

ŠILUTĖS SOCIALINĖS GLOBOS NAMAI

EQUASS KOKYBĖS SISTEMOS 2022-2023 METŲ REZULTATŲ ANALIZĖ

Šilutė, 2023

1 REZULTATAS. DARBUOTOJŲ ASMENINIO UGDYMOŠI, NUOLATINIO MOKYMOŠI IR TOBULĖJIMO REZULTATAI

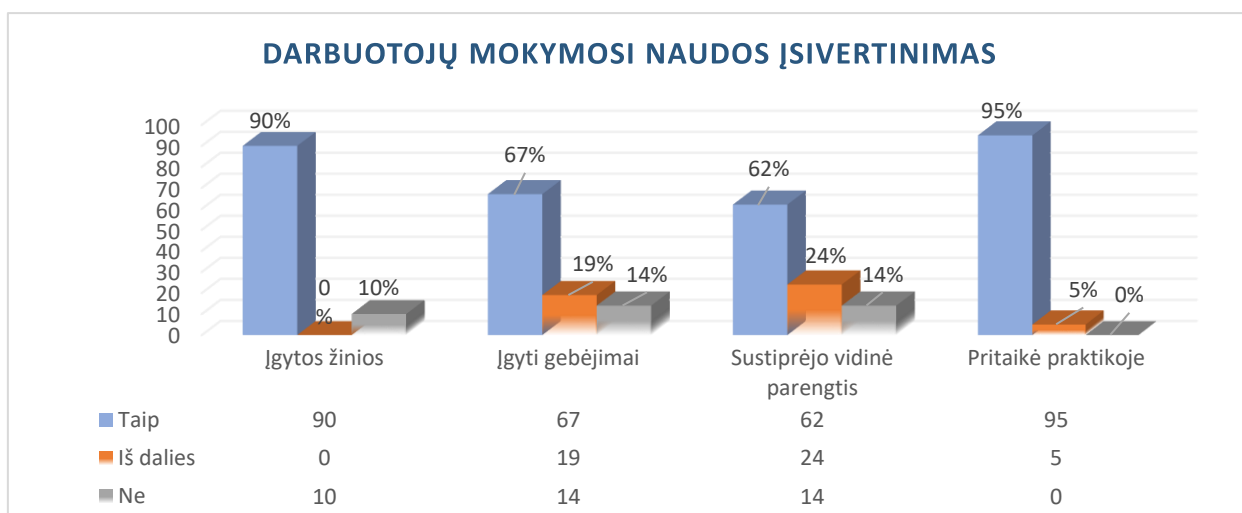
Kriterijus 9. Socialinių paslaugų teikėjas taiko personalo kvalifikacijos kėlimo priemones remdamasis asmeniniu ugdymosi, nuolatinio mokymosi ir tobulėjimo planu.

Rodikliai.

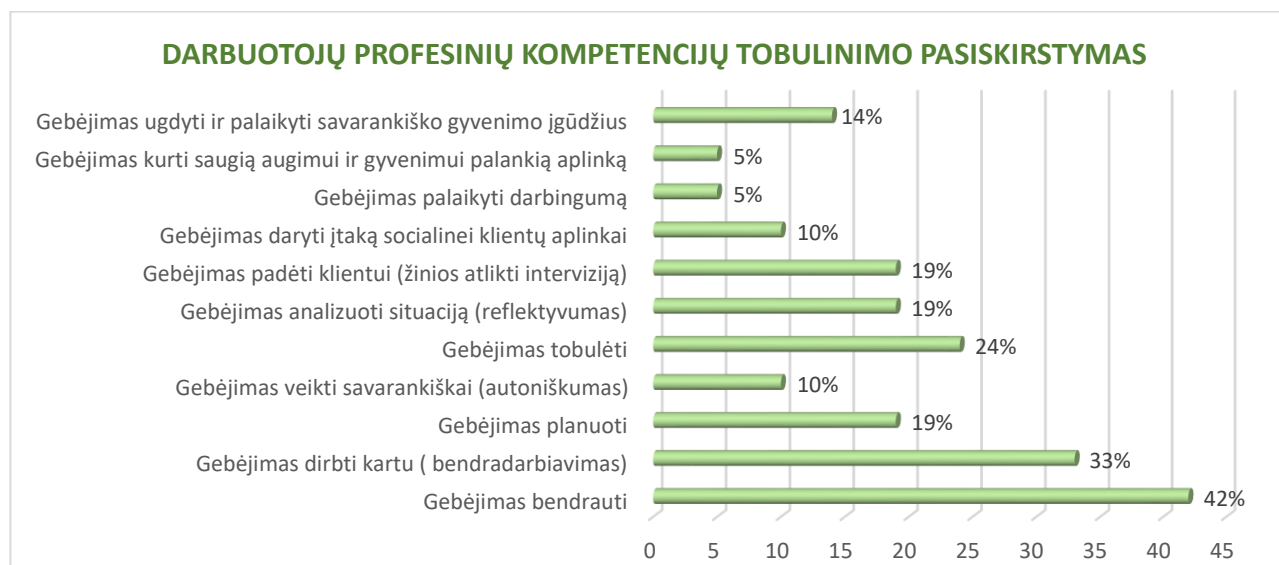
1. Darbuotojų, po kvalifikacijos tobulinimo mokymų įgijusių žinių, gebėjimų, sustiprinusių vidinę parengtį bei jų pritaikymą praktikoje, skaičius procentine išraiška.

2. Darbuotojų, kurie per 2023 m. patobulino savo profesines kompetencijas pagal atskiras sritis, skaičius procentine išraiška.

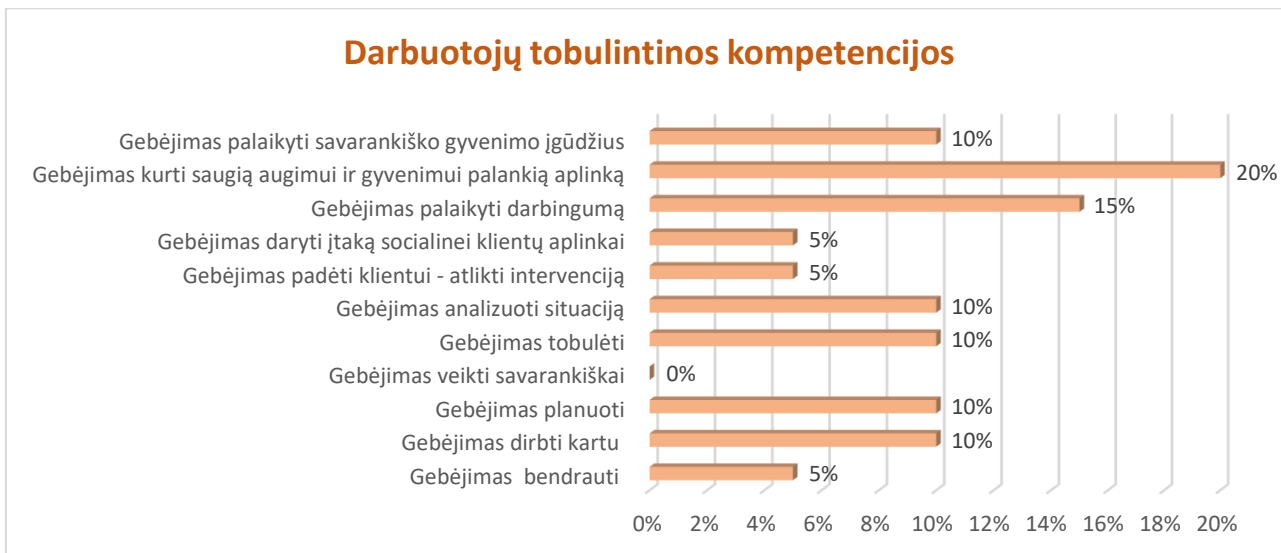
3. Darbuotojų tobulintinos kompetencijos skaičius procentine išraiška.



1 pav. Darbuotojų mokymosi nauda



2 pav. Darbuotojų profesinių kompetencijų tobulinimo pasiskirstymas



3 pav. Darbuotojų tobulintinos kompetencijos

Rezultatų išaiškinimas:

Matavimo vienetai: 21 (78%) globos namų darbuotojas dalyvavo anketinėje apklausoje per 2023 metus.

Šaltinis: Darbuotojų anoniminės anketinės apklausos duomenys.

