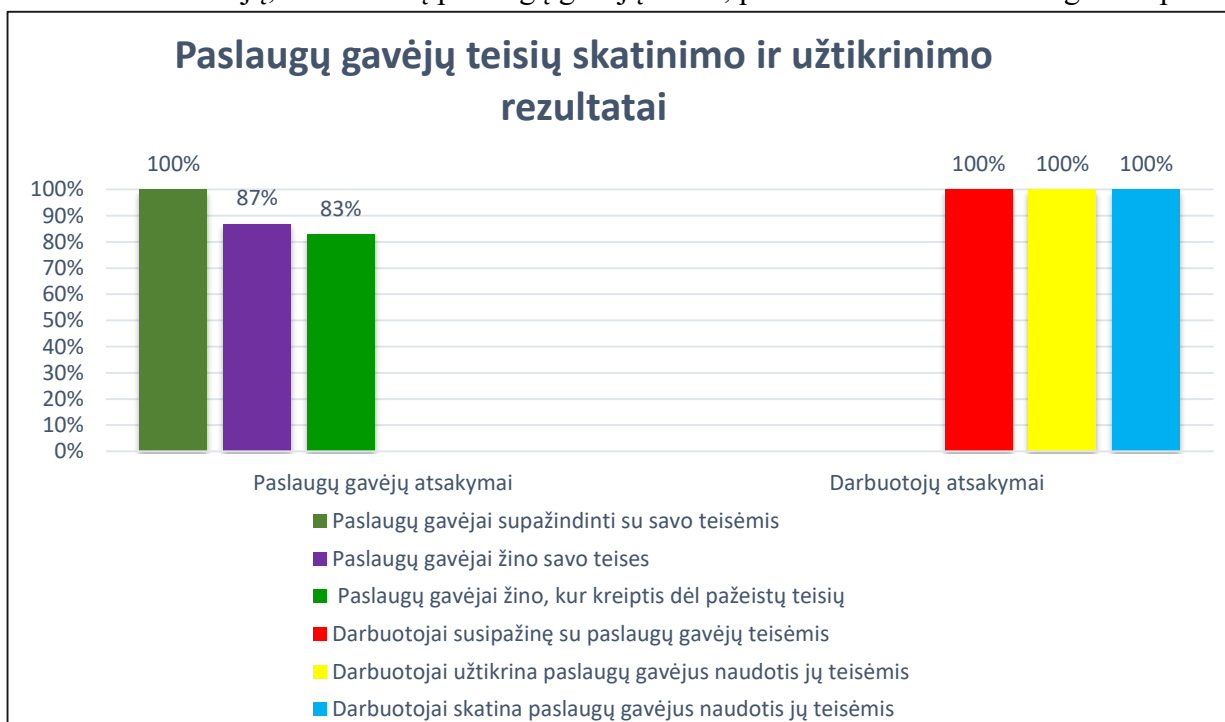


REZULTATAI, KURIE PARODO DIENOS SOCIALINĖS GLOBOS ASMENS NAMUOSE PASLAUGŲ GAVĖJŲ TEISIŲ UŽTIKRINIMĄ KASDIENIAME DARBE

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

Rodikliai:

1. Asmenų, supažindintų su savo teisėmis procentais, ne mažesnis 100 proc.
2. Asmenų, žinančių savo teises procentais, ne mažesnis 80 proc.
3. Asmenų, žinančių kur kreiptis dėl pažeistų teisių, procentais ne mažesnis negu 80 proc.
4. Darbuotojų, susipažinusių su paslaugų gavėjų teisėmis, procentais ne mažesnis negu 100 proc.
5. Darbuotojų, užtikrinančių paslaugų gavėjų teises paslaugų teikimo metu, procentas ne mažesnis negu 100 proc.
6. Darbuotojų, skatinančių paslaugų gavėjų teises, procentas ne mažesnis negu 100 proc..



