



DARBUOTOJŲ MOKYMOSI IR TOBULĖJIMO REZULTATAI

Principas	2. Personalias
Kriterijus	9. Socialinių paslaugų teikėjas taiko personalo kvalifikacijos kėlimo priemones randamas asmeniniu

PASLAUGŲ GAVĖJŲ TEISIŲ SKATINIMO IR UŽTIKRINIMO KASDIENIAME DARBE REZULTATAI

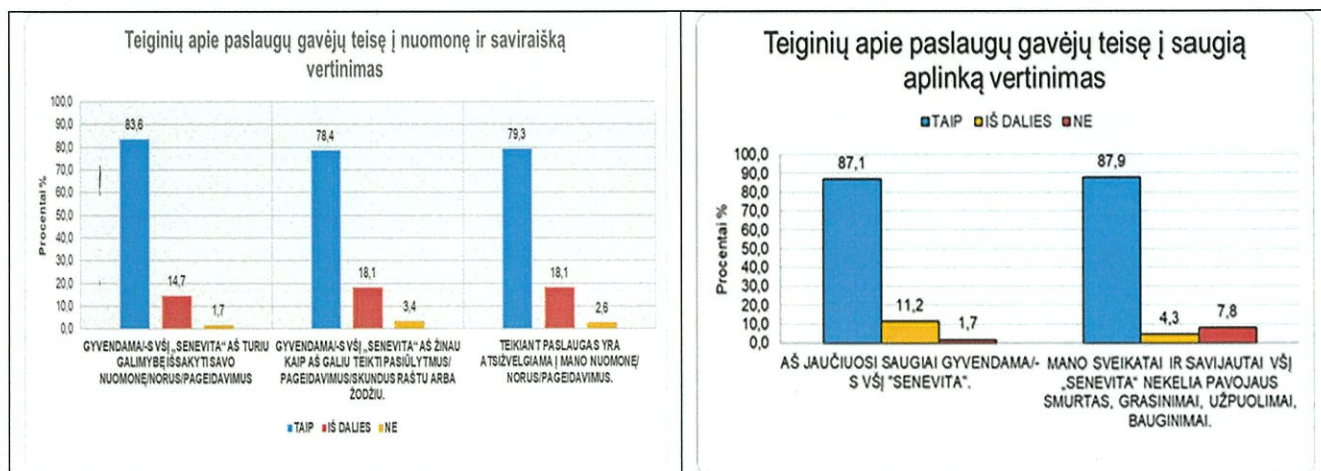
Principas	3. Teisės
Kriterijus	16. Socialinių paslaugų teikėjas vertina savo veiklos efektyvumą pagal tai, kaip skatina ir praktiškai užtikrina paslaugų gavėjų teises visuose organizacijos veiklos srityse.
Rodiklis	1. Paslaugų gavėjų atsakymų, vertinant paslaugų gavėjų teisę į nuomonę ir saviraišką, paslaugų gavėjų teisę į saugią aplinką, procentinis pasiskirstymas; 2. Įstaigos renkami faktiniai duomenys apie atskirų paslaugų gavėjų teisių (teisę į sveikatos priežiūros paslaugas ir kt.) užtikrinimą 2024 m.

1 RODIKLIS

Vertinant įstaigos paslaugų efektyvumą, pagal tai, kaip įstaiga skatina ir praktiškai užtikrina paslaugų gavėjų teises visuose organizacijos veiklos srityse, atsižvelgiama ir į paslaugų gavėjų nuomonę. Kasmetinėje, paslaugų gavėjų 2024 metų apklausoje dalyvavo 116 paslaugų gavėjų (tai sudaro 40% visų paslaugų gavėjų). Per pastaruosius ketverius metus pastebimas nuoseklus apklausose dalyvavusių paslaugų gavėjų skaičiaus augimas:

	2021 m.	2022 m.	2023 m.	2024 m.
Paslaugų gavėjai (skaičius respondentų)	69	81	70	116

Tai rodo didėjantį gyventojų įsitraukimą į Įstaigos veiklos vertinimą, kas leidžia gauti patikimesnius duomenis ir priimti pagrįstus sprendimus dėl paslaugų kokybės gerinimo.



VŠĮ „Senevita“, teikiant paslaugas, vadovaujasi paslaugų gavėjų teisių chartija, pagrįsta Žmonių su negalia teisių konvencija bei kitais dokumentais. Pirmas šios chartijos principas skelbia, kad VŠĮ „Senevita“ Paslaugų gavėjai turi teisę į nuomonę ir saviraišką. Ši teisė apima laisvę nekliudomam turėti savo nuomonę, laisvai laikytis savo įsitikinimų ir juos reikšti. Taigi, kasmetinėje apklausoje, paslaugų gavėjų buvo prašoma įvertinti, ar įstaiga suteikia galimybę savalaikiai perduoti informaciją įstaigos personalui apie jo situacijos pokyčius, ar į tai yra atsižvelgiama.

83,6% apklausoje dalyvavusių Įstaigos paslaugų gavėjų pavirtino, kad gyvendami Įstaigoje turi galimybę išsakyti savo nuomonę, norus, pageidavimus Įstaigos darbuotojams. 78,4% patvirtino, kad žino, kaip galima teikti pasiūlymus/pageidavimus/skundus ar prašymus ir 79,3% pavirtino, kad teikiant paslaugas yra atsižvelgiama į paslaugų gavėjų nuomonę/norus bei pageidavimus. Apibendrinant apklausos metu gautus rezultatus, matome, kad tarp įstaigos darbuotojų, paslaugų gavėjų ir jų artimųjų VŠĮ „Senevita“ vyksta nuolatinis komunikavimas, paslaugų gavėjai gali laisvai reikšti savo nuomonę, pageidavimus ar teikti skundus, prašymus, pasiūlymus. Paslaugų gavėjai 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.

Teisė į saugią aplinką nepatiriant smurto ir prievartos. Ši teisė apima, kad paslaugų gavėjas turi teisę būti gerbiamas. Niekas negali būti kankinamas ar su niekuo negali būti žeminančiai elgiamasi.

Atliktos apklausos rezultatai rodo, kad didžioji dalis paslaugų gavėjų jaučiasi saugiai, tačiau egzistuoja nedidelė grupė, kuri patiria nesaugumo jausmą. 87,1 % respondentų pažymėjo, kad gyvenamojoje aplinkoje jie jaučiasi saugūs, o 87,9 % nurodė,

kad jų sveikatai ir gerovei nekyla pavojus dėl smurto, bauginimo ar kitų grėsmių. Šie rodikliai aiškiai patvirtina, jog įstaiga užtikrina aukštą fizinio ir psichologinio saugumo lygį. Dalis paslaugų gavėjų, kurie nurodė priešingai: 11,2 % atsakė „iš dalies“, o 1,7 % – „ne“ į klausimą apie saugumą; 7,8 % gyventojų atitinkamai pažymėjo, kad jų sveikatai kyla grėsmė. Šiuos atsakymus būtina vertinti kritiškai, nes jie gali būti nulemti kelių veiksnių:

Skirtinga klausimų interpretacija. Paslaugų gavėjai galėjo „pavojų sveikatai“ suprasti ne tik kaip smurto ar užpuolimų grėsmę, bet ir kaip bendrą sveikatos būklės blogėjimą, emocinį diskomfortą ar kitas aplinkybes, tiesiogiai nesusijusias su įstaigos veikla. Subjektyvus saugumo jausmas. Saugumo patirtys yra kompleksinės ir priklauso ne tik nuo objektyvių sąlygų, bet ir nuo individualių išgyvenimų bei emocinės būsenos. Tai gali paaiškinti, kodėl dalis paslaugų gavėjų išreiškė neigiamus atsakymus, nors bendras įstaigos veiklos vertinimas kitose srityse yra aukštas.

Tokiu atveju neigiami arba dalinai neigiami atsakymai nebūtinai reiškia realų nesaugumą įstaigos aplinkoje, o veikiau asmeninį požiūrį ar skirtingą klausimo supratimą. Net jei realių grėsmių nėra, dalis paslaugų gavėjų gali jaustis nesaugiai dėl asmeninių priežasčių (pvz., sveikatos būklės, nerimo, ankstesnių patirčių). Galimai saugumo klausimo rezultatuose fiksuoti neigiami atsakymai gali būti labiau išimtiniai atvejai arba kilę dėl subjektyvios interpretacijos, atspindi ne tik įstaigos veiklos efektyvumą, bet ir individualius gyventojų psichosocialinius veiksnius.

Atsižvelgiant į šiuos aspektus, galima teigti, kad: didžioji dauguma paslaugų gavėjų patvirtina, jog saugumo aplinka užtikrinama. Mažesnė dalis paslaugų gavėjų, pateikusių neigiamus ar dalinai neigiamus atsakymus, galėjo ne iki galo suprasti klausimą arba interpretavo jį plačiau.

Siūlymai tobulinimui:

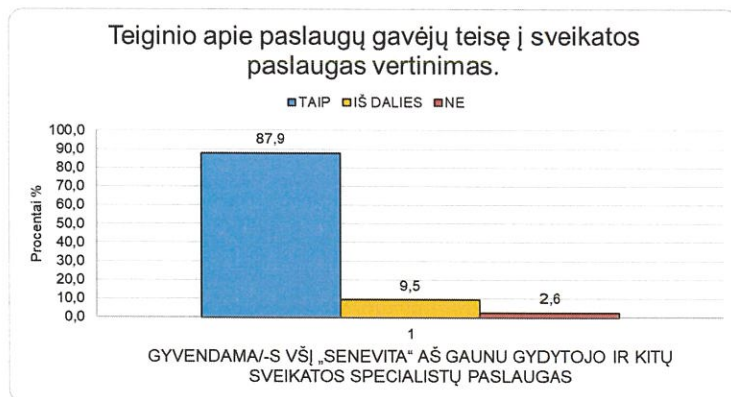
Rezultatų patikimumą sustiprintų papildomi kokybiniai tyrimai (pvz., giluminiai interviu, fokus grupės), leidžiantys išsiaiškinti, ką gyventojai tiksliai turėjo omenyje atsakydami į klausimus apie saugumą.

Tikslinga reguliariai vertinti gyventojų patiriamą saugumo jausmą, organizuojant papildomas apklausas ar individualius pokalbius.

