

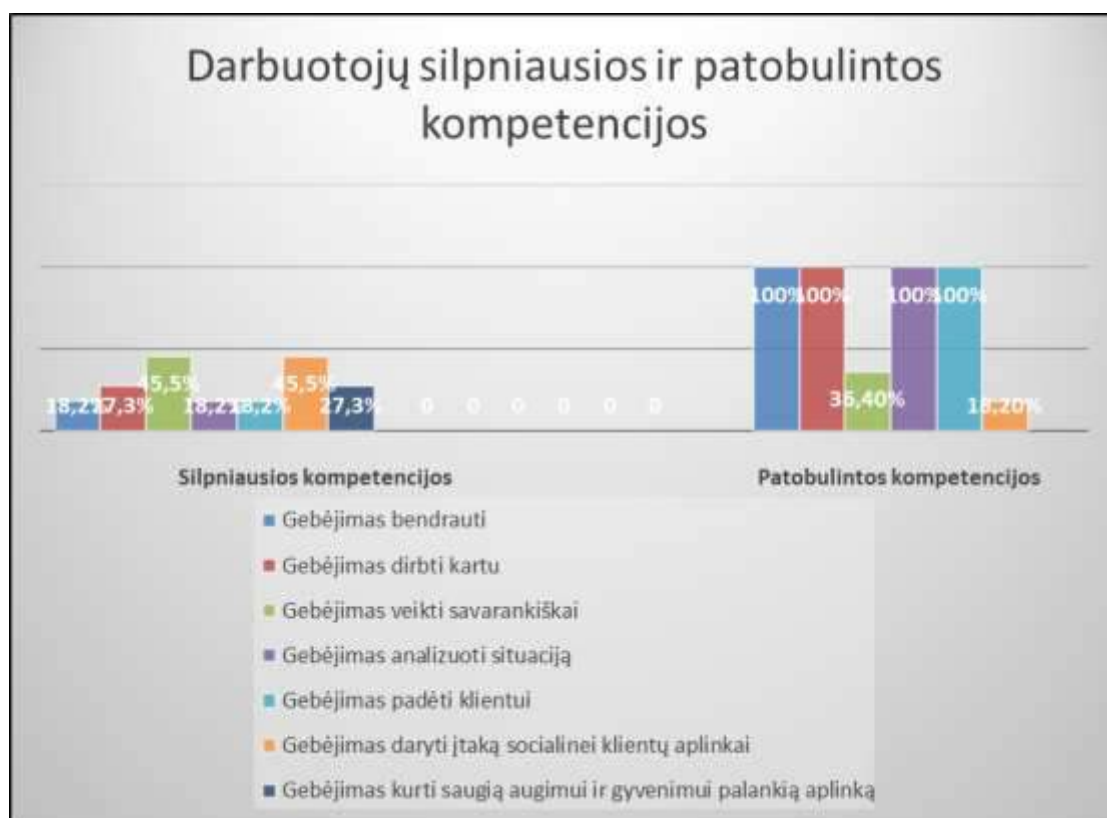
**VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS  
„DIENOS CENTRAS SUTRIKUSIO INTELEKTO ASMENIMS“**

**REZULTATŲ SĄRAŠAS**

1. Darbuotojų asmeninio ugdymosi, nuolatinio mokymosi ir tobulėjimo rezultatai
2. Paslaugų gavėjų teisių skatinimo ir užtikrinimo kasdieniame darbe rezultatai
3. Įstaigos partnersčių teikiamos naudos rezultatai
4. Paslaugų gavėjų įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą rezultatai
5. Paslaugų gavėjų įgalinimo rezultatai
6. Paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės gerinimo rezultatai
7. Paslaugų gavėjų įtraukimo į individualių planų rengimą rezultatai
8. Paslaugų teikimo tęstinumo rezultatai
9. Teikiamų paslaugų naudos paslaugų gavėjams rezultatai
10. Paslaugų gavėjų ir kitų svarbių suinteresuotųjų šalių pasitenkinimą paslaugomis rodantys rezultatai.
11. Paslaugų gavėjai, personalas ir kitos svarbios suinteresuotosios šalys supranta veiklos rezultatus
12. Veiklos efektyvumo, požiūrių, rezultatų ir veiklos lyginimo rezultatai

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

9 kriterijus:	Socialinių paslaugų teikėjas taiko personalo kvalifikacijos kėlimo priemones remdamasis asmeniniu ugdymosi, nuolatinio mokymosi ir tobulėjimo planu.
Rodiklis:	Įstaigos darbuotojų, įšivertinusių silpniausias kompetencijas ir patobulintų kompetencijų, procentinė išraiška.



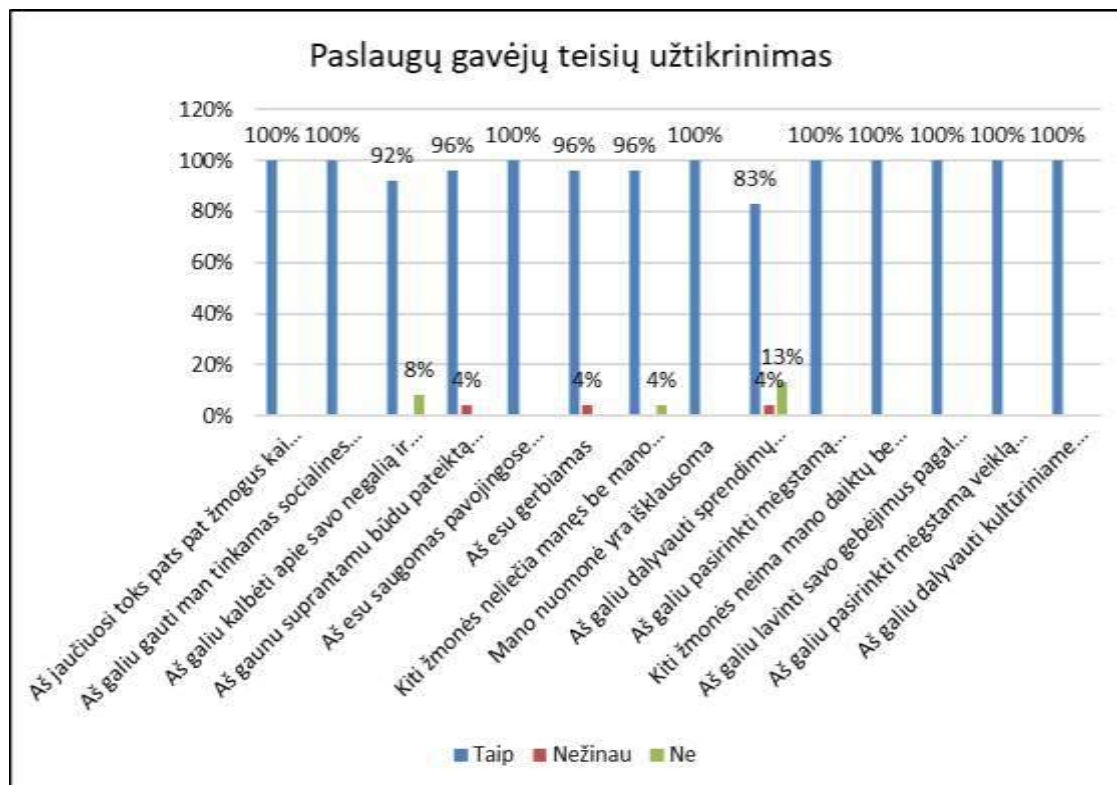
**Rezultatų paaiškinimas.** Kompetencijų įšivertinimas buvo vykdomas 2021 m. sausio mėn. Įšivertinimui naudotas Socialinių paslaugų ir priežiūros departamento rekomenduojamas įrankis – kompetencijų reitingavimo principas. Bendras darbuotojų skaičius Įstaigoje 15, apklausoje dalyvavo 11 socialinį darbą dirbančių darbuotojų.

Diagramoje pateiktos darbuotojų sureitinguotos tobulintinos ir patobulintos profesinės kompetencijos. Darbuotojai, kaip labiausiai tobulintinas kompetencijas įvardino „Gebėjimas veikti savarankiškai“ ir „Gebėjimas daryti įtaką socialinei klientų aplinkai“. Remiantis darbuotojų kompetencijų įšivertinimu, 2021 metais buvo pastiprintos: „Gebėjimo bendrauti“, „Gebėjimo dirbti kartu“, „Gebėjimo analizuoti situaciją“, „Gebėjimo padėti klientui“, „Gebėjimo daryti įtaką socialinei klientų aplinkai“ ir Gebėjimo kurti saugią augimui ir gyvenimui palankią aplinką“ kompetencijos. Galima daryti išvadą, kad kompetencijų tobulinimas 2021 metais buvo veiksmingas.

