UTENOS RAJONO SAVIVALDYBĖS LELIŪNŲ SOCIALINĖS GLOBOS NAMAI

**EQUASS KOKYBĖS SISTEMOS REZULTATŲ ANALIZĖ UŽ 2021 – 2022 M.**

EQUASS kokybės sistemos rezultatų analizė

**2022 m.**

[DARBUOTOJŲ UGDYMOSI, NUOLATINIO MOKYMOSI IR TOBULĖJIMO REZULTATAI 3](#_Toc83139898)

[GYVENTOJŲ TEISIŲ SKATINIMO IR UŽTIKRINIMO KASDIENINIAME DARBE REZULTATAI 4](#_Toc83139900)

[PARTNERYSTĖS TEIKIAMOS NAUDOS REZULTATAI 5](#_Toc83139902)

[GYVENTOJŲ ĮTRAUKIMO Į PASLAUGŲ PLANAVIMĄ, TEIKIMĄ IR VERTINIMĄ REZULTATAI.....................................................................................................................................6](#_Toc83139904)

[GYVENTOJŲ ĮGALINIMO REZULTATAI 7](#_Toc83139906)

[GYVENIMO KOKYBĖS GERINIMO REZULTATAI 8](#_Toc83139908)

[GYVENTOJŲ ĮTRUKIMO Į INIVIDUALAUS PLANO RENGIMĄ IR PERŽIŪRĄ REZULTATAI 9](#_Toc83139910)

[TEIKIAMŲ PASLAUGŲ NAUDOS PASLAUGŲ GAVĖJAMS REZULTATAI 11](#_Toc83139914)

[GYVENTOJŲ PASITENKINIMO TEIKIAMOMIS PASLAUGOMIS REZULTATAI 12](#_Toc83139916)

[KAIP UTENOS RAJONO SAVIVALDYBĖS LELIŪNŲ SOCIALINĖS GLOBOS NAMŲ 13](#_Toc83139917)

[PASLAUGŲ GAVĖJAI, PERSONALAS IR KITOS SVARBIOS SUINTERESUOTOS ŠALYS, SUPRANTA VEIKLOS REZULTATUS 13](#_Toc83139918)

[VEIKLOS EFEKTYVUMO, POŽIŪRIŲ, REZULTATŲ IR VEIKLOS LYGINIMO REZULTATAI 14](#_Toc83139920)

**UTENOS RAJONO SAVIVALDYBĖS LELIŪNŲ SOCIALINĖS GLOBOS NAMŲ**

**DARBUOTOJŲ UGDYMOSI, NUOLATINIO MOKYMOSI IR TOBULĖJIMO REZULTATAI 2021 M.**

**Kriterijus Nr. 29:** Socialinių paslaugų teikėjas taiko personalo kvalifikacijos kėlimo priemones, remdamasis asmeniniu ugdymusi, nuolatinio mokymosi ir tobulėjimo planu.

**Rodiklis:** darbuotojų, kurie pritaikė 2021 m. mokymuose įgytas žinias vykdomoje veikloje, skaičius procentine išraiška.

Utenos rajono savivaldybės Leliūnų socialinės globos namai (toliau – Įstaiga) teikia ilgalaikę (trumpalaikę) socialinę globą 28 – iems Utenos rajono suaugusiems asmenims su negalia ir senyvo amžiaus asmenims, kurie negali gyventi savarankiškai, naudotis kitomis bendruomenės paslaugomis ir kuriems būtina nuolatinė specialistų priežiūra.

Įstaigoje yra taikomos priemonės personalo kvalifikacijos kėlimui, remiamasi asmeninio ugdymosi, nuolatinio mokymosi ir tobulėjimo planu.

Kasmetinės Įstaigos darbuotojų apklausos metu buvo siekiama išsiaiškinti mokymų, kuriuose dalyvauja darbuotojai, naudą, svarbą bei reikšmingumą. Apklausoje dalyvavo 80 proc., t. y. 12 Įstaigos darbuotojų.

Remiantis apklausos duomenimis diagramoje matyti, kad 85 proc. apklausoje dalyvavusių darbuotojų pritaikė mokymuose įgytas žinias ir/ar metodus savo darbe. 10 proc. respondentų nurodė, kad gautas žinias bando taikyti, tačiau tam reikia daugiau laiko. 5 proc. apklaustųjų teigia, kad savo darbe pritaikė labai mažą dalį mokymuose įgytų žinių ir/ar galimų taikyti metodų.

Diagramoje matyti, kad Įstaigos darbuotojai įvardino naudą, kurią jiems duoda/davė mokymai: 80 proc. teigia, jog dėl mokymuose įgytų žinių gali teikti kokybiškesnes paslaugas Įstaigos gyventojams; 12 proc. patobulėjo, kaip asmenybės; 12 proc. susipažino su naujais žmonėmis, praplėtė akiratį.

Apibendrinant gautus duomenis galima teigti, kad Įstaiga taiko personalo kvalifikacijos kėlimo priemones, remdamasi asmeninio ugdymosi, nuolatinio mokymosi ir tobulėjimo planu.

