

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

Parengė:
Socialinė darbuotoja
Loreta Virkutienė

2022-04-28

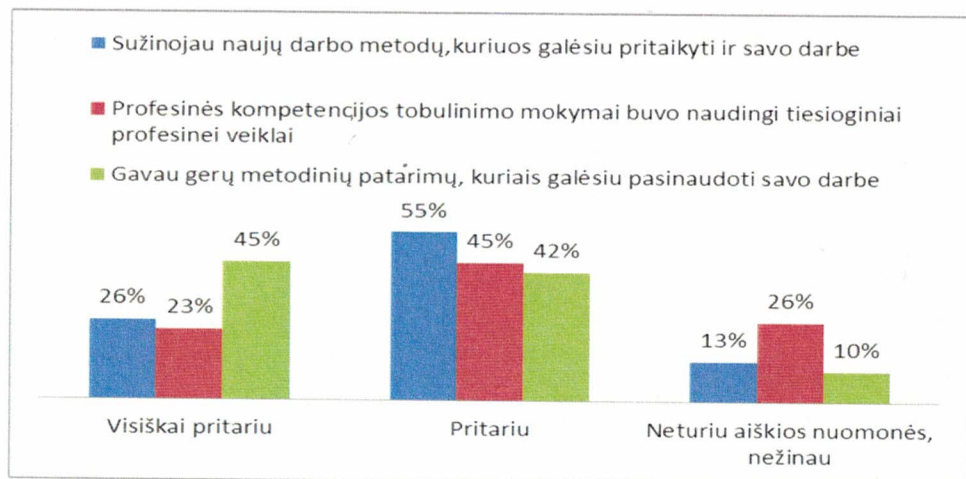
TURINYS

VŠĮ „VILTIES ERDVĖ“ EQUASS REZULTATAI UŽ 2022 M.

1. DARBUOTOJŲ ASMENINIO UGDYMO SI, NUOLATINIO MOKYMO SI IR TOBULĖJIMO EFEKTYVUMAS	3
2. PASLAUGŲ GAVĖJŲ TEISIŲ SKĄTINIMO 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 UGDYMOŠI, NUOLATINIO MOKYMOŠI 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, 31 socialinių paslaugų srities darbuotojai (t.y. 100 proc.), ne mažiau negu 16 ak. val. per metus, kėlė profesinę kvalifikaciją.

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

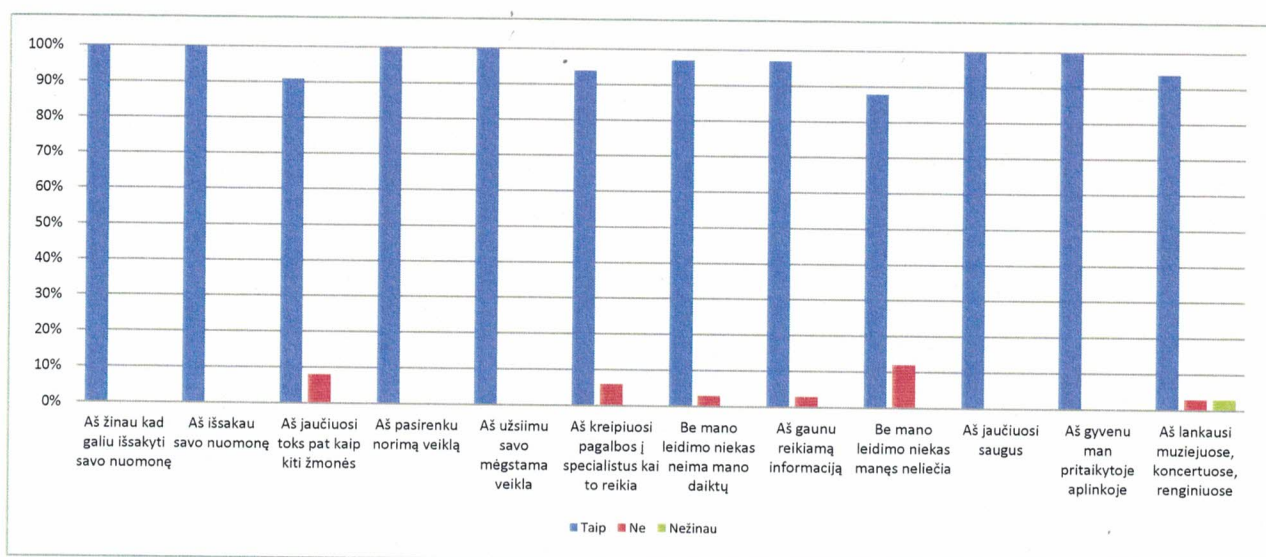
Palyginus dvejų metų įsivertinimo rezultatus, 2022 m. 17% socialinių paslaugų srities darbuotojai kaip stipriąją savybę nurodė gebėjimą dirbti kartu (bendradarbiauti), o 2023 m. šią kompetenciją nurodė jau 22 % visų respondentų.

