

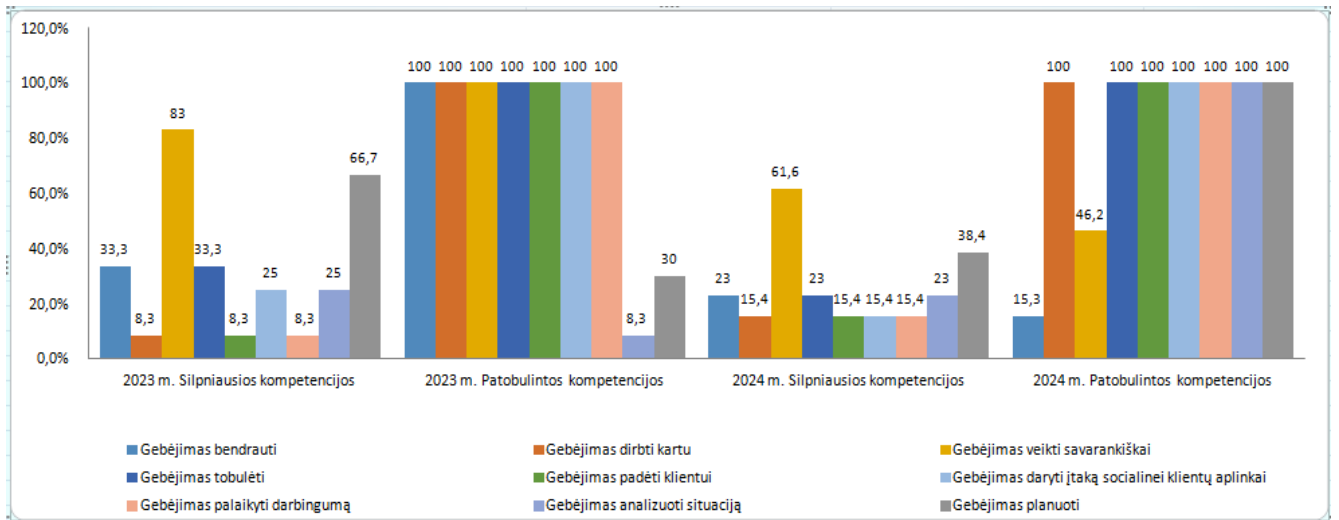
**VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS
„DIENOS CENTRAS SUTRIKUSIO INTELEKTO ASMENIMS“**

REZULTATŲ SĄRAŠAS

1. Darbuotojų asmeninio ugdymosi, nuolatinio mokymosi ir tobulėjimo rezultatai	2
2. Paslaugų gavėjų teisių skatinimo ir užtikrinimo kasdieniame darbe rezultatai	3
3. Įstaigos partnersčių teikiamos naudos rezultatai.....	4
4. Paslaugų gavėjų įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą rezultatai	6
5. Paslaugų gavėjų įgalinimo rezultatai	8
6. Paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės gerinimo rezultatai.....	9
7. Paslaugų gavėjų įtraukimo į individualių planų rengimą rezultatai.....	11
8. Paslaugų teikimo tęstinumo rezultatai	12
9. Teikiamų paslaugų naudos paslaugų gavėjams rezultatai	13
10. Paslaugos gavėjų ir kitų svarbių suinteresuotųjų šalių pasitenkinimą paslaugomis rodantys rezultatai.....	16
11. Paslaugų gavėjai, personalas ir kitos svarbios suinteresuotos šalys supranta veiklos rezultatus.....	19
12. Veiklos efektyvumo, paslaugų teikimo palyginimo rezultatai	21

1. DARBUOTOJŲ ASMENINIO UGDYMO SI, NUOLATINIO MOKYMO SI IR TOBULĖJIMO REZULTATAI

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



Duomenų šaltinis: 2023-2024 m. Įstaigos darbuotojų profesinių kompetencijų įsivertinimo įrankis

Rezultatų paaiškinimas. 2023 m. ir 2024 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 ankstesnių metų tobulinimo veiksmus, Įstaigos darbuotojai naudoja du skirtingus profesinės kompetencijos įsivertinimo įrankius: vienas jų skirtas direktorės pavaduotojai socialiniams reikalams, socialiniams darbuotojams ir užimtumo specialistei, o kitas - individualios priežiūros darbuotojams. Profesinių kompetencijų įsivertinime dalyvavo – 13 asmenų, bendras darbuotojų skaičius Įstaigoje – 17.

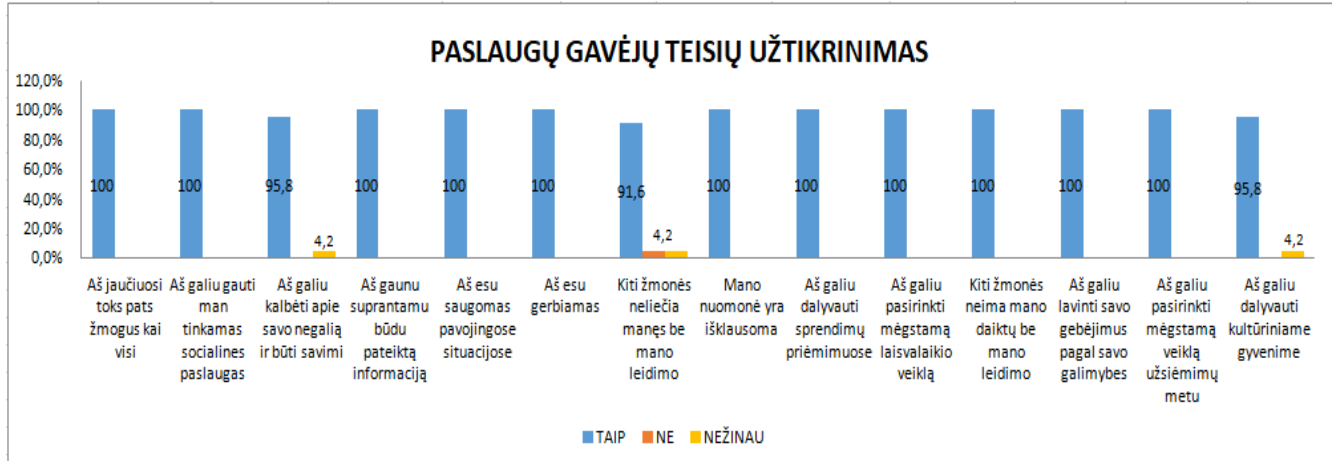
Diagramoje pateiktos darbuotojų sureitinguotos silpniausios ir patobulintos profesinės kompetencijos. 2023 m. labiausiai silpniausios kompetencijos išskirtos šios: „Gebėjimas veikti savarankiškai“, „Gebėjimas planuoti“, „Gebėjimas tobulėti“ ir „Gebėjimas bendrauti“. Dalyvaujant kvalifikacijos kėlimo seminaruose, mokymuose, konferencijose ir t.t. visos silpniausios kompetencijos buvo patobulintos 78 proc. 2024 m. labiausiai silpniausios kompetencijos išskirtos šios: „Gebėjimas veikti savarankiškai“, „Gebėjimas planuoti“, „Gebėjimas bendrauti“, „Gebėjimas tobulėti“ ir „Gebėjimas analizuoti situaciją“. Visos 2024 m. darbuotojų išskirtos silpniausios kompetencijos patobulintos 84,6 proc. Apibendrinant galima teigti, kad 2024 m. profesinės kompetencijos buvo patobulintos 6,6 procentais daugiau nei 2023 m. ir 41,6 proc. daugiau nei 2022 m. Teigiamam pokyčiui galėjo turėti įtakos profesinių kompetencijų tobulinimo centro siūlomi nemokami mokymai, nuotolinių mokymų galimybė, darbuotojų skatinimas naudotis elektroninėje erdvėje siūlomais mokymais ir rinktis mokymus pagal asmenines tobulintinas profesines kompetencijas.

Po kiekvienų mokymų, Įstaigos darbuotojai pildo mokymosi ir kvalifikacijos kėlimo savirefleksiją ir vykdo gerosios patirties sklaidą su kolegomis, kurių metu pristato bendrą informaciją apie mokymus, praktinių žinių pritaikymo galimybes, pasidalina mokymų medžiaga. Apibendrinus savirefleksijas, nustatyta, kad daugumos darbuotojų nuomone, mokymų metu įgytos žinios buvo naudingos, pritaikomos profesinėje veikloje. Galima teigti, kad profesinių kompetencijų tobulinimas vyksta tinkamai, vadovaujantis kiekvienais metais sudarytu kvalifikacijos kėlimo planu.

Tobulinimo veiksmai. Siekti sudaryti efektingą 2025 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

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.



Duomenų šaltinis: Įstaigos paslaugų gavėjų anketinė apklausa apie teisių užtikrinimą

Rezultatų paaiškinimas. Įstaigos bendruomenė įsipareigoja ginti, skatinti ir gerbti paslaugų gavėjų teises į lygias galimybes, vienodą požiūrį į kiekvieną, pasirinkimo laisvę, apsisprendimą, lygiateisį dalyvavimą ir šių teisių laikytis. Siekiant išsiaiškinti Įstaigos paslaugų gavėjų nuomonę apie jų teisių užtikrinimą, buvo atliekama anketinė apklausa, kurioje reikėjo pasirinkti nuomonę išreiškiantį „veiduką“. Apklausoje dalyvavo 24 paslaugų gavėjai. Savarankiškai ar su darbuotojų pagalba, anketas užpildė – 18 paslaugų gavėjų, o 6 – atsakingi darbuotojai, taikydami stebėjimo metodą.

Apibendrinus anketos apie paslaugų gavėjų teisių užtikrinimą kasdieniame gyvenime duomenis išryškėjo, kad 2024 m. paslaugų gavėjų teisės buvo užtikrinamos net 98,8 proc. Lyginant su praėjusiais metais, 2024 m. teisių užtikrinimas pakilo 1,2 proc. (1,8 proc. daugiau nei 2022 m.). 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/užsiėmimą ir dalyvauti kultūriniame gyvenime.

Praėjusiais metais buvo užfiksuotas neigiamas pokytis užtikrinant „Aš galiu dalyvauti sprendimų priėmimuose“ teisę. Apibendrinus 2024 m. apklausos rezultatų duomenis išryškėjo, kad šios teisės vertinimas yra pasikeitęs į teigiamą pusę. 100 proc. paslaugų gavėjų mano, kad teisė dalyvauti sprendimų priėmimuose yra užtikrinama. Darbuotojai, susirinkimo metu, įvardijo, kad tokiam rezultatui galėjo turėti įtakos aktyvesnis paslaugų gavėjų su sunkia negalia aktyvumas ir įsitraukimas į paslaugų gavėjų tarybos narių veiklą. Analizuojant 2024 m. duomenis pastebėta, kad „Aš galiu dalyvauti kultūriniame gyvenime“, „Kiti žmonės neliečia manęs be mano leidimo“ ir „Aš galiu kalbėti apie savo negalią ir būti savimi“ teisės nėra užtikrinamos visiems Įstaigos paslaugų gavėjams. 4,2 proc. paslaugų gavėjų nežino kaip vertinti šias teises.

