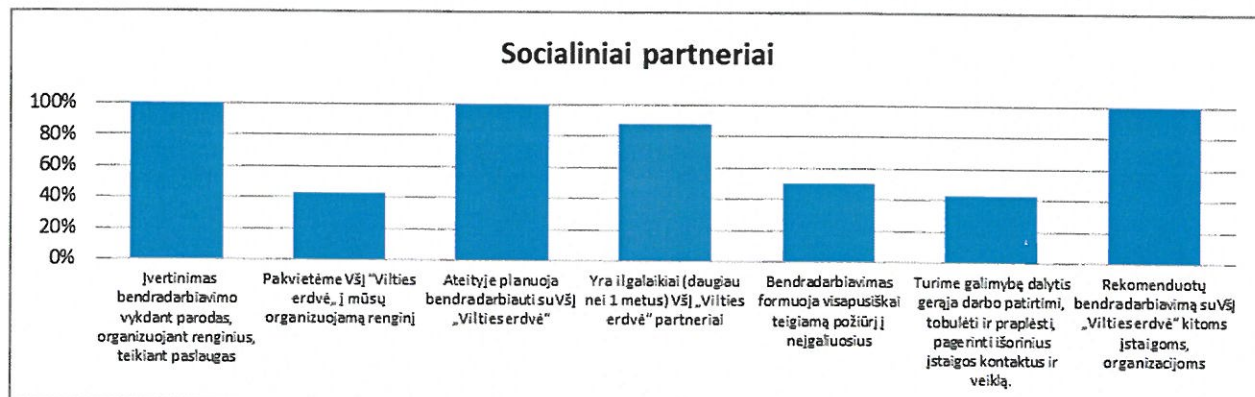
Palyginus 2022-2023 m. rezultatus matoma, kad 2023 m. daugiau paslaugų gavėjų užtikrina, kad žino savo teises ir turi visas galimybes jomis naudotis, gali išsakyti savo nuomonę apie paslaugas ir procesus.

Apklausos rezultatai aptariami su paslaugų gavėjais (su paveikslukais ar kitu jiems priimtinu būdu) ir darbuotojais susirinkimų metu, esant poreikiui ir individualiai.

3. ORGANIZACIJOS PARTNERYSČIŲ TEIKIAMOS NAUDOS

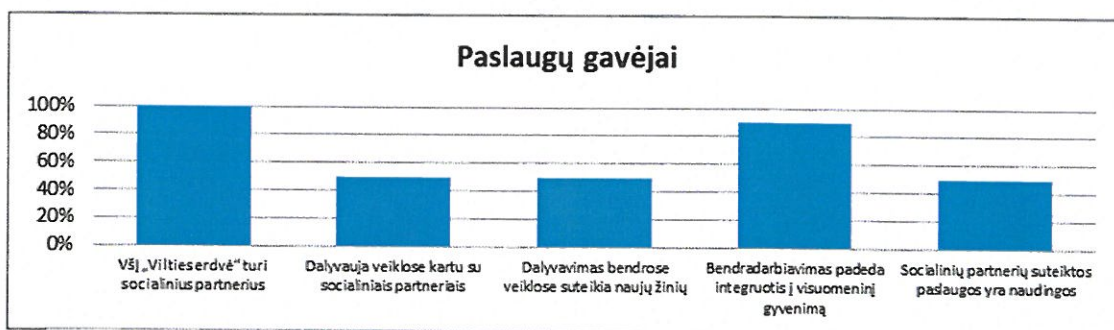
25 kriterijus	Socialinių paslaugų teikėjas įvertina partnerystės rezultatus ir naudą paslaugų gavėjams ir organizacijai.
----------------------	--

1. Rodiklis	2022 m. partnerystės su kitomis organizacijomis prasmingumo ir efektyvumo įvertinimo (partnerių ir paslaugų gavėjų nuomone) procentinė išraiška.
--------------------	--



Prasmingumo ir efektyvumo įvertinimo partnerių nuomone procentinė išraiška (%)

3 pav.



4 pav. Prasmingumo ir efektyvumo įvertinimo paslaugų gavėjų nuomone procentinė išraiška (%)

Partnerystės naudą vertinimas buvo atliekamas 2023 m. vasario mėn. Apklausoje dalyvavo 12 iš 18 socialinių partnerių. Atlikus anoniminę anketinę partnerių apklausą (žr. 3 pav.), paaiškėjo, kad 100% socialinių partnerių, iš apklausoje dalyvavusių, nurodė bendradarbiavimo prasmingumą ir efektyvumą vykdant parodas, organizuojant renginius ir planuoja bendradarbiauti ateityje. Partnerystė formuoja visapusiškai teigiamą požiūrį į neįgaliuosius ir suteikia galimybę dalytis gerąja darbo patirtimi, tobulėti bei užtikrinti socialinius ryšius. Tai įrodo bendradarbiavimo ir partnerystės ryšių puoselėjimo svarbą, skatina stiprinti ir plėtoti bendradarbiavimą, dalintis patirtimi, tobulinti veiklas bei diegti naujoves.

Partnerystės naudą vertinime dalyvavo ir paslaugų gavėjai, 35 paslaugų gavėjai iš 38 (žr. 4 pav.). 92% apklausoje dalyvavusių paslaugų gavėjų supranta partnerystės teikiamą naudą. Paslaugų gavėjams dalyvavimas bendruose renginiuose suteikia naujų žinių (93%), padeda integruotis į visuomeninį gyvenimą (90%). Įstaigos bendruomenė įgyvendino bendrus projektus su partneriais, dalyvavo edukacijose, organizuojamose šventėse, renginiuose, pamokose bei dalijosi gerąja darbo patirtimi.