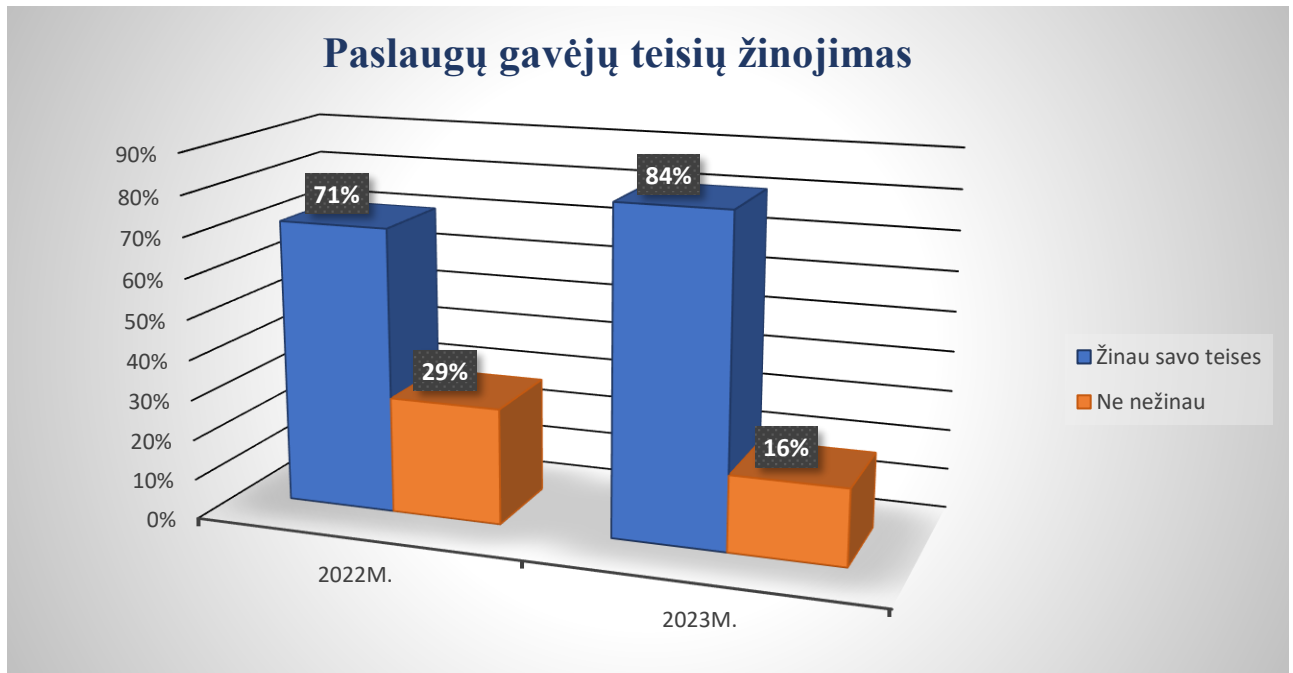
Rezultatai: Apklausoje dalyvavo 21 (78%) darbuotojas. Diagramoje (1 pav.) matyti, kad 90 % darbuotojų kvalifikacijos kėlimo kursuose įgijo naujų žinių, 67 % įgijo naujų gebėjimų, 62% darbuotojams sustiprėjo vidinė parengtis, o 95% darbuotojų pažymėjo, kad įgytas naujas žinias, gebėjimus, metodus pritaiko ir panaudoja praktikoje. Darbuotojai (2 pav.) nurodė, kad šiais metais profesines kompetencijas patobulino šiose srityse: 42% darbuotojų patobulino gebėjimą bendrauti, 33% patobulino gebėjimą bendradarbiauti, dirbant kartu, 24 % patobulino gebėjimą tobulėti, 19 % darbuotojų labiau geba reflektuoti ir išsiugdė gebėjimą atlikti intervenciją, 14 % darbuotojų patobulino gebėjimą ugdyti bei palaikyti paslaugų gavėjų savarankiškumą. Pateiktoje (3 pav.) galime matyti, kad 20% darbuotojų siekis tobulinti gebėjimą kurti saugią aplinką ir 15% darbuotojų norėtų patobulinti kompetenciją, kuri padėtų išlaikyti darbingumą. Vadinas galime teigti, kad rengiant kvalifikacijos planus reikėtų dar labiau atsižvelgti į darbuotojų poreikius.

Išvada: Apibendrinant rezultatus galima daryti išvadą, kad kompetencijos tobulinimo planas, kuris buvo parengtas 2023 m. buvo veiksmingas ir efektyvus, plane numatyti mokymai padarė teigiamą poveikį darbuotojams, matyti, kad darbuotojai patobulino savo kompetencijas visose išvardintose srityse (2 pav.), o sudarant kompetencijos tobulinimo planą 2024 metams reikšminga atsižvelgti į darbuotojų tobulintinas kompetencijas (3 pav.) ir ieškoti mokymų, seminarų, kurių metu būtų labiau patobulintos šios kompetencijos - gebėjimas kurti saugią ir palankią aplinką ir išlaikyti darbingumą.

2 REZULTATAS. PASLAUGŲ GAVĖJŲ TEISIŲ SKATINIMO IR UŽTIKRINIMO KASDIENIAME DARBE REZULTATAI

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

Rodiklis 1. Paslaugų gavėjų žinančių savo teises procentine išraiška.



4 pav. Paslaugų gavėjų teisių žinojimas procentine išraiška

Rezultatų išaiškinimas:

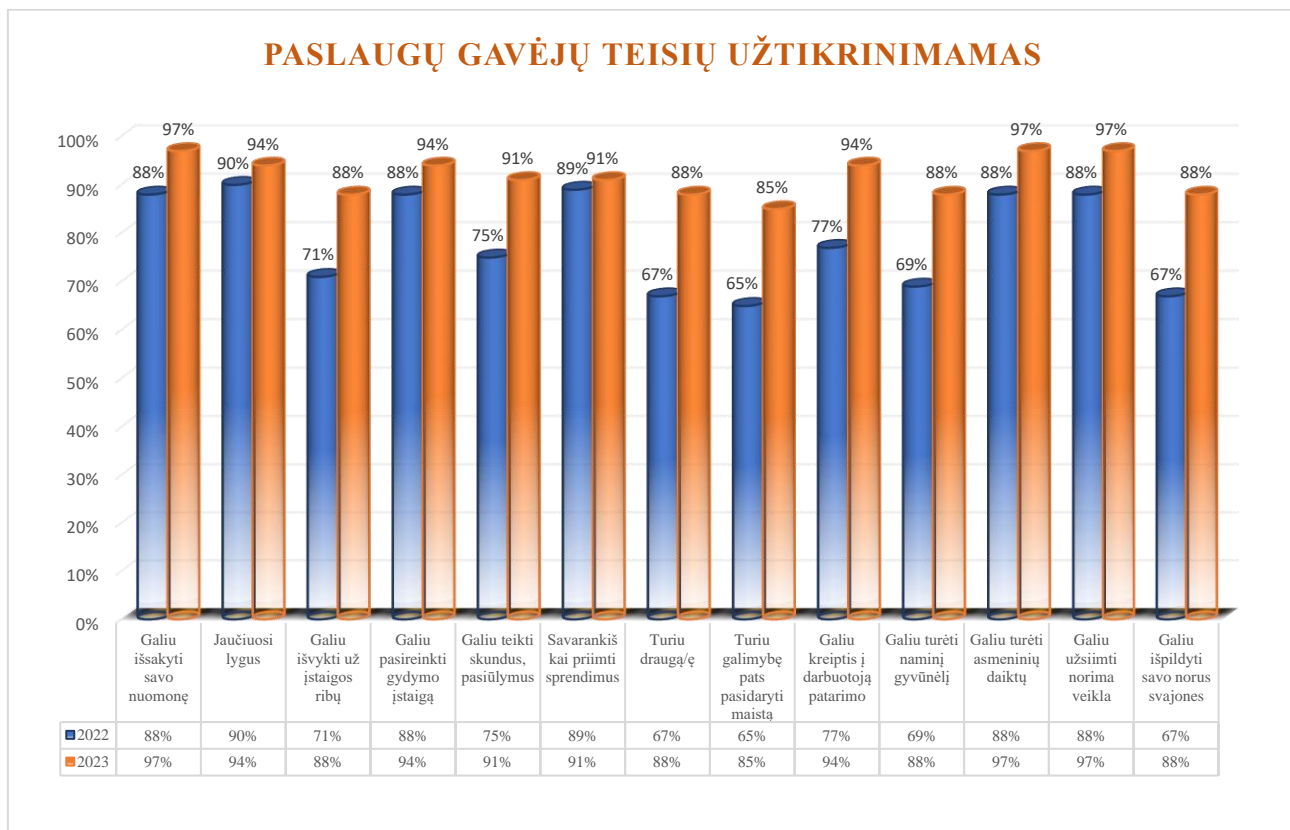
Apklausoje dalyvavo 32 (78 %) visų paslaugų gavėjų.

Matavimo vienetai: 32 paslaugų gavėjai, Globos namuose gyvenantys ilgiau kaip 6 mėnesius.

Šaltinis: Šilutės socialinės globos namų paslaugų gavėjų anketinė apklausa.

Rezultatai. Rezultatai gauti atliekant 2022 m. ir 2023 m. paslaugų gavėjų anketinę apklausą, kurios metu buvo užduodamas klausimas, apie paslaugų gavėjų teisių žinojimą. Susisteminius gautus apklausos rezultatus (4 pav.) matome, kad 81% paslaugų gavėjų žino, kokias turi teises ir 19% įvardina, kad nežino. Lyginant 2023 m. rezultatus su 2022 m. rezultatais matomas teigiamas pokytis, abiejose pozicijose, 13% padaugėjo paslaugų gavėjų žinančių savo teises ir tiek pat 13% sumažėjo paslaugų gavėjų negalinčių įvardinti kokias teises turi. Galime daryti prielaidą, kad paslaugų gavėjai yra tinkamai ir jiems suprantama kalba supažindinti su savo teisėmis. Tačiau, kad dar labiau sumažėtų paslaugų gavėjų nežinančių savo teisių, planuojama per užimtumo veiklas, užsiėmimus, individualiai informuoti, priminti paslaugų gavėjams apie jų teises, parengiant vaizdinę medžiagą (skrajutes ir pan.).

Rodiklis 2. Paslaugų gavėjų, įvardijusių, kad gaunant socialines paslaugas nurodytose srityse jų teisės yra užtikrinamos, procentinė išraiška.



