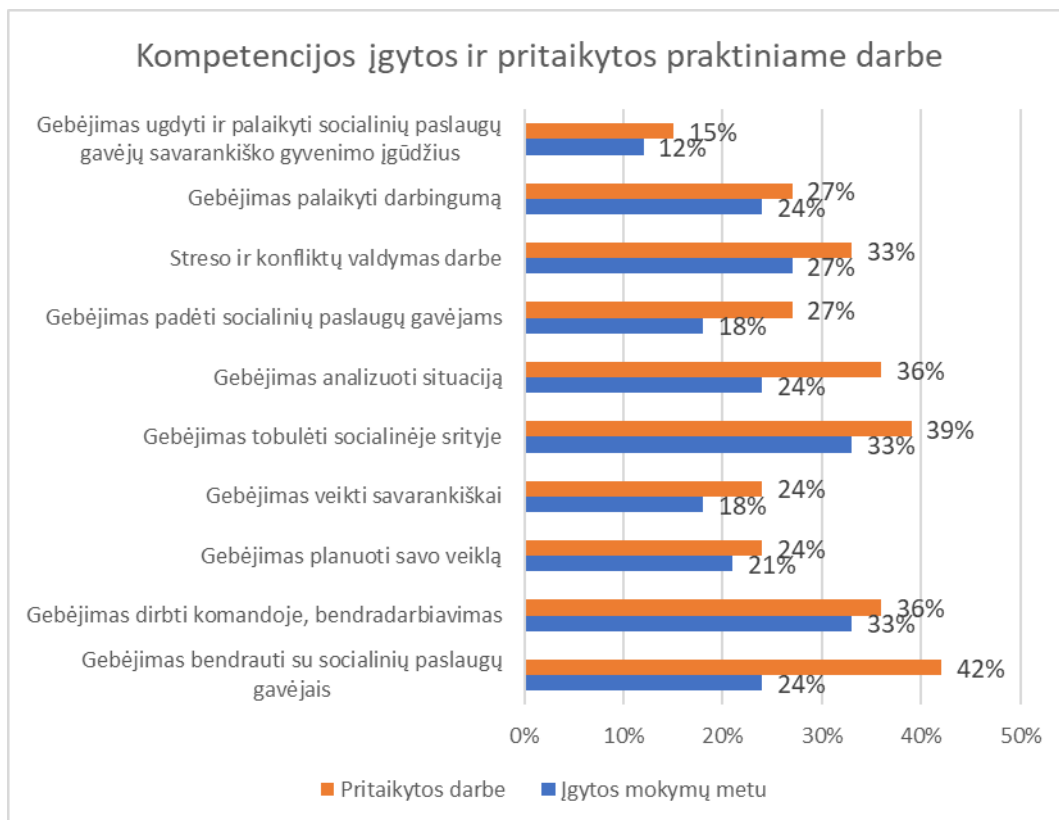


VšĮ dienos centro „Mes esame“ (toliau – Centras) veiklos tyrimo 2023 metais rezultatų aprašymai

9 kriterijus. Darbuotojų mokymosi ir tobulėjimo rezultatai.

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



Rezultatų paaiškinimas

Rezultatų matavimas: procentais.

Tyrimo būdas: anketinė apklausa.

Tyrimo dalyviai: 33 Centro darbuotojai, apklausti 2023 m. gegužės mėnesį.

2022 - 2023 m. Centre dirbo 37 darbuotojai.

2021 - 2022 metų eigoje 50 proc. darbuotojų (vyresn. socialiniai darbuotojai, socialinių darbuotojų padėjėjai, administracija) dalyvavo įvairiuose mokymuose ir lygiai tiek pat 50 proc. likusio Centro personalo darbuotojų (užimtumo specialistai, valgyklos, ūkio dalies darbuotojai) mokymuose nedalyvavo. Nedalyvavusių procentas fiksuotas panašus, lyginant su ankstesniais metais todėl, kad Centre dirbantiems specialistams pvz. užimtumo specialistams, buvo sunku rasti mokymus pagal jų darbo specifiką.

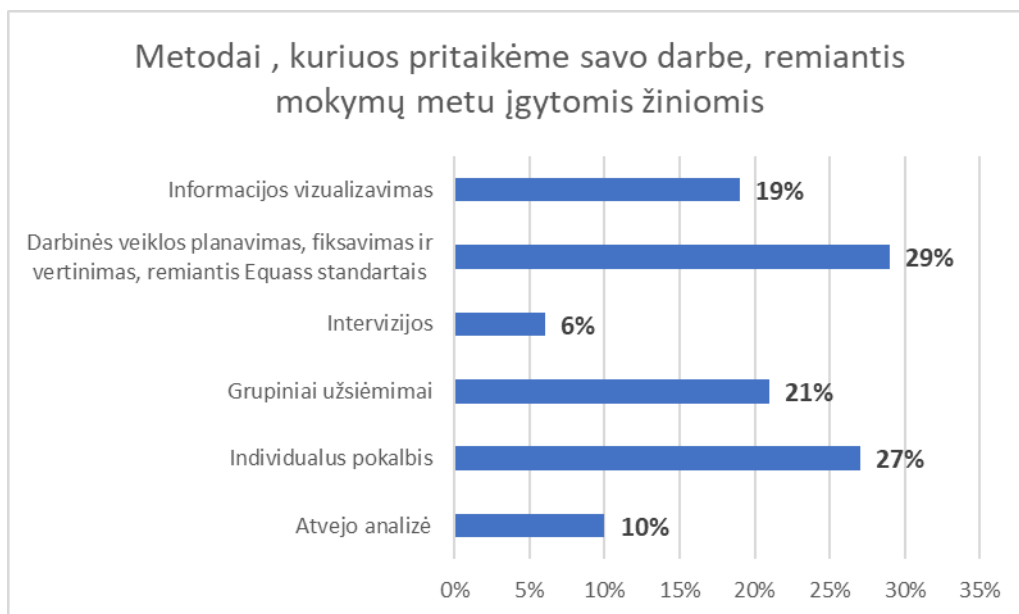
2022 - 2023 metų eigoje 60 proc. darbuotojų (vyresn. socialiniai darbuotojai, socialinių darbuotojų padėjėjai, administracija) dalyvavo įvairiuose mokymuose ir 40 proc. likusio Centro personalo darbuotojų (užimtumo specialistai, valgyklos, ūkio dalies darbuotojai) mokymuose nedalyvavo. Nedalyvavusių mokymuose procentas yra sumažėjęs, priežastis - daugiau užimtumo specialistų, lyginant su ankstesniais metais pasirinko dalyvauti socialiniams darbuotojams siūlomuose mokymuose, kurie buvo aktualūs ir jiems, gilinant žinias, susijusias su soc. paslaugų gavėjų negalios specifika, darbo metodais ir pan. Kita didesnė dalis nedalyvavusių mokymuose, yra nedirbantys tiesiogiai su Centro paslaugų gavėjais darbuotojai (virėjos, valytojos, kiemsargis, suvenyrų parduotuvės darbuotojos). Dar viena ir ta pati išliekanti mokymuose

nedalyvaujančių priežastis yra ta, kad užimtumo specialistai ir toliau savo žinias gilina, dalyvaudami įvairiose parodose, mugėse, lankydami galerijas ir pan.

Diagramos Nr.1 rezultatai rodo, kad didžiausias procentas įgytų kompetencijų, kurios buvo pritaikytos - tai „gebėjimas bendrauti su soc. paslaugų gavėjais“. Tačiau lyginant su ankstesnių metų diagrama, šios kompetencijos praktinio pritaikymo procentas yra 20 proc. mažesnis. Taip pat pakankamai aukštas procentas, lyginant su kitomis įgytomis kompetencijomis pastebimas „gebėjime tobulėti socialinėje srityje“, tai 20 proc. mažiau įgytų kompetencijų negu ankstesniais metais. Taip pat žymiai sumažėjo pritaikytų kompetencijų procentas, kuris ankstesnio tyrimo metu buvo aukščiausias - tai „gebėjimas dirbti komandoje“. Pastebima, kad ir įgytų kompetencijų procentas nežymiai, tačiau yra mažesnis, lyginant su praeitais metais. Aiškinantis tokių rezultatų priežastis, išaiškėjo, kad išlieka ta pati priežastis kaip ir pernai: visi mokymai buvo vykdomi nuotoliniu būdu, todėl Centro darbuotojų nuomone, nėra tokie efektyvūs kaip „gyvi“. Mokantis nuotoliniu būdu, dalyvauja pakankamai didelis žmonių skaičius, todėl yra mažiau galimybių diskusijoms rūpimais klausimais, dalijimosi patirtimi ir pan. Taip pat galime teigti, kad pakankamai naudingi jie irgi nebuvo, nes jie dažnai savo turiniu yra panašūs, nors ir pavadinimai yra skirtingi.

Per šiuos metus buvo dalyvavome daugiau nei pernai kvalifikacijos kėlimo mokymų, tačiau įgytos žinios mažiau buvo naudingos ir pritaikomos kasdieniniame darbe.

Atsižvelgiant į apklausos rezultatus, buvo sudarytas naujas kvalifikacijos kėlimo planas, kur buvo atsižvelgta į darbuotojų lūkesčius, tobulėti savo profesinėse srityse. Taip pat sudaryta galimybė jų ieškoti asmeniškai, pagal savo darbo specifiką.



Sumuojant anketinės apklausos rezultatus metu 48 proc. iš visų dalyvavusių mokymuose respondentų įgijo žinių apie naujų metodų taikymą savo darbe ir tiek pat respondentų pritaikė juos, 12 proc. neįgijo.

Lyginant su ankstesniais rezultatais šioje srityje yra matomas 21proc. sumažėjimas

Metodai, su kuriais susipažinome mokymų metu ir pritaikėme savo darbe per 2022 – 2023 metus skiriasi nuo ankstesnių metų, todėl negalime jų lyginti, išskyrus vieno metodo panaudojimą - „darbinės veiklos planavimas, fiksavimas ir vertinimas, remiantis Equass standartais“, kurio pritaikymas sumažėjo 14 proc. Tam turėjo įtakos turbūt tai, kad šis metodas jau yra žinomas ir nuolat taikomas, todėl nebuvo pakankamai įvertintas kaip naujovė.

Anketose darbuotojai nurodė ir kitus, anketose nepateiktus metodus, apie kuriuos sužinojo mokymų metu: pvz.; šeimos ryšių tinklo metodas, socialinio tinklo metodas, sociokultūrinio organizavimo metodas, kuriuos išbandė savo darbe.

Apibendrinant rezultatus, galima teigti, kad nors ir mokymuose dalyvavo daugiau darbuotojų, tačiau įgytų ir praktiškai pritaikytų kompetencijų bei metodų procentas lyginant su ankstesniais metais ženkliai sumažėjo. Manome, kad tai atsitiko todėl, kad, kad įsidieginėdami Equass standartą, labai daug dėmesio skyrėme žinioms ir metodams, atitinkantiems šio projekto reikalavimus bei tikslingai juos taikėme.

