

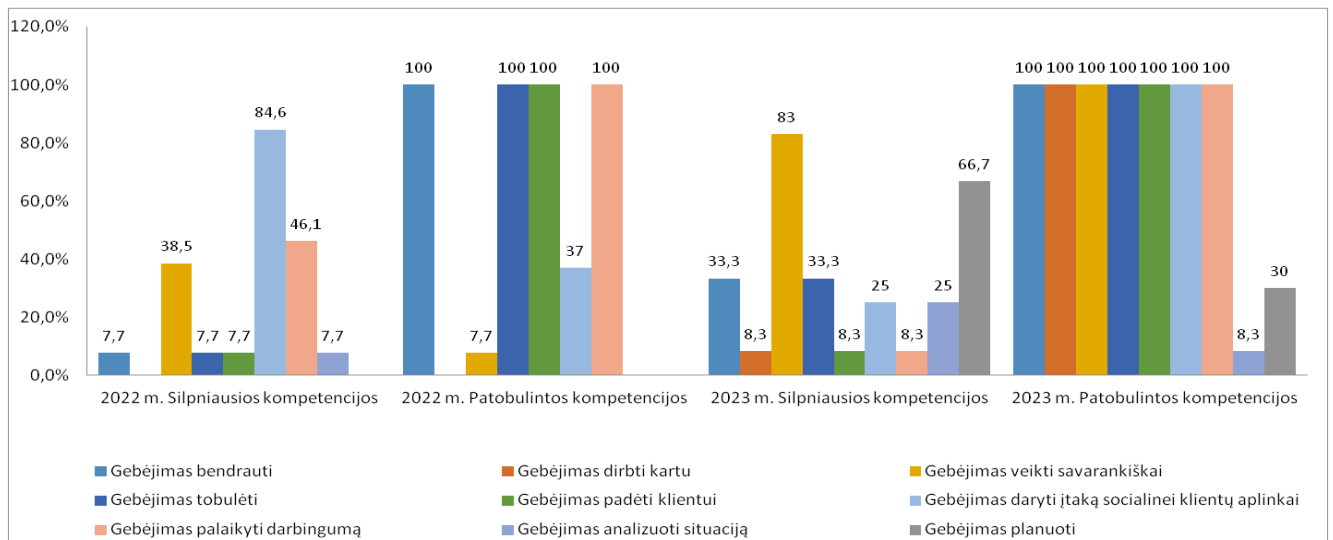
**VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS  
„DIENOS CENTRAS SUTRIKUSIO INTELEKTO ASMENIMS“**

**REZULTATŲ SĄRAŠAS**

1. Darbuotojų asmeninio ugdymosi, nuolatinio mokymosi ir tobulėjimo rezultatai
2. Paslaugų gavėjų teisių skatinimo ir užtikrinimo kasdieniame darbe rezultatai
3. Įstaigos partnerystės 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 MOKYMOSI IR TOBULĖJIMO REZULTATAI

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



**Duomenų šaltinis:** 2022-2023 m. Įstaigos darbuotojų profesinių kompetencijų įsivertinimo įrankis

**Rezultatų paaiškinimas.** 2022 m. ir 2023 m. sausio mėn. buvo organizuojamas Įstaigos darbuotojų, dirbančių socialinį darbą, profesinių kompetencijų įsivertinimas, kuriam naudotas Socialinių paslaugų ir priežiūros departamento rekomenduojamas įrankis – kompetencijų reitingavimo principas. Atsižvelgiant į praėjusių metų tobulinimo veiksmus – rekomenduojamas įrankis pakoreguotas ir parengti du skirtingi profesinės kompetencijos įsivertinimo įrankiai: vienas jų skirtas direktorės pavaduotojai socialiniams reikalams, socialiniams darbuotojams ir užimtumo specialistei, o kitas - individualios priežiūros darbuotojams. Tai padėjo tikslingiau nustatyti silpniausias darbuotojų profesines kompetencijas. Profesinių kompetencijų įsivertinime dalyvavo – 12 asmenų, bendras darbuotojų skaičius Įstaigoje – 17.

Diagramoje pateiktos darbuotojų sureitinguotos silpniausios ir patobulintos profesinės kompetencijos. 2022 m. darbuotojai, dirbantys socialinį darbą, labiausiai silpniausias kompetencijas įvardino šias: „Gebėjimas daryti įtaką socialinei klientų aplinkai“, „Gebėjimas palaikyti darbingumą“ ir „Gebėjimas veikti savarankiškai“. Dalyvaudami kvalifikacijos kėlimo seminaruose, mokymuose, konferencijose ir t.t. šios kompetencijos buvo patobulintos 43 proc. 2023 m. silpniausios kompetencijos išskirtos šios: „Gebėjimas veikti savarankiškai“, „Gebėjimas planuoti“, „Gebėjimas tobulėti“ ir „Gebėjimas bendrauti“, kurios patobulintos 78 proc. Apibendrinant galima teigti, kad 2023 m. profesinės kompetencijos buvo patobulintos 35 procentais daugiau nei ankstesniais metais.

Teigiamam pokyčiui galėjo turėti įtakos profesinių kompetencijų tobulinimo centras, nuotolinių mokymų galimybė, darbuotojų skatinimas naudotis elektroninėje erdvėje siūlomais mokymais ir rinktis mokymus pagal asmenines tobulintinas profesines kompetencijas. Dauguma darbuotojų savarankiškai rinkosi kvalifikacijos kėlimo seminarus ir mokymus. Šis metodas padidino darbuotojų asmeninę atsakomybę už gebėjimą planuoti ir veikti savarankiškai bei pasitikėti jau turimomis kompetencijomis. Darbuotojai, susirinkimo metu, analizavo priežastis, kurios lėmė, kad ne visos kompetencijos buvo patobulintos. Buvo įvardintos 2 pagrindinės priežastys: tinkamų mokymų/seminarų stoka ir darbuotojų keliamų lūkesčių neišpildymas mokymų metu (dėstomas turinys neatitinka realybės).

**Tobulinimo veiksmai.** Siekti sudaryti efektingą 2024 m. kvalifikacijos kėlimo planą, pagal kurį Įstaigos darbuotojai patobulintų savo silpniausias kompetencijas ir gautų jų poreikius atitinkančius mokymus/seminarus.

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

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



**Duomenų šaltinis:** Įstaigos paslaugų gavėjų anketinė apklausa apie teisių užtikrinimą

**Rezultatų paaiškinimas.** Siekiant išsiaiškinti Įstaigos paslaugų gavėjų nuomonę apie jų teisių užtikrinimą, buvo atliekama anketinė apklausa, kurioje reikėjo pasirinkti nuomonę išreiškiantį „veiduką“. Apklausoje dalyvavo 23 paslaugų gavėjai. Savarankiškai ar su darbuotojų pagalba, anketas užpildė – 17 paslaugų gavėjų, o 6 – atsakingi darbuotojai, taikydami stebėjimo metodą.

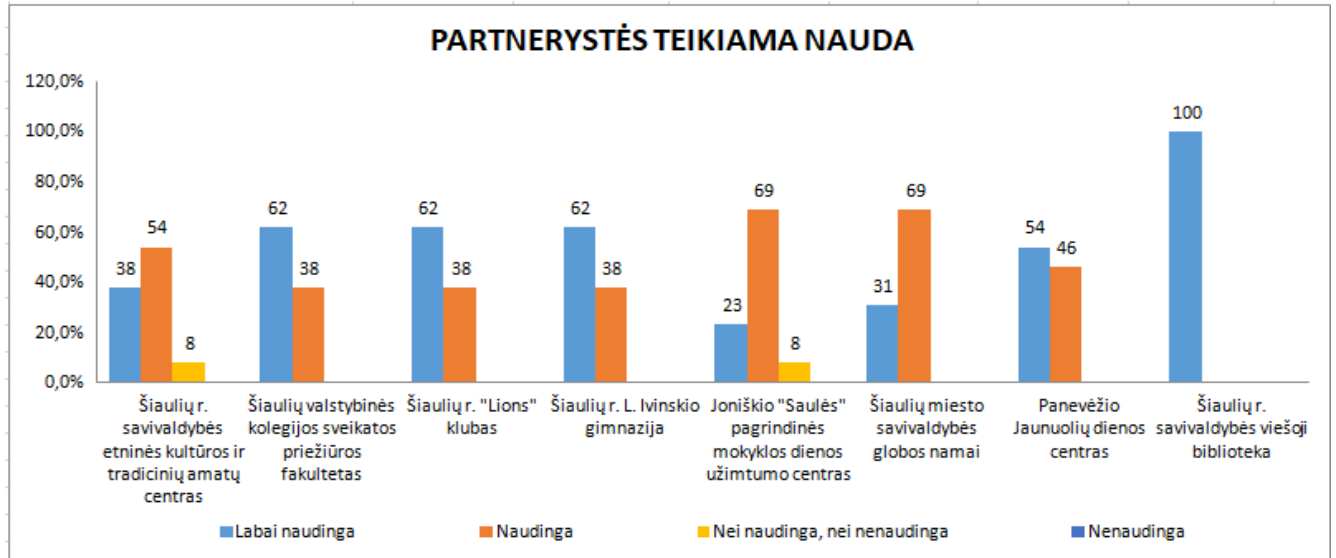
Apibendrinus anketos apie paslaugų gavėjų teisių užtikrinimą kasdieniame gyvenime duomenis išryškėjo, kad 2023 m. paslaugų gavėjų teisės buvo užtikrinamos net 97,6 proc. Lyginant su 2021-2022 metais, 2023 m. teisių užtikrinimas pakilo 0,6 procento. Galima teigti, kad paslaugų gavėjai jaučiasi lygūs ir nediskriminuojami, gerbiami Įstaigos darbuotojų ir draugų, gali laisvai išsakyti savo nuomonę, suprantamu būdu gauti informaciją, pagal galimybes lavinti gebėjimus, rinktis mėgstamą veiklą/užsienių gyvenimą ir dalyvauti kultūriname gyvenime.

Praėjusiais metais buvo užfiksuotas neigiamas pokytis užtikrinant „Aš galiu dalyvauti sprendimų priėmimuose“ teisę. Apibendrinus 2023 m. apklausos rezultatų duomenis išryškėjo, kad šios teisės užtikrinimas, lyginant su ankstesniais metais, padidėjo 13 proc. Nors pastebimas teigiamas pokytis, tačiau galėjimas dalyvauti sprendimų priėmimuose išlieka viena sunkiausiai užtikrinančių teisių. Darbuotojai, susirinkimo metu, įvardijo, kad tokiam rezultatui galėjo turėti įtakos mažas paslaugų gavėjų su sunkia negalia aktyvumas ir aktyvi paslaugų gavėjų tarybos narių veikla. Galima daryti prielaidą, kad paslaugų gavėjai, nedalyvaujantys tarybos veikloje ar dėl sunkios negalios, negebantys išreikšti savo nuomonės, pasirinko atsakymą „nežinau“/ „ne“.

**Tobulinimo veiksmai.** Praėjusiais metais iškeltas tobulinimo veiksmai - naudojant paslaugų gavėjams suprantamą vaizdinę išraišką (simbolius), 1 kartą per mėnesį organizuoti mokymus-diskusijas, kurių metu akcentuoti ir įtvirtinti paslaugų gavėjų teises – pasitvirtino. Siekiant gerinti teisių užtikrinimą, tikslinga tęsti šio tobulinimo veiksmo įgyvendinimą.

### 3. ĮSTAIGOS PARTNERYSČIŲ TEIKIAMOS NAUDOS REZULTATAI

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



**Duomenų šaltinis:** 2023 m. Įstaigos darbuotojų anketinė apklausa apie partnerystės teikiamą naudą

**Rezultatų paaiškinimas.** Siekiant įvertinti partnerystės teikiamą naudą paslaugų gavėjams ir Įstaigai, buvo atliekama darbuotojų, tiesiogiai teikiančių paslaugas ir dalyvaujančių bendradarbiavimo veiklose, anketinė apklausa. Bendras darbuotojų skaičius Įstaigoje – 17, apklausoje dalyvavo - 13 asmenų. Kaip ir praėjusiais metais, naudingumo vertinimui pasirinkti 8 partneriai.

