

## 9 kriterijus: Darbuotojų nuolatinio mokymosi ir tobulėjimo rezultatai.

Rodiklis: Darbuotojų, praktiškai pritaikiusių kvalifikacijos tobulinimo metu įgytas žinias, procentas.

### Rezultatų paaiškinimas:

Rezultatų matavimas: skaičiais ir procentais.

Tyrimo būdas: anketinė apklausa.

Tyrimo dalyviai: 23 DC darbuotojai, apklausti 2021 m. sausio mėnesį.

2020 m. įstaigoje dienos socialinės globos paslaugas teikė 42 darbuotojai.

2020 metų eigoje 55 proc. darbuotojų (vyresn. socialiniai darbuotojai, socialinių darbuotojų padėjėjai, užimtumo specialistai, administracija) dalyvavo įvairiuose mokymuose ir 45 proc. likusio personalo darbuotojų (valgyklos, ūkio dalies, DC suvenyrų parduotuvės personalas) mokymuose nedalyvavo.

Diagrama Nr. 1

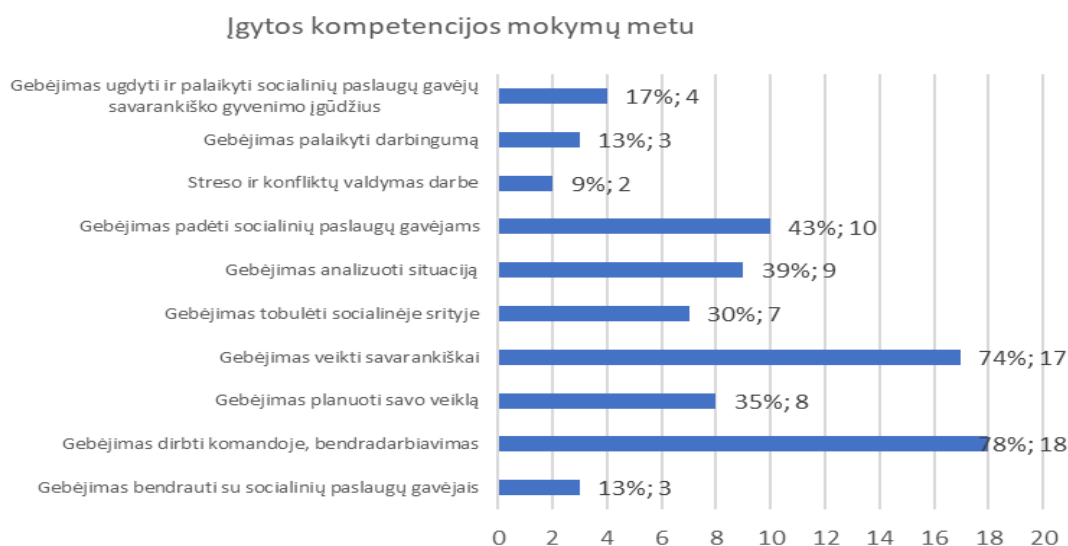
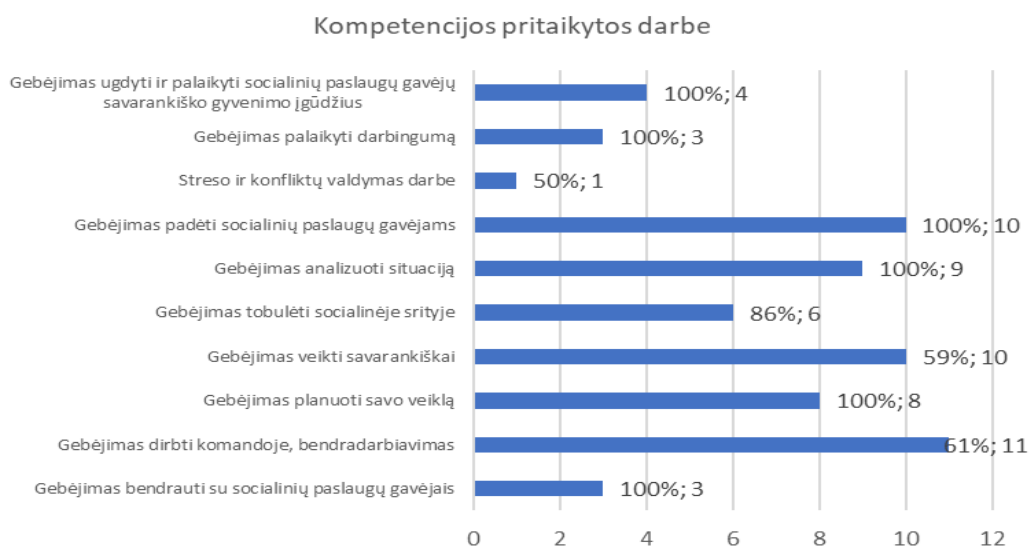


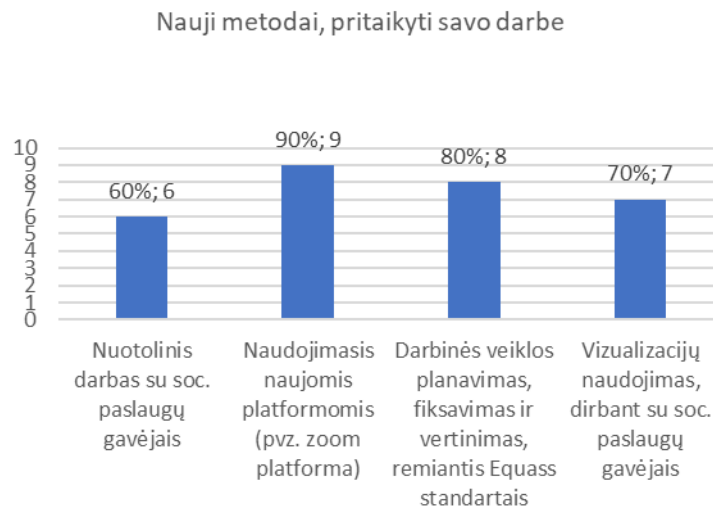
Diagrama Nr. 2



Diagramų Nr. 1 ir Nr. 2 rezultatai rodo, kad daugiausia kompetencijų net 78 proc. darbuotojų įgijo gebėjimo dirbti komandoje, bendradarbiavimo srityje, tačiau realiai jas pritaikė tik 61 proc. darbuotojų. Streso ir konfliktų valdymas darbe bei gebėjimo veikti savarankiškai sritis, praktiškai pritaikė tik apie pusę 50 proc. šias kompetencijas įgijusių darbuotojų. Visas kitas įgytas kompetencijas beveik visi apklaustieji pritaikė 100 proc.

Galima teigti, kad įgytas kompetencijas didelė dalis darbuotojų pritaikė praktiškai.

Diagrama Nr. 3



Mažiau nei pusė 43 proc. apklaustųjų (duomenys iš anketinės apklausos) gautų rezultatų dalyvavusių mokymuose, gavo žinių apie naujų metodų taikymą, tačiau dauguma juos pritaikė savo praktiniame darbe.

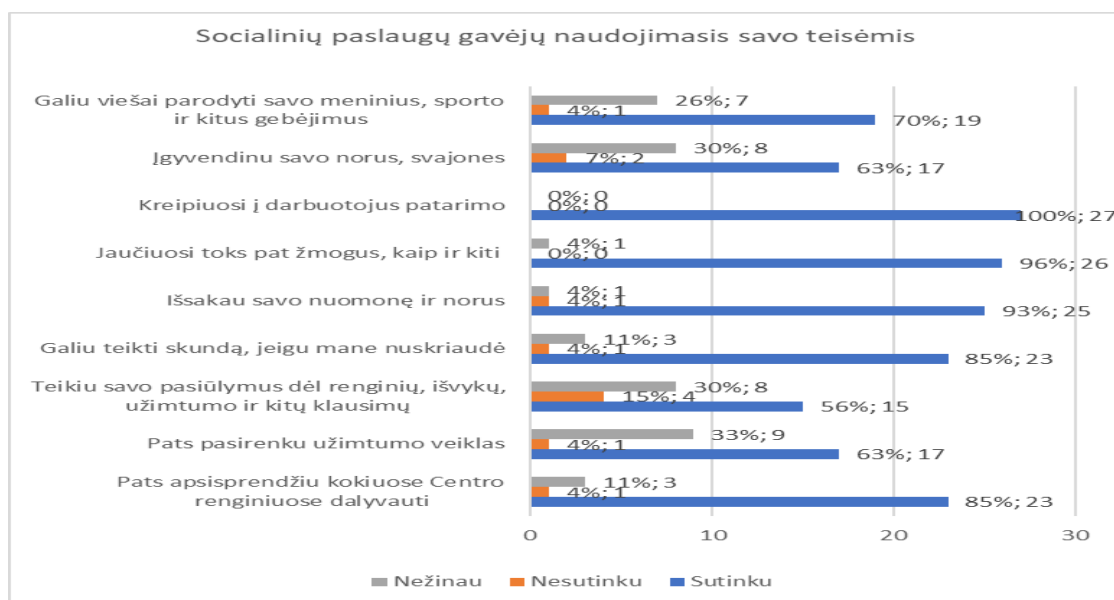
Apibendrinant rezultatus, galima teigti, kad nors ir mokymuose dėl COVID-19 pandemijos dalyvavo apie pusė darbuotojų (mokymai 2020 m. I-II ketvirčiais nebuvo vykdomi), tačiau jie buvo naudingi ir įgytos žinios vienokia ar kitokia forma daugumos apklaustųjų buvo praktiškai pritaikytos, panaudoti nauji metodai, žiūrėti diagramą Nr. 3.

Situacija susijusi su pandemija paskatino ieškoti naujų darbuotojų mokymosi būdų, todėl planuojame tobulinti darbuotojų mokymosi organizavimą, sudarant darbuotojams galimybes mokytis nuotoliniu būdu. Taip pat ieškoti galimybių kelti kvalifikaciją darbuotojams, nedalyvavusiems mokymuose.