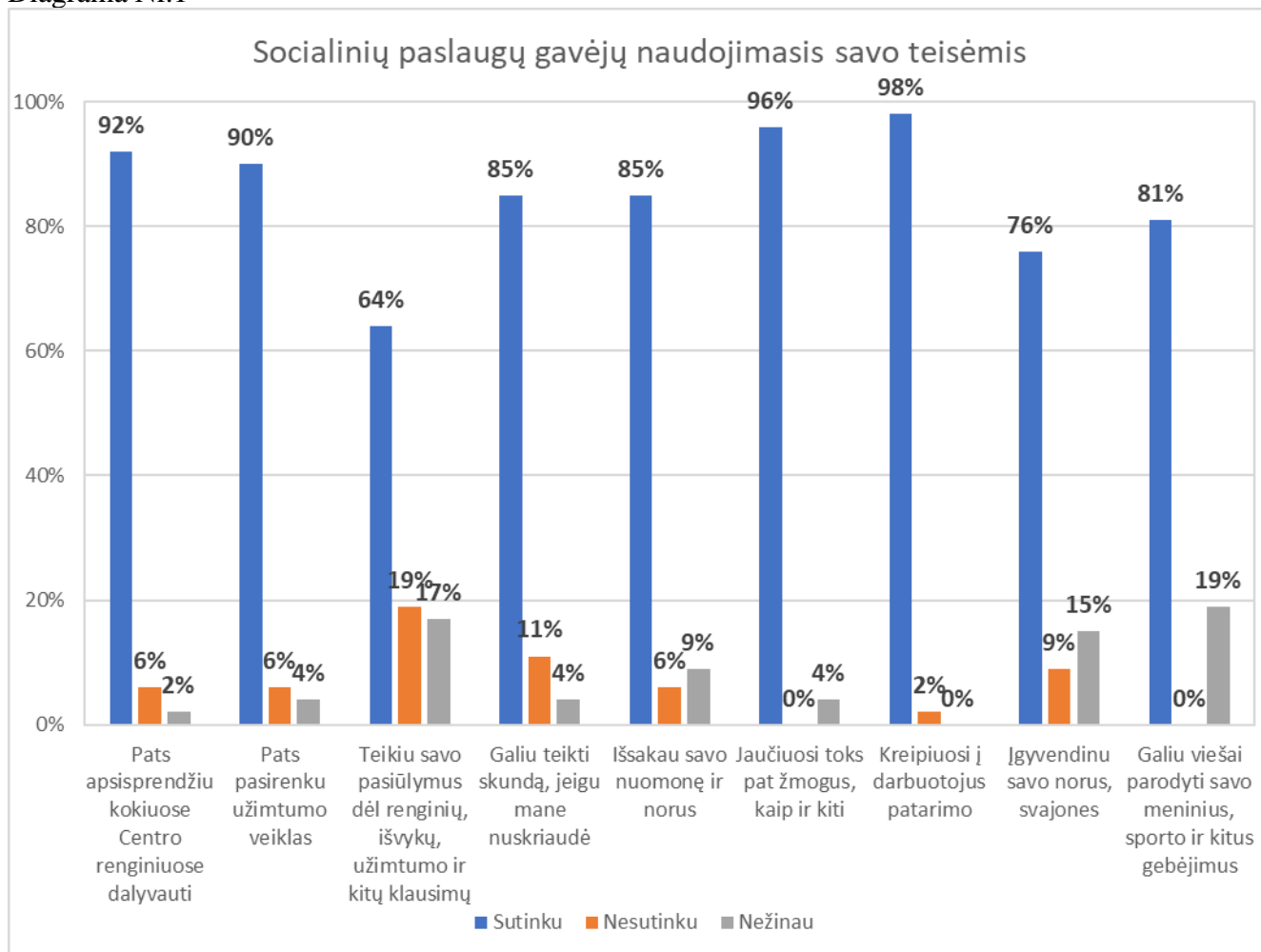
Paskutiniai šio tyrimo duomenys rodo, kad galbūt nebuvo užsibrėžę pakankamai tiksliai sau kvalifikacijos kėlimo tikslų bei sudaryto aiškaus plano, todėl mokymai nedavė tiek naudos, kiek tikėjomės.

Sudarinėdami naują darbuotojų kvalifikacijos kėlimo planą, individualiai apklausėme darbuotojus, aiškinomės jų lūkesčius bei ieškojome juos atitinkančių mokymų. Taip pat kartu diskutavome apie įgytų kompetencijų praktines pritaikymo galimybes Centre. Apsvarstėme ir teikti pirmenybę mokslams, organizuojamiems „gyvai“, nes kaip ir anksčiau minėjome, jie būna efektyvesni.

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

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

Diagrama Nr.1



Rezultatų paaiškinimas

Rezultatų matavimas: procentais.

Diagrama Nr.1 rodo paslaugų gavėjų procentinę dalį, kurie naudojami savo teisėmis. Rezultatai gauti anketinės apklausos būdu 2023 m. gegužės mėn. Apklausoje dalyvavo 48 nuolat Centrą lankantys paslaugų gavėjai.

Diagramoje pateikti soc. paslaugų gavėjų atsakymai („sutinku“, „nesutinku“, „nežinau“). Apklausos anketa sudaryta iš 9 teiginių, susijusių su pagrindinėmis paslaugų gavėjų teisėmis Centre (pasirinkimo ir laisvo apsisprendimo dėl savo veiklų, galimybės išsakyti savo nuomonę, lygybės ir nediskriminavimo, prieinamumo, asmens laivė ir saugumo, saviraiškos laisvė, teisė būti matomam ir dalyvauti visuomeniniame gyvenime). Šiuos teiginius anketoje palikome tuos pačius, nes manome, kad šie, Centro teisių chartiją apibendrinantys teiginiai, tikslingiausiai užtikrina paslaugų gavėjų fizinę, emocinę paslaugų gavėjų gerovę, jų integracinius procesus į Centro bendruomenę ir visuomenę, skatina asmeninį augimą, - visa tai leidžia mūsų Centro lankytojui pasijusti pilnavertėmis asmenybėmis.

Lyginant 2022 - 2023 m. apklausų rezultatus su ankstesnių metų, matome, kad daugiausia ir labai panašus procentas soc. paslaugų gavėjų patvirtino teiginį kad Centre jie kreipiasi į darbuotojus patarimo, teigiamai su šiuo teiginiu sutiko dar 6 proc. daugiau paslaugų gavėjų. Manome, kad tam

įtakos aktyvesnis naudojimas šia teise, aiškindamasis šio reiškinio priežastis, numatėme veiksmus ir taip gerinome darbuotojų ir paslaugų gavėjų santykius bei tarpusavio pasitikėjimą.

Tiek apklausoje, vykdytoje prieš metus, tiek dabar didelė dauguma paslaugų gavėjų sutiko su teiginiu „, jaučiuosi toks pat žmogus kaip ir kiti“, - tai leidžia manyti, kad beveik visi apklaustieji nėra diskriminuojami ir jaučiasi pakankamai lygūs vieni su kitais.

Pastarųjų metų apklausų rezultatai rodo, kad žymiai daugiau paslaugų gavėjų (12 proc.) patys apsisprendžia kokiuose renginiuose dalyvauti ir ypatingai sumažėjo (14 proc.) neturinčių apie tai nuomonės. Galvojame, kad šiam teigiamam pokyčiui daugiausia įtakos turėjo aktyvus Centro darbuotojų įtraukimas net ir sunkiausių negalią turinčių lankytojų į Centro bendruomenės gyvenimą, tuo pačiu metu aktyviai bendraujant su šių paslaugų gavėjų artimaisiais.

Galinių išsakyti savo nuomonę ir norus, sumažėjo 6 proc. bei tiek pat procentų paslaugų gavėjų padidėjo nesutikusių su šiuo teiginiu. Manome, kad taip atsitiko todėl, kad metus Centre vis didėję sunkią negalią turinčių lankytojų, kuriems yra pakankamai sudėtinga išreikšti savo nuomonę ir norus. Sutikusių su teiginiu „, galiu teikti skundą, jeigu mane nuskriaudė“ rezultatai yra identiški, lyginant su ankstesne apklausa. Tačiau 5 proc. padidėjo nesutikusių su šiuo teiginiu, bet tuo pat metu į teigiamą pusę 5 proc. mažiau per paskutinius metus buvo nežinančių. Ankstesnės ir dabartinės apklausos duomenys yra santykinai panašūs, tačiau vis tiek yra numatyta rengti susirinkimus bei vesti individualius pokalbius dėl šios teisės tvirtesnio užtikrinimo Centre.

Daugiau teigiamų atsakymų sulaukėme dėl galimybių suteikimo apsisprendimo dėl savo veiklų srityje (8 proc. daugiau) ir beveik per pusę sumažėjo nesitikusių, su šiuo teiginiu. Galime teigti, kad soc. darbuotojai ir užimtumo specialistai pakankamai tikslingai dirbo šioje srityje, sudarydami maksimalias galimybes paslaugų gavėjams patiems apsispręsti dėl savo veiklų.

Teisė - „,galiu viešai parodyti savo meninius, sporto ir kitus gebėjimus“ 2022 – 2023m. apklausoje sulaukė 13 proc. mažiau teigiamų atsakymų negu anksčiau, taip pat 13 proc. padidėjo nežinančių galimybėmis naudotis šia teise. Galime daryti tą pačią išvadą - Centre daugėja sunkią negalią turinčių lankytojų, kurių gebėjimai dėl jų negalios specifikos yra riboti. Tuo tarpu Centro darbuotojai organizuoja kur kas daugiau parodų negu bet kada anksčiau, kur yra eksponuojami lankytojų gaminiai, tapybos darbai ir pan. Taip pat nuolat vyksta paslaugų gavėjų muzikiniai pasirodymai už Centro ribų.

Analizuojant teisės „,įgyvendinu savo norus ir svajones“ rezultatus sužinojome, kad teigiamai atsakiusiųjų 15 proc. sumažėjo, todėl tikslinga būtų sudarinėjant ISGP planus kiekvieną kartą tai aptarti su paslaugų gavėju ir aiškiau apibrėžti ir kartu įvardinti jo lūkesčius.

Išvada: režienuojant rezultatus, galime teigti, kad dar didesnė dalis paslaugų gavėjų naudojami savo teisėmis, beveik visi ar daugiau negu pusė sutiko su nurodytais teiginiais, kurie atskleidžia praktinį teisių taikymą Centre.

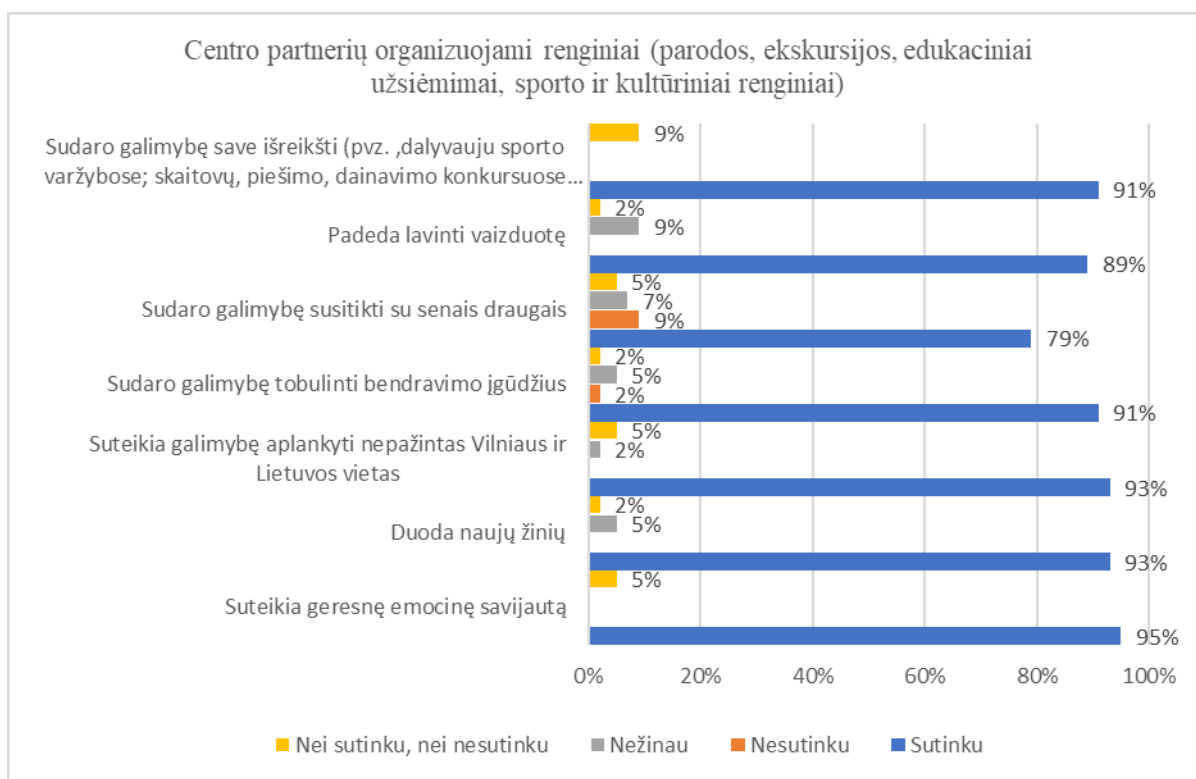
Analizuodami nežymų neigiamą pokytį kai kuriose teisių užtikrinimo srityse, darome išvadą, kad tam turėjo įtakos vis didesnę Centro bendruomenės dalį sudarantys lankytojai, turintys sunkią negalią.