Sudarant darbuotojų atestacijos ir kvalifikacijos tobulinimo planą 2022 m., mokymų temos ir poreikis įtraukiami iš Įstaigos darbuotojų pateiktų pasiūlymų (raštu). Darbuotojai išsako savo nuomonę, pageidavimus bei lūkesčius, teikia individualius pasiūlymus. Įstaigos darbuotojai siekia būti inovatoriškesni bei teikti kokybiškesnes paslaugas Įstaigos gyventojams, todėl stengiamasi nuolat atsižvelgti į darbuotojų poreikius.

**UTENOS RAJONO SAVIVALDYBĖS LELIŪNŲ SOCIALINĖS GLOBOS NAMŲ**

**GYVENTOJŲ TEISIŲ SKATINIMO IR UŽTIKRINIMO KASDIENINIAME DARBE REZULTATAI 2021 M.**

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

**Rodiklis:** gyventojai, kurie žino savo teises 2021 m.

Utenos rajono savivaldybės Leliūnų socialinės globos namai (toliau – Įstaiga) teikia ilgalaikę (trumpalaikę) socialinę globą 28 – iems Utenos rajono suaugusiems asmenims su negalia ir senyvo amžiaus asmenims, kurie negali gyventi savarankiškai, naudotis kitomis bendruomenės paslaugomis ir kuriems būtina nuolatinė specialistų priežiūra.

Įstaiga vertina savo veiklos efektyvumą pagal tai, kaip skatina ir praktiškai užtikrina gyventojų teises visose Įstaigos veiklos srityse.

Įstaigos atitikties socialinės globos normoms vertinimo (įsivertinimo) metu buvo vykdoma gyventojų apklausa. Joje dalyvavo 67 proc., t. y. 19 Įstaigos gyventojų. Apklausoje gyventojams pateikti trys atviri klausimai, susiję su gyventojų teisių užtikrinimu Įstaigoje.

Apklausos duomenys rodo, kad 95 proc. apklausoje dalyvavusių gyventojų teigia, jog yra išklausomi, vertinama jų nuomonė bei Įstaigoje yra sudarytos sąlygos išsakyti savo nuomonę jiems aktualiais klausimais. 5 proc. gyventojų teigia, kad ne visada yra išklausomi, ne visada vertinama jų nuomonė bei sudaromos sąlygos išsakyti savo nuomonę jiems aktualiais klausimais.

Diagramoje matyti, kad 95 proc. apklausoje dalyvavusių gyventojų žino savo teises, o 5 proc. teigia jas žinantys ne visada.

Taip pat diagramoje matyti, kad 95 proc. apklaustųjų teigia žinantys, kur jiems reiktų kreiptis prireikus pagalbos ir/ar jei būtų pažeistos jų teisės. 5 proc. teigia, kad jiems su tokia situacija neteko susidurti.

Apibendrinant gautus duomenis galima teigti, kad Įstaiga vertina savo veiklos efektyvumą pagal tai, kaip skatinamos ir praktiškai užtikrinamos gyventojų teisės visose Įstaigos veiklos srityse.

2022 m. gyventojams bus periodiškai primenama apie jų teises jiems suprantamais būdais bei formomis.

**UTENOS RAJONO SAVIVALDYBĖS LELIŪNŲ SOCIALINĖS GLOBOS NAMŲ**

**PARTNERYSTĖS TEIKIAMOS NAUDOS REZULTATAI 2021 M.**

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

**Rodiklis:** partnerių suorganizuotų bei įvykdytų užsiėmimų/renginių nauda paslaugų gavėjams 2021 m.

Utenos rajono savivaldybės Leliūnų socialinės globos namai (toliau – Įstaiga) teikia ilgalaikę (trumpalaikę) socialinę globą 28 – iems Utenos rajono suaugusiems asmenims su negalia ir senyvo amžiaus asmenims, kurie negali gyventi savarankiškai, naudotis kitomis bendruomenės paslaugomis ir kuriems būtina nuolatinė specialistų priežiūra.

Įstaigos atitikties socialinės globos normoms vertinimo (įsivertinimo) metu buvo vykdoma gyventojų apklausa. Joje dalyvavo 67 proc., t. y. 19 Įstaigos gyventojų. Apklausoje gyventojams pateikti trys atviri klausimai, susiję su Įstaigos partnerystės teikiama nauda.

Įstaiga vysto partnerystę su 10 partnerių, kurie yra naudingi Įstaigai ir gyventojams. Vadovaujantis Įstaigos gyvenimo kokybės koncepcija, paslaugų gavėjų įgalinimo koncepcija, gyventojų įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą aprašu ir vykdant partnerystę su (V. Valiušio keramikos muziejus, UKC Užpalių skyriaus mišrus ansamblis „Svaja“, Anykščių A. Baranausko pagrindinė mokykla, A ir M Miškinių viešosios bibliotekos Leliūnų skyriumi, Utenos neįgaliųjų draugija, Utenos mokykla-darželis „Varpelis“, Lietuvos aklųjų ir silpnaregių sąjungos Utenos raj. filialo ansamblis „Diemedis“, Utenos vyturių progimnazija, Leliūnų Šv. Juozapo parapija, Utenos raj. Pakalnių vaikų lopšelio-darželio bendruomenė) gyventojams suteikiama galimybė gerai praleisti laiką, užsiimant veikla, kuri atitinka jų poreikius bei lūkesčius.