5 pav. Teisių užtikrinimas

Rezultatų išaiškinimas:

Matavimo vienetai: 32 paslaugų gavėjai, Globos namuose gyvenantys ilgiau kaip 6 mėnesius.

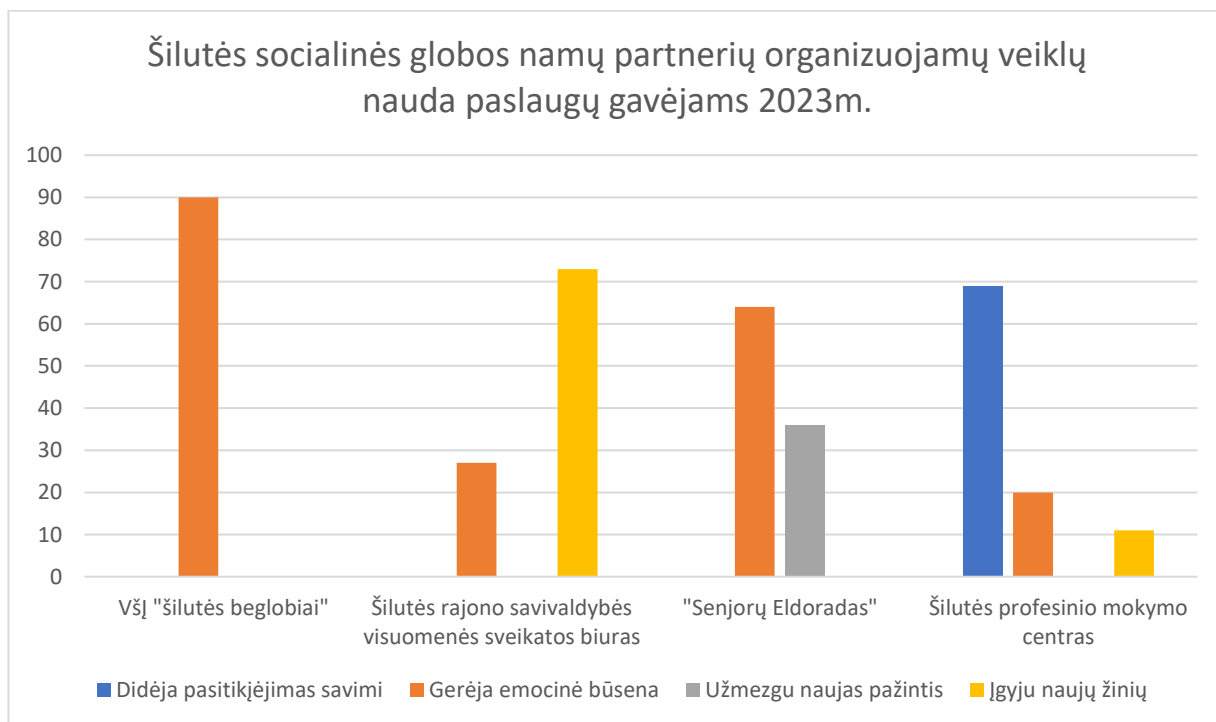
Šaltinis: Šilutės socialinės globos namų paslaugų gavėjų anketinė apklausa.

Rezultatai. Kiekvienas paslaugų gavėjas anketinėje apklausoje įvardino ar jų teisės yra užtikrinamos gaunant socialines paslaugas Globos namuose. (5 pav.) Galima matyti paslaugų gavėjų procentinę dalį, kurie apklausos anketoje pažymėjo kokios teisės yra užtikrinamos. Gauti apklausos rezultatai rodo, kad paslaugų gavėjai žino savo teises, ir teigia, kad teisės užtikrinamos gyvenant Globos namuose. Daugelis paslaugų gavėjų (97%) pažymėjo, kad gali išsakyti savo nuomonę, kreiptis patarimo į darbuotoją (94%), užsiimti norima veikla (97%), pateikti skundus, pasiūlymus (91%) ir pan. Gauti rezultatai leidžia daryti prielaidą, kad paslaugų gavėjų teisės užtikrinamos teikiant socialines paslaugas.

3 REZULTATAS. ORGANIZACIJOS PARTNERYSČIŲ TEIKIAMOS NAUDOS REZULTATAI

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

Rodiklis. Paslaugų gavėjų nuomonės apie partnerių teikiamų paslaugų naudą jų emocinei gerovei procentinis pasiskirstymas.



6 pav. Partnerių organizuojamos veiklos nauda paslaugų gavėjams

Rezultatų išaiškinimas:

Matavimo vienetai: 32 paslaugų gavėjai gyvenantys Šilutės socialinės globos namuose.

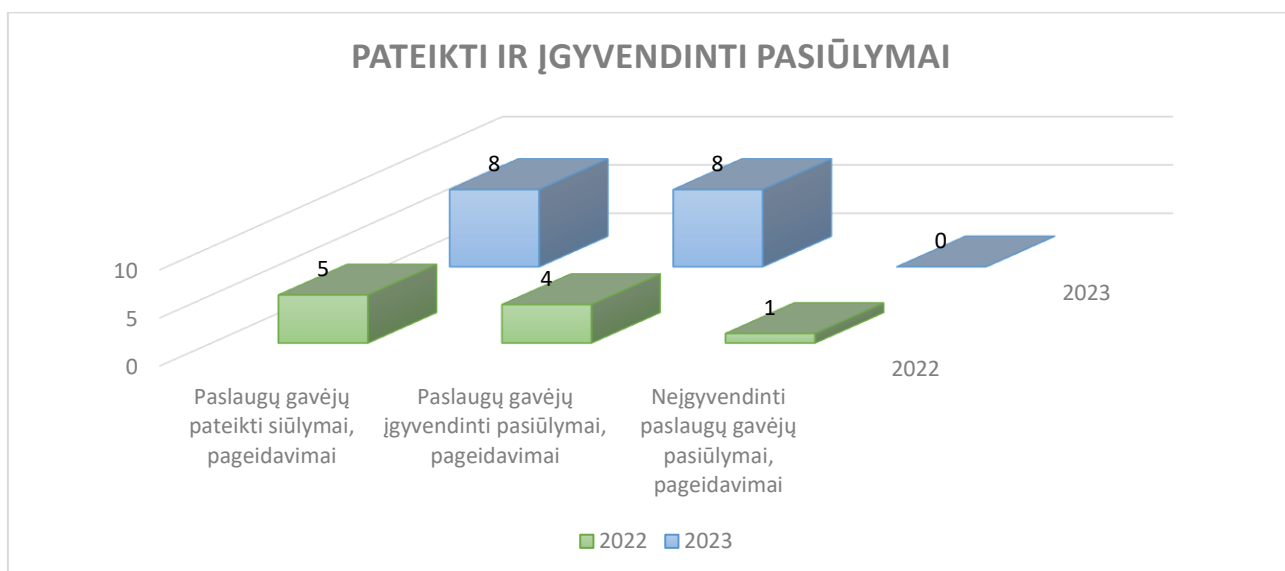
Šaltinis: Šilutės socialinės globos namų paslaugų gavėjų apklausa.

Rezultatai. Rezultatai gauti atliekant 2023 m. paslaugų gavėjų apklausa, kurios metu buvo užduodami klausimai, siekiant sužinoti, kokią naudą jiems teikia partnerių organizuojamos veiklos. Susisteminius gautus apklausos rezultatus matome, kad paslaugų gavėjai teigia jaučiantys geresnę emocinę būseną bendradarbiaujant su VšĮ „Šilutės beglobiai“ (90%), Šilutės rajono savivaldybės visuomenės sveikatos biuru (27%), Šilutės profesinio mokymo centru (20%) bei globos namais „Senjorų Eldoradas“ (64%). Globos namų gyventojai atskleidė įgyjantys naujų žinių dalyvaudami Šilutės rajono savivaldybės visuomenės sveikatos biuro (73%) ir Šilutės profesinio mokymo centro (11%) organizuojamose veiklose. Pasak paslaugų gavėjų bendradarbiavimas su Šilutės profesinio mokymo centru taip didina jų pasitikėjimą savimi (69%). Dalyvaujant bendrose veiklose kartu su globos namų „Senjorų Eldoradas“ gyventojais buvo užmegztos naujos pažintys (36%).

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

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

Rodiklis. Paslaugų gavėjų pateiktų pasiūlymų paslaugų planavimui, teikimui, vertinimui skaičius.



7 pav. 2022 – 2023 m. pateikti ir įgyvendinti pasiūlymai

Rezultatų išaiškinimas:

Matavimo vienetai: 32 paslaugų gavėjai, Globos namuose gyvenantys ilgiau kaip 6 mėnesius.

