



TVIRTINU VŠĮ „Senevita“
Direktorius Petras Jurgilas
2024 birželio 25 d.

DARBUOTOJŲ MOKYMOSI IR TOBULĖJIMO REZULTATAI

Principas	2. Personalias
Kriteriūs	9. Socialinių paslaugų teikėjas taiko personalo kvalifikacijos kėlimo priemones, remdamsis asmeniniu

PASLAUGŲ GAVĖJŲ IR JŲ ARTIMŲJŲ TEISIŲ SKATINIMO IR UŽTIKRINIMO KASDIENIAME DARBE REZULTATAI

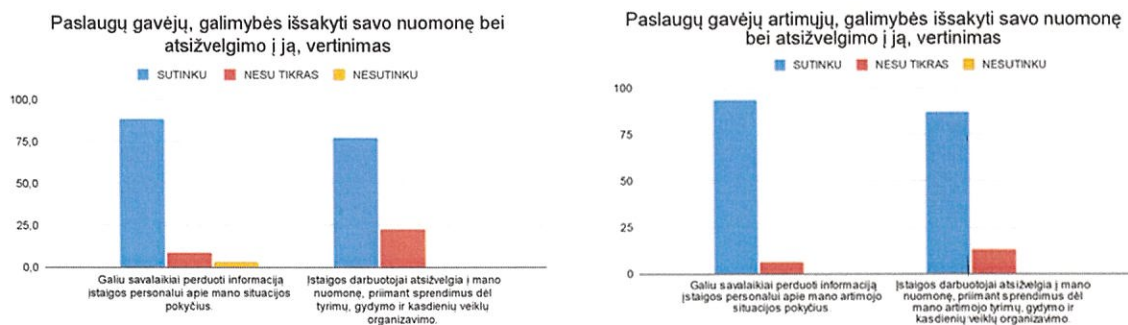
Principas	3. Teisės
Kriterijus	16. Socialinių paslaugų teikėjas vertina savo veiklos efektyvumą pagal tai, kaip skatina ir praktiškai užtikrina paslaugų gavėjų teisės visuose organizacijos veiklos srityse.
Rodiklis	<i>Paslaugų gavėjų atsakymų, vertinant jų galėjimą išsakyti nuomonę ir atsižvelgimą į ją, procentinis pasiskirstymas;</i> <i>Paslaugų gavėjų artimųjų atsakymų, vertinant jų galėjimą išsakyti nuomonę ir atsižvelgimą į ją, procentinis pasiskirstymas.</i> <i>Įstaigos renkami faktiniai duomenys apie atskirų paslaugų gavėjų teisių (balsavimo teisė, teisė į sveikatos priežiūros paslaugas ir kt.) užtikrinimą 2023 m.</i>

1 ir 2 rodikliai

Vertinant įstaigos paslaugų efektyvumą, pagal tai, kaip įstaiga skatina ir praktiškai užtikrina paslaugų gavėjų teisės visuose organizacijos veiklos srityse, atsižvelgiama ir į paslaugų gavėjų, bei jų artimųjų nuomonę. Kasmetinėje, paslaugų gavėjų bei jų artimųjų, 2023 metų apklausoje dalyvavo 61 paslaugų gavėjų artimasis (tai sudaro 27% visų išsiųstų anketų) ir analizei tinkamus duomenis pavyko surinkti iš 70 paslaugų gavėjų (tai sudaro 24,07 % visų gyventojų).

VŠĮ „Senevita“ vadovaujasi paslaugų gavėjų teisių chartija pagrįsta Europos žmogaus teisių konvencija, pagal kurią, paslaugų gavėjas yra individualus asmuo ir yra privaloma gerbti jo, kaip piliečio, teises.

Vienas iš šios chartijos principų skelbia, kad VŠĮ „Senevita“ **paslaugų gavėjas turi TEISĘ Į NUOMONĘ IR SAVIRAIŠKĄ**. Ši teisė apima laisvę nekludomam turėti savo nuomonę, laisvai laikytis savo įsitikinimų ir juos reikšti. Taigi, kasmetinėje apklausoje, paslaugų gavėjų ir jų artimųjų, buvo prašoma įvertinti, ar įstaiga suteikia galimybę savalaikiai perduoti informaciją įstaigos personalui apie jo situacijos pokyčius, ar į tai yra atsižvelgiama.



Apibendrinant apklausos metu gautus rezultatus, matome, kad tarp įstaigos darbuotojų, paslaugų gavėjų ir jų artimųjų VŠĮ „Senevita“ vyksta nuolatinis komunikavimas. Paslaugų gavėjai, jų artimieji gali savalaikiai reikšti savo nuomonę apie sveikatos pokyčius, gydymą ar kitas jiems reikšmingas sritis. Dauguma respondentų patvirtina, jog į jų nuomonę yra atsižvelgiama. Sklandi, savalaikė komunikacija tarp paslaugų gavėjų, jų artimųjų ir įstaigos darbuotojų - yra vienas iš būdų užtikrinančių **paslaugų gavėjų teisę į nuomonę ir saviraišką**.

3 rodiklis

Vertinant teikiamų paslaugų kokybę, kolektyviniu lygmeniu įstaigoje nuolat užtikrinamos ir kitos asmens teisės, pavyzdžiui:

BALSAVIMO TEISĖ. Ši teisė apima laisvę nekludomai dalyvauti rinkimuose, užtikrinant, kad balsavimo procedūros, patalpos ir medžiaga būtų atitinkamos, prieinamos ir jas būtų galima lengvai suprasti ir naudoti. Įstaigoje visuomet užtikrinama paslaugų gavėjų (toliau - PG) teisė dalyvauti Lietuvoje vykstančiuose rinkimuose. 2023 m. įstaigos PG užtikrinta teisė dalyvauti LR savivaldybių ir merų rinkimuose, dalyvavo **83 įstaigos paslaugų gavėjai**. 2024 m. užtikrinant PG teisę balsuoti, įstaigoje savo valią LR Prezidento bei referendumo dėl pilietybės išsaugojimo ir Europos parlamento rinkimuose, vykusiuose, rinkimuose dalyvavo **73 įstaigos paslaugų gavėjai**.

TEISĖ Į SVEIKATOS PASLAUGAS. Ši teisė užtikrina paslaugų gavėjo galimybę gauti kokybiškas sveikatos priežiūros paslaugas ir sveikatos priežiūros programas. 2023 metais įstaigos PG buvo suteikta/organizuota įvairių sveikatos priežiūros paslaugų bei užtikrinta galimybė dalyvauti įvairiose ligų prevencijos programose. 2023 metais įstaigos PG suteikta daugiau nei 2760 sveikatos priežiūros paslaugų bei gydytojų specialistų konsultacijų, įvairiose gydymo įstaigose (žiūrėti žemiau pateiktą lentelę).

Nr.	Specialistas	Vizitų skaičius	Nr.	Specialistas	Vizitų skaičius
1	Šeimos gydytojas	1500	10	Chirurgas	70
2	Odontologas	194	11	Urologas	6
4	Dermatologas	168	12	Ginekologas	7
5	Proktologas	3	13	Psichiatras	450
6	Kraujagyslių chirurgas	10	14	Gastroenterologas	15
7	Neurologas	47	15	Surdologas	15
8	Endokrinologas	21	16	LOR	46
9	Oftalmologas	41	17	Kardiologas	37
			18	Kiti spec. reumatologijos MRT, onkologai, echoskopijos, EKG	130
				IŠ VISO	2760

TEISĖ Į ASMENS TECHNINIŲ PAGALBOS PRIEMONIŲ PRIEINAMUMĄ. Ši teisė apima galimybę gauti kokybiškas mobilumą palengvinančias priemones, įrenginius, pagalbines technologijas, pagalbinių bei tarpininkų pagalbą ir transportavimo paslaugas. 2023 metais įstaigos paslaugų gavėjai aprūpinti klausos aparatais (3 vnt.), neįgaliojo vežimėliais (12 vnt.), aukštomis ratukinėmis vaikštytėmis (1 vnt.), funkcinėmis lovomis (4 vnt.), tualetu kėdėmis (2 vnt.).