Remdamiesi diagramos duomenimis matome, kad 90 proc. apklausoje dalyvavusių gyventojų dalyvauja Įstaigoje vykstančiuose renginiuose/užsiėmimuose, kuriuose dalyvauja Įstaigos partneriai/kitos įstaigos; 5 proc. nurodė, jog šiuose renginiuose/užsiėmimuose dalyvauja ne visada, 5 proc. nurodė, kad tokie užsiėmimai nedomina.

Apklausos duomenys parodo, kad apklausoje dalyvavę Įstaigos gyventojai įvardijo, kuo jiems asmeniškai naudingi tokie užsiėmimai/renginiai (kuriuose dalyvauja Įstaigos partneriai/kitos įstaigos): 47 proc. apklaustųjų teigia, kad linksmiau gyventi; 21 proc. – renginiai naudingi; 10 proc. sužino naujų dalykų; o po 5 proc. apklausoje dalyvavusių gyventojų įvardijo: padeda palaikyti fizinį aktyvumą, laiko praleidimas, širdžiai geriau, jaučiuosi atgijęs, neužmirštas, smagu bendrauti su išoriniu pasauliu, prasiblaškymas ir tobulėjimas, patinka koncertai.

Apklausoje dalyvavę Įstaigos gyventojai nurodo, kad su Įstaigos partneriais vykdoma veikla būtų jiems naudingesnė, jei: 63 proc. apklausoje dalyvavusių gyventojų teigia, kad su Įstaigos partneriais vykdoma veikla atitinka jų lūkesčius; 21 proc. nori bendrų renginių su Įstaigos partneriais; po 5 proc.: viktorinos, varžytinės, žaidimai, visos veiklos naudingos.

Apibendrinant duomenis galima teigti, kad Įstaiga įvertina partnerystės rezultatus ir naudą Įstaigos gyventojams bei Įstaigai. 2022 m. užsiėmimai/renginiai, kurie organizuojami su Įstaigos partneriais, bus organizuojami atsižvelgiant į gyventojų pasiūlymus, nuomonę bei lūkesčius, daugiau renginių bus organizuojami bendrai su Įstaigos partneriais.

**UTENOS RAJONO SAVIVALDYBĖS LELIŪNŲ SOCIALINĖS GLOBOS NAMŲ**

**GYVENTOJŲ ĮTRAUKIMO Į PASLAUGŲ PLANAVIMĄ, TEIKIMĄ IR VERTINIMĄ REZULTATAI 2021 M.**

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

**Rodiklis:** Gyventojų 2021 m. pateiktų pasiūlymų dėl paslaugų tobulinimo skaičius procentine išraiška.

Įstaiga laikosi požiūrio, kad yra būtina įtraukti gyventojus į paslaugų planavimą ir nuo 2020 m. yra matuojami gyventojų įtraukimo rezultatai – jų pateiktų paslaugų tobulinimo pasiūlymų skaičius. Gyventojų pateiktų pasiūlymų dėl paslaugų tobulinimo skaičius nustatytas remiantis Utenos rajono savivaldybės Leliūnų socialinės globos namų (toliau - Įstaiga) Gyventojų Tarybos, gyventojų ir darbuotojų susirinkimų protokolais (2021 m.). Įstaigoje gyvena 28 gyventojai. Susirinkimų protokoluose užfiksuoti 7 (septyni) gyventojų pasiūlymai.

Peržvelgus Įstaigos gyventojų pateiktus pasiūlymus dėl paslaugų tobulinimo 2021 m., pateiktoje diagramoje matyti, kad 100 proc. pateiktų pasiūlymų dėl paslaugų tobulinimo buvo įgyvendinti (7 pasiūlymai: dėl koncertų, dėl išvykų, lauke medžio puošimo, dėl maisto gaminimo, grandinės prie rūsio laiptų pritvirtinimo, minkštasuolio prie slaugytojos kabineto įrengimo ir kt.).

Apibendrinant pateiktus duomenis galima teigti, kad Įstaiga 100 proc. įgyvendino gyventojų pasiūlymus dėl paslaugų tobulinimo, kuriuos gyventojai pateikė Gyventojų Tarybos, gyventojų ir darbuotojų susirinkimų metu. 2022 m. planuojama dar aktyviau skatinti gyventojus reikšti savo nuomonę, teikti pasiūlymus, kad teikiamos paslaugos kuo maksimaliau atlieptų jų poreikius. Planuojami Gyventojų Tarybos susitikimai kartą per mėnesį, esant poreikiui ir dažniau.

**UTENOS RAJONO SAVIVALDYBĖS LELIŪNŲ SOCIALINĖS GLOBOS NAMŲ**

**GYVENTOJŲ ĮGALINIMO REZULTATAI 2021 M.**

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

**Rodiklis:** gyventojai, savarankiškai atliekantys namų ruošą 2021 m.

Utenos rajono savivaldybės Leliūnų socialinės globos namai (toliau – Įstaiga) teikia ilgalaikę (trumpalaikę) socialinę globą 28 – iems Utenos rajono suaugusiems asmenims su negalia ir senyvo amžiaus asmenims, kurie negali gyventi savarankiškai, naudotis kitomis bendruomenės paslaugomis ir kuriems būtina nuolatinė specialistų priežiūra.

Įstaigoje yra taikomos priemonės, kad personalas ir Įstaigos gyventojai suprastų, didintų ir gerintų gyventojų įgalinimą.

