

**"KUPIŠKIO SOCIALINĖS GLOBOS
NAMŲ VEIKLOS IR PASLAUGŲ
TEIKIMO REZULTATAI 2024M."**

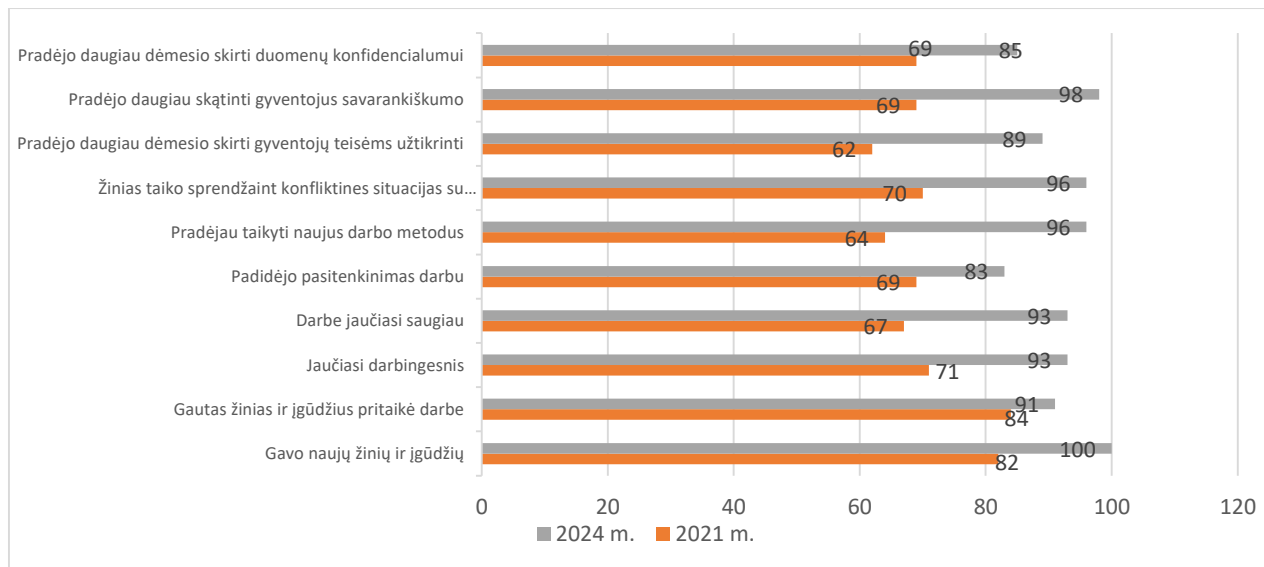
1. UGDYMOŠI, NUOLATINIO MOKYMOŠI IR TOBULĖJIMO REZULTATAI

9. kriterijus: Socialinių paslaugų teikėjas taiko personalo kvalifikacijos kėlimo priemones remdamasis asmeniniu ugdymo, nuolatinio mokymosi ir tobulėjimo planu.

1. Rodiklis. Darbuotojų, dalyvavusių 2024 m. mokymuose ir mokymų metu gavusių naujų žinių, kurios buvo naudingos ir pritaikytos darbe, skaičius procentine išraiška.

2. Rodiklis. Darbuotojų 2024 metais mokymuose gautos naudos pokytis procentais.

3. Rodiklis. Patobulintų profesinių kompetencijų pasiskirstymas ir palyginimas procentais.



1.Pav. Darbuotojų pasiskirstymas (proc.) pagal gautą naudą 2021 m. ir 2024 m. organizuotų mokymų dėka.

2024 m. lapkričio mėnesį atlikus darbuotojų kvalifikacijos kėlimo registro analizę nustatyta, kad 2024 metais mokymuose dalyvavo 81 darbuotojas iš 85. Siekiant išsiaiškinti ugdymosi, nuolatinio mokymosi ir tobulėjimo rezultatus, buvo vykdoma kasmetinė apklausa. Apklausa ir duomenų analizė atlikta 2024 m. lapkričio mėnesį. Apklausoje dalyvavo 46 darbuotojai.

Apklausos metu nustatyta, kad 46 (100 proc.) mokymuose dalyvavę darbuotojai įgijo naujų žinių ir įgūdžių, 42 (91 proc.) darbuotojai žinias ir įgūdžius pritaikė darbe.

43 (93 proc.) apklaustieji nurodė, kad jų darbingumas padidėjo, 3 (7 proc.) darbuotojams darbingumas nepadidėjo.

43 (93 proc.) darbuotojai nurodė, kad jaučiasi saugesni, 3 (7 proc.) darbuotojai nesijaučia saugiau.

38 (83 proc.) darbuotojai nurodė, kad padidėjo pasitenkinimas darbu, 8 (17 proc.) apklaustųjų pasitenkinimas darbu nepadidėjo.

44 (96 proc.) darbuotojai nurodė, kad pradėjo taikyti naujus darbo metodus, 2 (4 proc.) apklaustieji nepradėjo taikyti naujų darbo metodų.

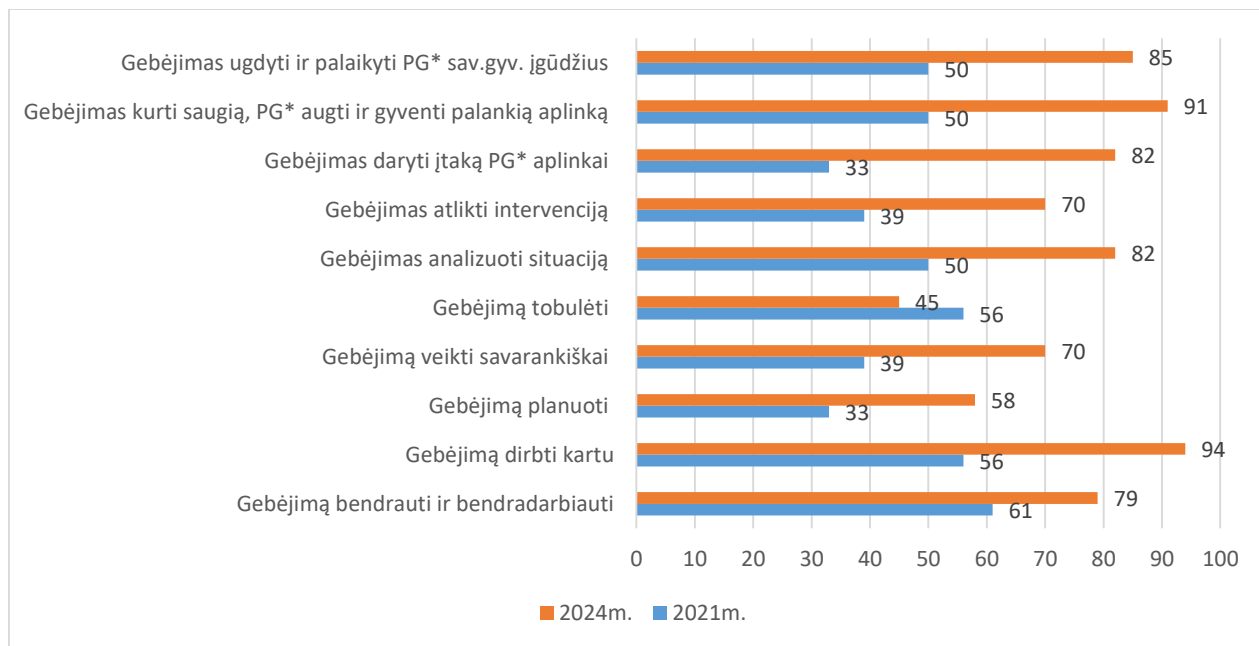
44 (96 proc.) darbuotojai mano, kad tapo lengviau spręsti konfliktines situacijas, 2 (4 proc.) apklaustiesiems - nepalengvėjo.

41 (89 proc.) darbuotojas pradėjo daugiau dėmesio skirti paslaugų gavėjų teisėms, 5 (11 proc.) apklaustieji mano, kad nepradėjo skirti daugiau dėmesio paslaugų gavėjų teisėms.

45 (98 proc.) darbuotojai nurodė, kad daugiau dėmesio skiria paslaugų gavėjų savarankiškumo ugdymui, 1 (2 proc.) respondentas, nurodė, kad nepradėjo skirti daugiau dėmesio paslaugų gavėjų savarankiškumui ugdyti.

39 (85 proc.) darbuotojai pradėjo daugiau dėmesio skirti paslaugų gavėjų, jų artimųjų bei kitų darbuotojų duomenų konfidencialumui, 7 (15 proc.) darbuotojas nemano, kad pradėjo skirti daugiau laiko duomenų konfidencialumui (žr. pav. 1).

Lyginant 2021 m. ir 2024 m. darbuotojų gautos naudos mokymosi metu pokytį, nustatyta, kad 2024 metais 7 proc. daugiau darbuotojų žinias ir įgūdžius pritaikė darbe, 18 proc. darbuotojų daugiau įgavo naujų žinių ir įgūdžių, 16 proc. daugiau darbuotojų paskatino skirti daugiau dėmesio duomenų konfidencialumui užtikrinti ir 29 proc. daugiau paslaugų gavėjų savarankiškumui skatinti. Nustatyta, kad 27 proc. daugiau darbuotojų mokymai turėjo įtakos skiriant daugiau papildomo dėmesio paslaugų gavėjų teisėms užtikrinti, 26 proc. daugiau darbuotojų gautas žinias pritaikė sprendžiant konfliktines situacijas, 32 proc. daugiau darbuotojų pradėjo taikyti naujus darbo metodus darbe, 14 proc. daugiau darbuotojų padidėjo pasitenkinimas darbu, 26 proc. daugiau darbuotojų mokymai turėjo reikšmės saugumo jausmui darbe bei 22 proc. daugiau darbuotojų darbingumo jausmui stiprinti (žr. pav. 1).



2. Pav. Socialinio darbo padalinio darbuotojų profesinių kompetencijų (proc.) tobulinimo pasiskirstymas ir palyginimas.

(*) – paslaugų gavėjai.

2024 m. buvo vertinama, kaip mokymai paveikė socialinio darbo padalinio darbuotojų profesines kompetencijas. Į vertinimą, kurio metu vertinamos socialinių darbuotojų kompetencijos, kitų padalinių darbuotojai nebuvo įtraukti.

Iš 33 apklausoje dalyvavusių socialinio darbo padalinio darbuotojų 26 (79 proc.) patobulino gebėjimą bendrauti ir bendradarbiauti, 31 (94 proc.) darbuotojas patobulino gebėjimą dirbti kartu, 19 (58 proc.) darbuotojų patobulino gebėjimą planuoti, 23 (70 proc.) – gebėjimą veikti savarankiškai, 15 (45 proc.) – gebėjimą tobulėti, 27 (82 proc.) – gebėjimą analizuoti situaciją, 23 (70 proc.) – gebėjimą atlikti intervenciją, 27 (82 proc.) – gebėjimą daryti įtaką paslaugų gavėjų aplinkai, 30 (91 proc.) – gebėjimą kurti saugią paslaugų gavėjams augti ir gyventi palankią aplinką, 28 (85 proc.) patobulino gebėjimą ugdyti ir palaikyti paslaugų gavėjų savarankiško gyvenimo įgūdžius.

Lyginant 2021 m. ir 2024 m. socialinio darbo padalinio darbuotojų profesinių kompetencijų tobulinimo pasiskirstymą, nustatyta, kad 2024 metais 18 proc. daugiau darbuotojų mokymų metu pagerino gebėjimą bendrauti, 38 proc. daugiau - gebėjimą dirbti kartu, 25 proc. daugiau - gebėjimą planuoti, 31 proc. daugiau - gebėjimą veikti savarankiškai, 11 proc. mažiau - gebėjimą tobulėti, 32 proc. daugiau - gebėjimą analizuoti situaciją, 31 proc. daugiau - gebėjimą atlikti intervenciją, 49 proc. daugiau - gebėjimą daryti įtaką socialinei paslaugų gavėjų aplinkai, 41 proc. daugiau - gebėjimą

kurti saugią aplinką, 35 proc. daugiau - gebėjimą ugdyti ir palaikyti paslaugų gavėjo savarankiško gyvenimo įgūdžius (žr. pav. 2).

Išvada: Rengiant ir peržiūrint kvalifikacijos kėlimo planą, aptariant mokymų aktualumą ir poreikį metinių uždavinių vertinimo ir kompetencijų įsivertinimo metu, organizuojant mokymus buvo atsižvelgta į įstaigos metiniame veiklos plane keliamus tikslus, darbuotojų ir padalinių vadovų nuomonę, į socialinio darbo ir sveikatos priežiūros padalinių planus, neigiamo pobūdžio įvykius. Kvalifikacijos kėlimo priemonės taikomos remiantis asmeniniu ugdymo ir nuolatinio mokymosi planu. Plane detalizuojama kokie mokymai skiriami kiekvienam darbuotojui.

2024 metų socialinio darbo ir sveikatos priežiūros padalinių darbuotojų mokymasis ir tobulinamasis buvo efektyvus, nes:

1. daugumai mokymuose dalyvavusių darbuotojų gavo naujų žinių ir įgūdžių, bei gautas žinias ir įgūdžius pritaikė darbe.
2. darbuotojai pritaikė ir išbandė naujus darbo metodus;
3. padidėjo pasitenkinimas darbu, darbe jaučiasi saugiau ir darbingesni.
4. žinios buvo naudojamos sprendžiant konfliktines situacijas su gyventojais;
5. buvo pradėta daugiau dėmesio skirti gyventojų teisėms užtikrinti;
6. daugiau dėmesio skiriama gyventojų savarankiškumui ugdyti;
7. patobulintos profesinės socialinio darbo padalinio darbuotojų kompetencijos: gebėjimas bendrauti, dirbti kartu, planuoti, veikti savarankiškai, analizuoti situaciją, atlikti intervenciją, daryti įtaką paslaugų gavėjų aplinkai, kurti saugią aplinką bei ugdyti ir palaikyti savarankiškus gyvenimo įgūdžius. 2024 m. organizuoti mokymai darbuotojams nepadėjo pagerinti gebėjimo tobulėti kompetencijos.

Tęstinumas: Atsižvelgianti į tai, kad 2024 m. socialiniai darbuotojai ir individualios priežiūros darbuotojai nurodė, kad mokymai mažiausiai įtakos turėjo - gebėjimui tobulėti, numatoma su darbuotojais aptarti kompetencijos reikšmę.

2.PASLAUGŲ GAVĖJŲ TEISIŲ SKATINIMO IR UŽTIKRINIMO KASDIENIAME DARBE REZULTATAI

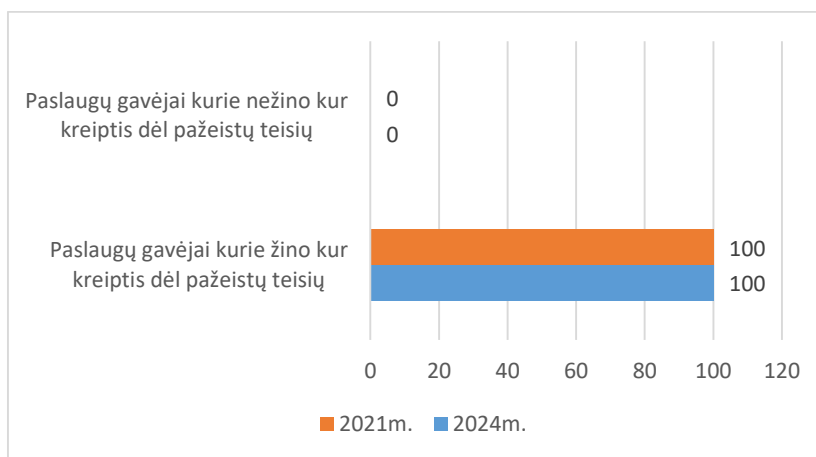
16. kriterijus: Socialinių paslaugų teikėjas vertina savo veiklos efektyvumą pagal tai, kaip skatina ir praktiškai užtikrina paslaugų gavėjų teises visose organizacijos veiklos srityse.

1. Rodiklis. Paslaugų gavėjų, nurodžiusių, kad žino, kur kreiptis dėl teisių pažeidimo, skaičius procentine išraiška 2021 ir 2024 m.