Apibendrinus anketos duomenis išryškėjo, kad 98 proc. darbuotojų, bendradarbiavimas su partneriais paslaugų gavėjams ir Įstaigai yra labai naudingas arba naudingas. Lyginant su praėjusiais metais, naudingumo koeficientas pakilo 2 proc. Tikėtina, kad tam galėjo turėti įtakos dažnesni įvairūs susitikimai, intensyvesnis kontaktinis bendravimas, bendrų švenčių šventimas. Tiek darbuotojai, tiek paslaugų gavėjai pajuto partnerystės teikiamą naudą. Kartu su labai naudingai arba naudingai įvertintomis įstaigomis/organizacijomis Įstaigos bendruomenė įgyvendino bendrus projektus, dalyvavo organizuojamose šventėse, renginiuose, edukacijose, dalinosi gerąja darbo patirtimi, įsitraukė į praktikumų veiklas, lankė parodas, savanoriavo.

Išanalizavus anketos duomenis ir darbuotojų susirinkimo metu, išskirtos labai panašios partnerystės teikiamos naudos kaip ir praėjusiais metais:

#### Paslaugų gavėjams:

- Darbinių įgūdžių ugdymas per savanorišką veiklą;
- Akiračio plėtimas, asmeninis tobulėjimas;
- Įgalinimas per santykio kūrimą su kitais asmenimis;
- Socialinių ryšių stiprinimas;
- Turiningas laiko praleidimas;
- Savęs realizavimas/saviraiška.

#### Įstaigai:

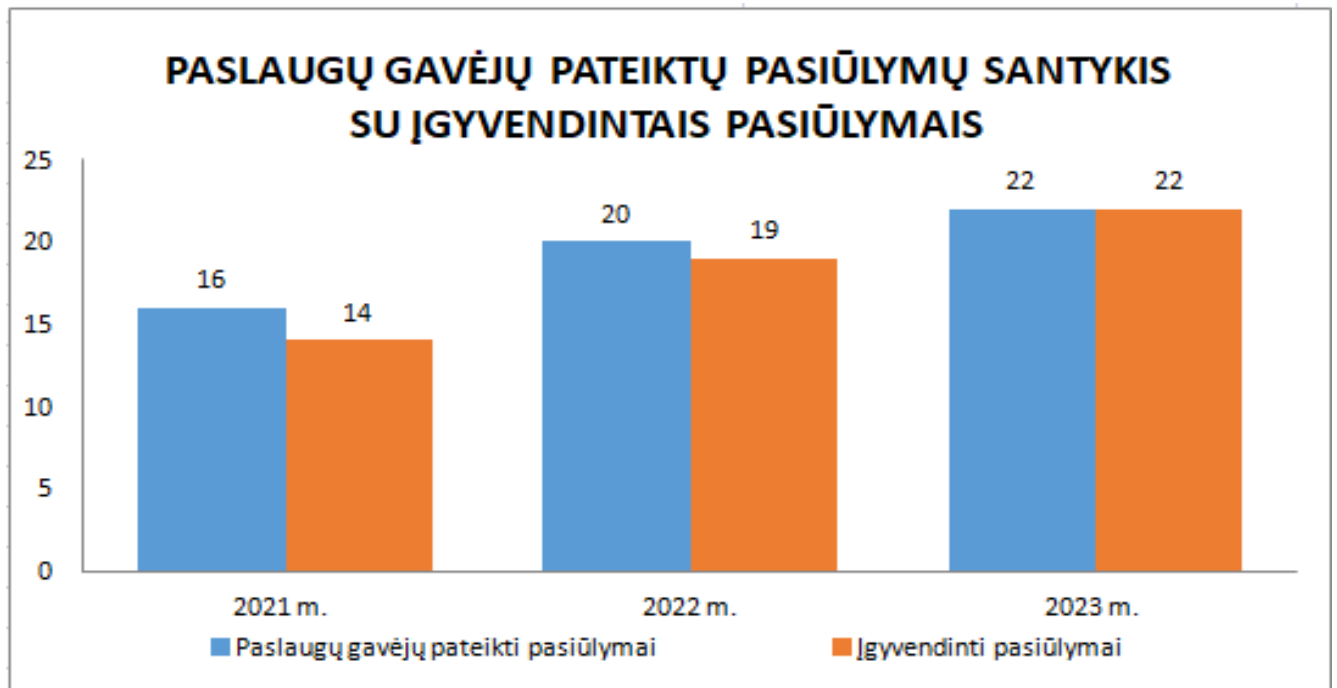
- Informacijos apie vykdomą veiklą sklaida;
- Nemokamų edukacijų, kvalifikacijos kėlimo kursų, kūrybinių užsiėmimų suteikimas;
- Papildomų žmogiškųjų išteklių pritraukimas renginių/projektų įgyvendinimo metu;
- Gerosios patirties sklaida;
- Materialinė parama;
- Nemokamas patalpų suteikimas.

Lyginant su praėjusiais metais, pastebimas teigiamas pokytis vertinant partnerystės naudą su Šiaulių r. savivaldybės etninės kultūros ir tradicinių amatų centru. Darbuotojai, susirinkimo metu, įvardijo, kad tokį rezultatą įtakoją dažnesnis parodų lankymas, artimesnis bendradarbiavimas. Dar vienas labai ryškus teigiamas pokytis pastebimas su Šiaulių r. Vytauto Vitkausko viešąja biblioteka. Net 100 proc. darbuotojų nuomone, partnerystė su šia įstaiga yra labai naudinga. Galima daryti prielaidą, kad tokiam vertinimui galėjo turėti įtakos aktyvi paslaugų gavėjų savanorišė bibliotekoje, kuri teikia didžiulę naudą ugdamą jų darbinių įgūdžių.

**Tobulinimo veiksmai.** Tikslinga susirinkimo metu su paslaugų gavėjais aptarti bendradarbiavimo veiklas ir ryšių su naujais partneriais užmezgimo poreikį.

#### 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.

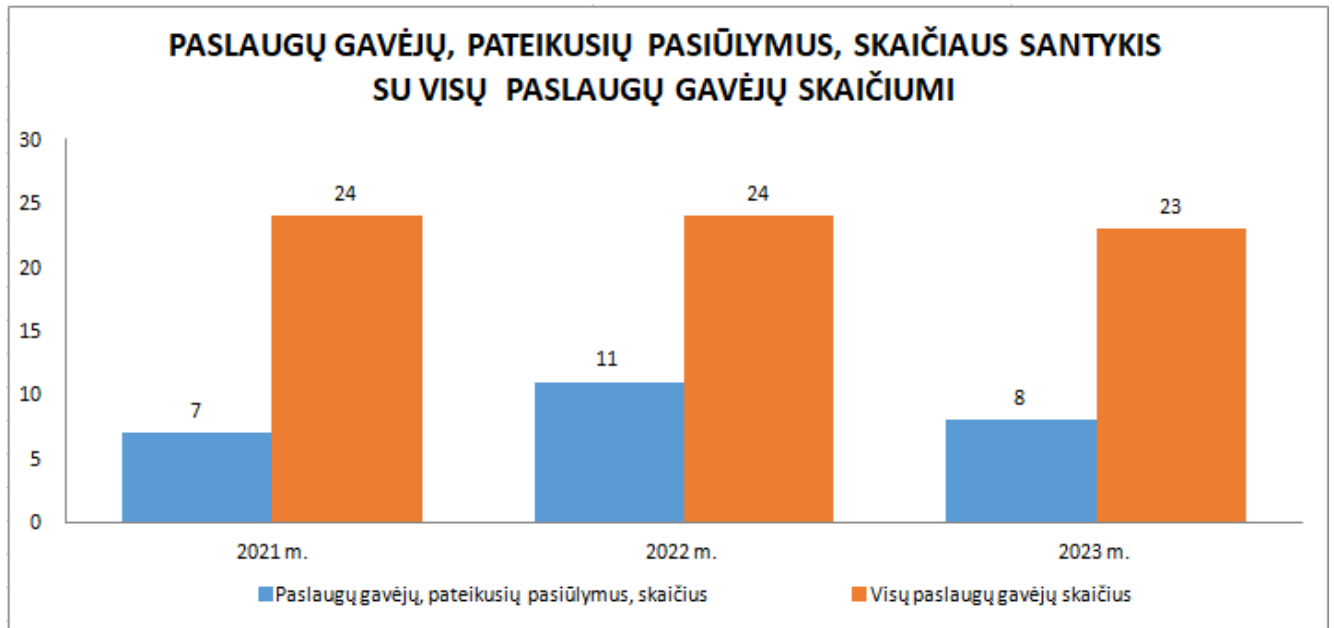


*Duomenų šaltinis:* 2021-2023 m. paslaugų gavėjų įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą registracijos žurnalas

**1 rodiklio rezultatų paaiškinimas.** Paslaugų gavėjai aktyviai dalyvauja Įstaigos paslaugų planavime, numatytų veiklų ir priemonių įgyvendinime, pasiektų rezultatų vertinime. Tokiu būdu skatinamas jų lygiateisis dalyvavimas sprendimų priėmimuose. Paslaugų planavimo procese paslaugų gavėjas yra pagrindinis asmuo, kai pirmenybė teikiama jo poreikiams, interesams, gyvenimo kokybei ir įgalinimui, suteikiant galimybę būti svarbiu bei išreikšti savo nuomonę. Paslaugų gavėjai, pirmą mėnesio pirmadienį, „Idėjos kelionės“ susirinkimo metu, teikia pasiūlymus, kurie yra apsvarstomi ir pagal galimybes įgyvendinami einamųjų metų eigoje.

Apibendrinus paslaugų gavėjų įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą registracijos žurnalą, išryškėjo, kad 2023 metais paslaugų gavėjai pateikė 22 pasiūlymus, vienas iš jų – paslaugų gavėjų tarybos sprendimu – perkeltas iš 2022 m. Kaip ir praėjusiais metais, paslaugų gavėjų pateikti pasiūlymai buvo susiję su turiningu laisvalaikio praleidimu gamtoje/Įstaigoje, išvykomis į miestą, dalyvavimu įvairiuose fizinio aktyvumo skatinimo veiklose, edukaciniuose užsiėmimuose ir pan. Visos idėjos/pasiūlymai orientuoti į buvimą kartu, bendradarbiavimą ir tarpusavio ryšio stiprinimą. Per 2023 metus įgyvendinti visi 22 pasiūlymai. Apibendrinant kelių metų rezultatus, pastebima, kad pateiktų pasiūlymų kiekis vis didėja: 2021 m. – 16, 2022 m. – 19, 2023 m. - 22. Galima daryti prielaidą, kad tam turi įtakos paslaugų gavėjų aktyvesnis įsitraukimas į paslaugų planavimą ir noras realizuoti savo idėjas/pasiūlymus.

**Tobulinimo veiksmai.** Skatinti paslaugų gavėjus aktyviau teikti pasiūlymus ir atsižvelgti į jų realias įgyvendinimo galimybes.