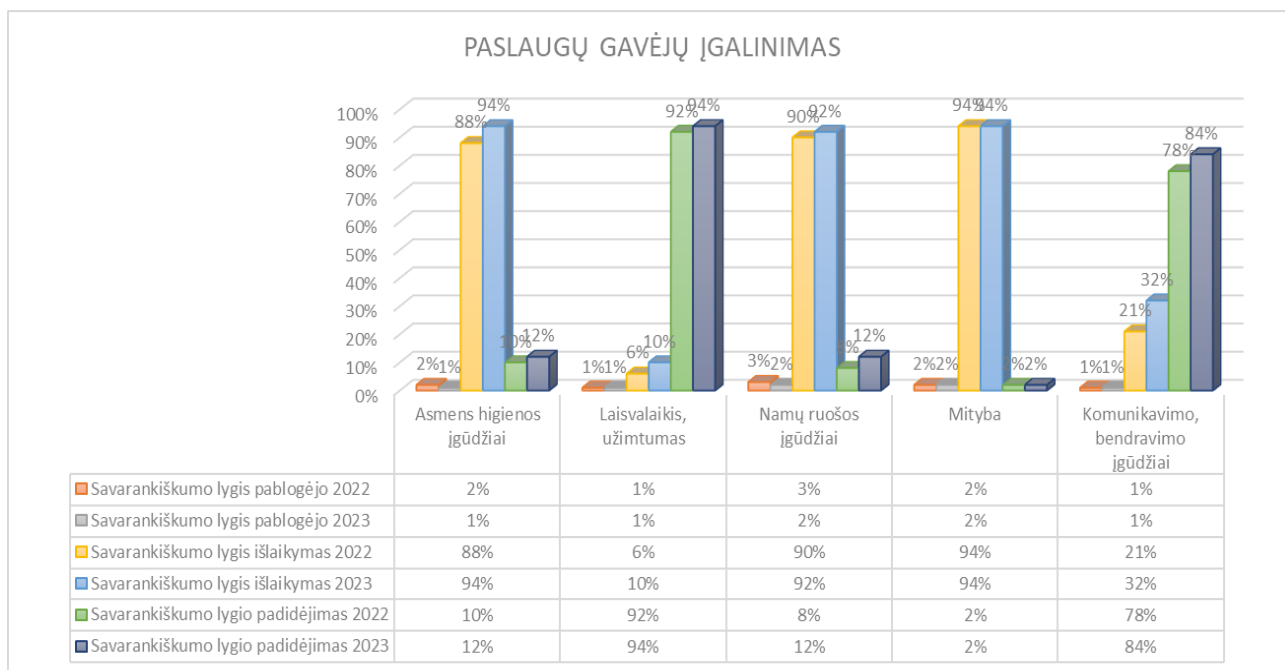
Šaltinis: Anketos, skundų ir pasiūlymų dėžutė, Globos namų gyventojų tarybos ir administracijos susirinkimo protokolai.

Rezultatai: Kiekvienas paslaugų gavėjas gali įsitraukti į Globos namų gyvenimo kokybės gerinimą, teikiant pasiūlymus, pageidavimus. Duomenys surenkami anketinės apklausos metu, gaunami pateikiant skundų ir pasiūlymų dėžutėje, vykstant Globos namų tarybos susirinkimams. 7 pav. matoma, kad 2023 metais paslaugų gavėjai noriai įsitraukė į paslaugų planavimą, vertinimą ir gerinimą, ir pateikė 8 pasiūlymus. Iš pateiktų pasiūlymų, visi buvo įgyvendinti. Palyginus 2022 m. – 2023 m. rezultatus matoma, kad 2023 m. paslaugų gavėjai labiau įsitraukė ir pateikė daugiau pasiūlymų dėl paslaugų kokybės gerinimo. Paslaugų gavėjų pateikti pasiūlymai buvo įgyvendinti. Įgyvendinti pasiūlymai susiję su maisto raciono keitimu, lauko žaidimų įsigijimu, renginių, koncertų, veiklos padidėjimu.

5 REZULTATAS. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮGALINIMAS

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

Rodiklis. Paslaugų gavėjų savarankiškumo lygio pablogėjimo, išlaikymo ar padidėjimo procentinė išraiška.



8 pav. Paslaugų gavėjų įgalinimas

Rezultatų išaiškinimas:

Matavimo vienetai: Įgalinimo rezultatai suskaičiuoti remiantis paslaugų gavėjų individualiu socialinės globos planu (ISGP) savarankiškumo lygio pablogėjimo, išlaikymo ar padidėjimo procentine dalimi. Pavaizduotoje diagramoje duomenys yra suskaičiuoti ir susisteminti per 2023 m.

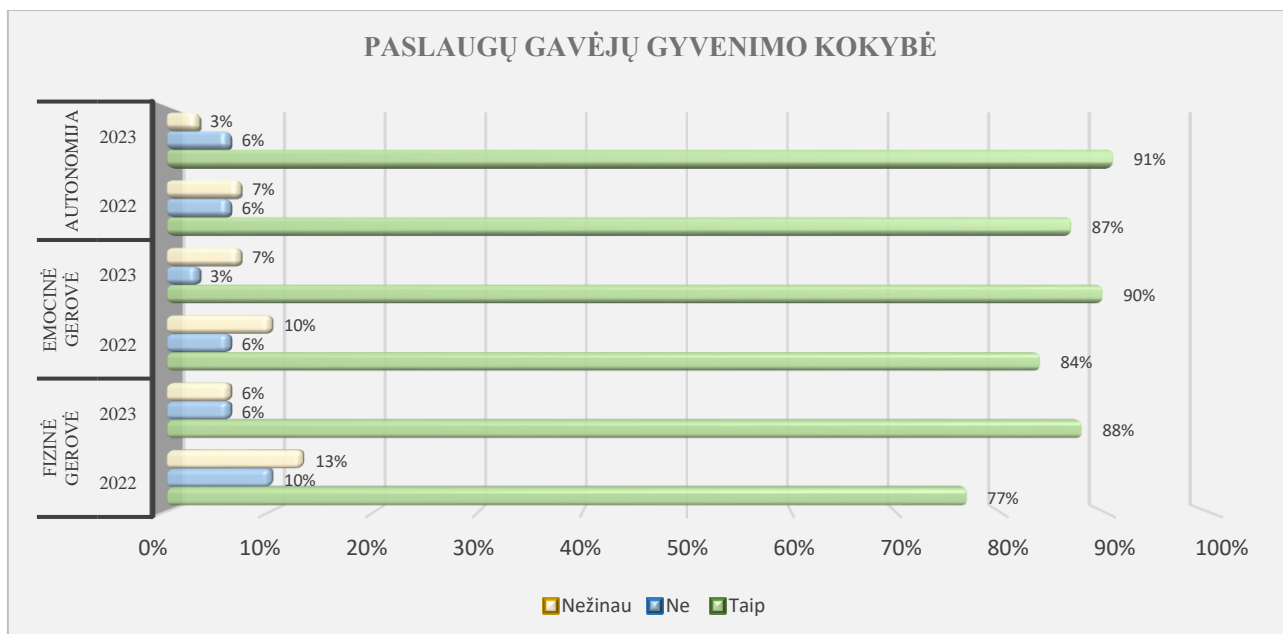
Šaltinis: Duomenys surinkti iš paslaugų gavėjų ISGP, kurie yra saugomi paslaugų gavėjų bylose.

Rezultatai: Gauti duomenys (8 pav.) rodo, kad 2023 m. peržiūrėjus 39 paslaugų gavėjų ISGP, užfiksuotas 94% paslaugų gavėjams savarankiškumo lygio padidėjimas laisvalaikio ir užimtumo srityje, bei 84% – komunikavimo, bendravimo srityje. Mitybos įgūdžiai (94%), namų ruošoje įgūdžiai (92%), asmens higienos įgūdžiai (94%) paslaugų gavėjams išliko tokie patys. Lyginant 2022 m. ir 2023 m. galime matyti, kad daugeliui paslaugų gavėjų pavyko išlaikyti savarankiškumo lygį, o kai kuriose srityse ir padidinti.

6 REZULTATAS. PASLAUGŲ GAVĖJŲ GYVENIMO KOKYBĖ

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

Rodiklis. Paslaugų gavėjų vertinimų apie gyvenimo kokybės sričių pagerėjimą per 2022 – 2023 m. palyginimas procentine išraiška.



9 pav. Paslaugų gavėjų gyvenimo palyginimas 2022 – 2023 m.

Rezultatų išaiškinimas:

Matavimo vienetai: 32 paslaugų gavėjai, Globos namuose gyvenantys ilgiau kaip 6 mėnesius.

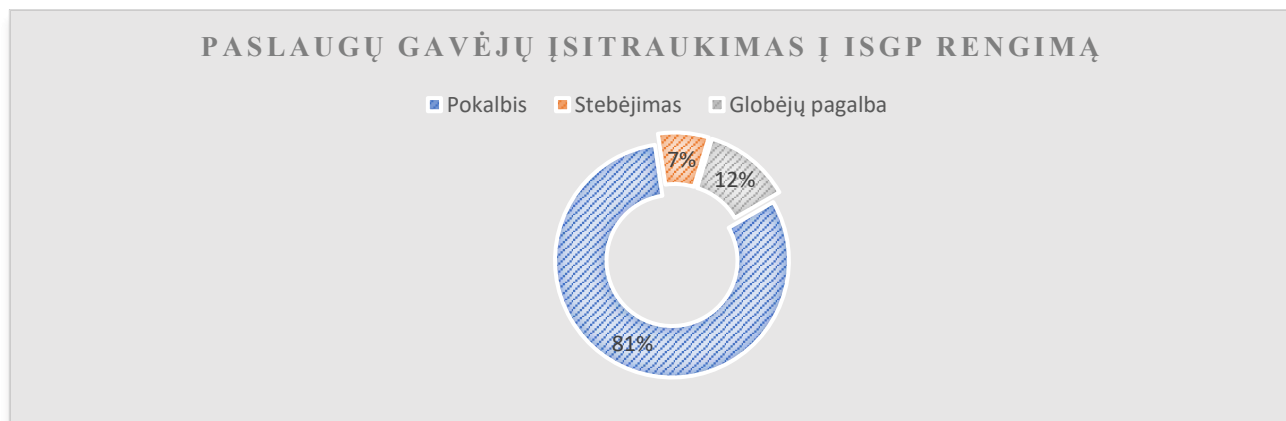
Šaltinis: Šilutės socialinės globos namų paslaugų gavėjų anketinė apklausa.