**Tobulinimo veiksmai.** 2022 metų kvalifikacijos kėlimo planas bus sudarytas atsižvelgiant į šias kompetencijas, kurias, socialinį darbą dirbantiems darbuotojams, reikia tobulinti: „Gebėjimas veikti savarankiškai“, „Gebėjimas analizuoti situaciją“, „Gebėjimas kurti saugią augimui ir gyvenimui palankią aplinką“.

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

16 kriterijus:	Socialinių paslaugų teikėjas vertina savo veiklos efektyvumą pagal tai, kaip skatina ir praktiškai užtikrina paslaugų gavėjų teises visose organizacijos veiklos srityse.
Rodiklis:	Paslaugų gavėjų, kurių teisės Įstaigoje yra užtikrintos, procentinė išraiška.



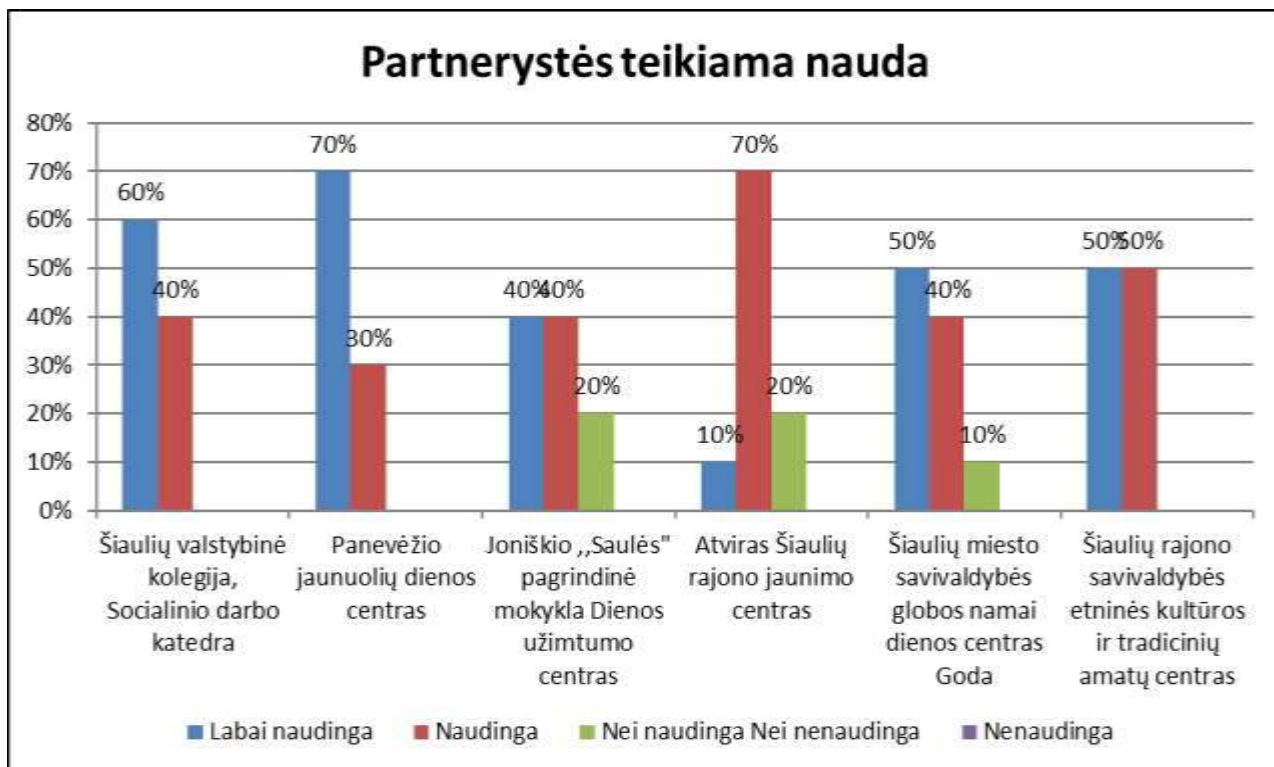
**Rezultatų paaiškinimas.** Apklausoje dalyvavo visi 24 paslaugos gavėjai, duomenims surinkti buvo vykdoma anketinė apklausa, paslaugų gavėjams suprantama vaizdine išraiška.

Diagrama rodo apklausoje dalyvavusių paslaugų gavėjų procentinę dalį, kurie anketinėje apklausoje teigė, kokios teisės yra užtikrinamos kasdieniame jų gyvenime. Apklausoje rezultatai rodo, kad paslaugų gavėjai jaučiasi lygūs ir nediskriminuojami, gerbiami Įstaigos darbuotojų ir draugų, gali laisvai išsakyti savo nuomonę, suprantamu būdu gauti informaciją, pagal galimybes lavinti savo gebėjimus, rinktis mėgstamą veiklą ir dalyvauti kultūriniame gyvenime. Dauguma apklausoje dalyvavusių paslaugų gavėjų teigė, kad jų teisės Įstaigoje yra užtikrintos.

**Tobulinimo veiksmai.** Siekiant užtikrinti ir skatinti paslaugų gavėjų teises, numatoma per užimtumo veiklas, naudojant paslaugų gavėjams suprantamą vaizdinę išraišką (simbolius), priminti ir įtvirtinti jų teises, padiskutuoti, kaip galima būtų efektyviau jas užtikrinti.

### 3. ĮSTAIGOS PARTNERYSČIŲ TEIKIAMOS NAUDOS REZULTATAI

25 kriterijus:	Socialinių paslaugų teikėjas įvertina partnerystės rezultatus ir naudą paslaugų gavėjams ir organizacijai.
Rodiklis:	Partnerių naudingumo Įstaigai įvertinimo procentinė išraiška.



**Rezultatų paaiškinimas.** Diagrama rodo Įstaigos partnerių naudingumą paslaugų gavėjams ir pačiai Įstaigai. Naudingumo vertinimui buvo pasirinkti 6 partneriai su kuriais vyksta ilgalaikis bendradarbiavimas. Partnerių naudingumą vertino Įstaigos darbuotojai, tiesiogiai teikiantys paslaugas ir dalyvaujantys partnerystės veiklose. Diagrama rodo, kad bendradarbiavimas su partneriais Įstaigai yra labai naudingas arba naudingas.

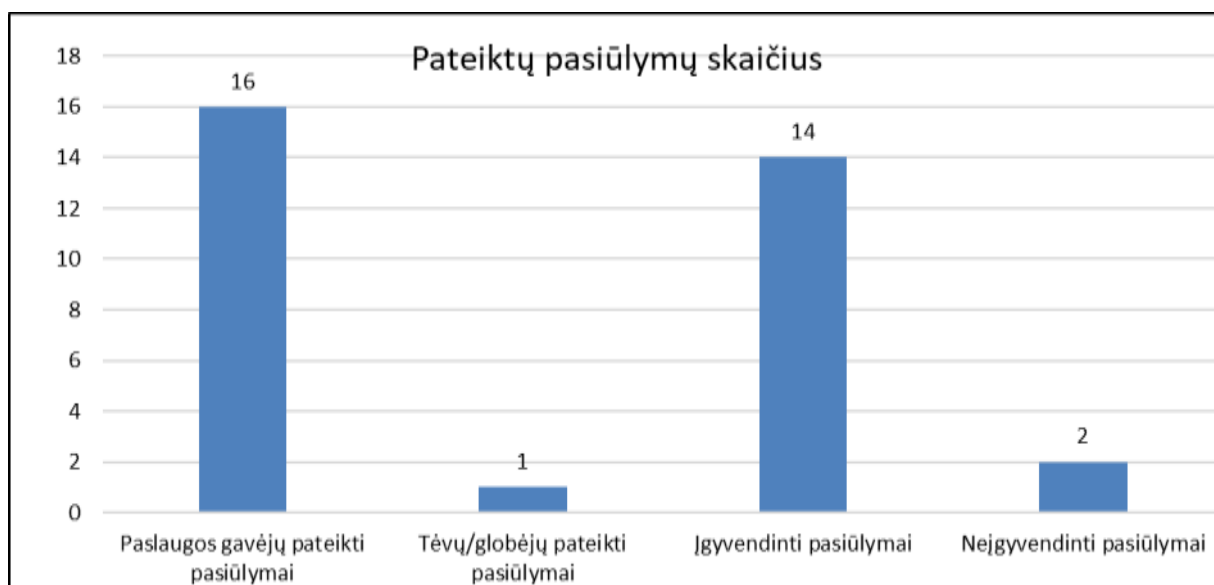
Bendras Įstaigoje dirbančių darbuotojų skaičius – 16 darbuotojų, anketinėje apklausoje dalyvavo 10 darbuotojų, dirbančių su tiksline klientų grupe.