TEISĖ Į RELIGIJOS LAISVĘ. Ši teisė apima laisvę pasirinkti savo religiją ar tikėjimą. Įstaigos PG užtikrinama teisė į jų išpažįstamą religiją. Per 2023 m. katalikų bažnyčios kunigas apsilankė įstaigoje bei aukėjo mišias 3 kartus, viso dalyvavo 20 įstaigos PG Stačiatikių dvasininkai įstaigos paslaugų gavėjus lankė 1 k./mėnesį, apilankė 25 įstaigos PG.

ORGANIZACIJOS PARTNERYSČIŲ TEIKIAMOS NAUDOS REZULTATAI

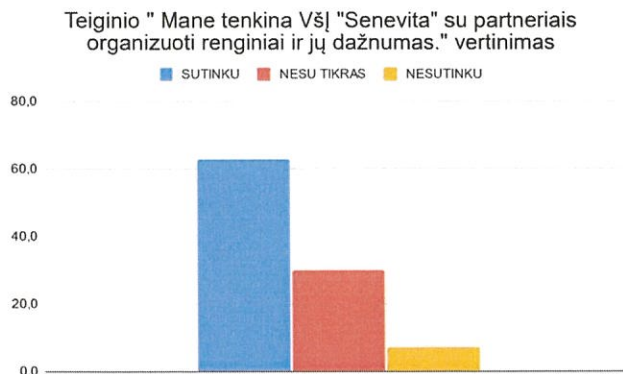
Principas	5. Partnerystė
Kriterijus	25. Socialinių paslaugų teikėjas įvertina partnerystės rezultatus ir naudą paslaugų gavėjams ir organizacijai.
Rodiklis	2023 m. įgyvendintų partnerysčių veiklų ir paslaugų gavėjų, dalyvavusių partnerių renginiuose, skaičius, jų pasitenkinimas renginiais bei kokybinis naudos aprašas. - Paslaugų gavėjų vertinimas - „VšĮ „Senevita“, kartu su partneriais organizuotų renginių

1 Rodiklis

Partneris	Renginiai	Dalyvių skaičius	Dalyvių įvertinimas	Partnerystės nauda
1. Vilniaus visuomenės sveikatos centro paskaitos/ edukacijos paslaugų gavėjams	Nuotoliniai susitikimai: 1.1. „Dantų higienos svarba”. 1.2. „Saugus antimikrobinių medikamentų vartojimas”. 1.3. „Viršutinių kvėpavimo takų ligos, jų prevencija”.	30 PG 40 PG 35 PG viso dalyvavo 105 PG	Teigiamai įvertino - 85 PG Neturiu nuomonės - 15 PG Nepatiko - 5 dalyviams	Edukacinė- šviečiamoji veikla įstaigos PG.
2. NVO “Raudonasis Kryžius”	2.1. Teminės popietės su PG. 2.2. Savanoriška veikla. 2.3. Kalėdinių renginiai (eglutės papuošalų dirbtuvės, pokalbiai/knygų skaitymas/diskusijos; susitikimai “Prie arbatos puodelio”).	2.1. 40 2.2. savanorišką veiklą vykdė 6 RK atstovai, kurie aplankė/bendravo su 20 PG. 2.3. 20 PG.	Teigiamai įvertino visi paslaugų gavėjai. neigiamų vertinimų nebuvo.	Bendradarbiavimo veiklos įstaigos PG užtikrina socialinių ryšių palaikymą, įgalinimą, teigiamas emocijas, užimtumą. taip pat teminės popietės suteikė naujų potyrių ir žinių, galimybe pasidalinti patirtimi, išgyvenimais. esama partnerystė kuria naudą ne tik PG, bet ir įstaigai (PG užimtumas, naujos veiklos, pagerėjusi PG sveikata).
3. Tarptautinė Vilniaus mokykla	3.1. Sporto šventė 3.2. mokinių susitikimas “Nupiešk mane”	80 PG 16 PG	Visi PG veiklas įvertino teigiamai.	Šviečiamoji - ugdomoji veikla, kuomet komunikuoja skirtingo amžiaus kartos. Pozityvios emocijos, pasidalinimas gyvenimo patirtimi, socialiniai ryšiai.
4. Vilniaus choras	4.1. koncertai įstaigoje (1-2 k./m.)	50 PG	Visi PG įvertino teigiamai.	Kultūrinė veikla
5. Visuomeninė organizacija “Būkime kartu”	5.1. Koncertų- kultūrinių renginių organizavimas įstaigos PG. 5.2. Kalėdinio laikotarpio išvyka/koncertas.	40 PG 15 PG	Visi PG įvertino teigiamai.	Kultūrinė veikla, socialinių ryšių palaikymas, finansinė nauda, užimtumas, įsitraukimas.

	5.3. Vizitas į kino seansą.			
		5.3. PG		

2 Rodiklis



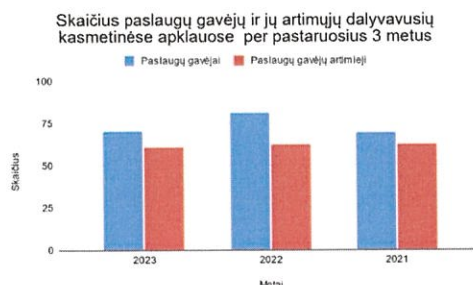
Iš prieš tai pateikto rodiklio rezultatų matome, kad pagrindinė įgyvendintų partnerystių rezultatas yra įvairūs renginiai paslaugų gavėjams,

Apibendrinant gautus rezultatus matome, kad dauguma paslaugų gavėjų, partnerių organizuojamus renginius, vertina teigiamai (63 procentai), todėl galime daryti išvadą, kad įgyvendintos partnerystės yra naudingos paslaugų gavėjams. Pasitenkinimas renginiais rodo, kad paslaugų gavėjų lūkesčiai yra patenkinti. Renginiai yra vertinami kaip malonus išgyvenimas, kuriuo metu paslaugų gavėjas pakeičia aplinką, susitinka su naujais žmonėmis, klausosi jam malonios muzikos arba užsiima kita, jam patinkančia veikla, gauna dovanų iš partnerių, pagerėja paslaugų gavėjų emocinė ir fizinė savijauta.

PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮTRAUKIMO Į PASLAUGŲ PLANAVIMĄ, TEIKIMĄ IR VERTINIMĄ REZULTATAI

Principas	6. Dalyvavimas
Kriterijus	27. Socialinių paslaugų teikėjas įtraukia paslaugų gavėjus kaip aktyvius dalyvius į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą.
Rodiklis	1. 2023 m. dalyvavusių apklausoje, vertinant paslaugas, paslaugų gavėjų ir jų artimųjų skaičius; 2. 2024 m. pirmo pusmečio gyventojų tarybos pateiktų pasiūlyimų skaičius ir įgyvendintų pasiūlyimų skaičius.

1 Rodiklis



VšĮ „Senevita“ siekdama įtraukti paslaugų gavėjus į paslaugų planavimą nuo 2021 m. vykdo reguliarias kasmetines paslaugų gavėjų apklausas. Kadangi nemaža dalis VšĮ „Senevita“ paslaugų gavėjų turi fizinę ar protinę negalią ir ne visuomet gali aktyviai dalyvauti paslaugų planavime, į kasmetines apklausas buvo nuspręsta įtraukti ir jų artimuosius. Nors šiuo atveju jie nėra tiesioginiai paslaugų gavėjai, tačiau teikiant paslaugas jų artimiesiems įstaigos personalas nuolat glaudžiai su jais bendradarbiauja.

2023 m. kasmetinėje paslaugų gavėjų bei jų artimųjų apklausoje dalyvavo 61 paslaugų gavėjo artimasis (tai sudaro 27% visų pateiktų anketų) ir analizei tinkamus duomenis pavyko surinkti iš 70 paslaugų gavėjų (tai sudaro 24,07% visų gyventojų). Iš pateiktos diagramos matome, kad skaičius dalyvaujančių respondentų, apklausų vykdymo laikotarpyje, yra panašūs, tačiau nepavyksta apklausti bent pusės visų paslaugų gavėjų ar jų artimųjų, nepaisant to, kad visoms respondentų grupėms yra paruošiami tiek popieriniai, tiek elektroniniai apklausos variantai.

Rengiant 2024 m. kasmetinę apklausą, yra tikslinga apsvarstyti kitus anketos sklaidos ir duomenų rinkimo būdus, siekiant apklausti kuo daugiau paslaugų gavėjų ir jų artimųjų.