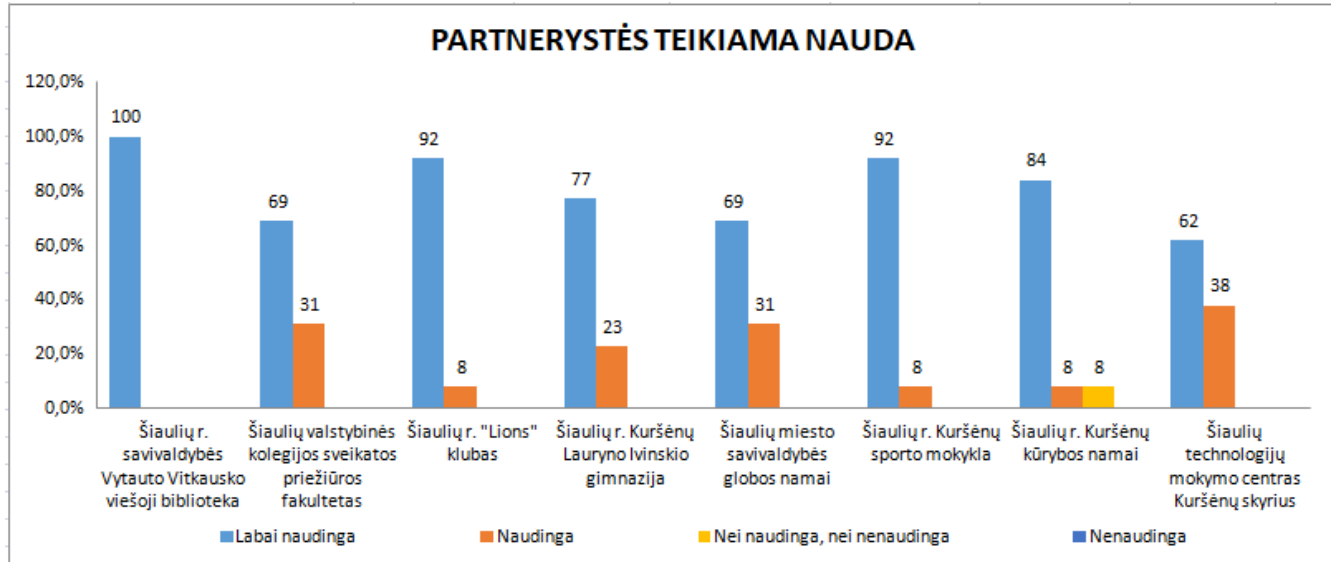
Tobulinimo veiksmai. Tikslinga įgyvendinti šias tobulinimo priemones:

1. Siekiant skatinti ir užtikrinti paslaugų gavėjų teises, organizuoti bendras temines diskusijas, susijusias su paslaugų gavėjų teisėmis. Daugiau dėmesio skirti šioms teisėms: „Aš galiu dalyvauti kultūriniame gyvenime“, „Kiti žmonės neliečia manęs be mano leidimo“ ir „Aš galiu kalbėti apie savo negalią ir būti savimi“;

2. Naudojant paslaugų gavėjams suprantamą vaizdinę išraišką (simbolius), 1 kartą per mėnesį užsiėmimų metu organizuoti mokymus, kurių metu priminti ir įtvirtinti jų teises.

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.



Duomenų šaltinis: 2024 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, darbuotojai, susirinkimo metu, naudingumo vertinimui išskyrė 8 partnerius. Kai kurie išliko tie patys, kaip ir praėjusiais metais, kai kurie išskirti nauji. Tai lėmė artimesnis bendradarbiavimas ir jo teikiama nauda tiek Įstaigai, tiek paslaugų gavėjams.

Apibendrinus anketos duomenis išryškėjo, kad 99 proc. darbuotojų nuomone, bendradarbiavimas su partneriais yra labai naudingas arba naudingas. Naudingumo koeficientas, lyginant su 2023 m. pakilo 1 proc. ir 3 proc. lyginant su 2022 m. 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.

Anketose ir darbuotojų susirinkimo metu išskirtos labai panašios partnerystės teikiamos naudos kaip ir praėjusiais metais:

Paslaugų gavėjams:

- Akiračio plėtimas, asmeninis tobulėjimas;
- Darbinių, kūrybinių įgūdžių ugdymas per savanorišką veiklą;
- Socialinių ryšių stiprinimas;
- Galimybė dalyvauti visuomeniname gyvenime;
- Bendravimo įgūdžių tobulinimas;
- Turiningas laiko praleidimas;
- Savęs realizavimas/saviraiška.

Įstaigai:

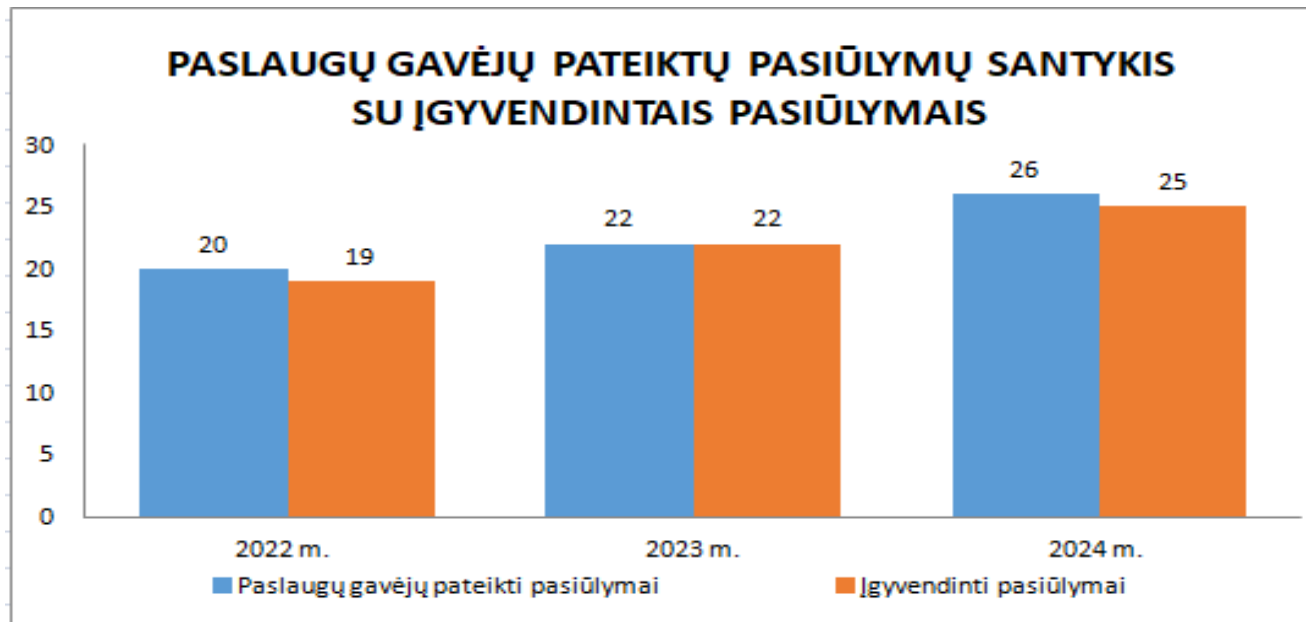
- Informacijos apie vykdomą veiklą sklaida;
- Papildomų žmogiškųjų išteklių pritraukimas renginių/projektų įgyvendinimo metu;
- Nemokamų edukacijų, kūrybinių užsiėmimų suteikimas;
- Gerosios patirties sklaida;
- Materialinė parama;
- Nemokamas patalpų suteikimas.

Lyginant su 2023 m., darbuotoju nuomone, partnerystė su Šiaulių rajono savivaldybės Vytauto Vitkausko viešąja biblioteka yra labai naudinga. Galima daryti prielaidą, kad tokiam vertinimui galėjo turėti įtakos aktyvi paslaugų gavėjų savanorystė bibliotekoje, dažnas dalyvavimas edukaciniuose užsiėmimuose, parodų lankymas. Pastebimas neigiamas pokytis vertinant partnerystės naudą su Šiaulių rajono Kuršėnų kūrybos namais. Keleto darbuotojų nuomone, bendradarbiavimas su šia įstaiga yra nei naudingas nei nenaudingas. Darbuotojai, susirinkimo metu, įvardijo, kad tokį rezultatą galėjo įtakoti retesni kontaktiniai susitikimai arba mažesnis darbuotojų įsitraukimas į bendras veiklas. Tikslinga stiprinti ir tęsti partnerystę su įvairiomis įstaigomis, nes paslaugų gavėjams bendradarbiavimas suteikia daug teigiamų emocijų, įvairiapusių patirčių ir žinių, tokiu būdu yra mažinama socialinė atskirtis, puoselėjami draugiškumu ir savitarpio supratimu grįsti santykiai, tuo tarpu partneriai turi galimybę išvelgti šios jų vykdomos veiklos teikiamos naudos, prasmingumo aspektus.

Tobulinimo veiksmai. Tikslinga darbuotojų susirinkimo metu aptarti naujų partnerių užmezgimo poreikį siekiant įvairiapusių galimybių tiek paslaugų gavėjams, tiek Įstaigai.

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.

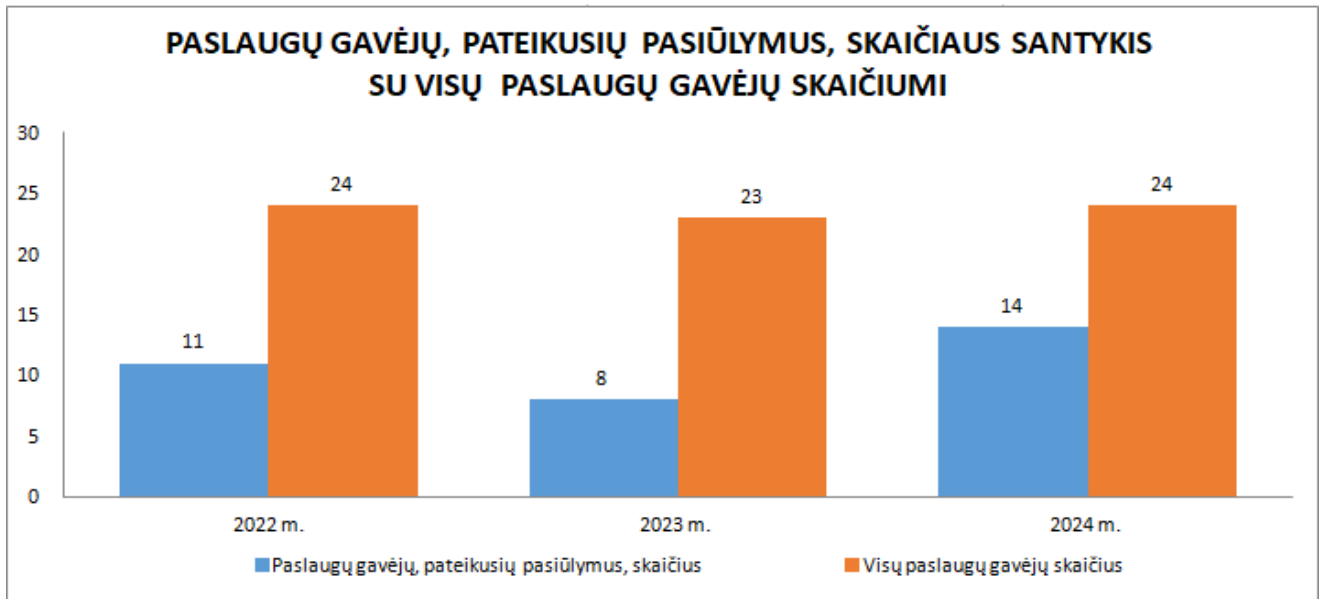


Duomenų šaltinis: 2022-2024 m. paslaugų gavėjų įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą registracijos žurnalas

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 arba individualiai atsakingam darbuotojui, 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 2024 metais paslaugų gavėjai pateikė 26 pasiūlymus. Kaip ir ankstesniais metais, paslaugų gavėjų pateikti pasiūlymai buvo susiję su turinigu laisvalaikio praleidimu gamtoje/Įstaigoje (pvz. įvairių žaidimų žaidimas, dainų terapija ir pan.), išvykomis į įvairius Lietuvos miestus ir miestelius (pvz. Šiaulius, Ventą ir pan.), aktyvių fizinių veiklų (krepšinio, stalo ledo rutulio, vandens šautuvų varžybos ir pan.), edukacinių užsiėmimų (pvz. filmo žiūrėjimas bibliotekoje) organizavimu ir pan. Visos idėjos/pasiūlymai orientuoti į buvimą kartu, bendradarbiavimą ir tarpusavio ryšio stiprinimą. Per 2024 metus įgyvendinti 25 pasiūlymai. Pasiūlymas „Važiuoti į futbolo varžybas“ nebuvo įgyvendintas dėl objektyvių priežasčių – futbolo varžybos ir treniruotės vyksta vėlai vakare, ne Įstaigos darbo metu. Apibendrinant kelių metų rezultatus, pastebima, kad pateiktų pasiūlymų kiekis vis didėja: 2022 m. – 19, 2023 m. – 22, 2024 – 26. Galima daryti prielaidą, kad tam turi įtakos paslaugų gavėjų aktyvesnis įsitraukimas į paslaugų planavimą ir noras realizuoti savo idėjas/pasiūlymus.