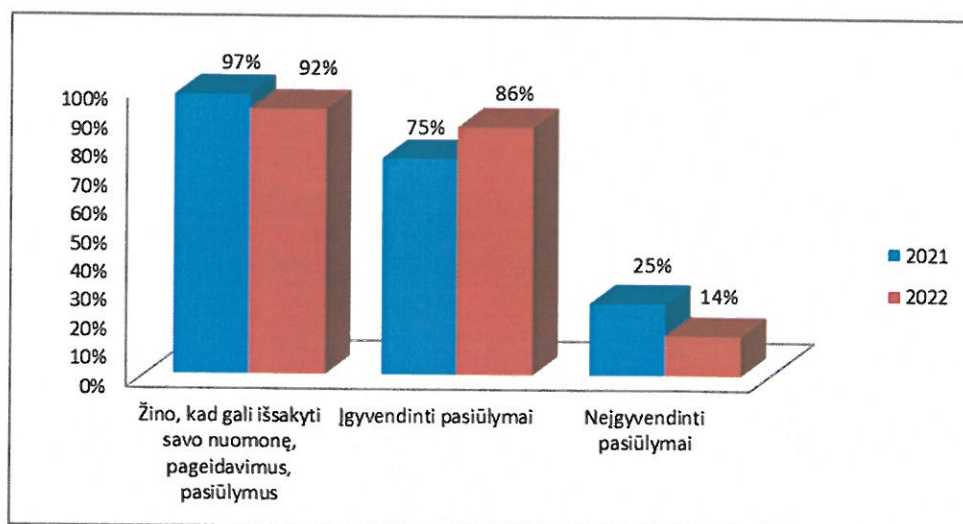
Lyginant 2021 m. ir 2022 m. duomenis, galima teigti, kad bendradarbiavimas su socialiniais partneriais buvo produktyvus ir įstaigai, ir socialiniams partneriams. Bendradarbiavimas su socialiais partneriais stiprina paslaugų gavėjų savarankiškumą ir pasitikėjimą savimi, bei prisideda prie paslaugų gavėjų socialinės integracijos proceso ir gyvenimo kokybės gerinimo.

Apklausoje rezultatai aptariami su paslaugų gavėjais ir darbuotojais.

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

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

2. Rodiklis	1. Paslaugų gavėjų pateiktų pasiūlymų paslaugų planavimui, teikimui ir vertinimui, procentinė išraiška.
--------------------	---



5 pav. Paslaugų gavėjų pateiktų pasiūlymų ir jų įgyvendinimo procentinė išraiška (%)

Apklausa vykdoma siekiant išsiaiškinti, ar paslaugų gavėjai dalyvauja paslaugų planavime, teikime ir vertinime. Apklausa vykdoma vieną kartą metuose. Iš 38 paslaugų gavėjų, apklausoje dalyvavo 35 paslaugų gavėjai.

Paslaugų planavimo procese pirmenybė teikiama paslaugų gavėjui, jo poreikiams, interesams, gyvenimo kokybei ir įgalinimui, suteikiant galimybę būti svarbiu bei išreikšti savo nuomonę. Paslaugų gavėjai dalyvauja susirinkimuose (Grupinio gyvenimo namuose Nr. 1, Nr. 2, Specialiosiose dirbtuvėse), kuriuose sprendžiami įvairūs klausimai, pateikiami pasiūlymai, pageidavimai ir kt. Susirinkimai protokoluojami.

Apklausoje rezultatai rodo (žr. 5 pav.), kad 92 % apklausoje dalyvavusių paslaugų gavėjų žino, kad jie gali išsakyti savo nuomonę, pageidavimus, pasiūlymus. 2022 metais kaip ir 2021 metais paslaugų gavėjai pateikė 15 pasiūlymų. 86 % pasiūlymų pavyko įgyvendinti, 14 % visų pateiktų pasiūlymų dėl objektyvių priežasčių liko neįgyvendinti. Pateikti pasiūlymai buvo susiję su turiningu laisvalaikio praleidimu, dalyvavimu įvairiuose sveikatingumo, fizinio aktyvumo veiklose, edukaciniuose užsiėmimuose.

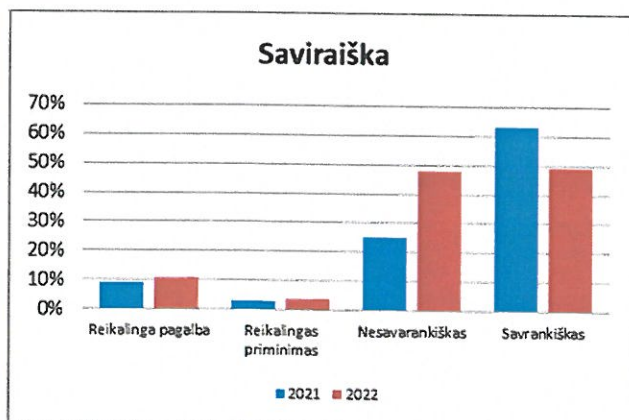
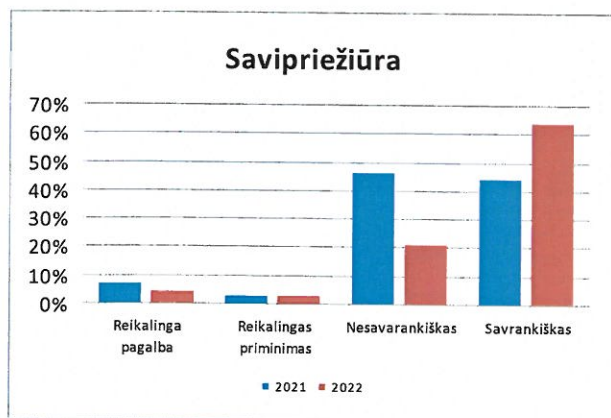
Neįgyvendinti pasiūlymai įtraukiami į VŠĮ "Vilties erdvė" Grupinio gyvenimo namų Nr. 1, Grupinio gyvenimo namų Nr. 2 ir Specialiųjų dirbtuvių 2023 metų I, II, III, IV ketvirčio socialinio darbo veiklos planus.

Apklausoje rezultatai aptariami su paslaugų gavėjais ir darbuotojais.