Metų eigoje įstaiga organizuoja papildomą apklausą, siekiant įsivertinti bei koreguoti/tobulinti teikiamas maitinimo paslaugas. Apibendrinant, kelių metų, atliktas apklausas (maitinimo paslaugų) galime teigti, kad paslaugų gavėjai aktyviau įsitraukia į atskirų, aktualių paslaugų vertinimą, 2021 m. dalyvavo 81 paslaugų gavėjas (t.y. 36% visų paslaugų gavėjų), 2022 m. - 127 paslaugų gavėjas (t.y. 43% visų paslaugų gavėjų) ir 2023 m. - 115 paslaugų gavėjas (t.y. 39% visų paslaugų gavėjų). Taigi, tikslinga organizuoti atskiras, trumpesnes anketas, skirtas įvertinti atskiras, konkrečias paslaugas.

2 rodiklis

Kitas būdas, kuriuo VšĮ „Senevita“ įtraukia paslaugų gavėjus kaip aktyvius dalyvius į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą, yra paslaugų gavėjų tarybos veikla. Taryba organizuoja posėdžius, kurių metu svarsto paslaugų gavėjams svarbius klausimus bei teikia pasiūlymus dėl paslaugų kokybės gerinimo įstaigos darbuotojams ir administracijai. 2023 m. gruodžio mėn. buvo išrinkta nauja paslaugų gavėjų taryba ir per pirmą 2024 m. ketvirtį buvo pateikti 5 pasiūlymai iš jų, iki 2024 m. birželio mėn., buvo įgyvendinti 3 siūlymai: organizuotas parodos lankymas etnografijos muziejuje Nemenčinėje, paslaugų gavėjų taryba sveikina įstaigos darbuotojus profesinių švenčių proga, paslaugų gavėjų taryba dalyvauja sveikinant globos namų paslaugų gavėjus švenčiančius jubiliejinės sukaktis.

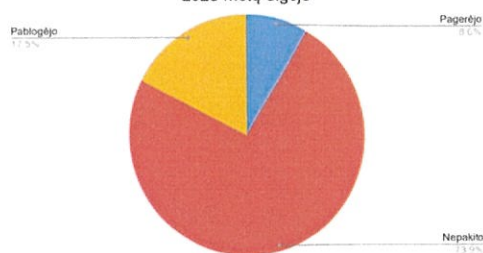
Taigi, iš pateiktų duomenų matome, kad VšĮ „Senevita“ nuolatos ir įvairiais būdais įtraukia paslaugų gavėjus į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą.

PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮGALINIMO REZULTATAI

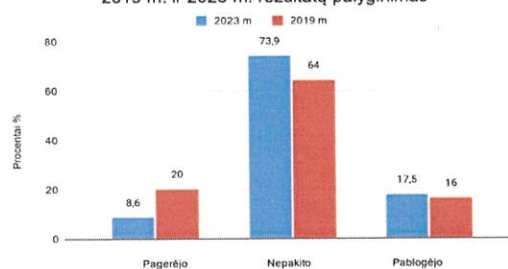
Principas	6. Dalyvavimas
Kriterijus	29. Socialinių paslaugų teikėjas taiko specifines priemones, kad personalas ir paslaugų gavėjas suprastų, didintų, ir gerintų paslaugų gavėjų įgalinimą.
Rodiklis	1. <i>Paslaugų gavėjų fizinio savarankiškumo pokyčio vertinimas 2023 metų eigoje.</i> 2. <i>Įgalinimo teikiant paslaugas rezultatas individualiu požiūriu: kokybinė vieno atvejo analizė.</i>

1 rodiklis

Paslaugų gavėjų fizinio savarankiškumo pokyčio vertinimas
2023 metų eigoje



2019 m. ir 2023 m. rezultatų palyginimas



VšĮ „Senevita“ yra parengusi ir teikdama paslaugas vadovaujasi „Paslaugų gavėjų įgalinimo koncepcija“, pagal kurią individualaus įgalinimo esmė – perėjimas iš pasyvios būklės į aktyvią. Aktyvi paslaugų gavėjo būklė skatina pasitikėjimą savimi, savęs priėmimą, socialinį ir politinį suvokimą, gebėjimą dalyvauti priimančioms sprendimams. Todėl siekiant atitikti 29 Equass kriterijų „Socialinių paslaugų teikėjas taiko specifines priemones, kad personalas ir paslaugų gavėjas suprastų, didintų, ir gerintų paslaugų gavėjų įgalinimą.“ buvo pasirinkta vertinti paslaugų gavėjų fizinio savarankiškumo būklės pokytį metų eigoje (per 2023 m.). Buvo lyginama paslaugų gavėjų fizinio savarankiškumo būklė metų pradžioje ir metų pabaigoje. Šį pasirinkimą nulėmė tai, kad didžioji dalis įstaigos paslaugų gavėjų yra asmenys su sunkia negalia. Asmens negalia įtakoja paslaugų gavėjų gebėjimą atlikti kasdienes veiksmus bei dalyvauti socialiniame gyvenime. Todėl, teikdami paslaugas keliame tikslą kuo ilgiau išlaikyti esamą savarankiškumą (fizinį ir socialinį) arba, esant galimybei, atstatyti/pastiprinti paslaugų gavėjų gebėjimus.

Vertinant remiamasi darbuotojų pildoma dokumentacija (ISGP ir kt.). Gauti rezultatai suvedami į bendrą vertinimo lentelę nurodant pokytį: P- pagerėjo, N- nepakito, PB - pablogėjo. Atliktas 280 paslaugų gavėjų vertinimas.

Apibendrinti rezultatai pateikiami diagramoje (žr. diagramą viršuje): 74% paslaugų gavėjų fizinio savarankiškumo būklė nepakito, 9% paslaugų gavėjų fizinio savarankiškumo būklė pagerėjo ir 18% fizinio savarankiškumo būklė pablogėjo. Tokį pat bendrą paslaugų gavėjų fizinio savarankiškumo pokyčio vertinimą atlikome ir 2019 m. Lygindami duomenis matome, kad 2023 m. padidėjo procentas paslaugų gavėjų, kurių savarankiškumo būklė metų bėgyje nepakito, lyginant su 2019 m. ir sumažėjo skaičius paslaugų gavėjų, kurių fizinis savarankiškumas pagerėjo, tuo tarpu skaičius paslaugų gavėjų, kurių būklė pablogėjo abejais metais išliko panašus.

Dešinėje pateikiame duomenų lentelę, kurioje detaliau išskyrėme kasdieninio asmens funkcionavimo sritis, kuriose 24 paslaugų gavėjams, t.y. 9 procentai, 2023 metais fizinis savarankiškumas – pagerėjo.	SRITYS	PG SKAIČIUS
	Fizinės sveikatos būklės pokytis, vertinant metų pabaigoje:	
	-gulintis asmuo dabar gali sėdėti neįgaliojo. vežimėlyje;	6
	-nevaikštant asmuo dabar gali vaikščioti su kito asmens pagalba arba naudojantis techninės pagalbos priemonėmis	18
	Pagerėję socialiniai ryšiai su artimaisiais arba įstaigos darbuotojais, paslaugų gavėjais;	5
	Išitraukimas į užimtumo veiklas	10
	Socialinis savarankiškumas (paslaugų gavėjai geba savarankiškai pasirūpinti savo poreikiais apsipirkti, pasirūpinti buitimi).)	8

Atsižvelgdami į įstaigos paslaugų gavėjų senyvą amžių ir jų fizinę būklę, aukštą nepakitusių fizinės būklės procentą galime vertinti kaip teigiamą rodiklį, kuris rodo, kad senyvo amžiaus paslaugų gavėjai išlaiko savo teigiamus fizinius įgūdžius ir gebėjimus. Rodiklis „Būklė pagerėjo“ 9% paslaugų gavėjų, vertinamas teigiamai, kadangi šių paslaugų gavėjų fizinė būklė ženkliai pagerėjo, lyginant asmens fizinę būklę metų pradžioje ir metų pabaigoje (pvz.: atvykęs į

įstaigą asmuo nevaikščiojo, o metų pabaigoje gali praeiti trumpą atstumą, naudojant pagalbines priemones). Fizinės būklės pagerėjimą ir būklės stabilumą (vertinimas „būklė nepakito“) įtakoja daugelis veiksnių : individuali asmens sveikatos būklė, lėtinės ligos ir kt.