Tobulinimo veiksmai. Pateiktus paslaugų gavėjų pasiūlymus kritiškai apsvarstyti dėl jų praktinio įgyvendinimo.



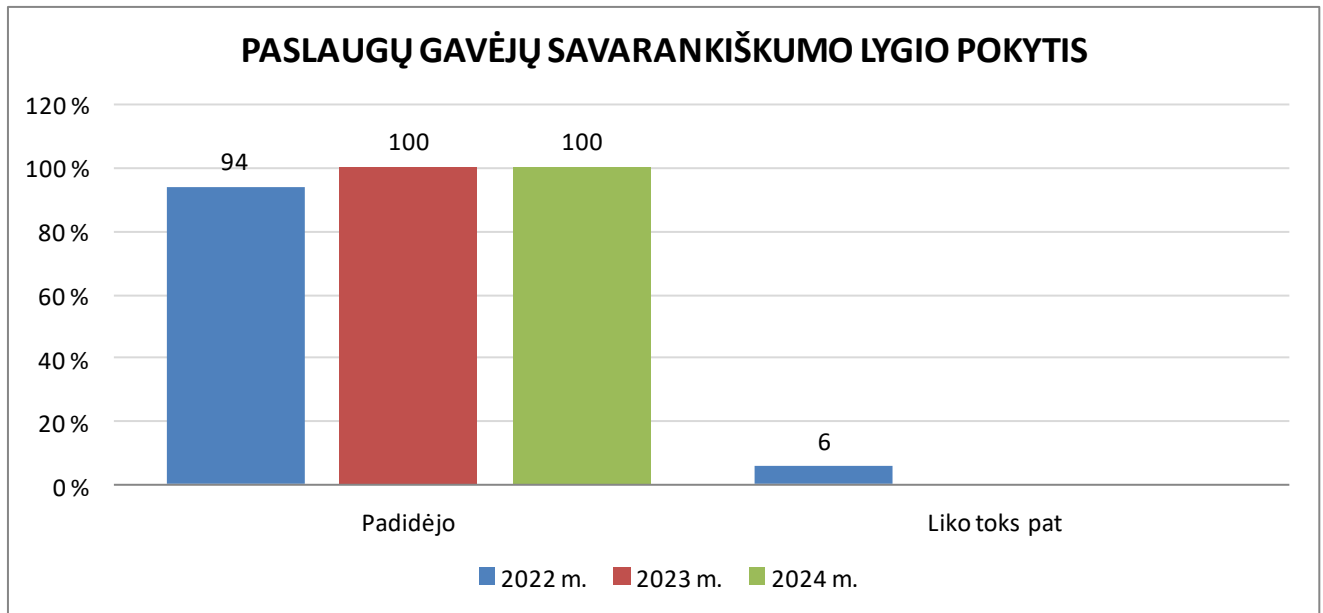
Duomenų šaltinis: 2022-2024 m. paslaugų gavėjų įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą registracijos žurnalas

2 rodiklio rezultatų paaiškinimas. „Idėjos kelionės“ susirinkime yra sudaryta galimybė dalyvauti visiems Įstaigos paslaugų gavėjams. Įgyvendinant praėjusių metų tobulinimo veiksmą, paslaugų gavėjai pasiūlymus galėjo pateikti ne tik „Idėjos kelionės“ metu, bet ir individualiai, atsakingam darbuotojui. 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 24 paslaugų gavėjų, pasiūlymus pateikė 14 asmenų, iš jų – 8 pateikti individualiai. 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. Galima daryti prielaidą, kad tobulinimo veiksmas – galimybė pateikti pasiūlymus individualiai buvo naudingas, nes paslaugų gavėjai galėjo išreikšti savo nuomonę ir pageidavimus bet kuriuo metu, neribojant savęs laukti „Idėjos kelionės“ susirinkimų.

Tobulinimo veiksmi. Siekiant aktyvesnio paslaugų gavėjų įsitraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą, tęsti pasiūlymų pateikimą „Idėjos kelionės“ susirinkimo metu ir individualiai atsakingam darbuotojui.

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: 2022-2024 m. paslaugų gavėjų individualūs socialinės globos planai

Rezultatų paaiškinimas. Įgalinimo matavimui duomenys naudojami 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, ugdant savarankiškumą.

Diagramoje esantys duomenys parodo, kad „Pareigūnų“ pareigose 2024 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 išsikelti aiškūs, nesudėtingi ir suprantamai suformuluoti įgalinimo tikslai, atsižvelgiant į paslaugų gavėjo gebėjimus ir poreikius, o sukurtos, atnaujintos bei pritaikytos metodinės priemonės paskatino paslaugų gavėjų motyvaciją aktyviau įsitraukti į pareigų atlikimo procesą.

Lyginant 2024 m. gautus rezultatus su ankstesniais metais (2022 m., 2023 m.). nepastebėtas neigiamas pokytis atliekant „Pareigūnų“ pareigas. 2024 m. visi galintys atlikti šias funkcijas dalyvavo „Pareigūnų“ veikloje, stengėsi atsakingai atlikti savo pareigas ir tapo labiau savarankiški.

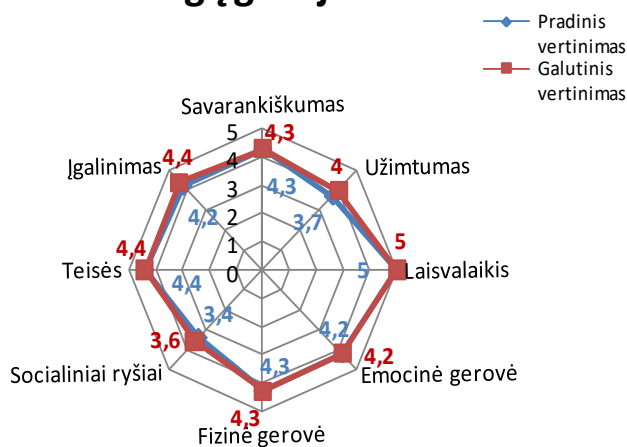
Tobulinimo veiksmai. Tikslinga 2025 metais ir toliau taikyti įgalinimo įrankį „Pareigūnas“, padedantį palaikyti turimų ir stiprinantį naujų įgūdžių ugdymą išlaikant pasitikėjimu grįstus santykius su darbuotojais bei esant poreikiui atnaujinti metodines priemones.

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.

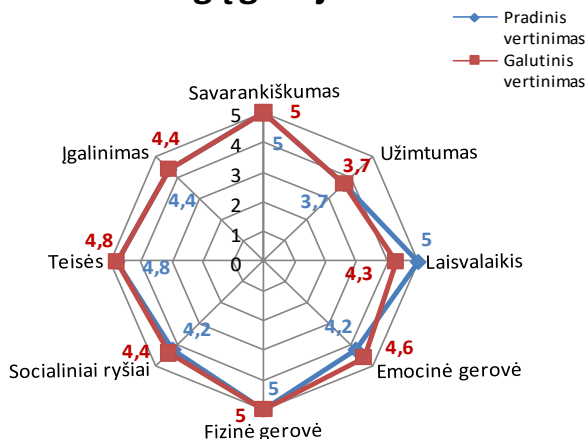
Individualus matavimas

Paslaugų gavėjas Nr. 1



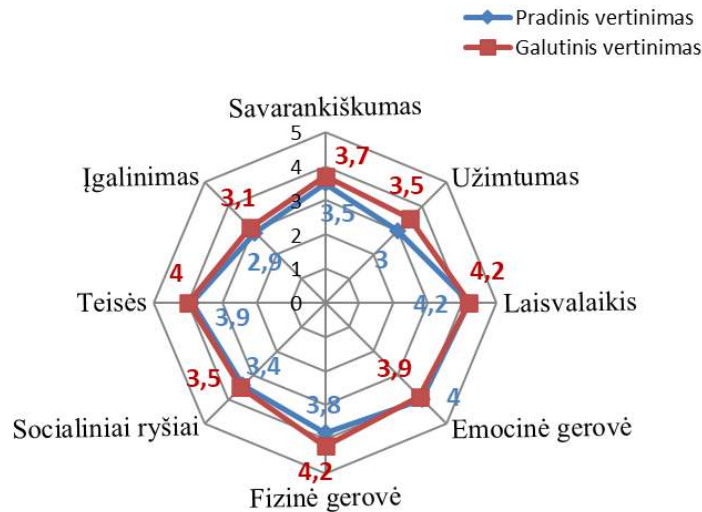
Rezultatų aiškinimas. Diagrama parodo paslaugų gavėjo Nr. 1 gyvenimo kokybės pokytį individualiu požiūriu per ~1 metus. Matoma, kad pokyčių neįvyko savarankiškumo, laisvalaikio, emocinės ir fizinės gerovės bei teisių srityse. Didžiausias teigiamas pokytis įvyko užimtumo srityje. Galima daryti išvadą, kad tam įtakos turėjo, jog didesnis dėmesys buvo skiriamas meninių įgūdžių ugdymui, mokantis daryti naujus darbelius. Taip pat, pokytis pastebimas išgalinimo ir socialinių ryšių srityse. Tikėtina, kad gyvenimo kokybės pagerėjimui įtakos turėjo išgalinimo tikslo įgyvendinimas bei renginio “Gražus bendravimas” organizavimas ir pravedimas.

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, užimtumo, fizinės gerovės, teisių ir išgalinimo srityse. Didžiausias teigiamas pokytis įvyko emocinės gerovės srityje. Galima daryti išvadą, kad tam įtakos turėjo, jog didesnis dėmesys buvo skiriamas savo emocijų pažinimo ugdymui individualaus darbo metu. Neigiamas pokytis pastebimas laisvalaikio srityje, tikėtina, dėl trumpesnės laisvalaikio trukmės, kuomet daugiau dėmesio buvo skiriama suplanuotoms metinėms veikloms.

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 gavėjai užpildo įrankį „Gyvenimo kokybės vertinimo klausimyną“, atsižvelgiant 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 rodikliai.

Analizuojant 2024 m. atskiras gyvenimo kokybės sritis, didžiausias teigiamas pokytis pastebimas užimtumo srityje – 0,5 balo pokytis (10 proc.). Fizinės gerovės sritis išaugo 0,4 balo (8 proc.), savarankiškumo ir įgalinimo – 0,2 balo (4 proc.), socialinių ryšių ir teisių – 0,1 balo (2 proc.). Laisvalaikio srityje pokyčių neįvyko. Neigiamas pokytis matomas emocinės gerovės srityje 0,1 balo (2 proc.). Apibendrinant išanalizuotus duomenis matoma, kad septyniose srityse matomas teigiamas pokytis ir tik vienoje srityje pastebimas neigiamas pokytis.