Apklausos duomenys rodo partnerių, paslaugų gavėjams, teikiamą naudą per 2020 – 2021 metus. Įstaigos paslaugų gavėjai, kartu su Šiaulių miesto savivaldybės globos namų dienos centru Goda, dalyvauja bendrose kūrybinėse ir sporto veiklose. Atviras Šiaulių rajono jaunimo centras paslaugų gavėjams siūlo aktyvias laisvalaikio praleidimo veiklas. Šiaulių rajono savivaldybės etninės kultūros ir tradicinių amatų centre dalyvauja jų organizuojamose edukacinėse veiklose.

**Tobulinimo veiksmai.** Tikslinga, siekiant stiprinti partnerystės naudą su Panevėžio Jaunuolių dienos centru užmegzti artimesnį bendradarbiavimą, dalyvaujant bendrose projektinėse veiklose. Bendradarbiaujant su Šiaulių valstybinės kolegijos Socialinio darbo katedra, įtraukti Įstaigos paslaugų gavėjus į studijų proceso veiklų vykdymą (praktikumų veiklas). Su Joniškio „Saulės“ pagrindinės mokyklos Dienos užimtumo centru inicijuoti bendras užimtumo veiklas, apsiėičiant savo praktine patirtimi.

#### 4. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮTRAUKIMO Į PASLAUGŲ PLANAVimą, TEIKIMĄ IR VERTINIMĄ REZULTATAI

27 kriterijus:	Socialinių paslaugų teikėjas įtraukia paslaugų gavėjus, kaip aktyvius dalyvius, į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą.
Rodikliai:	1. Paslaugų gavėjų pateiktų pasiūlymų, dėl paslaugų gerinimo skaičiaus santykis su įgyvendintais pasiūlymais. 2. Paslaugų gavėjų, pateikusių pasiūlymus skaičiaus santykis su visų paslaugų gavėjų skaičiumi.

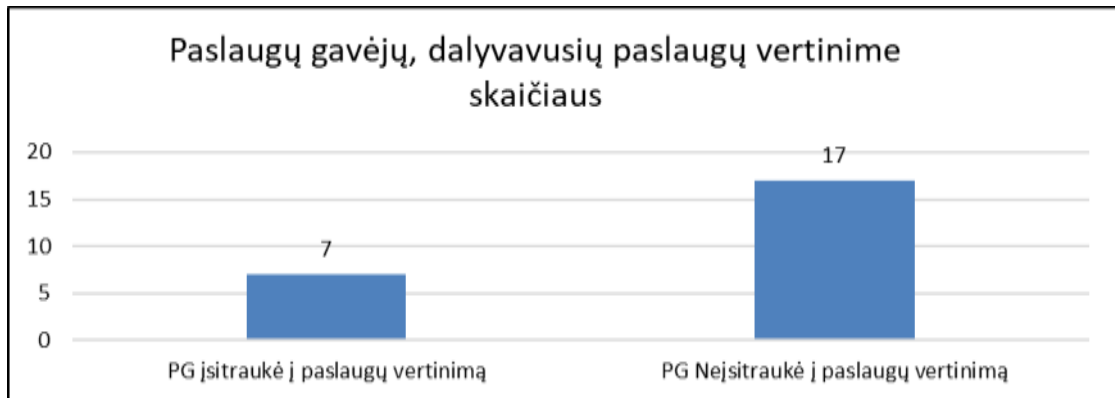


**Rezultatų paaiškinimas.** Paslaugų gavėjai, paskutinio mėnesio pirmadienį, „Idėjos kelionės“ susirinkimo metu, teikia pasiūlymus, kurie yra apsvarstomi ir pagal galimybes įgyvendinami.

Diagrama atskleidžia, kad 2021 metais buvo pateikta 16 pasiūlymų, iš jų 14 įgyvendinti ir 2 neįgyvendinti, vieną iš jų planuojama įgyvendinti vėliau, o kitas neįgyvendintas atsižvelgiant į Įstaigos turimus žmogiškuosius ir materialinius resursus. Tėvų/globėjų susirinkimo metu pateiktas vienas pasiūlymas, kuris buvo įgyvendintas.

Paslaugų gavėjai teikė pasiūlymus dėl sveikatos priežiūros (dalyvavimas sveikatingumo, fizinio lavinimo užsiėmimuose ir kt.), laisvalaikio (turingas laiko praleidimas gamtoje, edukaciniai užsiėmimai, sporto renginiuose ir kt.)

Rezultatai rodo, kad Įstaigoje yra atsižvelgiama į paslaugų gavėjų, jų tėvų/globėjų pasiūlymus ir pageidavimus.



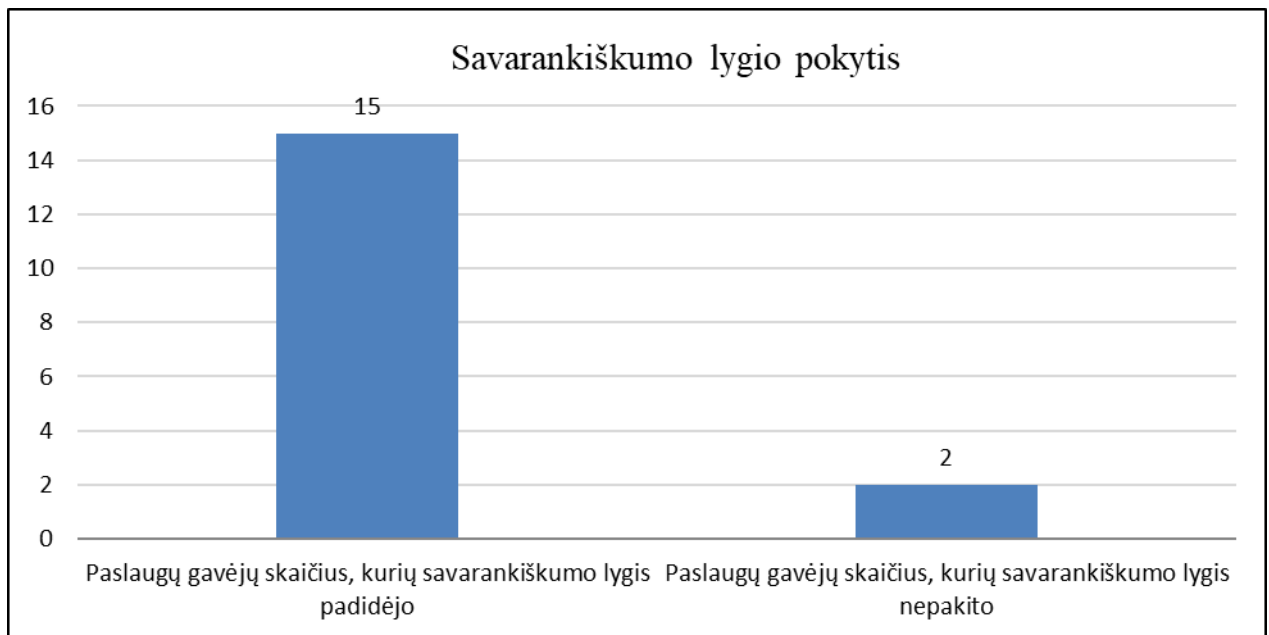
Analizuojant paslaugų gavėjų, dalyvavusių paslaugų vertinime skaičius santykį su visų paslaugų gavėjų skaičiumi, matome, kad iš 24 paslaugos gavėjų paslaugos vertinime dalyvavo 7.

**Tobulinimo veiksmai.** Tikslinga, siekiant įtraukti kuo daugiau paslaugų gavėjų į šį procesą, pritaikyti jų galimybes atitinkančius paslaugų vertinimo būdus pvz. aptarimai, pokalbiai, pasiūlymų teikimas simbolių/paveikslėlių pagalba ir kt. Taip pat skatinti tėvus/globėjus aktyviau įsitraukti į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą.



## 5. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮGALINIMO REZULTATAI

32 kriterijus:	Socialinių paslaugų teikėjas taiko specifines priemones, kad personalas ir paslaugų vartotojai suprastų, didintų ir gerintų paslaugų gavėjų įgalinimą
Rodiklis:	Paslaugų gavėjų skaičius, kurie po dalyvavimo „Pareigūno“ atsakomybėse tapo labiau savarankiški.



**Rezultatų paaiškinimas.** Įgalinimo matavimui duomenys paimti iš individualaus socialinės globos plano dalies „Įgalinimas“. Įgalinimo įrankis „Pareigūnas“. Paslaugų gavėjų susirinkimai vyksta kas savaitę, kurių metu išrenkami „Pareigūnai“. Tai paslaugų gavėjai, kurie prisiima atsakomybę už konkrečią veiklą.