## 16 kriterijus: Įvertinimo rezultatai: kokia apimtimi užtikrinamos paslaugų gavėjų teisės kasdieniame darbe?

Rodiklis: Paslaugų gavėjų, galinčių pasinaudoti savo teisėmis skaičius ir procentas nuo visų apklaustų paslaugų gavėjų.

Diagrama Nr. 1



### Rezultatų paaiškinimas:

Rezultatų matavimas: procentais ir skaičiais.

Diagrama Nr. 1 rodo, paslaugų gavėjų procentinę dalį ir skaičių, kurie Centre naudojami savo teisėmis. Rezultatai gauti anketinės apklausos būdu 2020 metų pabaigoje. Apklausoje dalyvavo 27 paslaugų gavėjai iš 57.

Diagramoje pateikti socialinių paslaugų gavėjų atsakymai („sutinku“, „nesutinku“, „nežinau“) proc. ir skaičiais. Apklausoje anketa sudaryta iš 9 teiginių, susijusių su pagrindinėmis paslaugų gavėjų teisėmis DC (pasirinkimo ir laisvo apsisprendimo dėl savo veiklų, galimybės išsakyti savo nuomonę, lygybės ir nediskriminavimo, prieinamumo, asmens laisvė ir saugumo, saviraiškos laisvė, teisė būti matomam ir dalyvauti visuomeniniame gyvenime).

Visi apklausti socialinių paslaugų gavėjai 27 (100 proc.) nurodė, kad DC centre jie kreipiasi į darbuotojus patarimo, tai rodo, kad labiausiai jie naudojami prieinamumo teise. 26 (96 proc.) paslaugų gavėjų sutiko su teiginiu „jaučiuosi toks pat žmogus kaip ir kiti, - tai leidžia manyti, kad DC apklaustieji nėra diskriminuojami ir jaučiasi lygūs vieni su kitais.

Dauguma paslaugų gavėjų patys apsisprendžia dėl renginių, jaučiasi galintys išsakyti savo nuomonę bei žino, kad gali teikti skundus.

Daugiausia atsakymų „nežinau“ sulaukė teiginiai, susiję su paslaugų gavėjų savo norų įgyvendinimu, pačių apsisprendimu dėl užimtumo veiklų pasirinkimo bei galimybėmis viešinti savo gebėjimus.

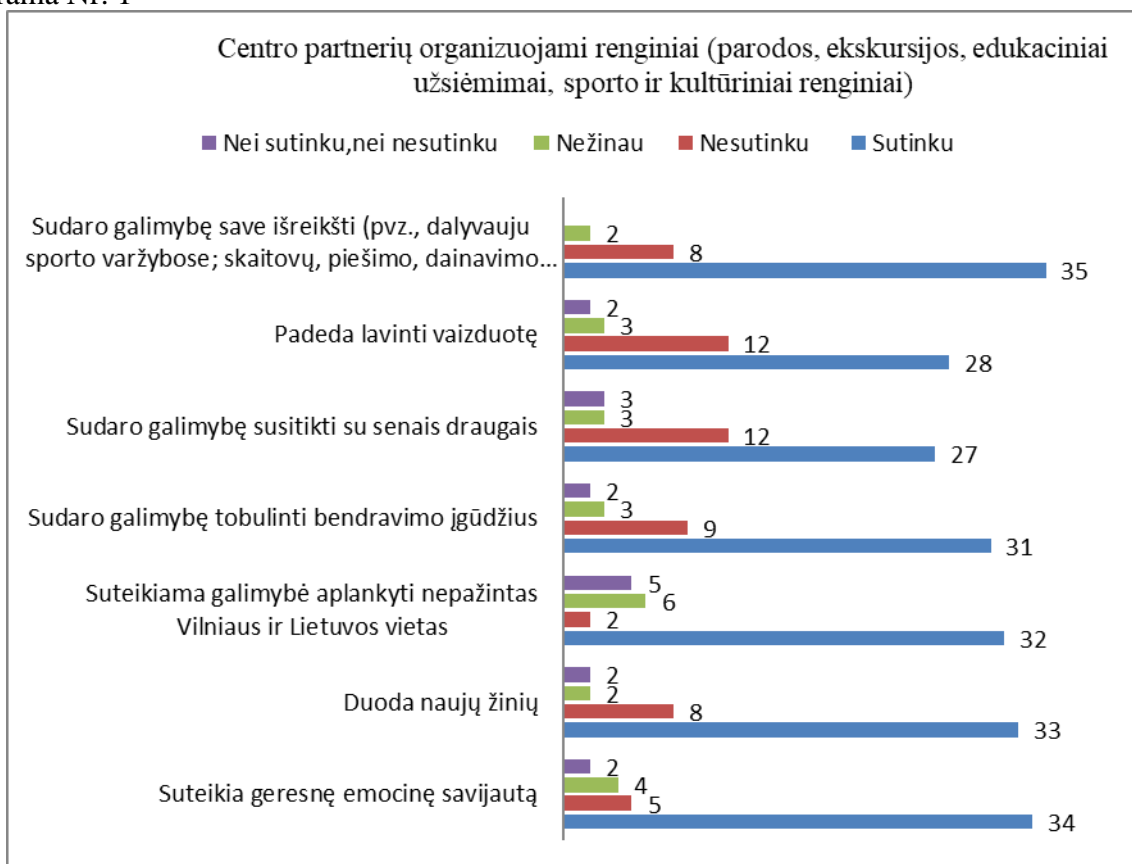
Išvada: didžioji dalis paslaugų gavėjų naudojami savo teisėmis, beveik visi ar daugiau negu pusė sutiko su nurodytais teiginiais, kurie atskleidžia praktinį teisių taikymą DC.

Apklausoje rezultatai buvo aptarti su paslaugų gavėjais. Remiantis gautais duomenimis, buvo numatyti teisių skatinimo ir užtikrinimo Centre veiksmai ir būdai, kaip bus siekiama platesnio jų įgyvendinimo: „pageidavimų, norų ir skundų dėžutė“, aktyvi paslaugų gavėjų Tarybos veikla, susirinkimai grupėse, individualūs pokalbiai su paslaugų gavėjais, teminiai renginiai.

## 25 kriterijus: Organizacijos partnerysčių teikiamos naudos rezultatai.

Rodiklis: Partnerių organizuojamų veiklų (renginių) naudos paslaugų gavėjams rezultatai.

Diagrama Nr. 1



### Rezultatų paaiškinimas:

Rezultatų matavimas: skaičiais ir procentais.

Tyrimo būdas: anketavimas.

Buvo apklausta 45 paslaugų gavėjai, iš 57.

Paslaugų gavėjų anketinė apklausa apie teikiamą partnerystės naudą yra vykdoma kartą metuose.

Diagrama Nr. 1 rodo partnerystės naudą paslaugų teikėjui, remiantis socialinių paslaugų gavėjų skaičiumi ir procentu, kurie nurodo partnerių organizuojamų renginių (parodos, ekskursijos, edukaciniai užsiėmimai, sporto ir kultūriniai renginiai) efektyvumo rezultatus.

Iš susumuotų rezultatų matome, kad daugiausia teigiamų atsakymų socialinių paslaugų gavėjai pasirinko, kaip: galimybę išreikšti save, 35 proc. ir 34 proc. suteikia geresnę emocinę savijautą organizuojami partnerių renginiai.

Teiginiai, kad partnerių organizuojami renginiai padeda lavinti vaizduotę (12%) ir sudaro galimybę susitikti su senais draugais (12%) sulaukė daugiausia neigiamų apklaustų paslaugų gavėjų atsakymų.

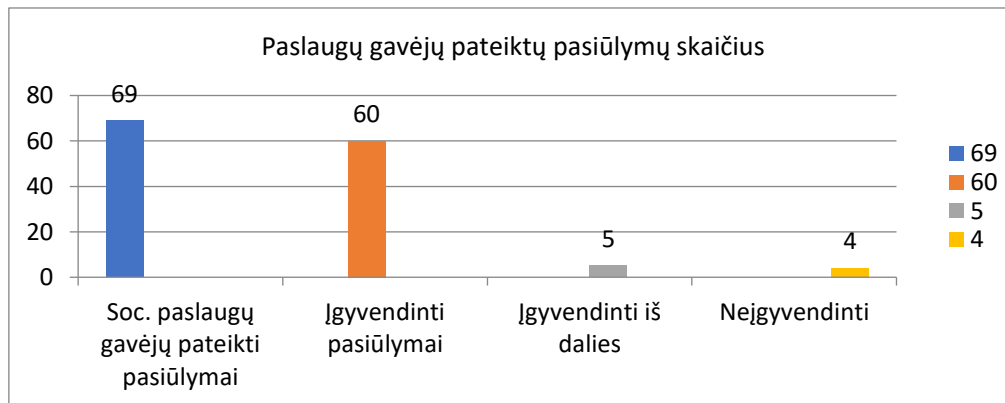
Išvada: iš diagramos Nr.1 matome, kad dienos centro partnerių organizuojami renginiai teikia apčiuopiamą naudą paslaugų gavėjams, nes didelė dauguma respondentų su pateiktais teiginiais sutiko. Ateityje svarbu atsižvelgti į kiekvieno paslaugų gavėjo individualius poreikius, siūlant jiems dalyvauti partnerių organizuojamose veiklose. Taip pat tartis su pačiais partneriais, kad jų organizuojamos veiklos atitiktų mūsų lūkesčius.

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

Rodikliai: 1. Paslaugų gavėjų pateiktų ir įgyvendintų pasiūlyimų, pageidavimų skaičius, planuojant veiklas.

2. Paslaugų gavėjų, įsitraukiančių į paslaugų vertinimą skaičius.

Diagrama Nr. 1



### Rezultatų paaiškinimas:

Rezultatų matavimas: skaičiais.

Tyrimo būdas: surinktų pasiūlyimų analizė (DC socialinių paslaugų gavėjų tarybos protokolai, „Skundų ir pageidavimų dėžutė“, sociokultūrinių paslaugų ataskaita).

Diagrama atskleidžia, kad 2020 m. buvo pateikti 69 pasiūlymai dėl paslaugų planavimo, teikimo ir vertinimo iš kurių 60 įgyvendinti, 5 - įgyvendinti iš dalies ir 4 pasiūlymai neįgyvendinti.