2 RODIKLIS

TEISĖ Į SVEIKATOS PASLAUGAS. Ši teisė užtikrina paslaugų gavėjo galimybę gauti kokybiškas sveikatos priežiūros paslaugas ir sveikatos priežiūros programas. Vertinant teikiamų paslaugų kokybę, kolektyviniu lygmeniu įstaigoje, žemiau pateikiami duomenys apie organizuotus vizitus ir kt. informaciją, susijusią su sveikatos paslaugų teikimu kitose gydymo įstaigose. 2024 metais įstaigos PG buvo suteikta/organizuota įvairių sveikatos priežiūros paslaugų bei užtikrinta galimybė dalyvauti įvairiose ligų prevencijos programose. 2024 m. 53 paslaugų gavėjams buvo peržiūrėti individualios pagalbos teikimo išlaidų kompensacijos poreikiai, 45 paslaugų gavėjams atlikti darbingumo lygio, specialiųjų poreikių lygio prilyginimas dalyvumo lygiui. 2024 metais įstaigos PG suteikta daugiau nei 4645 sveikatos priežiūros paslaugų bei gydytojų specialistų konsultacijų, įvairiose gydymo įstaigose (žiūrėti žemiau pateiktą lentelę).

Specialistas	Vizitų skaičius	Specialistas	Vizitų skaičius
Šeimos gydytojas	3360	Chirurgas	100
Odontologas	230	Urologas	8
Dermatologas	20	Ginekologas	7
Proktologas	2	Psichiatras	477
Kraujagyslių chirurgas	24	Gastroenterologas	8
Neurologas	40	Surdologas	10
Endokrinologas	38	LOR	71
Oftalmologas	46	Kardiologas	23
		Kiti spec. reumatologijos MRT, onkologai, echoskopijos, EKG	181
		IŠ VISO	4645



Paslaugų gavėjų atliktoje apklausoje buvo prašome įvertinti teiginį „gyvendamas VŠĮ „Senevita“ aš gaunu gydytojų ir kitų sveikatos priežiūros specialistų paslaugas. 87,9 % atsakė „TAIP“, kas rodo labai aukštą paslaugų prieinamumo lygį. 12,1 % „iš dalies/ne“, šį rezultatą galima vertinti kaip bendrą indikatorių, jog: galimai, gautą rezultatas atspindi ir aktualią situaciją, susijusią su išorinių sveikatos paslaugų prieinamumu. Kiti paslaugų gavėjai galėjo pateikti tokius savo atsakymus, kurie galimai susiję su jų pačių sveikatos būkle ar nepamatuotais lūkesčiais. Atsakymai „Iš dalies“ (9,5 %) ir „Ne“ (2,6 %) rodo, kad egzistuoja tam

tikra rizikos zona, tačiau vertinant gautus rezultatus nėra žinoma, ar ji susijusi su konkrečiais gyventojais, sveikatos būklėmis, ar paslaugų organizavimu.

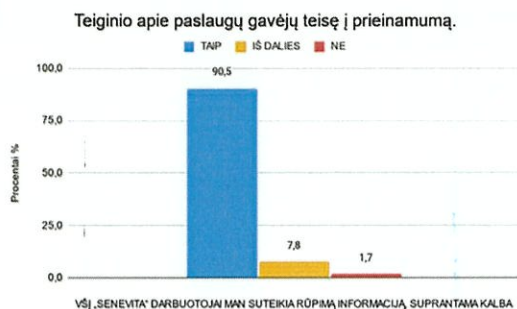
Paslaugos, teikiamos pačioje įstaigoje (slauga, kineziterapija, bendrosios priežiūros paslaugos) yra įstaigos atsakomybė ir paslaugų gavėjai itin aukštai įvertino konkrečių darbuotojų teikiamas paslaugas, kaip antai į teiginį „kaip jūs vertinate

slaugytojų ir jų padėjėjų darbą“ 105 paslaugų gavėjai įvertino „gerai“, 10 paslaugų gavėjų įvertino „vidutiniškai“, 1 paslaugų gavėjas įvertino „blogai“. Kitose įstaigose (poliklinikoje, ligoninėse ar pan.) teikiamos paslaugos, jų kokybė priklauso nuo išorinių teikėjų, todėl net ir esant geram įstaigos koordinavimui, dalis paslaugų gavėjų gali jausti nepasitenkinimą. Dažniausiai senyvo amžiaus žmonių poreikiai yra didesni, ypač sergant lėtinėmis ligomis, taigi dažniau paslaugų gavėjai jaučia, kad paslaugų nepakanka, taip pat subjektyvūs lūkesčiai gali būti aukštesni nei įmanoma užtikrinti (pvz. tikimasi nuolatinio gydytojo buvimo vietoje). Todėl ne visi „iš dalies/ne“ atsakymai signalizuoja apie objektyvų paslaugų trūkumą.

Siūlymai tobulinimui: atliekant paslaugų gavėjų anketavimą koreguoti/patikslinti klausimus apie sveikatos priežiūros paslaugų teikimą, išskiriant Įstaigoje teikiamas paslaugas ir išorės teikėjų teikiamas paslaugas.

Paslaugų gavėjų **teisė į prieinamumą**. Ši teisė apima paslaugų gavėjo ir/ar jų artimųjų dalyvavimą teikiant socialines paslaugas. Paslaugų gavėjai ir /ar jų artimieji turi teisę gauti suprantamai užrašytą ar žodžiu pateiktą informaciją apie

socialinių paslaugų teikimo eigą ir metodus. Asmeniui sudaromos sąlygos be pašalinių asmenų gauti konsultacijas ir kitas paslaugas turtais, finansiniais, draudimo, testamentų sudarymo ir kitais klausimais. 90,5% apklausoje dalyvavusių paslaugų gavėjų atsakė „taip“, šis rezultatas vertintinas kaip aukštas rodiklis, rodantis, didžioji dalis paslaugų gavėjų patvirtina, kad darbuotojai informaciją teikia suprantamai, Įstaiga užtikrina įvairių paslaugų prieinamumą.



ORGANIZACIJOS PARTNERYSČIŲ TEIKIAMOS NAUDOS REZULTATAI

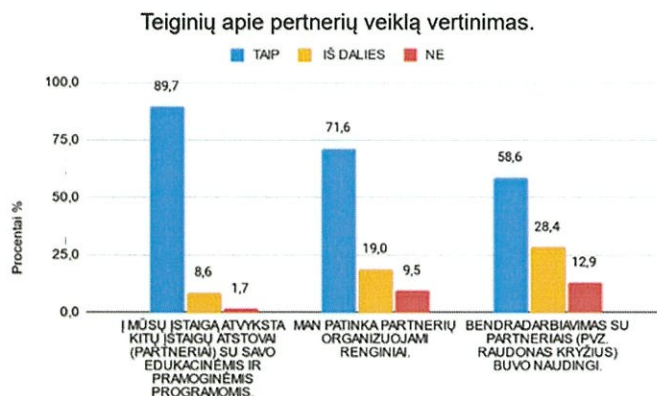
Principas	5. Partnerystė
Kriterijus	25. Socialinių paslaugų teikėjas įvertina partnerystės rezultatus ir naudą paslaugų gavėjams ir organizacijai.
Rodiklis	2024 m. įgyvendintų partnerysčių veiklų ir paslaugų gavėjų, dalyvavusių partnerių renginiuose, skaičius, jų pasitenkinimas renginiais bei kokybinis naudos aprašas. „VšĮ „Senevita“, kartu su partneriais organizuotų renginių vertinimas - paslaugų gavėjų anketinės apklausos duomenų analizė.

1 RODIKLIS

Partneris	Renginiai	Dalyvių skaičius	Dalyvių įvertinimas	Partnerystės nauda
1. Vilniaus visuomenės sveikatos centro paskaitos/ edukacijos paslaugų gavėjams	Nuotoliniai susitikimai: 1.1. „Paskaita apie saulės poveikį odai mūsų organizmui ir apsaugos nuo saulės priemonės“ 1.2. „Imunitetas- kaip jį stiprinti ir apsisaugoti nuo gripo?“ 1.3. „Infekcijų bangavimas.	28 PG 38 PG 35 PG Viso dalyvavo 101 PG	Teigiamai įvertino - 90 PG Neturiu nuomonės - 7PG Nepatiko 4 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. mokinių susitikimas „Nupiešk mane“	17 PG	Visi PG veiklas įvertino teigiamai.	Skirtingų kartų bendravimas, pozityvios emocijos, pasidalinimas gyvenimo patirtimi, socialiniai ryšiai.
4. Vilniaus choras	4.1. koncertai įstaigoje (1-2 k./m.)	45 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. 5.3. Vizitas į kino seansą.	39 PG 15 PG 5.3. PG	Visi PG įvertino teigiamai.	Kultūrinė veikla, socialinių ryšių palaikymas, finansinė nauda, užimtumas, įsitraukimas.

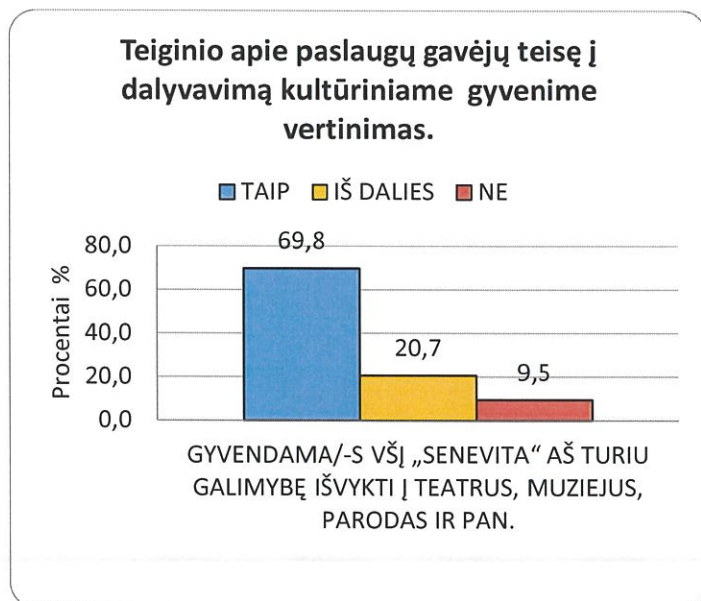
6. Verdenės asociacija projektas „Protėviai kalba“	6.1. Pokalbiai grupėje. Prisiminimai apie senovės laiką, tradicijas, protėvius. 6.2. Muzikos terapija. Liaudies dainos.	18 PG 18 PG	Visi PG įvertino teigiamai.	Pasidalinimas savo gyvenimo istorija, socialinių ryšių palaikymas.
7. Virtualios realybės filmas „Angelų takais“	7.1. Atidus žiūrovo aplinkos stebėjimas keičia ir praturtina aplinką, priartindamas ją prie originalių M. K. Čiurlionio paveikslų.	40 PG	Visi PG įvertino teigiamai.	Kultūrinė veikla
8. Savanorystės veikla	8.1. Užimtumo veikla „Akmenų mandala“.	20 PG	Visi PG įvertino teigiamai.	Užimtumas grupėje skatina bendravimą PG, taipogi atminties lavinimas, saviraiška.
9. Vilniaus rajono „Amatų centras“, edukacinė veikla paslaugų gavėjams	9.1. Užimtumas verbų pyrimas „Gražuolės verbos“.	15 PG	Visi PG įvertino teigiamai.	Edukacinė veikla įstaigos PG.
10. Vilniaus rajono Nemenčinės Gedimino gimnazija	10.1. Mokinių susitikimas.			Vaikų apsilankymai įstaigoje PG skatina skirtingų kartų bendravimą, suteikia tarp kartų, teigiamų emocijų, kuria ryšį.