Diagrama atskleidžia, kad 17 paslaugų gavėjų atliko „Pareigūno“ pareigas, iš jų 15 paslaugų gavėjų tapo labiau savarankiški, 2 – savarankiškumo lygis nepakito. Rezultatai rodo, kad Įstaigoje 2021 metais pradėtas taikyti įgalinimo įrankis „Pareigūnas“ turi pridėtinės vertės poveikį paslaugų gavėjams, matomas savarankiškumo lygio augimas. Paslaugų gavėjų įtraukimas perimti tam tikras darbuotojų funkcijas pasiteisino.

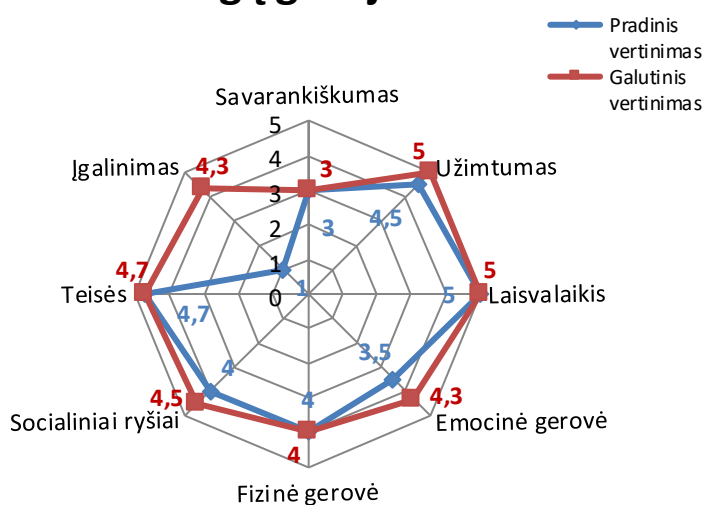
**Tobulinimo veiksmai.** Tikslinga 2022 metais ir toliau taikyti įgalinimo įrankį „Pareigūnas“, stiprinant paslaugų gavėjų pasitikėjimą savimi, turimų ir naujų įgūdžių ugdymą, didinant savarankiškumą pagal kiekvieno individualias galimybes. Analizuojant proceso eigą, pastebėta, kad „Užsiėmimų tvarkaraščio“ pareigūnui sukurta vaizdinė metodinė priemonė pasiteisino, tikslinga sukurti metodinę priemonę „Meniu“ pareigūnui, kad šią funkciją atliekantys paslaugų gavėjai kuo mažiau būtų priklausomi nuo darbuotojų.

## 6. PASLAUGŲ GAVĖJŲ GYVENIMO KOKYBĖS GERINIMO REZULTATAI

32 kriterijus:	Socialinių paslaugų teikėjas turi aiškią paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės koncepciją ir vykdo veiklą, grindžiamą paslaugų gavėjų poreikių vertinimu, siekiant pagerinti jų gyvenimo kokybę.
Rodiklis:	Paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės sričių: gebėjimų ugdymo ir palaikymo, gerovės, integracijos pokytis individualiu ir kolektyviniu požiūriu.

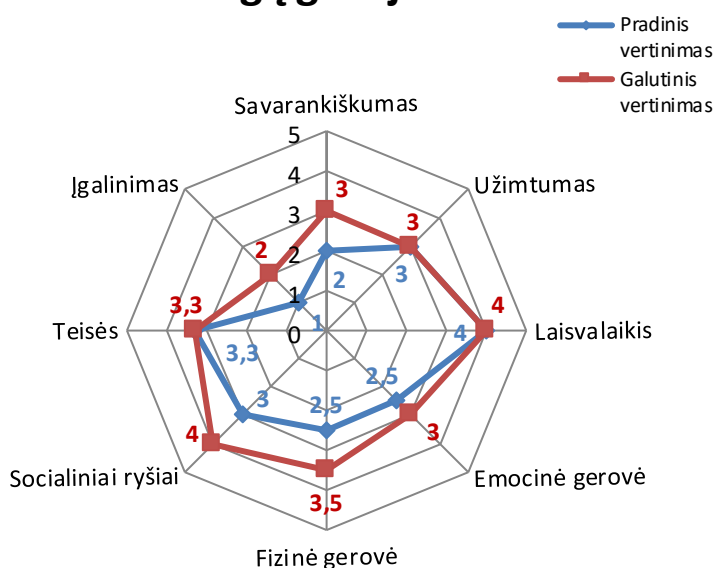
### Individualus matavimas

#### Paslaugų gavėjas Nr. 1



**Rezultatų aiškinimas.** Diagrama parodo paslaugų gavėjo Nr. 1 gyvenimo kokybės pokytį individualiu požiūriu per ~7 mėnesius. Matoma, kad pokyčių neįvyko savarankiškumo, laisvalaikio, fizinės gerovės ir teisių srityse. Didžiausias pokytis įvyko įgalinimo srityje, kadangi paslaugų gavėjas aktyviai dalyvavo „Pareigūno“ pareigose. Taip pat, pokytis pastebimas užimtumo, emocinės gerovės, socialinių ryšių srityse. Galime daryti prielaidą, kad išsikeltų tikslų teigiami rezultatai įtakos gyvenimo kokybės pagerėjimą.

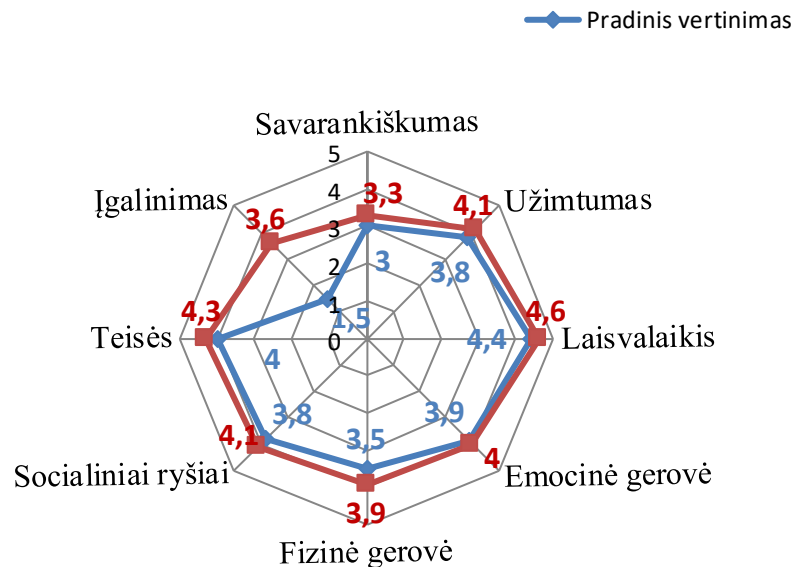
#### Paslaugų gavėjas Nr. 2



**Rezultatų aiškinimas.** Diagrama parodo paslaugų gavėjo Nr. 2 gyvenimo kokybės pokytį individualiu požiūriu per ~7 mėnesius. Matoma, kad pokyčių neįvyko užimtumo, laisvalaikio ir teisių srityse. Didžiausias pokytis įvyko fizinės gerovės, socialinių ryšių, įgalinimo ir savarankiškumo srityse. Galima daryti išvadą, kad tam įtakos turėjo, jog didesnis dėmesys buvo skiriamas fiziniam aktyvumui (daugiau vaikščiojama lauke), sukurta simbolių sistema, kurios pagalba paslaugų gavėjui aiškiau pateikiama informacija, padidėjusi galimybė dalyvauti renginiuose bei „Pareigūno“ pareigose. Pastebimas paslaugų gavėjo gyvenimo kokybės pagerėjimas.



## Kolektyvinis matavimas



**Rezultatų aiškinimas.** Diagrama rodo Įstaigos paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės pokytį kolektyviniu požiūriu. Paslaugų gavėjų gyvenimo kokybė vertinama remiantis Įstaigos gyvenimo kokybės aprašu susietu su ISGP (individualiu socialinės globos planu). Paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės pokytis (kolektyviniu požiūriu) Įstaigoje pradėtas skaičiuoti pirmą kartą. Paslaugų gavėjai užpildo įrankį „Gyvenimo kokybės vertinimo klausimyną“, apžvelgiant 8 gyvenimo sritis ir skiriant kiekvienai sričiai balą nuo 1 iki 5, sudaroma „Gyvenimo rato“ diagrama. Įvertinus visų paslaugų gavėjų užpildytus įrankius, apskaičiuoti visų paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės pagerėjimo rodikliai.