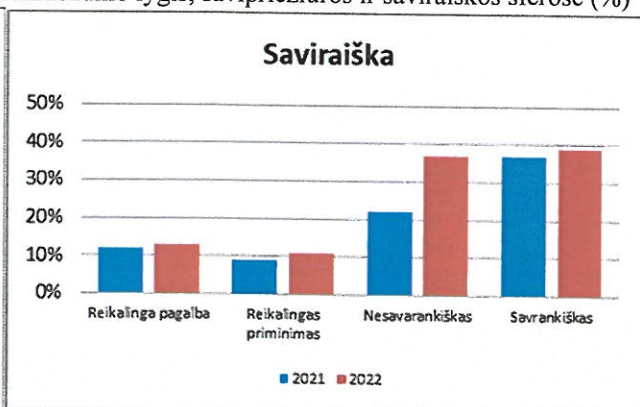
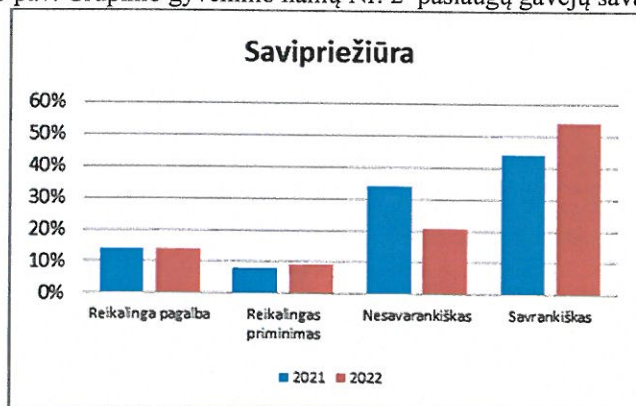
5. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮGALINIMAS

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

3. Rodiklis	1. Paslaugų gavėjų savarankiškumo lygio, savipriežiūros ir saviraiškos sferose, procentinė išraiška.
-------------	--



6 pav. Grupinio gyvenimo namų Nr. 2 paslaugų gavėjų savarankiškumo lygis, savipriežiūros ir saviraiškos sferose (%)



7 pav. Specialiųjų dirbtuvių paslaugų gavėjų savarankiškumo lygis, savipriežiūros ir saviraiškos sferose (%)

Grupinio gyvenimo namų Nr. 2 ir Specialiųjų dirbtuvių paslaugų gavėjų įgalinimo rezultatai skaičiuojami paslaugų gavėjo savarankiškumo lygio procentine išraiška savipriežiūros ir saviraiškos sferose.

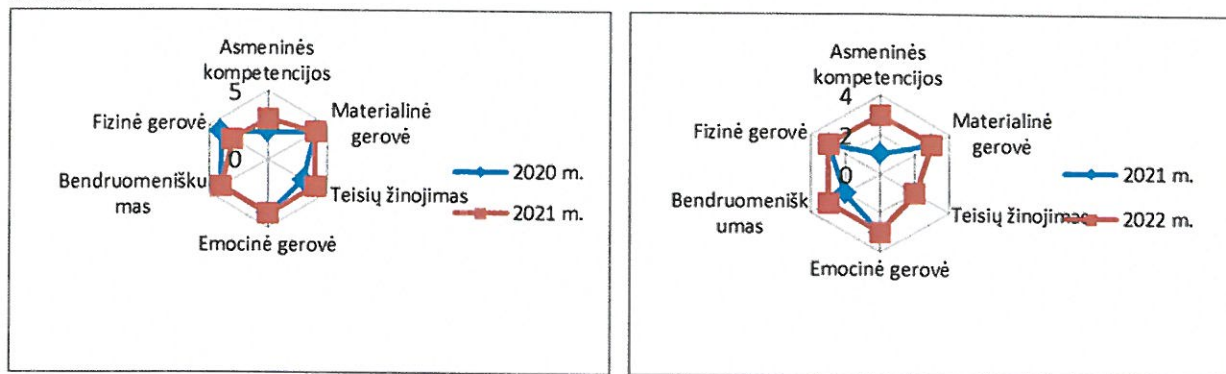
Diagrama rodo (žr. 6 pav.), kad 64% Grupinio gyvenimo namų Nr. 2 paslaugų gavėjų savipriežiūros sferoje yra savarankiški, o saviraiškos sferoje 49% yra savarankiški. 21% paslaugų gavėjų reikalinga pagalba savipriežiūros sferoje, o 11 % paslaugų gavėjų reikalinga pagalba saviraiškos sferoje. Diagrama (žr. 7 pav.) rodo, kad 54% Specialiųjų dirbtuvių paslaugų gavėjų savipriežiūros sferoje yra savarankiški, o saviraiškos sferoje 39% yra savarankiški. 14% paslaugų gavėjų reikalinga pagalba savipriežiūros sferoje, o 13% paslaugų gavėjų reikalinga pagalba saviraiškos sferoje. Palyginus 2 metų rezultatus, sustiprėjo paslaugų gavėjų savarankiškumas savipriežiūros sferoje. Padidėjusį paslaugų gavėjų nesavarankiškumą, poreikį gauti pagalbą ir priminimą saviraiškos srityje įtakojo paslaugų gavėjų kaita. Įstaigą pradėjo lankyti nesavarankiški, sunkios negalios, specialiuosius poreikius turintys asmenys, kuriems reikia daugiau laiko ir pastangų, bei darbuotojų pagalbos siekiant savarankiškumo. Atsižvelgiant į gautus rezultatus, 2023 m. Įstaiga sieks paslaugų gavėjų aktyvumo ir paskatinimo vienas kitam, taip grupinis įgalinimas turėtų įtakos individualiam įgalinimui.

Apklauskos rezultatai aptariami su paslaugų gavėjais ir darbuotojais.

6. GYVENIMO KOKYBĖS GERINIMAS

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.
4. Rodiklis	1. Paslaugų gavėjo gyvenimo kokybės sričių: asmeninių kompetencijų, teisių žinojimo, bendruomeniškumo, emocinės gerovės, fizinės gerovės, materialinės gerovės pokytis per 2022m.

Vertinami paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės kriterijai: asmeninės kompetencijos, teisių žinojimas, bendruomeniškumas, emocinės gerovės, fizinės gerovės, materialinės gerovės pokyčiai per 1 metus.



8 pav. Nr. 1 paslaugų gavėjo gyvenimo kokybės kriterijai 9 pav. Nr. 2 paslaugų gavėjo gyvenimo kokybės kriterijai

Individualus matavimas.

Rezultatai pateikiami dviejų paslaugų gavėjų, atrinktų atsitiktine tvarka, vienas iš grupinio gyvenimo namų, kitas iš Specialiųjų dirbtuvių.

Rezultatai rodo (žr. 8 pav. ir 9 pav.), kad individualaus socialinės globos plane iškelti tikslai duoda rezultatų, matomi pokyčiai.