Kasmet atliekamo Įstaigos atitikties socialinės globos normoms vertinimo (įsivertinimo) metu buvo vykdoma gyventojų apklausa. Apklausoje dalyvavo 70 proc., t. y. 19 Įstaigos gyventojų. Gyventojams pateikti atviri klausimai, susiję su gyventojų įgalinimo procesu.

Gauti apklausų duomenys parodo 58 proc. apklausoje dalyvavusių gyventojų nurodė, kad jie geba kasdienius/namų ruošos darbus atlikti savarankiškai, 32 proc. atlieka su pagalba, 10 proc. iš dalies. Apklausos dalyviai nurodė, kokius kasdienius/namų ruošos darbus geba atlikti savarankiškai: susitvarkyti spintą ir spintelę (42 proc.), pasikloti lovą (42 proc.), išsiplauti indus (21 proc.), pavalgyti (26 proc.), neatsakė (10 proc.), susitvarkyti savo aplinką (16 proc.), išsiplauti grindis (10 proc.), nusivalyti dulkes (21 proc.), išsiplauti drabužius (5 proc.), pasidaryti arbatos (5 proc.), nusivalyti stalą (16 proc.).

95 proc. apklausoje dalyvavusių gyventojų teigia visada buvę savarankiški namų ruošos darbuose, 5 proc. nebuvo. Apklaustieji nurodė, kaip pasikeitė jų savarankiškumas buityje per šiuos metus: nepasikeitė (74 proc.), pagerėjo (5 proc.), priklausomai nuo sveikatos (5 proc.), savarankiškumas mažėja (16 proc.), pablogėjo, dėl ligos (5 proc.). Priežastys, kurias įvardijo gyventojai: asmeninė motyvacija (10 proc.), darbuotojų skatinimas (21 proc.), užimtumo veiklos (5 proc.), savijauta kaip namuose (16 proc.), socialinė darbuotoja (5 proc.), darbuotojų pagalba (10 proc.), senėjimo procesas (16 proc.), jėgų mažėjimas (5 proc.), esu savarankiškas (16 proc.), liga (5 proc.).

Apibendrinant duomenis galima teigti, kad Įstaiga taiko specifines priemones, kad personalas ir paslaugų gavėjai suprastų, didintų ir gerintų paslaugų gavėjų įgalinimą.

**UTENOS RAJONO SAVIVALDYBĖS LELIŪNŲ SOCIALINĖS GLOBOS NAMŲ**

**GYVENIMO KOKYBĖS GERINIMO REZULTATAI 2021 M.**

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

**1 Rodiklis:** gyventojai (skaičius procentine išraiška), patenkinti gyvenimo kokybe.

**2 Rodiklis:** gyventojai (skaičius procentine išraiška), kurių gyvenimo kokybė pagerėjo 2021 m.

**1 Rodiklis: gyventojai (skaičius procentine išraiška), patenkinti gyvenimo sąlygomis.**

Apklausų duomenys rodo, kad laisvalaikio/užimtumo organizavimu 2021 m. gruodžio mėn. buvo patenkinti 84,6 proc., o gyventojų, atitinkamai savarankiškumu/sprendimų priėmimu – 96,1 proc. gyventojų, psichologine gerove -84,6 proc., fizine gerove - 73 proc. ir 91 proc. gyventojų, materialine gerove - 96 proc. ir 95 proc. gyventojų, socialiniu dalyvavimu - 73 proc. gyventojų

Gauti apklausų rezultatai susirinkimų metu aptarti su Įstaigos gyventojais ir darbuotojais.

Apibendrinant galima teigti, kad didžiausios dalies Įstaigos gyventojų lūkesčius bei poreikius atitinka materialinė gerovė, savarankiškumas, savarankiškas sprendimų priėmimas. Psichologinės gerovės bei socialinio dalyvavimo srityse būtina imtis priemonių, kurios padėtų didesnei daliai Įstaigos gyventojų jaustis geriau šiose srityse, tačiau negalime nepastebėti, kad lyginant su 2020 m. gyvenimo kokybė šiose srityse gerokai paaugo, todėl galime daryti išvadą, kad mūsų taikomi metodai yra efektyvūs..

**2 Rodiklis: gyventojai (skaičius procentine išraiška), kurų gyvenimo kokybė pagerėjo 2021 m.**

Apklausų duomenys rodo, kad 2021 m. Globos namų gyventojų gyvenimo kokybė ženkliau pagerėjo penkiose srityse: savarankiškumo, sprendimų priėmimo srityje - 1 proc., užimtumo srityse 5 proc., psichologinės gerovės srityje 24,6 proc., materialinės gerovės srityje 1 proc., socialinio dalyvavimo srityje 21 proc. gyventojų. O fizinės gerovės srityje pablogėjo 18 proc.

Gauti apklausų rezultatai susirinkimų metu aptarti su Įstaigos gyventojais ir darbuotojais.

2022 metas didesnis dėmesys bus skiriamas gyventojų fizinės gerovės didinimui ir visų sričių gerinimui.

Priemonės, kuriomis bus siekiama gerinti gyventojų gyvenimo kokybę yra įtrauktos į metinį 2022 m. Įstaigos veiklos planą.