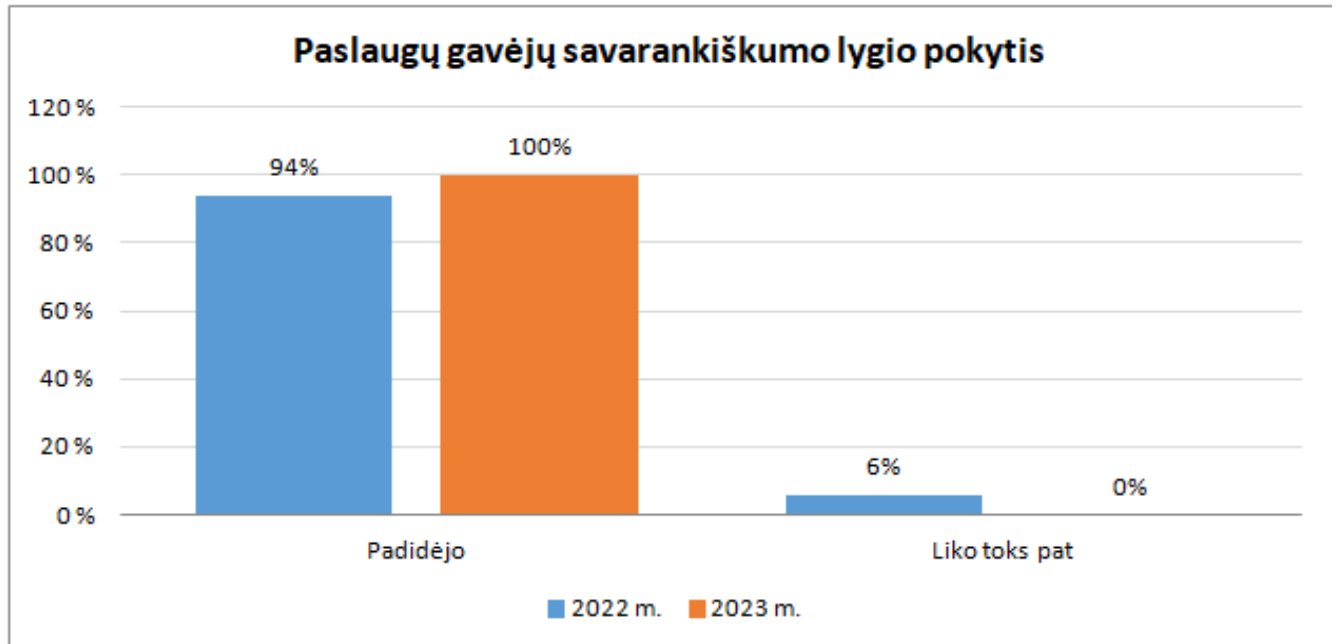
*Duomenų šaltinis:* 2021-2023 m. paslaugų gavėjų įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą registracijos žurnalas

**2 rodiklio rezultatų paaiškinimas.** „Idėjos kelionės“ susirinkime yra sudaryta galimybė dalyvauti visiems Įstaigos paslaugų gavėjams. Žodžiu, raštu ar naudojant simbolius pateikti pasiūlymai, kartu su jį pateikusio asmens vardu ir pavarde, yra registruojami „Paslaugų gavėjų įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą registracijos žurnale“. Apibendrinant registracijos žurnalo duomenis, išryškėjo, kad iš 23 paslaugų gavėjų, pasiūlymus pateikė 8 asmenys. Lyginant su ankstesniais metais pastebima, kad paslaugų gavėjų, pateikusių pasiūlymų, idėjų, iniciatyvų skaičius yra kintantis. Pastebima tendencija, kad daugiausia pasiūlymus teikia tie paslaugų gavėjai, kurių iškeltos idėjos buvo įgyvendintos. Tai skatina juos aktyviau įsitraukti į paslaugų planavimą ir įgyvendinimą. Šiais metais buvo nuspręsta nebefiksuoti pasikartojančių pasiūlymų ir tai galėjo turėti įtakos mažesniai paslaugų gavėjų, pateikusių idėjas, skaičiui. Galima daryti prielaidą, kad „Idėjos kelionės“ susirinkimo metu yra sudarytos tinkamos sąlygos paslaugų gavėjams išreikšti savo nuomonę ir pageidavimus.

**Tobulinimo veiksmai.** Siekiant aktyvesnio paslaugų gavėjų įsitraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą, akcentuoti ir priminti, kad pasiūlymai gali būti teikiami ne tik „Idėjos kelionės“ susirinkimo metu, bet ir individualiai. Praėjusiais metais iškeltas tobulinimo veiksmas – teikti pasiūlymus per socialinio tinklo „Facebook“ uždara grupę „Dienos centro PASLAUGŲ GAVĖJAI“ nepasiteisino – nepateikta nei viena idėja. Tikslinga, anksčiau minėtą uždara grupę ištrinti ir skatinti paslaugų gavėjus būti aktyvesniems „Idėjos kelionė“ susirinkimo metu.

## 5. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮGALINIMO REZULTATAI

29 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, procentine išraiška.



*Duomenų šaltinis: 2023 m. paslaugų gavėjų individualūs socialinės globos planai*

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

Apibendrinus duomenis išryškėjo, kad „Pareigūnų“ pareigose 2023 m. iš viso dalyvavo 100 proc. paslaugų gavėjų, galinčių atlikti „Pareigūnų“ funkcijas, iš jų 100 proc. - tapo labiau savarankiški. Galima daryti prielaidą, kad taikomas įrankis „Pareigūnas“ neprarado pridėtinės vertės poveikio paslaugų gavėjams, inicijuoja pozityvius jų gyvenimo pokyčius Įstaigoje, tobulina stiprybes ir gebėjimus bei stiprina pasitikėjimą savimi. Tikėtina, kad teigiamo pokyčio augimą paskatino šie veiksmai: kas ketvirtį suorganizuoti ir vesti susirinkimai paslaugų gavėjams; taikant SSGG analizės metodą išsiaiškintos paslaugų gavėjų stiprybės ir silpnybės, atliekant „Pareigūnų“ pareigas bei atskleistos galimybės, numatytos galimos grėsmės, o tuo remiantis patobulintas „Pareigūnų“ atsakomybių atlikimas.

Lyginant 2023 m. gautus rezultatus su 2022 m. pastebėtas didesnis paslaugų gavėjų įsitraukimas, atliekant „Pareigūnų“ pareigas. 2023 m. visi galintys atlikti „Pareigūnų“ funkcijas, dalyvavo „Pareigūnų“ veikloje ir tapo labiau savarankiški.

**Tobulinimo veiksmai.** Tikslinga įgyvendinti šias tobulinimo priemones:

1. Toliau taikyti įgalinimo įrankį „Pareigūnas“, kuris stiprina paslaugų gavėjų pasitikėjimą savimi bei skatina jų savarankiškumą.

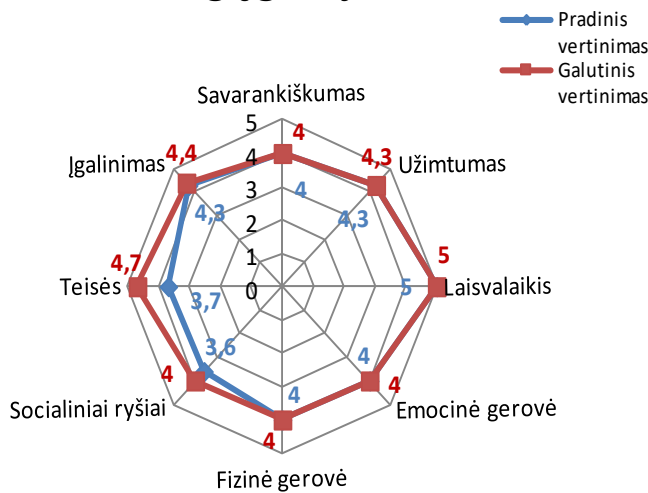
2. Peržiūrėti ir esant poreikiui atnaujinti metodines priemones, padedančias išlaikyti aktyvų paslaugų gavėjų dalyvavimą „Pareigūnų“ pareigose.

## 6. PASLAUGŲ GAVĖJŲ GYVENIMO KOKYBĖS GERINIMO REZULTATAI

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

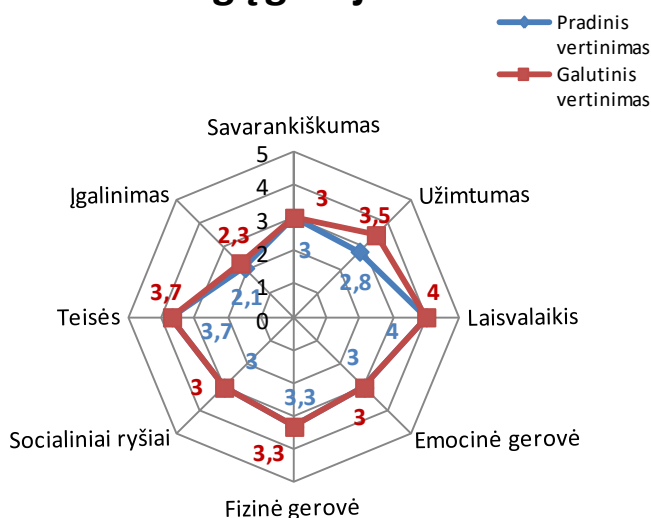
### Individualus matavimas

#### Paslaugų gavėjas Nr. 1



**Rezultatų aiškinimas.** Diagrama parodo paslaugų gavėjo Nr. 1 gyvenimo kokybės pokytį individualiu požiūriu per 1 metus. Matoma, kad pokyčių neįvyko savarankiškumo, užimtumo, laisvalaikio, emocinės ir fizinės gerovės srityse. Didžiausias teigiamas pokytis įvyko teisių srityje. Galima daryti išvadą, kad tam įtakos turėjo, jog didesnis dėmesys buvo skiriamas teisių mokymuisi, kuomet 1 kartą per mėnesį vyko mokymai-diskusijos teisių tema. Taip pat, pokytis pastebimas socialinių ryšių ir įgalinimo srityse. Galima daryti prielaidą, kad išsikeltų tikslų teigiami rezultatai įtakoją gyvenimo kokybės pagerėjimą.

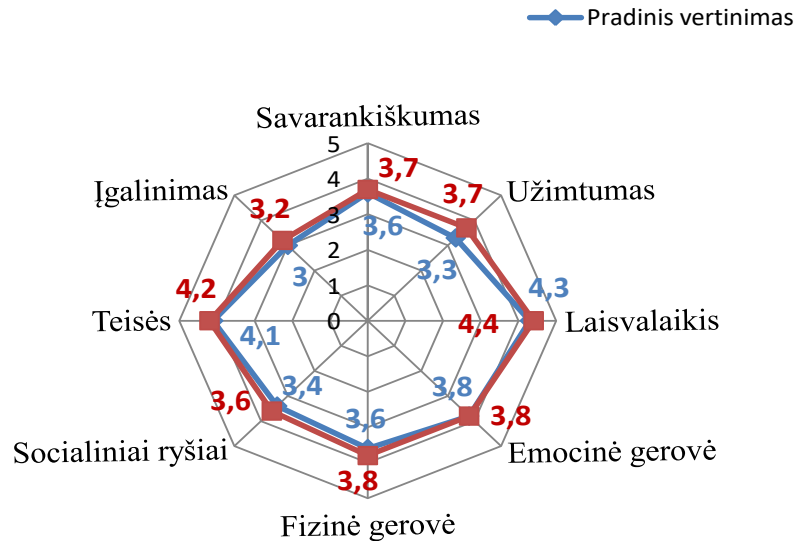
#### Paslaugų gavėjas Nr. 2



**Rezultatų aiškinimas.** Diagrama parodo paslaugų gavėjo Nr. 2 gyvenimo kokybės pokytį individualiu požiūriu per 1 metus. Matoma, kad pokyčių neįvyko savarankiškumo, laisvalaikio, emocinės ir fizinės gerovės, socialinių ryšių bei teisių srityse. Didžiausias teigiamas pokytis įvyko užimtumo srityje. Galima daryti išvadą, kad tam įtakos turėjo, jog didesnis dėmesys buvo skiriamas meninių ir buitinių gebėjimų ugdymui individualaus darbo metu. Taip pat, pokytis pastebimas įgalinimo srityje. Tikėtina, kad gyvenimo kokybės pagerėjimui įtakos šioje srityje turėjo dalyvavimas „Pareigūno“ pareigose bei SSGG analizės metodo taikymas, tobulinant „Pareigūnų“ pareigų atlikimą.