Socialinių paslaugų srities darbuotojai grįžę iš profesinės kompetencijos tobulinimo renginio užpildė profesinės kompetencijos tobulinimo mokymų vertinimo anketą, kurios tikslas ištirti profesinės kompetencijos tobulinimo mokymų naudingumą (apklausa vykdoma visus einamuosius metus). 2022 m. Apklausoje dalyvavo visi socialinių paslaugų srities darbuotojai (31 darbuotojas). Apklausoje rezultatai aptariami su darbuotojais.

Apibendrinus gautus rezultatus galima teigti, kad 2022 m. profesinės kompetencijos tobulinimo mokymai socialinių paslaugų srities darbuotojams buvo naudingi profesinei veiklai, t.y. įgytas žinias pritaikė praktikoje (žr. 1 pav.). Galima daryti išvadą, kad 2022 m. rengiant socialinių paslaugų srities darbuotojų profesinės kompetencijos tobulinimo planą buvo atsižvelgta į profesinės kompetencijos ir praktinės veiklos įsivertinimo rezultatus ir pasirinktos tinkamos priemonės (seminarų, mokymų temos).

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 apklausa, kurioje dalyvavo 35 paslaugų gavėjai, iš 38 paslaugų gavėjų. Apklausos rezultatai rodo (žr. 2 pav.), kad 100% paslaugų gavėjai 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.

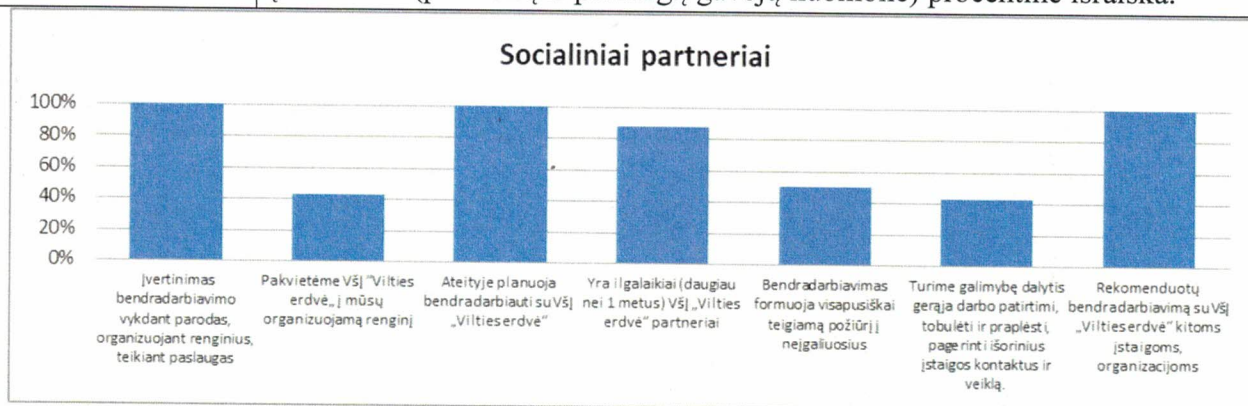
Paslaugų gavėjai užtikrina, kad žino savo teises ir turi visas galimybes jomis naudotis, gali išsakyti savo nuomonę apie paslaugas ir procesus.

Apklausos rezultatai aptariami su paslaugų gavėjais ir darbuotojais susirinkimų metu, esant poreikiui ir individualiai.

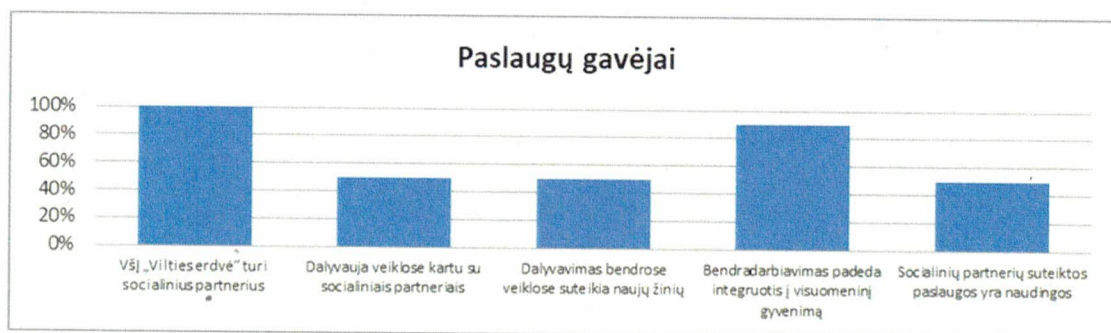
3. ORGANIZACIJOS PARTNERYSČIŲ TEIKIAMOS NAUDOS

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



3 pav. Prasmingumo ir efektyvumo įvertinimo partnerių nuomone procentinė išraiška (%)