Rezultatai: Paslaugų gavėjų gyvenimo kokybę apibrėžia emocinė, fizinė gerovė ir autonomija. Paslaugų gavėjai kartą metuose dalyvauja apklausoje, kurios metu siekiama išsiaiškinti apie gyvenimo kokybę gyvenant Globos namuose. Stebint 2023 m. duomenis (9 pav.) matoma, kad paslaugų gavėjai jaučia pasitenkinimą emocinės gerovės srityje (90%) ir autonomijos (91%), šiek tiek mažiau fizinės gerovės srityje (88%). Palyginus 2022 – 2023 m. rezultatus pastebima, kad 2023 m. paslaugų gavėjų gyvenimo kokybė pagerėjo. Apibendrinus ir palyginus gautus rezultatus stebimi teigiami pokyčiai, paslaugų gavėjų gyvenimo kokybė gerėja, fiziškai, emociškai jaučiasi stabiliau. Darytina išvada, kad paslaugų teikėjai teikia paslaugas, kurios tenkina paslaugų gavėjų fizinius, emocinius, autonomijos poreikius.

7 REZULTATAS. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮTRAUKIMO Į INDIVIDUALIŲ PLANŲ RENGIMĄ REZULTATAI

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

Rodiklis. Paslaugų gavėjų įtraukimo į 2023 m. Individualaus socialinės globos planą būdų procentinis pasiskirstymas.



10 pav. Paslaugų gavėjų įsitraukimas į ISGP

Rezultatų išaiškinimas:

Matavimo vienetai: darbuotojai užpildė ISGP pokalbio su paslaugų gavėju metu; darbuotojai užpildė ISGP pokalbio su paslaugų gavėju globėju metu; specialistas stebi paslaugų gavėjo emocinę būseną, bei užpildė ISGP formą.

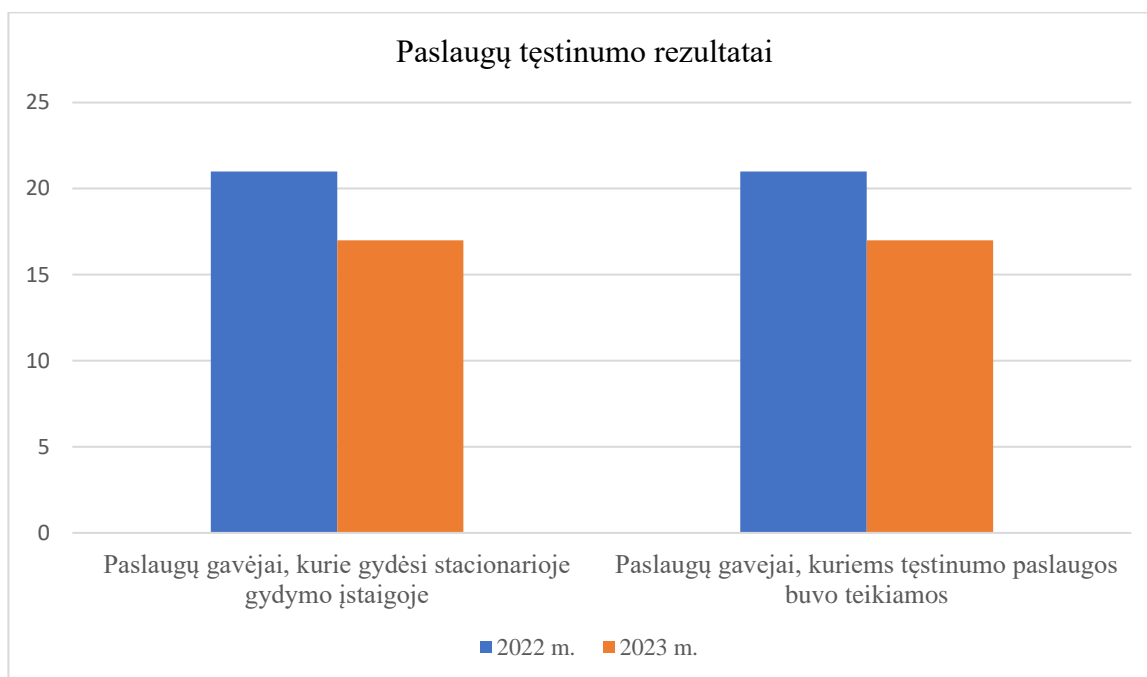
Šaltinis: individualūs socialinės globos planai saugomi pas atsakingus socialinius darbuotojus.

Rezultatai: Paslaugų gavėjai įtraukiami į ISGP rengimą. 11 pav. iliustruoja, kad 81% darbuotojų ISGP užpildė pokalbio su paslaugų gavėju metu. 12% įstaigos darbuotojai, specialistai paslaugų gavėjų ISGP užpildė komunikuoju su globėjais, pasitelkiant artimųjų pagalbą. Dalyvauti sudarant individualius socialinės globos planus yra sudarytos galimybės visiems paslaugų gavėjams, tačiau 7% paslaugų gavėjų dėl sunkios sveikatos būklės negali dalyvauti, todėl atsakingi darbuotojai, specialistai užpildė ISGP stebėdami paslaugų gavėją.

8 REZULTATAS. PASLAUGŲ TEIKIMO TĘSTINUMO REZULTATAI

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. Paslaugų gavėjų skaičius, kuriems, išvykus į ligoninę, buvo teiktos tęstinumo paslaugos.



11 pav. Paslaugų tęstinumas

Rezultatų išaiškinimas:

Matavimo vienetai: matuojamas per 2022 metų ir 2023 metų paslaugų gavėjų skaičius, kuriems buvo teikiamas paslaugų tęstinumas stacionaraus gydymo metu.

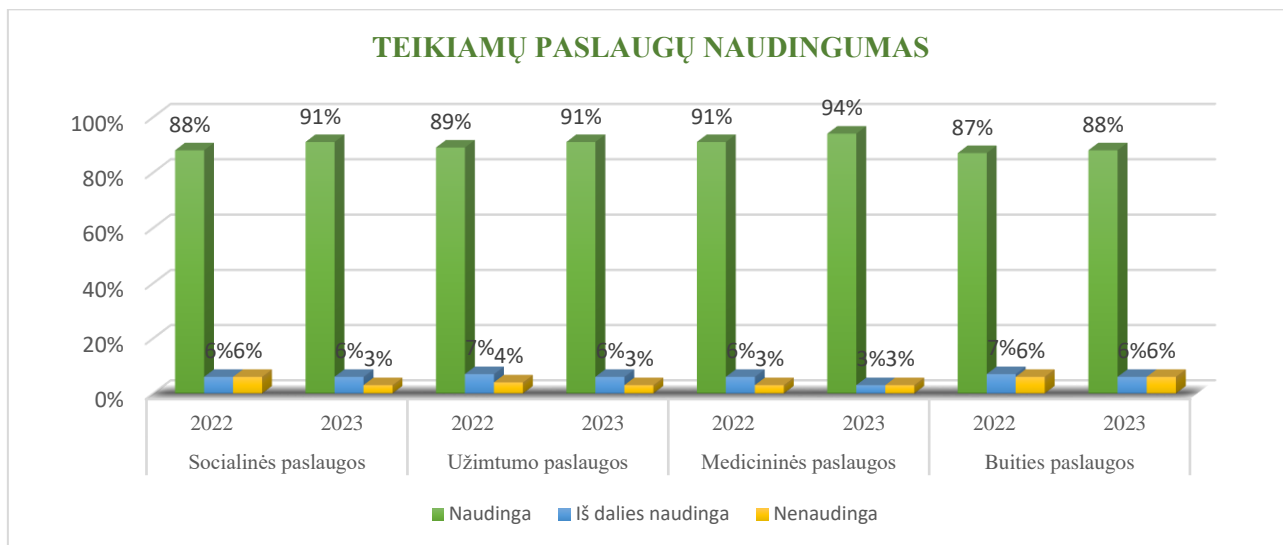
Šaltinis: Gyventojų laikino išvykimo dokumentų bylos. Registraciją pildė slaugytoja. Byla saugoma slaugytojų kabinete.

Rezultatai: 11 pav. iliustruoja paslaugas t.y. lankymas ligoninėje, asmeniniu daiktų, medikamentų ir sauskelnių išvežimas, komunikavimas su gydytojais ir paslaugų gavėjų artimaisiais. 2022 m. 21 paslaugų gavėjų buvo užtikrintas teikiamų paslaugų tęstinumas, iš kurių visiems asmenims paslaugos tęstinumas buvo vykdomas keletą kartų. 2023 m. 17 paslaugų gavėjų buvo užtikrintas teikiamų paslaugų tęstinumas, iš kurių 17 asmenims paslaugos tęstinumas buvo vykdomas keletą kartų.

9 REZULTATAS. TEIKIAMŲ PASLAUGŲ NAUDOS PASLAUGŲ GAVĖJAMS REZULTATAS

Kriterijus 43. Socialinių paslaugų teikėjas fiksuoja suteiktų paslaugų rezultatus ir naudą paslaugų gavėjui individualiu ir kolektyviniu požiūriu.

Rodiklis 1. Paslaugų gavėjų įvertinusių teikiamų paslaugų naudą per 2023 m., procentine išraiška.