Paslaugų gavėjų užimtumo srities pokyčiai susiję su tuo, kad Įstaigoje paslaugų gavėjai buvo išsikėlę nemažai asmeninių tikslų, susijusių su meninių, buitinių bei pažintinių įgūdžių ugdymu bei kryptingai siekė jų įgyvendinimo. Meninių įgūdžių lavinimas per darbelių kūrimą, grojimą metalofonu, pažintinių – darbo su kompiuteriu ir planšete, knygos skaitymo, spalvų ir gyvūnų pažinimo įgūdžių ugdymas bei buitinių gebėjimų lavinimas stalo serviravimo metu turėjo pridėtinės vertės gerinant paslaugų gavėjų gyvenimo kokybę. Fizinės gerovės srityje teigiamus pokyčius lėmė didesnis fizinis aktyvumas lauke, kūno raumenų stiprinimas naudojant sportinį inventorių. Tikėtina, kad neigiamą pokytį emocinės gerovės srityje lėmė atsipalaidavimo priemonių ir laiko stoka.

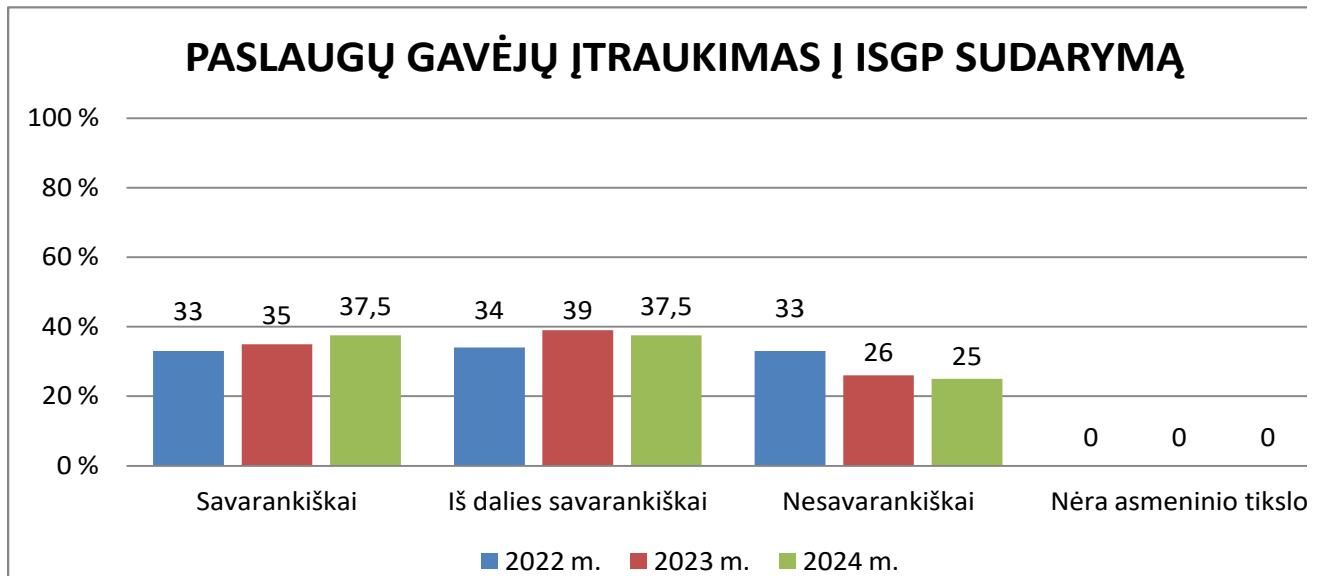
Lyginant 2024 m. gautus rezultatus su 2023 m., didžiausias teigiamas pokytis matomas fizinės gerovės srityje (2024 m. – 0,4 balo, 2023 m. – 0,2 balo). 2024 m. dėmesys buvo skiriamas fizinio aktyvumo skatinimui. Taip pat, teigiami pokyčiai matomi savarankiškumo ir užimtumo srityse (0,1 balo) dėl, tikėtina, sėkmingai įgyvendintų tikslų, išsikeltų individualios socialinės globos planuose. Pokyčių nepastebėta teisių ir įgalinimo srityse. Analizuojant laisvalaikio, emocinės gerovės ir socialinių ryšių sritis, 2024 m. matomas neigiamas pokytis (0,1 balo). Galima teigti, kad 2024 metais mažiau dėmesio buvo skiriama laisvalaikio organizavimui bei emocinės gerovės stiprinimui.

Tobulintini veiksmai. Atsižvelgiant į gautus rezultatus, 2025 metais reikėtų daugiau dėmesio skirti emocinės gerovės stiprinimui. Siekiant pagerinti paslaugų gavėjų gyvenimo kokybę, tikslinga įgyvendinti šias tobulinimo priemones:

- Didinti atsipalaidavimo veiklų įvairovę;
- Peržiūrėti ir atnaujinti atsipalaidavimui reikalingas priemones;
- Daugiau laiko skirti individualiems pokalbiams, skatinančius teigiamas emocijas.

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 - 2024 m. paslaugų gavėjų individualūs socialinės globos planai

Rezultatų paaiškinimas. Diagrama parodo 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.

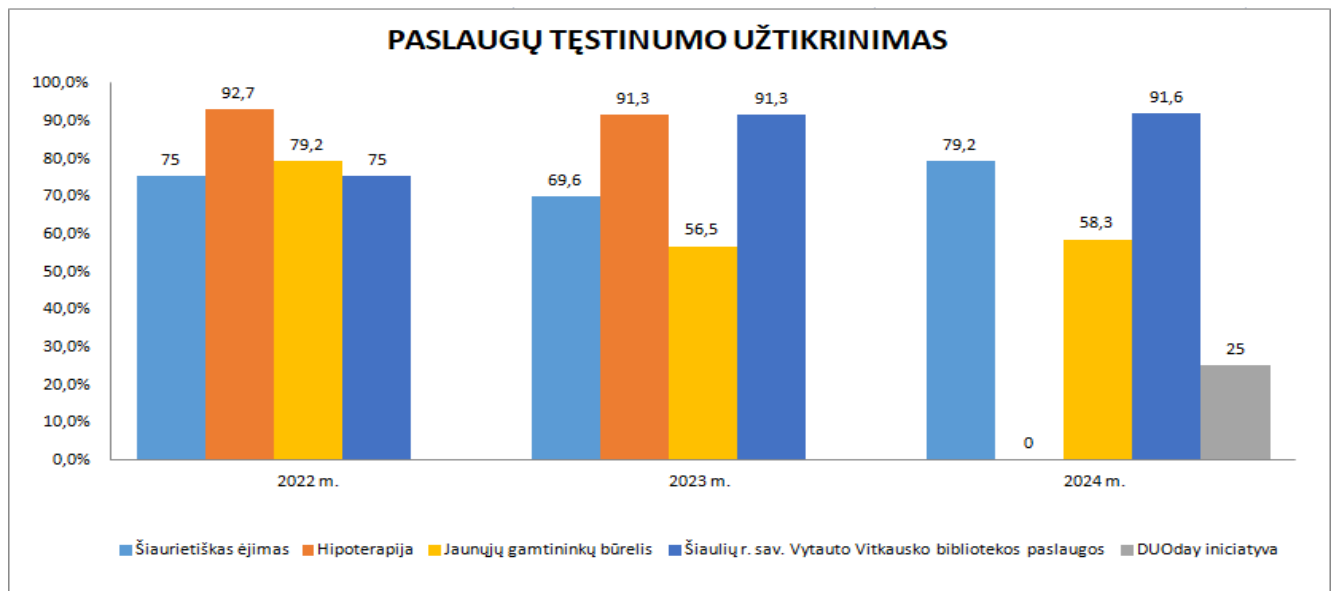
Analizuojant 2024 m. diagramos duomenis, matoma, jog, 100 proc. paslaugų gavėjų turėjo iškeltą asmeninį tikslą, kurio siekė. 37,5 proc. paslaugų gavėjų asmeninį tikslą išsikėlė savarankiškai, 37,5 proc. – iš dalies savarankiškai, 25 proc. – nesavarankiškai. Pastebėta, kad paslaugų gavėjų skaičius pasiskirstė vienodai po 37,5 proc. suformuluojant tikslą savarankiškai ir išsikeliant tikslą pokalbio metu su darbuotoju.

Lyginant 2024 m. gautus rezultatus su ankstesniais metais (2023 m., 2022 m.) pastebima, jog 2024 m. matomas paslaugų gavėjų įsitraukimo lygio, išsikeliant asmeninį tikslą, augimas bei nežymus paslaugų gavėjų nesavarankiškai išsikeliančių asmeninius tikslus skaičiaus sumažėjimas (2022 m. – 33 proc., 2023 m. - 26 proc., 2024 m. – 25 proc.), kuomet į plano sudarymą įsitraukė paslaugų gavėjų tėvai/globėjai. Analizuojant 2024 ir 2023 metų duomenis, pastebimas paslaugų gavėjų iš dalies savarankiškai išsikeliančių asmeninius tikslus skaičiaus sumažėjimas. Galima daryti prielaidą, kad paslaugų gavėjai tampa labiau savarankiški išsikeliant asmeninius tikslus dėl sustiprėjusio pasitikėjimu grįstu santykiu su darbuotojais ir paslaugų gavėjų gebėjimo išsakyti savo poreikius bei pokalbio metu taikytų vaizdinių priemonių.

Tobulinimo veiksmai. Tęsti vaizdinių priemonių: simbolių, paveikslėlių ir kt. taikymą pokalbio su paslaugų gavėjais metu, išsikeliant asmeninius tikslus bei išlaikyti tinkamo 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: 2022-2024 m. Įstaigos projektų, edukacinių užsiėmimų ir išvykų plano rezultatai

Rezultatų paaiškinimas. Įstaiga suteikia galimybę paslaugų gavėjams gauti paslaugų tęstinumą, kurios gerina jų gyvenimo kokybę, savarankiškumą bei suteikia turiningesnę, įvairesnę laiko praleidimą. Su tęstinės paslaugas teikiančiomis įstaigomis/asmenimis vyksta nuolatinis tarpusavio bendradarbiavimas. Kaip ir praėjusiais metais, vertinimui buvo pasirinktos 4 paslaugos. Šiais metais hipoterapija buvo pakeista į DUOday iniciatyvą, nes ši paslauga nebuvo teikiama Įstaigos paslaugų gavėjams dėl pasikeitusių projekto veiklų.