Paslaugų gavėjo Nr. 1 gyvenimo kokybės rodikliai keičiasi, pagerėjo asmeninių kompetencijų, teisių žinojimo sritys. Tikėtina kad gyvenimo kokybės pagerėjimą šiose srityse lėmė aktyvus dalyvavimas užsiėmimuose, edukacinėse veiklose ir aktyvesnis domėjimasis savo teisėmis. Be pokyčių liko bendruomeniškumo, emocinės gerovės, materialinės gerovės sritys, todėl tikslinga jas intensyvuoti. Fizinės gerovės rodiklio supratėjimui įtakos turėjo turima negalia ir atsinaujinusios sveikatos problemos.

Sustiprėjo paslaugų gavėjo Nr. 2 asmeninės kompetencijos, bendruomeniškumo sritys. Gyvenimo kokybės pagerėjimą šiose srityse lėmė aktyvus dalyvavimas užsiėmimuose, edukacinėse veiklose, bendruomenės ir socialinių partnerių organizuotuose renginiuose. Kitos gyvenimo kokybės sritys (teisių žinojimo, emocinės gerovės, fizinės gerovės, materialinės gerovės) liko nepakitusios, kadangi jos susijusios su negalia, todėl pokyčiai vyksta lėčiau.

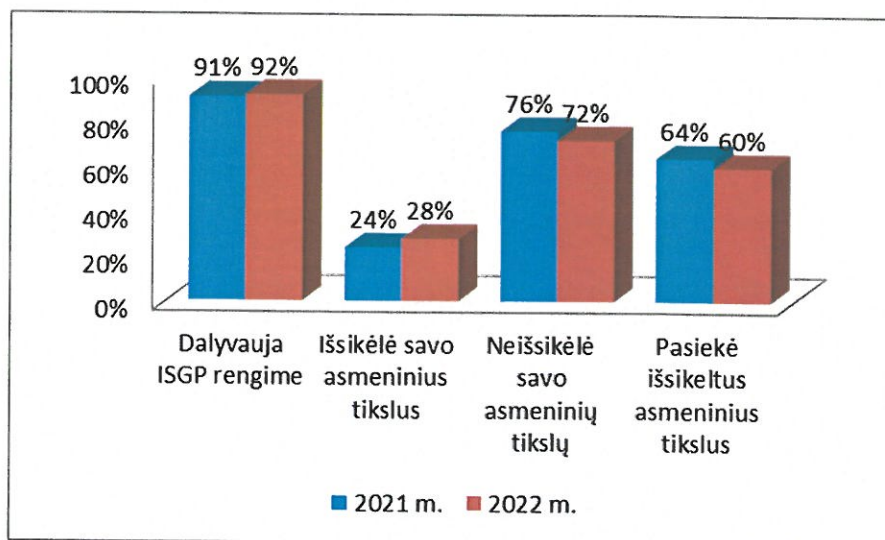
Galime daryti išvadą, kad pastebimam paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės gerėjimui įtakos turi jų dalyvavimas sudarant individualius socialinės globos planus, aktyvus dalyvavimas užsiėmimuose, renginiuose, edukacinėse veiklose bei socialinių partnerių suteikta finansinė parama (oro kondicionieriams įsigyti). Paslaugų gavėjų domėjimasis savo teisėmis ir dalyvavimas koreguojant anketą „Mano teisės“ turi poveikį ir yra veiksminga priemonė, gerinant paslaugų gavėjų gyvenimo kokybę.

Paslaugų gavėjų apklausa vykdoma vieną kartą metuose. Apklausos rezultatai aptariami su paslaugų gavėjais ir darbuotojais.

7. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮTRAUKIMAS Į INDIVIDUALIUS PLANUS

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.
----------------------	--

2. Rodiklis	1. Paslaugų gavėjų asmeninių tikslų pasiekimo procentinė išraiška.
--------------------	--



10 pav. Paslaugų gavėjų asmeninių tikslų pasiekimas 2022 m. (%)

2023 m. vasario mėn. buvo vykdoma anoniminė anketinė apklausa, kurioje dalyvavo 35 paslaugų gavėjai, iš 38 paslaugų gavėjų. Apklausos rezultatai rodo (žr. 10 pav.), kad 92 % įstaigos paslaugų gavėjų (arba jų globėjai, rūpintojai) dalyvauja savo individualaus socialinės globos plano rengime (ISGP). Atsižvelgiant į tai, kad proto negalios žmonės turi ryškius suvokimo bei mąstymo sutrikimus tik 28 % paslaugų gavėjų išsikėlė savo asmeninius tikslus. Iš apklausoje dalyvavusių paslaugų gavėjų, kurie gebėjo išsikelti asmeninius tikslus, 60 % pasiekė išsikeltus asmeninius tikslus.