Tačiau taip pat pokyčius/stabilumą įtakoja ir įstaigoje vykdomos fizinio aktyvinimo veiklos siekiant išlaikyti fizinį paslaugų gavėjų savarankiškumą.

2 rodiklis

Siekiant pateikti ne tik dirbančių specialistų vertinimus apie paslaugų gavėjų įgalinimo rezultatus, parengėme kokybinę vieno atvejo analizę, kurioje atsispindi subjektyvus paslaugų gavėjų įgalinimo vertinimas.

Būklė atvykus	Šiandien
Moteris prieš metus atvyko į VŠĮ „Senevita“ iš slaugos ligoninės. Savo šeimos nesukūrusi, turi kelis giminaičius, kurie labai retai aplanko, kartais susiskambina su jais telefonu. Paslaugų gavėja dirbo kultūros srityje ir vedė labai aktyvų gyvenimo būdą. Teigia, kad dėl užklupusių ligų (atminties praradimas, nesiorientavimas) prarado butą ir apamai viską ką turėjo. Iki tol gyveno socialiniame būste. Slaugos ligoninėje jautėsi sužlugdyta, sukaustyta, negalėjo laisvai judėti, dažnai svaigo galva ir griūdavo.	Moteris džiaugiasi <u>judėjimo laisve</u>: vaikstant po mūsų įstaigos teritoriją, grožisi gamta, paslaugų gavėja medituoja ir gydo savo sielą. Džiaugiasi, kad jos fizinė ir emocinė sveikata šiuo metu yra puiki. Ponios E. citata „<i>Vaikščiojimas ir susiliejimas su gamta – vaistas nuo visų ligų.</i>“ Taip pat mūsų įstaigoje, <u>turi galimybę realizuoti save</u>. Moteris yra labai organizuota, veikli bei aktyvi. Visur dalyvauja, atstovauja „Gyventojų taryboje“, noriai imasi iniciatyvos organizuojant kultūrinius renginius. Jos iniciatyva buvo organizuotas pasibuvimas su visais gyventojais meilės tema, kur E. pristatė parašytą savo meilės dramą, taip pat prisidėjo prie vienos iš gyventojų dailės darbų parodos. Moteris turi dar daug idėjų ką nuveikti ir tikrai neketina jų pamiršti. Sako, svarbu surasti bendraminčių ir viskas eisis lengviau. Paslaugų gavėja <u>atvirai bendrauja su personalu, turi nemažai gyventojų su kuriais susitinka ir pabendrauja</u>. Taip pat lanko psichikos sveikatos centre dienos užsiėmimus (dienos centras). Poreikiui esant žino, kad gali kreiptis pagalbos ar patarimo pas specialistus dirbančius įstaigoje.

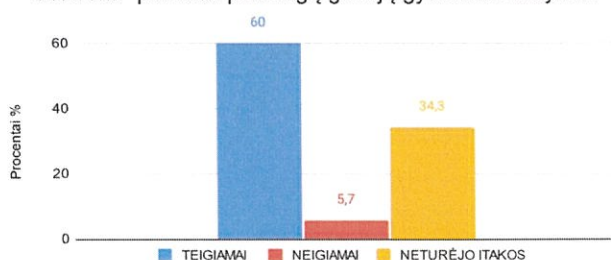
PASLAUGŲ GAVĖJŲ GYVENIMO KOKYBĖS GERINIMO REZULTATAI

Principas	7. Orientacija į asmenį
Kriterijus	32. Socialinių paslaugų teikėjas turi aiškią paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės koncepciją ir vykdo veiklą, grindžiamą paslaugų gavėjų poreikių vertinimu, siekiant pagerinti jų gyvenimo kokybę
Rodiklis	1. Paslaugų gavėjų, teigiamai įvertinusių gyvenimo kokybės pokytį dėl teikiamų socialinės globos paslaugų 2023 m., skaičius procentine išraiška 2. Paslaugų gavėjo gyvenimo kokybės pokytis gaunant paslaugas: kokybinė vieno atvejo analizė

Gyvenimo kokybė – tai individualus kiekvieno žmogaus materialinės, fizinės, psichologinės ir socialinės gyvenimo gerovės suvokimas ir jos vertinimas kultūros vertybių sistemos kontekste, siejant tai su asmens tikslais, viltimis, standartais ir interesais. Pokyčiai susiję su paslaugų teikimu asmeniui, ko pasekoje apsigyvenimu socialinės globos namuose kinta žmogaus gyvenimo kokybė. VŠĮ „Senevita“ siekia, kad jos teikiamos kokybiškos paslaugos, atsižvelgiant į paslaugų gavėjų poreikius, nuolatos gerintų jų gyvenimo kokybę.

1 rodiklis

Teikiamų ilgalaikės socialinės globos paslaugų VŠĮ „Senevita“ poveikis paslaugų gavėjų gyvenimo kokybei?



Atlikti matavimai rodo, kad 60 procentų paslaugų gavėjų teikiamos paslaugos VŠĮ „Senevita“ turėjo teigiamą įtaką jų gyvenimo kokybei. 34,3 proc. dalyvavusių apklausoje paslaugų gavėjų teigia, kad teikiamos paslaugos neturėjo įtakos jų gyvenimo kokybei ir 5,7 procento paslaugų gavėjų teigia, kad ilgalaikės paslaugos VŠĮ „Senevita“ turėjo neigiamą poveikį jų gyvenimo kokybei. Manome, kad šį rezultatą galėjo nulemti adaptacijos laikotarpis, kuomet asmuo, persikėlęs gyventi į globos įstaigą ne visuomet teigiamai priima šį savo gyvenimo pokytį.

2 rodiklis

VŠĮ „Senevita“ teigdama kokybiškas paslaugas vadovaujasi paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės koncepcija ir išskiria 3 paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės sritis (fizinę, psichologinę/dvasinę ir socialinę gerovę), kurias siekia gerinti. Žemiau pateikta vieno paslaugų gavėjo atvejo analizė atskleidžia subjektyvų (pačio paslaugų gavėjo) ir objektyvų (darbuotojų) šių trijų gerovių pokyčio vertinimą.

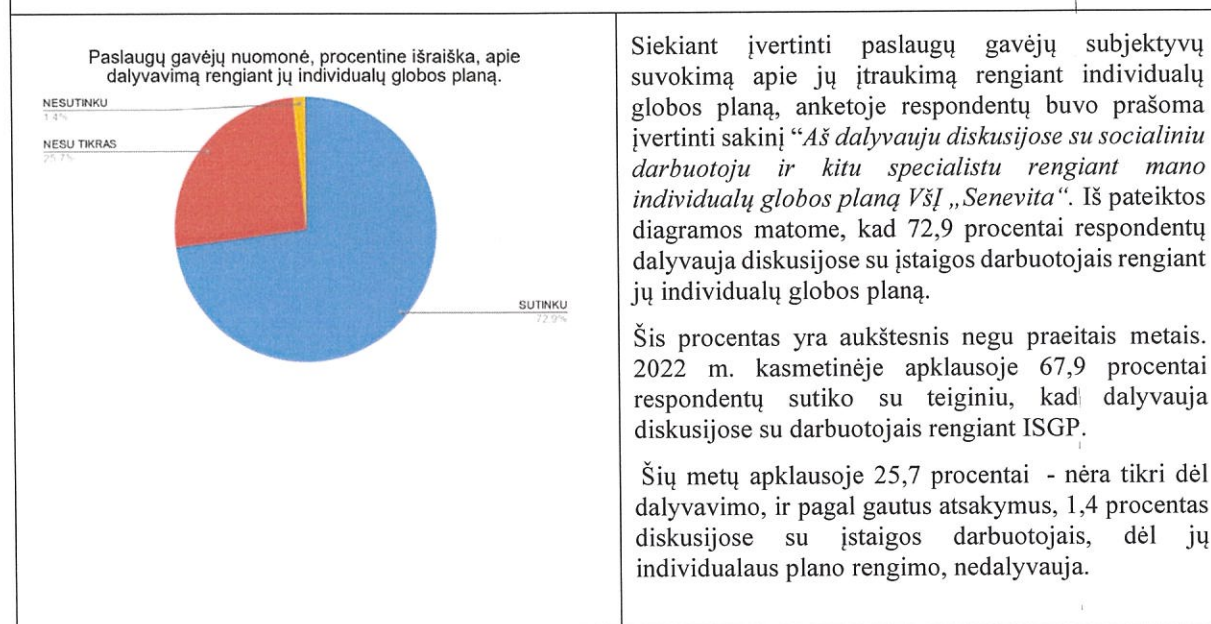
Atvejis: 53 metų vyras, juda neįgaliojo vežimėlio pagalba nuo 2020 metų. Liga užklupo netikėtai, turi gretutinių ligų. Vyras turi žmoną ir dukrą. Žmona negali namuose jo slaugyti. 2021 m. atvyko į globos įstaigą iš slaugos ligoninės.		
	Atvykus	Šiandien (2024-05 mėn.)
<u>Fizinė gerovė</u>	Negali vaikščioti. Gulintis lovoje, mažai judantis. Be kitų pagalbos negali pavalgyti, pasirūpinti asmens higiena.	Vyras tapo savarankiškas atliekant kasdienes veiklas, pats gali judėti neįgaliojo vežimėlio pagalba. Šiuo metu yra motyvuotas gerinti savo fizinę būklę, noriai dalyvauja individualioje mankštoje. „Šiandien galiu pats persėsti į lovą, persėdu savarankiškai ir tualete, man tai labai svarbu!“