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

Partnerystės naudą vertinimas buvo atliekamas 2023 m. vasario mėn. Atlikus anoniminę anketinę partnerių apklausą (žr. 3 pav.), paaiškėjo, kad 100% socialinių partnerių nurodė bendradarbiavimo prasmingumą ir efektyvumą vykdančias parodas, organizuojant renginius ir planuoja bendradarbiauti ateityje. Partnerystė formuoja visapusiškai teigiamą požiūrį į neįgaliuosius ir suteikia galimybę dalytis gerą darbo patirtimi, tobulėti. 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 (žr. 4 pav.). 92% apklausose dalyvavusių paslaugų gavėjų supranta partnerystės teikiamą naudą. Dalyvavimas bendruose renginiuose suteikia naujų žinių 93%, padeda integruotis į visuomeninį gyvenimą 90%. Įstaigos bendruomenė įgyvendino bendrus su partneriais projektus, dalyvavo organizuojamose šventėse, renginiuose, dalijosi gerą darbo patirtimi.

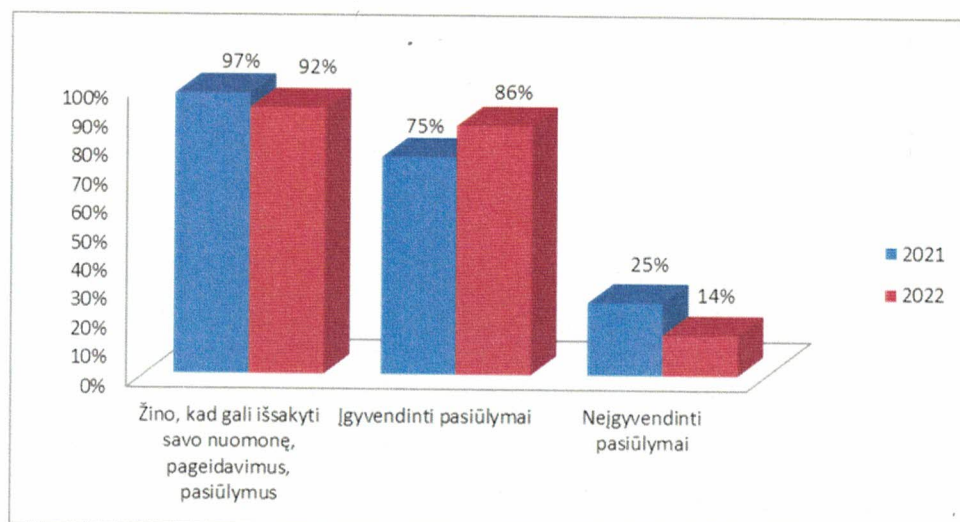
Iš apklausos duomenų galima teigti, kad 2022 m. bendradarbiavimas su socialiniais partneriais buvo produktyvus ne tik mūsų įstaigai, bet ir socialiniams partneriams, vykdančias sklaidą apie proto negalią turinčius žmones, taip padedant integruoti juos į visuomenę.

Apklausos 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.

Apklausos 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 turinigu laisvalaikio praleidimu, dalyvavimu įvairiuose sveikatingumo, fizinio aktyvumo veiklose, edukaciniuose užsiėmimuose.

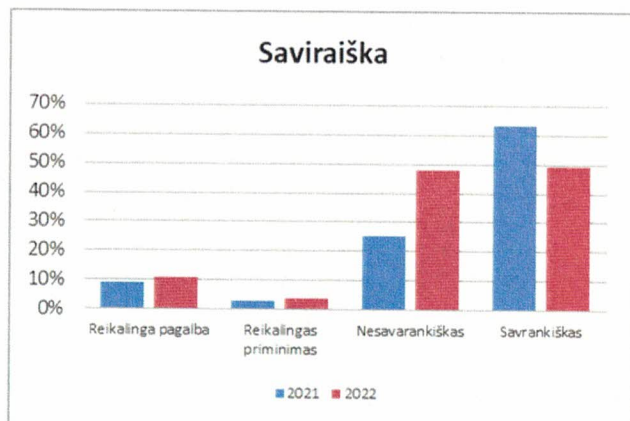
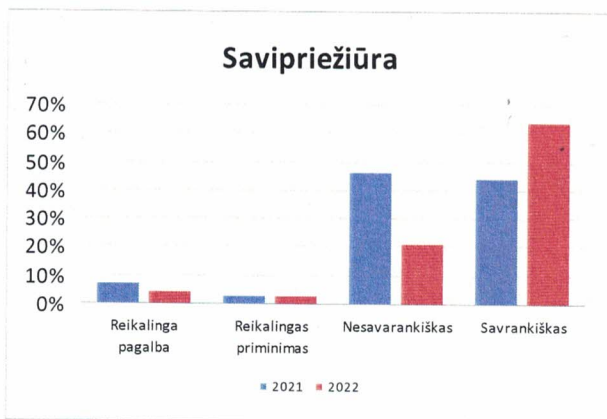
Neįgyvendinti pasiūlymai įtraukiami į VŠĮ "Vilties erdvė" Grupinio gyvenimo namų Nr. 1, Grupinio gyvenimo namų Nr. 2 ir Specialiųjų dirbtuvių 2023 metų I, II, III, IV ketvirčio socialinio darbo veiklos planus.