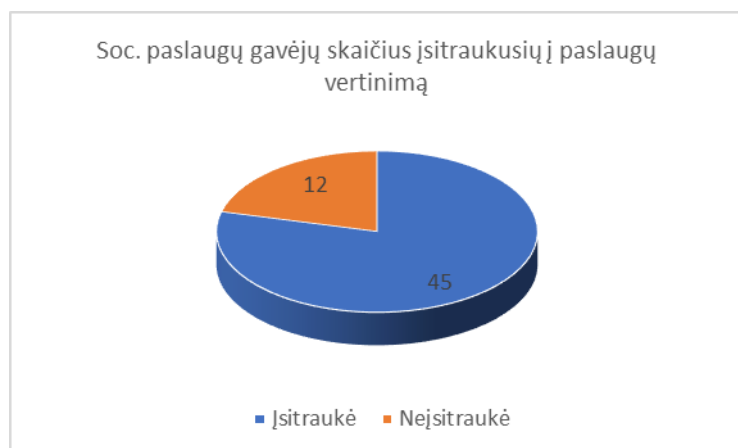
Tarp įgyvendintų pasiūlyimų yra 5 iš dalies įgyvendinti, kurie svarstomi ir planuojami įgyvendinti vėliau.

4 pasiūlymai neįgyvendinti atsižvelgiant į įstaigos turimus žmogiškuosius ir materialinius resursus.

Socialinių paslaugų gavėjai teikė pasiūlymus dėl laisvalaikio (apsilankymas įvairiuose renginiuose, muziejuose, įvairios ekskursijos, edukaciniai užsiėmimai, dalyvavimo koncertuose, festivaliuose, sporto renginiuose ir kt.), sveikatos priežiūros (dalyvavimas sveikatingumo, fizinio lavinimo užsiėmimuose ir kt.), maitinimo paslaugų (pageidaujama/nepageidaujama patiekalų įtraukimo/išbraukimo į/iš menu), pavėžėjimo ir kt.

Rezultatų duomenys rodo, kad DC atsižvelgia ir įgyvendina į socialinių paslaugų gavėjų pasiūlymus, pageidavimus.

Diagrama Nr. 2



Rezultatų matavimas: skaičiais.

Tyrimo būdas: anketinė apklausa.

Buvo apklausta 45 paslaugų gavėjai iš 57.

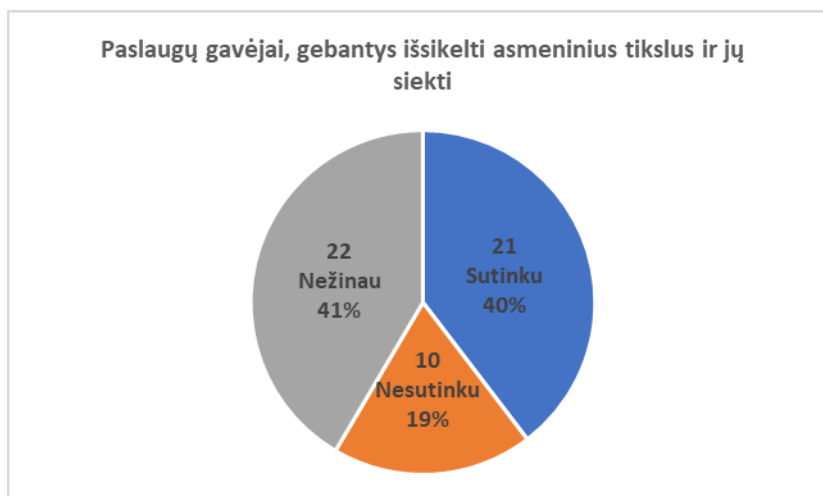
Diagramoje Nr. 2 matome duomenis, gautus anketinės apklausos būdu, kad 45 paslaugų gavėjai įsitraukė į paslaugų vertinimą dienos centre. Atsižvelgiant į gautus rezultatus, tikslinga būtų atkreipti dėmesį į priežastis, kodėl likusieji 12 paslaugų gavėjų anketinėje apklausoje nedalyvavo. Siekiant įtraukti kuo daugiau paslaugų gavėjų į šį procesą, pritaikysime jų galimybes atitinkančius paslaugų vertinimo būdus pvz. aptarimai, pokalbiai savo grupių susirinkimuose, pasiūlymų teikimas per savo grupių atstovus paslaugų gavėjų tarybai.

Siekiant dar labiau įtraukti socialinių paslaugų gavėjus į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą, stengsimės didinti paslaugų gavėjų tarybos susirinkimų skaičių, nuolat akcentuosime ir priminsime apie galimybę naudotis „Skundų ir pageidavimų dėžute“, aktyviau organizuosime susirinkimus užimtumo grupėse, taip suteikdami paslaugų gavėjams būti pilnaverčiais DC paslaugų planavimo, teikimo ir vertinimo dalyviais.

## 29 kriterijus: Paslaugų gavėjų įgalinimo rezultatai.

Rodiklis: Paslaugų gavėjų, gebančių savarankiškai išsikelti asmeninius tikslus ir jų siekti, skaičius ir procentas nuo visų apklaustų paslaugų gavėjų skaičiaus.

Diagrama: Nr. 1



### Rezultatų paaiškinimas:

Rezultatų matavimas: skaičius ir procentas.

Tyrimo būdas: anketavimas.

Rezultatai gauti 2020 metų pabaigoje. Apklausoje dalyvavo 53 paslaugų gavėjai iš 57.

Diagrama rodo apklaustų paslaugų gavėjų skaičių ir procentinę dalį, kurie yra įgalinti išsikelti sau tikslus (kasdieninio gyvenimo, darbinio užimtumo, laisvalaikio srityse) ir jų siekti.

Į teiginį, ar gebu išsikelti asmeninius tikslus (įgyti naujų darbinių įgūdžių, dalyvauti sporto varžybose, ir pan.) iš 53 apklaustųjų 21 (40%) paslaugų gavėjas atsakė teigiamai.

Taip pat nemaža dalis apklaustųjų - 22 neturėjo nuomonės apie savo gebėjimus išsikelti asmeninius tikslus.

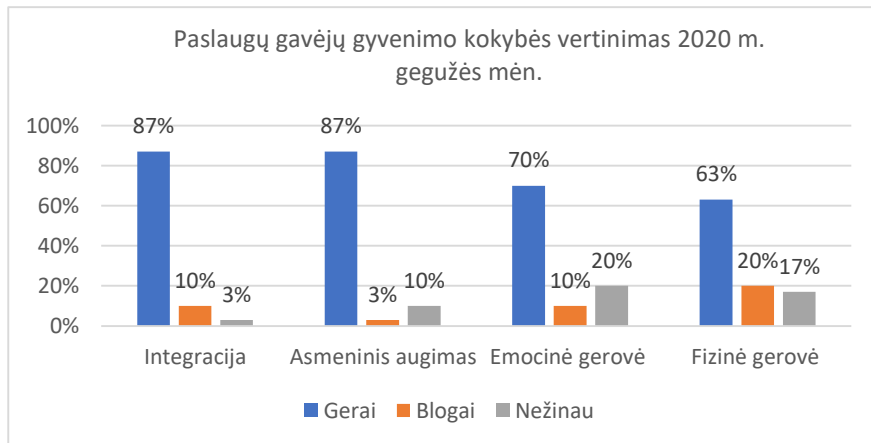
Mažiausia dalis paslaugų gavėjų 19 proc. nurodė, kad negali patys išsikelti sau tikslų ir jų siekti.

Išvada: mažiau negu pusė apklaustų paslaugų gavėjų 21 geba savarankiškai ar su darbuotojo pagalba išsikelti asmeninius tikslus ir jų siekti, panašus skaičius 22 apklaustųjų apie tai neturi nuomonės, tai rodo, kad individualus įgalinimas DC negali būti vienintelis ir pagrindinis įgalinimo būdas, todėl reikia ieškoti kitų alternatyvų, tokių kaip grupinis įgalinimas, kur paslaugų gavėjai galėtų pareikšti savo nuomonę ir teikti pasiūlymus grupių susirinkimų metu, „pageidavimų ir skundų“ dėžutės pagalba arba per atstovus DC paslaugų gavėjų taryboje.

## 32 kriterijus: Paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės gerinimo rezultatai.

Rodiklis: Paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės pokyčiai, procentas nuo visų apklaustų paslaugų gavėjų skaičiaus.

Diagrama Nr. 1



### Rezultatų paaiškinimas:

Rezultatų matavimas: procentais.

Tyrimo būdas: anketinė apklausa.

Tyrimo dalyviai: 30 apklaustų paslaugų gavėjų, iš 57. Respondentai buvo apklausti gegužės mėnesį.

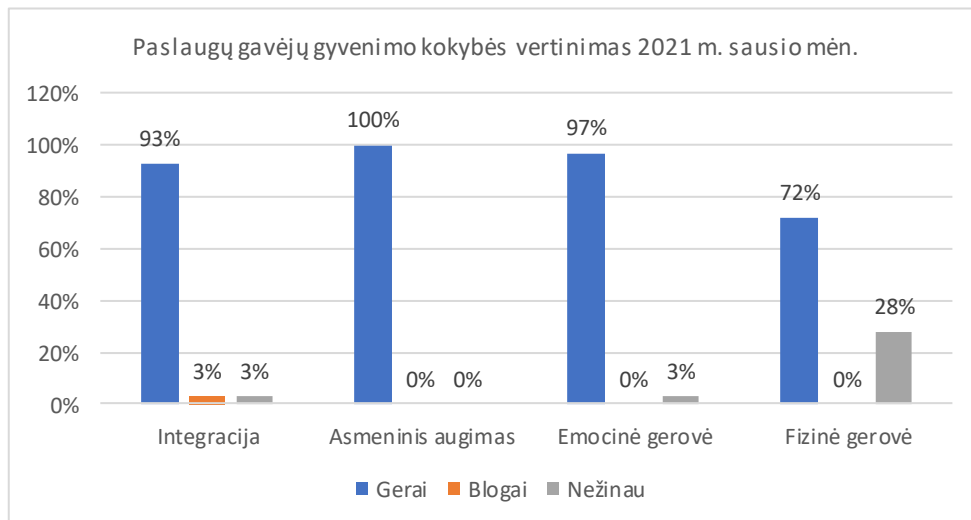
Vertinant gyvenimo kokybę, anketose mes išskyrėme sritis labiausiai įtakojančias paslaugų gavėjų gyvenimą. Integracija, asmeninis augimas, emocinė ir fizinė gerovė yra itin svarbūs veiksniai, prisidedantys prie paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės gerinimo.