2 RODIKLIS



Siekiant suprasti, kokią asmeninę naudą, paslaugų gavėjams, suteikia įstaigos bendradarbiavimas su partneriais atvirame klausime buvo prašoma respondentų patikslinti, kuo organizuojamos partnerių edukacinės ir pramoginės programos jiems buvo naudingos. Analizuojant gautus duomenis buvo išskirtos kelios atsakymų grupės. Paslaugų gavėjams dalyvavimas programose atneša teigiamą emocinę naudą (respondentų citatos iš anketų: „Buvo linksma“, „Padedu užmiršti sunkumus, greičiau praeina laikas“, „Pajvairina gyvenimo kasdienybę“, „Nuotaika pakilo“). Taip pat, susitikimai su partneriais suteikia galimybę susipažinti su naujais žmonėmis, pabendrauti ir būti išklausytam (respondentų cit. iš anketų: „naujos pažintys“, „Buvo naudingas pokalbis, kurio metu buvau išklausytas“, „Maloniai pabendrauome“). Renginių metu paslaugų gavėjai turėjo galimybę išgirsti naujos, jiems aktualios informacijos (respondentų cit. iš anketų: „Sužinojau daug įdomių dalykų“, „Klausėmės įdomių istorijų“). Keli respondentai, kaip naudą, taip pat pamini, jog bendradarbiavimo su kai kuriais partneriais metu paslaugų gavėjams buvo įteiktos dovanos (respondentų cit. iš anketų: „Gavome dovanų“).

Apibendrinant gautus anketinės apklausos rezultatus matome, kad didesnė dalis respondentų žino apie bendradarbiavimą su įvairiomis organizacijomis bei yra susipažinę su jų vedamomis programomis. Tačiau atvirame klausime, keli respondentai apgailestavo, jog dėl savo sunkios



negalios neturi galimybės dalyvauti renginiuose (respondentų cit. iš anketų: „*Esu neįgali ir nedalyvauju*“). **SIŪLYMAI TOBULINIMUI:** Tęsiant bendradarbiavimą su partneriais ir ieškant naujų galimybių, svarbu atsižvelgti ir į šią paslaugų grupę, kuriai aktualūs individualūs užsiėmimai, veiklos.

Atliktos apklausos duomenys rodo, kad 69,8 % paslaugų gavėjų patvirtino turintys galimybę dalyvauti kultūriniame gyvenime (teatruose, muziejuose, parodose ir pan.), 20,7 % nurodė, jog tokios galimybės yra ribotos, o 9,5 % teigė, kad jų neturi. Nors dauguma respondentų atsakė teigiamai, beveik trečdalis paslaugų gavėjų išreiškė tam tikrą nepasitenkinimą ar abejonę dėl šių galimybių.

Svarbu atkreipti dėmesį į kelis galimus šių rezultatų paaiškinimus:

Subjektyvus galimybių vertinimas. Dalyvavimas kultūrinėje veikloje priklauso ne tik nuo objektyviai sudarytų sąlygų (įstaigos suteikiamų išvykų, renginių), bet ir nuo pačių gyventojų suvokimo bei lūkesčių. Kai kurie respondentai galėjo vertinti ne tik faktinį dalyvavimo dažnumą, bet ir savo asmeninius pageidavimus (pvz., galimybę lankytis konkrečiuose renginiuose ar dažniau išvykti į kultūros įstaigas). Todėl atsakymai „iš dalies“ ar „ne“ nebūtinai reiškia sąlygų nebuvimą, bet gali rodyti subjektyvų nepasitenkinimą galimybių apimtimi.

Isitraukimo stoka. Paslaugų gavėjų dalyvavimas kultūrinėje veikloje gali būti ribojamas ne tik įstaigos suteikiamų sąlygų, bet ir pačių paslaugų gavėjų motyvacijos ar sveikatos. Dalis paslaugų gavėjų gali būti mažiau linkę dalyvauti dėl fizinių apribojimų, psichologinės būklės ar socialinio pasyvumo. Tokiu atveju jie gali nurodyti, kad galimybės „nėra“ arba jos „ribotos“, nors realiai įstaiga tokią galimybę suteikia.

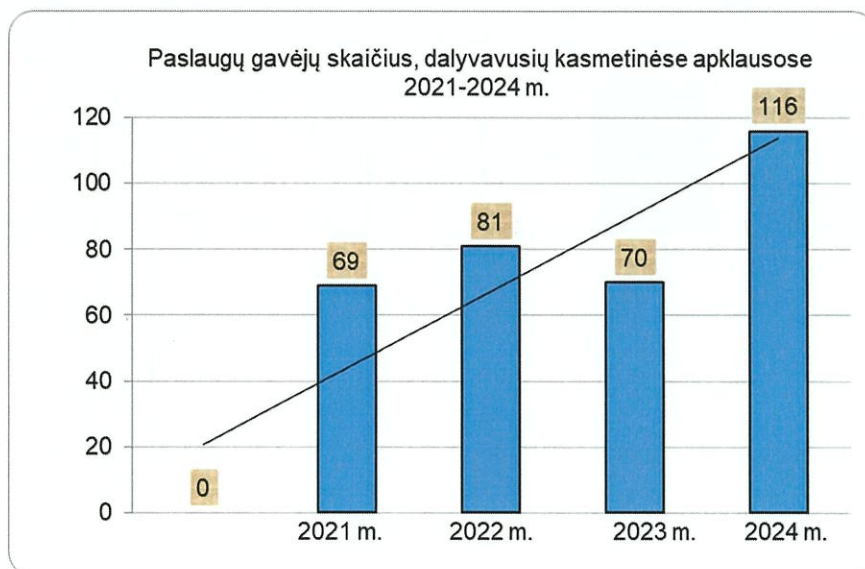
Skirtingi kultūrinės veiklos supratimai.

Vieniems paslaugų gavėjams kultūrinė veikla gali reikšti tik išvykas į teatrus ar muziejus, o kitiems – ir mažesnius renginius įstaigos viduje (pvz., koncertus, filmų peržiūras). Jei klausimo formuluoatė buvo suprata siaurai, dalis respondentų galėjo nuvertinti realiai siūlomas veiklas.

Siūlymai tobulinimui: organizuoti daugiau vidinių kultūrinių renginių, stiprinti bendradarbiavimą su kultūros įstaigomis, įtraukti paslaugų gavėjus į kultūrinių veiklų planavimą, sudaryti galimybes dalyvauti virtualiuose renginiuose.

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

1 Rodiklis



VšĮ „Senevita“ siekdama įtraukti paslaugų gavėjus į paslaugų planavimą nuo 2021 m. vykdo reguliarias kasmetines paslaugų gavėjų apklausas. Per pastaruosius ketverius metus pastebimas nuoseklus apklausose dalyvavusių paslaugų gavėjų skaičiaus augimas. Tai rodo didėjantį gyventojų įsitraukimą į įstaigos veiklos vertinimą, kas leidžia gauti patikimesnius duomenis ir priimti sprendimus dėl paslaugų kokybės gerinimo. 2021 m. dalyvavo apie 70 žmonių, tai 2024 m. šis skaičius viršijo 115.

Rengiant 2025 m. kasmetinę apklausą tikslinga apsvarstyti kitus anketos sklaidos ir duomenų rinkimo būdus, instrumentus ar skales, siekiant apklausti kuo daugiau paslaugų gavėjų bei matuoti teikiamų paslaugų kokybę

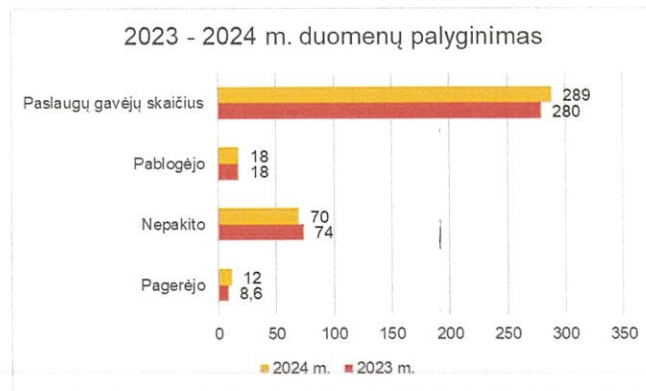
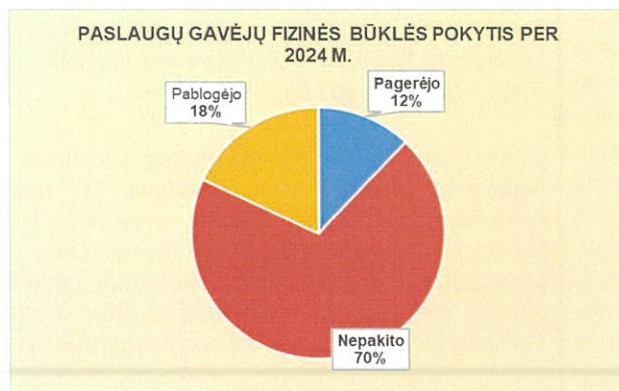
2 RODIKLIS

VšĮ „Senevita“ veikianti paslaugų gavėjų taryba organizuoja posėdžius, kurių metu svarsto paslaugų gavėjams svarbius klausimus bei teikia pasiūlymus dėl paslaugų kokybės gerinimo įstaigos administracijai. Paslaugų gavėjų taryba sveikina įstaigos darbuotojus profesinių švenčių proga, dalyvauja sveikinant globos namų paslaugų gavėjus švenčiančius jubiliejines sukaktis. Vieną kartą per savaitę paslaugų gavėjų tarybos pirmininkė susitinka su įstaigos vadovu, šių susitikimų metu nuolat aptariamos aktualūs klausimai, diskutuojama apie įvairias galimybes, siekiant gerinti užimtumo veiklas įstaigos paslaugų gavėjams ir didinti jų įsitraukimą. Per 2024 m., atsižvelgiant į paslaugų gavėjų tarybos išsakytą nuomonę ir pateiktus siūlymus, organizuotos 3 edukacinės veiklos, 2 susitikimai su Vilniaus m. visuomenės sveikatos biuro lektorais, 3 išvykos į koncertus.