2. Rodiklis. Paslaugų gavėjų, nurodžiusių, kad žino savo teises, skaičius procentine išraiška 2021 ir 2024 m.

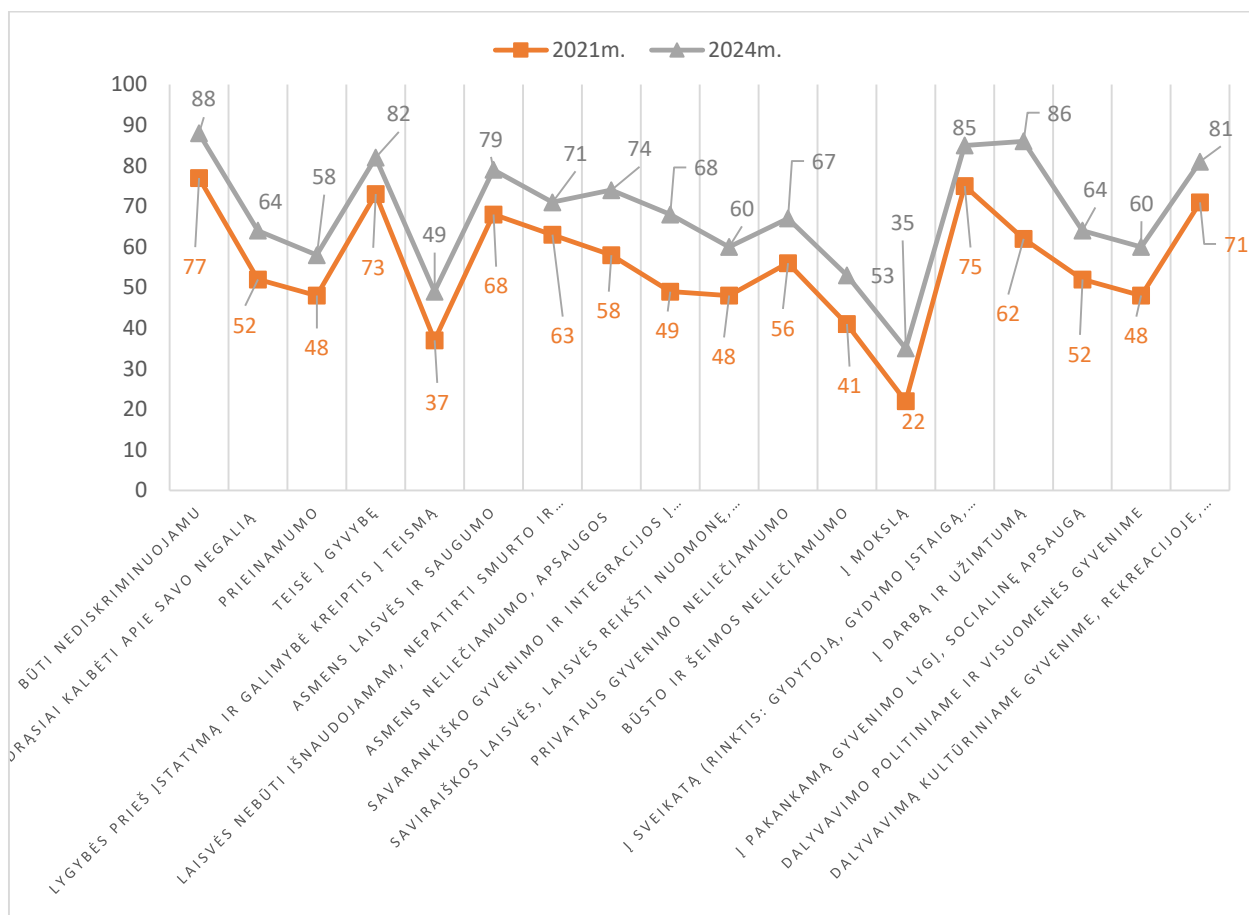
3. Rodiklis. Paslaugų gavėjų, nurodžiusių, kad užtikrinamos jų teisės, skaičius procentine išraiška 2021 ir 2024 m.

Kasmetinėje apklausoje dalyvavo 72 paslaugų gavėjai. Apklausą atlikta ir rezultatai įvertinti 2024 m. rugsėjo mėn.



1. Pav. 2021 m. ir 2024 m. paslaugų gavėjų (proc.) pasiskirstymas pagal žinojimą kur kreiptis dėl teisių pažeidimo.

Išanalizavus 2024 m. apklausos rezultatus nustatyta, kad 72 (100 proc.) paslaugų gavėjai žino, kad dėl teisių pažeidimo gali kreiptis į įstaigos vadovą, socialinį ar bet kurį kitą darbuotoją. Lyginant 2021 m. ir 2024 m. apklausų rezultatus, nustatyta kad 2024 m. paslaugų gavėjų žinančių kur kreiptis dėl teisių pažeidimų (į įstaigos vadovą, socialinį ar kitą darbuotoją, policiją), procentas išliko toks pat -100 proc. (žr. pav.1).

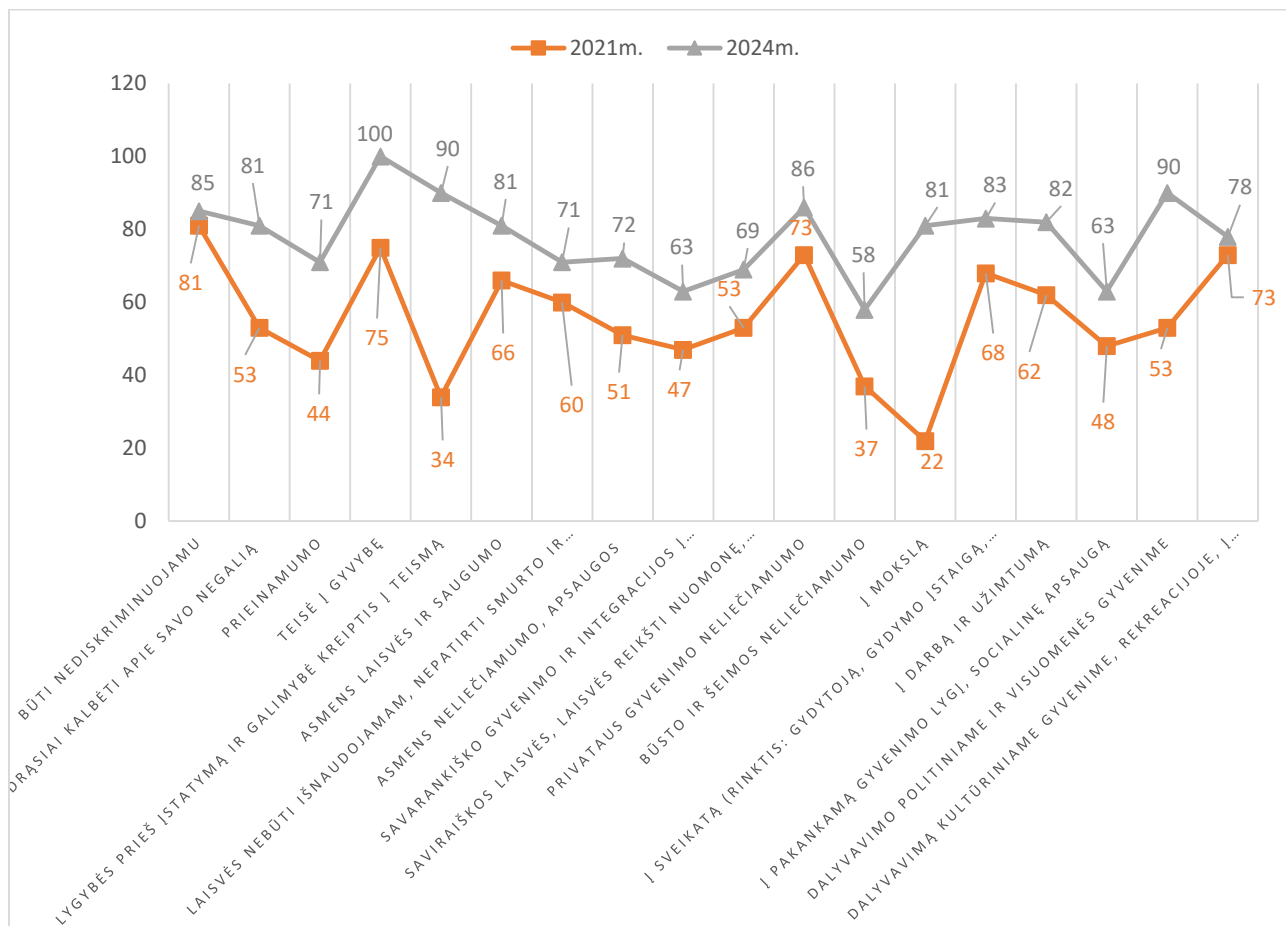


2. Pav. 2021 m. ir 2024 m. paslaugų gavėjų pasiskirstymo (proc.) palyginimas pagal savo teisių žinojimą.

Apklaustos metu nustatyta, kad 2024 m. paslaugų gavėjai žinojo apie šias teises: nediskriminavimo – 63 (88 proc.), drąsiai kalbėti apie savo negalią – 46 (64 proc.), prieinamumo į bet kokias įstaigas ir gauti pageidaujamą informaciją – 42 (58 proc.), teisę į gyvybę – 59 (82 proc.), lygybės prieš įstatymą ir galimybė kreiptis į teismą – 35 (49 proc.), asmens laisvės ir saugumo – 57 (79 proc.), laisvės nebūti išnaudojamam, nepatirti smurto ir prievartos – 51 (71 proc.), asmens neliečiamumo, apsaugos – 53 (74 proc.), savarankiško gyvenimo ir integracijos į bendruomenę – 49 (68 proc.), saviraiškos laisvės, laisvės reikšti nuomonę, galimybės gauti informaciją – 43 (60 proc.), privataus gyvenimo neliečiamumo – 48 (67 proc.), būsto ir šeimos neliečiamumo – 38 (53 proc.), teisę į mokslą – 25 (35 proc.), teisę į sveikatą – 61 (85 proc.), teisę į darbą ir užimtumą – 62 (86 proc.), teisę į pakankamą gyvenimo lygį, socialinę apsaugą – 46 (64 proc.), dalyvavimo politiniame ir visuomenės gyvenime – 43 (60 proc.), teisę į dalyvavimą kultūriniame gyvenime, rekreacijoje, į laisvalaikį ir užsiėmimą sportu 58 (81 proc.) (žr. pav.2).

Lyginant kaip pasikeitė 2021 m. ir 2024 m. paslaugų gavėjų žinančių savo teises procentas nustatyta, kad 2024 m. 11 proc. daugiau negu 2021 m. paslaugų gavėjų žinojo apie teisę būti nediskriminuojamu, 12 proc. daugiau drąsiai kalbėti apie savo negalią, 10 proc. daugiau prieinamumo į bet kokias įstaigas ir gauti pageidaujamą informaciją, 9 proc. daugiau teisę į gyvybę, lygybės prieš įstatymą ir galimybė kreiptis į teismą – 12 proc. daugiau, asmens laisvės ir saugumo – 11 proc. daugiau, laisvės nebūti išnaudojamam, nepatirti smurto ir prievartos – 8 proc. daugiau, asmens neliečiamumo, apsaugos – 16 proc. daugiau, savarankiško gyvenimo ir integracijos į bendruomenę – 19 proc. daugiau, saviraiškos laisvės, laisvės reikšti nuomonę, galimybės gauti informaciją, – 12 proc. daugiau, galimybės gauti informaciją, privataus gyvenimo neliečiamumo – 11 proc. daugiau, būsto ir šeimos neliečiamumo – 12 proc. daugiau, teisę į mokslą – 13 proc. daugiau, teisę į sveikatą – 10 proc. daugiau, teisę į darbą ir užimtumą – 24 proc. daugiau, teisę į pakankamą gyvenimo lygį, socialinę apsaugą – 12 proc. daugiau, dalyvavimo politiniame ir visuomenės gyvenime – 12 proc. daugiau, teisę

į dalyvavimą kultūriniame gyvenime, rekreacijoje, į laisvalaikį ir užsiėmimą sportu - 10 proc. daugiau (žr. pav. 2).

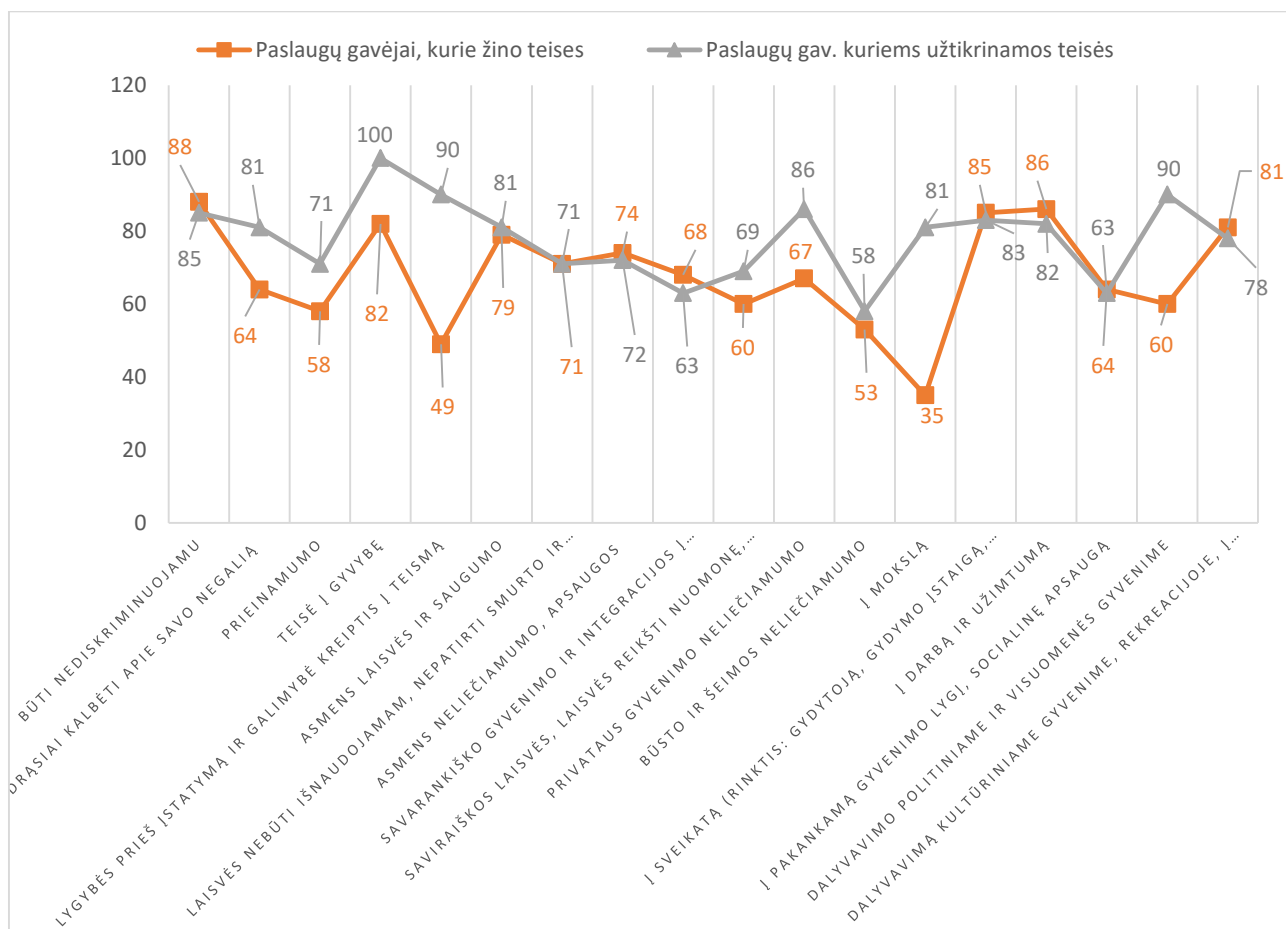


3.Pav. 2021 m. ir 2024 m. paslaugų gavėjų (proc.) pasiskirstymas pagal teisių užtikrinimą.

Vertinant 2024 m. paslaugų gavėjų apklausos rezultatus apie jų teisių užtikrinimą nustatyta, kad nediskriminavimo teisė užtikrinama - 61 (85 proc.), drąsiai kalbėti apie savo negalią – 58 (81 proc.), prieinamumo prie norimos informacijos, įstaigų – 51 (71 proc.), teisė į gyvybę – 72 (100 proc.), lygybės prieš įstatymą ir galimybės kreiptis į teismą teisė - 65 (90 proc.), asmens laisvės ir saugumo - 58 (81 proc.), laisvės nebūti išnaudojamam - 51 (71 proc.), asmens neliečiamumo - 52 (72 proc.), savarankiško gyvenimo ir integracijos į visuomenę – 45 (63 proc.), saviraiškos, laisvės reikšti nuomonę – 50 (69 proc.), privataus gyvenimo neliečiamumo – 62 (86 proc.), būsto ir šeimos neliečiamumo – 42 (58 proc.), teisė į mokslą – 58 (81 proc.), teisė į sveikatą – 60 (83 proc.), į darbą ir užimtumą – 59 (82 proc.), į pakankamą gyvenimo lygį, socialinę apsaugą – 45 (63 proc.), teisę dalyvauti politiniame gyvenime – 65 (90 proc.), teisę dalyvauti kultūriniame gyvenime užtikrinta 56 (78 proc.) paslaugų gavėjams (žr. pav. 3).

Lyginant kaip pasikeitė 2021 m. ir 2024 m. paslaugų nuomonė apie jų teisių užtikrinimą nustatyta, kad 2024 m. teisė būti nediskriminuojamu yra užtikrinama 4 proc. daugiau, drąsiai kalbėti apie savo negalią yra užtikrinama 28 proc. daugiau, prieinamumo į bet kokias įstaigas ir gauti pageidaujamą informaciją – 27 proc. daugiau, teisė į gyvybę – 25 proc. daugiau, lygybės prieš įstatymą ir galimybė kreiptis į teismą – 56 proc. daugiau, asmens laisvės ir saugumo – 15 proc. daugiau, laisvės nebūti išnaudojamam, nepatirti smurto ir prievartos – 11 proc. daugiau, asmens neliečiamumo, apsaugos – 21 proc. daugiau, savarankiško gyvenimo ir integracijos į bendruomenę – 16 proc. daugiau, saviraiškos laisvės, laisvės reikšti nuomonę, galimybės gauti informaciją – 16 proc. daugiau, privataus gyvenimo neliečiamumo – 13 proc. daugiau, būsto ir šeimos neliečiamumo – 21 proc. daugiau, teisė į mokslą – 59 proc. daugiau, teisė į sveikatą – 15 proc. daugiau, teisė į darbą ir užimtumą – 20 proc. daugiau, teisė į pakankamą gyvenimo lygį, socialinę apsaugą – 15 proc. daugiau,

dalyvavimo politiniame ir visuomenės gyvenime - 37 proc. daugiau, teisę į dalyvavimą kultūriniame gyvenime, rekreacijoje, į laisvalaikį ir užsiėmimą sportu - 5 proc. daugiau paslaugų gavėjų (žr. pav. 3).



