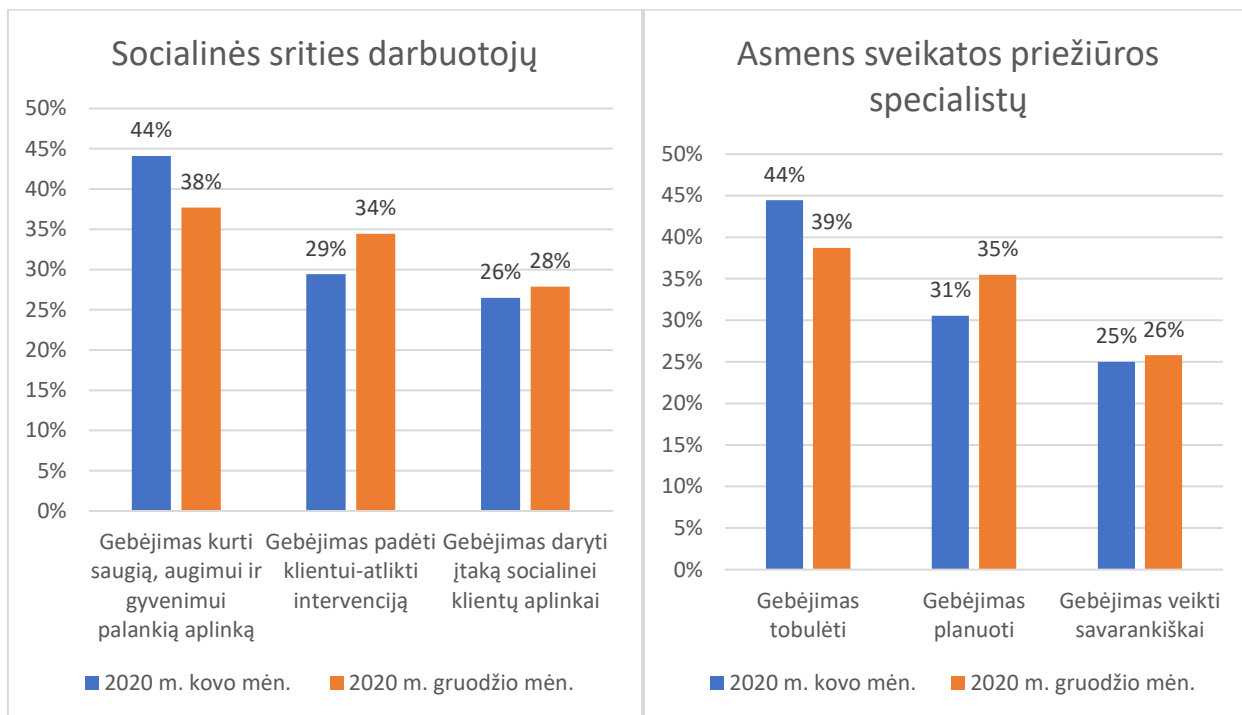


## I. DARBUOTOJŲ ASMENINIO UGDYMO, NUOLATINIO MOKYMOSI IR TOBULĖJIMO REZULTATAI

**9 kriterijus.** Socialinių paslaugų teikėjas taiko personalo kvalifikacijos kėlimo priemones, remdamasis asmeninio ugdymo, nuolatinio mokymosi ir tobulėjimo planu.

**Rodiklis.** Darbuotojų, įvardinusių kompetenciją kaip silpnąją, o po mokymų - kaip vis dar tobulintiną, skaičiaus santykis procentine išraiška.



1 pav. Tobulintinos darbuotojų kompetencijos

### Rezultatų paaiškinimas:

„Šeimos slėnio“ socialinės srities darbuotojų ir asmens sveikatos priežiūros specialistų asmeninio ugdymosi, nuolatinio mokymosi ir tobulėjimo rezultatų vertinimas vyko 2020 metų kovo ir gruodžio mėnesiais. Vertinimui buvo naudojamas Socialinių paslaugų priežiūros departamento prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos parengtas metodinis profesinių kompetencijų įsivertinimo įrankis. Kovo mėnesio apklausoje dalyvavo 72 darbuotojai (51 socialinės srities darbuotojas ir 21 asmens sveikatos priežiūros specialistas), gruodžio mėnesio – 73 darbuotojai (58 socialinės srities darbuotojai ir 15 asmens sveikatos priežiūros specialistų). Darbuotojų buvo prašoma pasirinkti nuo vienos iki trijų kompetencijų, kurias jų manymu būtų labiausiai tobulintinos, kurioms reikalingi mokymai.