<u>Psichologinė/dvasinė gerovė</u>	Stebima pažeminta, prislėgta nuotaika, apatiškas. Vyras uždaras. Nepasitikintis kitais. Nemotyvuotas pagalbai. Nėra susitaikęs su fizinės sveikatos pokyčiais. Jaučiasi našta artimiesiems ir įstaigos darbuotojams. Neigiamai nusiteikęs savo ateities atžvilgiu. Paslaugų gavėjo žodžiais „Jaučiuosi visiškai nulis.“	Vyras sako „Įstaiga man padėjo suprasti, kad vienas aš nesusitvarkysiu man reikalinga aplinkinių pagalba“. Jis atrado mėgstama veikla - piešimą, meditaciją, maldą. „Piešimo pagalba išreiškiu savo emocijas, piešimas mane ramina.“ Pasak vyro šiuo metu jis jaučiasi gerai, „Džiaugiuosi, kad atvykau į šią įstaigą, jaučiu didelį palaikymą visų supančių mane darbuotojų“. Išlieka kiek uždaras naujoms patirtims (pvz, jaučia didelį nerimą kai tenka išvažiuoti už įstaigos ribų), nenoriai užmezga naujas pažintis su kitais paslaugų gavėjais, bei atsisako dalyvauti bendrose užimtumo veiklose.
<u>Socialinė gerovė</u>	Santykiai su žmona, dukra ir motina apsunkinti. Nuolat konfliktuoja. Jaučiasi nelaimingas santuokoje. Su socialiniu darbuotoju ir kitais įstaigos darbuotojais atsisako bendrauti.	Yra susitaikęs su atšalusiais santykiais su žmona. Dažniau bendrauja su dukra, džiaugiasi atkurtais santykiais su mama. „Niekad neįsivaizdavau, kad taip gerai sutarsiu su mama, kažkada atrodė, kad aš jos visai neturiu“.

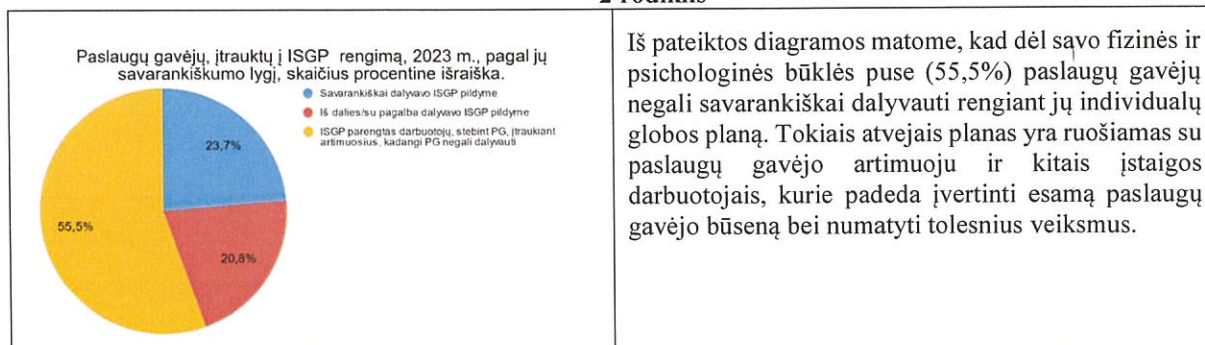
PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮTRAUKIMO Į INDIVIDUALIŲ PLANŲ RENGIMĄ REZULTATAI

Principas	7. Orientacija į asmenį
Kriterijus	35. Socialinių paslaugų teikėjas įtraukia paslaugų gavėjus į individualaus plano rengimą ir peržiūrą, kad užtikrintų paslaugų gavėjo asmeninį indėlį ir jo/jos individualų planą.
Rodiklis	1. Paslaugų gavėjų nuomonė, procentine išraiška, apie dalyvavimą, rengiant jų individualų globos planą. 2. Paslaugų gavėjų, įtrauktų į ISGP rengimą pagal jų savarankiškumo lygį, skaičius procentine išraiška.

1 rodiklis



2 rodiklis



PASLAUGŲ TEIKIMO TĘSTINUMO REZULTATAI

Principas	8. Kompleksiškumas
Kriterijus	36. 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	2023 m. Įstaigos paslaugų gavėjams suteiktų tęstinių paslaugų skaičius.

Rodiklis matuojamas vertinant suteiktas paslaugas tiems paslaugų gavėjams, kurie buvo laikinai išvykę iš įstaigos arba nutraukus paslaugų teikimo sutartį įstaigos darbuotojų buvo teikiama tęstinės paslaugos.)

2023 metai		PG skaičius	Paslaugos	Paslaugų skaičius
Laikinas išvykimas	Į namus/kitas įstaigas	8/6	Soc. darbuotojo konsultacijos	28
			Tarpininkavimas tarp institucijų	12
			Transporto paslaugos	28
			Aprūpinimas vaistais, hig. priemonėmis, kt.	6
	Hospitalizacija	80	Soc. darbuotojo konsultacijos	80
			Tarpininkavimas tarp institucijų	20
			Transporto paslaugos	40
			Aprūpinimas vaistais, hig. priemonėmis, kt.	80
Bendras suteiktų tęstinių paslaugų skaičius				294

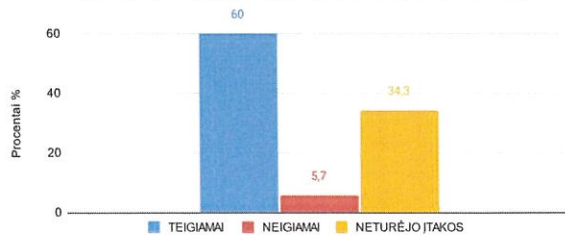
Apibendrinant matome, kad per 2023 metus VšĮ „Senevita“ darbuotojai paslaugų gavėjams užtikrino įvairių tęstinių paslaugų teikimą, kurios buvo teikiamos siekiant užtikrinti paslaugų gavėjų gerovę.

TEIKIAMŲ PASLAUGŲ NAUDOS PASLAUGŲ GAVĖJAMS REZULTATAI

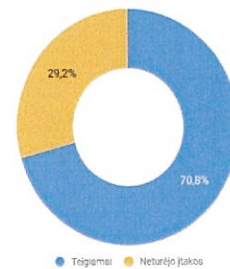
Principas	9. Orientacija į rezultatus
Kriterijus	43. Socialinių Paslaugų teikėjas fiksuoja suteiktų paslaugų rezultatus ir naudą paslaugų gavėjui individualiu ir kolektyviniu požiūriu.
Rodiklis	<u>Vertinimas kolektyviniu lygmeniu</u> 1. Paslaugų gavėjų, teigiamai įvertinusių savo gyvenimo kokybės pokytį, dėl gaunamų socialinės globos paslaugų, Įstaigoje, skaičius procentais.. 2. Paslaugų gavėjų artimųjų procentas, teigiamai įvertinusių savo gyvenimo kokybės pokytį, susijusį su VšĮ "Senevita" paslaugų teikimu jų artimajam. <u>Vertinimas individualiu lygmeniu</u> 3. Teikiamų paslaugų naudos PG rezultatai: kokybinė atvejo analizė.