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. Paslaugų gavėjų fizinio savarankiškumo pokyčio vertinimas 2024 metų eigoje. 2. Įgalinimo teikiant paslaugas rezultatas individualiu požiūriu: kokybinė vieno atvejo analizė.

1 RODIKLIS



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 2024 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/stiprinti 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 289 paslaugų gavėjų vertinimas.

Apibendrinti rezultatai pateikiami diagramoje (žr. diagramą viršuje): per 2024 m. 70% paslaugų gavėjų fizinio savarankiškumo būklė nepakito, 12% paslaugų gavėjų fizinio savarankiškumo būklė pagerėjo ir 18% fizinio savarankiškumo būklė pablogėjo. Tokį pat bendrą paslaugų gavėjų fizinio savarankiškumo pokyčio vertinimą atlikome ir Lygindami 2023 – 2024 m. duomenis matome, kad gauti rezultatai yra labai panašūs. Vertinant gautus duomenis svarbu atsižvelgti į Įstaigos paslaugų gavėjų senyvą amžių ir jų fizinės sveikatos 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" 12% paslaugų gavėjų, vertinamas teigiamai, kadangi šių paslaugų gavėjų fizinė būklė ženkliai pagerėjo, lyginant asmens fizinės sveikatos būklę metų pradžioje ir metų pabaigoje (pvz.: atvykęs į įstaigą asmuo nevaikščiojo, o metų pabaigoje gali praeiti trumpą atstumą, naudojant pagalbines priemones). Fizinės sveikatos 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 (grupinės ir individualios) siekiant išlaikyti fizinį paslaugų gavėjų savarankiškumą.

Dešinėje pateikiame duomenų lentelę, kurioje detaliau išskyrėme kasdieninio asmens funkcionavimo sritis, kuriose 35 paslaugų gavėjams , t.y. 12 procentų visų vertintų paslaugų gavėjų, per 2024 metais fizinis savarankiškumas – pagerėjo.	SRITYS	PG SKAIČIUS
	Fizinės sveikatos būklės pokytis, vertinant metų pabaigoje: -gulintis asmuo dabar gali sėdėti neįgaliojo. vežimėlyje; -nevaikštantis asmuo dabar gali vaikščioti su kito asmens pagalba arba naudojantis techninės pagalbos priemonėmis	14
		6
	Pagerėjo socialiniai ryšiai su artimaisiais arba įstaigos darbuotojais, paslaugų gavėjais;	9
	Išitraukimas į užimtumo veiklas	4
	Socialinis savarankiškumas (paslaugų gavėjai geba savarankiškai pasirūpinti savo poreikiais apsipirkti, pasirūpinti buitimi).)	2

2 RODIKLIS

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

Būklė atvykus	Šiandien
75 metų moteris, atvyko į Įstaigą prieš metus, iš savo namų, kuriuose gyveno kartu su savo sūnumi, jam nuosavybės teise priklausančiame bute. Nuo vaikystės moteris turi negalią – yra neregė, moteriai nustatytas didelių specialiųjų poreikių lygis. Po įvykusio konflikto su sūnumi, kuris išvarė ją iš namų, ji patyrė stiprų stresą ir buvo hospitalizuota. Tą patį vakarą, po gydymo ligoninėje, moteris skubos tvarka buvo perkelta į Įstaigą, jai pradėtos teikti trumpalaikės globos paslaugos skubos tvarka. Sūnus, su kuriuo gyveno moteris, jau daugelį metų priklausomas nuo psichoaktyvių medžiagų, tai darė neigiamą įtaką jų tarpusavio santykiams bei kėlė pavojų moters saugumui ir gerovei. Moteris atsisakė palaikyti, bet kokią ryšį savo su sūnumi, dėl sudėtingos gyvenimo situacijos ir artimųjų abejingumo, negalėjo savarankiškai gyventi namuose, kadangi jai reikalinga pagalba ir priežiūra, kurios artimieji negalėjo užtikrinti. Įstaiga užtikrina jai saugią aplinką, reikalingą priežiūrą ir paramą.	Įstaiga prisidėjo prie paslaugų gavėjos emocinės, socialinės ir psichologinės gerovės gerinimo. Atvykusi moteris buvo nedrąsi, jautė nesaugumą, turėjo vidinių baimių, jautė menką pasitikėjimą aplinka. Tačiau nuosekli darbuotojų parama, bendravimas ir saugi aplinka padėjo jai sėkmingai adaptuotis naujoje gyvenamojoje vietoje. Šiuo metu moteris jaučiasi laisvai, saugi, daug bendrauja su kitais paslaugų gavėjais, aktyviai įsitraukia į bendruomeninį gyvenimą. Įstaigos darbuotojai padėjo atkurti saugumo jausmą, kurio, pasak pačios gyventojos, ilgą laiką trūko gyvenant namuose: „<i>Aš jaučiuosi saugi – tai, ko seniau namuose nebuvo.</i>“ Įstaigos darbuotojai palaikė moterį socialiniu ir emociniu lygmeniu, skatino savarankiškumą ir įgalino priimti sprendimus dėl savo kasdienio gyvenimo. Nors paslaugų gavėja turi negalią, reikalaujančią nuolatinės priežiūros, ji sėkmingai pati išsina į lauką, išreiškia savo poreikius, palaiko puikius santykius su darbuotojais. Šiuo metu psichologo pagalbos jai nereikia – jaučiasi gerai ir pasitiki savimi. Taip pat įstaiga prisidėjo bei tarpininkavo atstatant mamos ir sūnaus tarpusavio ryšį – pagerėjo santykiai su sūnumi, kuris šiuo metu gydosi nuo psichotropinių medžiagų vartojimo. Motina ir sūnus dažnai bendrauja telefonu, palaiko ryšį, kas yra svarbus žingsnis paslaugų gavėjai, emocinės gerovės stiprinimui. Gyventi pas sūnų grįžti nežada.

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 2024 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 pasėkoje apsigyvenus VŠĮ „Senevita“ kinta žmogaus gyvenimo kokybė. VŠĮ „Senevita“ siekia, kad jos teikiamos kokybiškos paslaugos, atsižvelgiant į paslaugų gavėjų poreikius, nuolatos gerintų jų gyvenimo kokybę. Vertinant VŠĮ „Senevita“ teikiamų paslaugų įtaką bei poveikį paslaugų gavėjų gyvenimo kokybei anketinėje apklausoje buvo prašoma įvertinti teiginius, kuriuose klausiama apie paslaugų gavėjų emocinės savijautos pokyčius, santykių su artimaisiais ar šeimos nariais pokyčius, jų jaučiamą /nejaučiamą vienišumo jausmą, taip pat buvo prašoma įvertinti ir bendrą teiginį apie gyvenimo (teikiamų paslaugų) įtaką paslaugų gavėjų asmeniniam gyvenimui ir savijautai. Atliktos apklausos rezultatai rodo, kad įstaigos teikiamos paslaugos teigiamai keičia paslaugų gavėjų gyvenimo kokybę.

1 RODIKLIS

PASLAUGŲ GAVĖJŲ VERTINIMAS <table><tr><th>Klausimas</th><th>TAIP</th><th>IŠ DALIES</th><th>NE</th></tr><tr><td>APSIGYVENUS VŠĮ „SENEVITA“ PAGERĖJOMANO SANTYKIAI SU ŠEIMOS NARIAIS.</td><td>49%</td><td>22%</td><td>28%</td></tr><tr><td>APSIGYVENUS VŠĮ „SENEVITA“ PAGERĖJOMANO EMOCINĖ SAVIJAUTA.</td><td>63%</td><td>27%</td><td>10%</td></tr></table>	Klausimas	TAIP	IŠ DALIES	NE	APSIGYVENUS VŠĮ „SENEVITA“ PAGERĖJOMANO SANTYKIAI SU ŠEIMOS NARIAIS.	49%	22%	28%	APSIGYVENUS VŠĮ „SENEVITA“ PAGERĖJOMANO EMOCINĖ SAVIJAUTA.	63%	27%	10%	Atlikti matavimai rodo, kad 63% , apklausoje dalyvavusių paslaugų gavėjų teigia, kad po apsigyvenimo Įstaigoje pagerėjo jų emocinė savijauta, 49% PG teigia, kad pagerėjo jų santykiai su šeimos nariais. Gauti rezultatai pavirtintina, kad Įstaigos teikiamos paslaugos teigiamai keičia paslaugų gavėjų gyvenimo kokybę. 27% PG teigia, kad iš dalies pagerėjo jų emocinė savijauta bei 22 % vertino “iš dalies” ir santykių su šeimos nariais pagerėjimą. Šie rezultatai vertintini kaip labiau teigiami, nei neigiami. Manome, kad šį rezultatą galėjo nulemti adaptacijos laikotarpis, kuomet asmuo , persikėlęs gyventi į globos įstaigą ne visuomet teigiamai priima šį savo gyvenimo pokytį.
Klausimas	TAIP	IŠ DALIES	NE										
APSIGYVENUS VŠĮ „SENEVITA“ PAGERĖJOMANO SANTYKIAI SU ŠEIMOS NARIAIS.	49%	22%	28%										
APSIGYVENUS VŠĮ „SENEVITA“ PAGERĖJOMANO EMOCINĖ SAVIJAUTA.	63%	27%	10%										
PO APSIGYVENIMO VŠĮ „SENEVITA“ NESIJAUČIU TOKS VIENIŠAS. <table><tr><th>Atsakymas</th><th>Procentas</th></tr><tr><td>TAIP</td><td>81%</td></tr><tr><td>IŠ DALIES</td><td>12%</td></tr><tr><td>NE</td><td>7%</td></tr></table>	Atsakymas	Procentas	TAIP	81%	IŠ DALIES	12%	NE	7%	Svarbus gyvenimo kokybės rodiklis yra asmens jaučiamas/nejaučiamas vienišumo jausmas. Gauti apklausos duomenys rodo, kad 81% PG sutinka, kad apsigyvenus Įstaigoje jie nesijaučia tokie vieniši. 12% PG su šiuo teiginiu sutinka “iš dalies”, 7 % PG nesutinka. Šie rezultatai patvirtina, kad teikiamos paslaugos turi teigiamą poveikį paslaugų gavėjų gyvenimo kokybei.				
Atsakymas	Procentas												
TAIP	81%												
IŠ DALIES	12%												
NE	7%												

2 RODIKLIS

VšĮ “Senevita” teikdama 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.