### Galutinės išvados ir planuojami tobulinimo veiksmai:

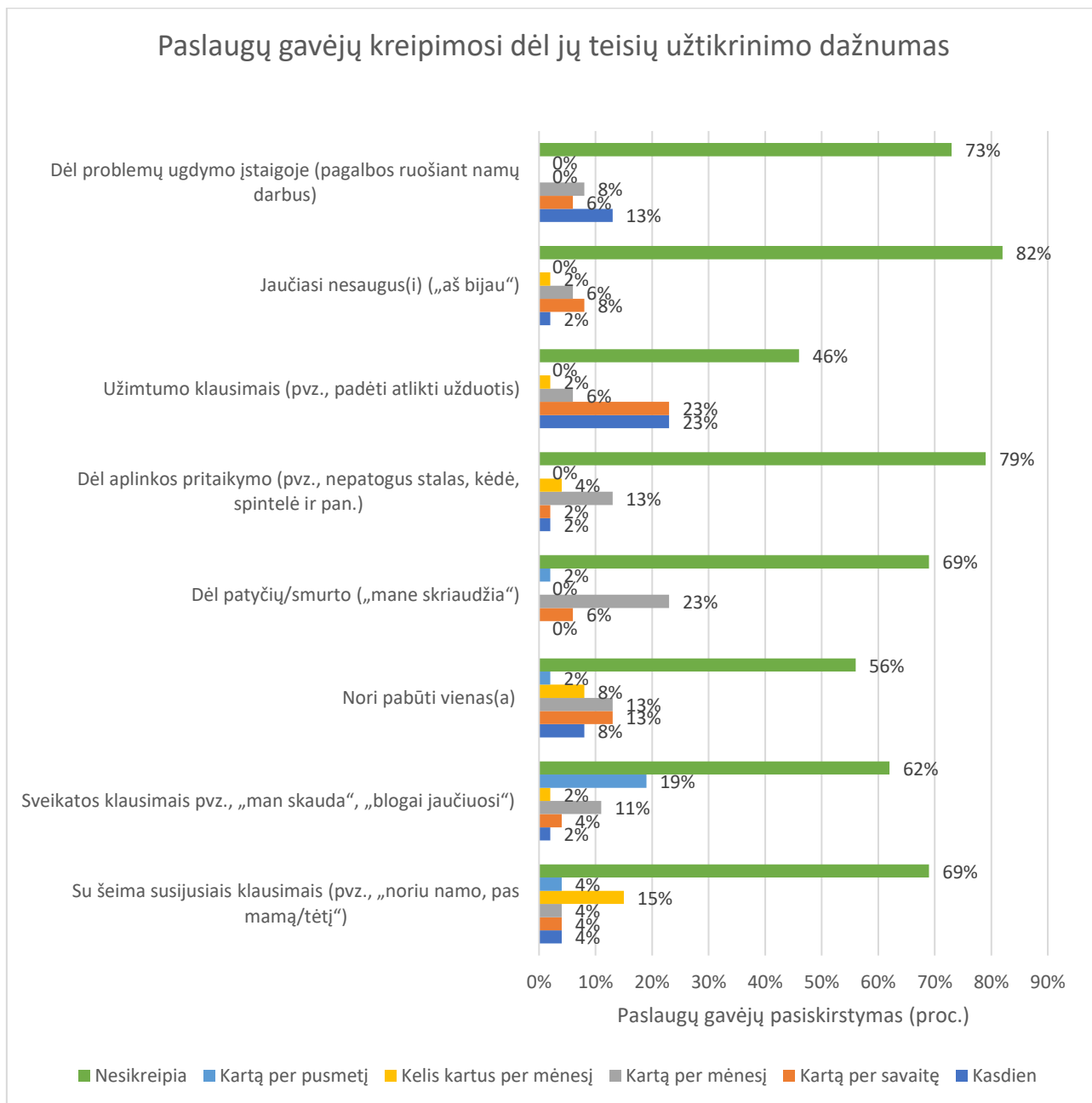
Išanalizavus metų pradžioje ir pabaigoje gautus apklausos duomenis, galima daryti išvadą, kad kompetencijų tobulinimo planas 2020 metais iš dalies buvo veiksmingas, nes daliai darbuotojų metų pabaigoje išaugo poreikis tobulinti tas kompetencijas, kurias buvo nusimatę tobulinti metų pradžioje.