Analizuojant atskiras gyvenimo kokybės sritis, didžiausias teigiamas pokytis pastebimas įgalinimo srityje - 2,1 balo pokytis (42 %), kadangi buvo pradėtas taikyti naujas įgalinimo įrankis „Pareigūnas“, kuris turi pridėtinės vertės poveikį paslaugų gavėjams, skatinant jų savarankiškumą, atliekant konkrečias „Pareigūno“ pareigas. Fizinės gerovės sritis išaugo 0,4 balo (8%), savarankiškumo, užimtumo, socialinių ryšių ir teisių sritys išaugo 0,3 balo (6 %), laisvalaikis – 0,2 balo (4%), emocinė gerovė – 0,1 balo (2%).

Paslaugų gavėjų fizinės gerovės užtikrinimas pakito, matomas augimas, nes Įstaigoje buvo daugiau dėmesio skiriama judėjimui, pasivaikščiavimams lauke su draugais. Savarankiškumo pokyčiai susiję su įgūdžių lavinimu kasdieninėse gyvenimo veiklose. Teigiamą pasitenkinimo užimtumo veiklomis pokytį lėmė paslaugų gavėjų įsitraukimas į užsiėmimų veiklos planavimą, darbinių įgūdžių ugdymą per darbelių kūrimą. Socialinių ryšių srityje, dėl atšaukto karantino, matomi pokyčiai, kadangi atsirado didesnė galimybė dalyvauti įvairiuose renginiuose, šventėse, stiprinant santykį su visuomene bei įtakojo naujai pradėta taikyti simbolių sistema, kuomet informacija paslaugų gavėjams pateikiama aiškiau. Teisių užtikrinimas Įstaigoje pakito – sukurta „Teisių chartijos“ dokumento vaizdinė metodinė priemonė pasiteisino, didesnis dėmesys skiriamas teisių užtikrinimui.

Galima daryti išvadą, kad teigiami pokyčiai paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės srityse vyksta, yra atsižvelgiama į kiekvieno paslaugų gavėjo individualius gebėjimus ir poreikius, išsikelti paslaugų gavėjų tikslai duoda teigiamų rezultatų.

**Tobulintini veiksmai.** Atsižvelgiant į gautus rezultatus 2022 metais planuojama daugiau dėmesio skirti savarankiškumo srities stiprinimui bei emocinės gerovės užtikrinimui (pastebimas mažiausias pokytis).

## 7. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮTRAUKIMO Į INDIVIDUALIŲ PLANŲ RENGIMĄ REZULTATAI

35 kriterijus:	Socialinių paslaugų teikėjas įtraukia paslaugų gavėjus į Individualaus plano rengimą ir peržiūrą, kad užtikrintų paslaugų gavėjo asmeninį indėlį į jo/jos Individualų planą.
Rodiklis:	Paslaugų gavėjų įsitraukimas į individualių socialinės globos planų (toliau- ISGP) sudarymą, išsikeliant asmeninius tikslus, procentinė išraiška.



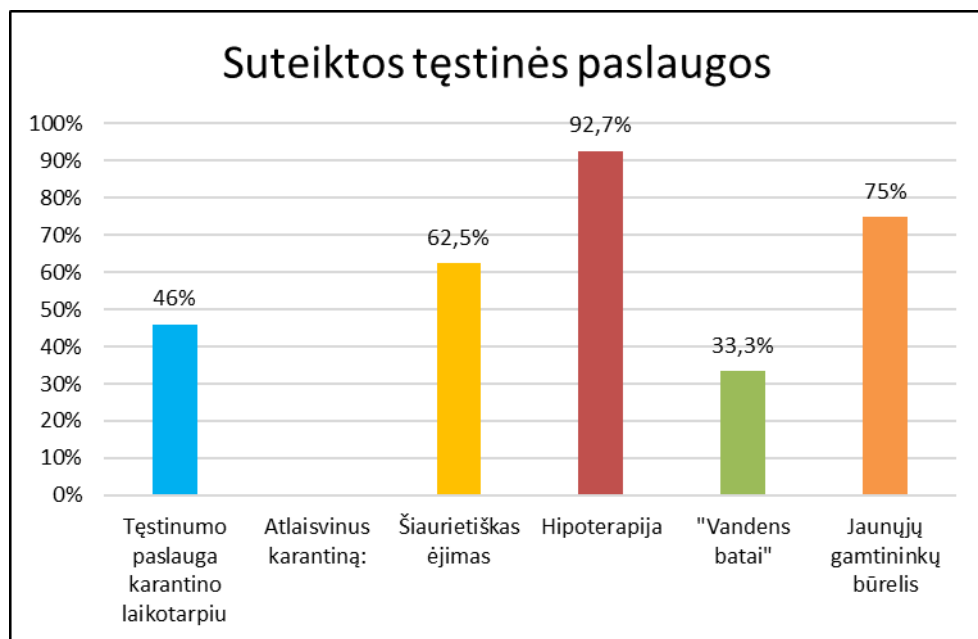
**Rezultatų paaiškinimas.** Diagrama rodo, Įstaigos paslaugų gavėjų, įsitraukimo į ISGP sudarymą, asmeninio tikslo išsikėlimą, procentinę išraišką. Paslaugų gavėjai (9) pokalbio metu savarankiškai įvardino savo asmeninį tikslą, o 7 – su atsakingo darbuotojo pagalba. Sunkią negalią turintiems paslaugų gavėjams (6) asmeninis tikslas buvo iškeltas konsultuojantis su tėvais/globėjais. Dviejų paslaugų gavėjų asmeniniai tikslai neiškelti, nes tėvai/globėjai neišsakė savo poreikio.

Sudarydami ISGP, taikėme individualų pokalbį paslaugų gavėjams suprantama kalba – simboliais. Gauti rezultatai aptariami su paslaugų gavėjais, tėvais/globėjais ir darbuotojais.

**Tobulinimo veiksmai.** 2022 m. numatoma skatinti tėvus/globėjus aktyviau dalyvauti ISG plano rengime.

## 8. PASLAUGŲ TEIKIMO TĖSTINUMO REZULTATAI

36 kriterijus:	Socialinių paslaugų teikėjas užtikrina, kad paslaugų gavėjui būtų prieinamas paslaugų tęstinumas nuo ankstyvosios intervencijos iki paramos ir palaikymo po paslaugos suteikimo, priklausomai nuo bėgant laikui besikeičiančių reikalavimų.
Rodiklis:	Paslaugų gavėjų, kuriems buvo suteiktas paslaugų tęstinumas, procentinė išraiška.



### Rezultatų paaiškinimas.

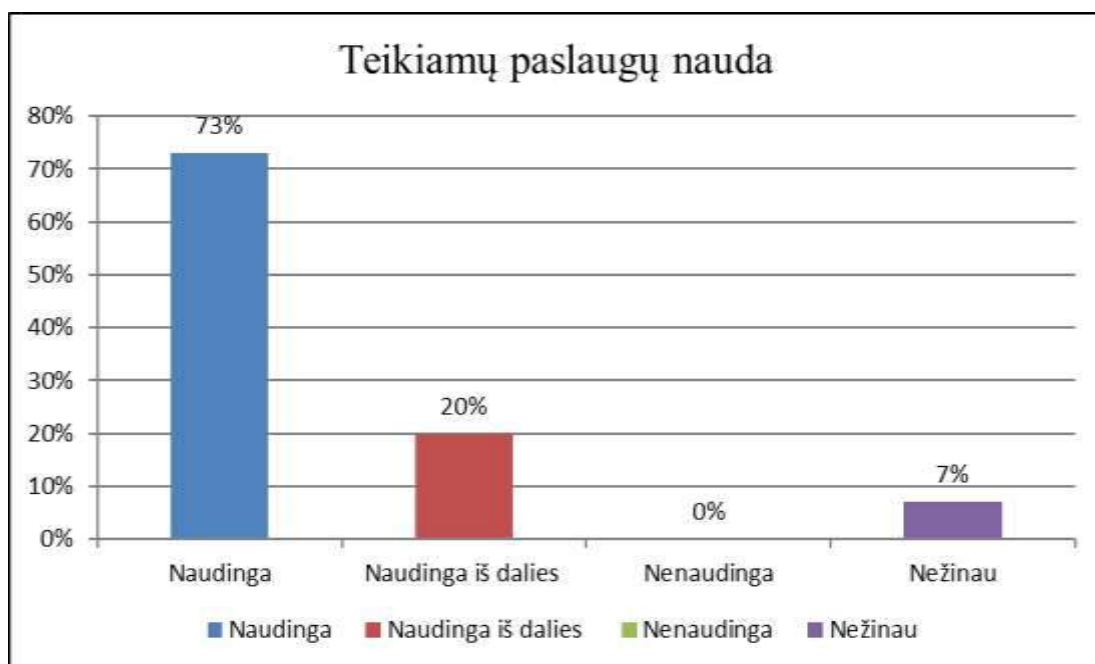
Karantino metu Įstaigoje du mėnesius paslaugos nebuvo teikiamos. Nuotoliniu būdu, kaip pavaizduota diagramoje, tęstinė paslauga buvo teikiama 46 procentams paslaugų gavėjų. Darbuotojai dirbdami nuotoliniu būdu paslaugų gavėjams kūrė užduotis, kurios buvo skelbiamos Įstaigos uždaroje Facebook tėvų/globėjų grupėje arba pateikiamos asmeninio pokalbio metu, kiti paslaugų gavėjai siuntė savo nuotraukas/akimirkas iš namuose vykdomų veiklų. Paslaugų gavėjams, nelankiusiems Įstaigos, tęsiant tradicijas, kurios gyvuoja Įstaigoje daugelį metų, buvo pristatomos gimtadienio bei kalėdinės dovanėlės į namus. Paslaugų gavėjų tėvams/globėjams, suteiktos informavimo, konsultavimo, atstovavimo ir tarpininkavimo, bendravimo paslaugos.