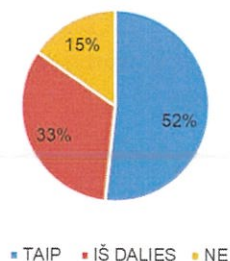
Atvejis: 78 metų vyras, juda pasitelkiant kitų asmenų pagalbą arba naudojantis neįgaliojo vežimėliu. Prieš metus asmuo buvo savarankiškas, yra kultūros veikėjas profesionalas, aktyviai dalyvaudavo koncertinėje, bendruomeninėje ir kultūrinėje veikloje. Atvyko į įstaigą 2024 m., iš slaugos ligoninės.		
	Atvykus (2024-07 mėn.)	Šiandien (2025-04 mėn.)
<u>Fizinė gerovė</u>	Asmuo sunkiai juda, naudoja neįgaliojo vežimėliu, visiškai priklausomas nuo kitų asmenų pagalbos. Prieš metus buvo savarankiškas, gyveno vienas, savo namuose, tačiau dėl sveikatos pablogėjimo ženkliai sumažėjo galimybė savimi pasirūpinti. Skundžiasi nuolatinio silpnumo, pykinimu, galvos svaigimu, stuburo skausmais. Pastebimas kūno svorio mažėjimas, išsekimas. Yra sunkumų laikantis mitybos ir skysčių vartojimo režimo, taip pat ir medikamentų vartojimu.	Per pastarąjį laikotarpį pastebimas ryškus jo funkcinės būklės pagerėjimas ir aktyvesnis dalyvavimas kasdienėje veikloje. Asmuo tapo žymiai savarankiškesnis atliekant kasdienes veiklas. Judant pasitelkiamas neįgaliojo vežimėlis, tačiau vyras taip pat geba vaikščioti savarankiškai, pasitelkdamas vaikštynę. Su juo dirba kineziterapeutai, kurie padeda palaikyti ir stiprinti fizinę būklę. Asmuo jaučiasi gerai, yra motyvuotas, laikosi paskirto gydymo plano. Fizinio aktyvumo rezultatai gerėja, stebimas pozityvus požiūris į sveikimą. Asmens citata: „Aš pats galiu vaikščioti ir turiu galimybę džiaugtis gamta. Džiaugiuosi, kad galiu planuoti savo dienos laiką, bendrauti su draugais, kurie mane lanko ir netgi planuojame surengti koncertą.“
<u>Psichologinė/ dvasinė gerovė</u>	Asmuo išgyvena emocinius sunkumus – jaučiasi vienišas, atskirtas, nereikalingas. Dėl pablogėjusios sveikatos negali tęsti profesinės veiklos, kuri jam buvo svarbi ir suteikė gyvenimo prasmę (buvęs profesionalus kultūros veikėjas). Ryšys su dukromis palaikomas tik telefonu, jos gyvena užsienyje, realaus artimo ryšio nejaučia. Vyras mažai bendraujantis, linkęs užsisklęsti, atsiranda depresijos požymių. Asmuo išsako: „Jaučiuosi niekam nereikalingas“, jaučiuosi sugniuždytas“.	Vyras jaučiasi saugus, ramus, motyvuotas. Įstaigoje jam sukurta asmeninė erdvė, leidžianti patenkinti jo individualius poreikius ir užtikrinanti privatumo jausmą. Tai prisideda prie teigiamos emocinės būklės palaikymo.
<u>Socialinė gerovė</u>	Iki atvykimo į globos namus gyveno vienas, tačiau nesulaukė pakankamos pagalbos iš aplinkinių. Dėl vienvietės ir esamos fizinės būklės, apribojimų buvo pažeidžiamas ir socialiai atskirtas. Netekus savarankiškumo, buvo reikalinga nuolatinė pagalba buityje ir asmeninių poreikių tenkinime, tačiau šeimos nariai, draugai užtikrinti negalėjo dėl asmeninių ir kitų priežasčių. Asmeniui trūksta socialinių ryšių, emocinės paramos, bendruomeniškumo jausmo.	Įstaigos teikiamos paslaugos, darbuotojų suteikta pagalba įgalino asmenį aktyviai įsitraukti į bendruomenės gyvenimą – asmuo, po ilgo laiko, dalyvauja koncertuose, groja muzikos instrumentu. Bendrauja su kitais įstaigos paslaugų gavėjais ir darbuotojais, palaiko draugiškus ir šiltus santykius. Tarpusavio santykiai su dukromis, kurios gyvena užsienyje, ženkliai pagerėjo – jos dažniau jį aplanko, kiekvieną dieną susisiekią mobilaus telefono pagalba. Taip pat jį dažnai lanko draugai. Asmuo nuolat palaiko ryšį su pažįstamais naudodamasis telefonu ir kompiuteriu. Fizinėje, emocinėje ir socialinėje srityse paslaugų gavėjo situacija yra pagerėjusi ir stabili.. Įstaigos darbuotojai palaiko socialinį aktyvumą, skatindami dalyvauti bendruomenės veiklose bei palaikyti ryšius su dukromis, artimaisiais. Paslaugų gavėjui įstaigoje užtikrinta asmeninė erdvė, kurioje jis gali realizuoti savo idėjas, groti savo muzikos instrumentu, išlaikyti privatumas.

PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮTRAUKIMO Į INDIVIDUALIŲ PLANŲ RENGIMĄ REZULTATAI

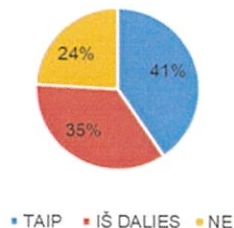
Principas	7. Orientacija į asmenį
Kriterijus	35. Socialinių paslaugų teikėjas įtraukia paslaugų gavėjus į individualaus plano rengimą ir peržiūrą, kad užtikrintų paslaugų gavėjo asmeninį indėlį ir jo/jos individualų planą.
Rodiklis	1. Paslaugų gavėjų nuomonė, procentine išraiška, vertinant jų dalyvavimą,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

1 RODIKLIS

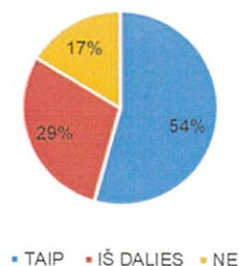
GYVENDAMA/-S VŠĮ „SENEVITA“ AŠ
ŽINAU KAS YRA MANO INDIVIDUALUS
SOCIALINĖS GLOBOS PLANAS.



GYVENDAMA/-S VŠĮ „SENEVITA“ AŠ
DALYVAUJU SUDARANT MANO
INDIVIDUALUS SOCIALINĖS GLOBOS
PLANĄ.



KURIANT MANO INDIVIDUALŲ
SOCIALINĖS GLOBOS PLANĄ
ATSIŽVELGIAMA Į MANO NUOMONĘ.



Siekiant įvertinti paslaugų gavėjų subjektyvų suvokimą apie jų dalyvavimą rengiant individualų globos planą, anketoje respondentų buvo prašoma įvertinti teiginius. **Žinojimas apie individualius globos planus:** 52 % paslaugų gavėjų visiškai supranta, kas yra jų individualus globos planas. 33 % žino tik iš dalies, o 15 % nežino.

Įsitraukimas į individualių socialinės globos planų sudarymą. Rezultatai atskleidžia, kad 41 % paslaugų gavėjų aktyviai dalyvauja sudarant individualius planus, 35 % dalyvauja tik iš dalies, o net 24 % nedalyvauja. Tai rodo, kad dalis paslaugų gavėjų nesijaučia neįsitraukia į sprendimų priėmimą. **Gyventojų nuomonės įtraukimas.** 54 % paslaugų gavėjų teigė, kad jų nuomonė yra įtraukiama planuojant globos paslaugas, tačiau 46 % nurodė, jog jų nuomonė įvertinama tik iš dalies, 17% atsakė, kad neatsižvelgiama.

Siekiant užtikrinti, paslaugų gavėjų įsitraukimą, galimą aktyvesnį dalyvavimą, tikslinga ypatingą dėmesį skirti tiems, kurių įsitraukimą riboja amžius, sveikatos būklė ar psichoemocinė savijauta. Subjektyvūs veiksniai, susiję su įstaigos paslaugų gavėjų sveikatos būkle, amžiumi, kognityviniais gebėjimais bei psichoemocinę būseną taip pat nulemia, jog paslaugų gavėjai gali jausti menkesnį gebėjimą dalyvauti planavime, net ir tada, kai tokia galimybė suteikiama. Taip pat dalis paslaugų gavėjų galėjo pasirinkti pasyvų vaidmenį.

Siūlymai tobulinimui:

Didinti paslaugų gavėjų įsitraukimą, rengiant individualios priežiūros planus;

Plėtoti individualizuotas įtraukimo strategijas, atsižvelgiant į individualias paslaugų gavėjų galimybes (pvz. lengvai suprantama kalba, vizualinės priemonės ir pan.).

PASLAUGŲ TEIKIMO TĖSTINUMO 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	2024 m. Įstaigos paslaugų gavėjams suteiktų tęstinių paslaugų skaičius.