Rengiant 2021 metų personalo kvalifikacijos kėlimo planą, tikslinga nusimatyti mokymus, stiprinančius šių kompetencijų įgūdžius ir žinias: socialinės srities darbuotojams - „Gebėjimas padėti klientui – atlikti intervenciją“, „Gebėjimas daryti įtaką socialinei klientų aplinkai“ bei naujai išreitinguotą kompetenciją – „Gebėjimas planuoti“; asmens sveikatos priežiūros specialistams – „Gebėjimas tobulėti“; „Gebėjimas planuoti“ ir „Gebėjimas veikti savarankiškai“.

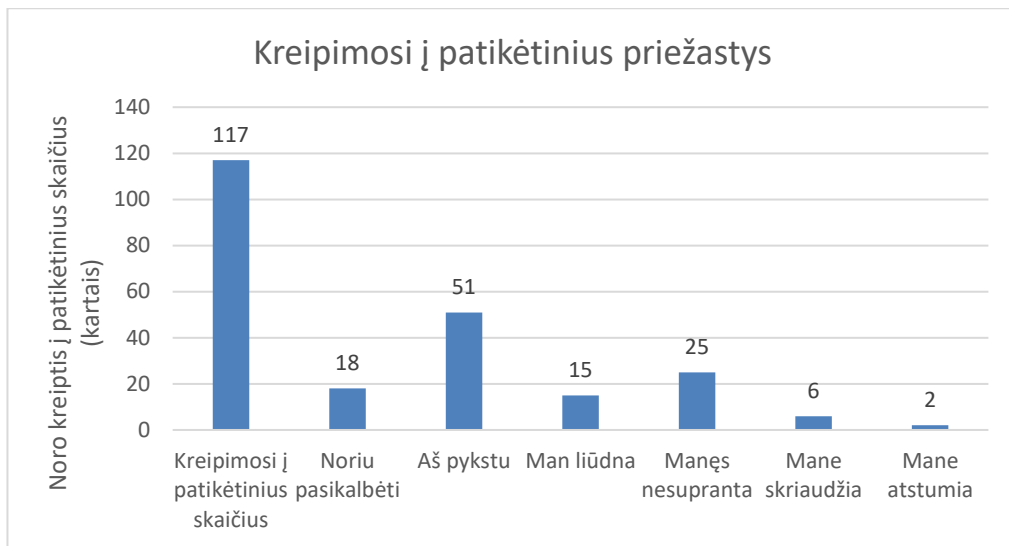
## II. PASLAUGŲ GAVĖJŲ TEISIŲ SKATINIMO IR UŽTIKRINIMO KASDIENINIAME DARBE REZULTATAI

**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, kurie kreipiasi pagalbos dėl jų teisių užtikrinimo, skaičiaus procentinė išraiška.



1 pav. Paslaugų gavėjų kreipimosi dėl savo teisių užtikrinimo dažnumas



2 pav. Priežastys, dėl kurių iškilo noras kreiptis į patikėtinius

### **Rezultatų paaiškinimas:**

Paslaugų gavėjų teisių skatinimo ir užtikrinimo rezultatų matavimas vyko dviem etapais: pirmuoju etapu buvo fiksuojamas paslaugų gavėjų poreikis kreiptis į paskirtus patikėtinius dėl jų teisių pažeidimo; antruoju etapu buvo apklausiami grupių socialiniai darbuotojai, kurie įvertino paslaugų gavėjų kreipimosi dėl savo teisių užtikrinimo dažnumą.

Nuo 2020 metų rugsėjo iki 2021 m. kovo, vyko paslaugų gavėjų noro kreiptis į savo patikėtinius (įstaigos psichologus) registracija. Tyrimo metu buvo pildomas kreipimosi į patikėtinius registracijos žurnalas. Nustatyta, kad iš 48 (100%) paslaugų gavėjų, 19 (40%) jų išreiškė norą kreiptis į patikėtinius ir jiems tokios galimybės sudarytos. Tyrimas atskleidė, kad noras kreiptis į patikėtinius iš viso buvo išreikštas 117 kartų (2 pav.). Taip pat išryškėjo dažniausios priežastys, dėl kurių atsirado noras kreiptis į patikėtinius: daugiausiai kartų buvo kreipiamasi dėl to, kad „Aš pykstu“ (51 kartas); 25 kartus dėl to, kad „Manęs nesupranta“; 18 kartų dėl to, kad „Noriu pasikalbėti“; mažiau kartų buvo kreipiamasi dėl to, kad „Man liūdna“ (15 kartų); „Mane skriaudžia“ (6 kartai); „Mane atstumia“ (2 kartai).