**UTENOS RAJONO SAVIVALDYBĖS LELIŪNŲ SOCIALINĖS GLOBOS NAMŲ**

**GYVENTOJŲ ĮTRUKIMO Į INIVIDUALAUS PLANO RENGIMĄ IR PERŽIŪRĄ REZULTATAI 2021 M.**

**Kriterijus Nr. 35:** Socialinių paslaugų teikėjas įtraukia paslaugų gavėjus į Individualaus plano rengimą ir peržiūrą, kad užtikrintų paslaugų gavėjo asmeninį indėlį į jo/jos Individualų planą.

**Rodiklis:** Gyventojų įsitraukimo būdų į ISGP sudarymą per 2021 metus procentinis pasiskirstymas.

Utenos rajono savivaldybės Leliūnų socialinės globos namai (toliau – Įstaiga) įtraukia gyventojus į Individualaus plano (toliau - ISGP) rengimą ir peržiūrą~~,~~ taip užtikrinant gyventojo asmeninį indėlį, sudarant ISGP. Jei dėl fizinių ar psichinių sveikatos sutrikimų gyventojas negali išsakyti savo nuomonės sudarant ISGP, ISGP sudaromas su specialistų (giminaičių (globėjų)) pagalba. ISGP pildomas ne rečiau, kaip kartą per metus arba pasikeitus gyventojo poreikiams ir/ar kitoms aplinkybėms. Gyventojas išsikelia siektiną tikslą /svajonę ir įrašo (su darbuotojo pagalba) jį/ją į ISGP. Gyventojas (esant poreikiui su darbuotoju) metus laiko (iki kito ISGP sudarymo) siekia išsikelto tikslo/svajonės.

Pateiktoje diagramoje matyti, kad 35 proc. Įstaigos gyventojų asmeniškai išsikėlė siektinus tikslus/svajones ir nurodė juos ISGP. Taip pat diagramoje matome, kad 50 proc. gyventojų ISGP padeda sudaryti darbuotojai (į šiuos rodmenis įeina ir gyventojai, kurie patys išsikėlė siektinus tikslus/svajones). 15 proc. gyventojų ISGP sudaryme dalyvauja jų artimieji/giminaičiai ar globėjai (jei gyventojas dėl fizinių ar psichinių sveikatos sutrikimų negali išreikšti savo nuomonės).

Apibendrinant duomenis galima teigti, kad Įstaiga skatina gyventojų dalyvavimą ISGP sudaryme bei užtikrina gyventojo asmeninį indėlį. Į ISGP sudarymą Įstaiga įtraukia tų gyventojų artimuosius, kurie negali išreikšti savo nuomonės dėl fizinių ar psichinių sveikatos sutrikimų bei sudaro galimybes visiems norintiems gyventojų artimiesiems (jei gyventojas neprieštarauja) dalyvauti ISGP sudaryme.

**UTENOS RAJONO SAVIVALDYBĖS LELIŪNŲ SOCIALINĖS GLOBOS NAMŲ**

**2021 M. TEIKIAMŲ PASLAUGŲ NAUDOS PASLAUGŲ GAVĖJAMS REZULTATAI**

**Kriterijus Nr. 43:** Socialinių paslaugų tiekėjas fiksuoja suteiktų paslaugų rezultatus ir naudą paslaugų gavėjui individualiu ir kolektyviniu požiūriu.

**Rodiklis:** Įstaigos gyventojų, įvardijusių, kad 2021 m. pagerėjo jų sveikatos būklė, skaičius procentine išraiška.

Utenos rajono savivaldybės Leliūnų socialinės globos namai (toliau – Įstaiga) teikia ilgalaikę (trumpalaikę) socialinę globą 28 – iems Utenos rajono suaugusiems asmenims su negalia ir senyvo amžiaus asmenims, kurie negali gyventi savarankiškai, naudotis kitomis bendruomenės paslaugomis ir kuriems būtina nuolatinė specialistų priežiūra. Įstaigoje yra teikiamos sveikatos priežiūros paslaugos.

Kasmet atliekamo Įstaigos atitikties socialinės globos normoms vertinimo (įsivertinimo) metu buvo vykdoma gyventojų apklausa. Apklausoje dalyvavo 70 proc., t. y. 19 Įstaigos gyventojų. Gyventojams pateiktas atviras klausimas apie sveikatos būklės pokyčius, gyvenant Įstaigoje: „Kaip pasikeitė Jūsų sveikatos būklė gyvenant Įstaigoje?“. Kadangi klausimas buvo atviro pobūdžio, gyventojai galėjo daugiau pasikalbėti su apklausą vykdančiu darbuotoju, pateikti pavyzdžių, padiskutuoti (tie gyventojai, kuriems reikia pagalbos, atsakant į klausimus).

Apklausos duomenys rodo, kad 52 proc. apklausoje dalyvavusių Įstaigos gyventojų teigia, kad gyvenant Įstaigoje jų sveikatos būklė pagerėjo. Taip pat diagramoje matyti, kad 32 proc. gyventojų sveikatos būklė, gyvenant Įstaigoje, nepasikeitė. 5 proc. apklausoje dalyvavusių gyventojų teigia, kad jų sveikatos būklė pablogėjo, 11 proc. apklausos dalyvių dėl pablogėjusios sveikatos būklės kaltina įvairias ligas, senėjimo procesus.

Apibendrinant duomenis galima teigti, kad Įstaiga fiksuoja suteiktų paslaugų rezultatus ir naudą Įstaigos gyventojams individualiu ir kolektyviniu požiūriu.