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

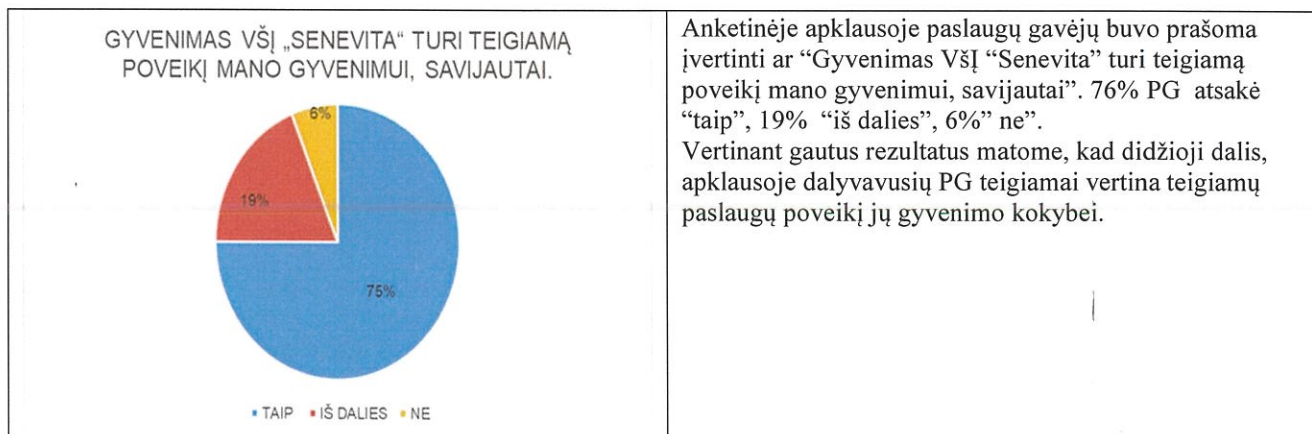
2024 metai		PG skaičius	Paslaugos	Paslaugų skaičius
Laikinas išvykimas	Į namus/kitas įstaigas	8/4	Soc. darbuotojo konsultacijos	12
			Tarpininkavimas tarp institucijų	12
			Transporto paslaugos	12
			Aprūpinimas vaistais, hig. priemonėmis, kt.	8
	Hospitalizacija	60	Soc. darbuotojo konsultacijos	60
			Tarpininkavimas tarp institucijų	20
			Transporto paslaugos	40
			Aprūpinimas vaistais, hig. priemonėmis, kt.	60
Bendras suteiktų tęstinių paslaugų skaičius				224

Apibendrinant matome, kad per 2024 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, susijusį su socialinės globos paslaugų teikimu 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.

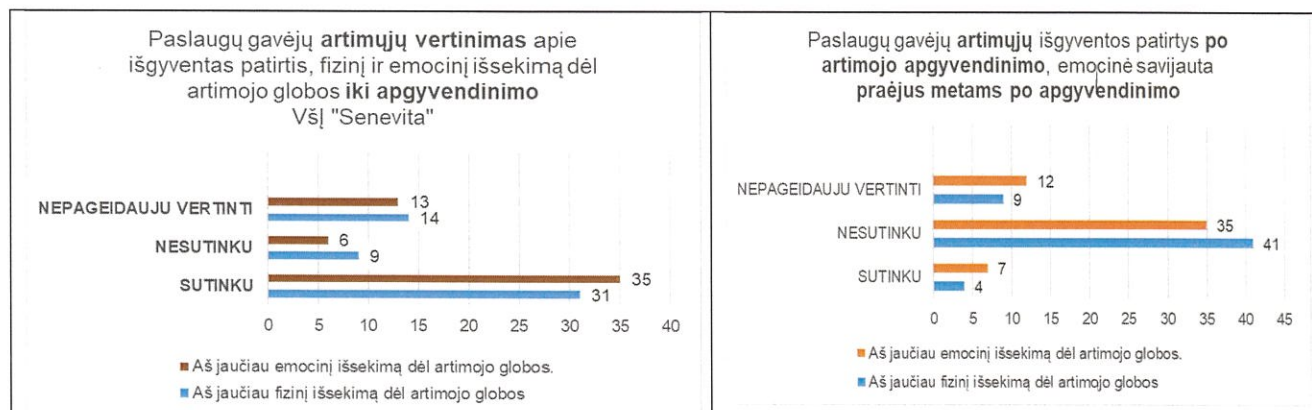
1 RODIKLIS



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. Vertinant pastarųjų metų anketinės apklausos rezultatus bei siekdami tobulinti kokybės procesus Įstaigoje, 2024 m. PG anketinėje apklausoje buvo prašoma įvertinti teiginius, pateikiant suprantama kalba Įstaigos paslaugų gavėjams.

2 RODIKLIS

Nors Įstaigos teikiamos paslaugos tiesiogiai orientuotos į paslaugų gavėją, tačiau remiantis atliktais moksliniais tyrimais globos procesas turi įtakos ir paslaugų gavėjo artimiesiems, šeimai. 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. Siekiant nuolat tobulinti teikiamas paslaugas bei pamatuoti teikiamų paslaugų naudą, poveikį gyvenimo kokybei, atliekama ir paslaugų gavėjų artimųjų (toliau - PGA) apklausa. 2024 m. anketinėje PGA apklausoje dalyvavo 54 asmenys. Paslaugų gavėjų artimųjų anketinėje apklausoje buvo prašoma įvertinti jų emocinę ir fizinę savijautą globojant sergantį artimajį namuose bei ieškant globos paslaugų (iki apgyvendinimo) bei įvertinti po artimojo apgyvendinimo (praėjus metams nuo paslaugų teikimo pradžios).



Lyginant PGA anketinės apklausos rezultatus matome, kad didžioji dalis PGA (35/31 asmenys) sutinka su teiginiu, kad jautė emocinį ir fizinį išsekimą dėl artimojo globos iki apgyvendinimo Įstaigoje. 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, tačiau įvertindami savo patirtis, praėjus metams nuo paslaugų teikimo pradžios, 36 respondentai emocinio išsekimo **nejaučia**, 41 respondentas **nejaučia** fizinio išsekimo dėl artimojo globos. Apibendrinant šiuos rezultatus galime teigti, kad įstaigos teikiamos paslaugos teigiamas įtakoja ir paslaugų gavėjų artimųjų gyvenimo kokybę, yra naudingos ir įtakoja šeimos funkcionavimą.

3 RODIKLIS

Atvejo analizė 57 m. vyras, 2025-01 mėn. paslaugos pradėtos teikti skubos tvarka – skirtos trumpalaikės socialinės globos paslaugos. Šios paslaugos buvo reikalingos, kadangi jo mama, iki tol juo besirūpinusi, dėl pablogėjusios sveikatos būklės, buvo paguldyta į ligoninę stacionariam gydymui ir negalėjo rūpintis savo sūnumi.		
	Atvykus (pradėjus teikti paslaugas)	Išvykstant (paslaugos buvo teikiamos 1 mėn.)
Fizinė būklė	Vyras atvykęs į įstaigą yra liūdnas, ir nemotyvuotas dalyvauti jokioje veikloje. Atsisako sportuoti, neišsina pasivaikščioti, laiką dažniausiai leidžia pasyviai, tarsi tiesiog „laukdamas“. Jis nepriima nei darbuotojų, nei kitų PG pagalbos. Emocionaliai išsekęs.	Paslaugų gavėjas šiuo metu demonstruoja teigiamą elgesio ir socialinės adaptacijos dinamiką. Aktyviai dalyvauja bendrose mankštose ir veiklose, mielai išsina į lauką. Prireikus priima darbuotojų pagalbą, tačiau daugelyje kasdienės veiklos sričių išlaiko savarankiškumą.
Psichoemocinė būklė	PG atrodo labai prislėgtas, vienišas. Kartais verkia, kalba, kad nori grįžti namo, pas mamą. Jis labai užduras, nebendrauja, nepalaiko ryšių su kitais žmonėmis.	Reaguoja ramiai, nuotaikos svyravimų nepastebima, liūdesio ar ašarojimo požymių nėra. Paslaugų gavėjo elgesys ir emocinė būsena rodo gerą prisitaikymą prie aplinkos, stabilų psichologinį foną ir pozityvų požiūrį į bendravimą bei kasdienę veiklą.
Asmens savarankiškumas (gebėjimas tvarkytis buityje, palaikyti švarą kambaryje)	Paslaugų gavėjas iš dalies gebėjo pasirūpinti asmens higiena ir savo buitymi, tačiau kartais buvo reikalinga darbuotojų pagalba.	Prireikus priima darbuotojų pagalbą, tačiau daugelyje kasdienės veiklos sričių išlaiko savarankiškumą. Tvarkosi savo kambaryje ir buityje, savarankiškai rūpinasi asmeniniais poreikiais.
Gebėjimas planuoti (tvarkyti finansus, gebėjimas pasirūpinti maisto produktais)	PG gali disponuoti nedidele pinigų suma, tačiau finansinius reikalus tvarkė mama,. Maisto prekėmis aprūpina socialiniai darbuotojai.	Paslaugų gavėja, disponuoja nedidele pinigų suma, planuoja savo išlaidas.
Socialiniai ryšiai -su šeima -aplinkiniais	PG palaiko labai artimą ryšį su mama, kuri šiuo metu paguldyta į ligoninę. PG nenori bendrauti su kitais paslaugų gavėjais, yra užduras.	Pradėjo bendrauti su kitais paslaugų gavėjais, bendrauja su darbuotojais, dažnai šypsosi, emocinė būklė stabilizavosi. Pastebimas noras bendradarbiauti su personalu.
Specialistų vertinimas: Trumpalaikės socialinės globos paslaugų teikimas įstaigoje rodo, kad paslaugų gavėjo būklė pagerėjo. Teigiamus pokyčius lėmė įstaigos ir kitų institucijų bendradarbiavimas. Paslaugų gavėjas grįžo gyventi į namus pas mamą, nes jos sveikatos būklė taip pat pagerėjo ir ji grįžo namo. Siekiant užtikrinti sklandų sugrįžimą ir tinkamą kasdienę pagalbą, mamai ir paslaugų gavėjui pradėtos teikti pagalbos į namus paslaugos.		