Apklausos rezultatai aptariami su paslaugų gavėjais ir darbuotojais.

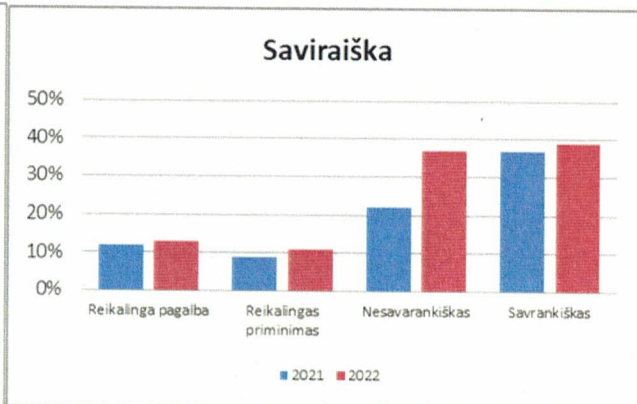
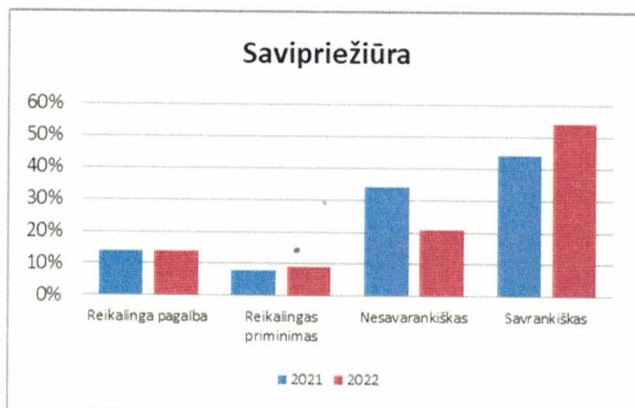
5. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮGALINIMAS

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.

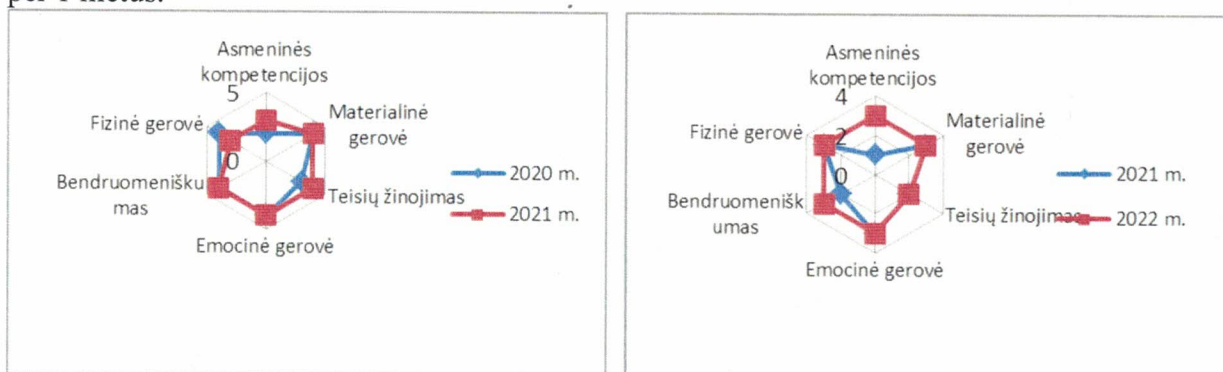
Diagrama rodo (žr. 6 pav.), kad 64% Grupinio gyvenimo namų Nr. 2 paslaugų gavėjų savipriežiūros sferoje yra savarankiški, o saviraiškos sferoje 49% yra savarankiški. 21% paslaugų gavėjų reikalinga pagalba savipriežiūros sferoje, o 11% paslaugų gavėjų reikalinga pagalba saviraiškos sferoje. Diagrama (žr. 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.