1 pav. Paslaugų gavėjų teisių skatinimo ir užtikrinimo kasdieniniame darbe rezultatai

Rezultatų paaiškinimas:

Matavimo vienetai: anketinėse apklausose dalyvavo 12 darbuotojų ir 23 (iš 24) paslaugų gavėjai. Anketinės apklausos vykdomos vieną kartą per 2019 metus, apklausos vyko 2019 m. gruodžio mėnesį.

Šaltinis: anketa. Anketų duomenys laikomi Anketinių apklausų byloje.

Rezultatai: 1 pav. anketinės apklausos duomenys rodo, kad 83 proc. paslaugų gavėjų žino kur kreiptis dėl pažeistų savo teisių, 87 proc. - žino savo teises ir visi paslaugų gavėjai yra supažindinti su savo teisėmis. Visi 12 darbuotojų susipažinę ir žino paslaugų gavėjų teises, rodo pagarbą paslaugų gavėjų teisėms, užtikrindami paslaugų gavėjų teises ir visi skatina naudotis jų teisėmis. Tai rodo, kad teikiant paslaugą, darbuotojai gerbia paslaugų gavėjų teises, atsižvelgia į pageidavimus, užtikrina, kad neatsirastų interesų konfliktas ir nebūtų piktnaudžiaujama įtaka.

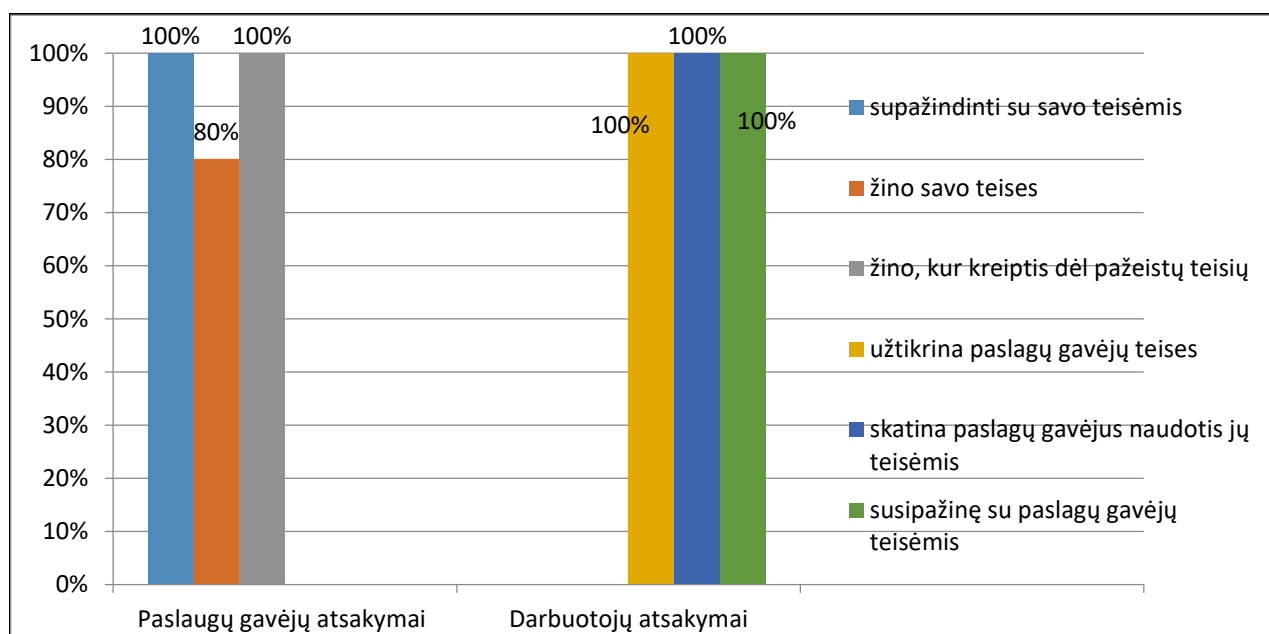
Per 2019 metus negauta nei vienas pagrįstas paslaugų gavėjų skundas. Tikslinga išsamiau, jiems suprantama kalba priminti paslaugų gavėjams jų teises ir dažniau su paslaugų gavėjais jų namuose analizuoti Prašymų, pasiūlymų ir skundų valdymo koncepcijos lankstinuką, kuriame yra informacija kur kreiptis dėl pažeistų savo teisių.