Apklausos rezultatai kaip ir ankstesniais metais buvo aptarti su paslaugų gavėjais. Remiantis gautais duomenimis, galime režienuoti, kad numatyti teisių skatinimo ir užtikrinimo Centre veiksmai ir būdai davė rezultatų, o kai kurių teisių praktinis užtikrinimas padidėjo žymiai. Ir toliau bus siekiama platesnio teisių įgyvendinimo ir jų nuolatinio užtikrinimo, naudojant mums jau žinomus bei patikrintus būdus: „pageidavimų, norų ir skundų dėžutė“, aktyvi paslaugų gavėjų Tarybos veikla, susirinkimai grupėse, individualūs pokalbiai su paslaugų gavėjais, teminiai renginiai.

25 kriterijus. Organizacijos partnerystės teikiamos naudos rezultatai.

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

Diagrama Nr.1



Rezultatų paaiškinimas

Rezultatų matavimas: procentais.

Tyrimo būdas: anketavimas.

Buvo apklausta paslaugų gavėjai 42 paslaugų gavėjai.

Paslaugų gavėjų anketinė apklausa apie teikiamą partnerystės naudą buvo vykdoma 2022 -2023 m.

Diagrama Nr.1 rodo partnerystės naudą paslaugų gavėjui, remiantis soc. paslaugų gavėjų apklausos procentine išraiška, nurodančia partnerių organizuojamų renginių (parodos, ekskursijos, edukaciniai užsiėmimai, sporto ir kultūriniai renginiai) efektyvumo rezultatus.

Iš susumuotų rezultatų galima teigti, kad didžiausia partnerių organizuojamų renginių nauda kaip ir ankstesniais metais, nors ir 5 proc. mažesnė, matoma emocinės savijautos pagerėjimo srityje. Taip pat kaip ir ankstesniais metais, nors ir tų patį mažesnė (7 proc.) nauda yra matoma naujų žinių įgijimo bei suteiktų galimybių aplankyti nepažintas vietas srityse. Lyginant su ankstesniais metais daryta apklausa, Centro partnerių organizuotų renginių naudingumas visose likusiose srityse išlieka panašus, tik neturinčių nuomonės ir su teiginiais nesutikusių lankytojų nežymiai padaugėjo. Manome, tokius rezultatus įtakojantys pagrindiniai veiksniai išlieka tie patys - tai negalios specifika arba retas Centro lankymas. Tai pat per pastaruosius metus sumažėjęs partnerių organizuojamų renginių skaičius.

Išvada: lyginant šios apklausos rezultatus su ankstesne, matome, kad Centro partnerių organizuojami renginiai suteikė mažesnę naudą paslaugų gavėjams negu anksčiau. Tam turėjo įtakos didelė Centro renginių ir išvykų gausa, todėl sumažėjo poreikis partnerių organizuojamoms

veikloms. Įtakos turėjo ir daugiau pradėjusių lankyti Centrą sunkią negalią turinčių žmonių, kuriems yra pakankamai sudėtinga pamatuoti partnerystės naudą, nes ne visuose renginiuose jie norėjo dalyvauti.

Apibendrinant, galime teigti, kad bendradarbiavimas su partneriais yra naudingas, tai rodo pakankamai aukšti paslaugų gavėjų vertinimai (diagrama Nr.1). Nuolat aiškinomės paslaugų gavėjų norus ir lūkesčius, kad planuojamos veiklos būtų suprantamos ir vertingos, teikėme informaciją apie savo veiklą partneriams: soc. tinklų pagalba ir bendraujant asmeniškai.

Svarbu ir toliau atsižvelgti į kiekvieno paslaugų gavėjo, ypač neseniai pradėjusių lankyti Centrą, individualius poreikius, ieškant jiems priimtinausių būdų dalyvauti partnerių organizuojamose veiklose. Taip pat nuolat palaikyti glaudų ryšį su partneriais, siekiant, kad jų organizuojamos veiklos kuo labiau atitiktų mūsų lūkesčius.

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

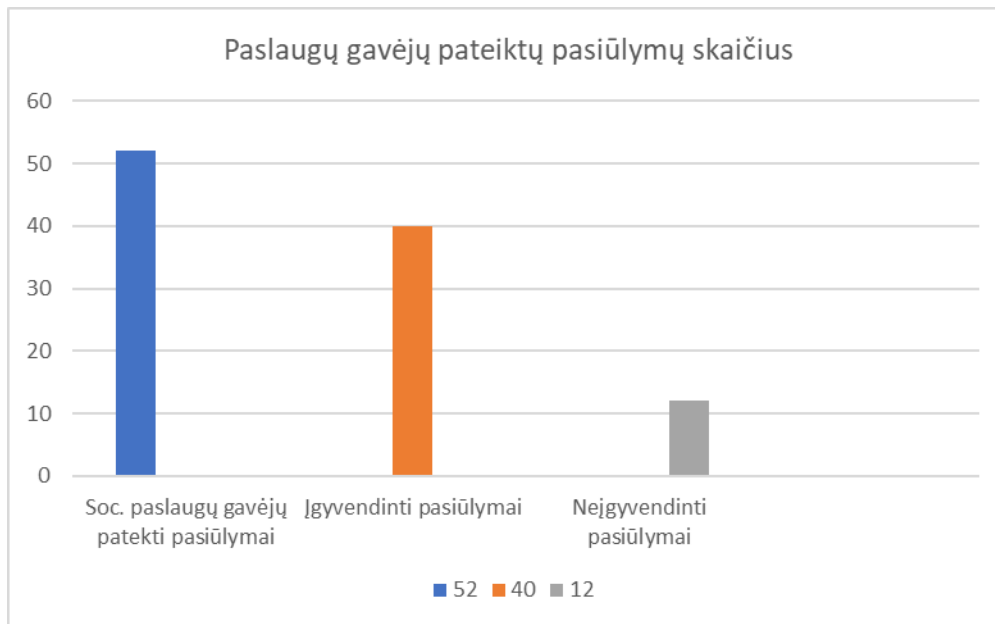
Rodiklis. 1. Paslaugų gavėjų pateiktų ir įgyvendintų pasiūlyimų, pageidavimų skaičius, planuojant veiklas.

2. Paslaugų gavėjų, įsitraukiančių į paslaugų vertinimą skaičius.

Diagrama Nr.1

Tyrimo būdas: anketinė apklausa.

Buvo apklausta 40 Centrą lankantys paslaugų gavėjai.



Rezultatų paaiškinimas

Rezultatų matavimas: skaičiais.

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

Diagrama atskleidžia, kad 2022 - 2023 m. buvo pateikta 50 pasiūlyimų dėl veiklų planavimo Centre iš kurių 40 buvo įgyvendinti, 12 pasiūlyimų kol kas neįgyvendinti.

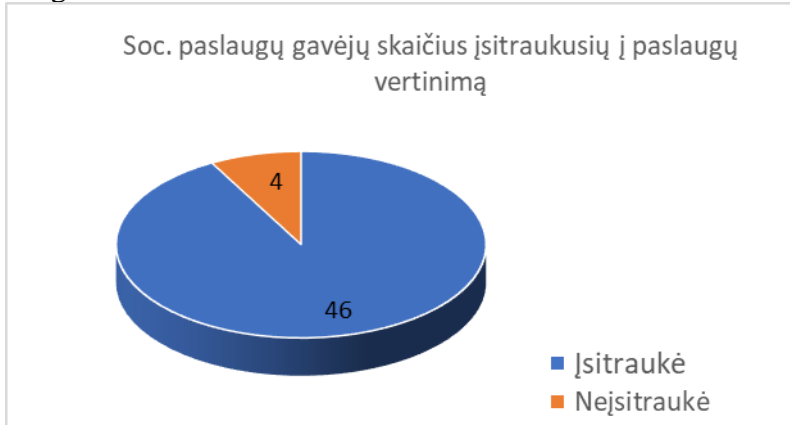
2021 - 2022 m. paslaugų gavėjų pasiūlyimų buvo mažiau, per pastaruosius metus jų padaugėjo (10 pasiūlyimų daugiau). Manome, kad taip atsitiko todėl, kad tikslingai siekėme pagrindinio praeitų metų užsibrėžto tikslo - kuo labiau įtraukti socialinių paslaugų gavėjus į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą. Organizuodami paslaugų gavėjų tarybos susirinkimus, raginame lankytojus aktyviau teikti pasiūlymus, patiems įvertinti ir apsvarstyti jų įgyvendinimo galimybes, dalyvauti jų planavime. Nuolat akcentuodami galimybę naudotis „Norų, pageidavimų ir skundų dėžute“, paskutiniaisiais metais sulaukėme ir daugiau pasiūlyimų. Taip pat paslaugų gavėjams aktyviau organizavome susirinkimus užimtumo grupėse, stengdamiesi išsiaiškinti jų lūkesčius dėl Centre vykdomų veiklų. Sunkią negalią turintiems asmenims stengėmės informaciją pateikti kuo suprantamesne jiems kalba, pasitelkiant vaizdinę medžiagą, kartu įtraukiant jų artimuosius vertinimo procesą. Po kiekvieno įgyvendinto pasiūlymo vertinimo procese dalyvaudavo visi prie jo prisidėję asmenys. Galime teigti, kad Centro paslaugų gavėjams sudarėme optimaliausias galimybes būti pilnaverčiais Centro paslaugų planavimo, teikimo ir vertinimo dalyviais.

Dažniausiai socialinių paslaugų gavėjai teikė pasiūlymus dėl laisvalaikio (apsilankymas įvairiuose renginiuose, muziejuose, ekskursijose, dėl edukacinių užsiėmimų, dalyvavimo koncertuose, festivaliuose, sporto renginiuose ir kt.), sveikatos priežiūros (dalyvavimas sveikatingumo, fizinio

lavinimo užsiėmimuose ir kt.), maitinimo paslaugų (maisto gamybos patiekalų įtraukimo/išbraukimo į/iš meniu), pavėžėjimo ir kt.

Pastaraisiais metais daugiau negu anksčiau pasiūlymų buvo neįgyvendinta, taip atsitiko todėl, kad nors ir pasiūlymų buvo daugiau, tačiau didesnė dalis jų neatitiko Centro realių galimybių, kad būtų įgyvendinti.

Diagrama Nr. 2



Tyrimo būdas: anketinė apklausa.

Buvo apklausta 50 Centrá lankančių paslaugų gavėjų.

Diagramoje Nr.2 matome duomenis, gautus anketinės apklausos būdu: įsitraukusių ir neįsitraukusių asmenų į paslaugų vertinimą. Lyginat su ankstesnių metų diagrama, galima teigti, kad trimis 6 paslaugų gavėjais daugiau įsitraukė į paslaugų vertinimą ir 5 mažiau, kurie neįsitraukė. Manome, kad geresni rezultatai pasiekti todėl, kad Centro darbuotojai dar tikslingiau nusistatė savo prioritetines sritis. Viena iš jų,- įtraukti kuo didesnę bendruomenės dalį į Centro veiklos organizavimą, planavimą ir vertinimą. Analizuojant, kodėl kiti likę apklaustieji neįsitraukė, pagrindinė priežastis buvo ta, kad dėl savo negalios specifikos jie negalėjo vertinti jiems teikiamų paslaugų.

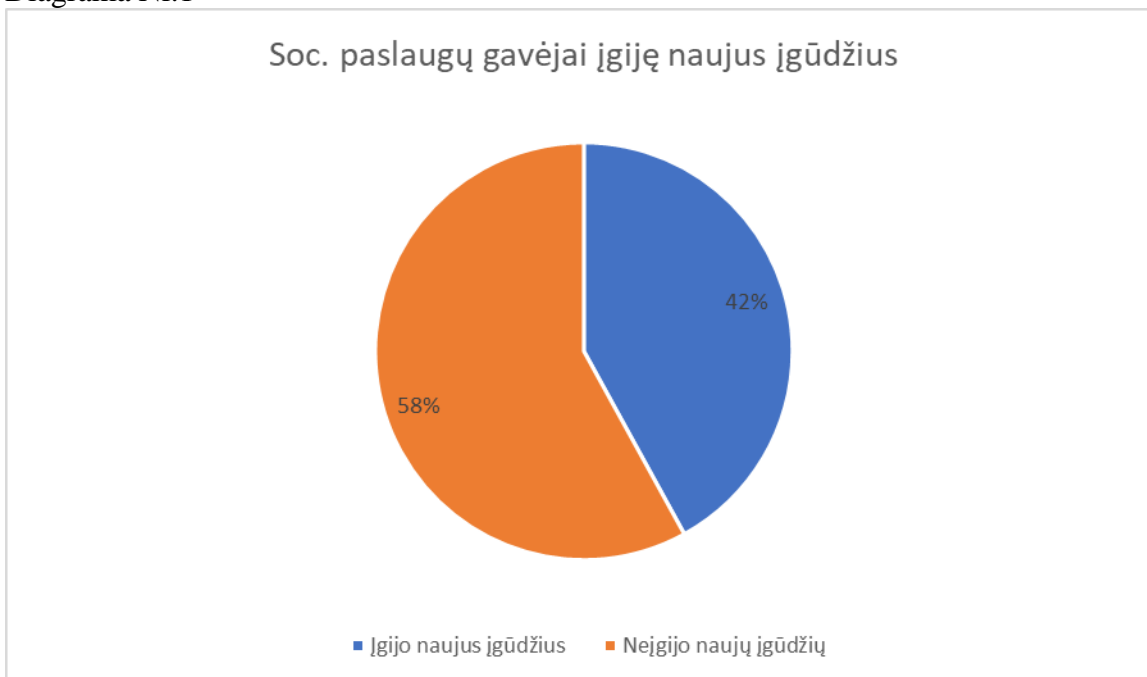
Pastaraisiais metais Centrá pradėjo lankyti daugiau sunkią negalią turinčių asmenų, kurių galimybės vertinti paslaugas yra pakankamai ribotos, nors tam ir yra paruošta metodika (veidukų simboliai, komunikacijos knygos su kortelėmis).