12 pav. Teikiamų paslaugų naudingumas

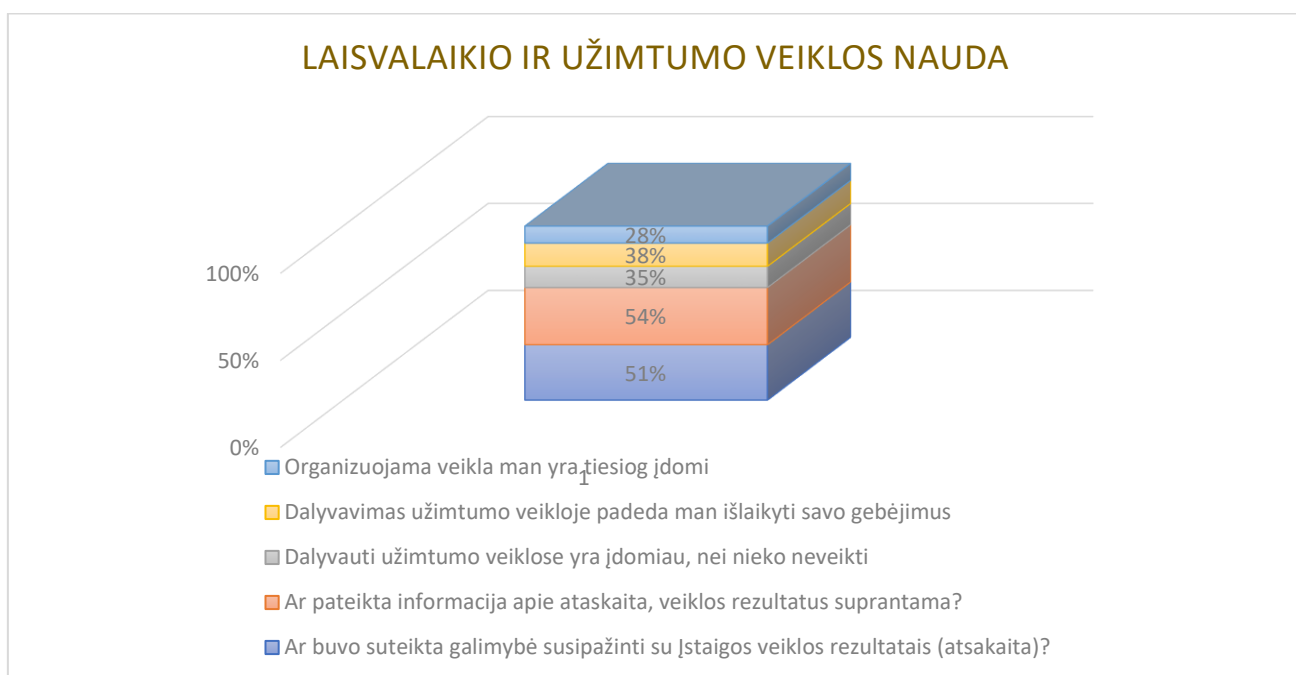
Rezultatų išaiškinimas:

Matavimo vienetas: 32 paslaugų gavėjų teikiamų paslaugų naudos anketinė apklausa.

Šaltinis: Anketinės apklausos duomenys.

Rezultatas: Paslaugų gavėjai turi galimybę įvertinti teikiamų paslaugų naudą, jų gyvenimo kokybei. Apklausos duomenys rodo (12 pav.) jog paslaugų gavėjai įvardino, kad didžiausią naudą teikiant paslaugas mato medicinos srityje (94%), teikiant socialines paslaugas (91%), užimtumo paslaugas (91%), buitines paslaugas (88%). Lyginant 2022 – 2023 m. rezultatus matoma teigiamas pokytis, visose srityse rezultatai didesni negu 2022 m. tai leidžia teigti, kad vis daugiau paslaugų gavėjų išvelgia teikiamų paslaugų naudą. Apibendrinus duomenis galima daryti prielaidą, kad paslaugų gavėjams teikiamos paslaugos naudingos, nes gerina jų gyvenimo kokybę.

Rodiklis 2. Laisvalaikio ir užimtumo nauda paslaugų gavėjams.



13 pav. Laisvalaikio ir užimtumo veiklos nauda

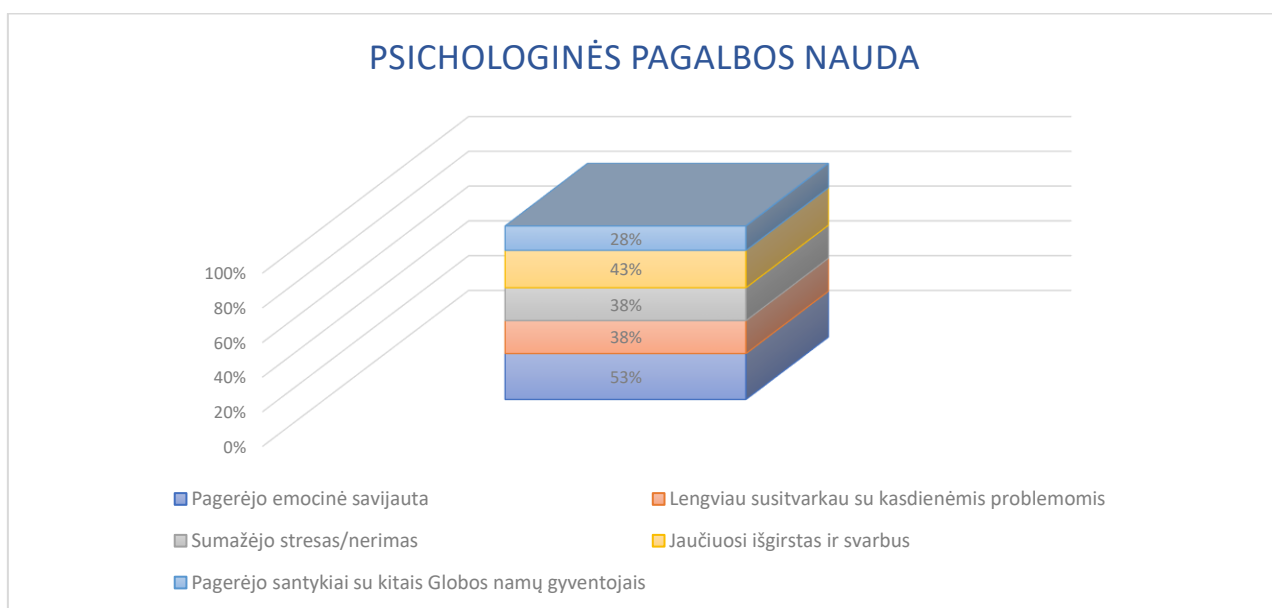
Rezultatų išaiškinimas:

Matavimo vienetas: 32 paslaugų gavėjų teikiamų paslaugų naudos anketinė apklausa.

Šaltinis: Anketinės apklausos duomenys.

Rezultatai. Kelis kartus metuose prašoma paslaugų gavėjų išreikšti savo nuomonę apie laisvalaikio ir užimtumo naudą Globos namuose. Pagal gautus duomenis (13 pav.) matoma, kad 52% paslaugų gavėjų vertina galimybę bendrauti su kitais žmonėmis, kuomet nesijaučia vieniši. Dalis paslaugų gavėjų 45% teigia, kad dalyvavdami užimtumo veiklose labiau pasitiki savimi. Kiti paslaugų gavėjai 38% teigia, kad dalyvavimas užimtumo veiklose padeda išlaikyti savo gebėjimus, bei kad vykdoma veikla yra įdomi. Apibendrinus duomenis galime teigti, kad dalyvavdami veiklose paslaugų gavėjai turi galimybę tarpusavyje bendrauti, išlaikyti savo gebėjimus, atsiskleisti ir kitaip užpildyti savo dieną.

Rodiklis 3. Psichologinės pagalbos nauda paslaugų gavėjams.



14 pav. Psichologinės pagalbos nauda

Rezultatų išaiškinimas:

Matavimo vienetas: 32 paslaugų gavėjų teikiamų paslaugų naudos anketinė apklausa.

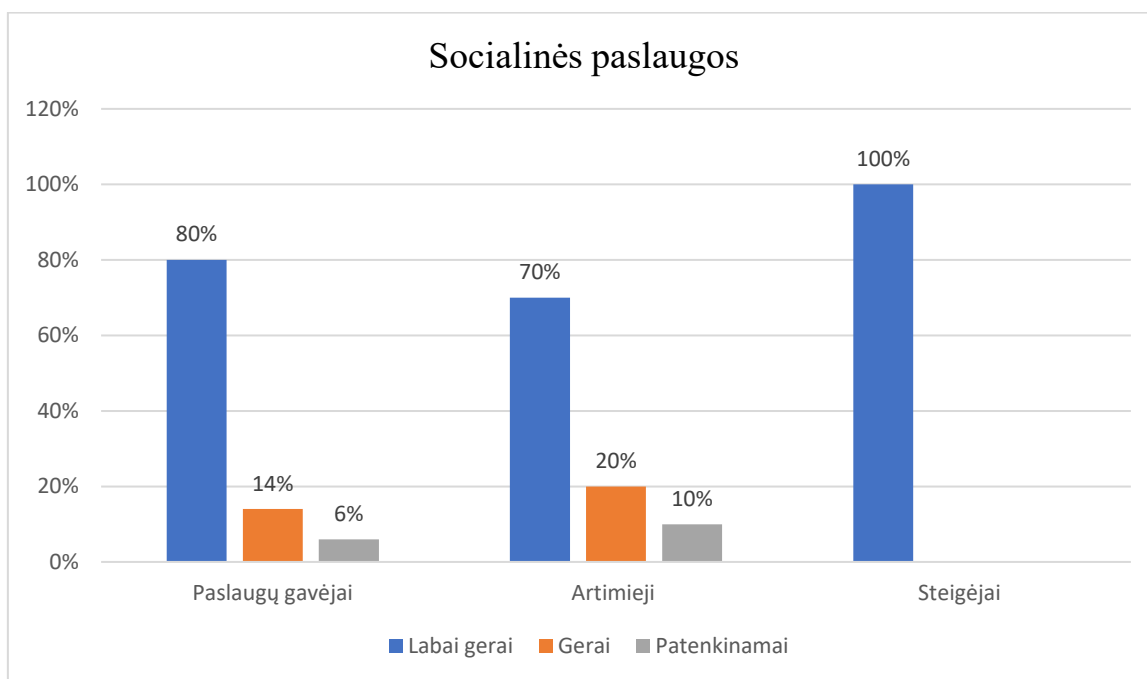
Šaltinis: Anketinės apklausos duomenys.