REZULTATAI, KURIE PARODO DIENOS SOCIALINĖS GLOBOS INSTITUCIJOJE PASLAUGŲ GAVĖJŲ TEISIŲ UŽTIKRINIMĄ KASDIENIAME DARBE

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

Rodikliai:

1. Asmenų, supažindintų su savo teisėmis procentais, ne mažesnis 100 proc.
2. Asmenų, žinančių savo teises procentais, ne mažesnis 80 proc.
3. Asmenų, žinančių kur kreiptis dėl pažeistų teisių, procentais ne mažesnis negu 80 proc.
4. Darbuotojų, susipažinusių su paslaugų gavėjų teisėmis, procentais ne mažesnis negu 100 proc.
5. Darbuotojų, užtikrinančių paslaugų gavėjų teises paslaugų teikimo metu, procentas ne mažesnis negu 100 proc.
6. Darbuotojų, skatinančių paslaugų gavėjų teises, procentas ne mažesnis negu 100 proc..



1 pav. Paslaugų gavėjų teisių skatinimo ir užtikrinimo rezultatai

Rezultatų paaiškinimas:

Matavimo vienetai: anketinėse apklausose dalyvavo 6 darbuotojai ir 5 paslaugų gavėjai. Anketinės apklausos vykdomos vieną kartą per metus. Anketinė apklausa buvo vykdoma 2019 m. gruodžio mėnesį.

Šaltinis: anketa. Anketų duomenys laikomi Anketinių apklausų byloje.

Rezultatai: 1 pav. anketinės apklausos duomenys rodo, kad 100 proc. paslaugų gavėjai yra supažindinti su savo teisėmis, 80 proc. paslaugų gavėjų žino savo teises ir 100 proc. – žino kur kreiptis dėl pažeistų savo teisių. Darbuotojų apklausoje tyrimo rezultatai parodė, kad visi 6 darbuotojai yra susipažinę su paslaugų gavėjų teisėmis, užtikrina teises paslaugų teikimo laikotarpiu ir skatina paslaugų gavėjų teises. Iš apklausos rezultatų galima daryti išvadą, kad visi darbuotojai teikiantys socialinės globos institucijoje paslaugą vadovaujasi Paslaugų gavėjų teisių chartija.

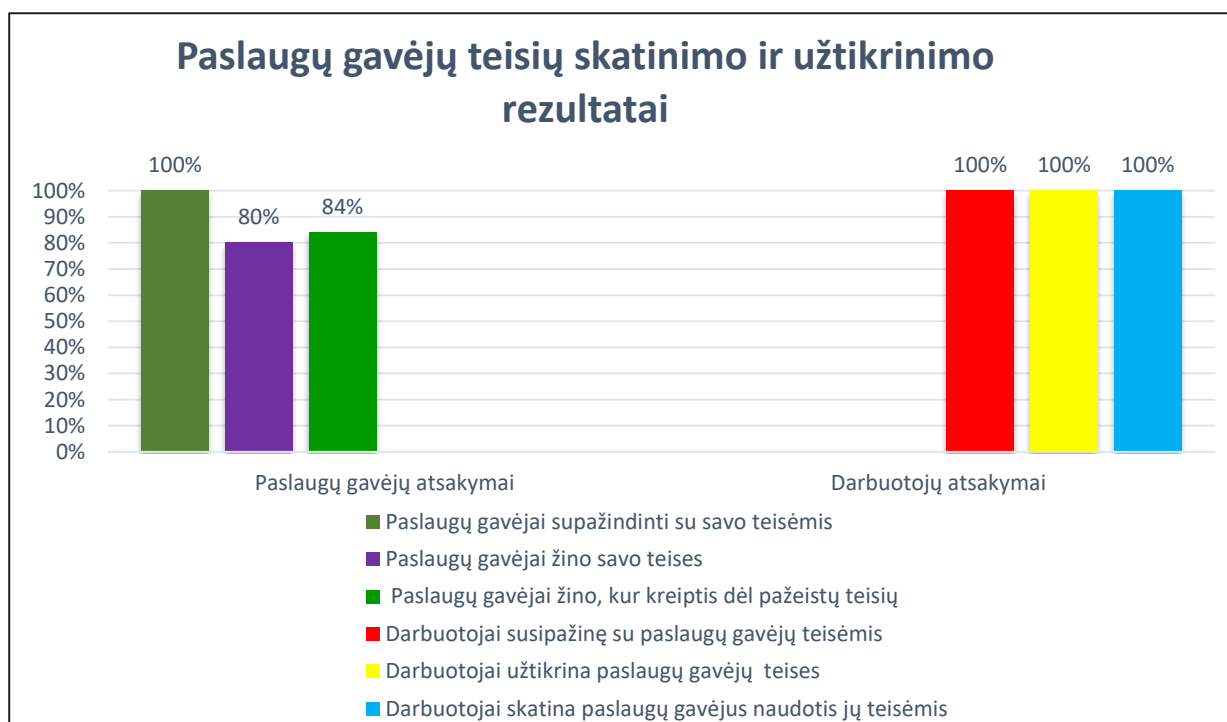
Per 2019 metus negauta nei vienas pagrįstas paslaugų gavėjų skundas. Tikslinga išsamiau supažindinti paslaugų gavėjus su jų teisėmis, paaiškinant individualiai.