## 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 skaičiuojamas trečią kartą. Paslaugų gavėjai užpildo įrankį „Gyvenimo kokybės vertinimo klausimyną“, apžvelgiant į 8 gyvenimo sritis ir skiriant kiekvienai sričiai balą nuo 1 iki 5, sudaroma „Gyvenimo rato“ diagrama. Įvertinus visų paslaugų gavėjų užpildytus įrankius, apskaičiuojami visų paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės pagerėjimo rodikliai.

Analizuojant atskiras gyvenimo kokybės sritis, didžiausias teigiamas pokytis pastebimas užimtumo srityje – 0,4 balo pokytis (8 proc.), nes Įstaigoje buvo daugiau dėmesio skiriama meninių, buitinių bei pažintinių įgūdžių ugdymui. Fizinės gerovės, socialinių ryšių ir įgalinimo sritys išaugo 0,2 balo (4 proc.), savarankiškumo, laisvalaikio ir teisių – 0,1 balo (2 proc.). Emocinės gerovės srityje pokyčių neįvyko. Apibendrinant išanalizuotus duomenis matoma, kad neigiamų pokyčių nepastebėta.

Paslaugų gavėjų užimtumo srities pokyčiai susiję su paslaugų gavėjų aktyvesniu įsitraukimu į užsiėmimų veiklų planavimą, meninių įgūdžių lavinimą per darbelių kūrimą, pažintinių įgūdžių ugdymą darbo su kompiuteriu, rašymo, eilėraščio mokymosi mintinai ir buitinių gebėjimų lavinimą stalo serviravimo metu. Fizinės gerovės srityje teigiamus pokyčius lėmė, nes dėmesys buvo skiriamas fiziniam aktyvumui (vaikščiojama lauke, fizinių užduočių atlikimas), socialinių ryšių srityje – aktyvesnis bendradarbiavimas su kitomis įstaigomis, dalyvaujant įvairiuose renginiuose, šventėse, edukaciniuose užsiėmimuose ar įgyvendinant projektus bei Įstaigoje esančių simbolių mokymasis individualaus darbo metu. Tikėtina, kad teigiamo pokyčio augimą įgalinimo srityje paskatino kas ketvirtį suorganizuoti ir praveisti susirinkimai paslaugų gavėjams, taikant SSGG analizės metodą, kuriu metu buvo išsiaiškintos paslaugų gavėjų stiprybės ir silpnybės, atliekant „Pareigūnų“ pareigas bei atskleistos galimybės, numatytos galimos grėsmės, o tuo remiantis patobulintas „Pareigūnų“ atsakomybių atlikimas.

Lyginant 2023 m. gautus rezultatus su 2022 m., pastebimas mažesnis teigiamas pokytis fizinės gerovės srityje (2023 m. – 0,2 balo, 2022 m. – 0,5 balo). 2022 m. didesnis dėmesys buvo skiriamas fizinio aktyvumo skatinimui, o paslaugų gavėjai turėjo daugiau motyvacijos įsitraukti į fizines veiklas, siekiant asmeninių rekordų. Analizuojant laisvalaikio sritį, 2023 m. matomas teigiamas pokytis (0,1 balo), o 2022 m. – neigiamas pokytis (0,2 balo). Galima teigti, jog numatyti tobulintini veiksmai:

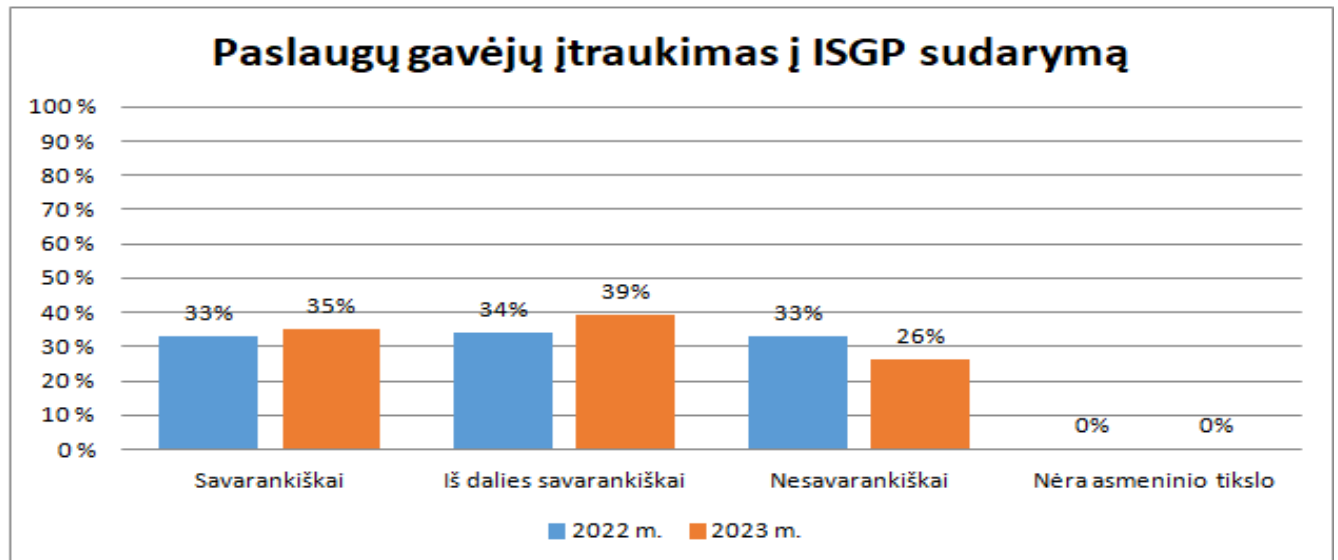
peržiūrėtos ir atnaujintos laisvalaikio praleidimui skirtos priemonės bei veiklos, pasiteisino. Taip pat, pastebimas nežymus pokyčio augimas teisių srityje (2023 m. – 0,1 balo, 2022 m. – 0 balo), tikėtina dėl 1 kartą per mėnesį organizuojamų mokymų-diskusijų teisių tema, taikant paslaugų gavėjams suprantamą vaizdinę išraišką (simbolius).

**Tobulintini veiksmai.** Atsižvelgiant į gautus rezultatus, 2024 metais planuojama daugiau dėmesio skirti emocinės ir fizinės gerovės sričių stiprinimui. Siekiant pagerinti paslaugų gavėjų gyvenimo kokybę, tikslinga įgyvendinti šias tobulinimo priemones:

- Kas ketvirtį suorganizuoti ir praveisti atsipalaidavimo užsiėmimus paslaugų gavėjams, kad pagerėtų emocinė gerovė;
- Didinti fizinio aktyvumo veiklų įvairovę bei peržiūrėti ir atnaujinti organizuojamai veiklai reikalingas priemones.

## 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.



*Duomenų šaltinis: 2022 m. paslaugų gavėjų individualūs socialinės globos planai*

**Rezultatų paaiškinimas.** Diagrama atskleidžia Įstaigos paslaugų gavėjų įsitraukimo į ISGP sudarymą, asmeninio tikslo išsikėlimą, procentinę išraišką. Duomenys buvo renkami peržiūrint paslaugų gavėjų ISGP (skiltis – Įsitraukimo lygis išsikeliant tikslą (s, ds, ns). Paslaugų gavėjai asmeninius tikslus išsikelia savarankiškai jį įvardindami, iš dalies savarankiškai, kuomet reikalinga atsakingo darbuotojo pagalba bei nesavarankiškai, kai tėvai/globėjai iškelia paslaugų gavėjo einamųjų metų asmeninį tikslą.

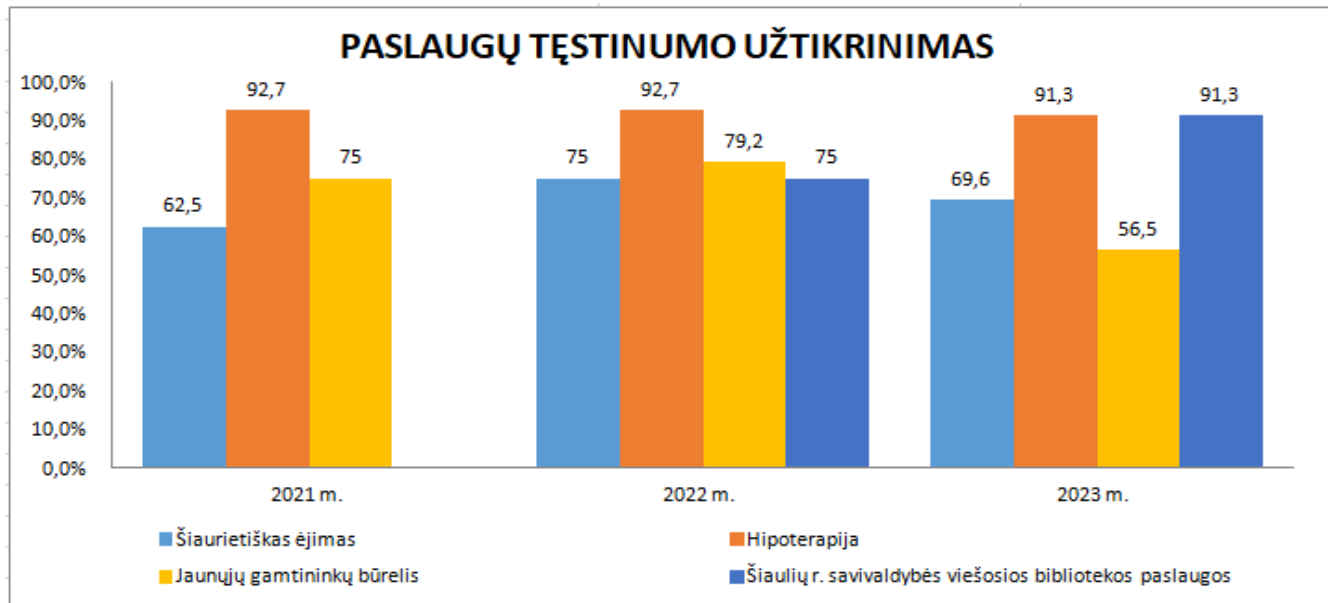
Analizuojant 2023 m. duomenis, išryškėjo, kad 100 proc. paslaugų gavėjų turėjo iškeltą asmeninį tikslą, kurio siekė. 35 proc. paslaugų gavėjų asmeninį tikslą išsikėlė savarankiškai, 39 proc. – iš dalies savarankiškai, 26 proc. – nesavarankiškai. Daugiausia tikslų iškelta pokalbio metu su darbuotoju (39 proc.). Lyginant 2023 m. gautus rezultatus su 2022 m., pastebėta, jog 2023 m. paslaugų gavėjų įsitraukimo lygis, išsikeliant asmeninį tikslą, nepakito, išliko 100 proc., padidėjo paslaugų gavėjų iš dalies savarankiškai išsikeliančių asmeninius tikslus (2022 m. – 34 proc., 2023 m. – 39 proc.) bei sumažėjo paslaugų gavėjų nesavarankiškai išsikeliančių asmeninius tikslus skaičius, kuomet į plano sudarymą įsitraukė paslaugų gavėjų tėvai/globėjai (2022 m. – 33 proc., 2023 m. - 26 proc.). Galima daryti prielaidą, kad teigiamą pokytį lėmė ilgesnė pokalbio trukmė su paslaugų gavėjais, kuriems sunkiau sekasi išreikšti savo nuomonę bei taikytos vaizdinės priemonės. Paslaugų gavėjų, savarankiškai išsikelusių asmeninius tikslus, skaičius nepakito, tačiau, analizuojant duomenis, padidėjusiai procentinei išraiškai (2022 m. – 33 proc., 2023 m. – 35 proc.) įtakos turėjo sumažėjęs socialines paslaugas Įstaigoje gaunančių paslaugų gavėjų skaičius (2022 m. – 24 paslaugų gavėjai, 2023 m. – 23 paslaugų gavėjai).