2021 m. birželio mėnesį buvo atlikta socialinių darbuotojų apklausa. Apklauso duomenys parodė (1 pav.), kad didžioji dalis paslaugų gavėjų nesikreipia dėl savo teisių užtikrinimo. Dažniausiai kreipiasi dėl teisės į užimtumą – pagalbos atliekant užduotis (kasdien kreipiasi 23% paslaugų gavėjų), dėl problemų ugdymo įstaigoje kasdien kreipiasi 13% paslaugų gavėjų.

### **Galutinės išvados ir planuojami tobulinimo veiksmai:**

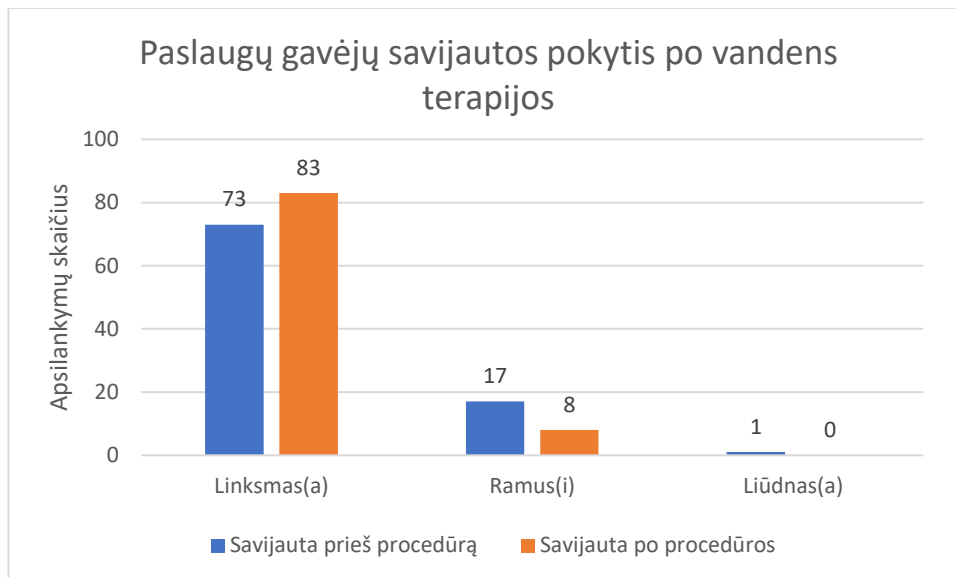
Paslaugų gavėjams yra užtikrinama galimybė pasinaudoti savo teisėmis, tačiau būtų tikslinga skatinti daugiau paslaugų gavėjų išreikšti savo poreikius.

Siekiant geresnių rezultatų, numatoma ugdyti paslaugų gavėjų suvokimą apie jų teises, skatinti jomis naudotis, taikant įvairias edukacines priemones. Taip pat tikslinga atlikti paslaugų gavėjų tėvų (globėjų, rūpintojų) apklausą apie tai, kaip jie vertina vaikų teisių užtikrinimą įstaigoje.

### III. ORGANIZACIJOS PARTNERYSČIŲ TEIKIAMOS NAUDOS REZULTATAI

**25 kriterijus.** Socialinių paslaugų teikėjas įvertina partnerystės rezultatus ir naudą paslaugų gavėjams ir organizacijai.

**Rodiklis.** Paslaugų gavėjų skaičius, kurių savijauta pagerėjo, taikant partnerių suteiktą paslaugą.



1 pav. Paslaugų gavėjų savijauta prieš ir po vandens terapijos

#### Rezultatų paaiškinimas:

2020 m. „Šeimos slėnio“ partnerio „In Medica Klinika“ dėka paslaugų gavėjams buvo įrengta vandens terapijai skirta sūkurinė vonia. Nuo 2020 m. lapkričio mėnesio „Vandens terapijos poreikio žurnale“ buvo pradėta registruoti paslaugų gavėjų, galinčių (su gydytojo paskyrimu) ir norinčių (su teisėtų atstovų sutikimu) naudotis vandens terapijos paslaugomis.