Galime daryti išvadą, kad pasirinkti įtraukimo būdai buvo efektyvūs, todėl naudosime juos ir toliau, siekdami dar didesnio dalyvavimo sunkią negalią turinčių paslaugų gavėjų, planuojant ir vertinant Centro veiklas.

29 kriterijus. Paslaugų gavėjų įgalinimo rezultatai.

Rodiklis: Paslaugų gavėjų, įgijusių naujų įgūdžių procentas nuo visų paslaugų gavėjų individualių planų skaičiaus.

Diagrama Nr.1



Rezultatų paaiškinimas:

Rezultatų matavimas: procentas.

Tyrimo būdas: individualių planų analizė.

Rezultatai gauti 2022 metų pabaigoje. Buvo daroma individualių planų analizė, kuri parodė procentinę dalį paslaugų gavėjų, įgijusių naujų įgūdžių. Buvo peržiūrėta 53 individualūs planai.

Diagrama rodo apklaustų paslaugų gavėjų procentinę dalį, per metus įgijusių naujų įgūdžių emocinės, fizinės gerovės, integracijos bei asmeninio augimo srityse.

Vyresn. soc. darbuotojai peržiūrėję individualius planus, skaičiavo kiek paslaugų gavėjų jų grupėse įgijo naujų įgūdžių planuose numatytoje srityse. Įgijusių naujų įgūdžių paslaugų gavėjų procentinė išraiška 13 proc. yra mažesnė lyginant su ankstesniais metais ir lygiai tiek pat padidėjo neįgijusių.

Analizuojant rezultatus, galima teigti, kad paslaugų gavėjai neįgijo naujų įgūdžių dėl įvairių priežasčių: negalios specifika (sunkią negalią turintiems asmenims, reikia daug laiko), retas Centro lankymas, pablogėjusi sveikata, neatitinkantys paslaugų gavėjų galimybes išsikelti tikslai.

Apibendrinant, galime teigti, kad sunkesnę negalią turintys paslaugų gavėjai daugiau naujų įgūdžių įgijo fizinės gerovės, asmens augimo srityse, kiti - daugiau naujų įgūdžių įgijo, emocinės gerovės bei integracijos srityse.

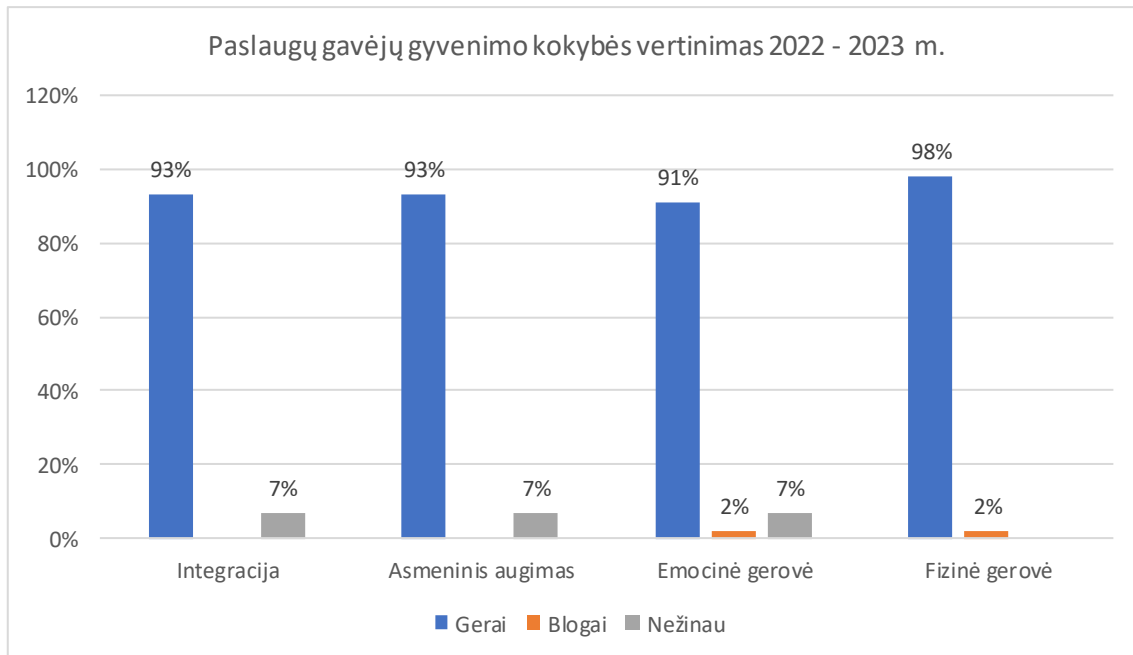
Kiekvienas vyresn. socialinis darbuotojas kartu su kitų specialistų komanda peržiūrėjo ir įvertino savo grupės paslaugų gavėjų įgytus įgūdžius ir iš naujo įvertino užsibrėžtus tikslus, numatytus individualiuose planuose. Buvo numatyta labiau individualizuoti būdus, praplėsti taikomas metodikas, neįgijusiems naujų įgūdžių asmenims, iš naujo vertinamos asmeniui numatytos pagalbos sritys ir taip koreguojami jų ISGP.

Tai pat tikslinga kuo optimaliau siekti, kad individualiuose planuose numatyti tikslai ir jų pasiekimo metodai, atitiktų paslaugų gavėjų lūkesčius ir galimybes.

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: 43 paslaugų gavėjai. Respondentai buvo apklausti 2023 m. gegužės mėnesį.

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

Remiantis Diagrama Nr.1. matome, kad geriausiai paslaugų gavėjų per pastaruosius metus yra vertinama fizinė gerovė, pakankamai aukštai - asmeninis augimas bei integracija, o emocinė būklė, kuri ankstesnėje apklausoje buvo įvertinta geriausiai (100 proc.), dabar įvertinta 9 proc. mažiau. Fizinė gerovė paslaugų gavėjams anketose buvo apibrėžta kaip sveikata, sveikos gyvensenos, buitiniai įgūdžiai, saugumas, asmens higiena, savarankiškumas. Per visus apklausų metus pokytis šioje srityje matomas didžiausias. Tokio teigiamo pokyčio priežastys yra aiškios: vyresn. socialiniai darbuotojai, įtraukdami su šia sritimi susijusius specialistus, daug dirbo su savo paslaugų gavėjais, kad galėtų kartu pasiekti užsibrėžtų tikslų: didindami paslaugų gavėjų fizinį aktyvumą, skatindami laikytis higienos, savikontrolės dėl vaistų, savisaugos, poilsio režimo ir kt.

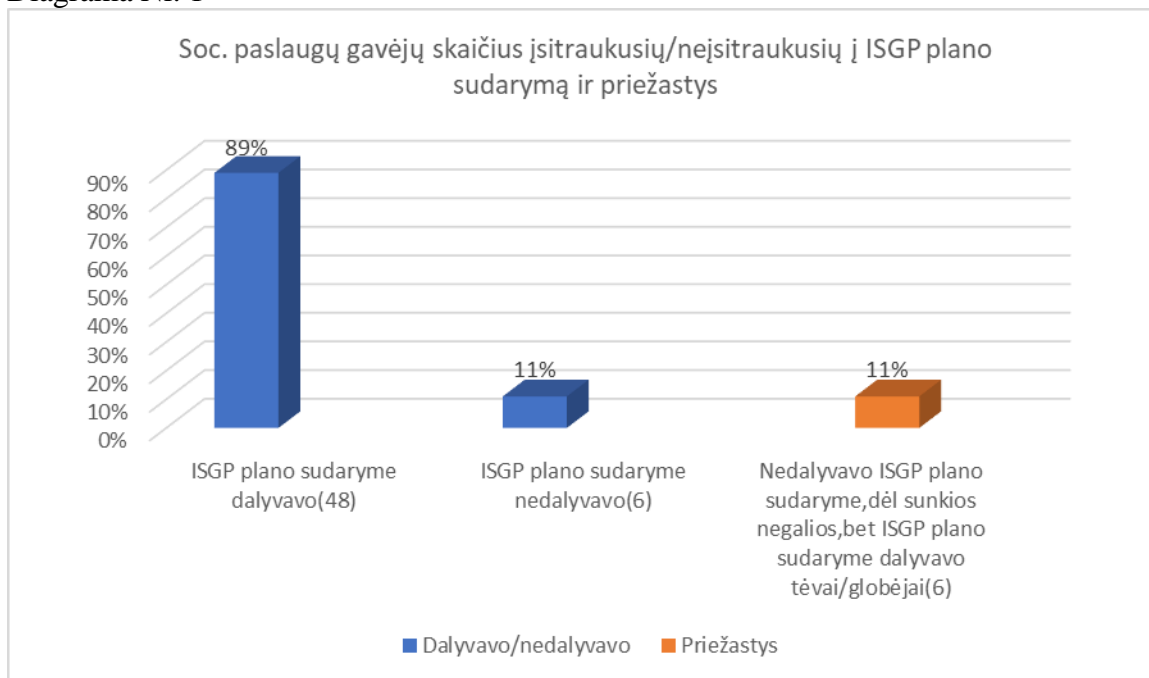
Viena iš sumažėjusio emocinės gerovės lygio priežasčių, yra ta, kad kurį laiką neturime psichologės, kuri konsultuodavo ne tik individualiai, bet ir vedavo Centro lankytojų relaksacinio pobūdžio užsiėmimus. Taip pat reikia peržiūrėti ir aptarti su paslaugų gavėjais tikslus ISGP emocinės gerovės srityje. Tikslinga aiškintis priežastis ir individualių pokalbių metu.

Integracija ir asmeninis augimas dar keliais procentais pagerėjo, lyginant su ankstesniais metais. Manome, kad tam didelę įtaką padarė per pastaruosius metus Centre atsiradusios naujos veiklos, ne tik atliepančios paslaugų gavėjų lūkesčius, bet ir suartinusios visus Centro bendruomenės narius: bendri užsiėmimai, kurių metu susirinkę Centro bendruomenės nariai iš skirtingų užimtumo grupių užmezga ryšį, bendrauja, padeda vienas kitam ir pan. Taip pat buvo surengta daugybė paslaugų gavėjų darbų parodų, išvykų, viešų pasirodymų, dalyvauta konkursuose, edukaciniuose užsiėmimuose bei dirbtuvėse viešose erdvėse, kurių metu buvo skatinamas lankytojų asmeninis augimas.

Reziumuojant galima teigti, kad teigiamas pokytis įvyko visose mūsų numatytose gyvenimo kokybės srityse, išskyrus emocinę gerovę, todėl reikia ieškoti efektyvesnių būdų, kad pasiekti geresnių rezultatų ypatingai šioje srityje.

35 kriterijus. Soc. paslaugų teikėjas įtraukia paslaugų gavėjus į individualaus plano rengimą ir peržiūrą.
Rodiklis: Paslaugų gavėjų, įtrauktų į ISGP rengimą ir peržiūrą, procentas.

Diagrama Nr. 1



Rezultatų paaiškinimas

Rezultatų matavimas: procentais.