1 rodiklis

Teikiamų ilgalaikės socialinės globos paslaugų VšĮ "Senevita" poveikis paslaugų gavėjų gyvenimo kokybei. 2023 m.



Paslaugų gavėjų procentas teigiamai įvertinusių gyvenimo kokybės pokytį dėl apgyvendinimo socialinės globos Įstaigoje 2021 m.



Teikiant ilgalaikės/trumpalaikės socialinės globos paslaugas VšĮ "Senevita" siekia palaikyti ir stiprinti paslaugų gavėjų gyvenimo kokybę, kuri tiesiogiai susijusi su paslaugų gavėjų fizine ir psichologine savijauta. Matuojant teikiamų paslaugų naudą, kolektyviniu lygmeniu, atliekant PG anketinę apklausą buvo prašoma įvertinti teikiamų ilgalaikės socialinės globos paslaugų poveikį jų gyvenimo kokybei. Pateiktoje diagramoje matome, jog 60 procentų PG atsakė, kad teikiamos paslaugos turėjo **teigiamą poveikį**, 34,3 procento paslaugų gavėjų teigė, kad socialinės globos paslaugos **neturėjo poveikio** gyvenimo kokybei, 5,7 procentų respondentų teigė, kad teikiamos paslaugos turėjo **neigiamą poveikį** jų gyvenimo kokybei.

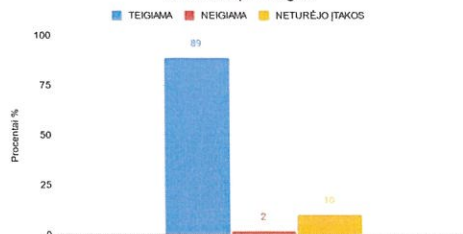
Lyginant su 2021 metų apklausų rezultatais matome, kad 2021 metais nebuvo respondentų, kurie **neigiamai** vertintų teikiamų paslaugų poveikį jų gyvenimo kokybei bei didesnis procentas respondentų teigė, kad teikiamos paslaugos turėjo **teigiamą poveikį** jų gyvenimo kokybei.

Apibendrinant galime teigti, kad šis skirtumas galimai susidarė dėl paslaugų gavėjų esamos sveikatos būklės pokyčių, kadangi pastaraisiais metais (2022-2023 m.) Įstaigoje ženkliai padaugėjo paslaugų gavėjų su sunkia negalia.

2 rodiklis

Nors Įstaigos teikiamos paslaugos tiesiogiai orientuotos į paslaugų gavėją, tačiau remiantis atliktais moksliniais tyrimais globos procesas turi įtakos ir paslaugų gavėjo artimiesiems. Neretai išgyvenama įtampa, nerimas, beviltiškumas dėl artimojo apgyvendinimo socialinės globos namuose sutrikdo paslaugų gavėjo ir jo šeimos emocinę pusiausvyrą. Todėl svarbu įvertinti ir paslaugų gavėjų artimųjų gyvenimo kokybės pokytį

Kokią įtaką PGA gyvenimo kokybei turi VšĮ "Senevita" teikiamos paslaugos



Siekiant nuolat tobulinti teikiamas paslaugas bei pamatuoti teikiamų paslaugų naudą atliekama ir paslaugų gavėjų artimųjų (toliau - PGA) apklausa. Aukščiau pateiktoje diagramoje matome, kad 89 procentai PGA teigia, kad teikiamos paslaugos jų artimajam, turėjo **teigiamą** įtaką PGA gyvenimo kokybei, 10 procentų respondentų teigė, kad neturėjo įtakos, keliems respondentams (2 procentai) - turėjo **neigiamą** įtaką.

Apibendrinant šiuos rezultatus galime teigti, kad teikiamos paslaugos yra naudingos ir įtakoja šeimos funkcionavimą bei šeimos narių gyvenimo kokybę.

Taip pat vertinant mokslinių tyrimų rezultatus, darbinę praktiką matome, kad šeimos nariams, susiduriant su artimųjų globa ir priežiūra (neformalia globa) bei apgyvendinus artimąjį globos Įstaigoje - artimieji išgyvena didelį stresą, baimę, neapibrėžtumą. Siekiant sumažinti šiuos potyrius bei suteikti kuo daugiau žinių, pasidalinti turima patirtimi

Ištaigos psichologė organizavo psichoedukacinės paramos grupės demencija sergančių paslaugų gavėjų artimiesiems. Įvykę grupės susitikimai, remiantis dalyvių suteiktu grįžtamuoju ryšiu, buvo itin naudingi. Tokiu būdu, Ištaigos darbuotojai organizuodami tokią veiklą (paramos grupę) suteikė pridėtinę vertę ir Ištaigai tiesiogiai, ir paslaugų gavėjų artimiesiems.

3 rodiklis

Atvejis 39 m. moteris, 2023 -02 mėn. atvyko į Ištaigą, kadangi buvo priimtas sprendimas skirti trumpalaikės socialinės globos paslaugas dėl asmens psichikos ligos ir savarankiškumo stokos, apsunkintų socialinių ryšių su šeima.		
	Atvykus (pradėjus teikti paslaugas)	Išvykstant (paslaugas bus tęsiamos kitoje įstaigoje)
Fizinė būklė	Moteris , atvykusi, jautėsi išsekusi ir silpna. Neturėjo noro sportuoti, pasivaikščioti lauke.	Moteris vaikšto savarankiškai, jaučiasi stipresnė. Dalyvauja bendroje mankštoje, užimtumo veiklose.
Psichoemocinė būklė	PG priklausoma nuo psichotropinių medžiagų. Atvykusi į įstaigą elgėsi neadekvačiai, šaukė ant personalo, buvo pikta ir uždara. PG buvo priešiška nusiteikusi teikiamai pagalbai.	Paslaugų gavėja kontroliuojamas medikamentų vartojimas, su specialistų pagalba, asmens emocinė būseną tapo stabilesnė. PG pradėjo reflektuoti savo išgyvenimus, yra rami, noriai komunikuoja su personalu..
Asmens savarankiškumas (gebėjimas tvarkytis buityje, palaikyti švarą kambaryje)	Paslaugų gavėja iš dalies gebėjo pasirūpinti asmens higiena ir savo buitimi, tačiau kartais buvo reikalinga darbuotojų pagalba.	PG laikėsi įstaigos taisyklių. Geba tinkamai tvarkytis buityje, pasirūpinti savo asmeniniais poreikiais.
Gebėjimas planuoti (tvarkyti finansus, gebėjimas pasirūpinti maisto produktais)	PG gali disponuoti nedidele pinigų suma, tačiau finansinius reikalus tvarkė artimieji,. Maisto prekėmis aprūpina socialiniai darbuotojai.	Paslaugų gavėja, disponuoja nedidele pinigų suma, planuoja savo išlaidas. Geba ir gali nuvykti apsipirkti.
Socialiniai ryšiai -su šeima -aplinkiniais	Kadangi paslaugų gavėja ilgą laiką vartojo psichotropines medžiagas, ryšys su artimaisiais suprastėjo, nesutarė su motina ir seserimi.	PG nori bendrauti su savo artimaisiais, palaiko ryšį telefonu, artimieji lanko PG įstaigoje, tačiau ji išsako poreikį matyti juos dažniau ir labai norėtų grįžti į namus. Paslaugų gavėja įstaigoje rado bendraminčių, su kuriais bendrauja, užsiima mėgstama veikla.
Gebėjimas planuoti savo ateitį	PG nėra kritiška savo būklei, ir savo asmeninės ateities planavimo atžvilgiu.	Individualaus pokalbio metu, PG pasakojo, kad norėtų susirasti darbą, dirbti ir turėti nuosavą butą, savarankiškai gyventi. PG pripažįsta, kad stokoja įgūdžių savarankiškam gyvenimui ir yra pasirengusi priimti specialistų teikiamą pagalbą.
Specialistų vertinimas: Įvertinus suteiktas socialinės globos paslaugas bei PG būklę esamu momentu, priimtas sprendimas kreiptis dėl PG perkėlimo į kitą įstaigą, teikiančią ilgalaikės socialinės globos paslaugas, atitinkančias PG poreikius, kadangi VŠĮ „Senevita“ teikiamos paslaugos yra orientuotos į senyvo amžiaus PG, taip pat neturime galimybės teikti paslaugas bendruomeninio tipo gyvenimo namuose. Šį sprendimą įtakojo ir pačios PG bei jos šeimos narių nuomonė dėl paslaugų tęstinumo ir reikalingumo. Tarpininkaujant Ištaigos specialistams sėkmingai buvo užtikrintas paslaugų tęstinumas ir PG perkėlimas į kitą socialines paslaugas teikiančią įstaigą. Susisiekus po poros mėnesių su PG, šioji džiaugėsi nauju savo gyvenimo etapu.		