Apklaustos 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.

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. Fizinės gerovės rodiklio supaprastėjimui įtakos turėjo turima negalia ir atsinaujinusios sveikatos problemos.

Sustiprėjo paslaugų gavėjo Nr. 2 asmeninės kompetencijos, bendruomeniškumo sritys. Gyvenimo kokybės pagerėjimą šiose srityse galimai 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.

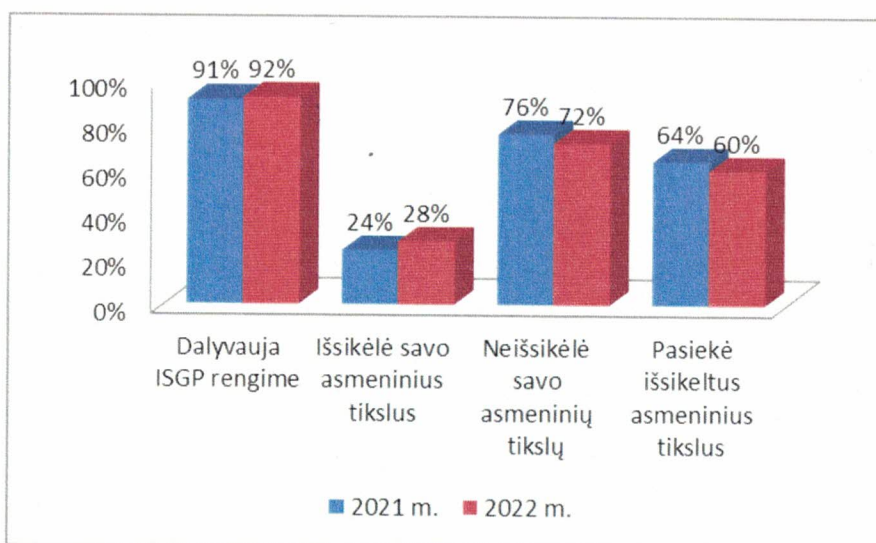
Galime daryti išvadą, kad pastebimam paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės gerėjimui įtakos gali turėti aktyvus dalyvavimas sudarant individualius socialinės globos planus, dalyvavimas užsiėmimuose, edukacinėse veiklose, bendruomenės ir socialinių partnerių organizuotuose renginiuose ir aktyvesnis domėjimasis savo teisėmis.

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. (%)

Diagrama 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.

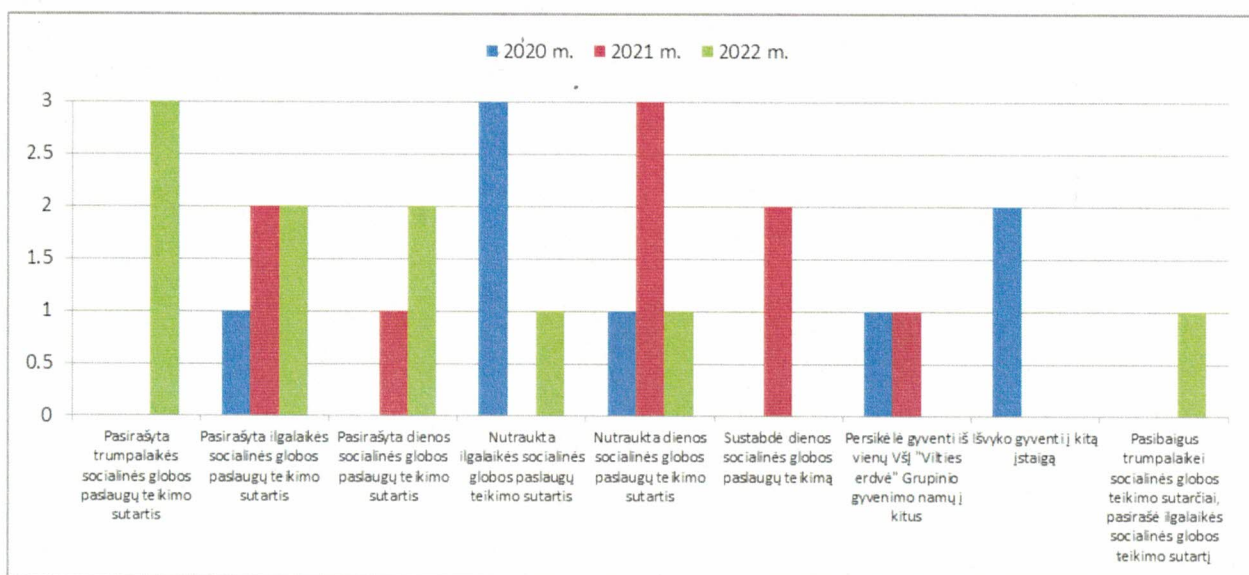
Išsikeldami asmeninius tikslus paslaugų gavėjai siekė stiprinti savarankiškumą saviraiškos sferoje. Tai noras pažinti laikrodį, pažinti ir skaičiuoti pinigus, išmokti naujų rankdarbių, išmokti draugiškai bendrauti.