**Tobulinimo veiksmai.** Siekiant padidinti paslaugų gavėjų savarankiškai išsikeliančių asmeninius tikslus skaičių, tikslinga ir toliau taikyti šias tobulinimo priemones:

- Taikyti vaizdines priemones: simbolius, paveikslėlius ir kt. pokalbio su paslaugų gavėjais metu, išsikeliant asmeninius tikslus.
- Numatyti ilgesnį pokalbio su paslaugų gavėjais laiką.

## 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.



**Duomenų šaltinis:** 2021-2023 m. Įstaigos projektų, edukacinių užsiėmimų ir išvykų plano rezultatai

**Rezultatų paaiškinimas.** Įstaiga suteikia galimybę paslaugų gavėjams gauti paslaugų tęstinumą, kurios gerina jų gyvenimo kokybę bei savarankiškumą. Su tęstinės paslaugas teikiančiomis įstaigomis/asmenimis vyksta nuolatinis tarpusavio bendradarbiavimas. Kaip ir praėjusiais metais, vertinimui buvo pasirinktos 4 paslaugos.

Išanalizavus Įstaigos projektų, edukacinių užsiėmimų ir išvykų plano rezultatus, nustatyta, kad paslaugų tęstinumas buvo užtikrinamas net 77,15 proc. paslaugų gavėjų. Lyginant su praėjusiais metais, užtikrinimo koeficientas sumažėjo 3,8 proc., tačiau buvo 0,45 proc. didesnis nei 2021 m. Šiaulių r. savivaldybės visuomenės sveikatos biuro darbuotojų organizuojami šiaurietiško ėjimo mokymai buvo suteikti 5,4 proc. paslaugų gavėjų mažiau nei 2022 m., tačiau 7,1 proc. daugiau nei 2021 m. Jau keletą metų Įstaigos paslaugų gavėjai turi galimybę gauti hipoterapijos paslaugas, kurias Kurtuvėnų dvaro žirgyne organizuoja licencijuota kineziterapeute-hipoterapeute Jurgita Rutkienė. Lyginant kelių metų rezultatus, išryškėjo, kad įsitraukimas į hipoterapijos paslaugas išliko apytiksliai vienodas. Dar viena tęstinė paslauga, kuria naudojosi 22,7 proc. paslaugų gavėjų mažiau nei 2022 m. - Kuršėnų kūrybos namų Jaunųjų gamtininkų būrelio užsiėmimai. 2022 ir 2023 m. Įstaiga aktyviai įsitraukė į Šiaulių r. savivaldybės Vytauto Vitkausko viešosios bibliotekos siūlomas veiklas. Paslaugų gavėjai dalyvavo įvairiuose užsiėmimuose, tokiuose kaip: sensoriniai skaitymai, darbinių įgūdžių ugdymas per savanorišką veiklą, filmų žiūrėjimas ir pan. Analizuojant duomenis pastebėta, kad šia paslauga pasinaudojo 16,3 proc. daugiau paslaugų gavėjų nei 2022 m.

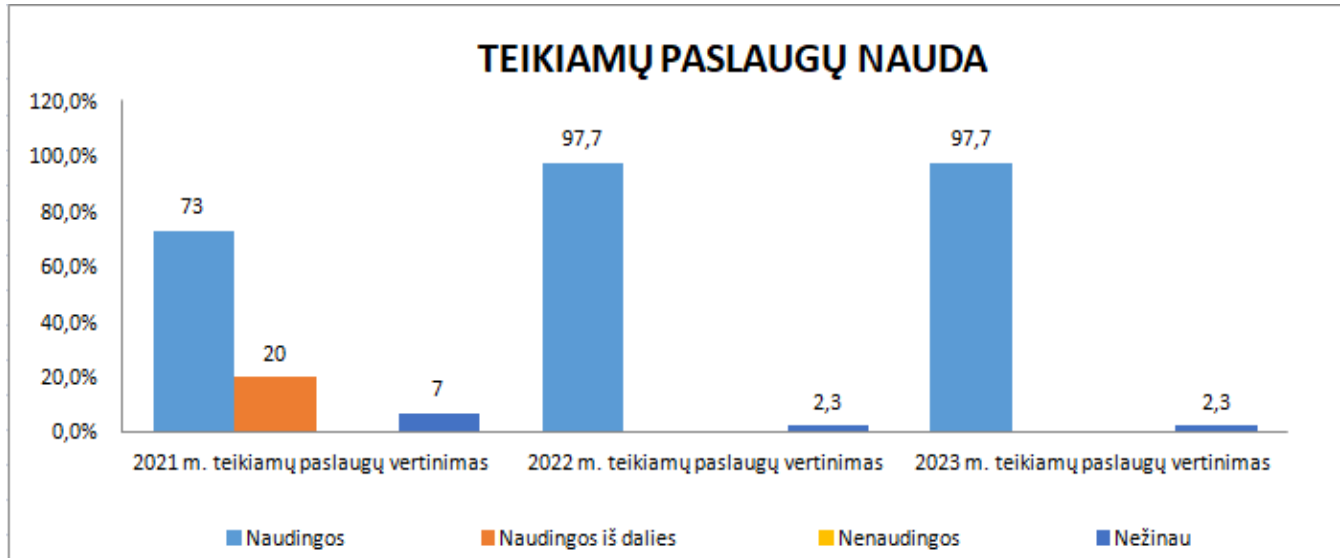
Apibendrinant 2021-2023 m. paslaugų tęstinumo užtikrinimą, išryškėjo, kad paslaugų gavėjai aktyviau įsitraukė į tas veiklas, kurios jiems teikia didesnę pasitenkinimą ir naudą. Viena labiausiai pasiteisinusių paslaugų – hipoterapija, į kurią įsitraukia daugiau nei 92 proc. paslaugų gavėjų.

**Tobulinimo veiksmai.** Tikslinga ir toliau įgyvendinti šias tobulinimo priemones:

- Užtikrinti paslaugų gavėjams paslaugų tęstinumą, ieškant naujų bendruomeninių išteklių;
- Skatinti paslaugų gavėjus aktyviau įsitraukti į paslaugų tęstinumą.

## 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.



**Duomenų šaltinis:** Paslaugų gavėjų, jų tėvų/globėjų anketinė apklausa apie Įstaigoje teikiamų paslaugų naudą

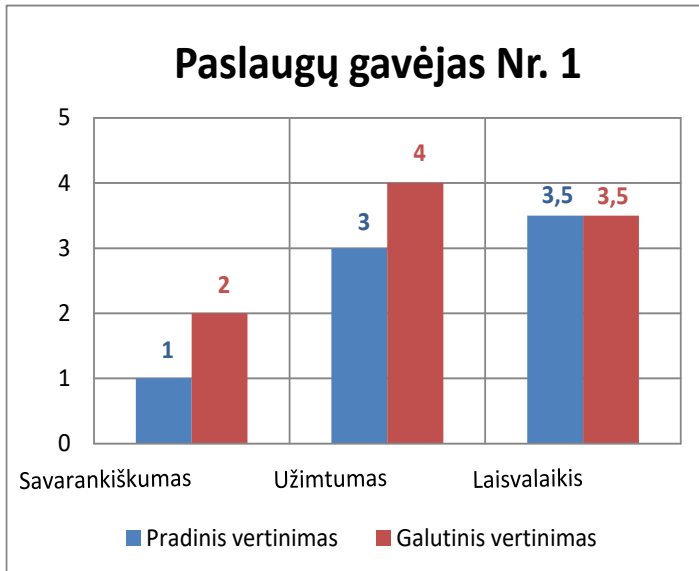
**1 rodiklio rezultatų paaiškinimas.** Siekiant įvertinti Įstaigoje teikiamų paslaugų naudą kolektyviniu požiūriu, buvo atliekama anketinė apklausa, kurioje dalyvavo - 43 asmenys (23 paslaugų gavėjai ir 20 tėvų/globėjų). Apibendrinus anketos duomenis išryškėjo, kad 97,6 proc. paslaugų gavėjų ir jų tėvų/globėjų nuomone, Įstaigoje teikiamos paslaugos yra naudingos ir tik 2,3 proc. – nežino kaip vertinti. Lyginant su praėjusiais metais, Įstaigoje teikiamų paslaugų vertinimas kolektyviniu požiūriu išliko toks pat, tačiau 11,1 proc. didesnis nei 2021 m. Galima daryti prielaidą, kad Įstaigoje teikiamos paslaugos atliepia paslaugų gavėjų ir jų tėvų/globėjų poreikius.

Įstaigos lankymas ir dalyvavimas organizuojamose veiklose turi teigiamą poveikį paslaugų gavėjų bei jų tėvų/globėjų emocinei, psichologinei, fizinei sveikatai, socialiniams ryšiams ir gyvenimo kokybei. Teigiamas poveikis atsispindi apklausoje dalyvavusių asmenų komentaruose. Tėvai/globėjai, išskyrė šias, Įstaigoje teikiamų paslaugų naudas: <...> *neįgalioji gali būti tarp draugų ir ji visą dieną yra užimta įvairia veikla* <...>; *Bendravimas su kitais paslaugų gavėjais, individualūs užsiėmimai, maitinimas, dalyvavimas įvairiose šventėse;* <...> *išvykos, užimtumas, socialinė integracija, bendravimas;* <...> *labai naudingi socialiniai įgūdžiai ir jų tobulinimas; Jaunuoliai pakeičia aplinką, būna artimų draugų rate. Priežiūra visą dieną, saugi aplinka. Veikla pagal sugebėjimus;* <...> *gali bendrauti su kitais žmonėmis, mažiausiai pasikeitusi situacija ar aplinka plečia jo akiratį, socialinį prisitaikymą*“; *Galime dirbti* <...>; *Tėvai gali pailsėti.* Apibendrinant 2021-2023 m. anketų duomenis galima teigti, kad Įstaigoje teikiamos paslaugos padeda tėvams/globėjams gauti atokvėpį, dalyvauti darbo rinkoje, turėti laisvo laiko, o paslaugų gavėjams suteikiama galimybė gerinti savo gyvenimo kokybę, ugdyti socialinius, komunikacinius, darbinius ir užimtumo įgūdžius, o svarbiausia, būti aktyviu visuomenės dalyviu.

**Tobulinimo veiksmai.** Tikslinga socialinio tinklo „Facebook“ uždaroje grupėje „Dienos centro TĖVAI/GLOBĖJAI“ daugiau viešinti Įstaigoje vykdomas veiklas, užsiėmimus bei akcentuoti dienos socialinės globos paslaugų teikiamą naudą paslaugų gavėjams.

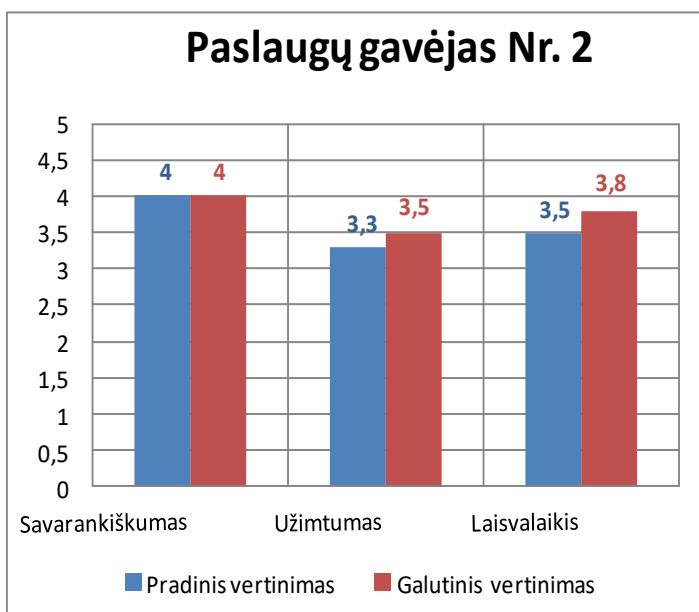
## 2 rodiklio rezultatų paaiškinimas.