Rezultatai. Į kasmetinę anketinę apklausą įtraukiamas punktas ir psichologinės gerovės nauda, siekiant išmatuoti paslaugų gavėjų naudą emocinei būsenai. Gauti duomenys buvo susisteminti ir pateikti procentine išraiška. Duomenys pavaizduoti (14 pav.), kurioje matomas teigiamas rezultatas, kadangi 53 % paslaugų gavėjų pažymėjo, kad pagerėjo emocinė sveikata, 43 % jaučiasi išgirsti ir svarbūs, 38 % sumažėjo streso lygis ir tapo lengviau spręsti iškilusias kasdienes problemas. Apibendrinus gautus duomenis galima daryti prielaidą kad paslaugų gavėjų emocinė būseną gerėja. Gerėjant emocinei sveikatai, gerėja ir gyvenimo kokybė.

10 REZULTATAS. REZULTATAI, KURIE PARODO PASLAUGŲ GAVĖJŲ IR KITŲ SUINTERESUOTŲ ŠALIŲ PASITENKINIMĄ

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

Rodiklis 1. Steigėjų (Šilutės rajono savivaldybės atstovai), paslaugų gavėjų artimųjų ir paslaugų gavėjų pasitenkinimas Šilutės socialinės globos namų teikiamomis socialinėmis paslaugomis.



15 pav. Socialinių paslaugų vertinimas

Rezultatų išaiškinimas:

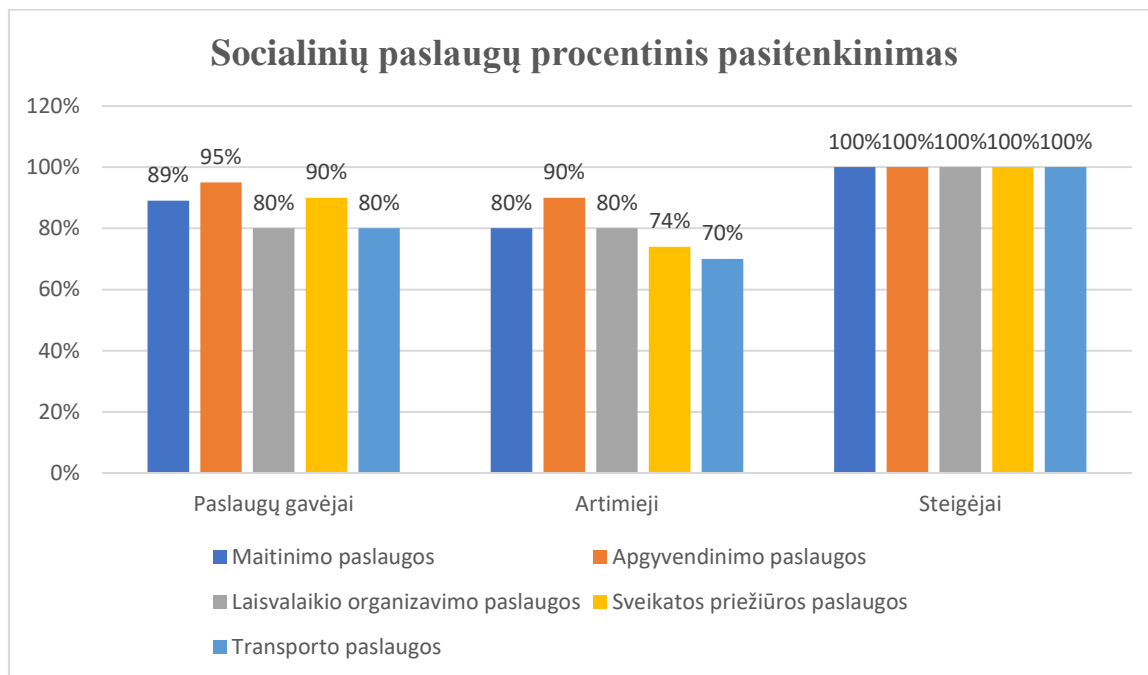
Matavimo vienetai:

1. Anketa Šilutės socialinių globos namų paslaugų gavėjų artimiesiems už 2022 m. teikiama vieną kartą per metus. Atsakė 20 respondentai.
2. Anoniminė anketa Šilutės socialinių globos namų paslaugų gavėjams už 2023 m. teikiama vieną kartą per metus. Atsakė 30 respondentai.
3. Anketa e-paštu buvo išsiųsta Šilutės rajono savivaldybės administracijai. Atsakė 5 respondentai.

Šaltinis: Apklausos duomenys laikomi anketinės apklausos byloje. Rezultatai: diagrama iliustruoja, kad steigėjai (100%) ir paslaugų gavėjai (80%) apklausoje dalyvavusių paslaugų gavėjų yra labiau patenkinti Šilutės socialinės globos namuose teikiamomis socialinėmis paslaugomis nei paslaugų gavėjų artimieji (70%).

Išvada: 2023 metais suplanuoti veiksmus, kurie leistų labiau informuoti paslaugų gavėjų artimuosius apie Šilutės socialinės globos namuose teikiamas socialines paslaugas.

Rodiklis 2. Paslaugų gavėjų ir kitų suinteresuotų šalių pasitenkinimas Šilutės socialinės globos namų teikiamomis socialinėmis paslaugomis.



16 pav. Pasitenkinimas socialinėmis paslaugomis

Rezultatų išaiškinimas:

Matavimo vienetai:

1. Anketa Šilutės socialinės globos namų paslaugų gavėjų artimiesiems už 2022 m. teikiama vieną kartą per metus. Atsakė 20 respondentų.
2. Anoniminė anketa Šilutės socialinės globos namų paslaugų gavėjams už 2023 m. teikiama vieną kartą per metus. Atsakė 30 respondentų.
3. Anketa e-paštu buvo išsiųsta Šilutės rajono savivaldybės administracijai. Atsakė 5 respondentai.

Šaltinis: Apklausos duomenys laikomi anketinės apklausos byloje.

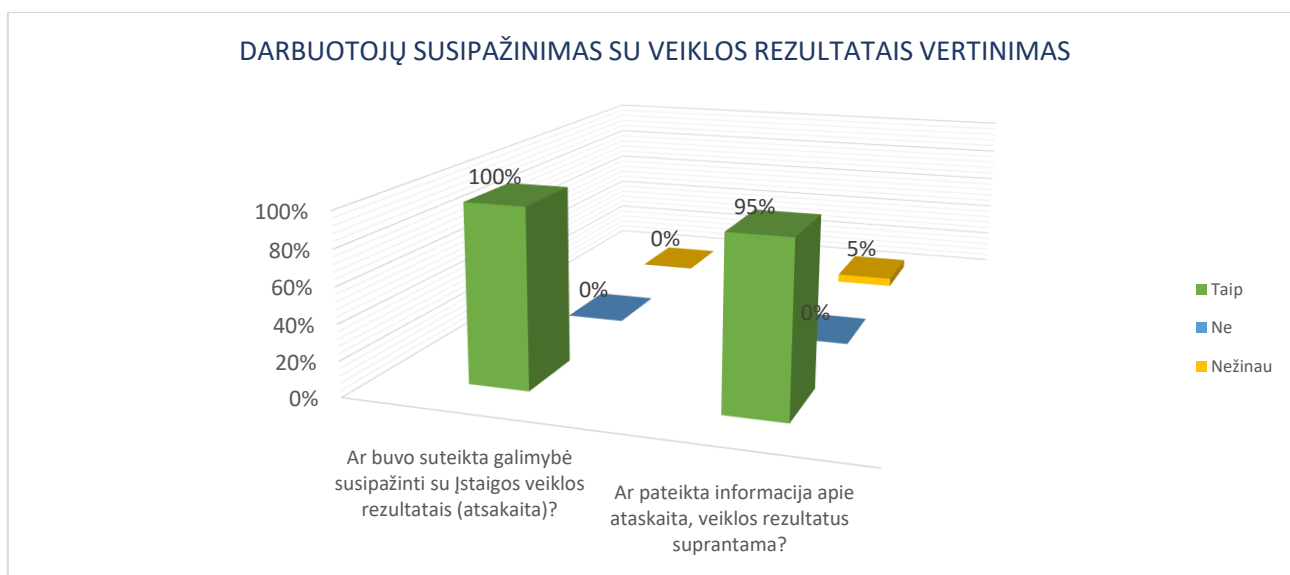
Rezultatai: Diagrama iliustruoja (16 pav.), kad Steigėjai (100%) ir paslaugų gavėjai (86,8%) apklausoje dalyvavusių paslaugų gavėjų yra labiau patenkinti Šilutės socialinės globos namuose visomis teikiamomis socialinėmis paslaugomis nei paslaugų gavėjų artimieji (78,8%). Apžvelgus rezultatus galime daryti prielaidą, kad paslaugų gavėjų artimieji yra per mažai informuojami apie Šilutės socialinės globos namų teikiamas įvairias socialines paslaugas.