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.) Tokių rezultatų nulėmė tai, kad išsikeldami asmeninius tikslus paslaugų gavėjai neįvertino savo galimybių (kurias riboja turima negalia) ir išsikėlė sunkiai pasiekiamus tikslus. Neįgyvendintus asmeninius tikslus paslaugų gavėjai, padedami įstaigos darbuotojų sieks įgyvendinti 2023 metais.

Apklaustos rezultatai aptariami su paslaugų gavėjais 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	1. 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)

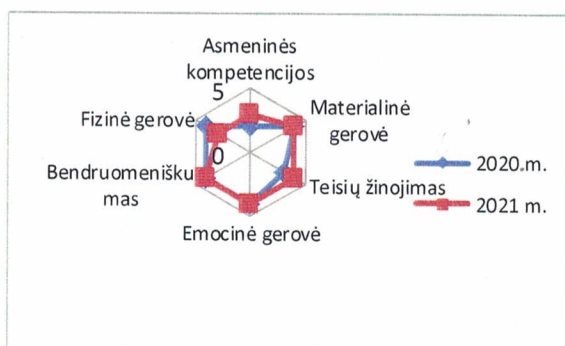
Diagramoje (žr. 11 pav.) matosi, kad 2020 m. atsižvelgiant į gyventojų poreikius ir prašymą, vienas asmuo iš Grupinio gyvenimo namų Nr. 1 persikėlė gyventi į Grupinio gyvenimo namus Nr. 2. Pasikeitus asmens poreikiams bei sveikatos būklei, 2020 m. 2 gyventojai iš Grupinio gyvenimo namų Nr. 2 išvyko gyventi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

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

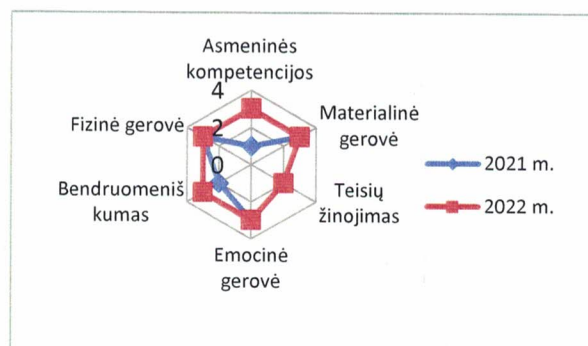
2022 m. pasirašytos 3 trumpalaikės socialinės globos, 2 ilgalaikės socialinės globos, 2 dienos socialinės globos paslaugų teikimo sutartys. Pasibaigus trumpalaikės socialinės globos teikimo sutarčiai, pasirašyta 1 ilgalaikės socialinės globos teikimo sutartis. Taip pat atsižvelgiant į savo sveikatos būklę ir šeimos poreikius 1 paslaugų gavėjas nutraukė ilgalaikės socialinės globos paslaugų teikimo sutartį ir 1 paslaugų gavėjas nutraukė dienos socialinės globos paslaugų teikimo sutartį.

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

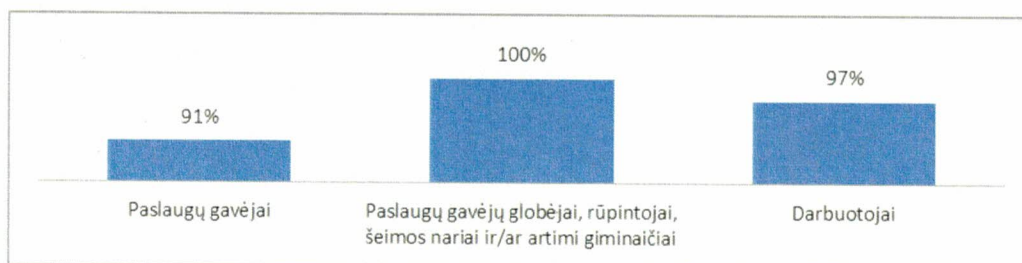
Individualus matavimas.

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.

Sustiprėjo paslaugų gavėjo Nr. 2 asmeninės kompetencijos, bendruomeniškumo sritys. Gyvenimo kokybės pagerėjimą šiose srityse galimai lėmė aktyvus dalyvavimas užsiėmimuose, edukacinėse veiklose, bendruomenės ir socialinių partnerių organizuotuose renginiuose.