REZULTATAI RODANTYS PASLAUGŲ GAVĖJŲ IR KITŲ SVARBIŲ SUINTERESUOTŲ ŠALIŲ PASITENKINIMĄ

Principas	9. Orientacija į rezultatus
Kriterijus	45. Socialinių paslaugų teikėjai matuoja paslaugų gavėjų ir visų suinteresuotų šalių pasitenkinimą remdamiesi vidaus ir (arba) išorės vertinimu.
Rodiklis	<i>1. Paslaugų gavėjų ir jų artimųjų suteikto balo, vertinant paslaugų kokybę, vidurkis 2021-2023 m..</i> <i>2. Suinteresuotų šalių įstaigos veiklos ir teikiamų paslaugų kokybės vertinimas, 2023 m.</i>

1 rodiklis

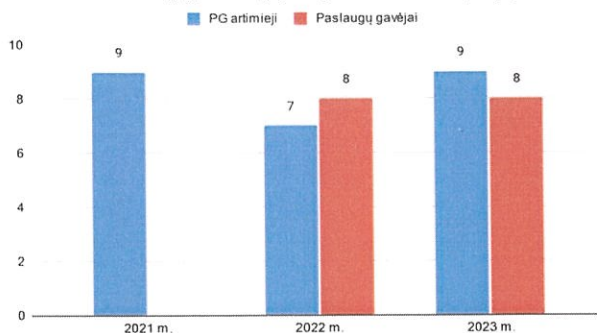
Siekiant įvertinti teikiamų paslaugų kokybę atlikta paslaugų gavėjų ir jų artimųjų apklausa. Respondentų buvo prašoma pateikti savo vertinimą (vertinimo skalė nuo 1 iki 10 balų, kur 1 balas reiškia „labai blogai“, 10 balų – „labai gerai“), atsakant į klausimą „Prašome įvertinti savo bendrą pasitenkinimą suteiktų paslaugų kokybe“. Atliekant gautų duomenų analizę matome, kad 87 % paslaugų gavėjų **teigiamai** įvertino teikiamas paslaugas, iš jų: 24 % paslaugų gavėjų teikiamų paslaugų kokybę įvertino - 10 balų, 13 % - 9 balais, 37 % - 8 balais, 9 % - 7 balais, 4 % - 6 balais, 9 % - 5 balais, 3 % - 4 balais, 1 % - 1 balu.

Bendras teikiamų paslaugų vertinimo (paslaugų gavėjai) vidurkis – 8 balai.

100 % paslaugų gavėjų artimųjų, dalyvavusių apklausoje, teigiamai įvertino teikiamas paslaugas, iš jų 39 % - 10 balų, 30 % - 9 balai, 16 % - 8 balai, 8 % - 7 balai, 7 % - 6 balai. **Bendras teikiamų paslaugų vertinimo (paslaugų gavėjų artimieji) vidurkis – 9 balai**

Žemiau pateikiame kelių metų paslaugų gavėjų ir paslaugų gavėjų artimųjų vertinimo palyginimą:

PG ir PG artimųjų paslaugų kokybės vertinimo palyginimas.



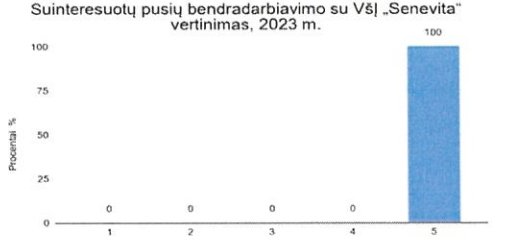
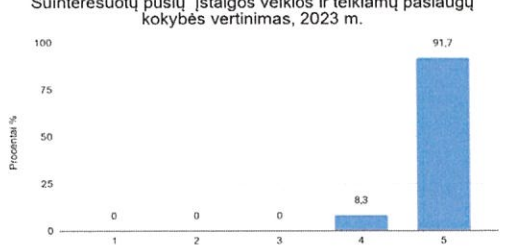
Pateiktoje diagramoje matome, kad PG teikiamų paslaugų kokybės vertinimo vidurkis yra 8 balai, paslaugų gavėjų artimųjų – 8 balai.

2 rodiklis

Siekiant nuolat tobulinti Įstaigos veiklą, gerinti teikiamų paslaugų kokybę Įstaiga bendradarbiauja su kitomis įvairiomis įstaigomis:

- *ilgalaikės/trumpalaikės socialinės globos paslaugų teikimas;
- *asmenų konsultavimas dėl Įstaigoje teikiamų paslaugų;
- *studentų profesinės praktikos organizavimas/atlikimas;
- *projektų įgyvendinimas;
- *gerosios patirties sklaida (profesinis bendradarbiavimas, konsultavimasis ir kt.);
- *savanorystės veiklų organizavimas Įstaigoje;
- *bendradarbiavimo veiklos, organizuojant įvairius kultūrinius renginius;
- *paslaugų /prekių teikimas

Norėdami atliepti suinteresuotų šalių lūkesčius atlikome anketinę apklausą.

Suinteresuotų pusių bendradarbiavimo su VšĮ „Senevita“ vertinimas, 2023 m.  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Balis</th> <th>Procentai %</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>100</td> </tr> </tbody> </table>	Balis	Procentai %	1	0	2	0	3	0	4	0	5	100	Respondentų buvo prašoma įvertinti bendradarbiavimą su VšĮ „Senevita“ (vertinimo skalė nuo 1 iki 5 balų, kur 1- „labai blogai, 5- „labai gerai“). Visi respondentai bendradarbiavimą, įvairiose srityse, su Įstaiga įvertinimo 5 balais („labai gerai“).
Balis	Procentai %												
1	0												
2	0												
3	0												
4	0												
5	100												
Suinteresuotų pusių Įstaigos veiklos ir teikiamų paslaugų kokybės vertinimas, 2023 m.  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Balis</th> <th>Procentai %</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>8,3</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>91,7</td> </tr> </tbody> </table>	Balis	Procentai %	1	0	2	0	3	0	4	8,3	5	91,7	Suinteresuotų šalių buvo prašoma įvertinti Įstaigos veiklą bei teikiamas ilgalaikės/trumpalaikės socialinės globos paslaugas. 8,3 procentų respondentų Įstaigos veiklą ir teikiamas paslaugas įvertino 4 balais („gerai“), o 91,7 procento respondentų įvertino 5 balais („labai gerai“).
Balis	Procentai %												
1	0												
2	0												
3	0												
4	8,3												
5	91,7												

Respondentų buvo prašoma pateikti savo pasiūlymus, komentarus apie įstaigos veiklą bei bendradarbiavimą, kylančius iššūkius. Žemiau pateikiame kelis pateiktus atsiliepimus apie Įstaigą:

„Ne pirmus metus bendradarbiaujame su VšĮ Senevita, rengiant ir teikiant dokumentus savivaldybėms dėl slaugos ligoninėje gydomų pacientų apgyvendinimo šioje globos įstaigoje. Su įstaigos darbuotojais visada šiltai bendraujame, randame bendrą kalbą, pasitariame ir konstruktyviai sprendžiame iškilusias problemas, ieškodami geriausių išeičių pacientams, atsidūrus sudėtingose situacijose. Apie šią įstaigą labai pozityviai atsiliepia ir Senevitoje gyvenančių asmenų artimieji, todėl ją drąsiai galime rekomenduoti ir kitiems pacientams, bei jų artimiesiems, ieškančių naujų namų senjorams ir kitiems neįgaliems asmenims. Ačiū Jums, kad esate!“;

„Viskas puiku!“;

„Pavyzdinga įstaiga, rekomenduočiau ko daugiau apmokinti kitas įstaigas taip puikiai dirbti.“;

„Esate pavyzdys kitoms įstaigoms! Šaunuoliai!“;

„Toliau išlaikyti optimizmą ir profesionalumo siekį.“;

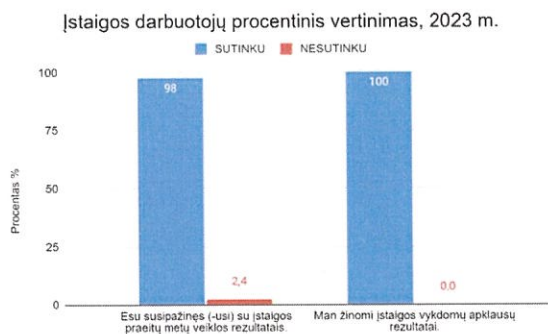
„Neturiu!“;

„Kasmetinis VU Erasmus tarptautinių studentų vizitas „Senevitoje“ pavyko puikiai ir bus įtrauktas į "Psychology of Aging" kursą. Norėtusi šiek tiek informacijos anglų k. „Senevitos“ tinklapyje.“.