Remiantis diagramos Nr. 1 duomenimis galima daryti išvadą, kad labiau 87 proc. paslaugų gavėjų yra patenkinti tokiomis gyvenimo kokybės sritimis kaip integracija ir asmeninis augimas, mažiau - emocine gerove (70 proc.) ir palyginus mažiausiai (63 proc.) – fizine gerove.

Remiantis diagramos Nr. 1 rezultatais, ISGP buvo išskirtos tobulintinos gyvenimo kokybės sritys, išsikelti tikslai ir numatyti veiksmai, išsikeltiems tikslams pasiekti.



Diagrama Nr. 2



Tyrimo dalyviai: 29 paslaugų gavėjai iš 57, apklausti 2021 m. sausio mėnesį.

2-oje diagramoje pateiktas 2021 m. sausio mėn. paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės vertinimas, išsikėlus ISGP tikslus. Apklausos rezultatai rodo, kad didžiausias gyvenimo kokybės gerėjimo pokytis įvyko emocinės gerovės srityje. Ši sritis pagerėjo 20 proc. Asmeninis augimas paslaugų gavėjų vertinamas maksimaliai 100 proc. Silpniausiai vertinama fizinė gerovė, sausio mėnesį pagerėjo 9 proc.

Reziumuojant gautus rezultatus, tikslinga būtų gerinti paslaugų gavėjų gyvenimo kokybę fizinės gerovės srityje. Pasitelkiant darbuotojų komandą, reikėtų orientuotis į fizinę gerovę. Tikslinga būtų kartu su paslaugų gavėjais numatyti ISGP tikslus ir veiksmus pagal jų poreikius ir galimybes sveikatos, saugumo ir poilsio srityse.

### 35 kriterijus: Socialinių paslaugų teikėjas įtraukia paslaugų gavėjus į individualių planų rengimą ir peržiūrą.

Rodiklis: Paslaugų gavėjų, įtrauktų į ISGP rengimą ir peržiūrą, procentas.

Diagrama Nr. 1

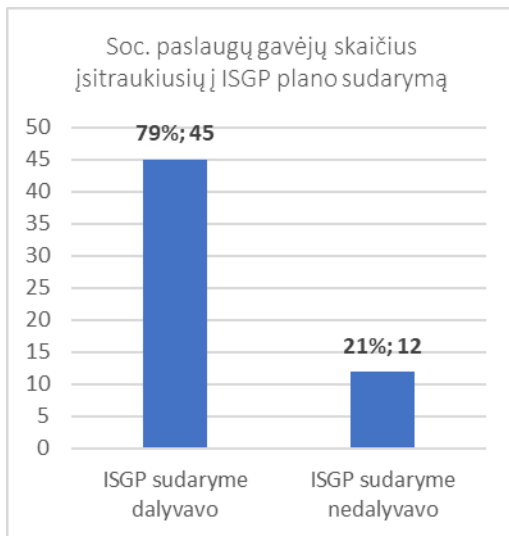
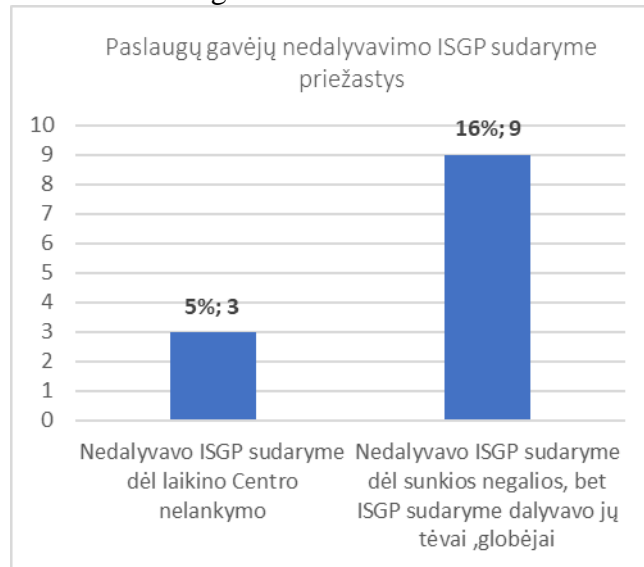


Diagrama Nr. 2



#### Rezultatų paaiškinimas:

Rezultatų matavimas: skaičiais ir procentais.

Tyrimo būdas: individualių socialinės globos planų (ISGP) analizė.

Tyrimo dalyviai: 57 dienos centro socialinių paslaugų gavėjai, iš 57.

Remiantis gautais rezultatais iš diagramos Nr. 1 matome, kad didesnė dauguma socialinių paslaugų gavėjų 79 proc. įsitraukė į ISGP rengimo planą, kita dalis 21 proc. socialinių paslaugų gavėjų dėl savo negalios specifikos, neįsitraukė.

Apibendrinant rezultatus galima teigti, kad labai maža dalis 16 proc. socialinių paslaugų gavėjų, nedalyvavo ISGP plano sudaryme, tačiau į planavimo procesą buvo įtraukti jų tėvai/globėjai.

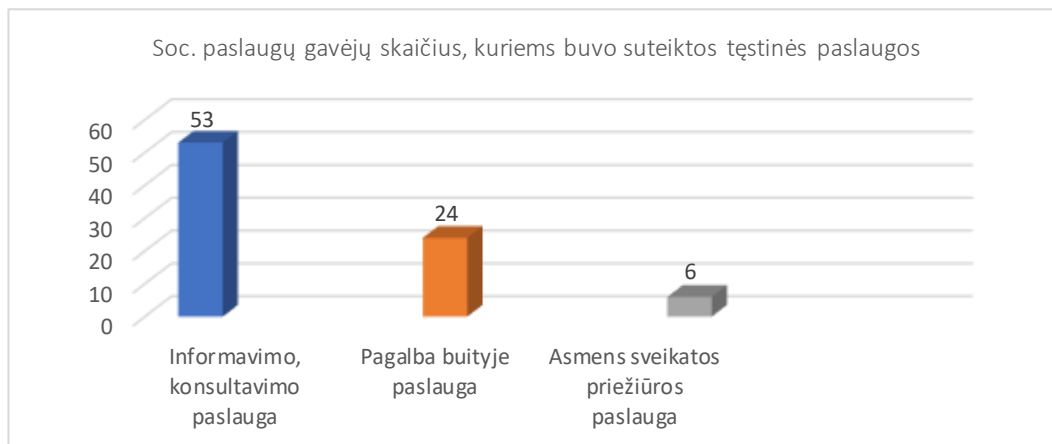
Neįsitraukimo pagrindinės priežastys matomos diagramoje Nr. 2: 3 soc. paslaugų gavėjai nelankė dienos centro, o 9 apklaustieji nedalyvavo ISGP sudaryme dėl savo negalios specifikos.

Ateityje ieškosime efektyviausių komunikacijos metodų, stengiantis įtraukti paslaugų gavėją į ISGP rengimą ir peržiūrą, išnaudojant visas įmanomas galimybes būti jam pačiam aktyviu savo planavimo proceso dalyviu.

### 36 kriterijus: Socialinių paslaugų teikėjas užtikrina, kad paslaugų gavėjui būtų prieinamas paslaugų tęstinumas.

Rodiklis: Paslaugų gavėjų skaičius, kuriems buvo teikiamos tęstinės paslaugos.

Diagrama Nr. 1



#### Rezultatų paaiškinimas:

Rezultatų matavimas: skaičiais.

Tyrimo būdas: ISGP priedo (tęstinių paslaugų) analizė.

Tyrimo dalyviai: 64 paslaugų gavėjai (30 lankusiųjų DC ir 34 nelankiusieji).

Diagramoje Nr. 1 pateikti duomenys rodo, kokia apimtimi ir kokiose srityse socialinių paslaugų gavėjams buvo užtikrinamos tęstinės paslaugos per 2020 m. remiantis informacija gauta iš ISGP priedo, kuriame yra nurodoma kiekvienam asmeniui suteiktų tęstinių paslaugų skaičius.

Matyti, kad daugiausia tęstinių paslaugų 53 socialinių paslaugų gavėjams buvo suteikta informavimo ir konsultavimo srityje (pvz. emocinis palaikymas, svarbios informacijos teikimas, bendravimas su paslaugų gavėjų artimaisiais/globėjais, bendradarbiavimas su kitomis institucijomis). Tokį šios teikiamos paslaugos skaičių lėmė tai, kad ilgą laiką su DC paslaugų gavėjais buvo dirbama nuotoliniu būdu. 24 asmenims suteikta pagalba buityje (pvz. apgyvendinimas, aplankymas jo namuose, pagalba tvarkant jo gyvenamąsias patalpas, maitinimo organizavimo paslauga, palydėjimas į namus po išvykų), ir 6 apklaustieji gavo asmens sveikatos priežiūros tęstines paslaugas (pvz. užrašymas pas gydytojus, lankymas ligoninėje, palydėjimas iki namų pablogėjus sveikatai).

Tęstinės paslaugos papildė DC teikiamas pagrindines paslaugas, siekiant užtikrinti paslaugų gavėjui visapusišką būtiną pagalbą. Šios paslaugos teikiamos, atsižvelgiant į kiekvieno paslaugų gavėjo individualius poreikius.