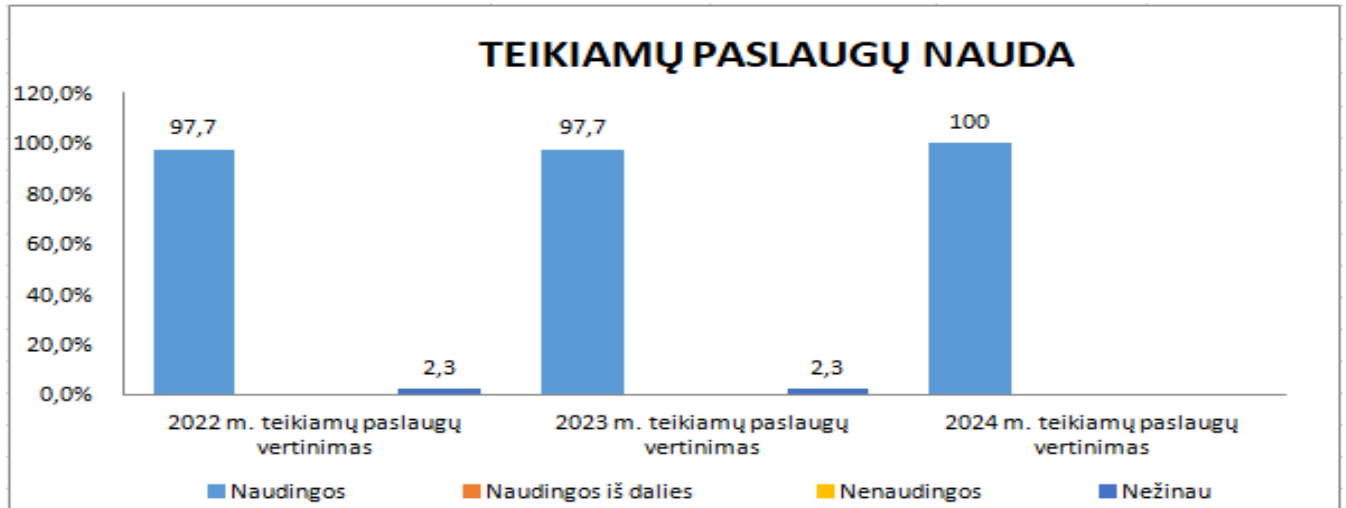
Išanalizavus Įstaigos projektų, edukacinių užsiėmimų ir išvykų plano rezultatus, nustatyta, kad paslaugų tęstinumas buvo užtikrinamas 63,5 proc. paslaugų gavėjų. Lyginant su praėjusiais metais, užtikrinimo koeficientas sumažėjo 13,65 proc. VšĮ „Sportuotojai“ organizuojami šiaurietiško ėjimo mokymai buvo suteikti 9,6 proc. paslaugų gavėjų daugiau nei 2023 m. bei 4,2 proc. daugiau nei 2022 m. Šiaulių r. Kuršėnų kūrybos namų Jaunųjų gamtininkų būrelio paslauga naudojosi 1,8 proc. paslaugų gavėjų daugiau nei 2023 m. Dar viena tęstinė paslauga, į kurią aktyviai 2022-2024 m. aktyviai įsitraukė Įstaigos paslaugų gavėjai - tai Šiaulių r. savivaldybės Vytauto Vitkausko viešosios bibliotekos siūlomos veiklos. Paslaugų gavėjai šioje įstaigoje lankė parodas, dalyvavo įvairiuose edukaciniuose ir kūrybiniuose užsiėmimuose, ugdė darbinius įgūdžius per savanorišką veiklą. Analizuojant duomenis pastebėta, kad šia paslauga pasinaudojo labai panašus procentas paslaugų gavėjų kaip ir praėjusiais metais, tačiau 16,6 proc. daugiau nei 2022 m. Nuo 2024 m. tęstinių paslaugų sąrašą papildė DUOday iniciatyva, kuri pirmą kartą buvo organizuojama Kuršėnuose. Į šią iniciatyvą įsitraukė 6 (25 proc.) Įstaigos paslaugų gavėjai, kurie išbandė net 3 skirtingas darbo pozicijas: maitinimo įstaigos ir parduotuvės pagalbino darbuotojo bei laiškininko padėjėjo. Apibendrinant 2022-2024 m. paslaugų tęstinumo užtikrinimą, išryškėjo, kad paslaugų gavėjai aktyviau įsitraukė į tas veiklas, kurios jiems teikia didesnę pasitenkinimą ir asmeninę naudą.

Tobulinimo veiksmai. Tikslinga ir toliau įgyvendinti šias tobulinimo priemones:

- Užtikrinti paslaugų gavėjams paslaugų tęstinumą už Įstaigos ribų;
- Skatinti paslaugų gavėjus įsitraukti į paslaugų tęstinumą (pvz. DUOday iniciatyvą ir kt.).

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

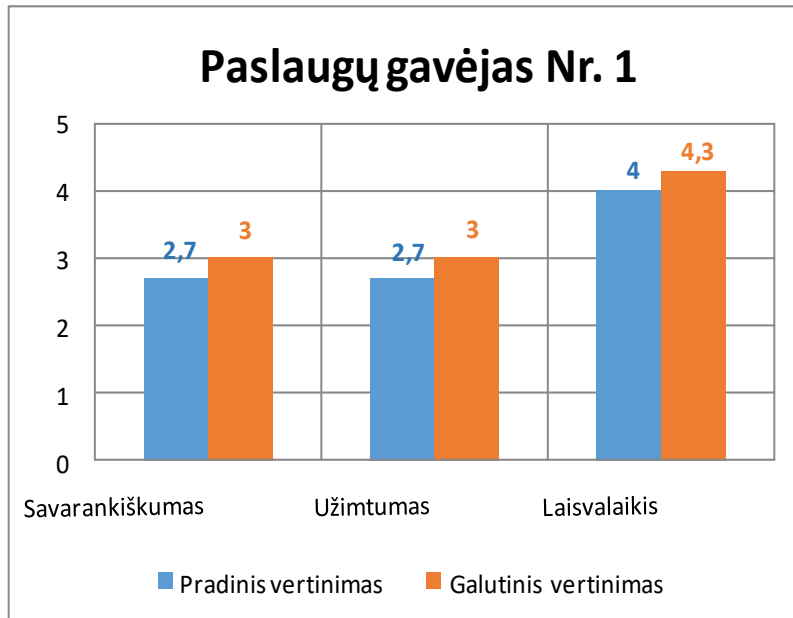
1 rodiklio rezultatų paaiškinimas. Siekiant įvertinti Įstaigoje teikiamų paslaugų naudą kolektyviniu požiūriu, buvo atliekama anketinė apklausa, kurioje dalyvavo - 44 asmenys (24 paslaugų gavėjai ir 20 tėvų/globėjų). Apibendrinus anketos duomenis išryškėjo, kad 100 proc. paslaugų gavėjų ir jų tėvų/globėjų nuomone, Įstaigoje teikiamos paslaugos yra naudingos. Lyginant su praėjusiais metais ir 2022 m., Įstaigoje teikiamų paslaugų vertinimas kolektyviniu požiūriu pakilo 2,3 proc. 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: *Sudaromos galimybės dalyvauti bendruomenės veiklose. Skatinami savarankiškumo, bendravimo ir kt. įgūdžiai, užtikrinama saugi aplinka, siūlomos įvairios užimtumo veiklos, padeda gerinti gyvenimo kokybę. Suteikiama galimybė šeimai derinti asmeninius ir darbo poreikius; Didelė pagalba šeimai; Pabendrauja su draugais, darbuotojom, išmoksta kažko naujo, išvažiuoja į ekskursijas; Fizini aktyvumo skatinimas ir sociokultūrinės paslaugos <...> skatina judėjimą ir užimtumą <...> plečia akiratį; Esame ramūs, kad <...> yra prižiūrimas ir <...> saugus; Bendravimas su žmonėmis, laisvalaikio praleidimas, integravimas į visuomenę; Visos veiklos ir paslaugos reikalingos ir naudingos <...> esame ramūs dėl neįgaliųjų <...>; Pačios geriausios įvairių įgūdžių ugdymo paslaugos <...>; <...> jaunuolių veiduose šypsėnos yra geriausias veiklos rezultatas.* Paslaugų gavėjai išskyrė šias naudas: *Tobulėju, plečiu akiratį, džiaugiuosi išvykomis; Turiu galimybę pabūti su draugais, su manimi vyksta užsiėmimai asmeniškai.* Apibendrinant anketų duomenis galima teigti, kad Įstaigoje teikiamos paslaugos padeda tėvams/globėjams gauti atokvėpį, jie pasitiki darbuotojais, gali dalyvauti darbo rinkoje, turėti laisvo laiko, o paslaugų gavėjams suteikiama galimybė ugdyti socialinius, komunikacinius ir užimtumo įgūdžius bei būti aktyviu visuomenės dalyviu.

Tobulinimo veiksmai. Tikslinga ir toliau socialiniame tinkle „Facebook“ ir Įstaigos internetiniame puslapyje viešinti vykdomas veiklas, užsiėmimus bei akcentuoti dienos socialinės globos paslaugų teikiamą naudą paslaugų gavėjams.

2 rodiklio rezultatų paaiškinimas.

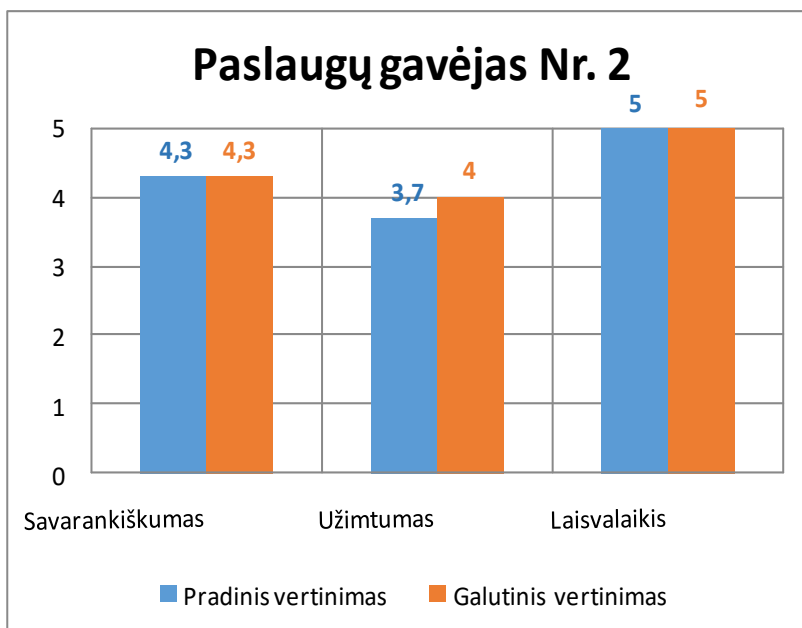
Individualus matavimas



Duomenų šaltinis: 2024 m. paslaugų gavėjo „Gyvenimo rato“ diagramos

Rezultatų aiškinimas.

Diagrama parodo paslaugų gavėjo Nr. 1 gaunamų paslaugų naudą individualiu požiūriu per 1 metus. Matoma, kad teigiami pokyčiai pastebimi savarankiškumo, užimtumo ir laisvalaikio srityse – 0,3 balo (6 proc.). Tikėtina, kad tam įtakos turėjo tikslų, atitinkančių paslaugų gavėjo gebėjimus, išsikėlimas bei individualus darbas. Buvo ugdomi paslaugų gavėjo gebėjimai, atliepiantys kasdieninius poreikius valgymo srityje, lavinami meniniai gebėjimai rankdarbių užsiėmimuose. Pastebėta, jog gebėjimas organizuoti savo laisvalaikį, atrandant mėgstamą veiklą laisvalaikio metu turi pridėtinės vertės.