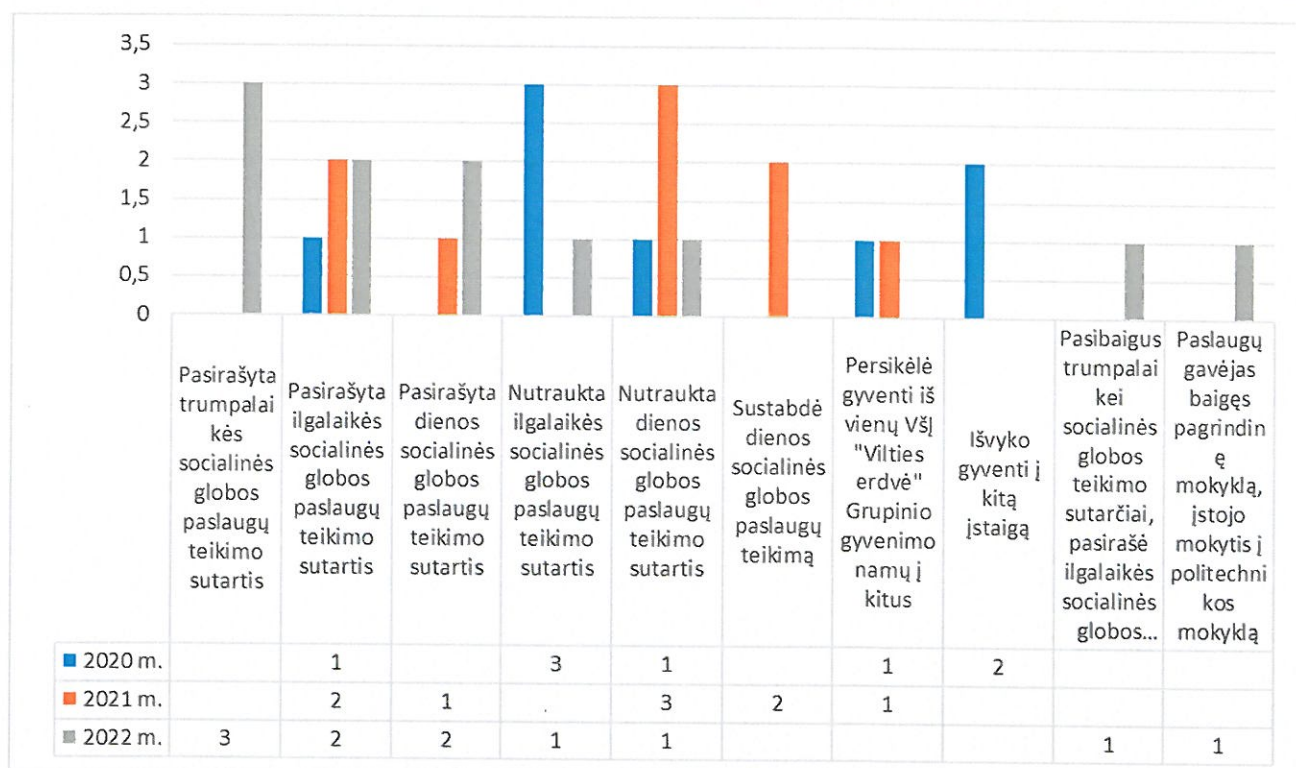
Išsikeldami asmeninius tikslus paslaugų gavėjai siekė stiprinti savarankiškumą saviraiškos sferoje. Tai noras pažinti laikrodį, pažinti ir skaičiuoti pinigus, išmokti naujų rankdarbių, išmokti draugiškai bendrauti.

Lyginant 2021 m. ir 2022 m. paslaugų gavėjų asmeninius tikslus, nors 2022 m. daugiau paslaugų gavėjų išsikėlė asmeninius tikslus, tačiau juos įgyvendinti sekėsi sunkiau (žr. 10 pav.) Tokį rezultatą nulėmė tai, kad išsikeldami asmeninius tikslus paslaugų gavėjai neįvertino savo galimybių (kurias riboja turima negalia) ir išsikėlė sunkiai pasiekiamus tikslus. Atsižvelgiant į gautus rezultatus, socialiniai darbuotojai individualių konsultacijų metu skatins paslaugų gavėjus išsikelti realius asmeninius tikslus. Neįgyvendintus asmeninius tikslus paslaugų gavėjai, padedami įstaigos darbuotojų sieks įgyvendinti 2023 metais.

Apklausos rezultatai aptariami su paslaugų gavėjais, jų globėjais, rūpintojais ir darbuotojais.

8. PASLAUGŲ TEIKIMO TĖSTINUMAS

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.
3. Rodiklis	Paslaugų gavėjų skaičius, nutraukusių dienos socialinės globos paslaugų teikimo sutartį ir paslaugų tęstinumui pasirašiusių ilgalaikės/trumpalaikės socialinės globos paslaugų teikimo sutartį.



11 pav. Socialinės globos paslaugų teikimo tęstinumas (skaičiais)

Diagramoje (žr. 11 pav.) matosi, kad 2020 m. atsižvelgiant į gyventojų poreikius ir prašymą, vienas asmuo iš Grupinio gyvenimo namų Nr. 1 persikėlė gyventi į Grupinio gyvenimo namus Nr. 2. Pasikeitus asmens poreikiams bei sveikatos būklei, 2020 m. 2 gyventojai iš Grupinio gyvenimo namų Nr. 2 išvyko gyventi į kitas įstaigas (senelių globos namus, socialinės globos įstaigą).

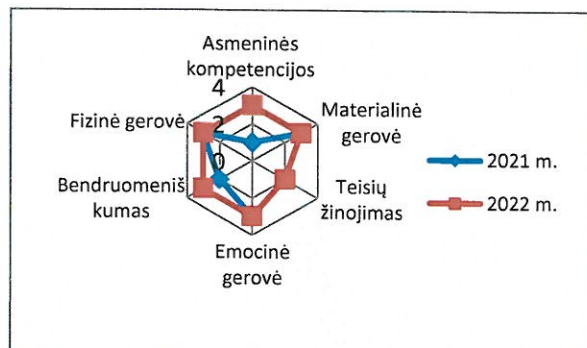
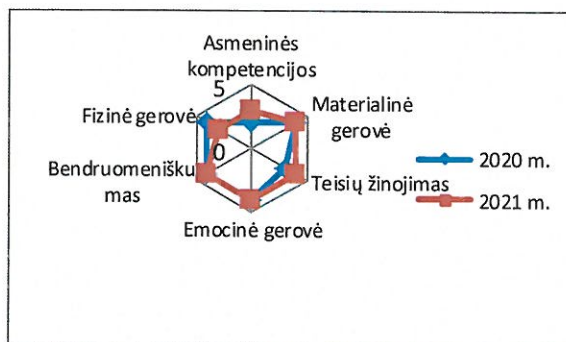
2021 m. 3 paslaugų gavėjai nutraukė dienos socialinės globos paslaugų teikimo sutartis, 2 paslaugų gavėjai, atsižvelgdami į savo ir šeimos poreikius, sustabdė dienos soc. globos paslaugų teikimą. 2021 m. atsižvelgiant į gyventojų prašymą ir poreikius vienas asmuo iš Grupinio gyvenimo namų Nr. 1 persikėlė gyventi į Grupinio gyvenimo namus Nr. 2. 2021 m. buvo pasirašytos 2 ilgalaikės soc. globos paslaugų teikimo sutartys ir 1 dienos soc. globos sutartis.