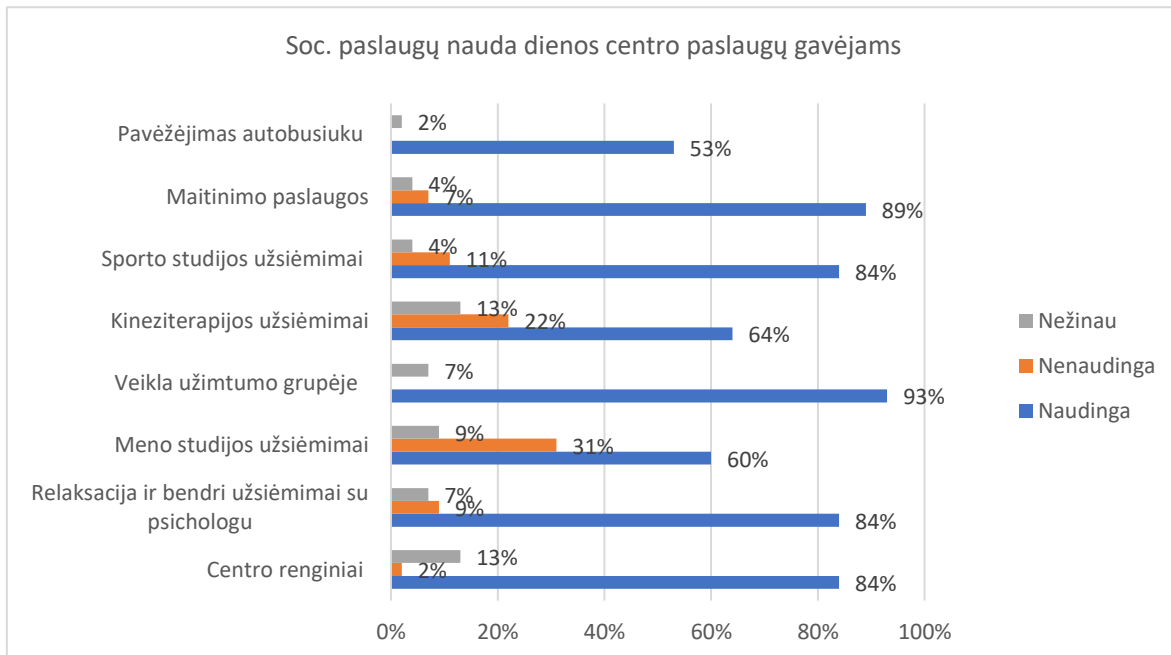
Ateityje ir toliau planuojame teikti tęstines paslaugas, pagal poreikį nuotoliniu būdu ir atsižvelgdami į kiekvienam paslaugų gavėjui reikalingas pagalbos sritis už DC ribų.

### 43 kriterijus: Rezultatai, rodantys paslaugų rezultatus ir naudą paslaugų gavėjams individualiu ir kolektyviniu požiūriu.

Rodiklis Nr.1: Paslaugų gavėjų, kuriems yra naudingos teikiamos paslaugos, procentinė išraiška kolektyviniu požiūriu.

Rodiklis Nr.2 : Individualus paslaugų gavėjų Nr. 1, 2, 3, 4 gyvenimo kokybės sričių vertinimo 4 balų sistemoje pokytis.

**Diagrama Nr. 1**



**Rezultatų paaiškinimas:**

Rezultatų matavimas: procentais.

Tyrimo būdas: anketinė apklausa. Apklausti 45 iš 57 DC paslaugų gavėjų.

Apklausa vykdyta 2021 m. sausio mėn.

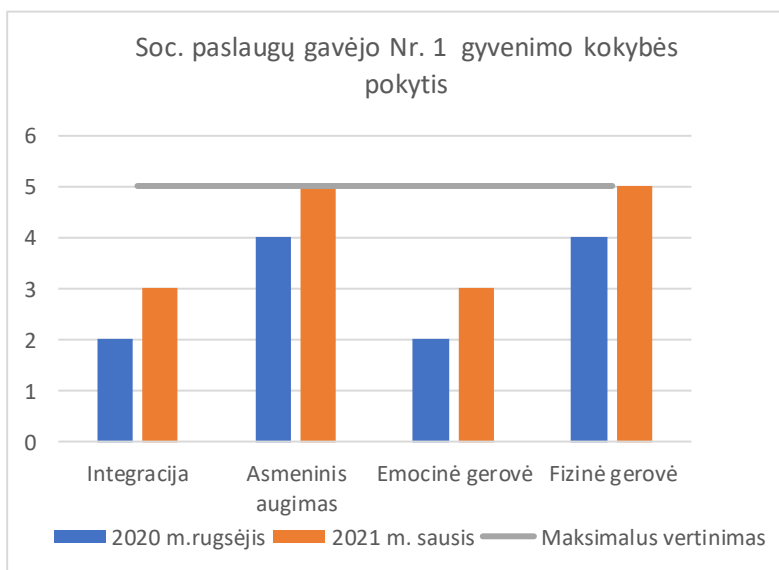
Vykdamas apklausą, anketoje kiekviena Centro teikiamos paslaugos nauda buvo vertinama atskirai.

Paslaugų gavėjams buvo pateiktos 8 DC teikiamos paslaugos, kurias vertindami, jie turėjo pateikti atsakymus apie Centro teikiamų paslaugų naudingumą, pasirinkdami atsakymų variantus: „naudinga“, „nenaudinga“, „nežinau“.

Remiantis diagrama Nr.1 matome, kad didžiausias teikiamų paslaugų naudingumo procentas 93 proc. žymi veiklą užimtumo grupėje. Taip pat 89 proc. respondentų kaip naudingą įvardijo maitinimo paslaugą, vos mažesne procentine išraiška 84 proc. jie vertino paslaugas sporto srityje, relaksacijos ir bendrus užsiėmimus su psichologu bei Centro renginius. Mažiausia naudą paslaugų gavėjams teikiančios paslaugos buvo įvardintos kaip meno studija ir kineziterapijos užsiėmimai.

Diagrama Nr.1 atskleidžia, kad daugiau negu pusei paslaugų gavėjų DC teikiamos paslaugos per 2020 metus buvo naudingos. Tikslinga išanalizuoti, kokios priežastys lemia palyginti neaukštą meno studijos bei kineziterapijos užsiėmimų naudingumo lygį bei numatyti šių paslaugų tobulinimo būdus.

**Diagrama Nr. 2**



**Rezultatų paaiškinimas:**

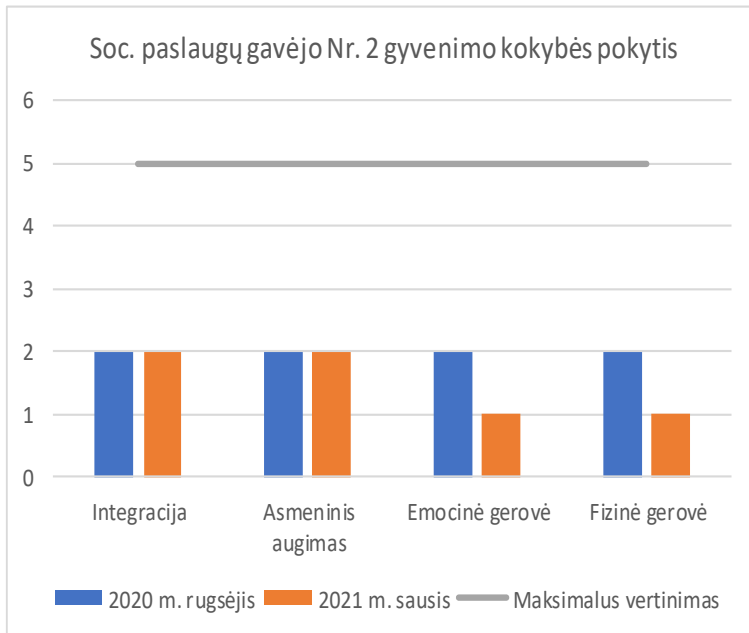
Tyrimo būdas: individualių socialinės globos planų analizė.

Diagrama rodo naudą socialinių paslaugų gavėjui individualiu požiūriu 4 mėnesių laikotarpyje. Šiems duomenims gauti pasirinktas toks trumpas laikotarpis todėl, kad ISGP planus pradėjome rašyti socialinių paslaugų gavėjams nuo 2020 m. rugsėjo mėn. Įprastai ISGP vertinimas vyksta vieną kartą per metus.

Matome, kad vienu balu padidėjo visos lankytojo Nr. 1 gyvenimo kokybės sritys.

Galime daryti prielaidą, kad teigiamus pokyčius įtakoją nepertraukiamas DC lankymas, išsikelti tikslai atitiko paslaugų gavėjo galimybes, taip pat asmuo yra pakankamai savarankiškas, todėl turėjo didelę motyvaciją siekti pokyčių. Tikslinga su lankytoju Nr.1 aptarti šių gyvenimo sričių tikslų įgyvendinimo procesus ir siekti tobulėti šiose srityse toliau.

**Diagrama Nr. 3**



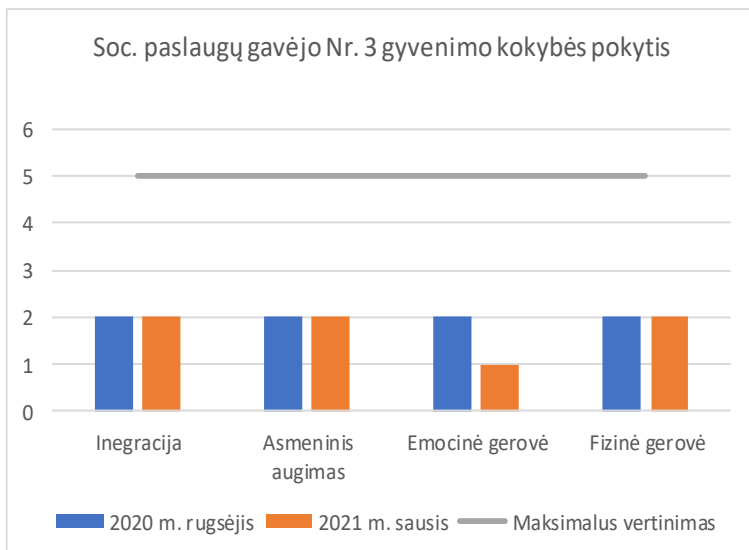
**Rezultatų paaiškinimas:**

Tyrimo būdas: individualių socialinės globos planų analizė.