Tyrimo būdas: individualių socialinių globos planų (ISGP) analizė, individualių planų analizė daryta 2023 m. gegužės mėn.

Tyrimo dalyviai: 53 Centro soc. paslaugų gavėjai. Planuose buvo daromi įrašai, kurie žymėjo asmenis įsitraukusius arba ne į ISGP rengimą, bei nurodytos neįsitraukimo priežastys. Tai leido lengviau apskaičiuoti ir įvertinti rezultatus. Priežasties, kaip laikinas Centro nelankymas nefiksavome, nes manome, kad rezultatams tai neturi reikšmės.

Lyginant su ankstesnių metų daryta analize, matome, kad į ISGP plano sudarymą, įsitraukė 11 proc. daugiau paslaugų gavėjų ir tiek pat mažiau nedalyvavusių. Rezultatai, lyginant su ankstesniais metais yra geresni todėl, kad ankstesniais metais individualūs planai buvo rašomi ir nelankantiems paslaugų gavėjams, numatant, kad bet kada jie gali sugrįžti į Centrą. Paskutiniai sudarinėti individualūs planai buvo rašomi tik Centrą lankantiems paslaugų gavėjams. Taip pat vyresn. socialiniai darbuotojai, sudarinėdami planus, pasitelkė daugiau vizualizacijų bei naudojo dar iki tol nebandytą metodiką - knygeles su paveikslukais, atvaizduojančiais įvairias veiklas ir emocijas.

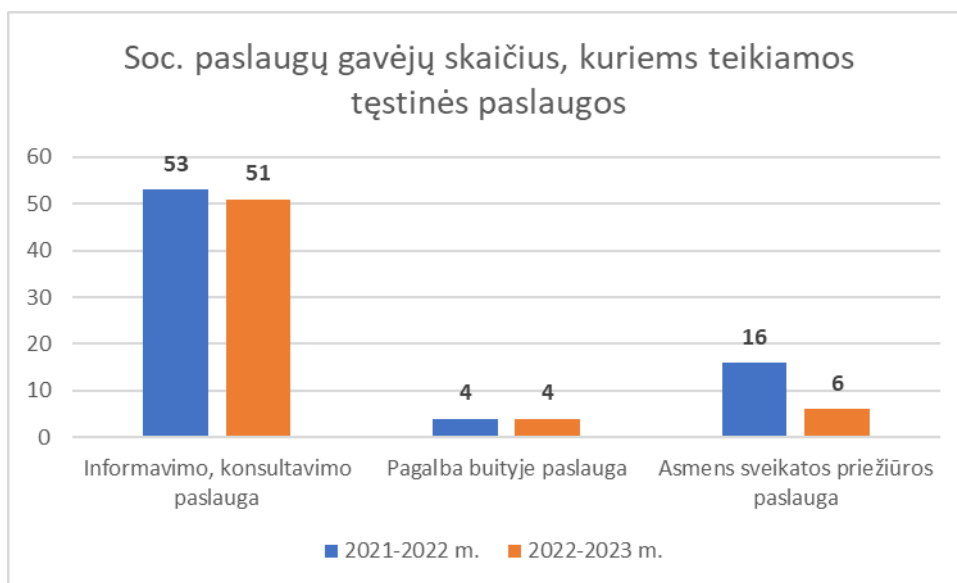
Neįsitraukusių asmenų ISGP sudarymą viena iš pagrindinių priežasčių (matoma diagramoje) yra paslaugų gavėjų sunki negalia, tačiau jų planų rengime aktyviai dalyvavo jų artimieji kartu su vyresn. socialinio darbuotojo numatyta, Centre dirbančių specialistų komanda. Čia rezultatas išlieka beveik toks pats.

Išvada: matome, kad paskutiniais metais į ISGP rengimą įsitraukė beveik lygiai daugiau paslaugų gavėjų negu anksčiau. Truputį daugiau, negu antrame individualaus plano rengime, dalyvavo sunkią negalią turintys asmenys. Paslaugų gavėjų artimųjų įsitraukimas į ISGP rašymą išlieka beveik toks pats, nes vyresn. socialiniai darbuotojai visus planų rašymo laikotarpius aktyviai bendravo ir stengėsi užtikrinti sunkią negalią turinčių asmenų artimųjų veikimą kartu.

Ateityje ir toliau ieškosime efektyviausių komunikacijos metodų, stengiantis, kad paslaugų gavėjas ar jo artimieji įsitrauktų į ISGP rengimą ir peržiūrą, išnaudojant visas įmanomas galimybes būti jam pačiam aktyviu savo planavimo proceso dalyviu. Tačiau dažnu atveju lankytojui jo negalios

specifika neleidžia pačiam dalyvauti ISGP rengime, todėl neįsitraukusių paslaugų gavėjų procentas gali išlikti panašus.

36 kriterijus: Soc. paslaugų teikėjas užtikrina, kad paslaugų gavėjui būtų prieinamas paslaugų tęstinumas.
Rodiklis: Paslaugų gavėjų skaičius, kuriems buvo teikiamos tęstinės paslaugos.



Rezultatų paaiškinimas

Rezultatų matavimas: skaičiais.

Tyrimo būdas: ISGP priedo (tęstinių paslaugų) analizė.

Tyrimo dalyviai: 2022 m. – 2023 m. 64 paslaugų gavėjai.

Diagramoje pateikti duomenys rodo palyginimą, kokia apimtimi ir kokiose srityse soc. paslaugų gavėjams buvo užtikrinamos tęstinės paslaugos 2021 – 2022 m. ir 2022 – 2023 m., remiantis informacija gauta iš ISGP priedo, kuriame yra nurodoma kiekvienam asmeniui suteiktų tęstinių paslaugų skaičius.

Lyginant rezultatus su ankstesnių metų duomenimis diagramoje matome, kad beveik tiek pat ir daugiausia tęstinių paslaugų 51 proc. soc. paslaugų gavėjams buvo suteikta informavimo ir konsultavimo srityje (emocinis palaikymas, svarbios informacijos teikimas, bendravimas su paslaugų gavėjų artimaisiais/globėjais, bendradarbiavimas su kitomis institucijomis ir pan.). Tokia šios teikiamos paslaugos svarbą lėmė tai, kad vis dar išlieka nuolatinis poreikis palaikyti ryšį su laikinai sergančiais ir nelankančiais Centro paslaugų gavėjais. Asmenų skaičius, kuriems suteikta pagalba buityje išlieka toks pats (pvz. apgyvendinimas, aplankymas jo namuose, pagalba, tvarkant jo gyvenamąsias patalpas, maitinimo organizavimo paslauga). Galime teigti, kad taip yra todėl, kad išlieka tie patys paslaugų gavėjai, kuriems reikalinga pagalba buityje.

Asmens sveikatos priežiūros srityje (užrašymas pas gydytojus, lankymas ligoninėje, palydėjimas iki namų, pablogėjus sveikatai ir kt.) soc. paslaugų gavėjų sumažėjo beveik trečdaliu. Tai įtakojo didesnis įsitraukimas artimųjų, teikiant su asmens sveikata susijusias paslaugas.

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

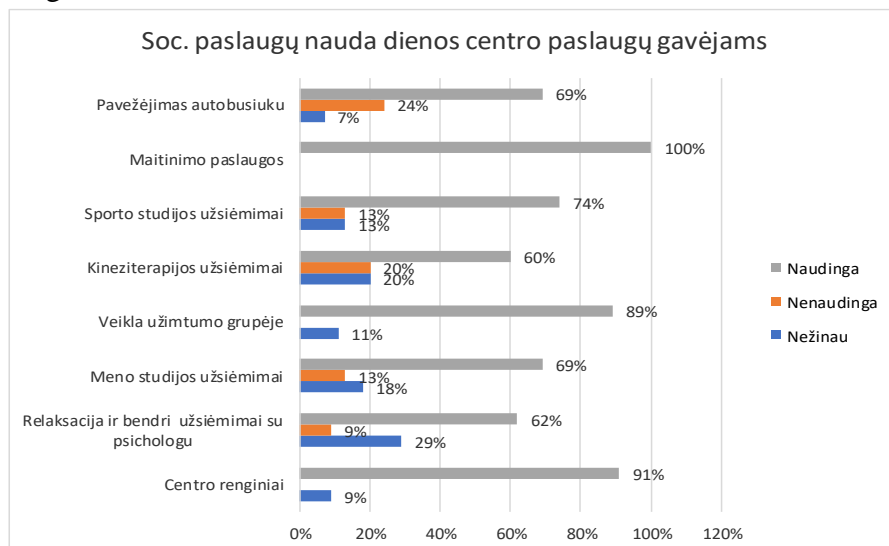
Ateityje ir toliau planuojame teikti tęstines paslaugas, atsižvelgdami į kiekvienam paslaugų gavėjui reikalingas pagalbos sritis už Centro ribų. Manome, kad tęstinių paslaugų teikimas šiuo metu yra pakankamas ir atitinkantis paslaugų gavėjų poreikius. Kiekvienas vyr. socialinis darbuotojas nuolat bendraudamas su savo grupės lankytojais bei jų artimaisiais nusprendžia, kam naudinga ši paslauga.

43 kriterijus. Rezultatai, rodantys paslaugų teikimo 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
Tyrimo būdas: anketinė apklausa. Apklausti 45 Centro paslaugų gavėjai. Apklausa vykdyta 2023 m. gegužės mėn.

Vykdamas apklausą, anketoje kiekviena Centro teikiamos paslaugos nauda buvo vertinama atskirai. Paslaugų gavėjams buvo pateiktos 8 Centre 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 100 proc. žymi maitinimo paslaugą, tai reiškia, kad ši paslauga paskutiniaisiais metais buvo naudingiausia. Veiklos užimtumo grupėje nauda sumažėjo 11 proc., panašus rezultatas fiksuojamas, kalbant apie Centro renginių naudą. Manome, kad toks vertinimas yra todėl, kad Centrą pradėjo lankyti daugiau sunkią negalią turinčių paslaugų gavėjų, kuriems konkreiti veikla užimtumo grupėje bei renginiai nėra tokie aktualūs kaip kitiems Centro lankytojams. Dėl tos pačios priežasties padidėjo pavežėjimo autobusiuku paslaugos nauda, nes dar didesniai paslaugų gavėjų skaičiui ji yra būtina. Panašiai, kaip ir ankstesniais metais, yra įvertinti sporto studijos bei kineziterapijos užsiėmimai. Prasčiau (34 proc. mažiau) yra įvertinta relaksacija ir bendri užsiėmimai su psichologu, galvojame, kad pagrindinė priežastis yra ta, kad jau pusę metų neturime šios srities specialisto, todėl šios paslaugos naudą Centro lankytojai pasirinko vertinti daugiau neigiamai.

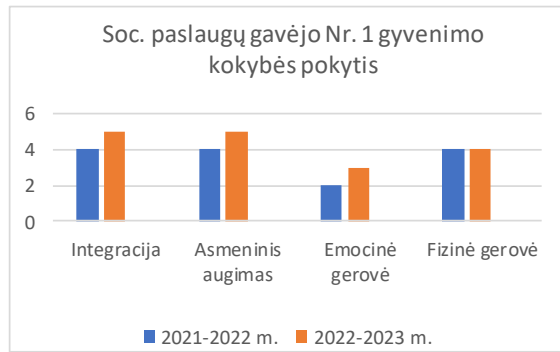
Meno studijos užsiėmimų naudingumo procentinė išraiška išlieka beveik tokia pati (padidėjo 3 proc.), bet ji santykinai yra vis tiek neaukšta, todėl reiktų skirti daugiau dėmesio šiai sričiai.

Diagrama Nr. 1 rodo, kad daugiau negu pusei paslaugų gavėjų Centre teikiamos paslaugos per 2022 - 2023 metus buvo naudingos. Net po 100 proc. naudingumo vertinamos paslaugos rodo, kad Centro darbuotojai labai didelį dėmesį skyrė paslaugų gavėjui, pasirenkant veiklas, taip pat buvo labai stengiamasi, kad Centre organizuojami renginiai optimaliai atitiktų lankytojų lūkesčius. Tikslinga ir toliau analizuoti palyginti neaukštą procentinę naudą meno studijos sporto srityje: individualiai parinkti lankytojų pritraukimo būdus, taikant komandinio darbo principą tarp Centre dirbančių specialistų. Sumažėjusi nauda, vertinant renginius ir veiklas užimtumo grupėse, rodo, kad čia irgi turime pasistengti ir atidžiau peržvelgti prioritetinius paslaugų gavėjų tikslus ISGP planuose. Neaukšta kineziterapijos nauda išlieka panaši todėl, kad dauguma lankytojų pasirenka kitus fizinio aktyvumo skatinimo būdus: „Šiaurietiškas ėjimas“, aerobika, „Pažintinis vaikščiavimas“. Dar viena iš priežasčių - reikalinga pažyma iš reabilitologo, kas taip pat dažnai „apsunkina“ lankytojų artimuosius ir tai skatina pasirinkti kitą fizinę veiklą.