2022 m. pasirašytos 3 trumpalaikės soc. globos, 2 ilgalaikės socialinės globos, 2 dienos soc. globos paslaugų teikimo sutartys. Pasibaigus trumpalaikės soc. globos teikimo sutarčiai, pasirašyta 1 ilgalaikės soc. globos teikimo sutartis. Taip pat 1 paslaugų gavėjas dėl asmeninių priežasčių nutraukė ilgalaikės soc. globos paslaugų teikimo sutartį ir 1 paslaugų gavėjas, atsižvelgdamas į paslaugų gavėjo sveikatos būklę ir šeimos poreikius, nutraukė dienos socialinės globos paslaugų teikimo sutartį. 2022 m. 1 paslaugų gavėjas baigęs pagrindinę mokyklą, įstojo mokytis į politechnikos mokyklą. Sutarčių nutraukimams įtakos turėjo karantinas ir valstybės lygio ekstremalioji situacija dėl COVID-19.

Atsižvelgiant į gautus rezultatus, 2023 m. Įstaiga aktyviau vykdys viešinimą apie Įstaigoje teikiamas ilgalaikės/trumpalaikės ir dienos socialinės globos paslaugas.

9. NAUDA PASLAUGŲ GAVĖJAMS

43 kriterijus	Socialinių paslaugų teikėjas fiksuoja suteiktų paslaugų rezultatus ir naudą paslaugų gavėjui individualiu ir kolektyviniu požiūriu.
4. Rodiklis	1. Paslaugų gavėjų, jų globėjų, rūpintojų, šeimos narių ir / ar artimųjų giminaičių bei darbuotojų teikiamų paslaugų naudos paslaugų gavėjams procentinis santykis su bendru dalyvavusių apklausoje skaičiumi (%).



12 pav. Nr. 1 paslaugų gavėjo gyvenimo kokybės kriterijai

13 pav. Nr. 2 paslaugų gavėjo gyvenimo kokybės kriterijai

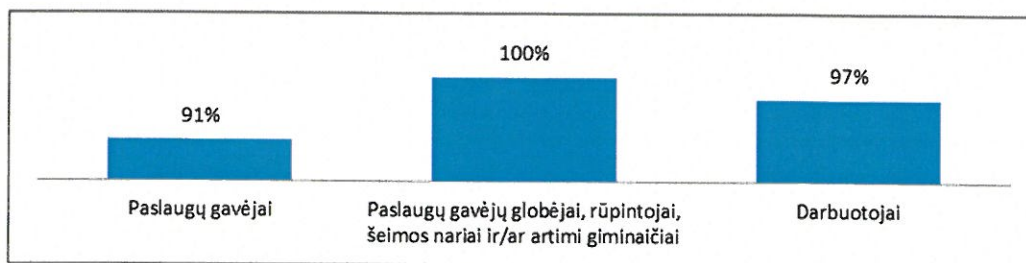
Individualus matavimas.

Rezultatai pateikiami dvejų paslaugų gavėjų, atrinktų atsitiktine tvarka. Rezultatai rodo (žr. 12 pav. ir 13 pav.), kad individualaus socialinės globos plane iškelti tikslai duoda rezultatų, matomi pokyčiai.

Paslaugų gavėjo Nr. 1 gyvenimo kokybės rodikliai keičiasi, pagerėjo asmeninių kompetencijų, teisių žinojimo sritys. Tikėtina kad gyvenimo kokybės pagerėjimą šiose srityse lėmė aktyvus dalyvavimas užsiėmimuose, edukacinėse veiklose ir aktyvesnis domėjimasis savo teisėmis. Fizinės gerovės rodiklio supratėjimui įtakos turėjo turima negalia ir atsinaujinusios sveikatos problemos.

Paslaugų gavėjo Nr. 2 sustiprėjo asmeninės kompetencijos, bendruomeniškumo sritys. Gyvenimo kokybės pagerėjimą šiose srityse lėmė aktyvus dalyvavimas užsiėmimuose, edukacinėse veiklose, bendruomenės ir socialinių partnerių organizuotuose renginiuose, todėl tikslinga ir toliau motyvuoti paslaugų gavėją keltis naujus gyvenimo kokybės tikslus ir juos įgyvendinti.

Apklausos rezultatai aptariami su paslaugų gavėjais ir darbuotojais.



14 pav. Teikiamų paslaugų naudingumas paslaugų gavėjams

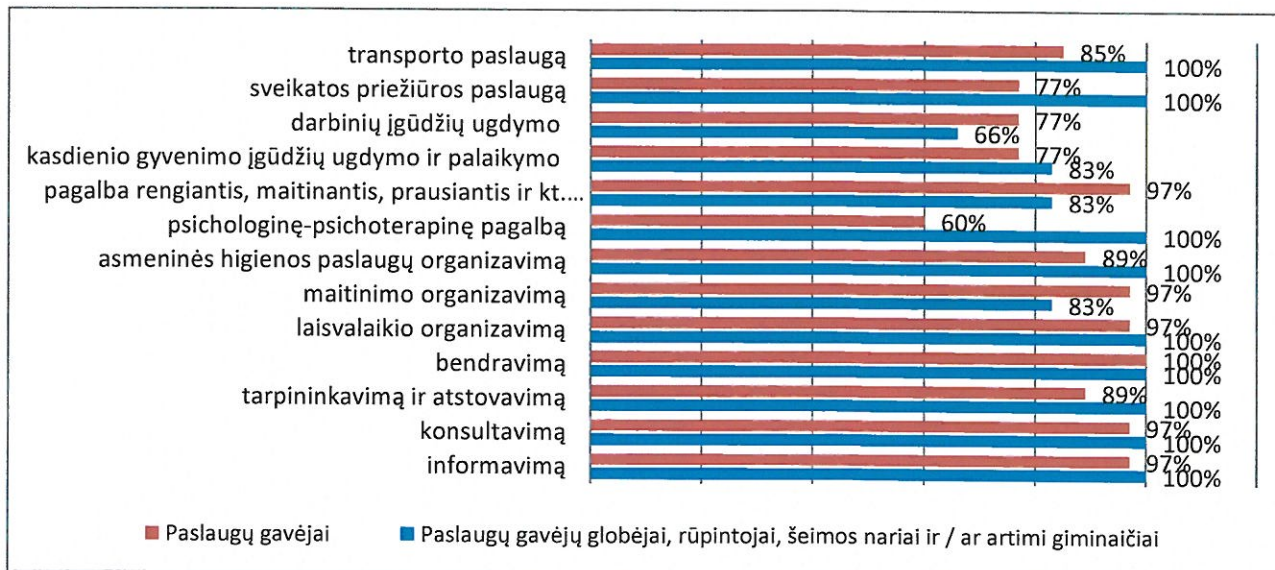
Kolektyvinis matavimas.