Diagrama rodo naudą socialinių paslaugų gavėjui individualiu požiūriu 4 mėnesių laikotarpyje. Matome, kad pokyčių neįvyko integracijos bei asmeninio augimo srityse. Emocinės ir fizinės gerovės lygis sumažėjo 1 balu. Galime daryti prielaidą, kad gaunamos naudos lygis liko toks pat ir net sumažėjo todėl, kad asmuo DC dėl COVID 19 pandemijos lankė mažai ir su juo buvo dirbama nuotoliniu būdu. Taip pat paslaugų gavėjas turi sunkią negalią, todėl siekti užsibrėžtų tikslų nuotoliniu būdu buvo gana sudėtinga.

Tikslinga kartu su lankytoju aptarti ir peržiūrėti išsikeltus tikslus, dar kartą įvertinti, kiek juos įmanoma įgyvendinti per likusį laikotarpį, atsižvelgiant į paslaugų gavėjo galimybes.

**Diagrama Nr. 4**

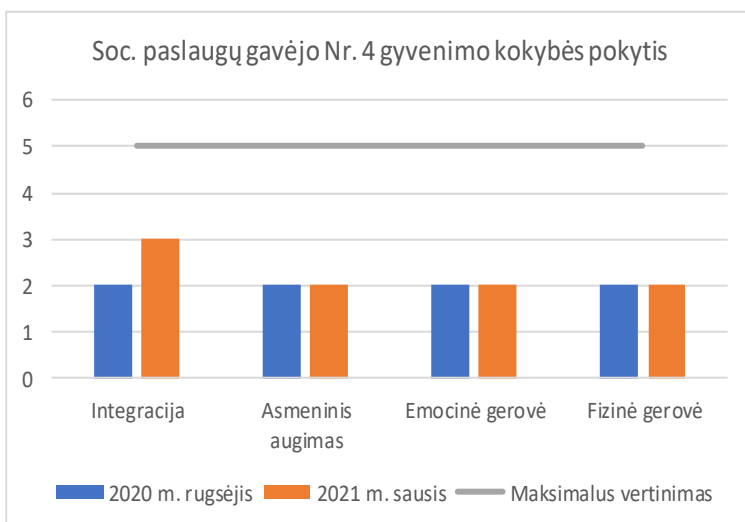


**Rezultatų paaiškinimas:**

Tyrimo būdas: individualių socialinės globos planų analizė.

Diagrama rodo naudą socialinių paslaugų gavėjui individualiu požiūriu 4 mėnesių laikotarpyje. Matome, kad naudingumo lygis visose gyvenimo kokybės srityse išliko toks pat, tikėtina dėl pasirinkto vertinamo laikotarpio, kurio metu respondentas daug laiko dėl pandemijos praleido namuose. 1 balo pokytis žemyn įvyko emocinės gerovės srityje. Galime daryti išvadą, kad tam turėjo įtakos nuotolinis darbas su paslaugų gavėju. Tikslinga dar kartą peržiūrėti respondento ISGP ir iš naujo įvertinti tikslų pasiekimo galimybes.

**Diagrama Nr. 5**



**Rezultatų paaiškinimas:**

Tyrimo būdas: individualių socialinės globos planų analizė.

Diagrama rodo naudą socialinių paslaugų gavėjui individualiu požiūriu 4 mėnesių laikotarpyje. Matome, kad 1 balo teigiamas pokytis įvyko integracijos srityje, visose kitose diagramoje matomose gyvenimo kokybės sferose naudos lygis socialiniam paslaugų gavėjui išliko toks pat. Galime daryti prielaidą, kad sau išsikeltų tikslų teigiami rezultatai integracijos srityje yra susiję su nepertraukiamu DC lankymu.

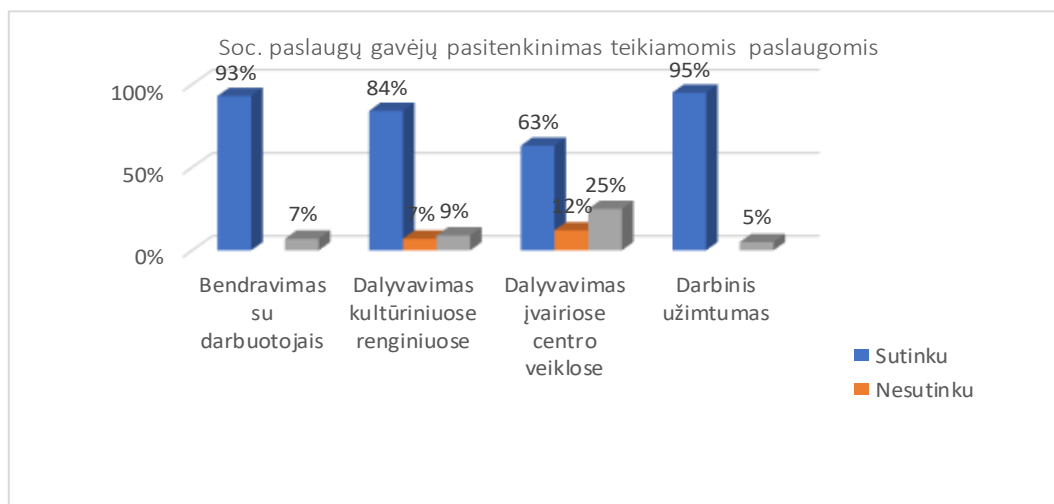
Apibendrinant gautus rezultatus iš diagramų Nr. 2, 3, 4, 5 būtų tikslinga dar kartą peržvelgti kiekvienam socialinių paslaugų gavėjui teikiamas paslaugas, atsižvelgiant į individualius

pasiekimus ISGP numatytoje gyvenimo kokybės srityse.

## 45 kriterijus: Rezultatai, rodantys paslaugų gavėjų ir kitų svarbių suinteresuotųjų šalių pasitenkinimą.

Rodiklis: Paslaugų gavėjų ir kitų suinteresuotų šalių pasitenkinimo Centro teikiamomis paslaugomis procentas nuo visų apklaustųjų skaičiaus.

Diagrama Nr. 1



### Rezultatų paaiškinimas:

Rezultatų matavimas: procentais.

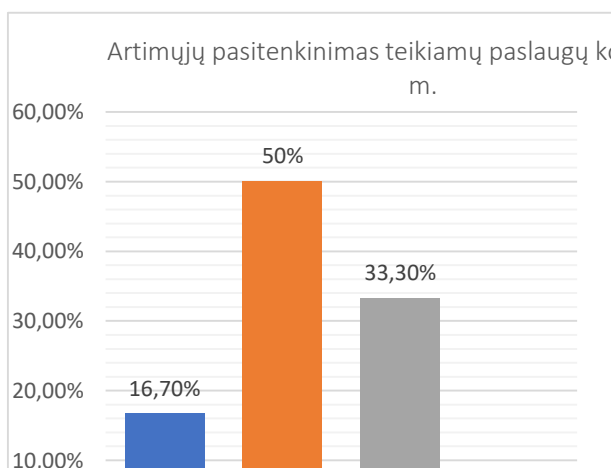
Tyrimo būdas: anketinė apklausa.

Buvo apklausta 45 paslaugų gavėjai iš 57.

Siekiant išsiaiškinti subjektyvią nuomonę apie pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis, 2020 metais buvo atlikta paslaugų gavėjų, jų artimųjų ir partnerių apklausa.

Diagramoje Nr. 1 matome, kad labiausiai paslaugų gavėjai yra patenkinti darbinio užimtumu 95 proc. Taip pat net 93 proc. paslaugų gavėjų vertina bendravimą su darbuotojais ir 84 proc. dalyvavimą kultūrinuose renginiuose. Daugiausia apklaustųjų nežinojo, ar jie yra patenkinti dalyvavimu įvairiose DC veiklose. Atsižvelgiant į gautus rezultatus, tikslinga būtų atkreipti dėmesį į Centre organizuojamas veiklas. Svarbu suteikti galimybę paslaugų gavėjams patiem aptarti, vertinti ir planuoti savo grupių susirinkimuose norimas veiklas DC, taip pat teikti pasiūlymus per savo grupių atstovus į paslaugų gavėjų tarybą ir taip gerinti teikiamų paslaugų kokybę bei pasitenkinimo lygį jomis.

Diagrama Nr. 2



Remiantis diagrama Nr.2 matome, kad iš 18 apklaustųjų paslaugų gavėjų artimųjų, sutikusių dalyvauti apklausoje, 50 proc. pažymėjo, kad paslaugų kokybė DC einamaisiais metais pagerėjo, dar 16,7 proc. teigė, kad paslaugų kokybė labai pagerėjo. Nei vienas paslaugų gavėjų artimasis, vertindamas pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis, neįvardijo, kad jos pablogėjo.

Anketoje artimieji nurodė pagrindines priežastis, įtakojusias pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis, akcentuodami gerą personalo darbą, renginių gausą bei kokybišką užimtumą. Šie rezultatai koreliuoja su paslaugų gavėjų rezultatais, kurie išskyrė, kad taip pat labiausiai yra patenkinti darbinio užimtumu bei bendravimu su darbuotojais ir DC organizuojamais renginiais.

Prie pasiūlymų kaip gerinti DC teikiamas paslaugas, anketose artimieji pažymėjo, kad jie būtų patenkinti, jeigu būtų išlaikytas toks pat darbinis ugdymas, nuolat palaikomas fizinis aktyvumas bei toks pats kokybiškas maistas.

Atsižvelgiant į tai, kad 33.3 proc. anketų dalyvių pasitenkinimo lygis teikiamomis paslaugomis liko toks pat, – tikslinga individualiai išanalizuoti šių apklaustųjų anketas, tokias paslaugų vertinimo priežastis, ir numatyti tobulinimo priemones bei jas įgyvendinti. Taip pat stengtis didinti informacijos apie DC prieinamumą paslaugų gavėjų artimiesiems/globėjams.