**PASLAUGŲ GAVĖJAI, PERSONALAS IR KITOS SUINTERESUOTOS ŠALYS SUPRANTA VERSLO
REZULTATUS**

Principas	9. Orientacija į rezultatus
Kriterijus	46. Socialinių paslaugų teikėjas teikia prieinamą, lengvai suprantamą informaciją apie užfiksuotus rezultatus, įskaitant apklausų rezultatus
Rodiklis	<i>Darbuotojų, žinančių. Įstaigos 2023 m. veiklos rezultatus bei atliktų anketinių apklausų rezultatus, procentinis vertinimas.</i>

VšĮ „Senevita“ kasmet organizuoja paslaugų gavėjų, jų artimųjų bei darbuotojų apklausas apie teikiamas paslaugas, pasitenkinimą jomis, apie darbo sąlygas ir kt. Gauti rezultatai darbuotojams yra pristatomi darbuotojų susirinkimo metu bei įstaigos informaciniuose stenduose. Šiame susirinkime įvyko balandžio mėn., jame dalyvavo 41 darbuotojas. Po susirinkimo buvo pateikta trumpa apklausa siekiant įsivertinti kiek Įstaigos darbuotojai žino Įstaigos veiklos rezultatus bei vykdomų apklausų rezultatus.



98 procentai darbuotojų teigia, kad yra susipažinę su Įstaigos veiklos rezultatais, 2,4 procento darbuotojų teigia, kad „nesutinka“ su šiuo teiginiu. 100 procentų darbuotojų, dalyvavusių susirinkime teigia, kad jiems yra žinomi įvykdytų apklausų rezultatai. Įstaigos veiklos planai bei veiklos ataskaitos skelbiamos Įstaigos internetinėje svetainėje. Nuoroda: <https://senevita.lrv.lt/lt/administracine-informacija/planavimo-dokumentai/>

VEIKLOS EFEKTYVUMO, PASLAUGŲ TEIKIMO PALYGINIMO REZULTATAI

Principas	10. Nuolatinis gerinimas
Kriterijus	50. Socialinių paslaugų teikėjas imasi gerinimo iniciatyvų lygindamas požiūrių efektyvumą, paslaugų teikimo rezultatus, veiklą ir paslaugų gavėjų rezultatus.
Rodiklis	Paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės lyginamoji analizė su kita įstaiga.

Siekiant nuolatinio paslaugų tobulinimo atlikta gyvenimo kokybės koncepcijos lyginamoji analizė su BĮ Fabijoniškių socialinių paslaugų namais. Atliekant lyginamąją analizę pasirinkta dokumento peržiūra, siekiant įsivertinti galiojančią VŠĮ „Senevita“ paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės koncepcijos efektyvumą bei nusimatyti galimas gerinimo/tobulinimo priemones. Pasilyginimui pasirinkta Fabijoniškių socialinių paslaugų namai, kadangi įstaiga teikia socialines paslaugas panašiai paslaugų gavėjų grupei, t.y. senyvo amžiaus asmenims, , sergantiems Alzheimerio liga bei kitų tipų demencijomis.

Lentelėje pateikiame apibendrintus duomenis.

Eil. Nr.	Lyginimosi sritys	VŠĮ „Senevita“	BĮ Fabijoniškių socialinių paslaugų namai	Lyginimosi išvada	Gerinimo iniciatyva (veikla, tikslai)
1.	Gyvenimo kokybės (toliau – GK) apibrėžimas, numatytas GK koncepcijoje	GK – tai individualus kiekvieno žmogaus materialinės, fizinės, psichologinės ir socialinės gyvenimo gerovės suvokimas ir jos vertinimas kultūros vertybių sistemos kontekste, siejant tai su asmens tikslais, viltimis, standartais ir interesais.	GK- tai paslaugų gavėjo fizinės, psichologinės ir socialinės gerovės pojūtis.	Abiejų įstaigų apibrėžimas iš esmės apibrėžia tapačias sąvokas.	Nenumatyta
2.	Vertinamos GK sritys	Fizinė gerovė Psichologinė/dvasinė gerovė Socialinė gerovė	Fizinė gerovė Psichologinė/dvasinė gerovė Socialinė gerovė	Abiejų įstaigų vertinamos sritys tapačios.	Nenumatyta
3.	GK vertinimo tikslas, rodikliai.	Rezultatų vertinimo tikslas - įvertinti VŠĮ „Senevita“ paslaugų gavėjų (toliau – PG) ir/ar jų artimųjų (toliau – PGA) gyvenimo kokybės pokytį dėl teikiamų paslaugų, pamatuoti socialinių paslaugų veiksmingumą	Rezultatų vertinimo tikslas - tobulinti teikiamas paslaugas, siekiant gerinti PG gyvenimo kokybę.	Abiejų įstaigų vertinimo tikslas – orientuotas į teikiamų paslaugų veiksmingumo matavimą, tobulinimą /gerinimo priemonių numatymą, atsižvelgiant į PG gyvenimo kokybės gerinimo galimybes.	Nenumatyta
		Vertinimo rodiklis ir vertinimo dažnumas. Atliekamas PG vertinimas, t.y. ar jis jaučiasi saugiai, gyvendamas VŠĮ „Senevita“	Vertinimo rodiklis: paslaugų gavėjų GK pokytis.	VŠĮ „Senevita“ matuoja teikiamų paslaugų	Nenumatyta

		(saugumo jausmas, šiame matavime, siejamas su psichologiniu ir fiziniu saugumu) bei įvertinama ar teikiamos paslaugos turėjo teigiamą/neigiamą poveikį GK ar neturėjo įtakos GK. Taip pat atliekamas PGA (paslaugų gavėjų artimųjų) vertinimas: ar teikiamos paslaugos, jų artimajam, turėjo teigiamą/neigiamą poveikį GK ar neturėjo įtakos GK. Nors Įstaigos teikiamos paslaugos tiesiogiai orientuotos į paslaugų gavėją, tačiau, įtakoja ir paslaugų gavėjų artimųjų gyvenimo kokybę. Vertinimas atliekamas 1k./metus	Vertinimas atliekamas 1k./metus	įtaką (teigiamą/neigiamą) PG gyvenimo kokybei. Fabijoniškių socialinių paslaugų namai matuoja PG gyvenimo kokybės pokytį.	
	Naudojamas GK vertinimo matavimo instrumentas	Vykdant metinę anketinę apklausą, joje pateikiama klausimų blokas bei gavus rezultatus atliekama rezultatų analizė.	Parengta anketinė apklausa, skirta įsivertinti GK, pagal sritis. Vertinama asmens fizinė gerovė, psichologinė gerovė, socialinė gerovė).	Fabijoniškių SGN gyvenimo kokybės įrankis leidžia tiksliau pamatuoti paslaugų gavėjų GK pokytį.	Tikslinga koreguoti taikomus anketinės apklausos klausimus, siekiant tiksliau ir išsamiau matuoti paslaugų gavėjų GK, siejant su teikiamomis paslaugomis. 2024 m. parengti/patobulinti GK matavimui skirtą anketą, kurioje būtų koreguojamos klausimų formuluotės (PG lengvai suprantama kalba). socialinė gerovė).