Teikiamų paslaugų naudos paslaugų gavėjams anoniminėse anketinėse apklausose dalyvavo 35 paslaugų gavėjai, 15 jų globėjų, rūpintojų, šeimos narių ir / ar artimųjų giminaičių, 36 VšĮ „Vilties erdvė“ darbuotojai. Rezultatai rodo (žr. 14 pav.), kad 91% paslaugų gavėjų, 97% darbuotojų ir 100% paslaugų gavėjų globėjų, rūpintojų, šeimos narių ir / ar artimųjų giminaičių teigia, kad teikiamos paslaugos yra naudingos. Apklausos rezultatai aptariami su paslaugų gavėjais, globėjais, rūpintojais, šeimos nariais ir / ar artimais giminaičiais ir darbuotojais.

10. PASLAUGŲ GAVĖJŲ IR KITŲ SVARBIŲ SUINTERESUOTŲJŲ ŠALIŲ PASITENKINIMAS

45 kriterijus	Socialinių paslaugų teikėjas atlieka paslaugų gavėjų ir visų suinteresuotųjų šalių pasitenkinimo apžvalgą.
----------------------	--

2. Rodiklis	1. Paslaugų gavėjų, jų globėjų, rūpintojų, šeimos narių ir / ar artimų giminių bei kitų suinteresuotų šalių pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis procentinė išraiška.
--------------------	--



15 pav. Paslaugų gavėjų, jų globėjų, rūpintojų, šeimos narių ir / artimų giminių pasiskirstymas (%), pagal tai kaip jie vertina teikiamas socialinės globos paslaugas

Siekiant įvertinti paslaugų gavėjų, jų globėjų, rūpintojų, šeimos narių ir / ar artimųjų giminių pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis vykdoma anketinė apklausa. Iš 38 paslaugų gavėjų, 2023 m. apklausoje dalyvavo 35 paslaugų gavėjai, 6 paslaugų gavėjų globėjai, rūpintojai, šeimos nariai ir / ar artimi giminiai.

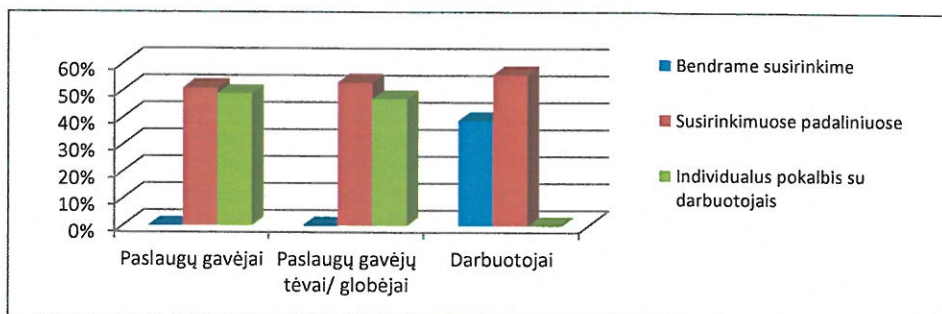
Apklausoje rezultatai rodo (žr. 15 pav.), kad dauguma apklausoje dalyvavusių paslaugų gavėjų teikiamas socialinės globos paslaugas įvertino *gerai*. Apklausoje dalyvavę paslaugų gavėjų globėjai, rūpintojai, šeimos nariai ir / ar artimi giminiai teikiamas ilgalaikės/ trumpalaikės ir dienos socialinės globos paslaugas vertina gerai ir labai gerai (100 %).

Lyginant su praėjusių metų vertinimu paslaugų gavėjų, paslaugų gavėjų globėjų, rūpintojų, šeimos narių ir / ar artimųjų giminių pasitenkinimas teikiamomis paslaugomis padidėjo. Apibendrinant galima teigti, kad Įstaigoje teikiamos paslaugos atliepia paslaugų gavėjų individualius poreikius, o dauguma paslaugų gavėjų globėjų, rūpintojų, šeimos narių ir / ar artimųjų giminių yra patenkinti teikiamomis paslaugomis ir teigiamai įvertina naudą, kurią gauna jų vaikai/globotiniai.

Apklausoje rezultatai aptariami su paslaugų gavėjais, globėjais, rūpintojais, šeimos nariais ir / ar artimais giminių, ir darbuotojais.

11. INFORMACIJA, KAD PASLAUGŲ GAVĖJAI, PERSONALAS IR KITOS SVARBIOS SUINTERESUOTOSIOS ŠALYS SUPRANTA VEIKLOS REZULTATUS

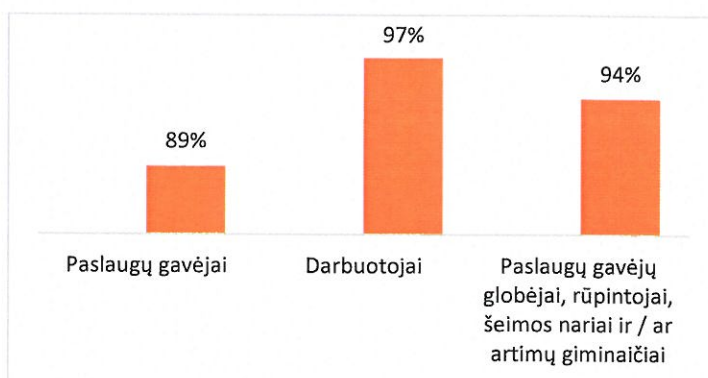
46 kriterijus	Socialinių paslaugų teikėjas teikia prieinamą, lengvai suprantamą informaciją apie užfiksuotus rezultatus, įskaitant apklausų rezultatus.
3. Rodiklis	1. Paslaugų gavėjų, darbuotojų ir kitų suinteresuotų šalių veiklos rezultatų vertinimas procentine išraiška.