4.Pav. 2024 m. paslaugų gavėjų (proc.) pasiskirstymo palyginimas pagal teisių žinojimą ir jų užtikrinimą.

Apklaustos rezultatai rodo, kad paslaugų gavėjų žinančių konkrečias teises proc. yra mažesnis nei proc. paslaugų gavėjų patvirtinančių, kad šios teisės yra užtikrinamos (prieinamumo, lygybės prieš įstatymą, saviraiškos laisvės, laisvės reikšti nuomonę, privataus gyvenimo, teisė į mokslą, dalyvavimo politiniame gyvenime) (žr. pav. 4).

Išvada:

Nuo 2021 m. iki 2024 numatytos ir įgyvendintos priemonės (kartą metuose informaciją apie paslaugų gavėjų teises pateikti ir aptarti su paslaugų gavėjais asmeniškai ir nedidelėse grupėse, gyventojų tarybos susirinkimų bei darbuotojų pasitarimų metu, paslaugų gavėjų artimuosius informuoti apie gyventojų teises, naujus ir po vaiko priežiūros atostogų grįžusius darbuotojus supažindinti su tvarkomis, apibrėžiančiomis paslaugų gavėjų teises, informacinėse lentose, lengvai suprantama kalba, pateikti paslaugų gavėjų teises) buvo efektyvios, nes paslaugų gavėjų, žinančių savo teises ir manančių, kad jų teisės yra užtikrinamos - procentas padidėjo.

Taip pat visi paslaugų gavėjai nurodo, kad gali kreiptis į įstaigos vadovą, socialinį ar bet kurį kitą darbuotoją bei policiją, kai pažeidžiamos jų teisės. Tai rodo kad paslaugų gavėjai pasitiki darbuotojais ir policija.

Nustatyta, kad paslaugų gavėjų, žinančių teises: drąsiai kalbėti apie savo negalia, prieinamumo į bet kokiais įstaigas ir gauti pageidaujamą informaciją, lygybės prieš įstatymą ir galimybė kreiptis į teismą,

saviraiškos laisvės, laisvės reikšti nuomonę, galimybės gauti informaciją, būsto ir šeimos neliečiamumo, teisę į mokslą, teisę į pakankamą gyvenimo lygį, dalyvavimo politiniame ir visuomenės gyvenime, socialinę apsaugą, yra mažiau lyginant su kitų teisių žinojimu.

Daugiausia, paslaugų gavėjų nuomone, padidėjo teisių užtikrinimas į mokslą. Globos namuose du paslaugų gavėjai pradėjo mokytis profesinėje mokykloje, kurie bendraudami su kitais paslaugų gavėjais dalinosi savo patirtimi, todėl tai galėjo turėti įtakos paslaugų gavėjų nuomonei apie teisės mokytis užtikrinimą.

Paslaugų gavėjai mano, kad mažiausiai užtikrinamos jų teisės į būsto ir šeimos neliečiamumą, į pakankamą pragyvenimo lygį ir socialinę apsaugą bei savarankišką gyvenimą ir integraciją į bendruomenę.

Analizuojant kaip paslaugų gavėjų teisių žinojimas susijęs su jų nuomone apie teisių užtikrinimą nustatyta, kad apklausos rezultatų skirtumas galimai susijęs su neaiškiomis ir abstrakčiomis teisių sąvokomis.

Tęstinumas:

Numatoma:

1. Asmeniškai ir susirinkimų metu su paslaugų gavėjais ir darbuotojais aptarti jų teises, skirti didesnę dėmesį mažiausiai žinomoms ir užtikrinamoms teisėms.
2. Paslaugų gavėjams ir darbuotojams priminti apie dokumentus, reglamentuojančias paslaugų gavėjų teises.
3. Teisių užtikrinimą aptarti su darbuotojais, paslaugų gavėjais bei skatinti juos šiomis teisėmis pasinaudoti.
4. Su apklausos rezultatais supažindinti darbuotojus ir paslaugų gavėjus susirinkimų metu.
5. Toliau skelbti informaciją apie teises lengvai suprantama kalba, informacijos lentose.
6. Susirinkimų metu su paslaugų gavėjais aptarti ir reguliariai priminti apie jų teises, padrąsinti paslaugų gavėjų kreiptis dėl teisių pažeidimų.
7. Siekiant objektyvesnių teisių žinojimo ir užtikrinimo vertinimo rezultatų sukurti naują, lengviau suvokiamą vertinimo įrankį su aiškesnėmis, konkretesnėmis sąvokomis (teisė pasirinkti kambario draugą, gydytoją, patiekalus, organizuojamas veiklas).

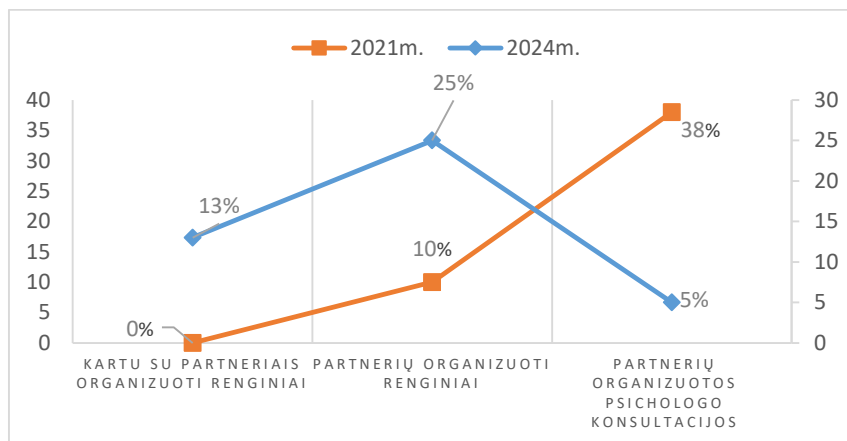
3. TEIKIAMOS PARTNERYSTĖS NAUDOS REZULTATAI

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

1.Rodiklis. Partnerių ir bendradarbiaujančių su jais organizuotų renginių, bei partnerių organizuotų psichologo konsultacijų pasiskirstymo procentinė išraiška 2021 ir 2024 m.

2.Rodiklis. Paslaugų gavėjų asmeninės naudos iš partnerių ir kartu su partneriais organizuotų renginių įvertinimas, procentinė išraiška 2021 ir 2024 m.

Įvykę renginiai fiksuoti Kupiškio socialinės globos namų paslaugų gavėjų užimtumo ataskaitoje už 2024 metus. Įrašai apie paslaugų gavėjams organizuotas psichologo konsultacijas užfiksuoti individualios socialinės globos planuose. Duomenų analizė atlikta 2024 m. gruodžio mėnesį.



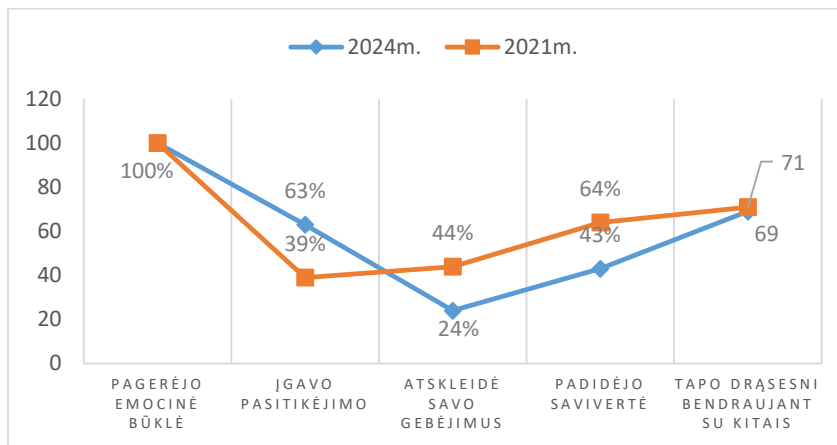
1 pav. Renginių vykusių 2021 ir 2024 m. pasiskirstymas ir palyginimas (proc.) pagal organizatorius.

Atlikus dokumentų apžvalgą nustatyta, kad 2024 m. buvo organizuoti 76 renginiai ir psichologo konsultacijos.

Viso partneriai suorganizavo 19 (25%) renginių, kuriuose dalyvavo paslaugų gavėjai.

Rokiškio raj. savivaldybės visuomenės sveikatos biuras organizavo - 4 (5%) individualias psichologo konsultacijas. Kupiškio r. policijos komisariatas organizavo – 1 (1%), Kupiškio viešoji biblioteka – 5 (7%), Panevėžio padalinys – Lietuvos audiosensorinė biblioteka – 2 (3%), Šepetos kaimo bendruomenė – 1 (1%), Lietuvos raudonasis kryžius Kupiškio humanitarinis punktas – 2 (3%), medžiotojų būrelis „Gojus“ – 1 (1%), Kupiškio meno mokykla – 1 (1%), Kupiškio etnografijos muziejus – 2 (3%) renginius.

2024 m. kartu su partneriais organizuota 10 (13%) bendrų renginių: su Kupiškio Jaunimo centru – 3 (4%), Kupiškio neįgaliųjų draugija – 2 (3%), Kupiškio socialinių paslaugų centru, Subačiaus senelių namais – 1 (1%), Kupiškio raj. kūno kultūros ir sporto centru – 1 (1%), Kupiškio mokykla „Varpelis“ – 1 (1%), Kupiškio viešąja biblioteka – 1 (1%), Lietuvos raudonojo kryžiaus Kupiškio humanitariniu punktu – 1 (1%) (žr. pav. 1).



2. pav. 2021 m. - 2024 m. paslaugų gavėjų pasiskirstymas (proc.) pagal gautą asmeninę naudą partnerystės/bendradarbiavimo dėka.

2024 m. gruodžio mėn. atlikta paslaugų gavėjų asmeninės naudos iš partnerių ir kartu su partneriais organizuotų renginių įvertinimo analizė. Išanalizuoti 67 paslaugų gavėjų atsiliepimai apie renginių metu gautą naudą.

Nustatyta, kad: visiems 67 (100 %) paslaugų gavėjams po renginių ir psichologo konsultacijų pagerėjo emocinė būklė, pasitikėjimas savimi padidėjo 42 (63%), 16 (24 %) atskleidė savo gebėjimus, 29 (43 %) padidėjo savivertė, drąsesniais tapo 46 (69%) apklaustieji (žr. pav. 2).

Lyginant kaip pasikeitė 2021 m. ir 2024 m. paslaugų gavėjų nuomonė apie gautą naudą renginiuose, kuriuos organizavo partneriai ir kartu su partneriais, nustatyta, kad: 2021 m. ir 2024 m. emocinė būklė pagerėjo 100%. paslaugų gavėjų. Pasitikėjimas savimi 2024 m. padidėjo 24% paslaugų gavėjų. Gebėjimų atskleidimas sumažėjo - 20%, savivertės padidėjimas sumažėjo - 21%, drąsa bendraujant su kitais sumažėjo 2% paslaugų gavėjų (žr. pav. 2).

Išvada: Partnerystė buvo efektyvi, nes 2024 m. beveik pusė visų įstaigoje vykusių renginių ir veiklų buvo organizuoti partnerių ir kartu su jais.

Renginiai pasidarė įvairesni, nes juos organizavo vis kiti partneriai. Didelės naudos davė renginiai, kuriuos organizavome kartu su partneriais. Tuo tarpu 2021 metais tokių renginių visai nebuvo, o 2024 m. su partneriais organizuota net 10 bendrų renginių. Tai labai paskatino paslaugų gavėjus su partneriais įsitraukti į veiklas, formuoti atsakomybės ir partnerystės jausmą.

Ženkliai sumažėjo psichologo konsultacijų skaičius. 2024 m. psichologo konsultacijos buvo organizuojamos atsižvelgiant į paslaugų gavėjų priklausomybes.

Partnerių ir kartu su partneriais organizuoti renginiai, psichologo konsultacijos turėjo teigiamą poveikį paslaugų gavėjų savivertei, pasitikėjimui savimi, emocinei savijautai ir gebėjimams atskleisti.

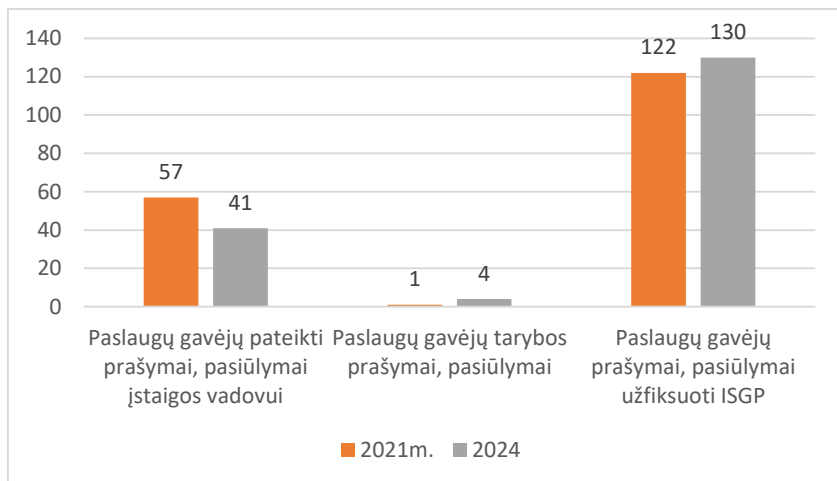
Tęstinumas: Toliau ieškoti naujų partnerių. Numatomas tęstinis bendradarbiavimas su esamais partneriais. Organizuoti renginius apjungiant kelis partnerius. Ieškoti naujų veiklos formų, kad paslaugų gavėjai galėtų atskleisti savo gebėjimus. Anketų ir pokalbių pagalba gauti grįžtamąjį ryšį iš socialinių partnerių apie bendradarbiavimo naudą. Priimti partnerių pasiūlymus dėl veiklos tobulinimo.

Parengti ir peržiūrėti vidaus dokumentus reglamentuojančius socialinių partnerių dalyvavimą įstaigos veikloje. Paskirti už tai atsakingus asmenis. Parengti socialinių partnerių dalyvavimo įstaigos veikloje planą. Tai numatyti darbuotojų metinėse užduotyse.

4. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮTRAUKIMAS Į PASLAUGŲ PLANAVIMĄ, TEIKIMĄ IR VERTINIMĄ

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

1. **Rodiklis.** Paslaugų gavėjų pasiūlymų ir prašymų, pateiktų 2021 ir 2024 m., skaičius.
2. **Rodiklis.** Paslaugų gavėjų pasiūlymų ir prašymų, įgyvendintų 2021 ir 2024 m., procentas.
3. **Rodiklis.** Gyventojų tarybos įgyvendintų pasiūlymų naudos įvertinimas paslaugų gavėjų požiūriu 2024 m.



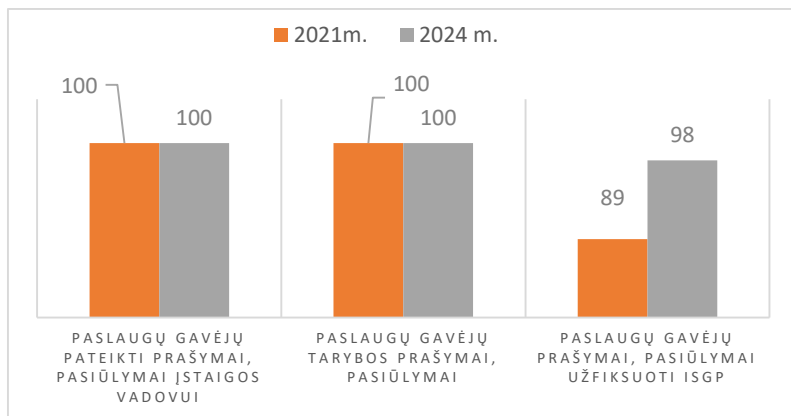
1 Pav. 2021 m. – 2024 m. paslaugų gavėjų ir gyventojų tarybos pateiktų prašymų, pasiūlymų skaičius.

2024 m. rugsėjo mėn. atlikus 2024 m. gyventojų, globėjų (rūpintojų), artimųjų pasiūlymų, pareiškimų, skundų registro žurnalo analizę nustatyta, kad įstaigos vadovui buvo pateiktas 41 prašymas ir pasiūlymas. Atlikus gyventojų tarybos susirinkimų protokolų, metinio gyventojų tarybos veiklos plano analizę nustatyta, kad gyventojų taryba pateikė 4 pasiūlymus. Nustatyta, kad ISGP pateikta 130 paslaugų gavėjų prašymų (žr. pav. 1).

Lyginant 2021 m. ir 2024 m. paslaugų gavėjų pateiktų prašymų, pasiūlymų įstaigos vadovui vertinimo rezultatus nustatyta, kad 2024 m. įstaigos vadovui pateikta 16 prašymų, pasiūlymų mažiau negu 2021 m. (žr. pav. 1).