Reikia ir toliau analizuoti mažiausią procentinę naudingumo lygį turinčių paslaugų lygį, individualiai aiškintis paslaugų gavėjų lūkesčius, vertinant Centre teikiamas paslaugas, bei iš naujo peržiūrėti ir numatyti efektyvius, jų teikimo tobulinimo būdus.

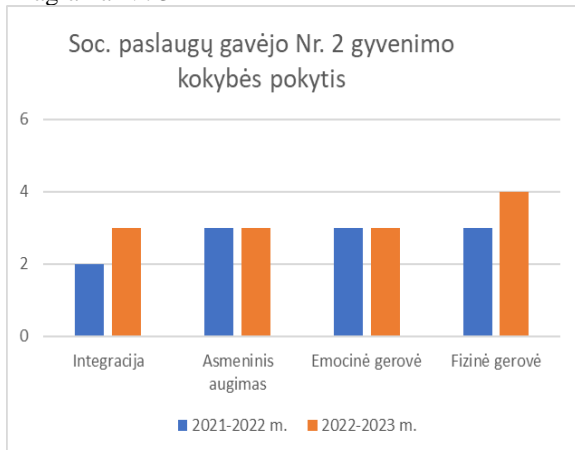
Tyrimo būdas: individualių socialinės globos planų analizė.

Diagrama Nr. 2



kineziterapijos užsiėmimų metu, nenori dalyvauti kitose sveikatos stiprinimo veiklose. Asmeninio augimo, integracijos ir emocinės gerovės srityse suteiktos paslaugos davė asmeniui akivaizdžią naudą. Teigiamus pokyčius įtakoją tinkamai parinktas pagalbos asmeniui planas, metodai, priemonės, lankytojo motyvacija, noras siekti užsibrėžtų tikslų ir nepertraukiamas Centro lankymas. Tikslinga būtų asmeniui kitais metais integracijos ir asmeninio augimo srityse iškelti kitus tikslus, nes einamų metų iškelti tikslai pasiekti.

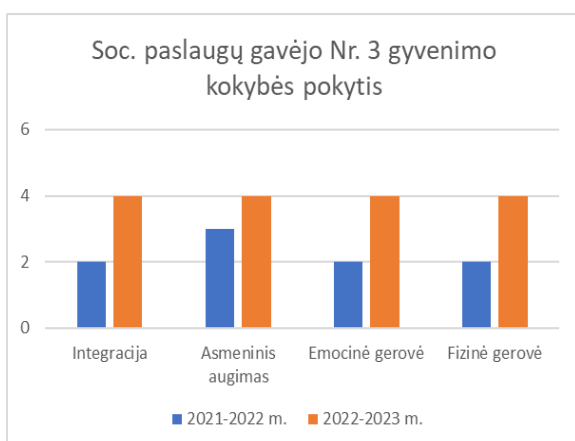
Diagrama Nr. 3



Rezultatų paaiškinimas. Tyrimo būdas: individualių socialinės globos planų analizė. Diagrama rodo naudą socialinių paslaugų gavėjui individualiu požiūriu 12 mėnesių laikotarpyje. Diagramoje matome, kad vienu balu padidėjo lankytojo Nr. 2 tokios gyvenimo kokybės sritys, kaip integracija ir fizinė gerovė, o kitos sritys išliko nepakitusios. Socialinių paslaugų gavėjas išreiškė norą per 2022-2023 m. integracijos srityje pakeisti veiklą ir dalyvauti centro socialinių paslaugų gavėjų tarybos susirinkimuose, išsakyti savo nuomonę, teikti pasiūlymus. Asmeninio augimo srityje vertinimo rezultatai išliko tokie patys, asmeniui ir toliau reikalinga socialinių darbuotojų pagalba asmens higienos srityje, čia savarankiškumo lygis taip pat išliko toks pat. Emocinės gerovės srityje rezultatai nepakito, manome, kad taip iš dalies atsitiko dėlto, kad kurį laiką neturime psichologo ir relaksacijos užsiėmimų, kuriuos asmuo noriai lankė. Fizinės gerovės 1 balu padidėjo, manome, kad pagrindinė priežastis - lankytojas aktyviai dalyvauja kineziterapijos ir aerobikos užsiėmimuose ir taip stiprina savo sveikatą.

Paslaugų gavėjas reiškiasi visose centro veiklose, pasiekti rezultatai teikia jam džiaugsmo, žadina geras emocijas, norą ir toliau siekti užsibrėžtų tikslų.

Diagrama Nr. 4



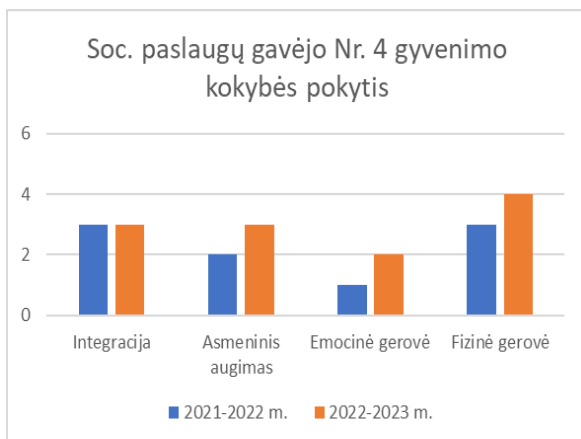
Rezultatų paaiškinimas.

Tyrimo būdas: individualių socialinės globos planų analizė.

Asmuo Nr. 3 asmeniniame augime padarė nemažą pažangą, užsibrėžtas tikslas šioje srityje buvo pasiektas, asmuo įgijo naujų, darbinių įgūdžių, rezultatas - naujas gaminy. Tam turėjo įtakos nuolatinis motyvavimas: dalyvavimas parodose, edukaciniai užsiėmimai už Centro ribų, didelis užimtumo specialisto bei socialinio darbuotojo

įdirbis. Visos anksčiau išvardintos priežastys padidino ir pažangos lygį integracinėje srityje. Asmens fizinė gerovė taip pat pagerėjo, taip atsitiko todėl, kad atsirado nauju užsiėmimų, kurie asmeniui yra pakankamai aktualūs: pažintinis - greitasis ėjimas, aerobika, individualizuoti fizinio lavinimo užsiėmimai. Emocinė gerovė pagerėjo. Tačiau šiai sričiai reikia skirti dar daugiau dėmesio, pvz. mokytis dirbti kartu, pagelbėti vieni kitiems, ugdyti socialinius įgūdžius.

Diagrama Nr. 5



Rezultatų paaiškinimas.

Tyrimo būdas: individualių socialinės globos planų analizė.

Diagrama rodo naudą socialinių paslaugų gavėjui individualiu požiūriu 12 mėnesių laikotarpyje.

Emocinė paslaugų gavėjo gerovė padidėjo 1 balu. Ženkliai pagerėjo elgesys, gebėjimas stresinėse situacijose valdyti savo emocijas, buvo atrasti tinkami asmeniui nusiramino būdai. Tačiau šioje srityje dar reikia ugdyti bendravimo įgūdžius už įstaigos ribų, mokytis tolerancijos, daugiau skirti dėmesio organizuojant laisvalaikį.

Asmeninio augimo sritis pagerėjo, tačiau vis dar išlieka didelė socialinių įgūdžių stoka, todėl ir toliau bus stengiamasi atrasti efektyviausius būdus, kurie pagerintų šią probleminę sritį.

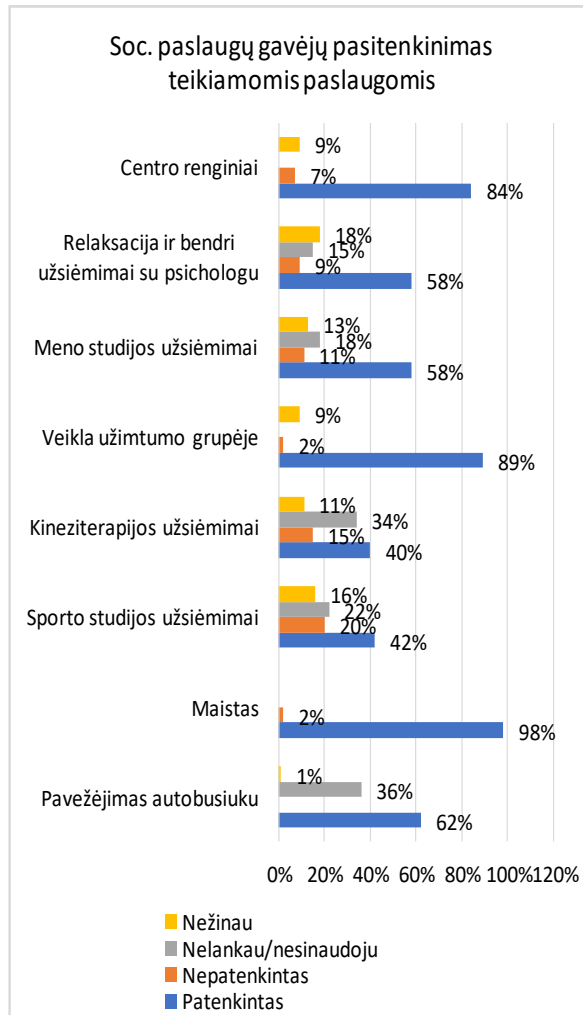
Asmens fizinė gerovė taip pat pagerėjo: lankytojas išsiugdė įprotį sekti asmeninę higieną bei ją palaikyti.

Integracijos srityje pokyčio neįvyko, tačiau metodų nekeisime, nes manome, kad asmeniui numatytiems tikslams pasiekti reikalinga daugiau laiko.

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

Rodiklis: Paslaugų gavėjų ir kitų suinteresuotųjų 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 53 lankančių.

Siekiant išsiaiškinti subjektyvią nuomonę apie pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis, 2023 metų balandžio mėn. buvo atliktos paslaugų gavėjų, jų artimųjų ir partnerių apklausos.

Diagramą šiais metais suskaidėme, išskirdami konkretesnes paslaugų rūšis, kad galėtumėme turėti aiškesnius tyrimo rezultatus. Diagramoje Nr.1 matome, kad 13 proc. daugiau yra patenkintų paslaugų gavėjų ir visiškai nėra nepatenkintų, besinaudojančių autobusiuko pavėžėjimo paslauga. Tai leidžia manyti, kad per pastaruosius metus šią paslaugą lankytojų vertinimu teikėme kokybiškiau. Priežastys - lankstesnis asmeninės kelionės maršrutas: paėmimas ar lankytojo išleidimas pagal galimybes jam reikalingoje vietoje, teigiamos emocinės atmosferos užtikrinimas, nuolatinis gilinimasis į dažnai pasikartojančius vėlavimo motyvus bei ieškojimas sprendimų visa tai optimaliai koordinuoti. Beveik panašus ir toks pat aukštas išliko maitinimo paslaugos pasitenkinimo procentas, tačiau 2 proc. pažymėjo, kad yra nepatenkinti šia paslauga. Tikslinga išsiaiškinti su nepatenkintais maitinimu lankytojais tokias jų vertinimo priežastis. Likusių duomenų, vertinant

pasitenkinimą paslaugomis, mes negalime tiksliai palyginti, nes, kaip minėjome, ankstesnių metų diagramoje, jos buvo apjungtos į 4 pagrindines Centro paslaugų teikimo sritis, kas neleido turėti pakankamai tikslių rezultatų. Matome, kad šiemet tyrimo dalyviai labiausiai yra patenkinti Centro organizuojamais renginiais. Pasitenkinimo lygis veiklomis užimtumo grupėje 11 proc. yra sumažėjęs, tačiau vis dar išlieka pakankamai aukštas. Daugiau negu pusė apklaustųjų, pasirinkę užsiėmus su psichologu, kineziterapiją, meno studijos ir sporto užsiėmimus yra jais patenkinti, tačiau procentas nėra toks aukštas, kaip tikėjomės. Taip pat reiktų atkreipti dėmesį ir į apklaustųjų procentą, nesinaudojančiais šiomis teikiamomis paslaugomis bei tikslingai aiškintis šio pasirinkimo priežastis.