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>Paslaugų gavėjų ir jų artimųjų suteikto balo, vertinant paslaugų kokybę, vidurkis 2024 m..</i> <i>Suinteresuotų šalių įstaigos veiklos ir teikiamų paslaugų kokybės vertinimas 2024 m.</i>

1 RODIKLIS

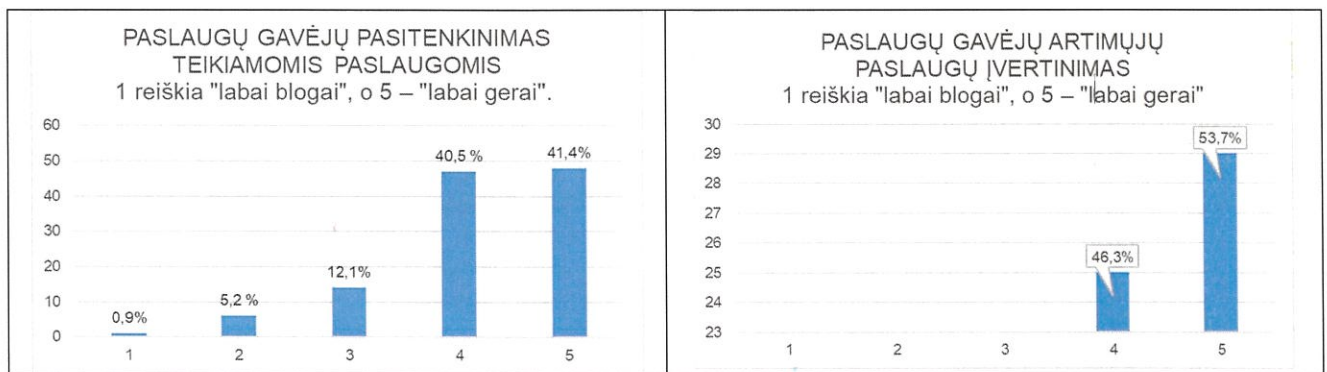
Siekiant įvertinti teikiamų paslaugų kokybę atlikta paslaugų gavėjų ir jų artimųjų apklausa. Respondentų buvo prašoma pateikti savo vertinimą (vertinimo skalė nuo 1 iki 5 balų, kur 1 balas reiškia „labai blogai“, 5 balai – „labai gerai“), atsakant į klausimą „Prašome įvertinti savo bendrą pasitenkinimą suteiktų paslaugų kokybe“. Atliekant gautų duomenų analizę matome, kad 89 % paslaugų gavėjų **teigiamai** įvertino teikiamas paslaugas, iš jų: 41,4 % paslaugų gavėjų teikiamų paslaugų kokybę įvertino - 5 balais, 40,5 % - 4 balais, 12,1 % - 3 balais, 5,2 % - 2 balais, 0,9 % - 1 balu;

Bendras teikiamų paslaugų vertinimo (paslaugų gavėjai) vidurkis – 4,2 balo (iš 5)..

Paslaugų gavėjų artimieji, dalyvavę apklausoje, teigiamai įvertino teikiamas paslaugas, iš jų 53,7 % - 5 balais, 46,3% - 4 balais.

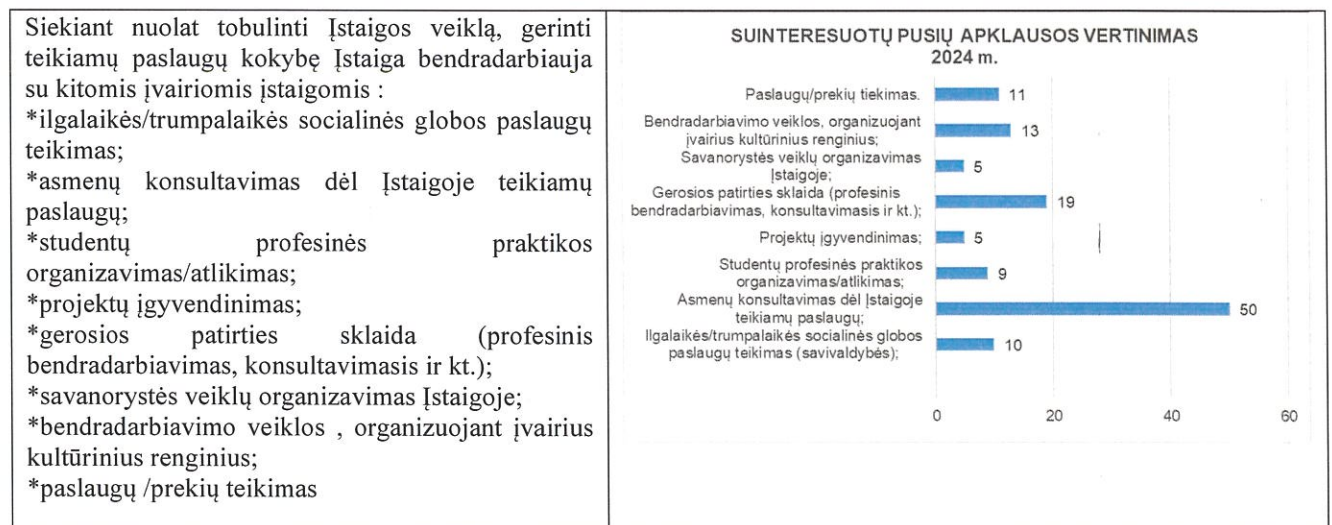
Bendras teikiamų paslaugų vertinimo (paslaugų gavėjų artimieji) vidurkis – 4,5 balo (iš 5).

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

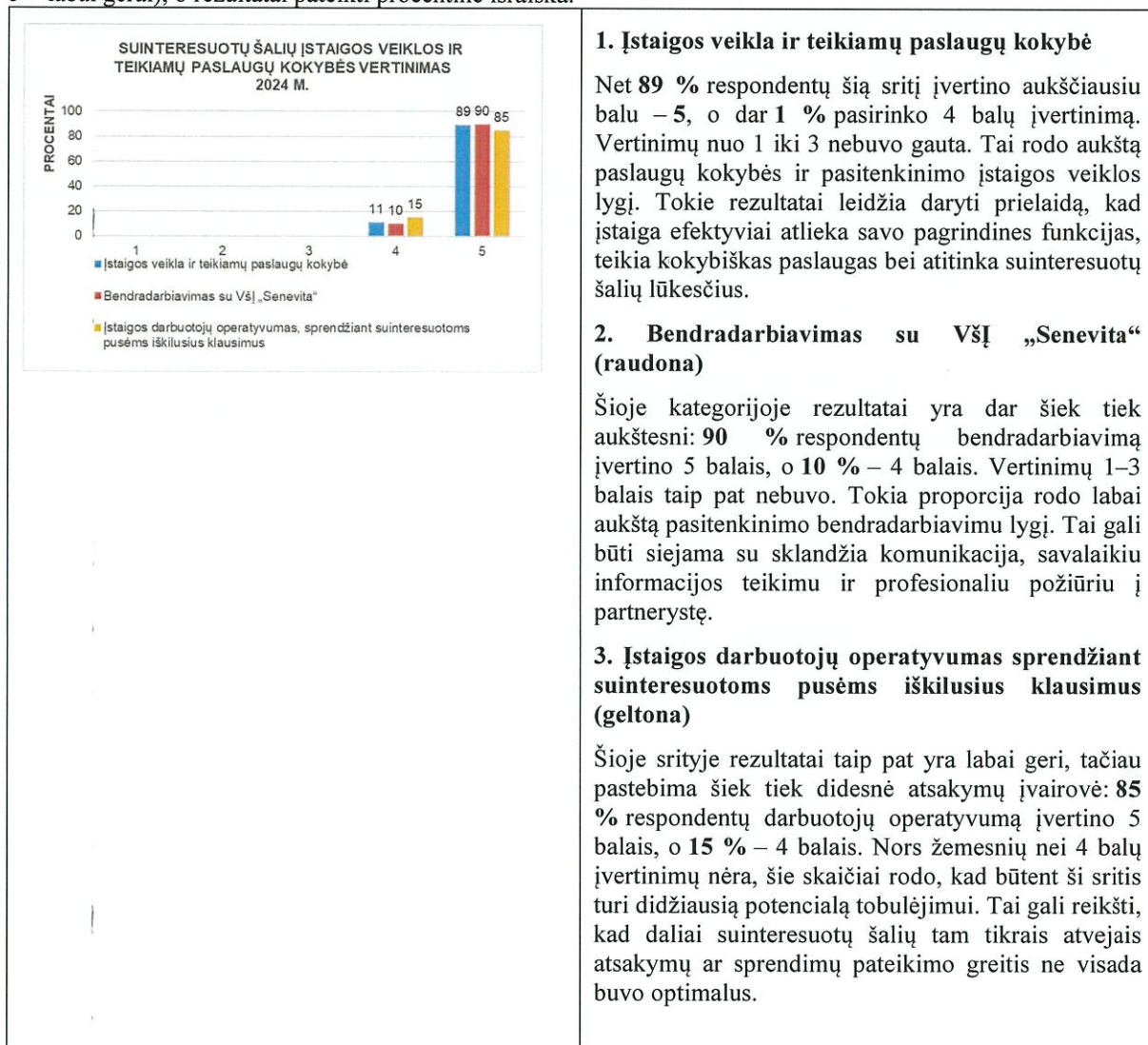


2 RODIKLIS

Įstaigos veiklos kokybės užtikrinimas grindžiamas nuolatiniu suinteresuotų šalių – paslaugų gavėjų, jų artimųjų, darbuotojų, savivaldybės atstovų, partnerių bei bendruomenės – grįžtamoju ryšiu. Šių grupių nuomonė leidžia įvertinti ne tik teikiamų paslaugų efektyvumą, bet ir jų atitikimą lūkesčiams, prieinamumą, patikimumą bei socialinį poveikį.



2024 m. buvo atliktas suinteresuotų šalių vertinimas, siekiant įvertinti įstaigos veiklos kokybę, bendradarbiavimo lygį bei darbuotojų operatyvumą sprendžiant iškilusius klausimus. Vertinimas buvo atliktas pagal penkiabalę skalę (1 – labai blogai, 5 – labai gerai), o rezultatai pateikti procentine išraiška.



1. Įstaigos veikla ir teikiamų paslaugų kokybė

Net **89 %** respondentų šią sritį įvertino aukščiausiu balu – **5**, o dar **1 %** pasirinko 4 balų įvertinimą. Vertinimų nuo 1 iki 3 nebuvo gauta. Tai rodo aukštą paslaugų kokybės ir pasitenkinimo įstaigos veiklos lygį. Tokie rezultatai leidžia daryti prielaidą, kad įstaiga efektyviai atlieka savo pagrindines funkcijas, teikia kokybiškas paslaugas bei atitinka suinteresuotų šalių lūkesčius.

2. Bendradarbiavimas su VšĮ „Senevita“ (raudona)

Šioje kategorijoje rezultatai yra dar šiek tiek aukštesni: **90 %** respondentų bendradarbiavimą įvertino 5 balais, o **10 %** – 4 balais. Vertinimų 1–3 balais taip pat nebuvo. Tokia proporcija rodo labai aukštą pasitenkinimo bendradarbiavimu lygį. Tai gali būti siejama su sklandžia komunikacija, savalaikiu informacijos teikimu ir profesionaliu požiūriu į partnerystę.