Lyginant 2021 m. ir 2024 m. paslaugų gavėjų pateiktų tarybos prašymų, pasiūlymų vertinimo rezultatus nustatyta, kad 2024 m. pateikta tarybos prašymų, pasiūlymų 3 daugiau negu 2021 m.

Lyginant 2021 m. ir 2024 m. paslaugų gavėjų pateiktų prašymų, pasiūlymų užfiksuotų ISGP vertinimo rezultatus nustatyta, kad 2024 m. paslaugų gavėjų prašymų, pasiūlymų užfiksuotų ISGP pateikta 8 daugiau negu 2021 m. (žr. pav. 1).



2 Pav. 2021 m. – 2024 m. paslaugų gavėjų ir gyventojų tarybos patenkintų prašymų (proc.)

2024 m. 41 (100 proc.) įstaigos vadovui pateiktų prašymų ir pasiūlymų buvo įgyvendinti. Taip pat gyventojų tarybos pateikti 4 (100 proc.) pasiūlymai buvo įgyvendinti. Iš 130 ISGP paslaugų gavėjų pateiktų prašymų 127 (98 proc.) buvo įgyvendinti (žr. pav. 2).

Lyginant 2021 m. ir 2024 m. paslaugų gavėjų patenkintų prašymų, pasiūlymų pateiktų įstaigos vadovui vertinimo rezultatus nustatyta, kad tiek 2021 m., tiek 2024 m. paslaugų gavėjų prašymai, pasiūlymai įstaigos vadovui buvo patenkinti 100%.

Lyginant 2021 m. ir 2024 m. patenkintų paslaugų gavėjų tarybos prašymų, pasiūlymų vertinimo rezultatus nustatyta, kad tiek 2021 m., tiek 2024 m. paslaugų gavėjų tarybos prašymai, pasiūlymai buvo patenkinti 100% (žr. pav. 2).

Lyginant 2021 m. ir 2024 m. paslaugų gavėjų patenkintų prašymų, pasiūlymų užfiksuotų ISGP vertinimo rezultatus nustatyta, kad tiek 2021 m., tiek 2024 m. paslaugų gavėjų prašymų, pasiūlymų užfiksuotų ISGP buvo patenkinta 9% daugiau negu 2021 m. (žr. pav. 2).

1. Lentelė. Paslaugų gavėjų įvardyta įgyvendintų pasiūlymų nauda procentine išraiška 2024 m.

Eil. Nr.	Įgyvendintas pasiūlymas	Gauta nauda	Naudą gavusių asmenų procentas (skaičius)
1.	Atnaujintas sportinis inventorių (tinklinio, krepšinio kamuoliai, stalo teniso raketės, smiginio strėlytės).	Pagerėjo lauko, vidaus žaidimų kokybė Padidėjo sportinės veiklos lankomumas	67% 33%
2.	Organizuotas renginys gyventojams apie smurto prevenciją.	Padidėjo saugumo jausmas Pagerėjo žinios kur kreiptis smurto atveju	38% 62%
3.	Organizuota 10 išvykų prie ežero maudytis.	Sumažėjo vandens baimė Pagerėjo plaukimo įgūdžiai	75% 25%
4.	Gėlynų ir šiltnamio priežiūra sezono metu (laistymas, ravėjimas).	Darbas gamtoje nauda emocinei sveikatai Mitybos raciono papildymas ekologiškomis daržovėmis	43% 57%

Vertinant įgyvendintų gyventojų tarybos pasiūlymų naudą, 2024 m. lapkričio mėnesį atlikta paslaugų gavėjų apklausos duomenų analizė. Įgyvendinus gyventojų tarybos narių pasiūlymą atnaujinti sportinį inventorių, iš 60 apklaustų asmenų 40 (67 proc.) paslaugų gavėjų nurodė, kad pagerėjo lauko, vidaus žaidimų kokybė. Sportinės veiklos lankomumas padidėjo 20 (33 proc.) apklaustųjų. Vertinant gyventojų tarybos pasiūlymų naudą, 2024 m. spalio mėnesį atlikta paslaugų gavėjų apklausos duomenų analizė. Įgyvendinus gyventojų tarybos narių pasiūlymą pasikviesti policijos atstovą diskusijai apie smurto prevenciją, iš 40 apklaustųjų 15 (38 proc.) paslaugų gavėjų nurodė, kad po mokymų padidėjo saugumo jausmas. 25 (62 proc.) apklaustųjų nurodė, kad pagerėjo žinios kur kreiptis smurto atveju.

Vertinant gyventojų tarybos pasiūlymų naudą, 2024 m. rugsėjo mėnesį apklausus 20 paslaugų gavėjų, kurie vasaros sezono metu vyko maudytis prie vandens telkinių, iš jų 15 (75 proc.) nurodė, kad sumažėjo vandens baimė. 5 (25 proc.) apklaustųjų nurodė, kad po organizuotų išvykų prie ežero pagerėjo jų plaukimo įgūdžiai.

Vertinant įgyvendintų gyventojų tarybos pasiūlymų naudą, 2024 m. rugsėjo mėnesį buvo apklausti 7 paslaugų gavėjai, kurie vasaros sezono metu prižiūrėjo šiltnamį ir gėlynus. Iš jų 3 (43 proc.) nurodė, kad dirbant gamtoje pagerėjo jų emocinė sveikata. 4 (57 proc.) apklaustieji nurodė, kad šiltnamio priežiūros dėka galėjo savo maisto racioną papildyti ekologiškomis daržovėmis (žr. lentelę Nr.1).

Išvada: Atsižvelgiant į įstaigos galimybes, beveik visi asmeniniai paslaugų gavėjų prašymai, pasiūlymai 2024 m. buvo įgyvendinti. Dalis paslaugų gavėjų pageidavimų, užfiksuotų ISGP - pradėti mokytis profesinėje mokykloje buvo neįgyvendinta, nes paslaugų gavėjai neturėjo reikiamo išsilavinimo pagal pasirinktas mokymo programas arba todėl, kad dalis jų buvo neraštingi. Aplankyti artimuosius, dalis pageidavimų buvo neįgyvendinta, nes artimieji neturėjo galimybės priimti paslaugų gavėjų dėl pablogėjusios savo sveikatos būklės.

Vertinant gyventojų tarybos veiklą, nustatyta, kad 2024 m. gyventojų taryba pateikė daugiau pasiūlymų, pageidavimų lyginant su 2021 m. Gyventojų tarybos narių pateikto pasiūlymo atnaujinti sportinį inventorių įgyvendinimas daugiau nei trims ketvirtadaliams paslaugų gavėjų pagerino vidaus (stalo tenisas, smiginis), lauko (tinklinis, krepšinis) žaidimų kokybę. Po sportinio inventoriaus atnaujinimo daugiau paslaugų gavėjų įsitraukė į sportinės veiklos užsiėmimus. Gyventojų tarybos narių pateikto pasiūlymo suorganizuoti renginį apie smurto prevenciją įgyvendinimas, trečdaliui paslaugų gavėjų padidino saugumo jausmą, daugiau nei trečdalis paslaugų gavėjų pagerino žinias kur kauptis smurto atveju. Gyventojų tarybos narių pateikto pasiūlymo organizuoti išvykas maudytis prie ežero įgyvendinimas mažiau nei trims ketvirtadaliams paslaugų gavėjų sumažino vandens telkinių baimę, mažiau nei penktadaliui paslaugų gavėjų pagerėjo plaukimo įgūdžiai. Gyventojų tarybos narių pateikto pasiūlymo gėlynų ir šiltnamio priežiūra įgyvendinimas mažiau nei trečdaliui paslaugų gavėjų pagerino emocinę sveikatą, šiek tiek daugiau nei trečdaliui paslaugų gavėjų papildė mitybos racioną ekologiškomis daržovėmis.

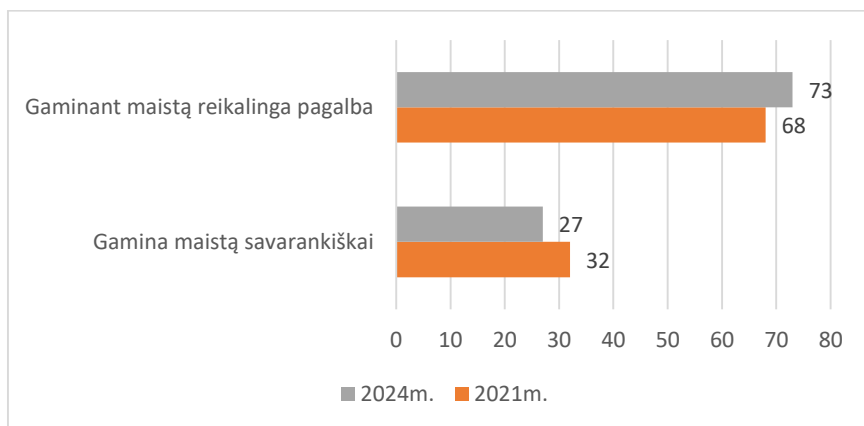
Įgyvendinti asmeniniai ir gyventojų tarybos prašymai, pasiūlymai aptarti su paslaugų gavėjais asmeniškai ir susirinkimų metu. Apklausos rezultatai buvo aptarti su paslaugų gavėjais ir darbuotojais. Remiantis apklausos rezultatais, nustatyti tolimesni paslaugų gavėjų įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą veiksmai.

Tęstinumas: Numatoma paslaugų gavėjus ir jų artimuosius, tarybos narius, asmeninių pokalbių ir susirinkimų metu skatinti, teikti siūlymus ir pageidavimus, dėl paslaugų kokybės gerinimo bei jų asmeninių lūkesčių patenkinimo, vertinti įgyvendintų asmeninių paslaugų gavėjų pasiūlymų naudą.

5. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮGALINIMO REZULTATAI

29 kriterijus: Paslaugų teikėjas taiko specifines priemones, kad personalas ir paslaugų vartotojai, suprastų, didintų ir gerintų paslaugų gavėjų įgalinimą.

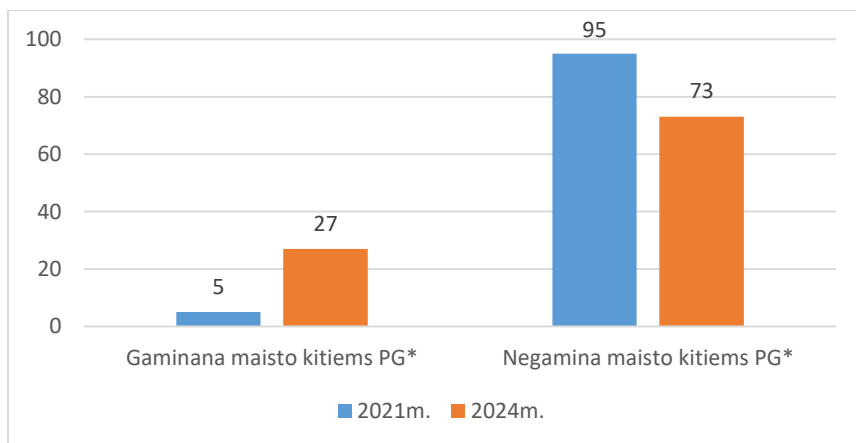
1. **Rodiklis.** Paslaugų gavėjų, išsiugdžiusių gebėjimą gamintis maistą 2021 ir 2024 m. procentinė išraiška
2. **Rodiklis.** Paslaugų gavėjų, išsiugdžiusių gebėjimą gaminti maistą kitiems 2021 ir 2024 m., procentinė išraiška.
3. **Rodiklis.** Paslaugų gavėjų, išsiugdžiusių gebėjimą praustis veidą, valyti dantis, šukuotis plaukus ir valgyti skystus patiekalus šaukštu 2024 m., skaičius.



1.Pav. 2021 m. ir 2024 m. paslaugų gavėjų, išmokusių savarankiškai ir išmokusių su pagalba gaminti patiekalą, pasiskirstymas (proc.).

2024 m. siekiant įgalinti paslaugų gavėjus gaminti maistą buvo toliau organizuoti maisto ruošimo užsiėmimai, kuriuose dalyvavo 11 paslaugų gavėjų. Dalyvių skaičius pasirinktas mažesnis dėl proceso sudėtingumo, nes buvo mokomasi maistą gaminti sau ir kitiems.

2024 m. gruodžio mėnesį, atlikus poreikių vertinimą ir ISGP įvertinimų peržiūrą ir analizę, nustatyta, kad iš visų (11) 2024 m. besimokiusių gaminti obuolių pyragą paslaugų gavėjų 3 (27 proc.) išmoko savarankiškai išsikepti obuolių pyragą, 8 (73 proc.) paslaugų gavėjams reikalinga pagalba (žr. pav.1). Lyginant 2021 m. ir 2024 m. paslaugų gavėjų, išsiugdžiusių gebėjimą gaminti vertinimo rezultatus nustatyta, kad 2024 m. 5 proc. mažiau paslaugų gavėjų negu 2021 m. išmoko savarankiškai gaminti numatytą patiekalą. 2024 m. su pagalba gaminti išmoko 5 proc. daugiau paslaugų gavėjų negu 2021 m. (žr. pav.1).



2 Pav. Paslaugų gavėjų, gebančių gaminti maistą kitiems (proc.) išraiška.

(*) – paslaugų gavėjai

2024 m. 3 (27 proc.) paslaugų gavėjai iš besimokusių kepti obuolių pyragą, savarankiškai kepė ir vaišino kitus paslaugų gavėjus. 8 (73 proc.), kurie neišmoko savarankiškai kepti obuolių pyrago – kitų nevaišino (žr. pav.2).

Lyginant 2021 m. ir 2024 m. paslaugų gavėjų išsiugdžiusių gebėjimą gaminti savarankiškai maistą kitiems vertinimo rezultatus nustatyta, kad 2024 m. 22 proc. daugiau paslaugų gavėjų maistą kitiems gamino negu 2021 m. (žr. pav. 2).

Siekiant didinti paslaugų gavėjų savarankiškumą asmens higienos ir mitybos srityse, atsižvelgus į ISGP keliamus tikslus, 3 mėnesius iš eilės buvo taikomos ergoterapijos paslaugos. Veido prausimosi įgūdžių lavinimo užsiėmimuose dalyvavo - 47, dantų valymo – 47, plaukų susišukavimo -37, skystų patiekalų valgymo su šaukštu – 37 paslaugų gavėjai. Unikalus dalyvių skaičius – 47 paslaugų gavėjai. 2024 m. gruodžio mėn. buvo vertinama kaip ergoterapijos paslaugos įstaigoje pasikeitė paslaugų gavėjų savarankiškumo lygis.

1.lentelė. Paslaugų gavėjų pasiskirstymas (skaičius) pagal ergoterapijos užsiėmimuose įgytą gebėjimą prautis veidą, valyti dantis, šukuoti plaukus ir valgyti skystus patiekalus.

Vertinamos veiklos	Prieš			Po			Pokytis		
	Paslaugų gavėjai, kurių veiklas atlieka darbuotojas	Paslaugų gavėjai, kurie veiklas atlieka su pagalba	Paslaugų gavėjai, kurie veiklas atlieka savarankiškai	Paslaugų gavėjai, kurių veiklas atlieka darbuotojas	Paslaugų gavėjai, kurie veiklas atlieka su pagalba	Paslaugų gavėjai, kurie veiklas atlieka savarankiškai	Paslaugų gavėjai, kurių veiklas atlieka darbuotojas	Paslaugų gavėjai, kurie veiklas atlieka su pagalba	Paslaugų gavėjai, kurie veiklas atlieka savarankiškai
Veido prausimasis	37	10	0	28	14	5	- 9	+4	+5
Dantų valymas	27	20	0	17	25	5	-10	+5	+5
Plaukų susišukavimas	15	22	0	13	10	14	-2	- 12	+14
Skystų patiekalų valgymas su šaukštu	17	20	0	1	30	6	-16	+10	+6

(+ Padidėjimas; - Sumažėjimas)

Po 3 mėnesių savarankiškumo įgūdžių lavinimo užsiėmimų veidą savarankiškai prausėsi – 5, su pagalba -14, neišmoko 28 paslaugų gavėjai. Dantis savarankiškai valėsi - 5, su pagalba - 25, neišmoko 17 paslaugų gavėjų. Plaukus savarankiškai susišukavo – 14, su pagalba - 10, neišmoko -13 paslaugų gavėjų. Skystus patiekalus valgyti savarankiškai su šaukštu išmoko – 6, su pagalba 30, neišmoko 1 paslaugų gavėjas.

Lyginant paslaugų gavėjų savarankiškumo lygio pokytį nustatyta, kad po 3 mėn. savarankiškai veidą prausėsi 5 paslaugų gavėjais daugiau, su darbuotojo pagalba 4 paslaugų gavėjais daugiau ir 9 paslaugų gavėjais mažiau, kai veiklą už juos atlieka darbuotojas .

Savarankiškai dantis valėsi 5 paslaugų gavėjais daugiau, su darbuotojo pagalba 5 paslaugų gavėjais daugiau ir 10 paslaugų gavėjų mažiau, kai veiklą už juos atlieka darbuotojas.