Apklausos rezultatai aptariami su paslaugų gavėjais ir darbuotojais.



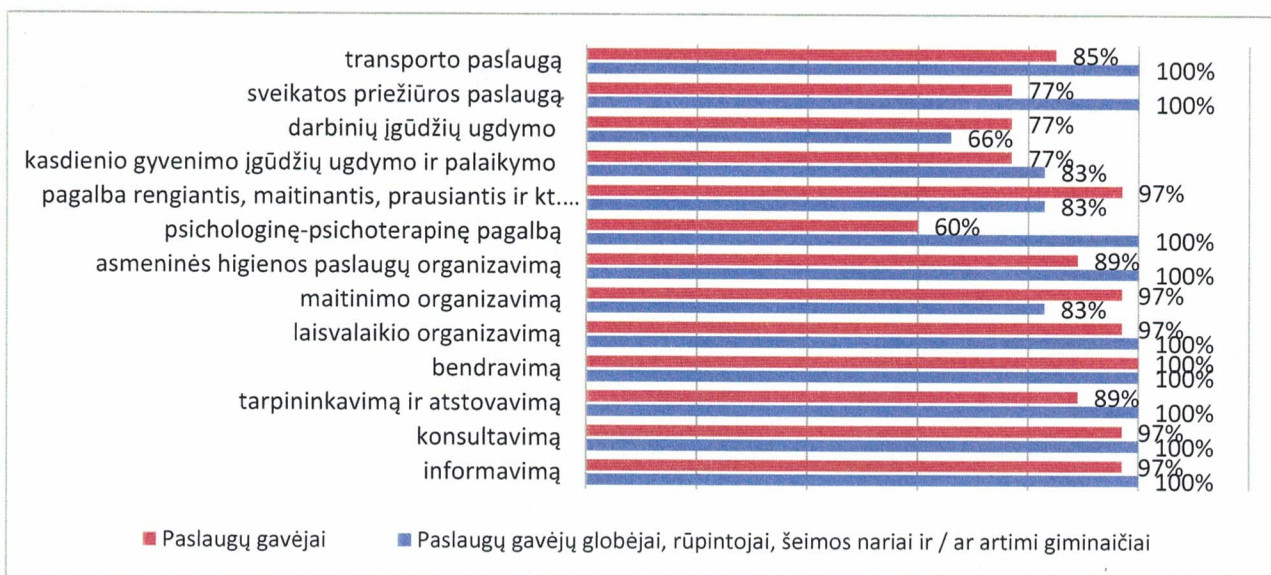
14 pav. Teikiamų paslaugų naudingumas paslaugų gavėjams

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

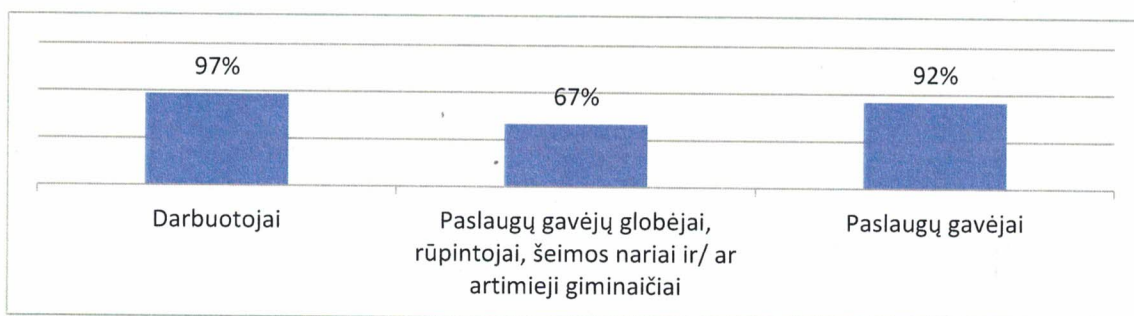
Apklausos rezultatai rodo (žr. 15 pav.), kad dauguma apklausoje dalyvavusių paslaugų gavėjų teikiamas socialinės globos paslaugas įvertino *gerai*. Apklausoje dalyvavę paslaugų gavėjų globėjai, rūpintojai, šeimos nariai ir / ar artimi giminiai teikiamas ilgalaikės/ trumpalaikės ir dienos socialinės globos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

Apklausos 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.