### Individualus matavimas



*Duomenų šaltinis:* 2023 m. paslaugų gavėjo „Gyvenimo rato“ diagramos

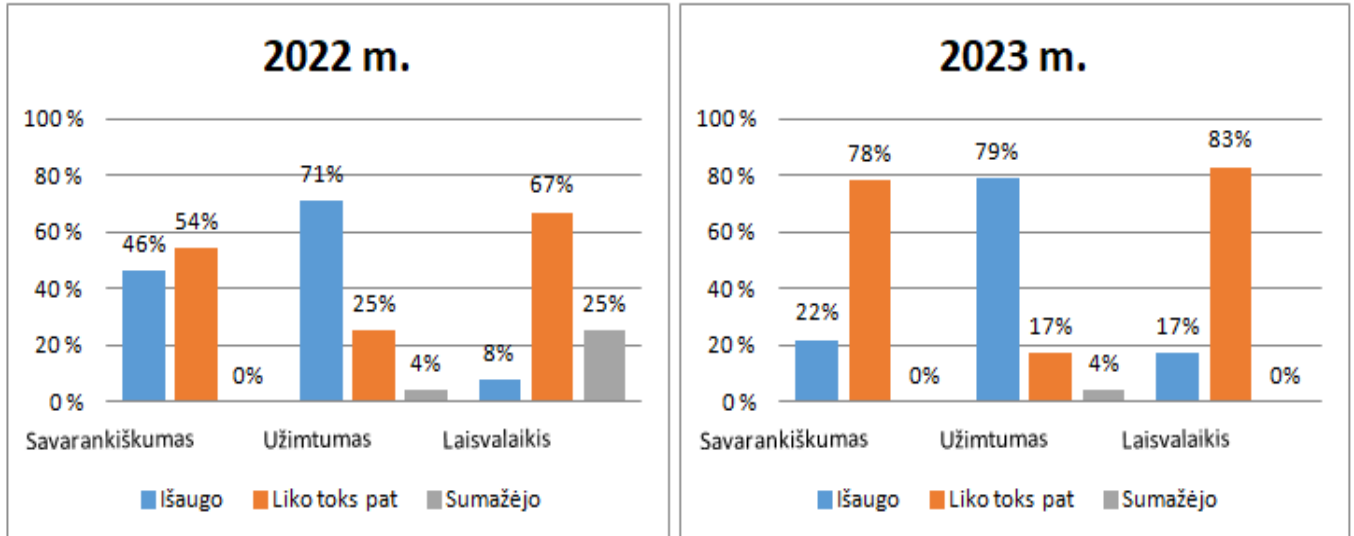
**Rezultatų aiškinimas.** Diagrama parodo paslaugų gavėjo Nr. 1 gaunamų paslaugų naudą individualiu požiūriu per 1 metus. Matoma, kad pokyčių neįvyko laisvalaikio srityje. Teigiami pokyčiai pastebimi savarankiškumo ir užimtumo srityse – 1 balas (20 proc.). Tikėtina, kad tam įtakos turėjo tikslų, atitinkančių paslaugų gavėjo gebėjimus, išsikėlimas bei individualus darbas. Buvo ugdomas paslaugų gavėjo gebėjimas savarankiškai atlikti veiksmą, kurį jis gali atlikti. Galima teigti, kad nuolatinis kartojimas, atliekant reikiamus veiksmus, turi pridėtinės vertės. Taip pat, dalyvauta saviraiškos bei sensomotoriką lavinančiuose užsiėmimuose.



*Duomenų šaltinis:* 2023 m. paslaugų gavėjo „Gyvenimo rato“ diagramos

**Rezultatų aiškinimas.** Diagrama parodo paslaugų gavėjo Nr. 2 gaunamų paslaugų naudą individualiu požiūriu per 1 metus. Matoma, kad pokyčių neįvyko savarankiškumo srityje. Didžiausias teigiamas pokytis įvyko laisvalaikio srityje – 0,3 balo (6 proc.). Galima teigti, jog numatyti tobulintini veiksmai: peržiūrėtos ir atnaujintos laisvalaikio praleidimui skirtos priemonės bei veiklos, pasiteisino. Taip pat, teigiamas pokytis matomas užimtumo srityje – 0,2 balo (4 proc.), kuomet buvo lavinami meniniai gebėjimai rankdarbių užsiėmimuose, atsiskleidžiant paslaugų gavėjo kūrybiškumą.

## Kolektyvinis matavimas



*Duomenų šaltinis:* 2022-2023 m. paslaugų gavėjų „Gyvenimo rato“ diagrama

Paslaugų gavėjams paslaugų naudos rezultatai kolektyviniu požiūriu rodo paslaugų gavėjų įgūdžių pokyčius, kurie Įstaigoje matuojami remiantis „Gyvenimo rato“ diagramų duomenimis. Paslaugų naudai įvertinti pasirinkta paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės modelio sritis „Gebėjimų ugdymas ir palaikymas“, kurį sudaro savarankiškumo lygis kasdienėse gyvenimo veiklose, užimtumas – esamų ir naujų meninių, pažintinių ir buitinių įgūdžių ugdymas, galimybės atskleisti savo kūrybiškumą bei laisvalaikio organizavimas ir jo praleidimo būdai, asmeniniai pomėgiai, hobiai.

Buvo analizuojami 23 paslaugų gavėjų „Gyvenimo rato“ diagramų duomenys, kuriuose matomas gyvenimo kokybės pokytis teikiamų paslaugų naudos atžvilgiu. Išanalizavus 2023 m. paslaugų gavėjų „Gyvenimo rato“ diagramų duomenis nustatyta, kad užimtumo srityje matomas augimas – 79 proc. paslaugų gavėjų, nors ir 4 proc. paslaugų gavėjų užimtumo lygis sumažėjo. Savarankiškumo ir laisvalaikio srityse neigiamo pokyčio nepastebėta.

Lyginant 2023 m. gautus rezultatus su 2022 m., gaunamų paslaugų naudos atžvilgiu ties vertinimo skalės „Išaugo“ dalimi matomas lygio augimas užimtumo (2022 m. - 71 proc. paslaugų gavėjų, 2023 m.- 79 proc. paslaugų gavėjų) ir laisvalaikio (2022 m. - 8 proc. paslaugų gavėjų, 2023 m.- 17 proc. paslaugų gavėjų) srityse, tačiau pastebimas savarankiškumo lygio sumažėjimas (2022 m. – 46 proc. paslaugų gavėjų, 2023 m. – 22 proc. paslaugų gavėjų). Savarankiškumo ir užimtumo srityse ties vertinimo skalės „Sumažėjo“ dalimi pokyčių nepastebėta, tačiau laisvalaikio (2022 m. - 25 proc. paslaugų gavėjų, 2023 m.- 0 proc. paslaugų gavėjų) srityje matomas teigiamas pokytis. Galima daryti prielaidą, kad teikiamos paslaugos yra naudingos – gerina paslaugų gavėjų gyvenimo kokybę, atliepia paslaugų gavėjų poreikius ir gebėjimus, turiningai leidžiant laisvalaikį bei įgyjant naujų meninių, buitinių ir pažintinių įgūdžių.

**Tobulinimo veiksmai.** Siekiant didinti teikiamų paslaugų naudą paslaugų gavėjų atžvilgiu, tikslinga įgyvendinti šias tobulinimo priemones:

- Išanalizuoti, kokios priežastys lėmė savarankiškumo lygio sumažėjimą.
- Įstaigos bendruomenės narių susirinkimo metu aptarti savarankiškumo lygio didinimo galimybes.





**4 lentelė.** Socialinių partnerių pasitenkinimas bendradarbiavimu



**Duomenų šaltinis:** 2023 m. socialinių partnerių anketinė apklausa

**Rezultatų paaiškinimas** Siekiant įvertinti paslaugų gavėjų, jų tėvų/globėjų, darbuotojų ir socialinių partnerių pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis (pasitenkinimą darbu/bendradarbiavimu), buvo atliekamos 4 skirtingos, pritaikytos tam tikrai asmenų grupei, anketinės apklausos. Iš viso apklausoje dalyvavo – 59 asmenys, iš jų 23 paslaugų gavėjai, 23 tėvai/globėjai, 13 Įstaigos darbuotojų bei 7 socialiniai partneriai.

Paslaugų gavėjų pasitenkinimo paslaugomis anketinė apklausa buvo atliekama naudojant „Šviesoforo“ metodą. Paslaugų gavėjų su labai sunkia negalia ir negalinčių nei savarankiškai, nei su pagalba užpildyti anketos, pasitenkinimą paslaugomis vertino atsakingi darbuotojai, naudodami stebėjimo metodą. Apibendrinus anketos duomenis (žr. 1 lentelė), išryškėjo, kad 87,9 proc. paslaugų gavėjų su vidutine arba sunkia negalia ir 100 proc. paslaugų gavėjų su labai sunkia negalia, yra patenkinti Įstaigoje teikiamomis paslaugomis. Lyginant su praėjusiais metais, paslaugų gavėjų su vidutine arba sunkia negalia pasitenkinimo lygis sumažėjo 8 proc. (6,7 proc. didesnis nei 2021 m.), o paslaugų gavėjų su labai sunkia negalia – padidėjo 33,4 proc. (21,9 proc. didesnis nei 2021 m.) Apibendrinant 2021-2023 m. galima teigti, kad Įstaigoje teikiamos paslaugos atliepia paslaugų gavėjų individualius poreikius bei padeda gerinti gyvenimo kokybę.

Siekiant įvertinti tėvų/globėjų pasitenkinimą Įstaigoje teikiamomis paslaugomis, buvo atliekama anketinė apklausa. Apibendrinus anketos duomenis (žr. 2 lentelė), buvo nustatyta, kad 96 proc. tėvų/globėjų teikiamas paslaugas vertina labai gerai arba gerai, o 4 proc. – vidutiniškai arba nežinau. Lyginant rezultatus su praėjusiais metais, pasitenkinimo lygis pakilęs – 4,6 proc. (3,2 proc. didesnis nei 2021 m.). Pasitenkinimas paslaugomis atsispindi apklausoje dalyvavusių tėvų/globėjų komentaruose: „Teikiamomis paslaugomis esame labai patenkinti“; <...> Jokių nusiskundimų neturime, iškilusias problemas išklauso ir nekyla jokių konfliktų“; „Ačiū, kad esate“. Apibendrinant galima daryti prielaidą, kad dauguma tėvų/globėjų yra patenkinti teikiamomis paslaugomis ir pilnai patenkina jų vaikų/globotinių poreikius.

Siekiant išsiaiškinti darbuotojų pasitenkinimą darbu Įstaigoje buvo atliekama anketinė apklausa. Išanalizavus anketos duomenis (žr. 3 lentelė) išryškėjo, kad net 100 proc. darbuotojų yra patenkinti darbu Įstaigoje. Visi sutinka, kad darbuotojai yra supažindinti ir apmokyti kaip saugiai atlikti paskirtas funkcijas, motyvuojami už gerai atliekamą darbą, jiems skiriama pakankamai laiko atlikti paskirtas užduotis, suteikiama galimybė kelti kvalifikaciją, darbo vietoje išsamiai aptariamose užduotys, kurios yra aiškios ir suprantamos. Lyginant su praėjusiais metais, darbuotojų pasitenkinimo lygis 6,2 proc. padidėjo (3,6 proc. didesnis nei 2021 m.). Apibendrinant galima teigti, kad dauguma darbuotojų jaučia pasitenkinimą darbu Įstaigoje, yra motyvuoti ir geba profesionaliai atlikti jiems paskirtas užduotis pagal atliekamą pareigybę.