Savarankiškai plaukus šukavosi 14 paslaugų gavėjų daugiau, su darbuotojo pagalba 12 paslaugų gavėjų mažiau ir 2 paslaugų gavėjais mažiau, kai veiklą už juos atlieka darbuotojas.

Savarankiškai skystus patiekalus su šaukštu valgė 6 paslaugų gavėjais daugiau, su darbuotojo pagalba 10 paslaugų gavėjų daugiau ir 16 paslaugų gavėjų mažiau, kai veiklą už juos atlieka darbuotojas (žr. lentelę Nr. 1).

Išvada: Apibendrinant paslaugų gavėjų mokymo gaminti maistą efektyvumą, galima teigti, kad įgyvendinama priemonė buvo efektyvi, nes visi mokymuose dalyvavę paslaugų gavėjai išmoko savarankiškai arba su pagalba išsikepti obuolių pyragą.

Nors 2024 m. mažiau paslaugų gavėjų negu 2021 m. išmoko savarankiškai gaminti maistą, tačiau nustatytas skirtumas yra nedidelis. Taip atsitikti galėjo todėl, kad patiekalas kurį 2024 m. gaminti mokėsi paslaugų gavėjai buvo sudėtingesnis negu 2021 m. patiekalai.

Vertinant kolektyviniu lygmeniu maisto gaminimo mokymų efektyvumą, galima teigti, kad mokymai buvo efektyvūs, nes 2024 m. gaminančių kitiems paslaugų gavėjų buvo daugiau negu 2021 m. Paslaugų gavėjai „Pyragų dienos“ metu vaišino kitus paslaugų gavėjus savo keptu pyragu.

Ergoterapijos užsiėmimai paslaugų gavėjams buvo naudingi gerinant gebėjimus praustis veidą, valytis dantis, susišukuoti plaukus, valgyti skystus patiekalus su šaukštu.

Tęstinumas: Numatoma toliau organizuoti maisto ruošimo užsiėmimus, siekiant išugdyti ir palaikyti paslaugų gavėjų gebėjimą gaminti maistą sau ir kitiems. Siekiant tobulinti paslaugų gavėjų gebėjimą bendrauti su kitais globos namų paslaugų gavėjais ir personalu, numatoma 2025 m. tęsti maisto gaminimo užsiėmimus grupėse (kolektyvinio įgalinimo lygmenyje).

Užimtumo specialisto einamųjų metų užduotyse numatyti lūkestį ne tik išmokyti gaminti patiekalą ir vaišinti kitus, bet ir išmokyti serviruoti stalą įstaigoje organizuojamų švenčių metu.

Numatyta tęsti ergoterapijos užsiėmimus, siekiant palaikyti ir gerinti paslaugų gavėjų įgytus gebėjimus praustis veidą, valytis dantis, susišukuoti plaukus, valgyti skystus patiekalus su šaukštu.

Tobulinimas:

Paslaugų gavėjai bus įtraukiami į įgalinimo veiklas, gerinančias jų finansų tvarkymo ir tvarkymosi buityje įgūdžius.

6. PASLAUGŲ GAVĖJŲ GYVENIMO KOKYBĖS GERINIMO REZULTATAI

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

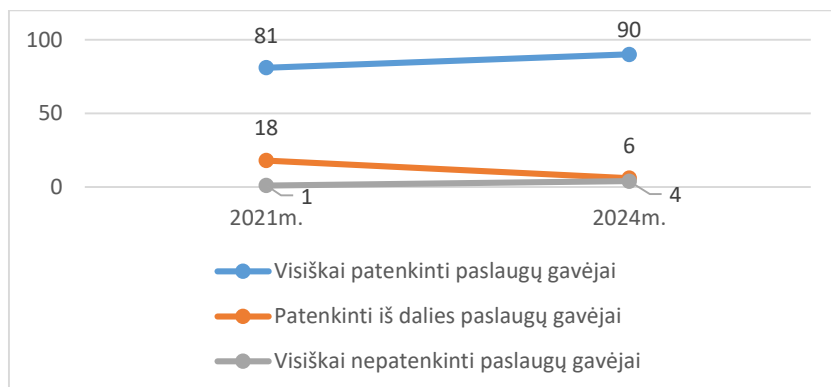
1. Rodiklis. Paslaugų gavėjų pasitenkinimo pokyčiai atskirose gyvenimo srityse procentinė išraiška 2021 m. ir 2024 m.

Paslaugų gavėjų gyvenimo kokybė vertinama asmeninės apklausos ir stebėsenos (priklausomai nuo paslaugų gavėjų gebėjimo suvokti ir atsakyti į klausimus) būdu. 2024 m. gyvenimo kokybės vertinime dalyvavo - 102 paslaugų gavėjai, kurie galėjo pareikšti savo nuomonę apie pasitenkinimą socialinės, materialinės, fizinės gerovės ir asmens vystymosi srityse.

Apklausa ir bendrųjų duomenų analizė atlikta 2024 m. rugsėjo mėn. Socialinis darbuotojas kartu su paslaugų gavėju peržiūri ir aptaria asmeninius apklausos rezultatus. Esant poreikiui kelia tikslus jiems įgyvendinti ISGP peržiūros metu. Bendrieji apklausos rezultatai naudojami įstaigos paslaugų kokybei gerinti.

Pagal įstaigos gyvenimo kokybės koncepciją, ženklus pokytis laikomas kai $\geq 5\%$.

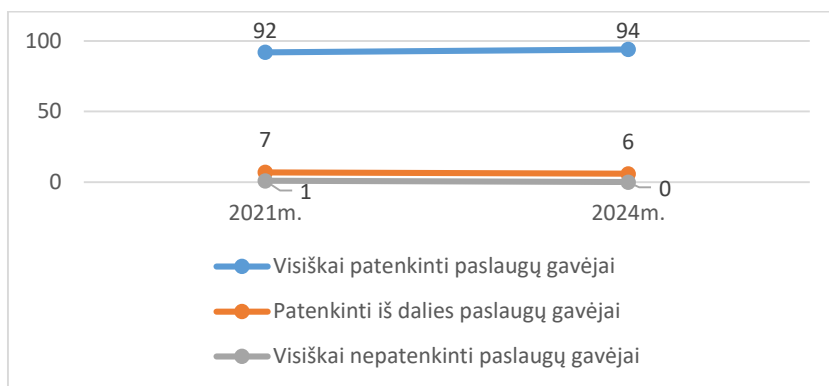
Vertinant paslaugų gavėjų pasitenkinimą fizinės gerovės srityje išreikšta nuomonė: apie sveikatą, saugumą, higieną; asmens vystymosi srityje - nuomonė apie užimtumą, mokymąsi, savarankiškumą; materialinės gerovės srityje nuomonė - apie gyvenamąją aplinką, maitinimą; socialinės gerovės srityje - santykius su aplinkiniais, laisvalaikį, dalyvavimą visuomeniniame gyvenime, teises.



1 Pav. Paslaugų gavėjų nuomonių pasiskirstymas (proc.) pagal tai, kaip juos tenkina gyvenimo kokybės socialinės gerovės sritis 2021 m. ir 2024 m.

Susumavus apklausos rezultatus nustatyta, kad 2024 metais socialinės gerovės sritis visiškai tenkino 90 proc. paslaugų gavėjų, neutraliai sritį vertino 6 proc., o visiškai neigiamai 4 proc.

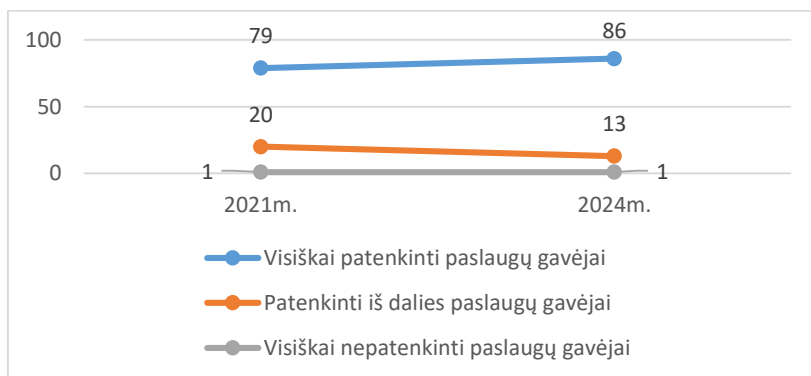
Lyginant 2021 m. ir 2024 m. paslaugų gavėjų pasitenkinimą socialinės gerovės sritimi nustatyta, kad 2024 m. socialinės gerovės sritimi visiškai patenkintų paslaugų gavėjų buvo 9 proc. daugiau, neutraliai šią sritį vertino 12 proc. mažiau, neigiamai šią sritį vertino 3 proc. daugiau paslaugų gavėjų (žr. pav. 1).



2 Pav. Gyventojų nuomonių pasiskirstymas (proc.) pagal tai, kaip juos tenkina gyvenimo kokybės materialinės gerovės sritis 2021 m. ir 2024 m.

Vertinant 2024 m. paslaugų gavėjų pasitenkinimą materialinės gerovės gyvenimo sritimi nustatyta, kad materialinės gerovės sritis visiškai tenkino 94 proc. paslaugų gavėjų, neutraliai šią sritį vertino 6 proc., o visiškai neigiamai 0 proc. paslaugų gavėjų.

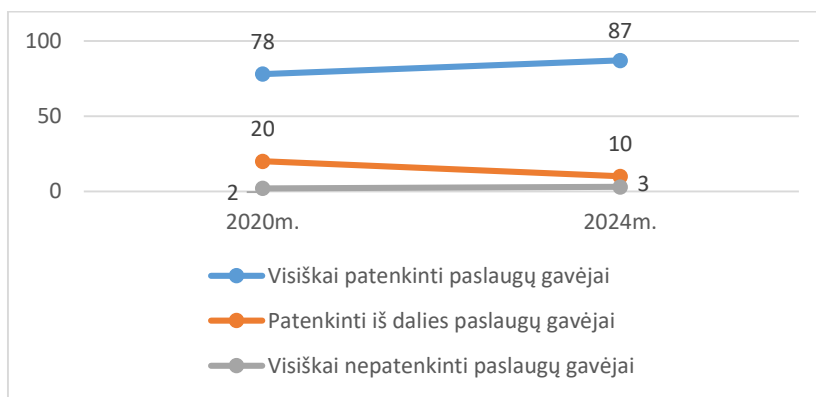
Lyginant 2021 m. ir 2024 m. paslaugų gavėjų pasitenkinimą materialinės gerovės gyvenimo sritimi visiškai patenkintų paslaugų gavėjų buvo 2 proc. daugiau, neutraliai šią sritį vertino 1 proc. mažiau paslaugų gavėjų ir neigiamai 1 proc. mažiau paslaugų gavėjų (žr. pav. 2).



3 Pav. Paslaugų gavėjų nuomonių pasiskirstymas (proc.) pagal tai, kaip juos tenkina gyvenimo kokybės asmens vystymosi sritis nuo 2021 m. ir 2024 m.

Vertinant 2024 m. paslaugų gavėjų pasitenkinimą asmens vystymosi sritimi nustatyta, kad visiškai tenkino 86 proc. paslaugų gavėjų, neutraliai sritį vertino 13 proc., o visiškai neigiamai 1 proc. apklaustųjų.

Lyginant 2021 m. ir 2024 m. paslaugų gavėjų pasitenkinimą asmens vystymosi sritimi visiškai patenkintų paslaugų gavėjų buvo 7 proc. daugiau, neutraliai vertino 7 proc. mažiau paslaugų gavėjų ir neigiamai šią sritį vertino tas pats 1 proc. paslaugų gavėjų (žr. pav. 3).



4 Pav. Paslaugų gavėjų nuomonių pasiskirstymas (proc.) pagal tai, kaip juos tenkina gyvenimo kokybės fizinės gerovės sritis nuo 2021 m. ir 2024 m.

Vertinant 2024 m. paslaugų gavėjų pasitenkinimą fizinės gerovės sritimi nustatyta, kad visiškai tenkino 87 proc. paslaugų gavėjų, neutraliai šią sritį vertino 10 proc., o visiškai neigiamai 3 proc. paslaugų gavėjų.

Lyginant 2021 m. ir 2024 m. paslaugų gavėjų pasitenkinimą fizinės gerovės sritimi visiškai patenkintų paslaugų gavėjų nustatyta 9 proc. daugiau, neutraliai vertino 10 proc. mažiau paslaugų gavėjų, o neigiamai šią sritį vertino 1 proc. daugiau paslaugų gavėjų (žr. pav. 4).

Išvada:

Numatytų ir įgyvendintų priemonių visuma gerinti paslaugų gavėjų gyvenimo kokybę nuo 2021 m. iki 2024 buvo efektyvi, nes lyginant gyvenimo kokybės vertinimo pokytį nuo 2021 m. iki 2024 m. nustatyta:

1. paslaugų gavėjų visiškas pasitenkinimas socialinės gerovės sritimi reikšmingai 9 proc. padidėjo, neutralus šios srities vertinimas reikšmingai sumažėjo 12 proc., padidėjęs, neigiamas šios srities 3 proc. vertinimo pokytis nebuvo reikšmingas.
2. paslaugų gavėjų visiškas pasitenkinimas materialinės gerovės sritimi nereikšmingai padidėjo 2 proc., neutralus ir neigiamas šios srities vertinimas nereikšmingai po 1 proc. sumažėjo.
3. paslaugų gavėjų visiškas pasitenkinimas asmens vystymosi sritimi reikšmingai 7 proc. padidėjo, neutralus šios srities vertinimas reikšmingai 7 proc. sumažėjo, neigiamas šios srities vertinimo pokytis nenustatytas.
4. paslaugų gavėjų visiškas pasitenkinimas fizinės gerovės sritimi reikšmingai 9 proc. padidėjo, reikšmingai 10 proc. sumažėjo neutralus šios srities vertinimas, o neigiamas šios srities vertinimo pokytis nenustatytas.

Tęstinumas:

Apklausoje rezultatus aptarti su paslaugų gavėjais, jų artimaisiais, darbuotojais ir partneriais.

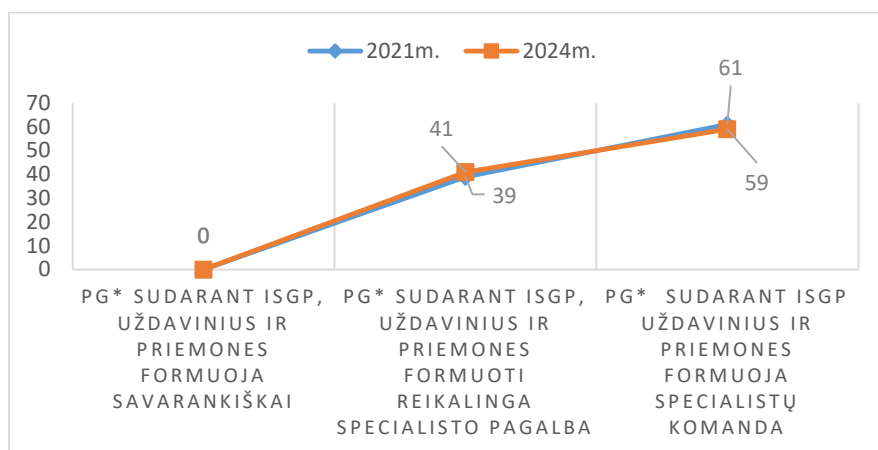
Iki 2025m. gegužės mėn. išsiaiškinti paslaugų gavėjų, jų artimųjų, darbuotojų ir partnerių nuomones, kas galėtų pagerinti jų pasitenkinimą gyvenimo kokybės sritimis.

Nustačius paslaugų gavėjų, jų artimųjų, darbuotojų ir partnerių poreikius, numatyti priemonės ir jas įtraukti į ISGP, darbuotojų metines užduotis, metinį įstaigos veiklos planą.

7. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮTRAUKIMO Į INDIVIDUALAUS SOCIALINIO GLOBOS PLANO RENGIMĄ REZULTATAI

35. kriterijus: Socialinių paslaugų teikėjas įtraukia paslaugų gavėjus į individualaus plano rengimą ir peržiūrą, kad užtikrintų paslaugų gavėjo asmeninį indėlį į jo/jos individualų planą.

- 1. Rodiklis.** Paslaugų gavėjų pasiskirstymas pagal jų įtraukimo pobūdį sudarant ISGP 2021 ir 2024 m. procentinė išraiška.
- 2. Rodiklis.** Paslaugų gavėjų pasiskirstymas pagal jų įtraukimo pobūdį peržiūrint ir tikslinant ISGP 2021 ir 2024 m. procentinė išraiška.