16 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal tai (%), kur jie sužinojo apie veiklos rezultatus

2023 m. sausio mėn. atlikta anketinė apklausa siekiant išsiaiškinti, ar paslaugų gavėjai, jų globėjai, rūpintojai, šeimos nariai ir / ar artimi giminaičiai bei darbuotojai žino ir/ar supranta pateikiamus apklausų rezultatus.

Apklausos rezultatai rodo (žr. 16 pav.), kad 51% apklausoje dalyvavusių paslaugų gavėjų apie veiklos rezultatus sužino susirinkimų metu, o 49% paslaugų gavėjų individualiai pateiktą informaciją (jiems labiau suprantamu būdu). 53 % paslaugų gavėjų globėjų, rūpintojų, šeimos narių ir / ar artimų giminaičių ir 56% darbuotojų teigimu, pateikiamus apklausų rezultatus jie sužino padalinių susirinkimuose. 47% paslaugų gavėjų globėjų, rūpintojų, šeimos narių ir / ar artimų giminaičių apie veiklos rezultatus sužino individualaus pokalbio metu su darbuotojais.



17 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal tai (%), kaip jie supranta veiklos rezultatus

Apklausos rezultatai rodo (žr. 17 pav.), kad 97 % apklausoje dalyvavusių darbuotojų ir 94 % paslaugų gavėjų globėjų, rūpintojų, šeimos narių ir / ar artimų giminaičių įvardijo, kad apklausų rezultatai pateikiami aiškiai ir suprantamai. 89% apklausoje dalyvavusių paslaugų gavėjų žino ir supranta pateikiamus apklausų rezultatus. 11% paslaugų gavėjų dėl savo negalios sudėtingumo nesupranta veiklos rezultatų.

Lyginant 2021 m. ir 2022 m. rezultatus, galima daryti išvadą, kad buvo atsižvelgta į pastabas ir einamaisiais metais veiklos rezultatai buvo pristatyti supaprastintai padalinių susirinkimuose ir individualiai. Apibendrinus galima teigti, kad paslaugų gavėjai, jų globėjai, rūpintojai, šeimos nariai ir/ar artimi giminaičiai bei darbuotojai žino ir supranta veiklos rezultatus. Apklausos rezultatai aptariami su paslaugų gavėjais, darbuotojais ir paslaugų gavėjų globėjais, rūpintojais, šeimos nariais, giminaičiais.

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.
----------------------	--

4. Rodiklis	1. VšĮ „Vilties erdvė“ Grupinio gyvenimo namų ir BĮ „Ventos socialinės globos namų“ Grupinio gyvenimo namų suaugusiems „Žemaitukės“ veiklos lyginimas.
--------------------	--

NR.	KRITERIJAI	VŠĮ „VILTIES ERDVĖ“ GRUPINIO GYVENIMO NAMAI NR.1, NR.2	VENTOS GRUPINIO GYVENIMO NAMAI „ŽEMAITUKĖS“
1.	Saviraiškos įgūdžių lavinimas	Grupinio gyvenimo namų Nr. 2 gyventojai dalyvauja dailės ir muzikos užsiėmimuose sutrikusio intelekto žmonių globos bendrijoje „Mažeikių Viltis“. Grupinio gyvenimo namų Nr. 1 gyventojai nedalyvauja muzikos užsiėmimuose.	Gyventojos dalyvauja muzikos užsiėmimuose Akmenės rajono Ventos muzikos mokykloje.
2.	Fizinio aktyvumo užsiėmimai	Fizinio aktyvumo užsiėmimus gyventojams praveda Įstaigos socialiniai darbuotojai ir socialinio partnerio „Mažeikių rajono savivaldybės visuomenės sveikatos biuras“ darbuotojai.	Fizinio aktyvumo užsiėmimus gyventojams praveda Įstaigos socialiniai darbuotojai.
3.	Laisvalaikio organizavimas	Išvykos, pažintinės ekskursijos, šventės, poilsis organizuojamas atsižvelgiant į gyventojų pageidavimą, Įstaigos finansines galimybes. Gyventojai, atsižvelgiant į sveikatos galimybes ir pageidavimą, kasmet keletui parų vyksta atostogauti prie Baltijos jūros.	Išvykos, pažintinės ekskursijos, šventės, poilsis organizuojamas atsižvelgiant į gyventojų pageidavimą, Įstaigos finansines galimybes. Gyventojos, atsižvelgiant į pageidavimą, vienai dienai vyksta prie Baltijos jūros.

VšĮ „Vilties erdvė“ Grupinio gyvenimo namų Nr. 2 ir BĮ „Ventos socialinės globos namų“ Grupinio gyvenimo namų suaugusiems „Žemaitukės“ gyventojai dalyvauja muzikos užsiėmimuose, kuriuose lavinami saviraiškos įgūdžiai. Gyventojai lavina dainavimo įgūdžius, mokosi emocijas reikšti per piešimą. Taip pat abiejose įstaigose vyksta fizinio aktyvumo užsiėmimai, tik „Žemaitukės“ gyventojams užsiėmimus veda Įstaigos darbuotojai, socialinių partnerių neturi (tai įtakoja geografinę padėtį).

Laisvalaikio organizavimas abiejose Įstaigose vykdomas panašiai: gyventojai yra integruojami į visuomenę, dalyvauja įvairiuose renginiuose, šventėse, pažintinėse ekskursijose po Lietuvą, lanko kitas panašias paslaugas teikiančias Įstaigas.

Apibendrinant galima teigti, kad Abiejų įstaigų Grupinio gyvenimo namai vykdo panašią veiklą ir tikslai siejami tarpusavyje. VšĮ „Vilties erdvė“ perėmė gerą patirtį iš Ventos grupinio gyvenimo namų suaugusiems „Žemaitukės“, t. y. atrado sritį, kurioje galėtų tobulinti savo veiklą: ieškoti socialinių partnerių kurie pravestų muzikos užsiėmimus, kuriuose galėtų dalyvauti ir VšĮ „Vilties erdvė“ Grupinio gyvenimo namų Nr.1 gyventojai. VšĮ „Vilties erdvė“ plėtos naujas veiklas, sieks aktyvesnio bendradarbiavimo su socialiniais partneriais įgyvendinant naują veiklą - Muzikos užsiėmimai, ir taip prisidės prie Įstaigos paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės gerinimo.