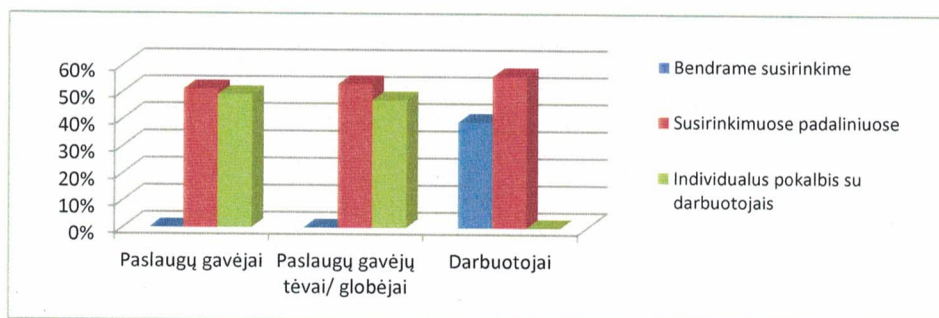


16 pav. Respondentų pasikirstymas pagal tai (%), kaip jie supranta veiklos rezultatus

Apklausa vykdoma 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 97 % apklausoje dalyvavusių darbuotojų ir 67 % paslaugų gavėjų globėjų, rūpintojų, šeimos narių ir / ar artimų giminaičių įvardijo, kad apklausų rezultatai pateikiami aiškiai ir suprantamai. 92% apklausoje dalyvavusių paslaugų gavėjų žino ir supranta pateikiamus apklausų rezultatus.

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 ir / ar artimais giminaičiais.



17 pav. Respondentų pasikirstymas pagal tai (%), kur jie sužinojo apie veiklos rezultatus

Apklausos rezultatai rodo (žr. 17 pav.), kad 51% apklausoje dalyvavusių paslaugų gavėjų apie veiklos rezultatus sužino susirinkimų metu, tačiau 49% paslaugų gavėjų geriau supranta 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 sužinojo padalinių susirinkimuose. 47% paslaugų gavėjų globėjų, rūpintojų, šeimos narių ir / ar artimų giminaičių sužino informaciją bendraudami su darbuotojais.

Siekiant, kad paslaugų gavėjų globėjai, rūpintojai, šeimos nariai ir / ar artimi giminaičiai bei darbuotojai geriau suprastų pateikiamus apklausų rezultatus, tikslinga juos informuoti padalinių susirinkimuose (grupėse) ir iškilus neaiškumams informaciją patikslinti individualaus pokalbio metu.

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“ ir Ventos grupinio gyvenimo namų suaugusiems „Žemaitukės“ veiklos ir rezultatų lyginimas.
--------------------	--

NR.	KRITERIJAI	VŠĮ „VILTIES ERDVĖ“	VENTOS GRUPINIO GYVENIMO NAMAI „ŽEMAITUKĖS“	LYGINIMOSI IŠVADOS
1.	<i>Paslaugų gavėjų įtraukimas į paslaugų planavimą, teikimą, vertinimą</i>	Paslaugų gavėjai įtraukiami į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą teikdami pasiūlymus, pageidavimus ir skundus.	Paslaugų gavėjai įtraukiami į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą teikdami pasiūlymus, pageidavimus ir skundus.	Abiejose įstaigose paslaugų gavėjai įtraukiami į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą panašiai.
2.	<i>Paslaugų gavėjų užimtumo veiklos</i>	Paslaugų gavėjai dienos metu vyksta į specialiąsias dirbtuves, užsiima namų ruošą, ugdomi darbiniai įgūdžiai.	Dailės veikla, namų ruošą, muzikos mokyklos lankymas, darbinių įgūdžių ugdymo veikla, kompiuterinio raštingumo ugdymo, floristikos (augalų pažinimas ir rinkimas, paveikslų iš gamtinės medžiagos kūrimas).	Perimti patirtį organizuojant šias veiklas: įtraukti informacines technologijas, supažindinant su muzikine veikla.
3.	<i>Teikiamos paslaugos</i>	Ilgalaikė, trumpalaikė globa, dienos socialinė globa.	Trumpalaikė, ilgalaikė globa, atokvėpio paslaugos, užimtumo veiklos.	Abiejose įstaigose teikiama ilgalaikė, trumpalaikė globa, užimtumo veiklos.

Apibendrinant galima teigti, kad VšĮ „Vilties erdvė“ perėmė gerą patirtį iš Ventos grupinio gyvenimo namų suaugusiems „Žemaitukės“, t. y. atrado sritį, kurioje galėjo patobulinti savo veiklą. Nuo 2023 m. kovo mėn. grupinio gyvenimo namų gyventojai vyksta į sutrikusio intelekto žmonių globos bendriją „Mažeikių Viltis“, dalyvauja jų organizuojamose užimtumo veiklose, kurių metu mokosi muzikavimo, dailės. Taip pat mokosi pritaikyti turimas bendravimo žinias naujoje aplinkoje.