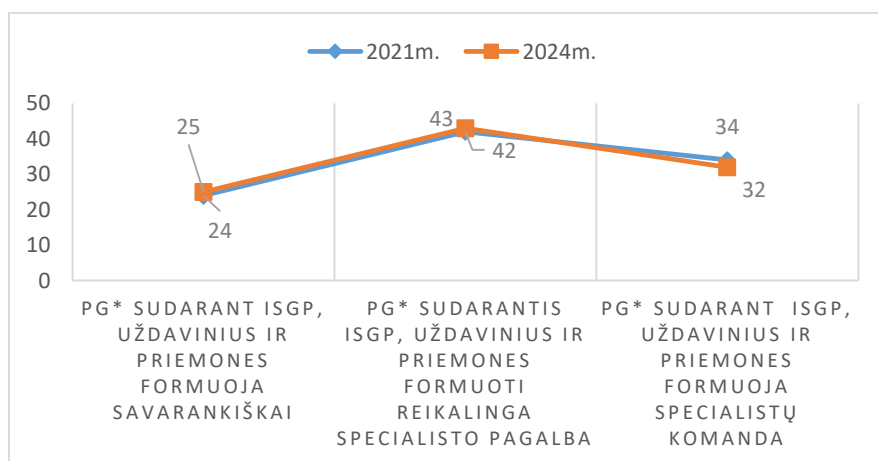


1.Pav. 2021 m. ir 2024 m. paslaugų gavėjų pasiskirstymas (proc.) pagal dalyvavimą sudarant ISGP. (*) – paslaugų gavėjai

2024 m. lapkričio mėnesį išanalizavus ISGP žymas ir atlikus analizę 17 iš 29 naujai į globos namus atvykusių paslaugų gavėjų, kuriems 2024 m. buvo sudaryti individualios socialinės globos planai (toliau – ISGP) nustatyta, kad sudarant ISGP 7 (41 proc.) paslaugų gavėjams buvo reikalinga specialisto pagalba, 10 (59 proc.) paslaugų gavėjų ISGP sudaro specialistų komanda.

Nustatyta, kad 2024 m. į globos namus neatvyko nė vienas paslaugų gavėjas galintis savarankiškai formuoti uždavinius ir priemones sudarant ISGP (žr. pav.1).

Lyginant 2021 m. ir 2024 m. paslaugų gavėjų ISGP žymų analizę nustatyta, kad 2024 m. sudarant ISGP, savarankiškai, kaip ir 2021 m., uždavinių neformavo nė vienas paslaugų gavėjas, 2 proc. daugiau paslaugų gavėjų nurodė, kad jiems reikėjo specialisto pagalbos ir 2 proc. mažiau paslaugų gavėjų ISGP sudarė specialistų komanda (žr. pav.1).



2.Pav. 2021 m. ir 2024 m. paslaugų gavėjų pasiskirstymas (proc.) pagal dalyvavimą peržiūrint ISGP. (*) – paslaugų gavėjai.

2024 m. lapkričio mėnesį išanalizavus 119 paslaugų gavėjų ISGP žymas ir atlikus analizę nustatyta, kad 30 (25 proc.) paslaugų gavėjų peržiūrint ir tikslinant ISGP uždavinius ir priemones gali suformuoti savarankiškai, 51 (43 proc.) reikalinga pagalba, o 38 (32 proc.) paslaugų gavėjams uždavinius ir priemones formuoja specialistų komanda (žr. pav. 2).

Lyginant 2021 m. ir 2024 m. paslaugų gavėjų analizės rezultatus nustatyta, kad 2024 m. peržiūrint ISGP savarankiškai uždavinius formavo 2 (1 proc.) paslaugų gavėjais daugiau. 2 (1 proc.) paslaugų gavėjais daugiau reikėjo specialisto pagalbos ir 3 (2 proc.) paslaugų gavėjais mažiau ISGP uždavinius formavo specialistų komanda (žr. pav. 2).

Išvada:

Sudarant ISGP, paslaugų gavėjai yra įtraukiami į jų sudarymą. Daugiau negu trečdalis 2024 m. atvykusių paslaugų gavėjų, sudarant ISGP uždavinius ir priemones formavo kartu su specialisto pagalba.

Likusios dalies paslaugų gavėjų, kurie dėl negalios negeba išsakyti savo nuomonės, uždavinius ir priemones jiems įgyvendinti suformavo specialistų komanda.

Įsitraukimui didinti rengiant ISGP, reikšmės turėjo parengtas klausimynas, kuris pildomas prieš atvykstant ar atvykus paslaugų gavėjui į globos namus. Klausimyne paslaugų gavėjai ir jų artimieji išsako poreikius, pageidavimus.

Peržiūrint ir tikslinant ISGP paslaugų gavėjų aktyvinimas, taikant reguliarius ir dažnesnius susitikimus siekiant išsiaiškinti asmens poreikius buvo efektyvus, nes savarankiškai ir su specialisto pagalba formuojančių uždavinius ir priemones 2024 m. paslaugų gavėjų buvo daugiau negu 2021 m. Analizės rezultatai buvo aptarti su paslaugų gavėjais ir darbuotojais.

Tęstinumas:

Paslaugų gavėjams, kuriems sunku suvokti tekstą, sudarant ISGP taikyti lengvai suprantamą kalbą.

Sudarant ISGP naujai atvykusiems paslaugų gavėjams duoti pakankamai laiko pagalbėti apie savo poreikius, suformuoti uždavinius ir priemones uždaviniams įgyvendinti. Skirti daugiau laiko, susitikimų su paslaugų gavėjais aptarti ir išgryninti jų poreikius.

Numatoma paslaugų gavėjų įtraukimo svarbą į ISGP rengimą ir peržiūrą aptarti su darbuotojais, paslaugų gavėjais ir jų artimaisiais.

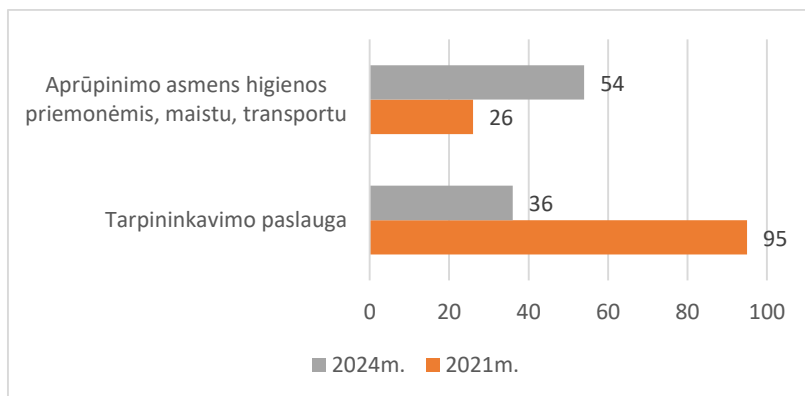
8. PASLAUGŲ TEIKIMO TĘSTINUMO REZULTATAI

36 kriterijus: Socialinių paslaugų teikėjas užtikrina, kad paslaugų gavėjui būtų prieinamas paslaugų tęstinumas nuo ankstyvosios intervencijos iki paramos ir palaikymo po paslaugos suteikimo, priklausomai nuo bėgant laikui besikeičiančių reikalavimų

1. Rodiklis. 2021 m. ir 2024 m. pas artimuosius išvykusiems ir stacionare besigydantiems paslaugų gavėjams suteiktų paslaugų pasiskirstymas.

2. Rodiklis. 2021 m. ir 2024 m. pas artimuosius išvykusių ir stacionare besigydančių paslaugų gavėjų pasiskirstymas pagal suteiktas paslaugas skaičius procentinė išraiška.

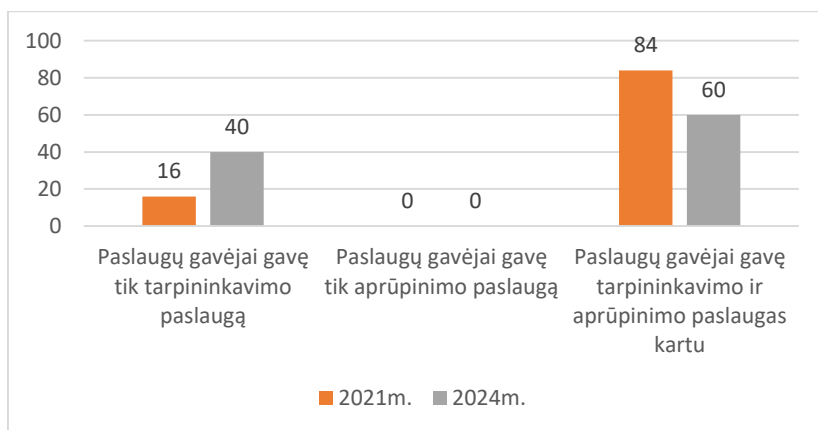
3. Rodiklis. Paslaugų gavėjų, nurodžiusių gautą naudą iš tęstinių paslaugų 2024 m. skaičius procentine išraiška.



1. Pav. 2021 m. ir 2024 m. pas artimuosius išvykusiems ir stacionare besigydantiems paslaugų gavėjams suteiktų paslaugų pasiskirstymas.

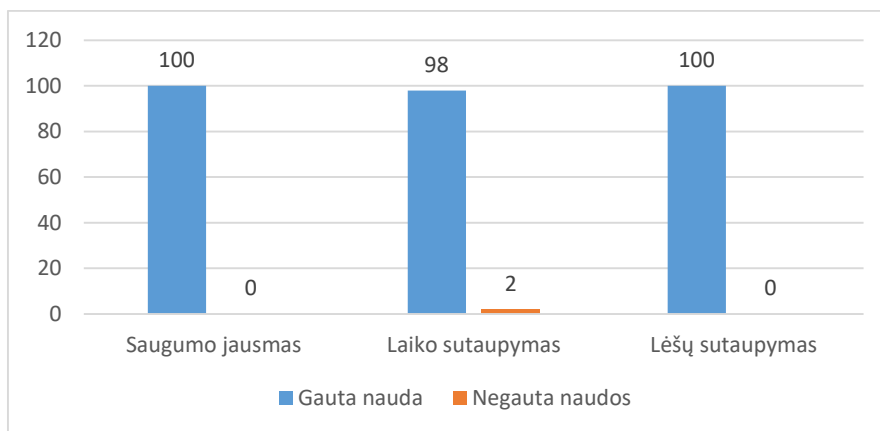
2024 m. lapkričio mėnesį atlikus veiklos įrašų peržiūrą ir duomenų analizę nustatyta, kad 2024 m. 90 paslaugų gavėjų, išvykusių iš globos namų pas savo artimuosius arba besigydantiems stacionare, globos namų specialistai suteikė 90 tarpininkavimo ir aprūpinimo gyventojams paslaugas (aprūpinimo asmens higienos priemonėmis, maistu, transportu).

2024 m. suteikta 54 (60 proc.) tarpininkavimo ir aprūpinimo, 36 (40 proc.) tarpininkavimo paslauga. Lyginant 2021 m. ir 2024 m. paslaugų, kurios teikiamos paslaugų gavėjams išvykus pas artimuosius ar į gydymo įstaigą pasiskirstymą, nustatyta, kad 2021 m. aprūpinimo asmens higienos priemonėmis, maistu, transportu ir tarpininkavimo paslaugų suteikta 31 paslauga daugiau negu 2024 m. Aprūpinimo paslaugų 2021 m. suteikta 28 paslaugoms mažiau nei 2024 m. Tarpininkavimo paslaugų 2021 m. suteikta 59 daugiau nei 2024 m. (žr. 1pav.).



2. Pav. 2021 m. ir 2024 m. pas artimuosius išvykusių ir stacionare besigydančių paslaugų gavėjų pasiskirstymas pagal suteiktas paslaugas (proc.) išraiška.

Vertinant, kiek paslaugų gavėjų gavo tarpininkavimo ir aprūpinimo paslaugas nustatyta, kad tik tarpininkavimo paslaugą gavo 36 (40 proc.), aprūpinimo 0 (0 proc.) ir abi paslaugas (tarpininkavimas ir aprūpinimas) gavo 54 (60 proc.) paslaugų gavėjai. Lyginant 2021 m. su 2024 m. paslaugų teštinumo rezultatus, nustatyta, kad 2021 m. paslaugų gavėjų gavusių tik tarpininkavimo paslaugą buvo (24 proc.) mažiau nei 2024 m. (40 proc.). 2021 m. paslaugų gavėjų gavusių abi paslaugas (24proc.) daugiau nei 2024 m. (žr. pav.2).



3. Pav. 2024 m. paslaugų gavėjų gavusių naudos iš tęstinių paslaugų pasiskirstymas (proc.).

2024 m. lapkričio mėn. atlikus 54 paslaugų gavėjų apklausą ir duomenų analizę nustatyta, kad 54 (100 proc.) paslaugų gavėjai jaučiasi saugiau, kai jiems išvykus į gydymo įstaigą ar namus atstovauja globos namų darbuotojas. 53 (98 proc.) respondentai nurodo, kad sutaupo laiko, kai juos atstovauja, rūpinasi, nuveža globos namų atsakingi darbuotojai. 1 (2 proc.) respondentas nurodė, kad šios paslaugos nebuvo naudingos. 54 (100 proc.) respondentai sutaupo lėšų transporto paslaugoms, kai paslaugų gavėjams transporto paslaugas teikia globos namai (žr. pav.3).

Išvada: 2021 m. bendras suteiktų paslaugų išvykusiems namo ar į gydymo įstaigas skaičius buvo didesnis (112) negu 2024 m.(90) 2024 m. suteikta mažiau paslaugų, nes mažesnis skaičius paslaugų gavėjų kurie buvo išvykę į gydymo įstaigas ir artimuosius. Tarpininkavimo, aprūpinimo paslaugomis naudojosi beveik pusė paslaugų gavėjų. Jie jaučiasi saugesni, sutaupo laiko ir finansų, tai rodo kad ši paslauga buvo efektyvi ir naudinga.

Tęstinumas: Numatoma 2025 metais įsivertinti, kokios papildomos paslaugos būtų aktualios išvykusiems pas artimuosius ir besigydantiems stacionariose gydymo įstaigose. Numatyti, kaip palaikyti jau teikiamų tarpininkavimo ir aprūpinimo paslaugų lygį, skatinti paslaugų gavėjus ir jų artimuosius esant poreikiui naudotis alternatyviomis paslaugomis.

9. TEIKIAMŲ PASLAUGŲ NAUDOS PASLAUGŲ GAVĖJAMS REZULTATAI

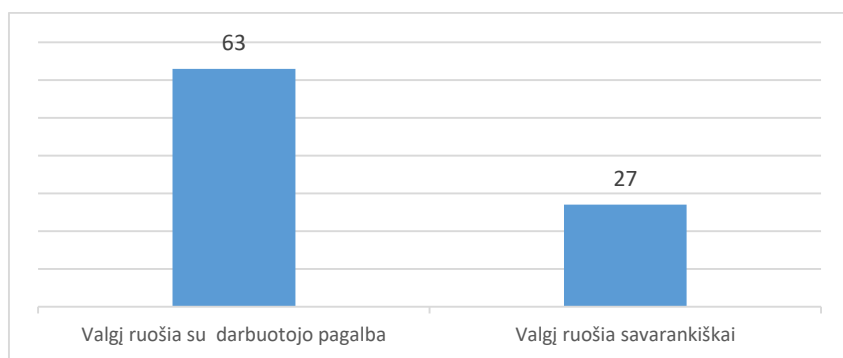
43. kriterijus: Socialinių paslaugų teikėjas fiksuoja suteiktų paslaugų rezultatus ir naudą paslaugų gavėjui individualiu ir kolektyviniu požiūriu.

1. Rodiklis. Maisto ruošimo mokymų, remiantis ISGP išskeltu tikslu, nauda paslaugų gavėjams, atsižvelgiant į jų įgytą savarankiškumą ruošiant maistą 2024 m.

2. Rodiklis. Maisto ruošimo mokymų nauda paslaugų gavėjams jų požiūriu 2021 ir 2024 m. procentine išraiška.

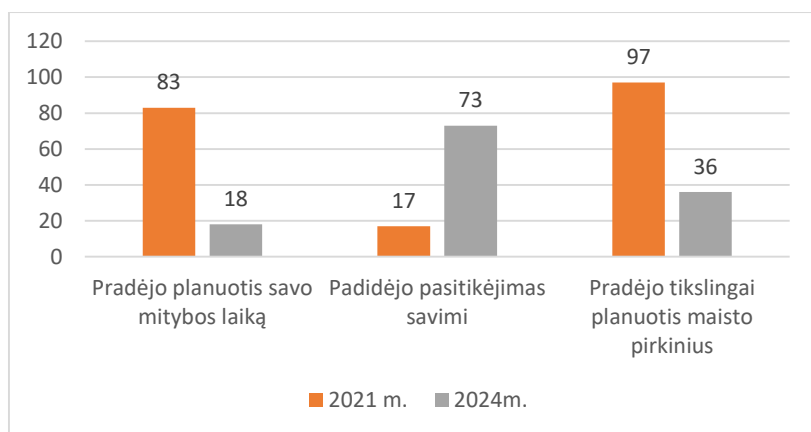
3. Rodiklis. Paslaugų teikimo priemonių įgyvendinimo nauda paslaugų gavėjui, atsižvelgiant į ISGP išskeltus tikslus 2024 m. (paslaugų rezultato pavyzdys individualiu požiūriu).

2024 m. gruodžio mėnesį, atlikus poreikių vertinimą, ISGP įvertinimų peržiūrą nustatyta, kad 11 paslaugų gavėjų pareiškė norą maisto ruošimo mokymuose savarankiškai išmokti kepti obuolių pyragą.