Atlaisvinus karantiną, paslaugų gavėjams tęstinumo paslauga buvo teikiama naudojant bendruomeninius išteklius. Šiaulių rajono savivaldybės Visuomenės sveikatos biuro darbuotojai paslaugų gavėjams organizavo šiaurietiško ėjimo mokymus. Šiaulių universiteto hipoterapijos centras paslaugų gavėjams organizavo hipoterapijos užsiėmimus Kurtuvėnų dvaro žirgyne. Atviras Šiaulių rajono jaunimo centras paslaugų gavėjams organizavo „Vandens batais“ plaukiojimą Ventos upe. Kuršėnų kūrybos namų Jaunųjų gamtinių būrelio vadovė paslaugų gavėjus supažindino su gyvūnų priežiūra, maitinimosi ypatumais ir kt.

**Tobulinimo veiksmai.** Užtikrinti paslaugų gavėjams ir jų tėvams/globėjams paslaugų tęstinumą, ieškant naujų bendruomeninių išteklių.

## 9. TEIKIAMŲ PASLAUGŲ NAUDOS PASLAUGŲ GAVĖJAMS REZULTATAI

43 kriterijus:	Socialinių paslaugų teikėjas fiksuoja suteiktų paslaugų rezultatus ir naudą paslaugų gavėjui individualiu ir kolektyviniu požiūriu.
Rodikliai:	1. Teikiamų paslaugų nauda paslaugų gavėjams, tėvams/globėjams procentinė išraiška kolektyviniu požiūriu. 2. Paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės srities „Gebėjimų ugdymas ir palaikymas“ vertinimo pokytis gaunamų paslaugų naudos atžvilgiu, procentinė išraiška.

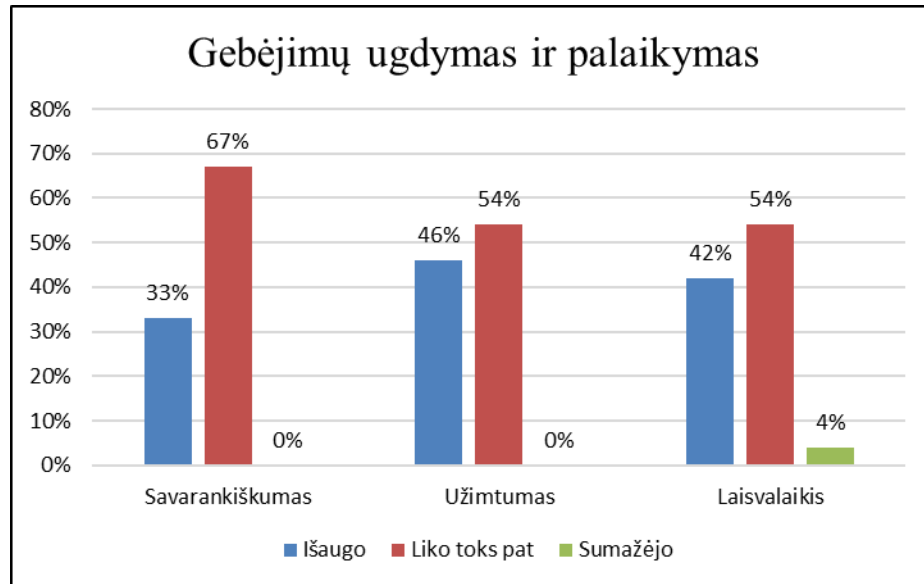


**Rezultatų paaiškinimas.** Apklausoje dalyvavo 24 paslaugų gavėjai ir 24 tėvai/globėjai. Diagramoje demonstruojama Įstaigos paslaugų gavėjų ir tėvų/globėjų procentinė dalis, kurie išsakė savo nuomonę apie Įstaigoje teikiamų paslaugų naudą kolektyviniu požiūriu.

Dauguma paslaugų gavėjų (73%) Įstaigoje teikiamas paslaugas vertina kaip naudingas, 20% teigia, kad paslaugos naudingos iš dalies ir 7% nežino. Visi tėvai/globėjai (100%) pritaria, kad paslaugos naudingos. Analizuojant gautus duomenis, galima daryti prielaidą, kad tėvai/globėjai pastebi, jog Įstaigoje teikiamos paslaugos atliepia paslaugų gavėjų poreikius, matomi teigiami pokyčiai.

**Tobulinimo veiksmai.** Tikslinga išsiaiškinti, kokios priežastys nulėmė, kad 7% paslaugų gavėjų apklausos metu pasirinko atsakymą „Nežinau“.

**2 rodiklis.** Paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės srities „Gebėjimų ugdymas ir palaikymas“ vertinimo pokytis gaunamų paslaugų naudos atžvilgiu, procentinė išraiška.



**Rezultatų paaiškinimas.** Paslaugų gavėjams paslaugų naudos rezultatai individualiu požiūriu Įstaigoje matuojami remiantis „Gyvenimo rato“ diagramomis. Paslaugų naudai įvertinti pasirinkta paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės modelio sritis „Gebėjimų ugdymas ir palaikymas“, kuri sudaro *savarankiškumo lygis* kasdienėse gyvenimo veiklose, *užimtumas* – esamų ir naujų darbinių įgūdžių ugdymas, galimybės atskleisti savo kūrybiškumą bei *laisvalaikio* organizavimas ir jo praleidimo būdai, asmeniniai pomėgiai, hobiai, knygų skaitymas, stalo žaidimai ir kt. poreikis. Vertinime buvo analizuojamos visų 24 paslaugų gavėjų „Gyvenimo rato“ diagramos, kuriose atsispindi gyvenimo kokybės pokytis, teikiamų paslaugų naudos atžvilgiu.

Išanalizavus 2021 metų paslaugų gavėjų „Gyvenimo rato“ diagramas, nustatyta, kad savarankiškumo lygis išaugo 33%, likusiems savarankiškumo lygis liko toks pat. Užimtumo lygis išaugo 46% paslaugų gavėjų, o 54% liko toks pat. Analizuojant laisvalaikio lygio augimą – 42% paslaugų gavėjų išaugo, 54% liko toks pat ir 4% sumažėjo. Galima daryti prielaidą, kad „Gebėjimų ugdymo ir palaikymo“ sritis, atspindinti paslaugų naudą, Įstaigoje yra svarbi ne tik paslaugų gavėjams, bet ir tėvams/globėjams. Vadovaujantis šia sritimi yra didinamas paslaugų gavėjų savarankiškumas kasdieninėse gyvenimo veiklose, paslaugų gavėjai įgalinami priimti sprendimus, teikti pasiūlymus, turi galimybę rinktis paslaugas.

**Tobulinimo veiksmai.** Paslaugų gavėjams tęsti intensyvią pagalbą tose srityse, kuriose augimo lygis liko toks pat arba sumažėjo. Ypatingą dėmesį skiriant „Savarankiškumo“ srities gerinimui, skatinant paslaugų gavėjus ugdyti savo įgūdžius kasdieninėse gyvenimo veiklose.

## 10. PASLAUGOS GAVĖJŲ IR KITŲ SVARBIŲ SUINTERESUOTŲJŲ ŠALIŲ PASITENKINIMĄ PASLAUGOMIS RODANTYS REZULTATAI

45 kriterijus:	Socialinių paslaugų teikėjas matuoja paslaugos gavėjų ir visų suinteresuotųjų šalių pasitenkinimą remdamasis vidaus ir (arba) išorės vertinimu.
Rodiklis:	Paslaugų gavėjų, tėvų/globėjų, darbuotojų pasitenkinimo paslaugomis procentinė išraiška.