Diagrama Nr. 3

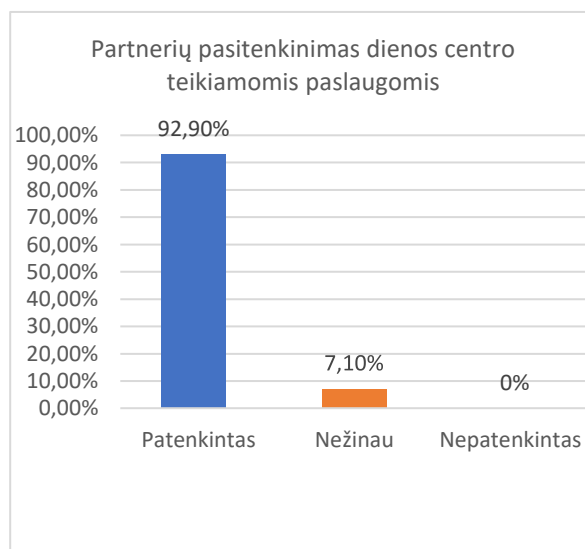


Diagrama Nr.3 rodo, partnerių pasitenkinimo lygį DC, kuris yra pagrįstas patikimu abipusiu bendradarbiavimu. Apklausoje sutiko dalyvauti 14 partnerių iš 44. Dauguma apklaustųjų 92,9 proc. atsakė, kad DC laiko patikimu partneriu. Vertindami DC darbą, partneriai atsižvelgė į kartu įgyvendintų projektų patirtį, organizuotus renginius, teikiamas paslaugas. 7 proc. respondentų nežinojo ar yra patenkinti DC teikiamomis paslaugomis. Todėl tikslinga būtų nuolat informuoti partnerius apie centre teikiamas paslaugas, kartu su partneriais reziumuoti ir aptarti bendrų veiklų gerinimo būdus ir taip juos įtraukti į realų ir pilnavertį bendradarbiavimą.

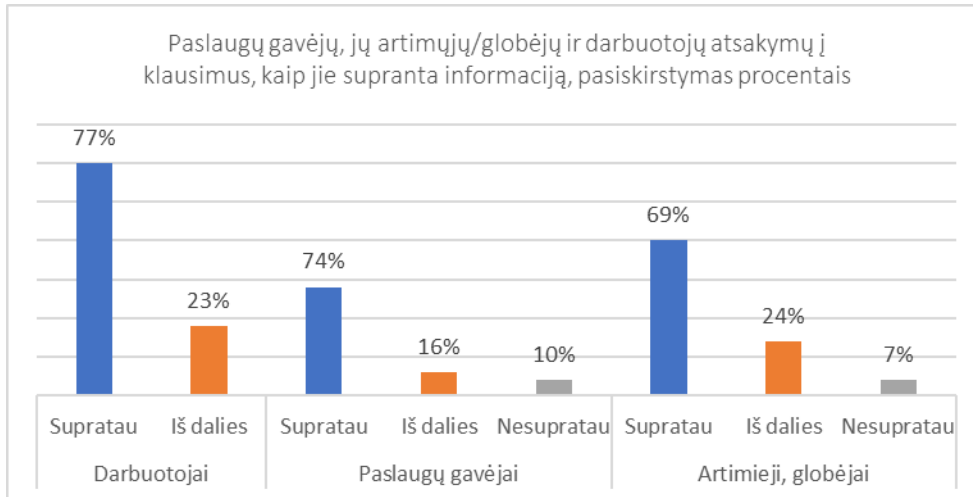
Apibendrinant gautos apklausos rezultatus, gavome informacijos, kad partneriai semiasi iš mūsų patirties, kalbant apie paslaugų teikimo metodus ir kokybę, darbo pobūdį ir pan.

Partnerių apklausų rezultatai yra reikšmingas veiksnys, prisidedantis prie DC teikiamų paslaugų tobulinimo bei suinteresuotų šalių pasitenkinimo jomis. Svarbu yra palaikyti kuo glaudesnę ryšį su partneriais, dalijantis su jais informacija apie DC ir taip siekti geresnių bendradarbiavimo rezultatų.

## 46 kriterijus: Rezultatai, rodantys, kad socialinių paslaugų teikėjas teikia prieinamą, lengvai suprantamą informaciją apie užfiksuotus rezultatus, įskaitant apklausų rezultatus.

*Rodiklis: Paslaugų gavėjų, jų artimųjų/globėjų, darbuotojų, kurie nurodė, kad supranta informaciją apie užfiksuotus rezultatus, procentas nuo visų apklaustųjų.*

Diagrama Nr. 1



### Rezultatų paaiškinimas:

Rezultatų matavimas: procentais.

Tyrimo būdai: anketinė apklausa, ataskaitos rezultatai, apklausa telefonu.

Susumavus anketinės apklausos duomenis, iš diagramos Nr. 1 matome DC darbuotojų procentinę išraišką, kaip jie suprato informaciją apie veiklos rezultatus, pateiktus metinio susirinkimo metu.

Po susirinkimo dalyviams buvo išdalintos anketos, siekiant sužinoti kaip jie suprato informaciją. Anketas užpildė 39 darbuotojai iš 42 dirbančių DC. Anketos buvo sudarytos iš 7 klausimų, kurie turėjo atskleisti kaip personalas įsisavino informaciją, susijusią su įvairiomis DC veiklos sritimis (pvz. partnerystės, projektinės veiklos naudos rezultatai, finansinė ataskaita ir kt.).

Diagramoje Nr. 1 matome, kad daugiau negu pusė apklaustų darbuotojų 77 proc. pažymėjo, kad jiems veiklos rezultatai buvo suprantami, 23 proc. pažymėjo, kad informacija buvo suprantama iš dalies.

Norint siekti geresnių rezultatų dėl informacijos prieinamumo ir suprantamumo, tikslinga atsižvelgti į kiekvieno darbuotojo individualias galimybes priimti informaciją bei parinkti atitinkamus jos pateikimo būdus, skatinti dalyvauti DC veiklų planavime, organizuoti susirinkimus, inicijuojant teikti pasiūlymus dėl DC darbo kokybės gerinimo rezultatų.

Paslaugų gavėjams veiklos rezultatai buvo pristatyti susirinkimo metu. Susirinkime dalyvavo 19 paslaugų gavėjų. Viso lankančių ar palaikančių ryšius su DC 2020 metais buvo 57 asmenys. Veiklos rezultatai buvo pristatyti ir aptariami žodžiu, o jų supratimo lygis matuojamas vizualizacijų pagalba – veidukų simboliais. Apklausos rezultatai buvo užfiksuoti renginių ataskaitoje (direktoriaus įsakymu Nr. 1-12-71). Diagramoje matome, kad 74 proc. apklaustų paslaugų gavėjų pateiktą informaciją suprato, 16 proc. iš dalies suprato, o 10 proc. socialinių paslaugų gavėjų pateikti veiklos rezultatai buvo nesuprantami. Manytina, kad informacijos nesuvokimo pagrindinės priežastys buvo įtakotos negalios specifikos.

Svarbu ieškoti kiekvienam paslaugų gavėjui individualias jo galimybes atitinkančių informacijos perdavimo būdų, leidžiančių kiek įmanoma suprantamiau perteikti informaciją.



Taip pat diagramoje Nr. 1 matyti artimųjų/globėjų informacijos apie DC veiklą suvokimo rezultatai. Iš 57 dienos centrą lankančių ar su juo ryšius palaikančių paslaugų gavėjų artimųjų/globėjų apklausoje telefonu sutiko dalyvauti 29 asmenys. Visi apklaustieji susipažino su Centro veiklos 2020 m. rezultatais – ataskaita, kuri buvo pristatyta paslaugų gavėjų artimiesiems įvairiomis informacinėmis priemonėmis (telefonu, el. paštu). 69 proc. apklaustiems artimiesiems/globėjams pateikta informacija apie DC veiklos rezultatus buvo suprantama, 24 proc. suprato iš dalies, o 7 proc. nesuprato.

Svarbu artimiesiems/globėjams numatyti optimaliausius informacijos pateikimo būdus, atsižvelgiant į kiekvieno jų (šiuolaikinės technologijos, bendravimas telefonu, pokalbis gyvai), taip siekiant, kad informacija jiems būtų prieinama ir pakankamai suprantama.

Rezultatai rodo, kad absoliuti dauguma apklausose dalyvavusių respondentų suprato Centro veiklos rezultatus, gerokai mažesnė dalis informaciją suprato iš dalies, todėl darytina išvada, kad pateikta informacija buvo pakankamai aiški. Taip pat paslaugų gavėjams svarbu ieškoti atitinkamų komunikacijos priemonių pagal jų individualias galimybes.

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

*Rodiklis: VšĮ dienos centro „Mes esame“ palyginimas su BĮ Jaunuolių dienos centru (Panevėžio miestas), vertinant pasiektus veiklos rezultatus.*

**VšĮ dienos centro „Mes esame“ veiklos lyginimo rezultatai:**

Eil. Nr.	Veiklos sritys	Veiklos rezultatai	
		VšĮ dienos centras „Mes esame“	Jaunuolių dienos centras
1.	Socialinių paslaugų pobūdis.	Dienos socialinės globos paslaugos.  <i>Lyginimosi išvados: Perimti patirtį organizuojant paslaugų gavėjams neformalų ugdymą.</i>	Dienos socialinės globos paslaugos; Neformalus ugdymas.
2.	Užimtumo veiklos paslaugų gavėjams.	Darbinių įgūdžių lavinimo, darbo terapijos veikla (keramikos, siuvimo, dailių odos, audimo, pynimo, medžio dirbinių gamyba); fizinio lavinimo ir sporto veikla; dailės ir meno veikla; muzikos veikla.  <i>Lyginimosi išvados: Perimti patirtį organizuojant paslaugų gavėjams šias veiklas: informacinių technologijų (darbo su kompiuteriu), namų ruošos, teatro.</i>	Sporto veikla, Dailės veikla, Namų ruoša, Informacinės technologijos, Fotografijos veikla, Muzikos veikla, Dailės terapija, Keramikos veikla, teatro veikla, Darbinių įgūdžių ugdymo veikla.
3.	Sveikatinimo veiklos paslaugų gavėjams.	Individualios kineziterapijos paslaugos kiekvienam paslaugų gavėjui, individualūs ir grupiniai fizinio lavinimo užsiėmimai, sporto veikla, dalyvavimas sporto varžybose, šiaurietiško vaikščiojimo su lazdomis užsiėmimai, ugdymo valandėlės apie sveiką gyvenimo būdą.  <i>Lyginimosi išvados: Perimti patirtį organizuojant paslaugų gavėjams sensorinės terapijos užsiėmimus, informacinius renginius apie sveiką maitinimąsi ir sveiką gyvenimą.</i>	Sporto veikla, Individualios sportinės programos kiekvienam paslaugų gavėjui, Sensorinės terapijos, Informaciniai renginiai apie sveiką maitinimąsi ir sveiką gyvenimą, Dalyvavimas sporto akcijose, Tarptautiniai sporto projektai
4.	Paslaugų gavėjų integracija į visuomenę.	Dalyvavimas projektinėje veikloje; sociokultūrinių paslaugų teikimas (išvykos,	Dalyvavimas projektinėje veikloje; sociokultūrinių paslaugų teikimas (išvykos,