1. Pav. Maisto ruošimo mokymų nauda (proc.) pagal paslaugų gavėjų įgytą savarankiškumą ruošiant maistą 2024 m.

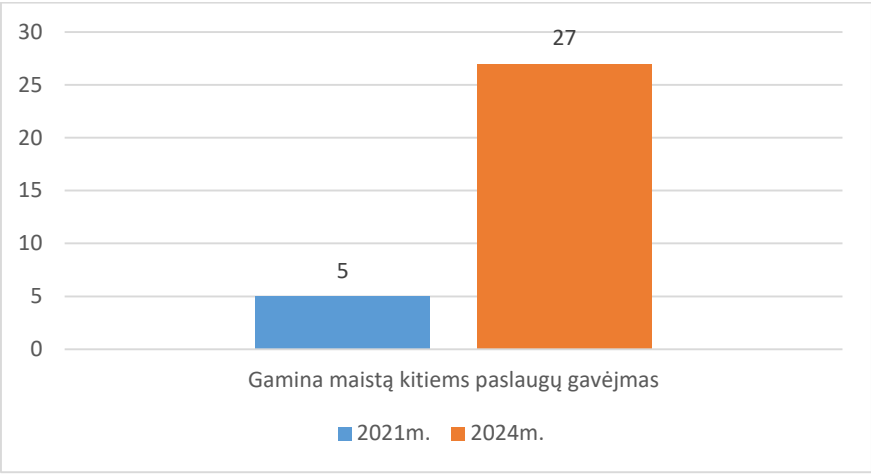
Nustatyta, kad 3 (27 proc.) paslaugų gavėjai išmoko savarankiškai išsikepti obuolių pyragą ir 8 (63 proc.) paslaugų gavėjai išmoko išsikepti obuolių pyragą su darbuotojų pagalba (žr. pav.1).



2.Pav. 2021 m. ir 2024 m. maisto ruošimo mokymų nauda paslaugų gavėjams jų požiūriu (proc.).

2024 m. gruodžio mėn. apklausus 11 paslaugų gavėjų dalyvavusių mokymuose nustatyta, kad 2 (18 proc.) paslaugų gavėjai po maisto ruošimo mokymų pradėjo planuoti savo mitybos laiką, 9 (82 proc.)- nepradėjo. 8 (73 proc.) paslaugų gavėjai nurodė, kad padidėjo pasitikėjimas savimi, 3 (27 proc.) respondentams pasitikėjimas savimi nepadidėjo. 4 (36 proc.) paslaugų gavėjai pradėjo tikslingai planuoti savo maisto pirkinius, 7 (64 proc.) respondentai - nepradėjo (žr. pav. 2).

Lyginant 2021 m. ir 2024 m. maisto gaminimo mokymų naudos rezultatus, nustatyta, kad 2024 m. 65 proc. mažiau paslaugų gavėjų pradėjo planuoti savo mitybos laiką, 56 proc. daugiau paslaugų gavėjų nurodė, kad padidėjo pasitikėjimas savimi. Pradėjusių tikslingai planuoti maisto pirkinius paslaugų gavėjų buvo 61 proc. mažiau negu 2021 m. (žr. pav. 2).



3.Pav. Maisto ruošimo mokymų nauda paslaugų gavėjams jų požiūriu 2021 ir 2024 m. (proc.)

Vertinant kokią naudą maisto ruošimo mokymai 2024 m. turėjo kolektyviniu lygmeniu, nustatyta, kad 3 (27 proc.) iš 11 paslaugų gavėjų dalyvavusių mokymuose, savarankiškai iškepė pyragą ir vaišino kitus paslaugų gavėjus per pyragų dieną.

Lyginant 2021 m. ir 2024 m. paslaugų gavėjų išsiugdžiusių gebėjimą gaminti savarankiškai maistą kitiems vertinimo rezultatus nustatyta, kad 2024 m. 22 proc. daugiau paslaugų gavėjų maistą kitiems gamino negu 2021 m. (žr. pav. 3).

Lentelė 1. Paslaugų tekimo priemonių įgyvendinimo nauda paslaugų gavėjui atsižvelgiant į ISGP iškeltus tikslus 2024 m.(paslaugų naudos rezultato pavyzdys individualiu požiūriu)

ISGP išsikelti tikslai	Tiksliui pasiekti įgyvendintos priemonės	Gebėjimo, poreikio lygis metų pradžioje	Gebėjimo, poreikio lygis metų pabaigoje	Išsikeltos ISGP tikslo įvertinimas
Išmokyti savarankiškai išsikepti obuolių pyragą.	Maisto ruošimo užsiėmimai.	Su darbuotojo pagalba	Su darbuotojo pagalba	Tikslas nepasiektas
Išmokyti savarankiškai išsiplauti ir susišukuoti plaukus.	Asmens higienos įgūdžių ugdymas.	Su darbuotojo pagalba	Su darbuotojo pagalba	Tikslas nepasiektas
Išmokyti paslaugų gavėją savarankiškai susitvarkyti savo kambarį.	Valymo priemonių parūpinimas, individuali dienvartė.	Su darbuotojo pagalba	Savarankiškai	Tikslas pasiektas
Įgalinti savarankiškai palaikyti ryšius su dukra.	Nuolatiniai susitikimai, telefoniniai pokalbiai.	Su darbuotojo pagalba	Savarankiškai	Tikslas pasiektas
Išmokyti paslaugų gavėją susitaupyti pinigų.	Išmokyti susidaryti reikiamų pirkinių sąrašą.	Nesavarankiška	Su darbuotojo pagalba	Tikslas pasiektas iš dalies
Sumažinti paslaugų gavėjo surūkomų cigarečių skaičių.	Suplanuotas išduodamų cigarečių skaičius.	5 cigaretės	4 cigaretės	Tikslas pasiektas iš dalies

Įstaigoje kiekvienam paslaugų gavėjui yra sudaromas ISGP ir vertinamas ISGP tikslų įgyvendinimo rezultatas. Paslaugų gavėjų tikslų įgyvendinimo rezultatai yra fiksuojami kiekvieno paslaugų gavėjo ISGP. Teiktų paslaugų nauda paslaugų gavėjams individualiu požiūriu parodyta pateikiant atliktą vieno paslaugų gavėjo ISGP pasiektų tikslų įgyvendinimo analizę. Sudarant ISGP buvo įvertinti paslaugų gavėjo poreikiai ir lūkesčiai, kartu numatomi tikslai ir priemonės jiems pasiekti.

Paslaugų gavėjas pageidavo išmokti pasigaminti obuolių pyragą. Maisto ruošimo užsiėmimuose paslaugų gavėjas mokėsi kepti obuolių pyragą. Mokymai buvo naudingi, nes paslaugų gavėjas išmoko kartu su darbuotojo pagalba išsikepti obuolių pyragą.

Ugdant paslaugų gavėjo asmens higienos įgūdžius buvo išsikeltas tikslas savarankiškai išsiplauti plaukus ir juos susišukuoti. Paslaugų gavėjui buvo parūpintos reikiamos higienos priemonės, individualios priežiūros darbuotojai padėjo du kartus per savaitę išsiplauti ir šukuotis plaukus. Po metų gebėjimas savarankiškai plautis ir susišukuoti plaukus liko nepakitęs.

Paslaugų gavėjas metų pradžioje išreiškė norą išmokti savarankiškai susitvarkyti savo kambarį. Buvo nupirktos reikalingos valymo priemonės, kartu su paslaugų gavėju buvo sudaryta individuali dienotvarkė ir numatytas laikas kambariui tvarkytis. Po metų paslaugų gavėjas išmoko savarankiškai susitvarkyti savo kambarį.

Paslaugų gavėjui metų pradžioje buvo reikalinga pagalba planuojant susitikimus, telefoninius pokalbius su dukra. Metų eigoje paslaugų gavėjai buvo primenama paskambinti dukrai, aplankyti ją švenčių metu, pasikviesti ją į svečius. Paslaugų gavėjas po metų pats skambindavo ir susitikdavo su dukra.

Paslaugų gavėjas išreiškė norą susitaupyti pinigų. Jis buvo mokomas susidaryti reikalingų pirkinių sąrašą savaitei. Taikyta priemonė buvo efektyvi, nes paslaugų gavėjas sutaupė ir dalį lėšų skyrė savo dukrai.

Paslaugų gavėjas metų pradžioje išreiškė norą sumažinti surūkomų cigarečių skaičių per dieną. Kartu su paslaugų gavėju buvo sudarytas cigarečių išdavimo planas ir numatytas jų skaičius dienai. Metų eigoje paslaugų gavėjas sumažino kasdien surūkomų cigarečių skaičių nuo 5 iki 4.

Išvada: Maisto ruošimo mokymai yra naudingi ir efektyvūs ugdant paslaugų gavėjų savarankiškumą, nes paslaugų gavėjai išmoko savarankiškai ir su darbuotojų pagalba gaminti norimą patiekalą. Maisto ruošimo mokymuose dalyvavę paslaugų gavėjai pradėjo planuoti mitybos režimą, pirkinius, tapo labiau pasitikintys savimi, nes buvo įtraukti į šventės organizavimą ir vaišino kitus paslaugų gavėjus savarankiškai pagamintu patiekalu. Kadangi 2024 m. paslaugų gavėjai mokinosi gaminti šventinį patiekalą, tai neturėjo ženklaus pokyčio jų kasdienės mitybos režimo ir maisto pirkinių planavimui. Tuo tarpu 2021 m. maisto gaminimo mokymuose paslaugų gavėjai išmoko gamintis paprastus patiekalus, kurių įtraukimas į valgiaraštį ir pirkinių reikalingų jiems gaminti buvo aktualus jų kasdieniame meniu.

Beveik visos ISGP numatytos priemonės išsikeltiems tikslams įgyvendinti buvo veiksmingos.

Tęstinumas: Siekiant didesnio paslaugos poveikio bei naudingumo, 2025 m. numatoma palaikyti ir didinti paslaugų gavėjų savarankiškumą ir į valgio ruošimo mokymo programą įtraukti daugiau paslaugų gavėjų, plėsti mokamų gaminti patiekalų skaičių bei skatinti planuoti mitybos režimą, maisto produktų pirkinius ir dalyvauti organizuojant renginius. Toliau bus tęsiamas paslaugų gavėjų įtraukimas sudarant ISGP.

Siekiant įvertinti paslaugų naudą paslaugų gavėjams kolektyviniu lygmeniu numatoma skaičiuoti apibendrintus paslaugų gavėjų iškeltų tikslų įgyvendinimo rezultatus.

10.PASLAUGŲ GAVĖJŲ IR KITŲ SVARBIŲ SUINTERESUOTŲJŲ ŠALIŲ PASITENKINIMAS

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

1. **Rodiklis.** 2021 m.ir 2024 m. paslaugų gavėjų pasitenkinimas įstaigoje teikiamomis paslaugomis (maitinimo, užimtumo, laisvalaikio organizavimo, pagalbos rengiantis, maitinantis, prausiantis ir kt., sveikatos priežiūros ir darbinių įgūdžių ugdymo) procentinė išraiška.
2. **Rodiklis.** 2021 m.ir 2024 m. paslaugų gavėjų artimųjų pasitenkinimas įstaigoje teikiamomis paslaugomis (maitinimo, užimtumo, laisvalaikio organizavimo, pagalbos rengiantis, maitinantis, prausiantis ir kt., sveikatos priežiūros ir darbinių įgūdžių ugdymo), procentinė išraiška.
3. **Rodiklis.** 2024 m. partnerių pasitenkinimas bendradarbiavimu, procentinė išraiška.
4. **Rodiklis.** 2024 m. darbuotojų pasitenkinimas darbo sąlygomis, procentinė išraiška.

Siekiant įvertinti kaip paslaugų gavėjai ir jų artimieji vertina įstaigoje teikiamas paslaugas, 2024 m. spalio mėn., buvo atlikta apklausa ir rezultatų analizė. Apklausoje dalyvavo 93 paslaugų gavėjai ir 27 jų artimieji. 2024 m. spalio mėn. apklausus 10 partnerių buvo vertinamas ir analizuojamas jų pasitenkinimas bendradarbiavimu. Pasitenkinimo darbo sąlygomis vertinime dalyvavo 51 darbuotojas. Partnerių pasitenkinimas bendradarbiavimu ir darbuotojų pasitenkinimas darbo sąlygomis atliekamas pirmą kartą, todėl vertinimo rezultatų palyginimas su praėjusiais metais nebuvo atliekamas.

Vertinant paslaugų gavėjų pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis nustatyta, kad 2024 m. maitinimo paslauga tenkina 75 (81 %), netenkina 18 (19 %) paslaugų gavėjų. Užimtumo, laisvalaikio organizavimo paslauga tenkina 90 (97 %), netenkina 3 (3%) paslaugų gavėjų. Pagalbos rengiantis, maitinantis, prausiantis ir kt. pobūdžio pagalbos paslauga tenkina 93 (100 %) respondentus. Sveikatos priežiūros paslauga tenkina 90 (97%), netenkina 3 (3%) paslaugų gavėjų. Darbinių įgūdžių ugdymo paslauga tenkina 93 (100%) respondentus.

Nustatant 2021 m. ir 2024 m. paslaugų gavėjų paslaugų vertinimo pokytį, 2024 metais buvo atsisakyta vertinimo – „Tenkina iš dalies“, nes kai kuriems paslaugų gavėjams sunku suvokti šį teiginį. Todėl pasirinkti du atsakymų variantai: „Tenkina“ arba „Netenkina“.

Nustatyta, kad 2024 m. 7 % padidėjo pasitenkinimas maitinimo paslauga lyginant su 2021 metais. 16% padidėjo respondentų, kurių netenkina ši paslauga. Pasitenkinimas užimtumo, laisvalaikio organizavimo paslauga padidėjo 9 %. 3 % padidėjo teigiančių, kad ši paslauga netenkina.

4 % padidėjo pasitenkinimas pagalbos rengiantis, maitinantis, prausiantis ir kt. pobūdžio pagalbos paslauga.

5 % procentais padidėjo pasitenkinimas sveikatos priežiūros paslauga. 3 % padidėjo nepatenkintų sveikatos priežiūros paslauga. 2024 m. 3 % padidėjo pasitenkinimas darbinių įgūdžių ugdymo paslauga (žr. pav.1 lentelę).

1 lentelė. 2021 m. ir 2024 m. paslaugų gavėjų pasitenkinimas įstaigoje teikiamomis paslaugomis (maitinimo, užimtumo, laisvalaikio organizavimo, pagalbos rengiantis, maitinantis, prausiantis ir kt., sveikatos priežiūros ir darbinių įgūdžių ugdymo).

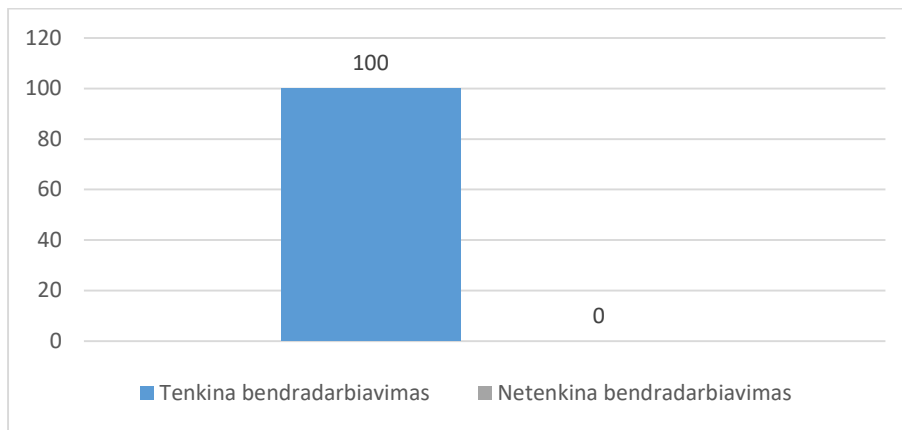
Paslauga	2021 m.			2024 m.	
	Vertinimas %			Vertinimas %	
	Tenkina	Iš dalies tenkina	Netenkina	Tenkina	Netenkina
Maitinimas	74	23	3	81	19
Užimtumo, laisvalaikio organizavimas	88	12	0	97	3
Pagalba rengiantis, maitinantis, prausiantis ir kt. pobūdžio pagalba.	96	4	0	100	0
Sveikatos priežiūra	92	8	0	97	3
Darbinių įgūdžių ugdymas	97	3	0	100	0

Apklausus 27 paslaugų gavėjų artimuosius kaip juos tenkina teikiamos paslaugos nustatyta, kad 2024 m. maitinimo paslauga tenkino 23 (85 %), netenkino 4 (15 %) respondentų. Užimtumo, laisvalaikio organizavimo paslauga tenkino 27 (100 %) respondentus. Pagalbos rengiantis, maitinantis, prausiantis ir kt. pobūdžio pagalbos paslauga tenkina 27 (100 %) respondentus. Sveikatos priežiūros paslauga tenkino 23 (85%), netenkino 4 (15 %) respondentų. Darbinių įgūdžių ugdymo paslauga tenkino 27 (100%) respondentus.

Nustatant 2021 m. ir 2024 m. paslaugų gavėjų artimųjų paslaugų vertinimo pokytį, 2024 metais buvo atsisakyta vertinimo – „Tenkina iš dalies“. Nustatyta, kad 2024 m. maitinimo paslauga 17 % tenkino daugiau paslaugų gavėjų artimųjų negu 2021 m., netenkino - 11% daugiau. Užimtumo, laisvalaikio organizavimo paslauga tenkino 20 % tenkino daugiau paslaugų gavėjų artimųjų. Pagalbos rengiantis, maitinantis, prausiantis ir kt. pobūdžio pagalbos paslauga tenkino 4 % daugiau respondentų. Sveikatos priežiūros paslauga tenkino 9 % daugiau, netenkino 11% daugiau respondentų. 2024 m. darbinių įgūdžių ugdymo paslauga tenkino 20 % daugiau paslaugų gavėjų artimųjų negu 2021 m. (žr. pav.2 lentelę).