REZULTATAI, KURIE PARODO ILGALAIKĖS SOCIALINĖS GLOBOS INSTITUCIJOJE PASLAUGŲ GAVĖJŲ TEISIŲ UŽTIKRINIMĄ KASDIENIAME DARBE

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

Rodikliai:

1. Asmenų, supažindintų su savo teisėmis procentais, ne mažesnis 100 proc.
2. Asmenų, žinančių savo teises procentais, ne mažesnis 80 proc.
3. Asmenų, žinančių kur kreiptis dėl pažeistų teisių, procentais ne mažesnis negu 80 proc.
4. Darbuotojų, susipažinusių su paslaugų gavėjų teisėmis, procentais ne mažesnis negu 100 proc.
5. Darbuotojų, užtikrinančių paslaugų gavėjų teises paslaugų teikimo metu, procentas ne mažesnis negu 100 proc.
6. Darbuotojų, skatinančių paslaugų gavėjų teises, procentas ne mažesnis negu 100 proc.



1 pav. Paslaugų gavėjų teisių skatinimo ir užtikrinimo rezultatai

Rezultatų paaiškinimas:

Matavimo vienetai: anketinėse apklausose dalyvavo visi 10 darbuotojų ir visi 25 paslaugų gavėjai. Anketinės apklausos vykdomos vieną kartą per 2019 metus. Anketavimas atliktas 2019 m. gruodžio mėnesį.

Šaltinis: anketa. Anketų duomenys laikomi Anketinių apklausų byloje.

Rezultatai: anketinės apklausos duomenys rodo, kad 80 proc. paslaugų gavėjų žino savo teises, 84 proc. – žino kur kreiptis dėl pažeistų savo teisių ir 100 proc. paslaugų gavėjai yra susipažinę su savo teisėmis. Visi darbuotojai susipažinę ir žino paslaugų gavėjų teises, rodo pagarbą paslaugų gavėjų teisėms, užtikrindami paslaugų gavėjų teises ir visi skatina naudotis jų teisėmis. Tai rodo, kad teikiant paslaugas, darbuotojai gerbia paslaugų gavėjų teises, atsižvelgia į pageidavimus, užtikrina, kad neatsirastų interesų konfliktas ir nebūtų piktnaudžiaujama įtaka.

Per 2019 metus negauta nei vienas pagrįstas paslaugų gavėjų skundas. Tikslinga išsamiau, suprantama jiems kalba supažindinti paslaugų gavėjus su jų teisėmis, taikant individualų ir grupinį metodus.