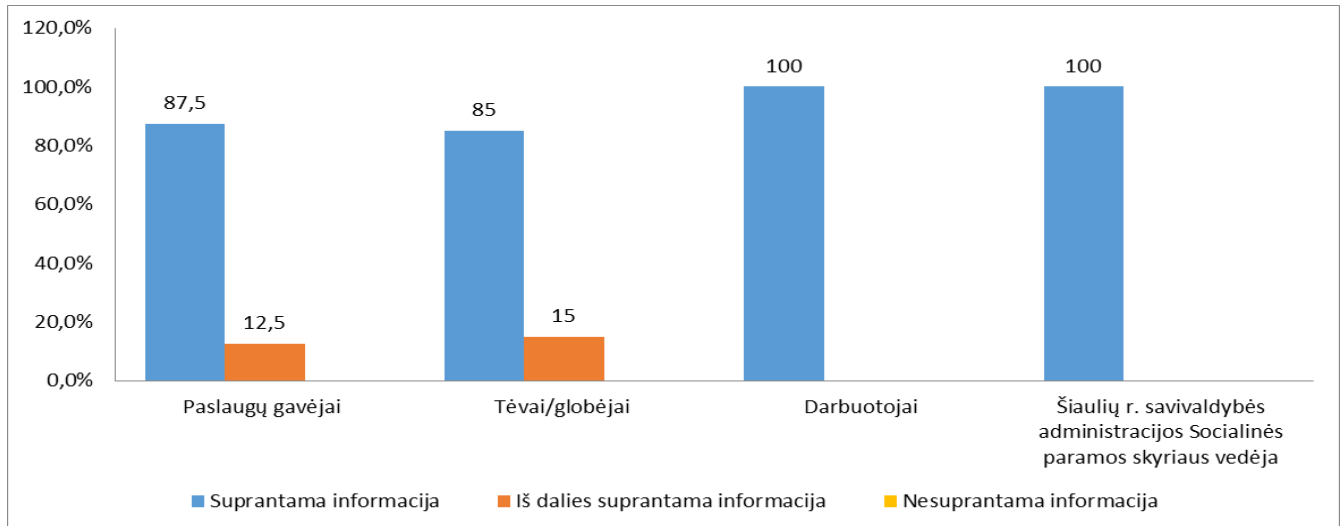
Bendradarbiavimas su socialiniais partneriais - viena iš Įstaigos strateginės veiklos prioritetinių krypčių. Palaikant glaudžius bendradarbiavimo santykius vykdomi įvairūs projektai, organizuojami bendri renginiai, edukaciniai užsiėmimai, dalijamasi gerąja patirtimi. Siekiant įvertinti socialinių partnerių pasitenkinimą bendradarbiavimu pirmą kartą buvo atliekama anketinė apklausa. Apibendrinus anketos duomenis (žr. 4 lentelė), buvo nustatyta, kad 100 proc. socialinių partnerių yra patenkinti bendradarbiavimu su Įstaiga. Pasitenkinimas atsispindi apklausoje dalyvavusių socialinių partnerių komentaruose: „*Džiaugiamės puikiu bendradarbiavimu ir bičiulyste su Įstaiga ir tikimės, bei sieksime didinti dalyvavimą bendrose veiklose, renginiuose, edukaciniuose užsiėmimuose*“; „<...> *Džiaugiamės, kad kartu ugdome jaunų žmonių toleranciją, supratingumą; „Džiaugiamės galimybe mokytis, keistis tarpusavyje patirtimi, sėkmės istorijomis, inovacijomis*“. Apibendrinant galima teigti, kad bendradarbiavimas teikia abipusę naudą ir pasitenkinimą, nes tai padeda tobulėti visai Įstaigai.

**Tobulinimo veiksmai.** Siekiant gerinti paslaugų gavėjų, jų tėvų/globėjų, darbuotojų ir socialinių partnerių pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis / darbu / bendradarbiavimu, tikslinga įgyvendinti šias tobulinimo priemones:

- periodiškai aptarti ir vertinti su paslaugų gavėjais jų pasitenkinimo/nepasitenkinimo teikiamomis paslaugomis priežastis;
- bent du kartus per mėnesį teikti informaciją ir užfiksuotas akimirkas tėvams/globėjams apie vykdomus užsiėmimus/veiklas per socialinio tinklo „Facebook“ uždara grupę „Dienos centro TĖVAI/GLOBĖJAI“;
- organizuoti atvirų durų dienas, kurių metu sudaryti sąlygas praktiškai susipažinti su organizuojamais užsiėmimais ir veiklomis;
- atsižvelgti į paslaugų gavėjų, jų tėvų/globėjų pastebėjimus pagal galimybes tobulinti paslaugų teikimą;
- tobulinti komunikaciją su darbuotojais, skatinti ir motyvuoti aktyviai įsitraukti į Įstaigos paslaugų gerinimą, palaikant jų iniciatyvas.

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

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



**Duomenų šaltinis:** Paslaugų gavėjų, jų tėvų/globėjų, darbuotojų ir finansuotojo anketinė apklausa

**Rezultatų paaiškinimas** 2023 m. veiklos rezultatų pristatymas vyko dviem būdais: kontaktiniu ir nuotoliniu. Susirinkimas buvo organizuojamas paslaugų gavėjams, jų tėvams/globėjams ir darbuotojams. Tėvai/globėjai, kurie negalėjo dalyvauti susirinkime, buvo supažindinti per socialinio tinklo „Facebook“ grupę „Dienos centro Tėvai/Globėjai“. Finansuotojo - Šiaulių rajono savivaldybės administracijos socialinės paramos skyriaus vedėjai, veiklos rezultatai buvo išsiųsti elektroniniu paštu. Siekiant įvertinti paslaugų gavėjų, jų tėvų/globėjų, darbuotojų ir finansuotojo veiklos rezultatų supratimą buvo atliekama anketinė apklausa. Iš viso apklausoje dalyvavo – 50 asmenų, iš jų 17 paslaugų gavėjų, 19 tėvų/globėjų, 13 Įstaigos darbuotojų ir 1 Šiaulių r. savivaldybės administracijos Socialinės paramos skyriaus vedėja.

Iš 24 Įstaigos paslaugų gavėjų, 7 asmenys, dėl labai sunkios negalios negalintys suprasti pateikiamos informacijos, veiklos rezultatų pristatyme ir anketinėje apklausoje nedalyvavo. Apibendrinus (17 asm.) anketos duomenis, išryškėjo, kad 100 proc. paslaugų gavėjų supranta Įstaigos veiklos rezultatus. Lyginant su praėjusiais metais, rezultatų supratimas pakilo 12,5 proc. (14 proc. daugiau nei 2021 m.). Galima daryti prielaidą, kad Įstaigos veiklos rezultatai paslaugų gavėjams buvo pateikti suprantama kalba: vaizdinėmis priemonėmis ir žodiniais paaiškinimais, palyginimais.

Apibendrinus tėvų/globėjų anketines apklausas, buvo nustatyta, kad 89,5 proc. supranta, o 10,5 proc. – iš dalies supranta Įstaigos veiklos rezultatus. Tėvai/globėjai išskyrė šiuos rezultatus, kurie, jų nuomone, buvo iš dalies suprantami: darbuotojų asmeninio ugdymosi, nuolatinio mokymosi ir tobulėjimo rezultatai; partnerystės teikiamos naudos rezultatai; paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės gerinimo rezultatas teikiamų paslaugų naudos paslaugų gavėjams rezultatas; veiklos efektyvumo, požiūrių, rezultatų ir veiklos lyginimo rezultatai; paslaugų teikimo tęstinumo rezultatai. Lyginant su 2022 m., tėvų/globėjų veiklos rezultatų supratimas pakilo 4,5 proc. (6,5 proc. didesnis nei 2021 m.). Galima daryti prielaidą, kad 2023 m. pateikta informacija buvo aiškesnė ir labiau suprantamesnė, tačiau vis dar išlieka rezultatų, kurie suprantami tik iš dalies.

Veiklos rezultatų pristatyme ir anketos pildyme iš 17 Įstaigos darbuotojų – dalyvavo 13 asmenų. Išanalizavus anketos duomenis, išryškėjo, kad 100 proc. darbuotojų pateikti rezultatai buvo suprantami ir aiškūs. Lyginant su praėjusiais metais, darbuotojų veiklos rezultatų supratimas išliko toks pat (12 proc. didesnis nei 2021 m.). Galima daryti išvadą, kad pateikta informacija darbuotojams buvo lengvai suprantama ir aiškiai pateikta.

Su veiklos rezultatais buvo supažindintas finansuotojas – Šiaulių rajono savivaldybės administracijos Socialinės paramos skyriaus vedėja. Anketos duomenys atskleidė, kad 100 proc. veiklos rezultatų buvo aiškūs ir suprantami. Lyginant su 2022 m. finansuotojo rezultatų supratimas išliko toks pat, tačiau 9 proc. aukštesnis nei 2021 m.

**Tobulinimo veiksmai.** Siekiant gerinti/išlaikyti veiklos rezultatų supratimą, tikslinga įgyvendinti šias tobulinimo priemones:

- Įstaigos veiklos rezultatus pristatyti taikant kiekvienai grupei vis skirtingus elementus: paslaugų gavėjams – naudojant alternatyvią komunikaciją (simbolių, žodinius paaiškinimus ir pan.), tėvams/globėjams, darbuotojams, suinteresuotoms šalims – informaciją pateikti aiškiai, struktūruotai, papildomai naudojant vaizdines priemones.

- išsiaiškinti rezultatų, kurie buvo mažiausiai suprantami tėvams/globėjams priežastis ir ieškoti sprendimo būdų.

- skatinti tėvus/globėjus aktyviau dalyvauti veiklos rezultatų pristatymo susirinkime.

## 12. VEIKLOS EFEKTYVUMO, PASLAUGŲ TEIKIMO PALYGINIMO REZULTATAI

<b>50 kriterijus:</b>	Socialinių paslaugų teikėjas imasi gerinimo iniciatyvų lygindamas požiūrių efektyvumą, paslaugų teikimo rezultatus, veiklą ir paslaugų gavėjų gautus rezultatus.
<b>Rodiklis:</b>	VšĮ „Dienos centras sutrikusio intelekto asmenims“ ir Panevėžio jaunuolių dienos centro veiklos rezultatų lyginimas.