		<p>renginiai); organizavimas ir dalyvavimas parodose; organizavimas ir dalyvavimas konkursuose, festivaliuose; organizavimas ir dalyvavimas mugėse.</p> <p><i>Lyginimosi išvados:</i>  <i>Abiejų įstaigų veikla vykdant paslaugų gavėjų integraciją į visuomenę yra panaši. Pagal gautą informaciją perimtinios patirties iš BĮ Jaunuolių dienos centro nėra.</i></p>	<p>renginiai); organizavimas ir dalyvavimas parodose; organizavimas ir dalyvavimas konkursuose, festivaliuose; organizavimas ir dalyvavimas mugėse.</p>
5.	Personalo kvalifikacijos kėlimo kokybės gerinimo priemonės.	<p>Darbuotojai patys renkasi mokymus, kurių jiems reikia. Socialiniams darbuotojams mokymus taip pat pasiūlo ir socialinio darbo organizatorius. Darbuotojai savo kvalifikaciją kelią, atsižvelgdami į poreikį ir nustatytus reikalavimus. Įstaiga yra numačiusi lėšas darbuotojų kvalifikacijos kėlimui.</p> <p><i>Lyginimosi išvados:</i>  <i>Darbuotojų kvalifikacijos kėlimas abejose įstaigose vyksta panašiai. Socialinių darbuotojų atlyginimas turi priklausyti nuo atestacijos rezultatų. Gerus atestacijos rezultatus didele dalimi lemia aktyvus dalyvavimas kvalifikacijos kėlimo mokymuose.</i></p>	<p>Darbuotojai patys renkasi mokymus, kurių jiems reikia. Socialiniai darbuotojai savo kvalifikaciją kelią pagal grafiką, ir jie yra suinteresuoti, nes kinta jų algos dydis.</p>
6.	Paslaugų gavėjų teisių skatinimas ir užtikrinimas visose įstaigos srityse.	<p>Turime pasitvirtinę VŠĮ dienos centro „Mes esame“ paslaugų gavėjo teisių ir pareigų chartiją lengvai suprantama kalba, skundų valdymo tvarkos aprašą, psichologinio ir fizinio smurto prieš paslaugų gavėjus prevencijos ir intervencijos procedūrų aprašą. Parengta paslaugų gavėjams skirta skundų pateikimo tvarka lengvai suprantama kalba. Yra atsakingi už skundų nagrinėjimą darbuotojai. Matomoje vietoje įrengta „Pasiūlymų, pageidavimų, skundų dėžutė“ skirta paslaugų gavėjams. Paslaugų gavėjams periodiškai organizuojami renginiai jų teisių klausimais.</p>	<p>Turi pasitvirtinę Jaunuolių dienos centro paslaugų gavėjo teisių ir pareigų chartiją lengvai suprantama kalba. Taip pat turi pasitvirtinę JDC pasiūlymų pagyrimų asmens prašymų ir skundų tvarką. Paslaugų gavėjai yra susipažinę su šia tvarka. Turi darbuotoją, kuris atsakingas už paslaugų gavėjų teisių gynimą. Jis vykdo nuolatinius užsiėmimus apie teises ir pareigas ir kur reikia kreiptis, jei teisės yra pažeistos.</p>

		<p><i>Lyginimosi išvados:</i>  <i>Abiejų įstaigų veikla paslaugų gavėjų teisių skatinimo ir užtikrinimo srityje yra panaši. Perimti patirtį paskiriant darbuotoją, kuris būtų atsakingas už paslaugų gavėjų teisių gynimą.</i></p>	
7.	Paslaugų gavėjų įtraukimas į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą.	<p>Paslaugų gavėjai įtraukiami į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą dalyvaudami paslaugų gavėjų tarybos veikloje; dalyvaudami paslaugų gavėjų grupių veikloje; teikdami pasiūlymus, pageidavimus, skundus.</p> <p><i>Lyginimosi išvados:</i>  <i>Abiejų įstaigų veikla įtraukiant paslaugų gavėjus į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą yra panaši. Pagal gautą informaciją perimtinios patirties iš BĮ Jaunuolių dienos centro nėra.</i></p>	Paslaugų gavėjai įtraukiami į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą dalyvaudami paslaugų gavėjų tarybos veikloje; dalyvaudami paslaugų gavėjų grupių veikloje; teikdami pasiūlymus, pageidavimus, skundus.
8.	Paslaugų gavėjų įgalinimas.	<p>Įstaiga turi paslaugų gavėjų įgalinimo koncepciją. Kiekvienam paslaugų gavėjui individualiame socialinės globos plane yra numatyti įgalinimo tikslai. Kai kuriuos darbus deleguojame paslaugų gavėjams, pvz., gauto pašto atnešimas, pagalba valgyklos virtuvėje, užsiėmimų patalpų reguliarus tvarkymas.</p> <p><i>Lyginimosi išvados:</i>  <i>Pagal gautą informaciją perimtinios patirties iš BĮ Jaunuolių dienos centro nėra.</i></p>	Įstaiga turi paslaugų gavėjų įgalinimo koncepciją. Įstaiga naudoja Inspektorių metodą, kuomet kai kuriuos savo darbus deleguojame savo paslaugų gavėjams. Jie yra atsakingi už pašto paėmimą, dokumentų nunešimą iki savivaldybės ir t.t.
9.	Paslaugų gavėjų gyvenimo kokybė.	<p>Įstaiga turi paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės koncepciją. Gyvenimo kokybės koncepcijos principai atsispindi kiekvieno paslaugų gavėjo individualiame socialinės globos plane, kuriame išskiriamos gyvenimo kokybės sritys ir poreikių/pagalbos sritys. Paslaugų gavėjai patys ar su darbuotojo pagalba išsikelia metinius tikslus ir kartu aptaria uždavinius, kaip juos įgyvendins.</p>	Įstaiga turi paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės koncepciją. Gyvenimo kokybė koreliuojasi su Individualiu socialinės globos planu. Paslaugų gavėjai patys išsikelia sau metinius tikslus ir su darbuotoju aptaria uždavinius, kurių pagalba įgyvendins savo tikslus.

		<i>Lyginimosi išvados: Pagal gautą informaciją perimtinios patirties iš BĮ Jaunuolių dienos centro nėra.</i>	
10.	Paslaugų gavėjams teikiama paslaugų tęstinumo užtikrinimas (Paslaugų tęstinumas nuo ankstyvosios intervencijos iki paramos ir palaikymo po paslaugos suteikimo priklausomai nuo bėgant laikui besikeičiančių reikalavimų).	Įstaiga turi pasitvirtinusi tęstinių paslaugų sąrašą (iš viso yra 23 tęstinės paslaugos). Apie paslaugų gavėjams suteiktas tęstines paslaugas rašoma individualiame socialinės globos plane.  <i>Lyginimosi išvados: Abiejų įstaigų veikla teikiant tęstines paslaugas yra panaši. Pagal gautą informaciją perimtinios patirties iš BĮ Jaunuolių dienos centro nėra.</i>	Įstaiga užtikrina paslaugų gavėjams paslaugų tęstinumą. Įstaiga neturi paslaugų gavėjų, kuriems reikėtų palaikymo po paslaugų suteikimo (niekas nenori savo noru išeiti iš Jaunuolių dienos centro). Todėl tęstinumas vykdomas po darbo valandų arba savaitgaliais: einama kartu su paslaugų gavėjais į koncertus, šventes, teatrą. Padėjo vienai paslaugų gavėjai įsidarbinti ir nuolat bendrauja su ja telefonu, padeda paslaugų gavėjams lankantis poliklinikose ar pas dantistus.

### **Rezultatų paaiškinimas:**

Rezultatų matavimas: palyginimas dviejų įstaigų veiklų.

Tyrimo būdai: atsakymai į mūsų parengto klausimyno klausimus.

Palyginus abiejų įstaigų teikiamas socialines paslaugas, planuojame:

- daugiau praplėsti neformalųjį ugdymą: kompiuterinio raštingumo, sveikos gyvensenos, fizinio aktyvumo, saviraiškos, rankdarbių srityse.
- organizuoti ir dalyvauti renginiuose ar užsiėmimuose, susijusiuose su fizinės ir psichinės sveikatos gerinimu;
- įgalinti paslaugų gavėją pagal jo galimybes kuo įvairesnėse srityse pvz. tvarkos užtikrinimas (koridoriuose, valgykloje, DC teritorijoje, autobusiuke), renginiai (stalų, aparatūros paruošimas, dalyvių sukvietimas, skelbimo pakabinimas, svečių sutikimas ir pan.), „Skundų ir pageidavimų“ dėžutės priežiūra.

Apibendrinanti išvada: abiejų įstaigų, teikiančių dienos socialinės globos paslaugas panašiai tikslinei grupei (asmenims, turintiems proto negalią) veiklos pasilyginimas buvo naudingas VŠĮ dienos centrui „Mes esame“.

Remiantis Jaunuolių dienos centro veiklos rezultatais, darome išvadą, kad mums reikėtų daugiau dėmesio skirti paslaugų gavėjų įgalinimui ir įvairesnės veiklos organizavimui, suteikiant asmeniui kuo daugiau pasirinkimo galimybių.