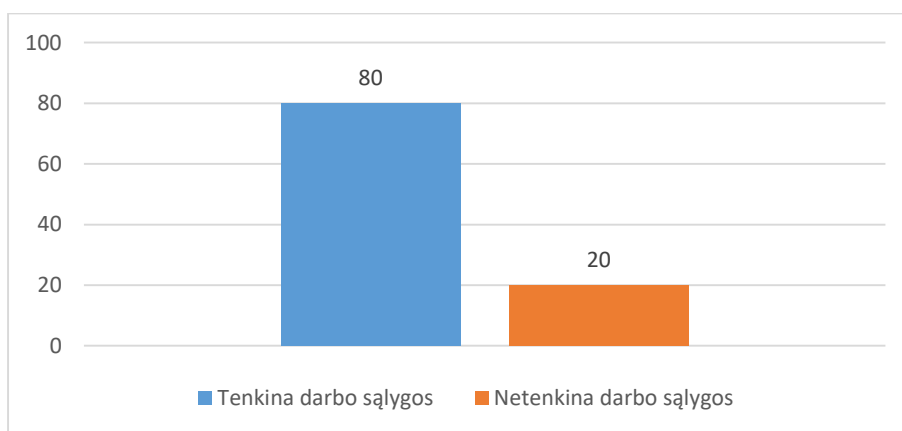
2 lentelė. 2021 m. ir 2024 m. paslaugų gavėjų artimųjų pasitenkinimas įstaigoje teikiamomis paslaugomis (maitinimo, užimtumo, laisvalaikio organizavimo, pagalbos rengiantis, maitinantis, prausiantis ir kt., sveikatos priežiūros ir darbinių įgūdžių ugdymo).

Paslauga	2021 m.			2024 m.	
	Vertinimas %			Vertinimas %	
	Tenkina	Iš dalies tenkina	Netenkina	Tenkina	Netenkina
Maitinimas	68	28	4	85	15
Užimtumo, laisvalaikio organizavimas	80	20	0	100	0
Pagalba rengiantis, maitinantis, prausiantis ir kt. pobūdžio pagalba.	96	4	0	100	0
Sveikatos priežiūra	76	20	4	85	15
Darbinių įgūdžių ugdymas	80	20	0	100	0



1.Pav. Partnerių pasitenkinimas bendradarbiavimu su įstaiga procentine išraiška 2024 m.

Apklausoje dalyvavę 10 (100 proc.) partnerių nurodė, kad juos tenkina bendradarbiavimas su Kupiškio socialinės globos namais (žr. pav. 1).



2. Pav. Darbuotojų pasitenkinimas darbo sąlygomis procentine išraiška 2024 m.

Nustatyta, kad 41 (80 proc.) darbuotoją tenkina ir 10 (20 proc.) netenkina darbo sąlygos (žr. pav. 2).

Išvada: Įstaigoje vykdoma veikla buvo efektyvi, nes padidėjo paslaugų gavėjų ir jų artimųjų pasitenkinimas teikiamomis paslaugomis. Bendrų veiklų su partneriais organizavimas, komunikacija su jais buvo efektyvi, nes visi partneriai buvo patenkinti bendradarbiavimu.

Darbdavio užtikrinamos darbo sąlygos, reikalingos teikti kokybiškas paslaugas paslaugų gavėjams, tenkino didžiąją dalį darbuotojų.

Tęstinumas: Kadangi pasitenkinimas maitinimo paslauga padidėjo mažiausiai ir vis dar išlieka prasčiausiai vertinama paslauga, numatoma ir toliau su maitinimo paslaugas teikiančia įmone aptarinėti ir derinti pagal gyventojų poreikius atitinkantį meniu.

Siekiant išlaikyti paslaugų gavėjų pasitenkinimą kitomis paslaugomis, numatoma tęsti paslaugų teikimą, taip kaip buvo daroma iki šiol.

Pokalbių su darbuotojais, profesinės sąjungos metu aiškintis kaip reikėtų gerinti darbo sąlygas. Numatyti priemonės įstaigos veiklos plane.

Siekiant išsiaiškinti suinteresuotų šalių paslaugų pasitenkinimą paslaugomis, sukurti padėkų pasiūlymų formas ir dėžutes.

Tobulinimas

Siekiant objektyviau įvertinti partnerių pasitenkinimą bendradarbiavimu ir darbuotojų pasitenkinimą darbo sąlygomis, numatoma į jų apklausos klausimynus įtraukti daugiau klausimų susijusių su vertinamomis sritimis.

11. PASLAUGŲ GAVĖJŲ, PERSONALO IR KITŲ SUINTERISUOTŲ ŠALIŲ VERSLO REZULTATŲ SUPRATIMAS

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

1. Rodiklis. Paslaugų gavėjų, jų artimųjų, darbuotojų ir partnerių susipažinusių su metinės veiklos rezultatais procentinė išraiška 2021 ir 2024 m.

2. Rodiklis. Metinės veiklos rezultatų pristatymo aiškumas paslaugų gavėjų, jų artimųjų, darbuotojų ir partnerių vertinimu 2021 ir 2024 m. procentine išraiška.

Siekiant įvertinti kaip paslaugų gavėjai, jų artimieji, darbuotojai ir partneriai žino bei supranta įstaigos metinės veiklos rezultatus, teikia pasiūlymus ir klausimus, 2025 m. sausio mėnesį atlikta apklausa. Apklausoje dalyvavo 72 paslaugų gavėjai, 24 paslaugų gavėjų artimieji, 52 darbuotojai bei 6 partneriai.

Su paslaugų gavėjais, jų artimaisiais, personalu įstaigos metiniai veiklos rezultatai aptarti tiesiogiai arba telefonu bei susirinkimų metu. Rezultatai patalpinti įstaigos interaktyvioje lentoje. Pateiktos nuorodos kur galima rasti metinę įstaigos veiklos ataskaitą internetiniame puslapyje.

Remiantis apklausos duomenimis nustatyta, kad 2024 m. su metine veiklos ataskaita susipažinę 66 (92 proc.) paslaugų gavėjai, 22 (92 proc.) paslaugų gavėjų artimieji, 52 (100 proc.) – darbuotojai, 6 (100 proc.) – partneriai.

Siekiant nustatyti ar veiklos rezultatų pristatymas yra aiškūs suinteresuotoms šalims ar jos teikė klausimus, pasiūlymus susijusius su pristatytais veiklos rezultatais ir taikytomis priemonėmis veiklos rezultatams pasiekti. Po įstaigos veiklos rezultatų pristatymo paslaugų gavėjai pateikė 5, jų artimieji - 4, darbuotojai 7, partneriai - 5 pasiūlymus. Paslaugų gavėjai uždavė - 4, jų artimieji – 3, darbuotojai -12, partneriai – 0 klausimus (žr. lentelę Nr. 1).

Apklausos metu nustatyta, kad metinės veiklos rezultatų pristatymą visiškai suprato 56 (78 proc.), iš dalies – 6 (8 proc.) ir visiškai nesuprato 10 (14 proc.) paslaugų gavėjų. Metinės veiklos rezultatų pristatymas buvo aiškus 18 (75 proc.) paslaugų gavėjų artimųjų ir 6 (25 proc.) iš dalies aiškus. 48 (92 proc.) darbuotojai visiškai suprato metinės veiklos rezultatus, 4 (8 proc.) iš dalies. Visi 6 (100 proc.) partneriai nurodė, kad visiškai suprato metinės veiklos rezultatus (žr. lentelę Nr. 1).

lentelė. Paslaugų gavėjų ir jų artimųjų, personalo pasiskirstymas (proc.) pagal žinojimą apie metinius veiklos rezultatus, teiktus pasiūlymus ir klausimus, metinių veiklos rezultatų supratimą.

Apklaustųjų grupės	Asmenų, susipažinusių su metiniais veiklos plano įgyvendinimo rezultatais (%).		Asmenų, nežinančių apie metinius veiklos plano įgyvendinimo rezultatus (%).		Pateiktų pasiūlymų skaičius.		Pateiktų klausimų skaičius.		Metinės veiklos rezultatų pristatymo aiškumas (%).					
									Visiškai aišku		Iš dalies aišku		Visiškai neaišku	
	2021 m.	2024 m.	2021 m.	2024 m.	2021 m.	2024 m.	2021 m.	2024 m.	2021 m.	2024 m.	2021 m.	2024 m.	2021 m.	2024 m.
Paslaugų gavėjai	93	92	7	8	9	5	8	4	85	78	5	8	10	14
Paslaugų gavėjų artimieji	100	92	0	8	7	4	11	3	83	75	17	25	0	0
Personalas	89	100	0	0	34	7	21	12	83	92	12	8	5	0
Partneriai	-	100	-	0	-	5	-	0	-	100	-	0	-	0

Išvada:

Kadangi beveik visi paslaugų gavėjai, jų artimieji ir visi darbuotojai bei partneriai žino ir suprato įstaigos metinius veiklos rezultatus, galima teigti, kad veiklos rezultatų aptarimas mažose grupėse, gyventojų taryboje ir artimųjų bei partnerių informavimas telefonu yra efektyvūs.

Nors didžioji dalis paslaugų gavėjų, paslaugų gavėjų artimųjų nurodė, kad jie buvo supažindinti su įstaigos metiniais veiklos rezultatais, visgi ne visi žino apie juos.

Yra tikimybė, kad paslaugų gavėjai ir jų artimieji dėl amžiaus, suvokimo lygio galėjo pamiršti apie jiems pristatytus įstaigos metinius veiklos rezultatus, todėl nurodė, kad nėra susipažinę su įstaigos metiniais veiklos rezultatais.

Paslaugų gavėjų ir kitų suinteresuotų šalių teikiami klausimai ir pasiūlymai taip pat rodo, kad įstaigos veiklos rezultatų pristatymas jiems buvo aiškus.

Tęstinumas: Siekiant efektyvesnio ir aiškesnio supažindinimo su įstaigos veiklos rezultatais numatyti, kad jų pristatymą atliks darbuotojas, kuris buvo atsakingas už šių rezultatų vertimą.

12. VEIKLOS EFEKTYVUMO. POŽIŪRIŲ, REZULTATŲ PALYGINIMAS

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

1. Rodiklis Kupiškio ir Zarasų socialinės globos namų teikiamų paslaugų palyginimas.

2. Rodiklis Paslaugų gavėjų skaičiaus pasiskirstymo pagal jų savarankiškumą palyginimas prieš diegiamas ergoterapijos paslaugas ir po jų taikymo 2024 m. (paslaugų diegimas remiasi pasilyginimu su kita įstaiga).

Siekiant gerinti paslaugų kokybę ir didinti paslaugų gavėjų savarankiškumą, buvo ieškoma naujų įgalinimo paslaugų. Nagrinėjant kitų globos namų teikiamas paslaugas ir jų patirtį buvo pasirinkti panašiais požymiais į Kupiškio socialinės globos namus (toliau – KSGN) pasižymintys Zarasų socialinės globos namai (toliau-ZSGN). Abi įstaigos turi tą patį steigėją, teikia panašias paslaugas (žr. lentelę Nr. 1).

1. lentelė. Kupiškio socialinės globos namų ir Zarasų socialinės globos namų teikiamų paslaugų palyginimas.

Eil. Nr.	Teikiamos paslaugos	Kupiškio socialinės globos namai	Zarasų socialinės globos namų
1.	Dienos socialinė globa	+	+
2.	Trumpalaikė socialinė globa	+	+
3.	Ilgalaikė socialinė globa	+	+
4.	Atokvėpio socialinė globa	+	+
5.	Apsaugoto būsto	-	+
6.	Informavimas	+	+
7.	Konsultavimas	+	+
8.	Tarpininkavimas ir atstovavimas	+	+
9.	Maitinimo organizavimas	+	+
10.	Aprūpinimas būtiniausiais drabužiais ir avalyne	+	+
11.	Transporto organizavimas	+	+
12.	Sociokultūrinės paslaugos	+	+
13.	Asmeninės higienos ir priežiūros paslaugų organizavimas	+	+
14.	Apgyvendinimo	+	+
15.	Kasdienių gyvenimo įgūdžių ugdymo ir palaikymo	+	+
16.	Darbinių įgūdžių ugdymo	+	+
17.	Socialinių įgūdžių ugdymas ir palaikymas	+	+
18.	Socialinė priežiūra	+	+
19.	Socialinė globa	+	+
20.	Slaugos	+	+
21.	Kineziterapijos	+	+
22.	Ergoterapijos	-	+
23.	Masažo	+	+
24.	Fizioterapijos	-	+

(+) – teikiamos paslaugos

(-) – neteikiamos paslaugos

Analizuojant įstaigose teikiamas paslaugas nustatyta, kad ZSGN teikiamos apsaugoto būsto, ergoterapijos ir fizioterapijos paslaugos, kurių KSGN nėra. Apsilankius ZSGN nustatyta, kad teigiamą įtaką paslaugų gavėjų savarankiškumui didinti turi ergoterapija. Sekant gerąja ZSGN patirtimi KSGN pradėtos teikti ergoterapijos paslaugos.

Paslaugų gavėjų veido prausimosi įgūdžių lavinimo užsiėmimuose dalyvavo - 47, dantų valymo – 47, plaukų susišukavimo -37, skystų patiekalų valgymo su šaukštu – 37 paslaugų gavėjai.

2.lentelė. Paslaugų gavėjų pasiskirstymas (skaičius) pagal jų savarankiškumo pokytį taikant ergoterapijos paslaugas.

Vertinamos veiklos	Prieš			Po			Pokytis		
	Paslaugų gavėjai, kurių veiklas atlieka darbuotojas	Paslaugų gavėjai, kurie veiklas atlieka su pagalba	Paslaugų gavėjai, kurie veiklas atlieka savarankiškai	Paslaugų gavėjai, kurių veiklas atlieka darbuotojas	Paslaugų gavėjai, kurie veiklas atlieka su pagalba	Paslaugų gavėjai, kurie veiklas atlieka savarankiškai	Paslaugų gavėjai, kurių veiklas atlieka darbuotojas	Paslaugų gavėjai, kurie veiklas atlieka su pagalba	Paslaugų gavėjai, kurie veiklas atlieka savarankiškai
Veido prausimasis	37	10	0	28	14	5	- 9	+4	+5
Dantų valymas	27	20	0	17	25	5	-10	+5	+5
Plaukų susišukavimas	15	22	0	13	10	14	-2	- 12	+14
Skystų patiekalų valgymas su šaukštu	17	20	0	1	30	6	-16	+10	+6

(+ Padidėjimas; - Sumažėjimas)

Ergoterapijos teikiamos naudos paslaugų gavėjams vertinimas KSGN atliktas 2024 m. gruodžio mėn. Buvo vertinama kaip po naujai pradėtos teikti ergoterapijos paslaugos įstaigoje pasikeitė paslaugų gavėjų savarankiškumo lygis valgant skystus patiekalus su šaukštu, šukuojantis plaukus, prausiantis veidą, valantis dantis.

Po 3 mėnesių savarankiškumo įgūdžių lavinimo užsiėmimų veidą savarankiškai prausėsi – 5, su pagalba -14, neišmoko 28 paslaugų gavėjai. Dantis savarankiškai valėsi - 5, su pagalba - 25, neišmoko 17 paslaugų gavėjų. Plaukus savarankiškai susišukavo – 14, su pagalba - 10, neišmoko -13 paslaugų gavėjų. Skystus patiekalus valgyti savarankiškai su šaukštu išmoko – 6, su pagalba 30, neišmoko 1 paslaugų gavėjas.

Lyginant paslaugų gavėjų savarankiškumo lygio pokytį nustatyta, kad po 3 mėn. savarankiškai veidą prausėsi 5 paslaugų gavėjais daugiau, su darbuotojo pagalba 4 paslaugų gavėjais daugiau ir 9 paslaugų gavėjais mažiau, kai veiklą už juos atlieka darbuotojas

Savarankiškai dantis valėsi 5 paslaugų gavėjais daugiau, su darbuotojo pagalba 5 paslaugų gavėjais daugiau ir 10 paslaugų gavėjų mažiau, kai veiklą už juos atlieka darbuotojas.

Savarankiškai plaukus šukavosi 14 paslaugų gavėjų daugiau, su darbuotojo pagalba 12 paslaugų gavėjų mažiau ir 2 paslaugų gavėjais mažiau, kai veiklą už juos atlieka darbuotojas.

Savarankiškai skystus patiekalus su šaukštu valgė 6 paslaugų gavėjais daugiau, su darbuotojo pagalba 10 paslaugų gavėjų daugiau ir 16 paslaugų gavėjų mažiau, kai veiklą už juos atlieka darbuotojas (žr. lentelę Nr. 2).

Išvada: 2024 m. naujai įdiegta ergoterapijos paslauga buvo efektyvi lavinant paslaugų gavėjų įgūdžius prausiantis veidą, valantis dantis, susišukuojant plaukus, valgant skystus patiekalus su šaukštu.

Tęstinumas: Didinti paslaugų gavėjų savarankiškumą, teikiant ergoterapijos paslaugas iki šiol šių paslaugų negavusiems paslaugų gavėjams, paruošti paslaugų gavėjus ir pradėti teikti apsaugoto būsto paslaugas.