3. Įstaigos darbuotojų operatyvumas sprendžiant suinteresuotoms pusėms iškilusius klausimus (geltona)

Šioje srityje rezultatai taip pat yra labai geri, tačiau pastebima šiek tiek didesnė atsakymų įvairovė: **85 %** respondentų darbuotojų operatyvumą įvertino 5 balais, o **15 %** – 4 balais. Nors žemesnių nei 4 balų įvertinimų nėra, šie skaičiai rodo, kad būtent ši sritis turi didžiausią potencialą tobulėjimui. Tai gali reikšti, kad daliai suinteresuotų šalių tam tikrais atvejais atsakymų ar sprendimų pateikimo greitis ne visada buvo optimalus.

Bendras suinteresuotų šalių vertinimas yra labai aukštas visose analizuotose srityse. Vertinimų 1–3 balais visiškai nebuvo, o nuo 85 % iki 90 % visų atsakymų sudarė aukščiausi – 5 balų įvertinimai. Tai patvirtina, kad įstaigos veikla, paslaugų kokybė bei bendradarbiavimas atitinka ar net viršija daugumos suinteresuotų šalių lūkesčius.

Tuo pačiu, darbuotojų operatyvumo vertinimas (85 % aukščiausiu balu, 15 % – 4 balais) signalizuoja, kad ši sritis gali būti prioritetinė tobulinimo kryptis. Galimi tobulinimo veiksmai galėtų būti dar efektyvesnės vidinės komunikacijos stiprinimas, greitesnis atsakymų pateikimas arba aiškesni procesai sprendžiant iškilusius klausimus.

Siūlymai tobulinimui:

Tęsti veiklos procesų tobulinimą - identifikuojant sritis, kuriose galima dar labiau optimizuoti procesus.

Rinkti nuolatinį grįžtamąjį ryšį iš suinteresuotų šalių;

Investuoti į inovacijas – skaitmeninių sprendimų įrankių tobulinimą.

Stiprinti ir komunikaciją, pvz., dalijantis pokyčių ar svarbių sprendimų informacija ankstyvame etape.

Užtikrinti aiškius kontaktinius taškus, kad suinteresuotos šalys visuomet žinotų, į ką kreiptis konkrečiais klausimais.

Peržiūrėti vidinius atsakymo laikus ir procesus, nustatant aiškius standartus (pvz., atsakymas per 1 darbo dieną į užklausas).

Organizuoti darbuotojams papildomus mokymus apie efektyvią komunikaciją ir prioritetų valdymą.

Sukurti aiškią eskalavimo sistemą, kad sudėtingesni klausimai būtų perduodami tinkamiems specialistams be delsimo.

Skatinti proaktyvumą siekiant, kad darbuotojai inicijuotų sprendimus dar prieš klausimų eskalavimą.

Stebėti rodiklius (pvz., atsakymų terminai, sprendimo laikas) ir juos periodiškai analizuoti.

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	Informacijos apie įstaigos tikslus, veiklos rezultatus prieinamumo darbuotojų tarpe, procentinis vertinimas.

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. Siekiant užtikrinti visapusišką informacijos sklaidą apie Įstaigos veiklą, veiklos tikslus 2024 m. anketinėje darbuotojų apklausoje, darbuotojų buvo prašoma įvertinti teiginius, susijusius su Įstaigoje vykstančiais pokyčiais, jų žinomumu darbuotojams. Taip pat darbuotojų buvo klausiama ar, jų nuomone, Įstaigoje pakankamai dėmesio yra skiriama informacijos sklaidai. Įtraukiant šį klausimą buvo siekiama pamatuoti įvairios informacijos (apie Įstaigos veiklos tikslus, rezultatus, pokyčius, komunikaciją ir kt.) sklaidą.

Įstaigos veiklos planai bei veiklos ataskaitos skelbiamos Įstaigos internetinėje svetainėje. Nuoroda:

<https://senevita.lrv.lt/lt/administracine-informacija/planavimo-dokumentai/>

INFORMACIJOS APIE ĮSTAIGOS TIKSLUS, VEIKLOS REZULTATUS PRIEINAMUMO DARBUOTOJŲ TARPE, PROCENTINIS VERTINIMAS					
		Vertinimo teiginys			
		„Taip“ (%)	„Iš dalies“ (%)	„Ne“ (%)	
ESU SUSIPAŽINĘS SU POKYČIAIS ĮSTAIGOJE		67%	27%	6%	
ĮSTAIGOJE SKIRIAMA PAKANKAMAI DĖMESIO INFORMACIJOS SKLAIDAI		55%	41%	5%	
AŠ AIŠKIAI SUPRANTU, KAIP MANO ATLEIKAMAS DARBAS PRISIDEDA PRIE ORGANIZACIJOS TIKSLŲ		83%	14%	4%	
MAN YRA AIŠKI IR SUPRANTAMA ĮSTAIGOS MISIJA IR VIZIJA		91%	6%	3%	
		NE	IŠ DALIES	TAIP	
		Aukščiausiai įvertinta sritis – įstaigos misijos ir vizijos suprantamumas (91 %). Tai rodo, kad strateginiai tikslai darbuotojams yra aiškiai komunikuojami. Geriausiai suvokiamas asmeninio darbo ryšys su organizacijos tikslais (83 %). Darbuotojai jaučia, kad jų veikla prisideda prie bendrų rezultatų. tobulintina sritis – informacijos apie pokyčius ir sklaidą (55–67 %). Nors dauguma darbuotojų gauna informaciją, beveik pusė jų mano, kad komunikacija galėtų būti nuoseklesnė, o informacijos dalijimui skiriama daugiau dėmesio. Bendras informacijos prieinamumo įvertinimas: 74 %.			

Siūlymai tobulinimui:

Reguliariai (kas pusmetį, esant poreikiui dažniau) viešinti informaciją apie pasiektus veiklos rezultatus ir pokyčius. Skatinti grįžtamąjį ryšį – didinti darbuotojų įtraukimą, siekiant teikti siūlymus, pastabas ir kt. apie Įstaigos veiklos procesus;

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	Gerosios praktikos pavyzdžių, susijusių su dokumentų prieinamumu asmenims su negalia bei senyvo amžiaus asmenims, lyginamoji analizė. Įvertinus lyginamosios analizės rezultatus, identifikuotos gerinimo iniciatyvos.

Siekiant tobulinti VŠĮ „Senevita“ teikiamų paslaugų kokybę bei įstaigos veiklos efektyvumą, buvo atlikta lyginamoji analizė, orientuota į gerosios praktikos pavyzdžius Australijoje ir Nyderlandų patirtims socialinės globos sektoriuje. Analizės tikslas – identifikuoti ir įvertinti metodikas bei priemones, kurios leistų optimizuoti dokumentų prieinamumą paslaugų gavėjams, darbuotojų mokymus, tuo pačiu stiprinti kokybės kultūrą įstaigoje. Atlikta lyginamoji analizė suteikia galimybę sistemingai užtikrinti, kad visi įstaigos dokumentai, paslaugų procesai ir darbuotojų kompetencijos ugdymas būtų suderinti su neįgaliųjų teisių principais, skatinant jų įgalinimą, savarankiškumą ir aktyvų dalyvavimą įstaigos gyvenime.

Dementia Australia — „Talking to someone with dementia“ ir Easy Read išteklių. <https://swsphn.com.au/news/easy-read-factsheet-gives-patients-access-to-information-about-dementia>; <https://accesseasyenglish.com.au/wp-content/uploads/2024/12/Easy-English-and-Easy-Read-November-2024-Screen-Reader-Final.pdf>

Better Health (Victoria) — praktiniai patarimai, kaip kalbėti su asmenimis su demencija. <https://www.betterhealth.vic.gov.au/health/conditionsandtreatments/dementia-communication>

Easy Read Training / Easy English gairės.

Netherlands National Dementia Strategy 2021–2030; <https://www.alzint.org/u/Netherlands-NationalDementiaStrategy2021-2030.pdf>

PRINCIPAS	AUSTRALIJA	NYDERLANDAI	GERINIMO INICIATYVOS VŠĮ „SENEVITA“
Informacijos parengimas lengvai suprantama kalba („Easy Read“)	Plačiai naudojama: įvairios brošiūros audio video formatai. Parengtos aiškos, šabloninės instrukcijos. (trumpi sakiniai, paveikslėliai). Standartizuoti Easy Read lapai su trumpu tekstu + 1–2 paveikslėliai / piktograma.	Informacija pateikiama supaprastintai; Šalyje parengta ir patvirtinta Nacionalinė demencijos strategija	Parengti informaciją, dokumentus, tvarkas paslaugų gavėjams, lengvai suprantama kalba. Parengti įstaigos „Easy Read“ šabloną (A4, Arial 14–16, trumpi punktai, piktogramos). Sudaryti šablonų biblioteką (taisyklių santrauka, skundų tvarka, dienos režimas ir kt).
Bendruomenės įtraukimas	Parengtus naujus dokumentus, medžiagą EASY READ formatu išbando tikslinės grupės, įtraukiami vartotojai ir šeimos nariai.	Konsultacijos/atgalinis ryšys, atsiliepimai iš vartotojų, jų šeimos narių integruoti į įstaigų paslaugų tobulinimo planus. Šie reikalavimai pavirtinti Nacionalinėje demencijos strategijoje.	Organizuoti fokus grupių susitikimus su paslaugų gavėjais, šeimos nariais, darbuotojais, Gauti atgalinį ryšį/atiliepimus. Dokumentai testuojami su 5–10 asmenų tiksline grupe;
Komunikacijos mokymai darbuotojams	Patvirtinti ir įgyvendinami įvairūs mokymo moduliai, medžiaga, skirta kompetencijų kėlimui, darbuotojams dirbantiems su asmenimis sergančiais demencija.	Patvirtinti ir įgyvendinami įvairūs mokymo moduliai, medžiaga, skirta kompetencijų kėlimui, darbuotojams dirbantiems su asmenimis sergančiais demencija.	Stiprinti darbuotojų kompetencijas, planuoti ir organizuoti mokymus, gerosios patirties pasidalinimo renginius ir kt. Organizuoti 1 dienos praktinius mokymus + 2 val. atnaujinimo mokymus/per metus. Mokymus veda: išorinis ekspertas arba apmokytas įstaigos darbuotojas.

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12