2022 m. bus siekiama gerinti teikiamų sveikatos priežiūros paslaugų kokybę, atsižvelgiant į individualius gyventojų poreikius.

**UTENOS RAJONO SAVIVALDYBĖS LELIŪNŲ SOCIALINĖS GLOBOS NAMŲ**

**GYVENTOJŲ PASITENKINIMO TEIKIAMOMIS PASLAUGOMIS REZULTATAI**

**2021 M.**

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

**Rodiklis:** dalis gyventojų, patenkintų teikiamomis socialinėms paslaugomis (procentine išraiška).

Utenos rajono savivaldybės Leliūnų socialinės globos namai (toliau – Įstaiga) teikia ilgalaikę (trumpalaikę) socialinę globą 28 – iems Utenos rajono suaugusiems asmenims su negalia ir senyvo amžiaus asmenims, kurie negali gyventi savarankiškai, naudotis kitomis bendruomenės paslaugomis ir kuriems būtina nuolatinė specialistų priežiūra. Įstaigoje yra teikiamos ilgalaikės (trumpalaikės) socialinės globos paslaugos.

Kasmet atliekamo Įstaigos atitikties socialinės globos normoms vertinimo (įsivertinimo) metu buvo vykdoma gyventojų apklausa. Apklausoje dalyvavo 67 proc., t. y. 19 Įstaigos gyventojų. Gyventojams pateikta lentelė, kuria jie vertina Įstaigoje teikiamas paslaugas iš to sprendžiama ar gyventojai yra patenkinti teikiamoms socialinėmis paslaugomis.

Pateiktoje diagramoje matyti kaip apklausoje dalyvavę gyventojai įvertino teikiamas paslaugas: informavimą 79 proc. vertina labai gerai; 21 proc. - gerai; konsultavimą 79 proc. vertina labai gerai, 16 proc. gerai, 5 proc. - patenkinamai; tarpininkavimą ir atstovavimą 90 proc. vertina labai gerai, 10 proc. - gerai; apgyvendinimą 68 proc. vertina labai gerai, 32 proc. - gerai; sveikatos priežiūros paslaugų organizavimą 85 proc. vertina labai gerai, 10 proc. - gerai, 5 proc. patenkinamai; socialinį darbą, bendravimą 85 proc. vertina labai gerai, 10 proc. - gerai, 5 proc. - patenkinamai; maitinimo organizavimą 74 proc. vertina labai gerai, 26 proc. - gerai; kasdienio gyvenimo įgūdžių ugdymą ir palaikymą 79 proc. vertina labai gera, 21 proc. - gerai; darbinių įgūdžių ugdymą 79 proc. vertina labai gerai, 21 proc. - gerai; užimtumo, laisvalaikio organizavimą 79 proc. vertina labai gerai, 21 proc. - gerai; pagalba rengiantis, maitinantis, prausiantis ir kt. 84 proc. vertina labai gerai, 16 proc.- gerai; asmens higienos paslaugų organizavimą 90 proc. vertina labai gerai, 10 proc. - gerai.

Apibendrinant gautus duomenis galima teigti, kad Įstaiga teikia kokybiškas socialinės globos paslaugas, tačiau siekiant užtikrinti kuo maksimalesnį gyventojų pasitenkinimą šiomis paslaugomis, būtina labiau atsižvelgti į jų įndividualius poreikius.

**KAIP UTENOS RAJONO SAVIVALDYBĖS LELIŪNŲ SOCIALINĖS GLOBOS NAMŲ**

**PASLAUGŲ GAVĖJAI, PERSONALAS IR KITOS SVARBIOS SUINTERESUOTOS ŠALYS, SUPRANTA VEIKLOS REZULTATUS**

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

**Rodiklis:** Informacijos apie užfiksuotus rezultatus suprantamumo, paslaugų gavėjų, jų šeimos narių, rūpintojų, globėjų ir personalo atžvilgiu, procentinis pasiskirstymas.

**1 pav.** Paslaugų gavėjų, jų šeimos narių, rūpintojų, globėjų ir personalo procentinis pasiskirstymas ar rezultatai pateikti suprantamai

Utenos rajono savivaldybės Leliūnų socialinės globos namai (toliau – Įstaiga) teikia ilgalaikę (trumpalaikę) socialinę globą 28 – iems Utenos rajono suaugusiems asmenims su negalia ir senyvo amžiaus asmenims, kurie negali gyventi savarankiškai, naudotis kitomis bendruomenės paslaugomis ir kuriems būtina nuolatinė specialistų priežiūra.

Siekiant suprantamai pateikti Įstaigos 2021 m. veiklos plano įgyvendinimo ataskaitoje esančią informaciją, parengtos skaidrės Pover Point programa ir susirinkimo metu pristatytos paslaugų gavėjams bei darbuotojams. Gyventojų artimiesiems skaidrės pristatytos nuotolinio susitikimo metu. Taip pat Įstaigos 2021 m. veiklos plano įgyvendinimo ataskaita yra patalpinta Įstaigos internetiniame puslapyje [www.lsgn.lt](http://www.lsgn.lt).