Planuojami būdai - soc. darbuotojai ir kiti Centre dirbantys specialistai turi kalbėtis apie tai grupėse, skatinti aktyviau naudotis „Norų, pageidavimų ir skundų dėžute“, įtraukti į šį procesą artimuosius, bei lankytojų Tarybos susirinkimų metu visiems kartu analizuoti nepasitenkinimo Centre teikiamomis paslaugomis priežastis.

Labai svarbu įvairių sričių specialistams veikti komandoje ir kartu numatyti paslaugų teikimo būdus individualiu ir kolektyviniu lygmeniu.

Diagrama Nr. 2

Lyginant ankstesnių metų ir 2022 - 2023 m. apklausų rezultatus, stebime, kad dabartinėje apklausoje dalyvavo 25 paslaugų gavėjų artimieji, kas yra 7 apklaustaisiais mažiau negu anksčiau. Reikalinga aiškintis priežastis, kodėl taip nutiko, skatinti artimųjų aktyvesnį įsitraukimą į apklausas, taip užtikrinant didesnę jų indėlį, gerinant teikiamas paslaugas bei visavertį dalyvavimą Centro bendruomenės gyvenime.

Pastaraisiais metais vertinimo anketose mes taip pat smulkiau išskaidėm pagrindines vertinamas sritis, svarbiausias paslaugų gavėjų artimiesiems. Dėl šios priežasties, gavome daug reikšmingesnius rezultatus artimųjų pasitenkinimo teikiamų paslaugų lygiui nustatyti. Labiausiai patenkinti tyrimo dalyviai yra jų globotinių teisių užtikrinimu Centre. Visos kitos artimiesiems svarbios sritys yra įvertintos labai panašiai ir manome, kad pakankamai aukštai, atžvelgiant, į tai, kad dažnu atveju, artimųjų lūkesčiai yra didesni negu Centro specialistų įvertintos jų galimybės.

Nepatenkintų diagramoje pažymėtomis sritimis vis dar išlieka, todėl yra tikslinga išsiaiškinti nepasitenkinimo priežastis, glaudžiau ir dažniau vyr. socialiniams darbuotojams, bendraujant su paslaugų gavėjų artimaisiais, iš anksto pasiruošus tikslinius klausimus, kurie leistų atskleisti jų nepasitenkinimo priežastis. Anketavimo metu dar buvo įrašytos pavienės mintys, kas galėtų gerinti teikiamas paslaugas Centre: suteiktos galimybės daugiau dalyvauti diskusinio pobūdžio pokalbiuose apie Centro veiklą, taip pat, kad meno studijos ansamblis koncertuotų ne tik Centre, bet ir daugiau už jo ribų.

Pernai taip pat laisva forma buvo išreikštos artimųjų mintys, kas juos ne visiškai tenkina Centre ir į jas pagal galimybes buvo atsižvelgta: pagerėjo maitinimo paslaugos kokybė: didesnė patiekalų įvairovė bei individualiai ir atidžiau atsižvelgta į lankytojų maitinimosi poreikius, psichologinę pagalbą, kurios dažnai reikia nenumatytoms aplinkybėms, iškilusioms paslaugų gavėjams, stengėsi teikti patys grupių vyresn. socialiniai darbuotojai.

Svarbu nuolat stengtis teikti kuo daugiau informacijos artimiesiems apie Centro veiklą ir jų vaiko / globotinio dalyvavimą joje.

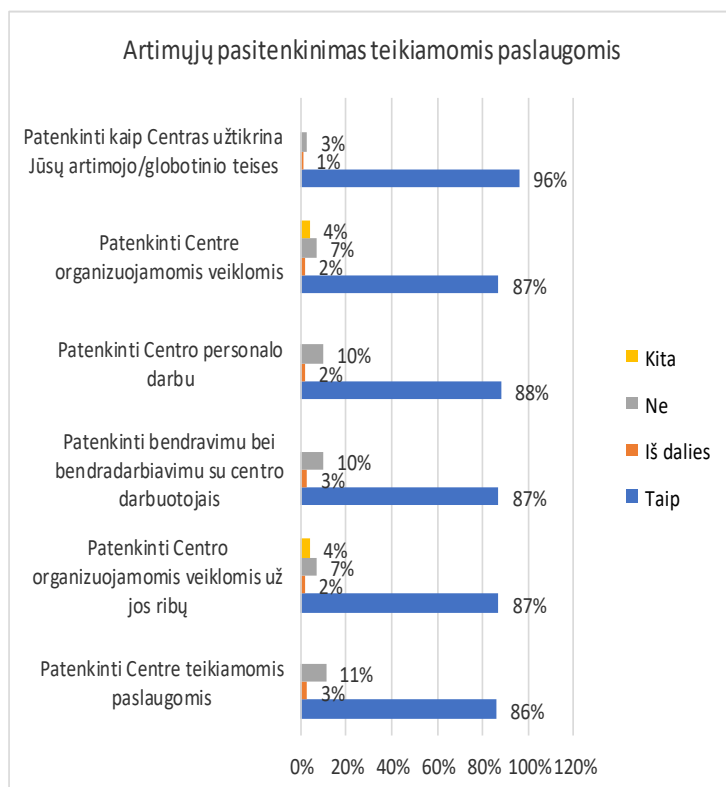
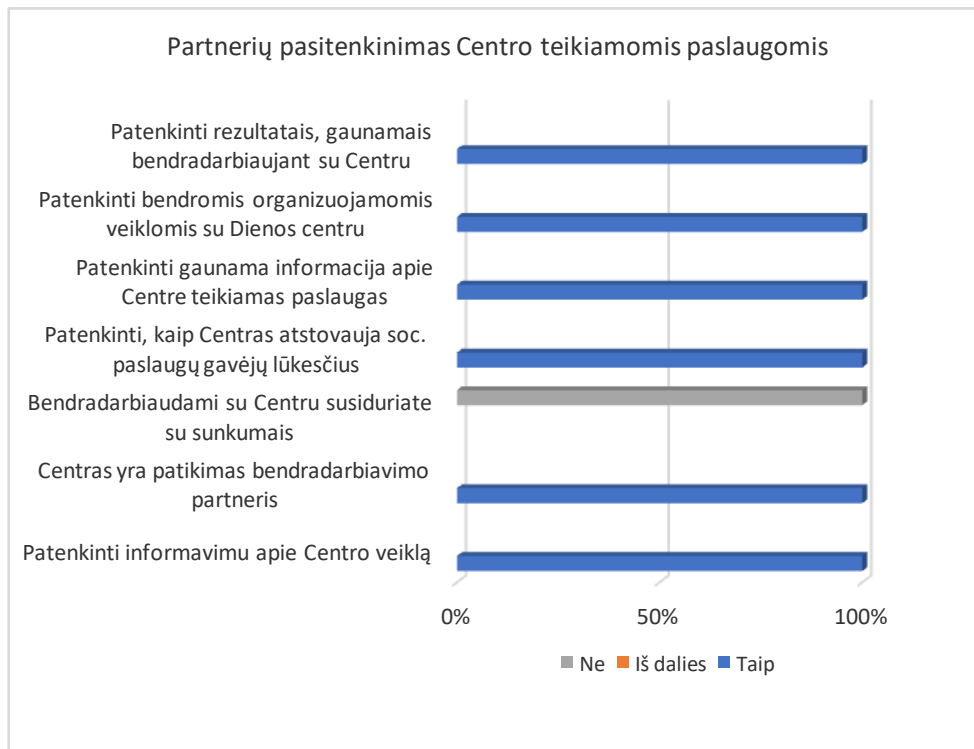


Diagrama Nr. 3

Diagrama Nr. 3 rodo, partnerių pasitenkinimo lygį Centre, kuris yra pagrįstas patikimu abipusiu bendradarbiavimu. Apklauskos anketas užpildė 19 partnerių iš 49. Visi apklaustieji 100 proc. atsakė, kad yra patenkinti bendradarbiavimu, bendromis veiklomis, gaunama informacija apie Centro paslaugas bei veiklas, taip pat kaip Centras atstovauja lankytojų lūkesčius, kad Centras yra patikimas bendradarbiavimo partneris, ir apklaustieji yra pakankamai informuoti apie Centro veiklą. Ankstesnė apklausa parodė, kad 29 proc. partnerių susiduria su bendradarbiavimo sunkumais. Anketos yra neanoniminės, todėl buvo susisiekiama su konkrečia įstaiga, ir kartu nuspręsta kokiais būdais reikia gerinti bendradarbiavimą. Matome, kad tai davė teigiamų rezultatų. Tikslinga ir toliau nuolat informuoti partnerius apie Centre teikiamas paslaugas, kartu režiuruoti ir aptarti bendrų veiklų gerinimo būdus ir taip juos kuo efektyviau įtraukti į realų ir pilnavertį bendradarbiavimą. Reikšmingas veiksnys yra ir tai, kad užmezgėme ryšius su 5 naujais partneriais, su kuriais jau yra vykdomos veiklos, fiksuojami rezultatai bei stengiamasi juos visapusiškai informuoti apie Centre teikiamas paslaugas.

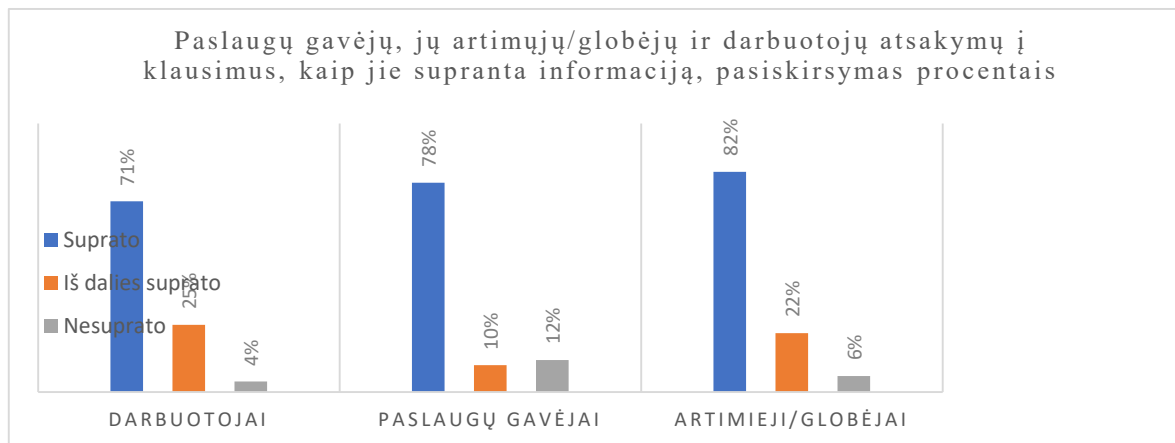
Partnerių apklausų rezultatai yra svarus veiksnys, prisidedantis prie Centre teikiamų paslaugų tobulinimo bei suinteresuotų šalių pasitenkinimo jomis. Svarbu nuolat palaikyti glaudų ryšį, dalijantis su jais informacija apie Centrą ir taip siekti geresnių bendradarbiavimo rezultatų.



46 kriterijus: 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, pirmiausia matome (diagrama Nr.1) Centro darbuotojų procentinę išraišką, kaip jie suprato informaciją apie veiklos rezultatus, pateiktus metinio susirinkimo metu.

Tyrimo rezultatai skaičiuojami 2022 – 2023 m.