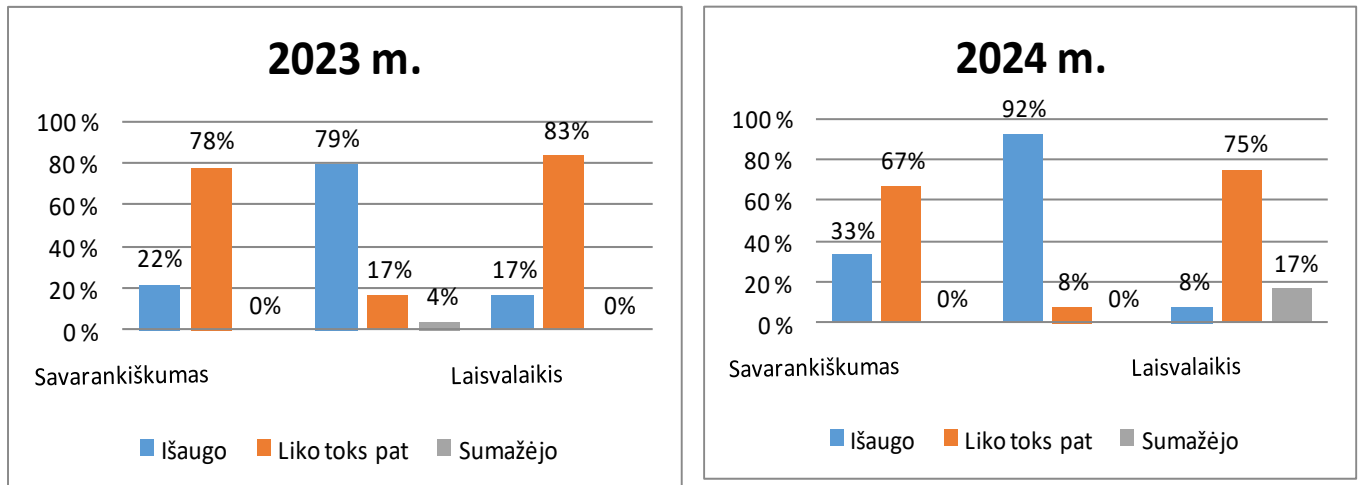


Duomenų šaltinis: 2024 m. paslaugų gavėjo „Gyvenimo

Rezultatų aiškinimas.

Diagrama parodo paslaugų gavėjo Nr. 2 gaunamų paslaugų naudą individualiu požiūriu per 1 metus. Matoma, kad pokyčių neįvyko savarankiškumo ir laisvalaikio srityse. Teigiamas pokytis įvyko užimtumo srityje – 0,3 balo (6 proc.). Galima teigti, jog išsikėlto tikslo įgyvendinimas užimtumo srityje turėjo pridėtinės vertės, kuomet buvo lavinami meniniai gebėjimai rankdarbių užsiėmimuose, atsiskleidžiant paslaugų gavėjo kūrybiškumui, naujų įgūdžių įgijimą kuriant darbelius iš popieriaus.

Kolektyvinis matavimas



Duomenų šaltinis: 2023-2024 m. paslaugų gavėjų „Gyvenimo rato“ diagramos

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“, kuri sudaro savarankiškumo lygis kasdienėse gyvenimo veiklose, užimtumas – esamų ir naujų meninių, pažintinių ir buitinių įgūdžių ugdymas bei laisvalaikio organizavimas ir jo praleidimo būdai, asmeniniai pomėgiai, hobiai.

Buvo analizuojami 24 paslaugų gavėjų „Gyvenimo rato“ diagramų duomenys, kuriuose matomas gyvenimo kokybės pokytis teikiamų paslaugų naudos atžvilgiu. Išanalizavus 2024 m. paslaugų gavėjų „Gyvenimo rato“ diagramų duomenis nustatyta, kad visose srityse matomas augimas. Didžiausias augimas pastebimas užimtumo srityje – 92 proc., savarankiškumo – 33 proc., laisvalaikio – 8 proc. paslaugų gavėjų. Lyginant 2024 m. gautus rezultatus su 2023 m., gaunamų paslaugų naudos atžvilgiu, ties vertinimo skalės „Išaugo“ dalimi, matomas teigiamas pokytis 13 proc. užimtumo (2023 m. - 79 proc. paslaugų gavėjų, 2024 m.- 92 proc. paslaugų gavėjų) ir 11 proc. savarankiškumo (2023 m. - 22 proc. paslaugų gavėjų, 2024 m.- 33 proc. paslaugų gavėjų) srityse, tačiau pastebimas laisvalaikio lygio sumažėjimas 9 proc. (2023 m. – 17 proc. paslaugų gavėjų, 2024 m. – 8 proc. paslaugų gavėjų). Savarankiškumo srityje, ties vertinimo skalės „Sumažėjo“ dalimi, pokyčių nepastebėta, tačiau laisvalaikio (2023 m. - 0 proc. paslaugų gavėjų, 2023 m.- 17 proc. paslaugų gavėjų) srityje matomas neigiamas pokytis 17 proc. dėl, tikėtina, trumpesnės laisvalaikio trukmės, kuomet daugiau dėmesio buvo skiriama suplanuotoms metinėms veikloms. Galima daryti prielaidą, kad teikiamos paslaugos yra naudingos – gerina paslaugų gavėjų gyvenimo kokybę, yra palaikomi bei įgyjami nauji kasdieniniai, savarankiškumą didinantys, meniniai, buitiniai ir pažintiniai įgūdžiai.

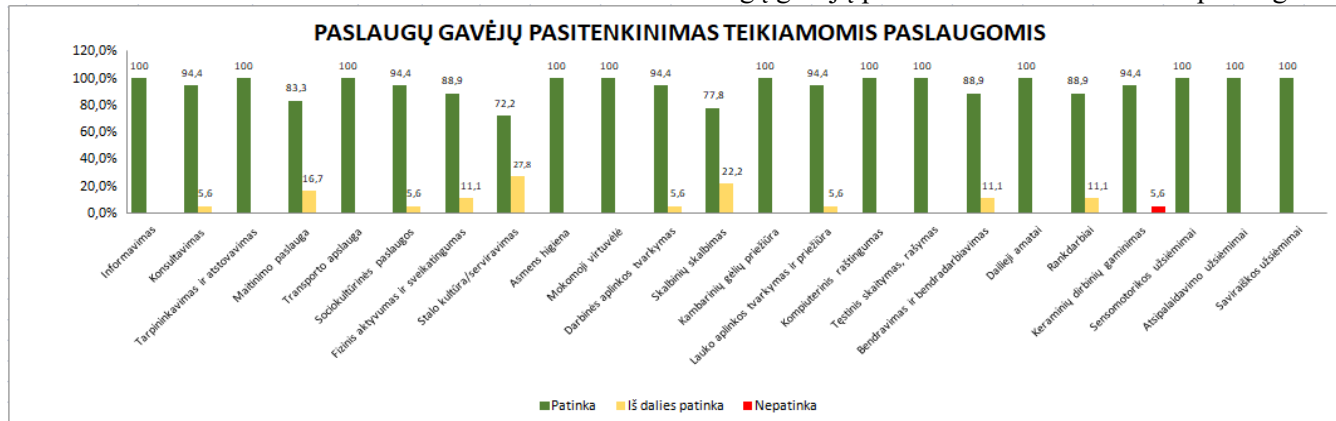
Tobulinimo veiksmai. Siekiant didinti teikiamų paslaugų naudą paslaugų gavėjų atžvilgiu, tikslinga įgyvendinti šias tobulinimo priemones:

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

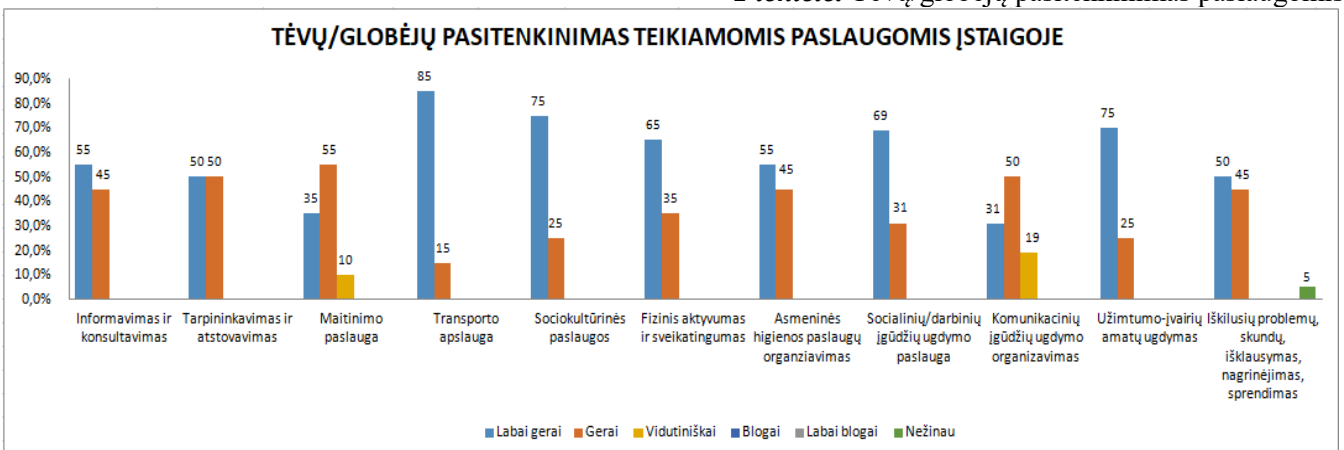
10. PASLAUGOS GAVĖJŲ IR KITŲ SVARBIŲ SUINTERESUOTŲJŲ ŠALIŲ PASITENKINIMĄ PASLAUGOMIS RODANTYS REZULTATAI

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.

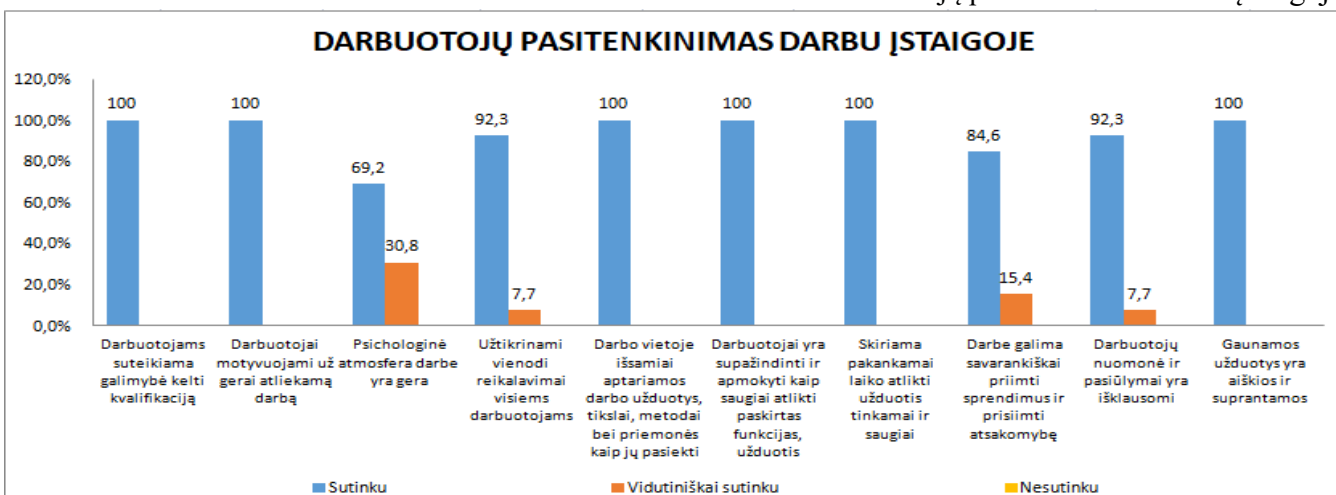
1 lentelė. Paslaugų gavėjų pasitenkinimas teikiamomis paslaugomis