**Rezultatų paaiškinimas:**

**Matavimo vienetas:**

Anketinė apklausa, kurioje dalyvavo 21 (iš 28) įstaigos gyventojų, 21 paslaugų gavėjų artimųjų ir 14 darbuotojų (iš 15). Anketinė apklausa buvo atlikta 2022 m. gegužės mėnesį. Darbuotojai papildomai su apklausų rezultatais supažindinti susirinkimo metu.

**Rezultatai:** 1 pav. pateikti anketinės apklausos duomenys rodo, kad 90 proc. paslaugų gavėjų informacija apie rezultatus yra suprantama, 10 proc. informacija apie rezultatus ne visada suprantama, šiems paslaugų gavėjams reikalinga darbuotojų pagalba, paaiškinat rezultatus.

Antrame stulpelyje pateikti duomenys rodo, kad 90 proc. šeimos narių, rūpintojų, globėjų informacija apie rezultatus yra suprantama, 5 proc. informacija apie rezultatus ne visada suprantama, jiems reikalinga darbuotojų pagalba, paaiškinat rezultatus, 5 proc. nesidomėjo informacija apie rezultatus, juos reikia informuoti apie rezultatus.

Trečiame stulpelyje pateikti duomenys rodo, kad 95 proc. darbuotojų informacija apie rezultatus yra suprantama, 5 proc. informacija apie rezultatus ne visada suprantama, jiems reikalinga darbuotojų pagalba, paaiškinat rezultatus. Apibendrinus gautus rezultatus ir palyginus su praėjusių metų rezultatais matome, kad rezultatus supranta daugiau paslaugų gavėjų, darbuotojų ir gyventojų artimųjų, todėl galima daryti prielaidą, kad rezultatų pristatymo metodas (Power Point programa) yra efektyvus.

**UTENOS RAJONO SAVIVALDYBĖS LELIŪNŲ SOCIALINĖS GLOBOS NAMŲ**

**VEIKLOS EFEKTYVUMO, POŽIŪRIŲ, REZULTATŲ IR VEIKLOS LYGINIMO REZULTATAI**

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

**Rodiklis:** Utenos rajono savivaldybės Leliūnų socialinės globos namų ir Dūkšto globos namų požiūrių, įgyvendinimo metodų ir rezultatų lyginimas.

**1 Lentelė.** Paslaugų gavėjų tikslinių grupių procentinės išraiškos nuo visų paslaugų gavėjų lentelė.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Paslaugų gavėjų tikslinė grupė | Utenos rajono savivaldybės Leliūnų socialinės globos namai | Dūkšto globos namai |
| Suaugę asmenys su negalia | 4 | 2 |
| Senyvo amžiaus asmenys su negalia | 11 | 6 |
| Suaugę ir senyvo amžiaus asmenys su sunkia negalia (slauga) | 10 | 11 |
| Senyvo amžiaus asmenys | 3 | 7 |
| Paslaugų gavėjų skaičius | 28 | 26 (viso gali apsigyventi 32 paslaugų gavėjai) |

**2 Lentelė.** Gerinamos sritys.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Sritys | Utenos rajono savivaldybės Leliūnų socialinės globos namai | Dūkšto globos namai |
| Asmeninė savirealizacija | Taip | Taip |
| Gerovė | Taip | Taip |
| Socialinė įtrauktis | Taip | Taip |

**3 Lentelė.** Gyvenimo kokybės gerinimas.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Priemonės kuriomis gerinama gyventojų gyvenimo kokybė | Utenos rajono savivaldybės Leliūnų socialinės globos namai | Dūkšto globos namai |
| Laisvalaikio leidimo būdų pasirinkimas | Taikoma | Taikoma |
| Savarankiškumas, sprendimų priėmimas | Taikoma | Taikoma |
| Teisių užtikrinimas | Taikoma | Taikoma |
| Psichologinė gerovė | Taikoma | Taikoma |
| Fizinė gerovė | Taikoma | Taikoma |
| Materialinė gerovė | Taikoma | Taikoma |
| Socialinis dalyvavimas | Taikoma | Taikoma |

**4 Lentelė.** Įgalinimas.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Įgalinimo priemonės | Utenos rajono savivaldybės Leliūnų socialinės globos namai | Dūkšto globos namai |
| ISGP | Taikoma | Taikoma |
| Anketinė apklausa | Netaikoma | Netaikoma |