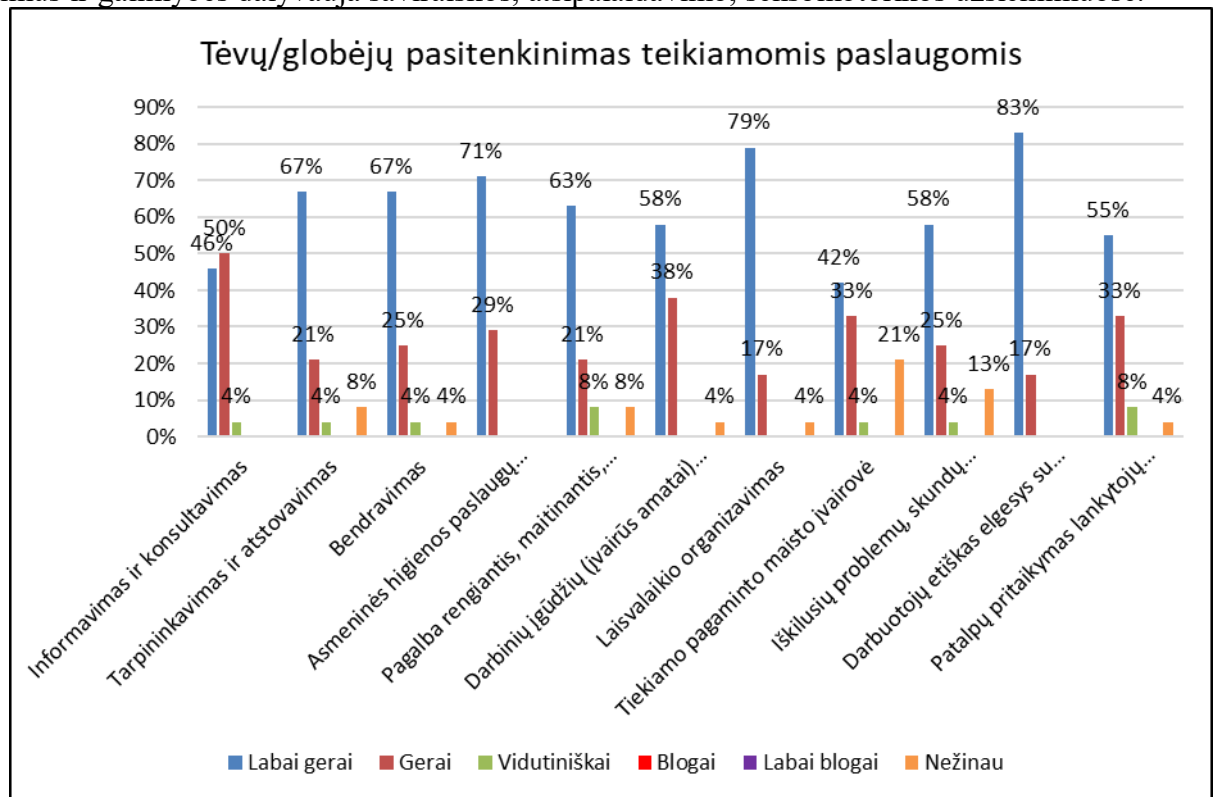


**Rezultatų paaiškinimas.** Paslaugų gavėjams, tėvams/globėjams ir darbuotojams buvo parengtos skirtingos anketos, siekiant išsiaiškinti gaunamų paslaugų pasitenkinimą. Bendras apklausoje dalyvavusių skaičius: paslaugos gavėjų – 24; tėvų/globėjų – 24, darbuotojų – 11. Vykdam apklausą, anketoje kiekviena Įstaigoje teikiama paslauga vertinama atskirai.

Siekiant nustatyti paslaugų gavėjų pasitenkinimą teikiamomis Paslaugomis, buvo taikomas „Šviesoforo“ metodas. Už paslaugų gavėją, kuris dėl labai sunkios negalios negeba užpildyti anketą, tai padarė atsakingas darbuotojas, taikydamas stebėjimo metodą. Daugumai paslaugų gavėjų teikiamos paslaugos patinka. Labai sunkią negalią (25 proc.) turintys paslaugų gavėjai kai kuriomis



paslaugomis nesinaudoja arba jose nedalyvauja dėl ribotų galimybių. Tačiau jie, pagal savo gebėjimus ir galimybes dalyvauja saviraškos, atsipalaidavimo, sensomotorikos užsiėmimuose.



Analizuojant tėvų/globėjų pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis, diagramoje matyti, kad dauguma apklaustųjų teikiamas paslaugas vertina labai gerai ir gerai.



Vertinant darbuotojų pasitenkinimą, galima daryti prielaidą, kad dauguma darbuotojų yra patenkinti Įstaigoje vykdoma veikla. Darbuotojams aiškiai pateikiamos užduotys, išklusomos nuomonės ir pasiūlymai, supažindinami su saugos reikalavimais, suteikiama galimybė kelti kvalifikaciją ir yra motyvuojami. 27% darbuotojų teigia, kad negali savarankiškai priimti sprendimų



PATVIRTINTA  
VšĮ „Dienos centras sutrikusio  
intelektu asmenims“ bendruomenės  
susirinkimo metu,  
2021-10-22, protokolu Nr. 4

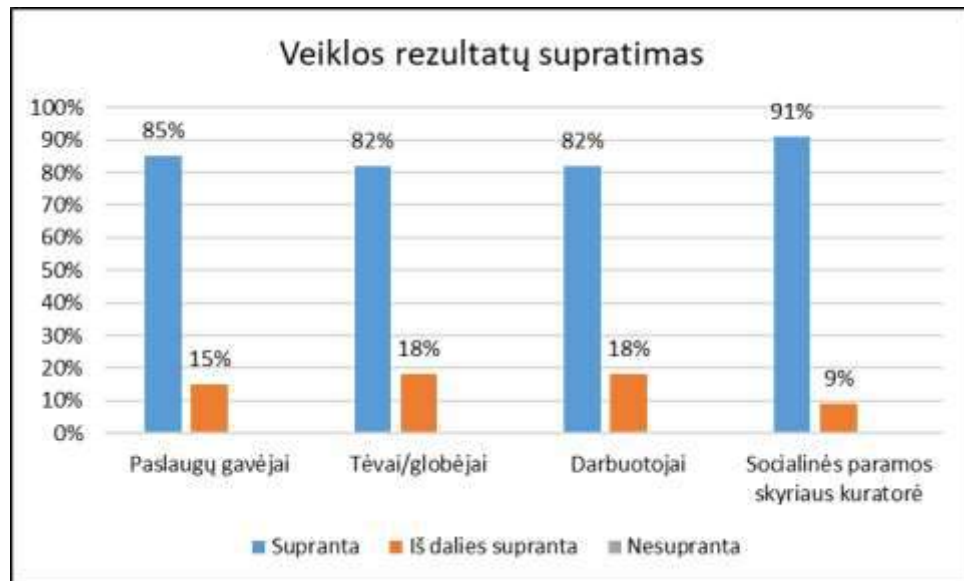
ir priimti atsakomybes. 9% darbuotojų išreiškė nuomonę, kad ne visiems darbuotojams užtikrinami vienodi reikalavimai.

**Tobulinimo veiksmai.** Atlikus anketų analizę, paslaugų gavėjų, tėvų/globėjų pasitenkinimo paslaugomis, 2022 metais bus atsižvelgta į mažesnę procentinę išraišką (nepatinka, iš dalies patinka) tobulinant teikiamas paslaugas.

Gerinat darbuotų pasitenkinimo Įstaigoje vykdoma veikla, atsižvelgti į mažesnę procentinę išraišką (vidutiniškai sutinku) tobulinant Įstaigoje vykdomas veiklas.

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

46 kriterijus:	Socialinių paslaugų teikėjas teikia prieinamą, lengvai suprantamą informaciją apie užfiksuotus rezultatus, įskaitant apklausų rezultatus.
Rodiklis:	Paslaugų gavėjų, tėvų/globėjų, darbuotojų ir suinteresuotų šalių supratimas apie veiklos rezultatus, procentinė išraiška.



**Rezultatų paaiškinimas.** Paslaugų gavėjams (suprantama kalba, simboliais), tėvams/globėjams, darbuotojams buvo organizuojami susirinkimai, kurių metu buvo pristatyti Įstaigos veiklos rezultatai. Atlikta anketinė apklausa, siekiant išsiaiškinti, kaip suprantami Įstaigos veiklos rezultatai. Šiaulių rajono savivaldybės administracijos socialinės paramos skyriaus vedėjai - kuratorei veiklos rezultatai buvo išsiųsti elektroniniu paštu.

Anketinėje apklausoje dalyvavo 13 iš 24 paslaugų gavėjų. Net 85 procentai paslaugų gavėjų supranta visus Įstaigos veiklos rezultatus, o 15% supranta iš dalies, nes jiems yra reikalinga nuolatinė ir ilgalaikė darbuotojo pagalba, įtvirtinant rezultatų supratimą. Devyni paslaugų gavėjai veiklos rezultatų pristatyme ir anketinėje apklausoje nedalyvavo, dėl labai sunkios negalės ir negebėjimo išreikšti savo minčių ir emocijų.