Po susirinkimo dalyviams buvo išdalintos anketos, siekiant sužinoti kaip jie suprato informaciją. Anketas užpildė 31 darbuotojas iš 39 dirbančių Centre, 8 ūkio dalies ir suvenyrų parduotuvės darbuotojai anketų nepildė. Anketos buvo sudarytos iš 7 klausimų, kurie turėjo atskleisti kaip personalas įsisavino informaciją, susijusią su įvairiomis Centro veiklos sritimis (partnerystės, projektinės veiklos naudos rezultatais, finansine ataskaita, informacija apie teikiamas paslaugas, galimybėmis kelti kvalifikaciją, metiniu planu, informacija apie gaunamą paramą). Diagramoje matome, kad didžioji dalis apklaustųjų darbuotojų 71 proc. pažymėjo (12 proc. mažiau negu pernai), kad jiems veiklos rezultatai buvo suprantami, 25 proc. pažymėjo, kad informacija, susijusi su tam tikromis sritimis - finansinė ataskaita ir paramos gavimas buvo suprantama iš dalies, tačiau galime teigti, kad tai yra geresni rezultatai negu pernai, nes anksčiau šių dviejų sričių vertinimo rezultatai 14 proc. darbuotojų buvo nesuprantama. Paskutinius metus bendrai informacijos supratimo lygis padidėjo 10 proc. Žymiai pagerėjo informacijos suvokimas, analizuojant kvalifikacijos kėlimo galimybių rezultatus, tam turėjo įtakos, aiškiau struktūrizuota informacija apie siūlomus mokymus, kurių per pastaruosius metus žymiai padaugėjo (Centre priskirtas vykdyti šią veiklą atsakingas žmogus), taip pat LSA, įkūrusi profesinių kompetencijų tobulinimo centrą, kuris tikslingai parenka socialinį darbo srities atstovams aktualias temas ir optimaliai užtikrina, kad informacija savalaikiai būtų gaunama tiesiogiai suinteresuotiems asmenims el. paštu.

Norint siekti geresnių rezultatų dėl informacijos prieinamumo ir suprantamumo, tikslinga atsižvelgti į tas Centro veiklos sritis, kurių rezultatai perteikiant informaciją, yra mažiausiai suprantami. Tikslinga ieškoti ir praktiškai bandyti efektyvesnius jos pateikimo būdus: informatyvūs, diskusinio pobūdžio, pasitelkiant vizualinę medžiagą susirinkimai, kartu inicijuojant darbuotojų grįžtamąjį ryšį – klausimų bei pasiūlymų teikimą, taip gerinant Centro darbuotojams pateikiamos informacijos suvokimą.

Paslaugų gavėjams veiklos rezultatai buvo pristatyti jiems organizuoto susirinkimo metu. Susirinkime dalyvavo 35 paslaugų gavėjai. Viso lankančių Centrą 2022 - 2023 metais buvo 53 asmenys. Lyginant su ankstesnių metų apklausos rezultatais, susirinkime dalyvavo 5 paslaugų

gavėjais daugiau. Matome, kad ši tendencija kiekvienais metais vis didėja. Tai įrodo, kad yra įtraukiama vis daugiau paslaugų gavėjų į Centro veiklų rezultatų aptarimą. Veiklos rezultatai buvo pristatyti ir aptariami žodžiu (buvo stengiamasi kalbėti kuo lengviau suprantamesne jiems kalba), kitiems, dėl jų negalios specifikos jų informacijos supratimo lygis buvo matuojamas vizualizacijų pagalba – veidukų simboliais. Apklausos rezultatai buvo užfiksuoti renginių ataskaitų protokole. Diagramoje matome, kad labai panašus procentas kaip ir ankstesnėje apklausoje (2 proc. mažiau) apklaustų paslaugų gavėjų pateiktą informaciją suprato, ir beveik tolygūs rezultatai išlieka, kalbant apie iš dalies supratusius ir nesupratusius apklausos dalyvius. Šiais metais Centro veiklos rezultatų aptarimui skirtame susirinkime dalyvavo daugiau paslaugų gavėjų, tai rodo, kad į Centro veiklos aptarimą stengiamasi įtraukti kuo daugiau lankytojų, pasitelkiant vyresn. socialinių darbuotojų bei jų padėjėjų atitinkamai parenkamus įtraukimo ir informacijos pateikimo būdus. Susirinkimo metu informacinis turinys buvo perteiktas kuo lengviau suprantama kalba paslaugų gavėjams. Po susirinkimo visa gauta informacija buvo dar kartą individualiai aptarta grupėse, atsižvelgiant į kiekvieno paslaugų gavėjo suvokimo lygį. Manome, kad informacijos nesuvokimo ar suvokimo pagrindinės priežastys yra įtakotos negalios specifikos. Svarbu ir toliau ieškoti kiekvienam paslaugų gavėjui individualias jo galimybes atitinkančius informacijos perdavimo būdus.

Trečioje diagramos dalyje matyti artimųjų/globėjų informacijos apie Centro veiklą suvokimo rezultatai. Apklausoje telefonu sutiko dalyvauti 40 respondentų (6 asmenimis daugiau negu pernai), iš 53 Centrą lankančių paslaugų gavėjų artimųjų/globėjų. Visi apklaustieji susipažino su 2022 m. Centro veiklos rezultatais – ataskaita bei 2023 m. metiniu planu, kurie buvo pristatyti paslaugų gavėjų el. paštu (nuorodos į Centro puslapį, kur yra nuolat naujinama informacija apie Centrą) vėliau gautos informacijos suvokimas patikrintas telefoninės apklausos būdu. 82 proc. paslaugų gavėjų artimųjų (tai yra 4 proc. daugiau) pateikta informacija apie Centro veiklos rezultatus buvo suprantama, 22 proc. lygiai tiek, kaip ir pernai suprato iš dalies ir 6 proc. nesuprato.

Lyginat su praeitų metų tėvų/globėjų apklausa, dalyvavusių ir supratusių Centro veiklos rezultatus, buvo daugiau. Svarbu, ypatingai iš dalies supratusiems ir nesupratusiems artimiesiems/globėjams individualiai parinkti optimaliausius informacijos pateikimo būdus: el. paštas, bendravimas telefonu, pokalbis gyvai, siekiant kuo suprantamiau užtikrinti informacijos suvokimą.

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“ naujai vykdytų paslaugų, veiklų bei veiksmų rezultatų vertinimas, kurios buvo suplanuotos po pasilyginimo su BĮ Jaunuolių dienos centru.

Tyrimo būdas: naujų, Centre pravestų veiklų per 2022 – 2023 m. analizė, remiantis įvairiomis ataskaitomis, dokumentais, pokalbiais grupėse su paslaugų gavėjais bei jų naudojimosi šiomis paslaugomis rezultatais.

Naujai įgyvendintų veiklų per 2022 – 2023 m. rezultatų efektyvumo Centre vertinimas:

Neformalaus ugdymo formų rezultatai:

- kompiuterinio raštingumo užsiėmimai: „Word“, kaip pagrindinės programos ir naudojimosi internetu gebėjimų bei žinių įtvirtinimas. Įgyti nauji įgūdžiai naršant internetu: informacijos ieškojimas, platesnės naudojimosi galimybės youtube kanalu, savo paskyrų kūrimas socialiniuose tinkluose ir pan. Užsiėmimai pasiteisino ir yra toliau tęsiami, nes pakankamai daug paslaugų gavėjų lankė ir įgavo naujų įgūdžių, kuriuos galėjo praktiškai pritaikyti.
- vyko atviros kūrybinės dirbtuvės ne tik Centre, bet ir už jo ribų. Tai yra vienas iš veiksmingiausių neįgaliųjų integracijos proceso būdų, kai sveikieji turi galimybę susipažinti bei kartu kūrybiškai veikti su Centro lankytojais. Taip šių dirbtuvių metu yra lavinami meniniai paslaugų gavėjų gebėjimai, plečiama pasaulėžiūra bei ugdomas gebėjimas veikti ir kurti erdvėse, už Centro ribų. Lankytojų noras dalyvauti tokiose veiklose visada yra didelis, todėl šiuos užsiėmimus dažnai rengiame keliais etapais.
- rankdarbių užsiėmimų metu tikslingai yra lavinama lankytojų smulkioji motorika ir suteikta galimybė išmokti rankdarbių pagrindų. Pastebėta, kad mezgimas, nėrimas, siuvinėjimas yra kaip terapinis užsiėmimas lankytojams, padedantis kontroliuoti emocijas, išlaikyti dėmesį, ugdantis kantrumą, kuriant gražius ir naudingus dalykus. Sukurta gražių gaminių kuriuos jie patys vertina kaip teigiamus rezultatus. Šiuos užsiėmimus lankantys paslaugų gavėjai teigia, kad ir toliau tęsti savo pradėtus darbus.
- maisto gaminimo užsiėmimų metu Centro lankytojai nuolat įgyja naudingų žinių apie vertingas maisto produktų savybes, gerėja ar yra įtvirtinami jų gaminimo įgūdžiai. Paslaugų gavėjai noriai lanko šiuos užsiėmimus, džiaugiasi savo pagamintais patiekalais, kuriuos stengiasi namuose pasigaminti savarankiškai.
- rankų darbo muilo gamybos užsiėmimų metu ypatingai vyko aktyvus lankytojų įsitraukimas, įgalinant juos naudotis gamybai reikalingais įrankiais, supažindinant juos su kvapais, spalvomis bei formomis, siekiant sukurti patraukliai atrodantį muilą. Lankytojų muilai yra noriai perkami, - tai pagrindinė ir motyvuojanti priežastis muilo gamintojams ir toliau kurti ir tuo pat metu būti įvertintiems ne tik Centro bendruomenės, bet ir platesnės Vilniaus visuomenės.
- aukšti pasiekimai matomi fizinės ir psichinės sveikatos gerinime: labiau individualizuoti fizinio lavinimo užsiėmimai, mankštos užimtumo grupėse, organizuojami kasdieniniai pasivaikščiojimai gryname ore, psichologinio pobūdžio užsiėmimai - relaksacija „Aroma“ poilsis, lankytojus veikė atpalaiduojančiai, neutralizavo neigiamą streso poveikį, pad atstatyti dvasinę būseną bei pagerino fizinę formą. Čia rezultatai buvo vertinami ir analizuojant lankytojų ISGP.

„Paslaugų gavėjų įgalinimo rezultatai:

- „Pasiūlymų, pageidavimų ir skundų dėžutės“ priežiūra, už kurios priežiūrą buvo priskirti tai daryti norintys asmenys buvo nustatytu grafiku tikrinama . Tai leido šiems lankytojams labiau pasitikėti savimi , jausrtis svarbiems ir labiau pilnaverčiams visuomenės nariams;
- Pasiskirstymas darbais, organizuojant renginius bei tvarkos užtikrinimas po jų, kur pavyko įgalinti daugumą paslaugų gavėjų. Rezultatai reikšmingi, nes kiekvienas

„pagalbininkas“ kiekvieno renginio metu, atrado, kas jam sekasi geriausiai, ir su dideliu noru atlieka savo pasirinktus darbus;

- Šiukšlių išnešimas iš valgyklos bei savo užimtumo grupių, kur pavyko įgalinti daugumą paslaugų gavėjų, - lankytojams suteikė arba dar pagerino atsakomybės bei pareigos jausmą.
- Popieriaus rūšiavimas (jo metimas į tam skirtą dėžę), čia pavyko įgalinti daugumą paslaugų gavėjų. Pagrindinis rezultatas - lankytojai labiau pradėjo domėtis ekologijos temomis, rūšiavimu ir tai pradėjo daryti ir namie.
- Naujų Centro skelbimų pakabinimas ir senų nuėmimas: pavyko įgalinti vieną asmenį. Paslaugų gavėjas džiaugiasi savo pareiga, atsakingai ją vykdo, jaučiasi pakylėtos nuotaikos tai darydamas.
- Tvarkos užtikrinimas valgykloje: pavyko įgalinti kelis asmenis: lankytojai patys susidarė sau budėjimo grafikus, noriai ten palaiko tvarką, jaučiasi šioje veikloje atradę save.
- Tvarkos užtikrinimas autobusiuke: pavyko įgalinti du asmenis: lankytojai, yra nuolat važinėjantys autobusiuku, vedantys „tvarkos“ protokolus, stengiantys drausminti „nepaklusnius“ keliautojus;
- Pagalba Centro aplinkos tvarkytojui: pavyko įgalinti kelis asmenis, kuriai noriai padeda, nes jaučiasi atsakingi už Centro aplinkos švarą.

Apibendrinant lyginimosi su BĮ Jaunuolių dienos įgyvendintų veiklų, paslaugų teikimo bei lankytojų įgalinimo rezultatus per numatytą tyrimo laikotarpį per 2022 -2023 metus, galima teigti, kad , kad mes ženkliai patobulėjome. Pradėjome ir sėkmingai organizavome teatro užsiėmus, ko lyginantis su minėta įstaiga iki tol neturėjome. Pavyko į šią veiklą įjungti dalį bendruomenės ir surengti spektaklį.

Reziumuojant, pasilyginti su panašią veiklą vykdančią įstaiga, mums buvo naudinga, nes tai davė visai Centro bendruomenei efektyvių rezultatų tobulėjimo link.