**5 Lentelė.** Užimtumas

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Užimtumo veiklos | Utenos rajono savivaldybės Leliūnų socialinės globos namai | Dūkšto globos namai |
| Šv. Mišios | Organizuojama 1 kartą per mėnesį | Dūkšto globos namuose kiekvieną sekmadienį bendrai maldai renkasi globos namų gyventojai, tačiau klebono nebūna. Klebonas į globos namus atvyksta per didžiąsias bažnytines šventes. Galintys ir norintys paslaugų gavėjai eina į bažnyčioje vykstančias pamaldas klebono numatytu laiku . |
| Nuotoliniai knygų skaitymai | Organizuojama 1 kartą per savaitę | Knygas ir garsines knygas skaito kiekvienas individualiai, pagal poreikį. |
| Popietės | Organizuojama 1 kartą per mėnesį | Organizuojama kiekvieną penktadienį |
| Dainavimo užsiėmimai | Organizuojama 1 kartą per savaitę | Dūkšto globos namuose nėra dainavimo užsiėmimų |
| Kryžiažodžių sprendimas | Organizuojama individualiai ir grupėmis | Organizuojama individualiai ir grupėmis |
| Audio knygų skaitymas | Organizuojama individualiai | Organizuojama individualiai |
| Pasivaikščiojimas globos namų teritorijoje | Organizuojama kiekvieną dieną (esant geram orui) | Kasdien arba pagal poreikį (priklausomai nuo oro sąlygų ir paslaugų gavėjų noro) |
| Mankštos | Organizuojama kiekvieną dieną grupinės ir individualios | Organizuojama darbo dienomis rytais, išskyrus trečiadienį |
| Maisto gaminimo užsiėmimai | Organizuojami 1 kartą per mėnesį | Organizuojama 1 kartą per mėnesį |
| Sodo, daržo, šiltnamio priežiūra | Organizuojama pagal poreikį | Organizuojama pavasarinės, vasarinės ir rudeninės talkos |
| Išvykos | Organizuojama pagal poreikį | Organizuojama pagal paslaugų gavėjų poreikį |
| Koncertai | Organizuojama ne rečiau kaip kartą per mėnesį | Organizuojama pagal poreikį (dažniausiai per šventes) |
| Veiklos kartu su savanoriais | Organizuojama kartą per savaitę | Organizuojama pagal poreikį |

**6 Lentelė.** Socialinės globos paslaugos

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Teikiamos paslaugos | Utenos rajono savivaldybės Leliūnų socialinės globos namai | Dūkšto globos namai |
| Informavimas | Taip | Taip |
| Konsultavimas | taip | Taip |
| Tarpininkavimas ir atstovavimas | Taip | Taip |
| Apgyvendinimo | Taip | Taip |
| Kasdienių gyvenimo įgūdžių ugdymo ir palaikymo | Taip | Taip |
| Darbinių įgūdžių ugdymo | Taip | Taip |
| Socialinio darbo | Taip | Taip |
| Laisvalaikio ir užimtumo organizavimo | Taip | Taip |
| Pagalbos rengiantis, maitinantis, prausiantis ir kt. | Taip | Taip |
| Asmens higienos paslaugų organizavimo | Taip | Taip |
| Maitinimo | Taip | Taip |
| Sveikatos priežiūros | taip | Taip |

**7 Lentelė.** Gyventojų taryba

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Gyventojų taryba | Utenos rajono savivaldybės Leliūnų socialinės globos namai | Dūkšto globos namai |
| Gyventojų tarybą renka gyventojai | Taip | Taip |
| Gyventojų taryba organizuoja susirinkimus kartu su gyventojais | Taip | Taip |
| Atstovauja gyventojų interesus | Taip | Taip |
| Teikia pasiūlymus, pastabas ir kt. | Taip | Taip |

Apibendrinant gautus rezultatus galima teigti, kad:

-Leliūnų socialinės globos namų ir Dūkšto socialinės globos namų gerinamos sritys apima: asmeninę savirealizaciją, gerovę ir socialinę įtrauktį;

-Abi įstaigos taiko vienodas priemones gyventojų gyvenimo kokybės gerinimui: laisvalaikio leidimo būdų pasirinkimas, savarankiškumas, sprendimų priėmimas, teisių užtikrinimas, psichologinė gerovė, fizinė gerovė, materialinė gerovė, socialinis dalyvavimas;

-Abi įstaigos informaciją apie gyventojo įgalinimo tikslą, jo įgyvendinimo eigą, žymi individualiuose socialinės globos planuose (ISGP);

-Užimtumo veiklos įstaigose skiriasi: Leliūnų socialinės globos namai dažniau organizuoja Šv. Mišias (kartą per mėnesį), Dūkšto socialinės globai Šv. Mišias organizuoja per didžiąsias bažnytines šventes, Leliūnų socialinės globos namuose organizuojami nuotoliniai knygų skaitymai Zoom programoje, kuriuos veda Lietuvos audiosensorinės bibliotekos vyriausioji bibliotekininkė, Dūkšto socialinės globos namai tokių užsiėmimų neturi. Leliūnų socialinės globos namuose, kartą per savaitę, organizuojami muzikos užsiėmimai, kurių metu dainuojama karoke arba grojant akordeonui, Dūkšto socialinės globos namai tokių užsiėmimų neturi. Leliūnų socialinės globos namuose kartą per mėnesį organizuojami koncertai, Dūkšto socialinės globos namuose koncertai organizuojami per šventes. Dūkšto socialinės globos namuose kiekvieną penktadienį vyksta gyventojų pasirinktų filmų peržiūros, kurios organizuojamos pasitelkiant multimedijos įrangą, tokio užsiėmimo Leliūnų socialinės globos namuose nėra;

-Abi įstaigos teikia vienodas socialinės globos paslaugas;

-Abiejuose įstaigose yra ir veikia Gyventojų tarybą.

Atsižvelgiant į pateiktus duomenis 2023 metais kartą per savaitę, organizuosime gyventojų pasirinktų filmų žiūrėjimo popietes įstaigos salėje ir gyventojų popietes, kurių metu jie vaišintųsi arbata, bendrautų ar užsiimtų kita jiems malonia veikla.

Apibendrinant galima teigti, kad susitikimas buvo naudingas abejoms įstaigoms. Tai atvėrė galimybes bendrauti toliau ir ateityje dalintis aktualia informacija, taikomais metodais, organizaciniais klausimais ir pan.