2021 m. gegužės – birželio mėnesiais buvo atliekamas paslaugų gavėjų savijautos prieš ir po vandens terapijos stebėjimas. Paslaugų gavėjai turėjo galimybę patys įsivertinti savo nuotaiką paveikslėliais ir pažymėti lentoje („Linksmas“, „Ramus“, „Liūdnas“). Stebėjime dalyvavo 25 paslaugų gavėjai. Stebėjimo metu buvo atlikta 91 procedūra.

Diagramoje matyti, kaip paslaugų gavėjai įvertino savo savijautą prieš ir po procedūros. Daugumą apsilankymų paslaugų gavėjai savo savijautą įvertino teigiamai („Linksmas“ po 83 procedūrų). Taip pat matomas paslaugų gavėjų savijautos pagerėjimas, nes „Savijauta po procedūros“ yra įvertinta daugiau teigiamai.

#### Galutinės išvados ir planuojami tobulinimo veiksmai:

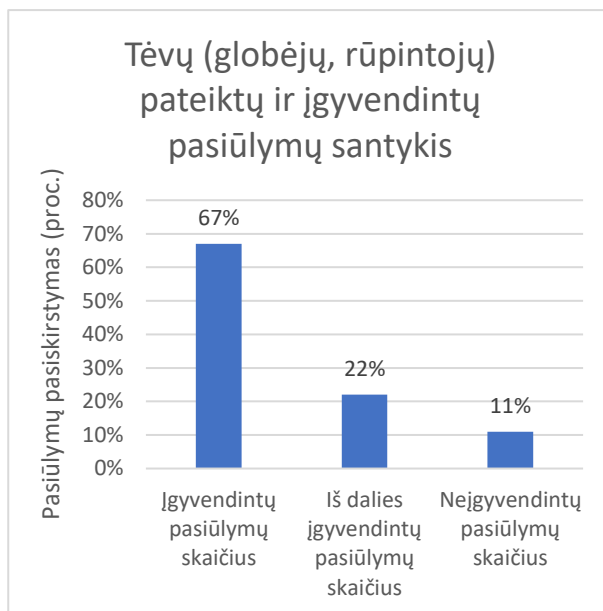
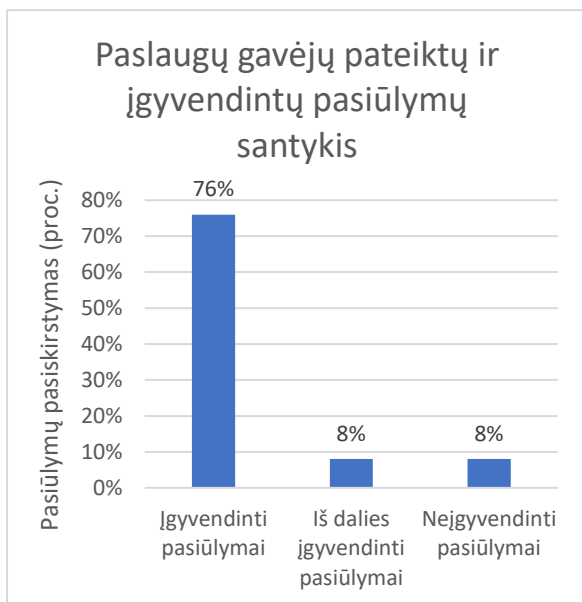
Išvada – partnerių suteikta paslauga yra patenkinti dauguma paslauga besinaudojančių paslaugų gavėjų. Vandens terapija paslaugų gavėjams yra naudinga.

Nuo 2021 m. rugsėjo mėnesio bus atliekamas partnerystės naudos paslaugų gavėjams matavimas su kitais įstaigos partneriais.