*1 lentelė. Paslaugų teikimo, organizavimo metodų lyginimas pagal keturias veiklos sritis*

<b>Eil. Nr.</b>	<b>Veiklos sritys</b>	<b>VšĮ „Dienos centras sutrikusio intelekto asmenims“ (toliau – Įstaiga)</b>	<b>Panevėžio jaunuolių dienos centras (toliau – JDC)</b>
1.	Teikiamos paslaugos	<p>Įstaigoje teikiamų paslaugų sąrašas:</p> <p>1. Bendrosios paslaugos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informavimas;</li> <li>• Konsultavimas;</li> <li>• Atstovavimas ir tarpininkavimas;</li> <li>• Maitinimo ir transporto organizavimas;</li> <li>• Sociokultūrinės paslaugos.</li> </ul> <p>2. Socialinių – kasdieninių, darbinių/buitinių įgūdžių lavinimas ir palaikymas, fizinio aktyvumo skatinimas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Stalo kultūra / serviravimas;</li> <li>• Asmens higiena</li> <li>• Mokomosios virtuvėlės programa</li> <li>• Darbinės aplinkos tvarkymas</li> <li>• Skalbinių rūšiavimas, skalbimo mašinos naudojimas, skalbinių lyginimas;</li> <li>• Kambarinių gėlių priežiūra;</li> <li>• Lauko aplinkos tvarkymas ir priežiūra;</li> <li>• Fizinio aktyvumo skatinimo užsiėmimai.</li> </ul> <p>3. Komunikaciniai įgūdžių formavimas ir palaikymas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kompiuterinis raštingumas;</li> <li>• Tęstinis skaitymas, rašymas;</li> <li>• Bendravimas ir bendradarbiavimas.</li> </ul> <p>4. Įvairių amatų užsiėmimai:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rankdarbiai;</li> <li>• Dailieji amatai (karoliukų vėrimas);</li> <li>• Keraminių dirbinių gaminimas.</li> </ul> <p>5. Užsiėmimai paslaugų gavėjams, turintiems labai sunkią negalią:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sensomotorikos;</li> <li>• Atsipalaidavimo;</li> <li>• Saviraiškos.</li> </ul>	<p>JDC teikiamų paslaugų sąrašas:</p> <p>1. Dienos socialinės globos paslaugos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informavimas ir konsultavimas;</li> <li>• Atstovavimas ir tarpininkavimas;</li> <li>• Maitinimo ir transporto organizavimas;</li> <li>• Ugdymo organizavimas:</li> <li>• Asmeninės higienos paslaugų (skalbimo ir pan.), organizavimas;</li> <li>• Psichologinė ir psichoterapinė pagalba;</li> <li>• Pagalba rengiantis, maitinantis, prausiantis ir kt.;</li> <li>• Socialinių įgūdžių ugdymas, palaikymas ir (ar) atkūrimas;</li> <li>• Kasdienio gyvenimo įgūdžių ugdymas ir palaikymas (tvarkant pinigų apskaitą, apsiperkant ir mokant mokesčius ir pan.);</li> <li>• Darbo įgūdžių ugdymas (siuvimas, mezgimas, audimas, dailės dirbiniai, keramika, savarankiškas patalpų, aplinkos tvarkymas ir pan.);</li> <li>• Sociokultūrinė veikla (teatro, muzikos, keramikos, kūrybos, fotografavimo studijos);</li> <li>• Sveikatos priežiūros paslaugų organizavimas;</li> <li>• Sportinė veikla: baseinas, rytinė mankšta, šokiai, sveikatingumas.</li> <li>• Bendravimas;</li> <li>• Kitos paslaugos, reikalingos asmeniui pagal jo savarankiškumo lygį.</li> </ul> <p>2. Laikino atokvėpio paslaugos (socialinės globos paslaugos asmens namuose);</p> <p>3. Socialinių įgūdžių ugdymo, palaikymo ir (ar) atkūrimo (socialinių dirbtuvių) paslaugos.</p>

		<p><b>Lyginimosi išvados:</b> abejose įstaigose teikiamos panašaus pobūdžio dienos socialinės globos paslaugos. JDC teikia psichologinę ir psichoterapinę pagalbą, kurios nėra Įstaigoje, nes vadovaujantis LR socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymu „Dėl socialinę globą teikiančių darbuotojų darbo laiko sąnaudų normatyvų patvirtinimo“ specialistų paslaugos, atsižvelgiant į paslaugų gavėjų poreikius, gali būti organizuojamos, nsteigiant šių pareigybių įstaigoje. JDC teikia įvairesnes laisvalaikio užimtumo, sociokultūrinės paslaugas ir sportinę veiklą nei Įstaiga. Įvairios meninės studijos, sportinė veikla Įstaigoje taip pat organizuojamos, tačiau ne taip profesionaliai ir intensyviai. JDC papildomai tiekia laikino atokvėpio ir socialinių dirbtuvių paslaugas, kurių nėra Įstaigoje. Atsižvelgiant į Įstaigos turimus žmogiškuosius resursus, perimti patirtį organizuojant fotografijos užsiėmimus paslaugų gavėjams (kartu su darbuotojo pagalba nufotografuoti vykdomą veiklą, renginį ir perkelti nuotraukas į kompiuterį).</p>	
2.	Paslaugų gavėjų įtraukimo į individualių planų rengimą	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2023 m. buvo organizuojamos šios tęstinės paslaugos: šiaurietiškas ėjimas, Jaunųjų gamtininkų būrelio lankymas, Šiaulių r. savivaldybės viešosios bibliotekos teikiamų paslaugų naudojimas ir hipoterapija.</li> <li>• Tęstinės paslaugos padeda užtikrinti paslaugų gavėjų fizinį aktyvumą, gerina psichoemocinę ir fizinę sveikatą, skatina teigiamas emocijas ir ugdo darbinis įgūdžius.</li> </ul> <p><b>Lyginimosi išvados:</b> pagrindinis skirtumas, kad JDC paslaugų tęstinumą teikia asmenims, kurie atsisakė dienos globos socialinių paslaugų, o Įstaiga - savo paslaugų gavėjams. JDC yra suteikiamos platesnio pobūdžio tęstinės paslaugos nei Įstaigoje. Tikslinga perimti iš JDC praktiką – į organizuojamus renginius, išvykas įtraukti asmenis, kurie nebelanko Įstaigos.</p>	<p>JDC paslaugų tęstinumą teikia asmenims, kurie nutraukė sutartis dėl dienos globos socialinių paslaugų teikimo jų įstaigoje. Šiems asmenims, JDC organizuoja mokymosi, profesinio mokymo, laisvalaikio ir pramogų organizavimą bei užimtumo veiklas, pvz.: dalyvavimas koncertuose, renginiuose, krepšinio rungtynėse ne darbo valandomis kartu su JDC paslaugų gavėjais; pagalba įsidarbinant; dalyvavimas Solidarios kavos akcijoje įvairiuose miestuose ir t.t.</p>
3.	Paslaugų gavėjų įtraukimo į individualių planų rengimą	<p>Įstaigos įtraukimo į individualių planų rengimą eiga:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atliekamas asmens poreikio vertinimas, dalyvaujant paslaugų gavėjui ir visiems asmens poreikiams vertinti reikalingiems darbuotojams;</li> <li>• Paslaugų gavėjas savarankiškai arba su atsakingo darbuotojo pagalba individualiame socialinės globos plane (ISGP) išsikelia tikslus, uždavinius ir veiksmų planą numatytiems tikslams pasiekti. Jei paslaugų gavėjas, dėl savo negalios negali atstovauti savo asmeninių interesų, įtraukiami darbuotojai, tėvai/globėjai (pagal poreikį), kurie gali jį atstovauti;</li> <li>• Paslaugų gavėjas su labai sunkia negalia yra įtraukiamas į ISGP sudarymo procesą, stebint jo emocijas, reakcijas į aplinkos veiksnius bei verbalinę, neverbalinę kalbą ir konsultuojantis su tėvais/globėjais</li> </ul>	<p>JDC įtraukimo į individualių planų rengimą eiga:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Individualus socialinės globos planas sudaromas kartu su paslaugų gavėju, artimuoju/globėju ir darbuotoju per vieną mėnesį nuo jo atvykimo dienos (jei tai naujas paslaugų gavėjas) arba sausio mėnesį;</li> <li>• Individualus socialinės globos planas peržiūrimas ir vertinamas mažiausiai du kartus per metus;</li> <li>• Individualiame socialinės globos plane yra išsikelias asmeninis paslaugų gavėjo tikslas, kuris įgyvendinamas per metus, peržiūrint paslaugų gavėjas įsivertina savo pokyčius;</li> <li>• Einamųjų metų pabaigoje užpildomas ISGP;</li> <li>• Paslaugų gavėjai ISGP formą pildo patys arba su darbuotojo pagalba</li> </ul>

		<p>(pagal poreikį);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Išsikelto tikslo, uždavinių ir proceso eigą stebi, koreguoja ir numato reikiamus žingsnius atsakingas darbuotojas;</li> <li>• ISGP parengiamas per 1 mėnesį nuo dienos socialinės globos teikimo pradžios;</li> <li>• Einamųjų metų gale, ne vėliau, kaip iki gruodžio mėnesio vidurio, atsakingas darbuotojas užpildo ISGP kartu su paslaugų gavėju;</li> <li>• ISGP yra peržiūrimas ir patikslinamas kas pusmetį arba esant poreikiui.</li> <li>• Peržiūretame ISGP pateikiama socialinės globos teikimo laikotarpiu pasiektų rezultatų analizė, įvertinti paslaugų gavėjo poreikių pokyčiai, numatytos naujos priemonės, susijusios su šių poreikių tenkinimu.</li> </ul>	<p>pokalbio metu. Paslaugų gavėjams, kurie negali ISGP užpildyti patys tai atlieka darbuotojas stebėdamas emocinę reakciją.</p>
<p><b>Lyginimosi išvados:</b> paslaugų gavėjų įtraukimas į individualių planų rengimą abeiose įstaigose vykdomas analogiškai. Pagal gautą informaciją perimtinės patirties iš JDC nėra.</p>			
<p>4.</p>	<p>Darbuotojų mokymasis ir kvalifikacijos kėlimas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kiekvienais metais Įstaigos darbuotojai, atlieka profesinių kompetencijų įsivertinimą, kuriam naudojamas Socialinių paslaugų ir priežiūros departamento rekomenduojamas įrankis – kompetencijų reitingavimo principas.</li> <li>• Atsižvelgiant į tobulintinas kompetencijas, sudaromas kvalifikacijos kėlimo planas, kuris pagal poreikį peržiūrimas ir atnaujinamas.</li> <li>• Kvalifikacijos kėlimo mokymuose dalyvavę darbuotojai, vykdo gerosios patirties sklaidą, pristato bendrą informaciją apie mokymus, praktinių žinių pritaikymo galimybes, pasidalina mokymų medžiaga su kolegomis.</li> <li>• Darbuotojų kvalifikacijos kėlimas -16 ak. val. per kalendorinius metus - finansuojamas Įstaigos lėšomis.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asmeninis darbuotojų augimas grindžiamas poreikiais ir yra organizuojamas pagal asmeninio portfelio metodą;</li> <li>• Kiekvienas darbuotojas užpildo asmeninę ataskaitą apie metodologinę veiklą ir apibrėžia mokymosi poreikį;</li> <li>• Atsižvelgiant į darbuotojų kompetencijas, sudaromas kvalifikacijos kėlimo planas;</li> <li>• Darbuotojai, grįžę iš kvalifikacijos tobulinimo seminarų, konferencijų vykdo gerosios patirties sklaidą;</li> <li>• Socialinį darbą dirbantiems darbuotojams mokama už 16 val. profesinės kvalifikacijos renginių per metus.</li> </ul>
<p><b>Lyginimosi išvados:</b> darbuotojų mokymasis ir kvalifikacijos kėlimas abeiose įstaigose vykdomas panašiai. JDC kaip ir Įstaiga atlieka darbuotojų profesinės kompetencijos įsivertinimą, kurio pagrindu sudaromas kvalifikacijos kėlimo planas ir dalyvaujama mokymuose/seminaruose. Vėliau gautos žinios pasidalinamos su kolegomis. Pagal gautą informaciją perimtinės patirties iš JDC nėra.</p>			

Apibendrinant galima teigti, lyginimasis įstaigoms sudarė platesnes galimybes perimti kolegų taikomus darbo metodus, pritaikyti gerąsias patirtis, siekiant nuolatos tobulinti paslaugų teikimo procesus. Abiejų įstaigų tikslai siejami tarpusavyje, visi orientuojasi į paslaugos gavėjų individualius poreikius bei rezultatus, siekia tobulėjimo. Buvo rasta sričių, kur Įstaiga galės patobulėti: į organizuojamus renginius, išvykas įtraukti asmenis, kurie nebelanko Įstaigos bei pagal galimybes organizuoti fotografijos užsiėmimus.