Tęstinumas: 2023 metais suplanuoti veiksmus, kurie leistų išsamiau informuoti paslaugų gavėjų artimuosius apie Šilutės socialinės globos namuose teikiamas įvairias paslaugas.

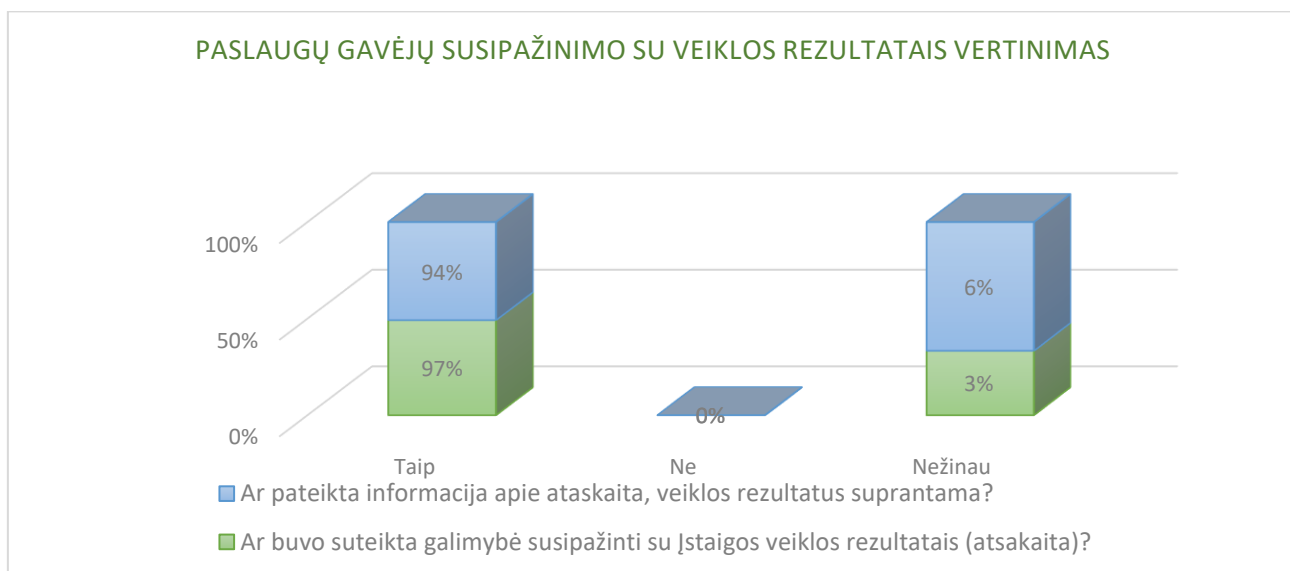
11 REZULTATAS. PASLAUGŲ GAVĖJAI, PERSONALAS IR KITOS SVARBIOS SUINTERESUOTOS ŠALYS SUPRANTA VEIKLOS REZULTATUS

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

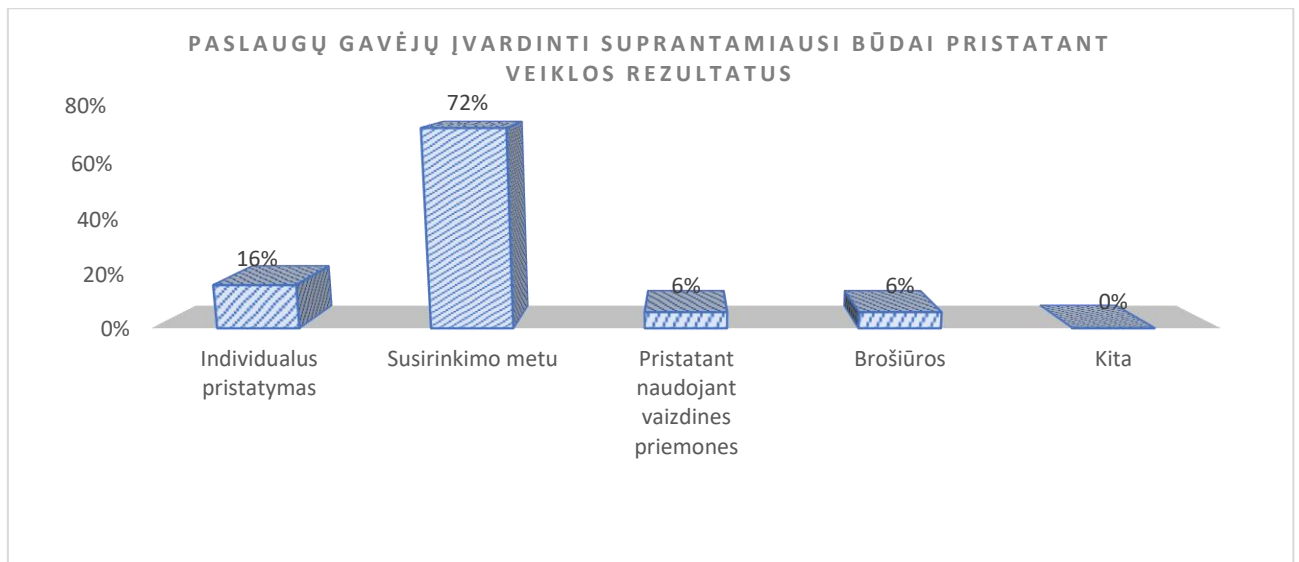
Rodiklis. Darbuotojų ir paslaugų gavėjų požiūriu, ar suprantamai yra informuoti apie įstaigos veiklos rezultatus, procentinis pasiskirstymas.



17 pav. Darbuotojų susipažinimas su veiklos rezultatais



18 pav. Paslaugų gavėjų susipažinimas su veiklos rezultatais



19 pav. Paslaugų gavėjų įvardinti suprantamiausi būdai pristatant veiklos rezultatus

Rezultatų paaiškinimas:

Matavimo vienetai: 21 darbuotojų anoniminė anketinė apklausa, 32 paslaugų gavėjų anketinė apklausa.

Šaltinis: Šilutės socialinės globos namų darbuotojų ir paslaugų gavėjų anketinė apklausa.

Rezultatai: Siekiant išsiaiškinti ar darbuotojai turi galimybę susipažinti su įstaigos veiklos rezultatais buvo atlikta anoniminė apklausa. Susisteminius gautus duomenis (17 pav.) matoma, kad 100% darbuotojų atsakė, kad įstaiga suteikia galimybę susipažinti su veiklos ataskaita. Pasiteiravus ar suprantamai pateikti rezultatai 95% darbuotojų atsakė, kad veiklos rezultatai pateikti suprantamai ir klausimų neiškilo. Tačiau 5% darbuotojų pasirinko atsakymą „nežinau“. Pagal gautus rezultatus matoma, kad visi darbuotojai turėjo galimybę susipažinti su veiklos rezultatais, tačiau kai kuriems darbuotojais buvo sunkiau suprantama. Atsižvelgiant į tai, rezultatai bus pateikiami suprantamiau, paprastesniais trumpesniais sakiniais, pasitelkiant vaizdines priemones ir pan. Apibendrinus darbuotojų rezultatus galima daryti prielaidą 75 % apklausoje dalyvavusių darbuotojų pateikta veiklos ataskaita buvo ne tik nesudėtingai prieinama, bet ir suprantama.

Analizuojant (18 pav.) rezultatus, kuriuose atsispindi paslaugų gavėjų susipažinimo su veiklos rezultatais vertinimas, galima matyti, kad 97% paslaugų gavėjų atsakė, kad buvo suteikta galimybė susipažinti su veiklos rezultatais, 3 % pasirinko atsakymą „nežinau“. 94 % paslaugų gavėjų atsakė, kad rezultatai suprantami, tačiau 6% pasirinko atsakymą „ nežinau“, vadinasi galima daryti prielaidą, kad visi paslaugų gavėjai turėjo galimybę susipažinti su veiklos rezultatais, tačiau rezultatai buvo ne visiems lengvai suprantami.

Siekiant išsiaiškinti, koks suprantamiausias pristatymo būdas, paslaugų gavėjų paprašyta pasirinkti jiems tinkamiausią ir geriausiai suprantamą būdą (19 pav.) 72 % paslaugų gavėjų pasirinko, kad tinkamiausias ir suprantamiausias būdas pristatyti susirinkimo metu, 16% norėtų, kad individualiai

būtų pristatyti, 6% mano, kad užtenka brošiūros, ir 6% norėtų, kad pristatant rezultatus jie būtų pateikti pasitelkiant vaizdines priemones.

Išvados: Galime daryti išvadą, kad net 94% paslaugų gavėjams rezultatai suprantami. O, kad ir likusiems paslaugų gavėjams informacija būtų suprantama, bus atsižvelgiama į paslaugų gavėjų suprantamiausių būdų pasirinkimus, juos pritaikant pristatant veiklos rezultatus. Kad su įstaigos ataskaita galėtų susipažinti įstaigos svečiai bus sudarytos brošiūros.