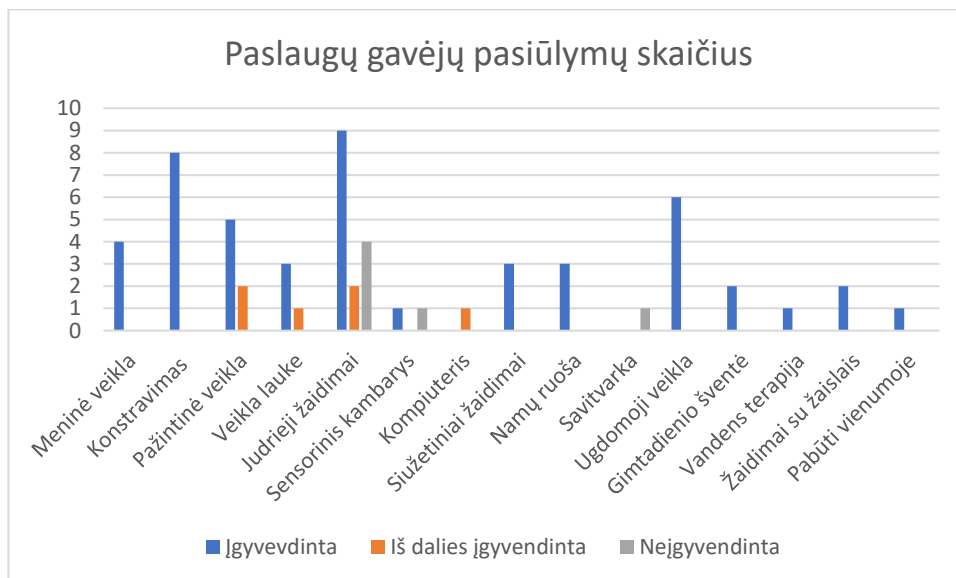
#### IV. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮTRAUKIMO Į PASLAUGŲ PLANAVIMĄ, TEIKIMĄ IR VERTINIMĄ REZULTATAI

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

**Rodiklis.** Paslaugų gavėjų ir jų teisėtų atstovų pateiktų ir įgyvendintų pasiūlymų santykis procentine išraiška.



1 pav. Paslaugų gavėjų ir jų teisėtų atstovų pateiktų ir įgyvendintų pasiūlymų pasiskirstymas



2 pav. Paslaugų gavėjų pasiūlymų skaičius

#### Rezultatų paaiškinimas:

Paslaugų gavėjų ir jų teisėtų atstovų įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą matavimas buvo atliekamas analizuojant paslaugų gavėjų ir jų teisėtų atstovų pateiktus ir įgyvendintus pasiūlymus. Pasiūlymų įgyvendinimas buvo nagrinėjamas 2021 m. kovo mėnesį. 2020 m. rugsėjį tėvai (globėjai, rūpintojai) susirinkimų metu išreiškė savo pasiūlymus dėl įstaigos veiklos gerinimo, o paslaugų gavėjams buvo paruoštas pasiūlymų registravimo žurnalas „Vaiko pasiūlymai“, kuriame buvo fiksuojami vaikų pasiūlymai dėl veiklos organizavimo.

1 pav. parodyta Paslaugų gavėjų pateiktų ir įgyvendintų pasiūlymų santykis. Matyti, kad dauguma pasiūlymų buvo įgyvendinti (76%), iš dalies buvo įgyvendinti 8% pasiūlymų, 8% - neįgyvendinta. 2 pav. matyti, kad daugiausiai įgyvendintų paslaugų gavėjų pasiūlymų buvo susijusių su judriaisiais žaidimais, konstravimu, ugdomąja ir menine veikla.

Dauguma tėvų (globėjų, rūpintojų) pasiūlymų buvo įgyvendinta (67%). Tėvų (globėjų, rūpintojų) pateikti ir įgyvendinti pasiūlymai: Vaikams nuo 7 metų grupių steigimas (2019 m. rugsėjo mėnesį buvo 8 vaikai, šiai dienai turime 21 vaiką); Sensorinio kambario įrengimas; Interaktyvių lentų įrengimas; Išmaniųjų grindų įrengimas; Vandens terapija; Dienos centro darbo laiko paankstinimas. 22% pasiūlymų buvo iš dalies įgyvendinti: pradėtos įrengti patalpos muzikos ir garso terapijai (būgnai); Pradėta teikti daugiau specialistų paslaugų. 11% pasiūlymų buvo neįgyvendinta - Lauko žaidimo aikštelių įrengimas popamokinės veiklos grupėms.