Anketinėje apklausoje dalyvavo 17 tėvų/globėjų. Analizuojant anketos duomenis, paaiškėjo, kad 82% tėvų/globėjų supranta veiklos rezultatus, o 18% - reikia išsamesnio paaiškinimo.

Apklausoje dalyvavo 11 iš 16 Įstaigos darbuotojų. Apibendrinant rezultatus galima teigti, kad 82 procentai darbuotojų suprato Įstaigos veiklos rezultatus ir 18 procentų – rezultatus suprato iš dalies.

Socialinės paramos skyriaus kuratorei Įstaigos rezultatai aiškūs ir suprantami, tik vieno rezultato pateikimą suprato iš dalies.

**Tobulinimo veiksmai.** Didinti paslaugų gavėjų, jų tėvų/globėjų įtraukimą ir supažindinimą su Įstaigos veiklos rezultatais. Siekiant, kad Įstaigos veiklos rezultatai būtų kuo labiau suprantami visai bendruomenei, išsiaiškinti rezultatus, kurie buvo mažiausiai suprantami priešais, aptarti aiškesnių rodiklių formulavimo galimybes.

## 12. VEIKLOS EFEKTYVUMO, PASLAUGŲ TEIKIMO PALYGINIMO REZULTATAI

50 kriterijus:	Socialinių paslaugų teikėjas imasi gerinimo iniciatyvų lygindamas požiūrių efektyvumą, paslaugų teikimo rezultatus, veiklą ir paslaugų gavėjų gautus rezultatus.
Rodiklis:	VšĮ „Dienos centras sutrikusio intelekto asmenims“ ir Joniškio „Saulės“ pagrindinės mokyklos Dienos užimtumo centro veiklos rezultatų lyginimas.

Eil. Nr.	Veiklos sritys	VšĮ „Dienos centras sutrikusio intelekto asmenims“	Joniškio „Saulės“ pagrindinės mokyklos Dienos užimtumo centras (toliau – DUC)
1.	Paslaugų gavėjų teisės	<ul style="list-style-type: none"> <li>Paslaugų gavėjams suprantama kalba parengta, simboliais/paveikslėliais, informacija apie jų teises ir pareigas Įstaigoje.</li> <li>Nuolat organizuojami mokymai apie paslaugų gavėjų teises ir pareigas, naudojant parengtą medžiagą.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Siekiant supažindinti paslaugų gavėjus su jų teisėmis ir pareigomis buvo sukurtas dokumentas lengvai skaitoma kalba su simboliais.</li> <li>Su paslaugų gavėjais yra aptariamos jų teisės ir pareigos jiems suprantamais pavyzdžiais poreikiui esant.</li> </ul>
<p><b>Lyginimosi išvados:</b> Abiejų Įstaigų paslaugų gavėjų teisių užtikrinimui naudojama panaši sistema, informacija pateikiama lengvai skaitoma kalba simboliais/paveikslėliais. Pagal gautą informaciją perimtinis patirties iš DUC nėra.</p>			
2.	Paslaugų gavėjų įtraukimas ir įgalinimas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Paslaugų gavėjų susirinkimo metu išrinkta Įstaigos paslaugų gavėjų taryba ir pirmininkas. Jis praveda susirinkimus ir koordinuoja tarybos veiklą.</li> <li>Sudaromi ir peržiūrimi ISG planai dalyvaujant paslaugų gavėjui pokalbio metu arba jį stebint.</li> <li>Parengti stebėjimo žurnalai sunkios negalios paslaugų gavėjams.</li> <li>Įgyvendinti 2021 m. paslaugų gavėjų pasiūlymai:               <ul style="list-style-type: none"> <li>Filmuota gamta (paukščiai, medžiai, gyvūnai);</li> <li>Pravestas Dixit turnyras;</li> <li>Suorganizuota išvyka prie upės;</li> <li>Suorganizuotas smiginio turnyras;</li> <li>Kiaušinių dažymas per Šv. Velykas;</li> <li>Apsilankymas ant naujojo</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DUC paslaugų gavėjai gali būti išrinkti į DUC paslaugų gavėjų tarybą ir į DUC tarybą.</li> <li>Paslaugų gavėjų taryba teikia ir įgyvendina pateiktus pasiūlymus.</li> <li>Paslaugų gavėjai dalyvauja sudarant ir peržiūrint ISGP, išsikelia sau tikslus ir svajones, kuriuos nori įgyvendinti.</li> <li>DUC paslaugų gavėjai įgalinami vykdant vietinius ir tarptautinius projektus.</li> <li>DUC paslaugų gavėjai nuolat dalyvauja mieste vykstančiuose renginiuose.</li> </ul>

		pėsčiųjų tilto Kuršėnų mieste.	
		<b>Lyginimosi išvados:</b> Abiejose Įstaigose Paslaugų gavėjai įtraukiami ir įgalinami dalyvauti sudarant ir peržiūrint ISG planus, aktyviai įtraukiami į įvairius renginius. Perimti patirtį iš DUC rengiant tarptautinius projektus.	
3.	Paslaugų tęstinumas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teikiamos palaikymo tęstinės paslaugos paslaugų gavėjams karantino metu. Socialiniuose tinkluose sukurta uždara tėvų/globėjų grupė, suteikiama informavimo ir konsultavimo paslauga.</li> <li>• Įstaigoje teikiamos tęstinės paslaugos, siekiant užtikrinti paslaugų gavėjų fizinį aktyvumą, gerinti psichinę ir fizinę sveikatą, skatinti teigiamas emocijas ir ugdyti darbinius įgūdžius.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Paslaugų gavėjus ir jų tėvelius konsultuojame telefoniniu skambučio metu, raštiškai, messengerio arba zoom platformos tiesioginės transliacijos metu.</li> <li>• Paslaugų gavėjai palydimi į viešąsias įstaigas paslaugoms gauti – poliklinikas, kirpyklas, parduotuves.</li> <li>• Kiekviena DUC grupė turi savo uždara Facebook grupę, kurioje pateikiama informaciją, vyksta diskusijos ir kt.</li> </ul>
		<b>Lyginimosi išvados:</b> Paslaugų tęstinumas Įstaigoje vyksta panašiai su DUC. Perimti iš DUC paslaugų gavėjų palydėjimą į kitas įstaigas paslaugoms gauti.	
4.	Inovacijos – socialinė atsakomybė	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Paruošti ir pristatyti dokumentai paslaugų gavėjams lengvai suprantama kalba, naudojant simbolių/paveikslėlius</li> <li>• Paslaugų gavėjai susirinkimo metu skatinami išreikšti savo idėją.</li> <li>• Sukurta metodika, kaip pateikti skundą žodžiu ir raštu.</li> <li>• Tėvai/globėjai Įstaigos internetiniame puslapyje gali pateikti (ne-)anonimišką atsiliepimą.</li> <li>• Antrinių žaliavų panaudojimas kūrybiniais darbams.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Paslaugų gavėjams paruošti ir pristatyti dokumentai lengvai suprantama kalba, simboliais.</li> <li>• Paslaugų gavėjų tarybos susirinkimų metu teikia savo pasiūlymus ir būdus kaip juos įgyvendinti.</li> <li>• Paslaugų gavėjai ir jų artimieji žino kaip pateikti (ne-) anonimišką skundą ar pagyrimą.</li> <li>• Kūrybiniais darbams naudojame antrines žaliavas.</li> <li>• DUC naudoja savanorystę kaip įtraukties metodą tiek centre, tiek įstaigose – bibliotekoje, parduotuvėje, kavinėje.</li> </ul>
		<b>Lyginimosi išvados:</b> Inovacijų taikymas ir socialinė atsakomybė vykdomas abiejose Įstaigose panašiai. Iš DUC perimti savanorystę, kaip įtraukties metodą, skatinant paslaugų gavėjus pagal galimybes dalyvauti savanoriškose veiklose už Įstaigos ribų.	

Apibendrinant galima teigti, kad paslaugų rezultatų požiūrių lyginimas buvo naudingas abiem Įstaigoms, atsižvelgiant, kad kiekvienoje lyginamoje srityje Įstaigos taiko panašius ir efektyvius paslaugų teikimo metodus. Radome sričių, kur galėtume patobulinti teikiamas paslaugas: rengti ir vykdyti tarptautinius projektus, organizuoti palydėjimą į viešąsias įstaigas paslaugoms gauti ir skatinti paslaugų gavėjus dalyvauti savanoriškose veiklose už Įstaigos ribų.