2 lentelė. Tėvų/globėjų pasitenkinimas paslaugomis

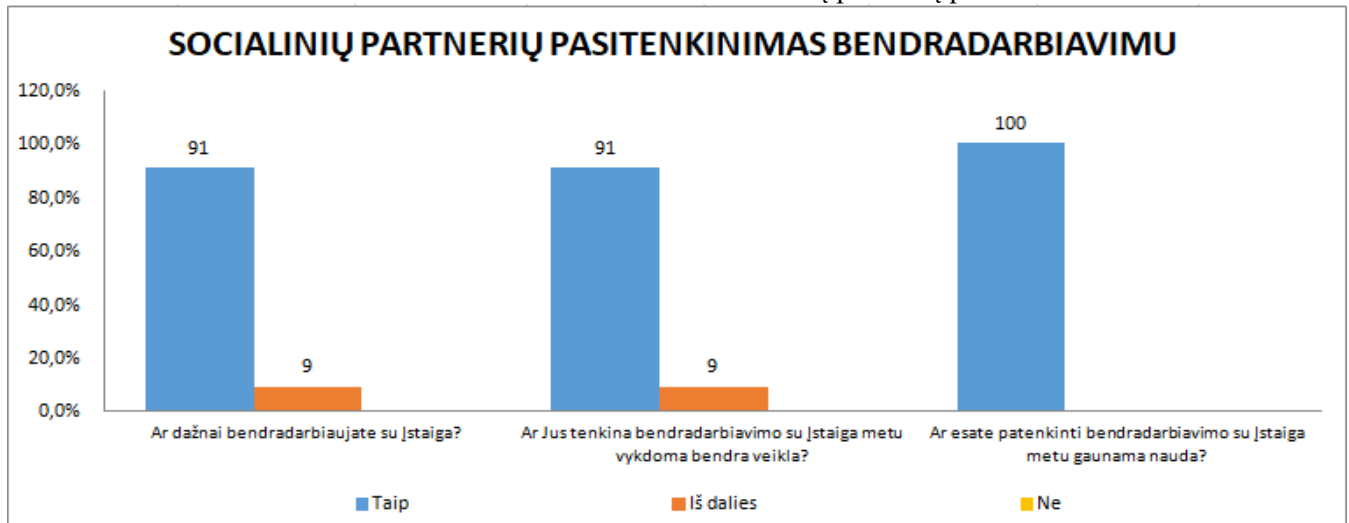


3 lentelė. Darbuotojų pasitenkinimas darbu Įstaigoje



Duomenų šaltinis: 2024 m. paslaugų gavėjų, jų tėvų/globėjų, darbuotojų anketinė apklausa

4 lentelė. Socialinių partnerių pasitenkinimas bendradarbiavimu



Duomenų šaltinis: 2024 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 – 57 asmenys, iš jų 24 paslaugų gavėjai, 20 tėvų/globėjų, 13 Įstaigos darbuotojų bei 11 socialinių partnerių.

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 94,4 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 padidėjo 1,1 proc. (1,9 proc. mažesnis nei 2022 m.), o paslaugų gavėjų su labai sunkia negalia – išliko toks pat (33,4 proc. didesnis nei 2022 m.). Keletui Įstaigos paslaugų gavėjų iš dalies patinka maitinimo paslauga, stalo kultūros/serviravimo ir skalbinių skalbimo užsiėmimai, vienam – nepatinka keraminių dirbinių gaminimo užsiėmimas. Apibendrinant 2022-2024 m. galima teigti, kad Įstaigoje teikiamos paslaugos atliepia didžiosios dalies paslaugų gavėjų individualius poreikius, padeda gerinti gyvenimo kokybę. Galima daryti prielaidą, kad paslaugos, kurios įvertintos kaip iš dalies patinkančios, neatitinka paslaugų gavėjų keliamų lūkesčių.

Siekiant įvertinti tėvų/globėjų pasitenkinimą Įstaigoje teikiamomis paslaugomis, buvo atliekama anketinė apklausa. Apibendrinus anketos duomenis (žr. 2 lentelė), buvo nustatyta, kad 96,9 proc. tėvų/globėjų teikiamas paslaugas vertina labai gerai arba gerai, o 3,1 proc. – vidutiniškai arba nežinau. Lyginant rezultatus su praėjusiais metais, pasitenkinimo lygis pakilęs – 0,9 proc. (5,5 proc. didesnis nei 2022 m.). Pasitenkinimas paslaugomis atsispindi apklausoje dalyvavusių tėvų/globėjų komentaruose: „Man nuostabiai viskas gerai“; <...> *vertiname labai gerai. Konfliktų nebūna, jeigu reikia ko nors išsiaiškiname telefonu*“; „Viskas puiku, ačiū“. Apibendrinant galima daryti prielaidą, kad didžioji dalis tėvų/globėjų yra patenkinti teikiamomis paslaugomis, kurios gerina jų vaikų/globotinių gyvenimo kokybę, tenkina būtinuosius poreikius bei užtikrina orų kasdieninį gyvenimą.

Pasitenkinimas darbu dažnai siejami su psichologiniu klimatu ir savijauta darbinėje aplinkoje. Komandos narių jausena turi įtakos ne tik atliekant darbinės užduotis, bet sąlygoja poveikį darbuotojo asmeniniam gyvenimui, individo augimui, tobulėjimui ar realizacijai. Siekiant išsiaiškinti darbuotojų pasitenkinimą darbu Įstaigoje buvo atliekama anketinė apklausa. Išanalizavus anketos duomenis (žr. 3 lentelė) išryškėjo, kad 93,8 proc. darbuotojų yra patenkinti darbu Įstaigoje. 100 proc. darbuotojų nuomone, jiems suteikiama galimybė kelti kvalifikaciją, yra motyvuojami už gerai atliekamą darbą,

darbo vietoje išsamiai aptariamoms užduotims, kurios yra aiškios ir suprantamos, yra supažindinti ir apmokyti kaip saugiai atlikti paskirtas funkcijas bei skiriama pakankamai laiko atlikti paskirtas užduotis. Lyginant su praėjusiais metais, darbuotojų pasitenkinimo sumažėjo 6,2 proc., tačiau išliko toks pat kaip 2022 m. 30,8 proc. darbuotojų vidutiniškai sutinka, kad psichologinė atmosfera darbe yra gera bei 15,4 proc., kad darbe galima savarankiškai priimti sprendimus ir prisiimti atsakomybę. Apibendrinant galima teigti, kad dauguma darbuotojų jaučia pasitenkinimą darbu Įstaigoje, yra motyvuoti atlikti jiems paskirtas užduotis kokybiškai ir profesionaliai.

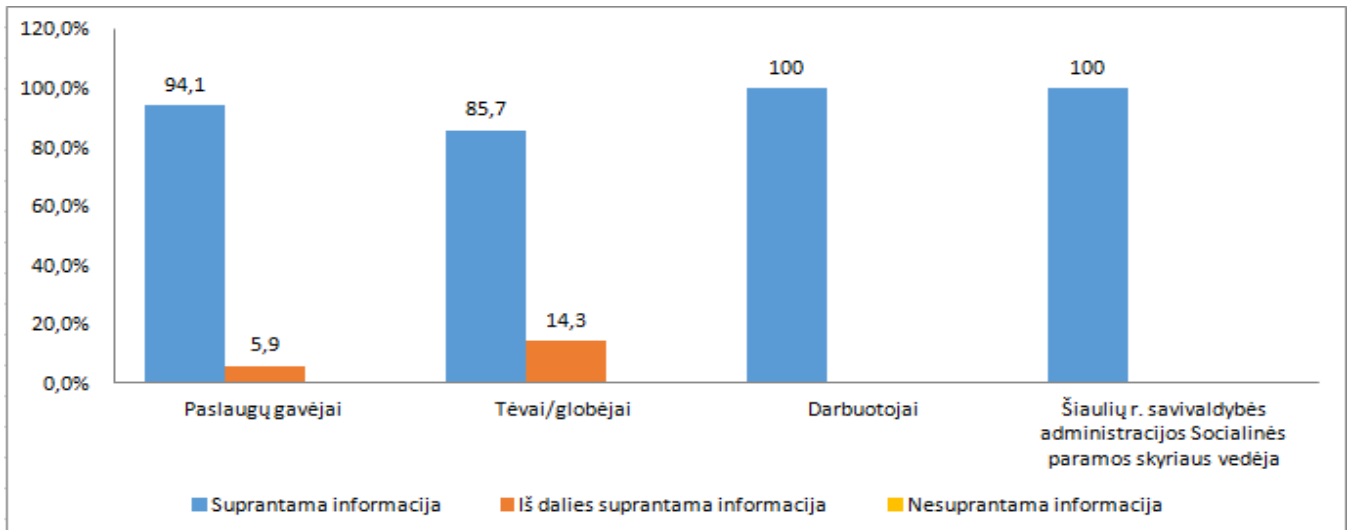
Bendradarbiavimas su socialiniais partneriais - viena iš Įstaigos strateginės veiklos prioritetinių krypčių. Palaikant glaudžius bendradarbiavimo santykius vykdomi įvairūs projektai, organizuojami bendri renginiai, edukaciniai užsiėmimai, dalijamasi gerąja patirtimi. Siekiant įvertinti socialinių partnerių pasitenkinimą bendradarbiavimu buvo atliekama anketinė apklausa. Apibendrinus anketos duomenis (žr. 4 lentelė), buvo nustatyta, kad 91 proc. socialinių partnerių yra patenkinti bendradarbiavimu su Įstaiga (9 proc. mažiau nei 2023 m.). Socialiniai partneriai, dalyvavę apklausoje, pateikė šiuos pasiūlymus dėl bendradarbiavimo kokybės gerinimo: „*Bendrų veiklų ir tikslų formavimas, gerinant socialinių paslaugų teikimą*“; „*Daugiau bendrų projektų bei gerosios patirties sklaidos*“; „*Dažnesni susitikimai gyvai*“; „*<...> bendradarbiavimas yra tikrai kokybiškai, abipusiai naudingas ir jį reikia tiesiog tęsti*“; „*Įtraukti studentus į Įstaigos veiklą per praktikas ar savanorystės programas. Inicijuoti bendrus mokslinius tyrimus, analizuojant neįgaliųjų poreikius ir iššūkius bei kuriant naujas socialinio darbo metodikas*“; Apibendrinant galima teigti, kad bendradarbiavimas teikia abipusę naudą ir pasitenkinimą, nes tai padeda tobulėti visai Įstaigai, suteikia galimybę atrasti naujų veiklos krypčių.

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 socialinį tinklą „Facebook“ arba uždara grupę „Dienos centro TĖVAI/GLOBĖJAI“;
- organizuoti individualius susitikimus su tėvais/globėjais, kurių metu aptarti jų lūkesčius, pastebėjimus, nusiskundimus;
- atsižvelgti į paslaugų gavėjų, jų tėvų/globėjų pastebėjimus pagal galimybes tobulinti paslaugų teikimą;
- tobulinti komunikaciją su darbuotojais ir išsiaiškinti priežastis, kurios lėmė, kad kai kurie klausimai apie pasitenkinimą darbu buvo vertinami vidutiniškai;
- siekiant abipusiškos naudos, derinti bendras veiklas su socialiniais partneriais iš anksto.

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.



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

Rezultatų paaiškinimas 2024 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 vedėja, 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 – 53 asmenys, iš jų: 17 paslaugų gavėjų, 21 tėvų/globėjų, 14 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 94,1 proc. paslaugų gavėjų supranta ir 5,9 proc. – iš dalies supranta Įstaigos veiklos rezultatus. Lyginant su praėjusiais metais, paslaugų gavėjų rezultatų supratimas sumažėjo 5,9 proc., tačiau 6,6 proc. daugiau nei 2022 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 85,7 proc. supranta, o 14,3 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; partnerysčių teikiamos naudos rezultatai; paslaugų gavėjų įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą rezultatai; paslaugų gavėjų įgalinimo rezultatai; paslaugų gavėjų įtraukimo į individualių planų rengimą rezultatai; paslaugų tęstinumo rezultatai; paslaugų gavėjų ir kitų svarbių suinteresuotųjų šalių pasitenkinimą paslaugomis rodantys rezultatai; veiklos efektyvumo, požiūrių, rezultatų ir veiklos lyginimo rezultatai. Lyginant su 2023 m., tėvų/globėjų veiklos rezultatų supratimas pakilo sumažėjo 3,8 proc., tačiau 0,7 proc. didesnis nei 2022 m. Apibendrinant galima teigti,

kad didžiajai daliai tėvų globėjų, 2024 m. pateikta informacija buvo aiški ir suprantama, tačiau vis dar išlieka rezultatų, kurie suprantami tik iš dalies.

Veiklos rezultatų pristatyme ir anketos pildyme iš 17 Įstaigos darbuotojų – dalyvavo 14 asmenų. Išanalizavus anketos duomenis, išryškėjo, kad 100 proc. darbuotojų pateikti rezultatai buvo suprantami ir aiškūs. Darbuotojų veiklos rezultatų supratimas stabiliai išlieka toks pat jau nuo 2022 m. Galima daryti prielaidą, kad darbuotojams lengviau suprasti veiklos rezultatus, nes prie jų įgyvendinimo kiekvienas iš jų prisideda asmeniškai.

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 2023 m. ir 2022 m. finansuotojo rezultatų supratimas stabiliai išlieka toks pat.

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 (simbolius, žodinius paaiškinimus ir pan.), tėvams/globėjams, darbuotojams, suinteresuotoms šalims – informaciją pateikti aiškiai, struktūruotai, papildomai naudojant vaizdines priemones, išryškinant pačius svarbiausius tam tikro rezultato akcentus.
- skatinti tėvus/globėjus aktyviau dalyvauti veiklos rezultatų pristatymo susirinkime. Esant poreikiui organizuoti individualius susitikimus.

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 Šiaulių miesto savivaldybės globos namų dienos centro Goda veiklos rezultatų lyginimas.

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

Eil. Nr.	Veiklos sritys	VšĮ „Dienos centras sutrikusio intelekto asmenims“ (toliau – Įstaiga)	Šiaulių miesto savivaldybės globos namų dienos centro Goda (toliau – DC)
1.	Teikiamos paslaugos ir užimtumo veiklos	<p>Įstaigoje teikiamų paslaugų ir užimtumo veiklų sąrašas:</p> <p>1. Bendrosios paslaugos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informavimas; • Konsultavimas; • Atstovavimas ir tarpininkavimas; • Maitinimo ir transporto organizavimas; • Sociokultūrinės paslaugos. <p>2. Socialinių – kasdieninių, darbinių/buitinių įgūdžių lavinimas ir palaikymas, fizinio aktyvumo skatinimas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Stalo kultūra / serviravimas; • Asmens higiena • Mokomosios virtuvėlės programa • Darbinės aplinkos tvarkymas • Skalbinių rūšiavimas, skalbimo mašinos naudojimas, skalbinių lyginimas; • Kambarinių gėlių priežiūra; • Lauko aplinkos tvarkymas ir priežiūra; • Fizinio aktyvumo skatinimo užsiėmimai. <p>3. Komunikaciniai įgūdžių formavimas ir palaikymas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kompiuterinis raštingumas; • Tęstinis skaitymas, rašymas; • Bendravimas ir bendradarbiavimas. <p>4. Įvairių amatų užsiėmimai:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rankdarbiai; • Dailieji amatai (karoliukų vėrimas); • Keraminių dirbinių gaminimas. <p>5. Užsiėmimai paslaugų gavėjams, turintiems labai sunkią negalią:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sensomotorikos; • Atsipalaidavimo; • Saviraiškos. 	<p>DC teikiamų paslaugų ir užimtumo veiklų sąrašas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Spalvų muzikos orkestras; • Keramikos studija; • Dailės studija; • Teatro ir šokio studija; • Muzikos studija; • Rankdarbių studija; • Sporto užsiėmimai; • Kineziterapijos užsiėmimai; • Dienos centro lankytojų taryba.

		<p>Lyginimosi išvados: abeiose įstaigose teikiamos panašaus pobūdžio dienos socialinės globos paslaugos. DC teikia įvairesnes užimtumo veiklas, tokias kaip dailės, teatro ir šokio, muzikos studijas, nei Įstaiga. DC paslaugų gavėjai gali dalyvauti kineziterapijos užsiėmimuose, spalvų muzikos orkestro veikloje. Įvairios meninės studijos, sportinė veikla Įstaigoje taip pat organizuojamos, tačiau ne taip profesionaliai ir intensyviai. Įstaiga paslaugų gavėjams gali pasiūlyti įvairesnes socialinių ir darbinių įgūdžių ugdymo veiklas, tokias kaip mokomoji virtuvėlė, kambarinių gėlių laistymas, darbinės, lauko aplinkos tvarkymasis ir pan. Atsižvelgiant į Įstaigos turimus žmogiškuosius resursus, perimtinos patirties iš DC nėra.</p>
2.	Paslaugų gavėjų įtraukimo į individualių planų rengimą	<p>Įstaigos įtraukimo į individualių planų rengimą eiga:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atliekamas asmens poreikio vertinimas, dalyvaujant paslaugų gavėjui ir darbuotojams; • 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; • 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 (pagal poreikį); • Išsikeltos tikslas, uždavinių ir proceso eigą stebi, koreguoja ir numato reikiamus žingsnius atsakingas darbuotojas; • ISGP parengiamas per 1 mėnesį nuo dienos socialinės globos teikimo pradžios; • Einamųjų metų gale, ne vėliau, kaip iki gruodžio mėnesio vidurio, atsakingas darbuotojas užpildo ISGP kartu su paslaugų gavėju; • ISGP yra peržiūrimas ir patikslinamas kas pusmetį arba esant poreikiui. <p>ISGP sudarymo susitikime/susirinkime dalyvauja paslaugų gavėjas ir darbuotojų komanda, kurią sudaro socialinis darbuotojas, individualios priežiūros darbuotojas bei užimtumo specialistai. Paslaugų gavėjui, turinčiam, suvokimo, rašymo, skaitymo sunkumų, tikslus suformuluoti ir užrašyti padeda darbuotojų komanda. Susirinkimo metu siekiama:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Padėti paslaugų gavėjui papasakoti apie savo poreikius, norus, tikslus, svajones jam suprantamu ir jo galimybes atitinkančiu bendravimo būdu; • Skatinti asmens individualaus mąstymo autonomiją; • Nuosekliai ir tiksliai atspindėti svarbius asmens poreikius, taip kaip juos supranta pats paslaugų gavėjas; • Aiškiai atskleisti paslaugų gavėjo ketinimus ir ateities planus; • Tiksliai apibrėžti jau pasiektus rezultatus. <p>Plano sudarymo būdai:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Paslaugų gavėjas savo planą parašo pats; • Planas surašomas padedant darbuotojų komandai; • Planas surašomas, remiantis stebėjimo metodu. <p>Lyginimosi išvados: paslaugų gavėjų įtraukimas į individualių planų rengimą abeiose įstaigose vykdomas analogiškai. Abi įstaigos, sudarydamos ISGP orientuojasi į individualius asmens gebėjimus, planai reguliariai peržiūrimi, esant poreikiui, keičiami. ISGP rengime dalyvauja paslaugų gavėjai ir visi jų gerove suinteresuoti asmenys. Tikslinga perimti iš DC patirtį organizuojant ISGP sudarymo susirinkimus – kiekvienam paslaugų gavėjui skirti daugiau laiko, atidžiai išklausti jų poreikius ir lūkesčius.</p>

3.	Darbuotojų mokymasis ir kvalifikacijos kėlimas	<ul style="list-style-type: none"> • Kiekvienais metais Įstaigos darbuotojai, atlieka profesinių kompetencijų įsivertinimą, kuriam naudojamas Socialinių paslaugų ir priežiūros departamento rekomenduojamas įrankis – kompetencijų reitingavimo principas. • Atsižvelgiant į tobulintinas kompetencijas, sudaromas kvalifikacijos kėlimo planas, kuris pagal poreikį peržiūrimas ir atnaujinamas. • Kvalifikacijos kėlimo mokymuose dalyvavę darbuotojai, vykdo gerosios patirties sklaidą, pristato bendrą informaciją apie mokymus, praktinių žinių pritaikymo galimybes, pasidalina mokymų medžiaga su kolegomis. • Įstaigoje organizuojamos darbuotojų intervizijos ir supervizija; • Darbuotojų kvalifikacijos kėlimas -16 ak. val. per kalendorinius metus - finansuojamas Įstaigos lėšomis. 	<p>DC darbuotojams sudaromos sąlygos nemokamai dalyvauti mokymuose pagal kompetencijų tobulinimosi plane numatytas temas. Mokymai vyksta nuotoliniu būdu, dėstytojai atvyksta į vietą arba į mokymus vyksta DC transportu. Darbuotojams mokymai apmokami vadovaujantis teisės aktais.</p>
<p>Lyginimosi išvados: darbuotojų mokymasis ir kvalifikacijos kėlimas abejuose įstaigose vykdomas panašiai. DC ir Įstaigos darbuotojai dalyvauja mokymuose pagal patvirtintus kvalifikacijos kėlimo planus. Mokymai abejuose įstaigoje yra apmokami. Pagal gautą informaciją perimtinios patirties iš DC nėra.</p>			
4.	Paslaugų gavėjų įtraukimas į paslaugų planavimą, teikimą, vertinimą	<p>Įstaiga sudaro galimybę paslaugų gavėjams ir jų tėvams/globėjams aktyviai dalyvauti paslaugų planavime, numatytų veiklų ir priemonių įgyvendinime, veiklos rezultatų vertinime, siekiant skatinti jų lygiateisį dalyvavimą sprendimų priėmimuose.</p> <p>Įtraukimo priemonės:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Paslaugų gavėjų ir darbuotojų „Idėjos kelionės“ susirinkimas (1 kartą per mėnesį); • Įstaigos paslaugų gavėjų tarybos, kurios veiklą reglamentuoja „Įstaigos paslaugų gavėjų tarybos nuostatai“, susirinkimas (1 kartą į ketvirtį arba esant poreikiui); • Paslaugų vertinimas. 	<p>DC paslaugų gavėjų įtraukimo priemonės:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Įtraukimas sudarant ISGP planus; • Dalyvavimas paslaugų gavėjų tarybos susirinkimuose; • Pasiūlymų ir prašymų teikimas įmetant į tam skirtą dėžutę; • Dalyvavimas kasmetinėse apklausose vertinant teikiamų paslaugų ir veiklų kokybę.
<p>Lyginimosi išvados: paslaugų gavėjų įtraukimas į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą abejuose įstaigoje vyksta labai panašiai tik naudojant skirtingas priemones. Tikslinga daryti abiejų centrų gyvą susitikimą su darbuotojais ir paslaugų gavėjais, pasidalinant gerąja patirtimi.</p>			

Apibendrinant galima teigti, lyginimasis įstaigoms sudarė platesnes galimybes perimti kolegų taikomus darbo metodus, pritaikyti gerąsias patirtis, siekiant nuolatos tobulinti paslaugų teikimo procesus pagal EQUASS kokybės sistemos principus. Abiejų įstaigų tikslai siejami tarpusavyje, visi orientuojasi į paslaugos gavėjų individualius poreikius bei rezultatus, siekia tobulėjimo. Tikslinga Įstaigos ir DC darbuotojams ir paslaugų gavėjams daryti gyvus susitikimus ir dalintis gerąja patirtimi.