#### **Galutinės išvados ir planuojami tobulinimo veiksmai:**

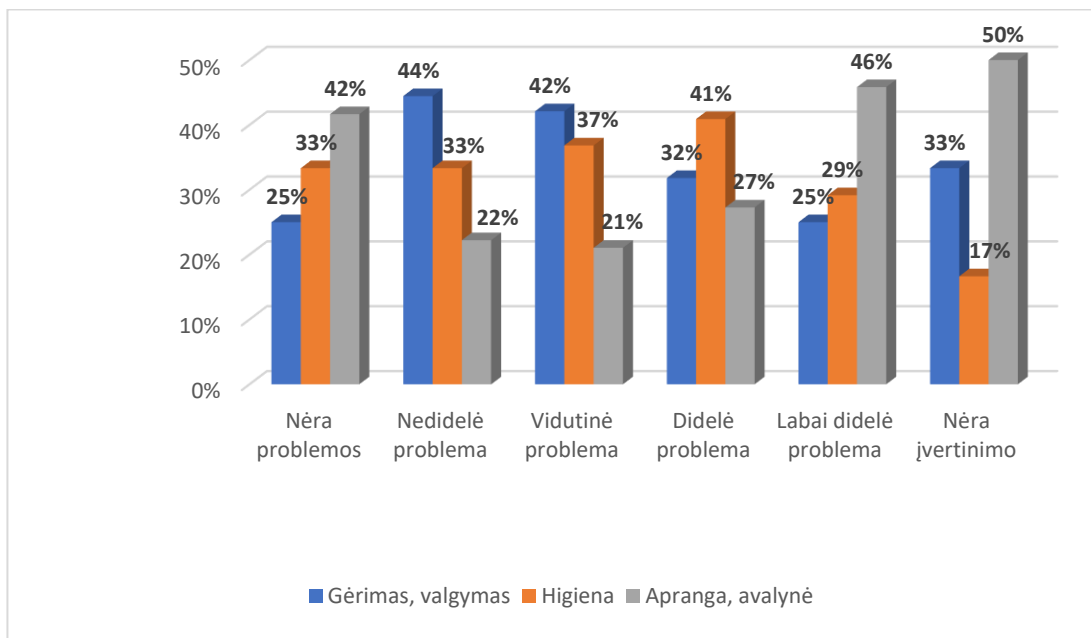
Išvada – Paslaugų gavėjams yra sudarytos sąlygos teikti pasiūlymus dėl veiklos gerinimo. Paslaugų gavėjai ir jų atstovai įsitraukia į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą, teikdami pasiūlymus ir dalyvaudami apklausoje, į šiuos pasiūlymus įstaiga stengiasi atsižvelgti.

Siekiant tobulinti paslaugų gavėjų įtraukimo į paslaugų planavimo, teikimo ir vertinimo sritį, 2021 m. rugsėjo mėnesį planuojama iširti, kokiais kitais būdais paslaugų gavėjai dalyvauja įsitraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą procese.

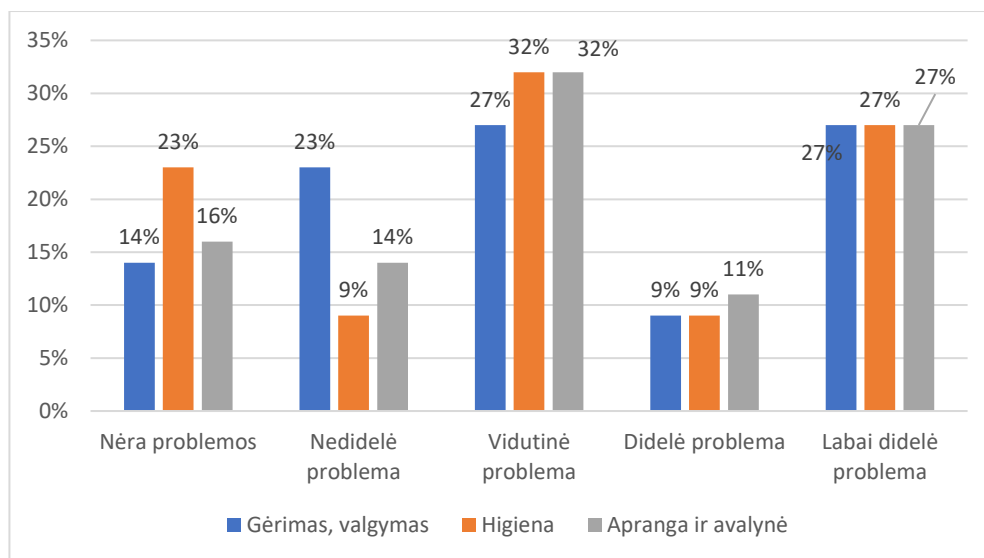
## V. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮGALINIMO REZULTATAI

**29 kriterijus.** Socialinių paslaugų teikėjas taiko specifines priemones, kad personalas ir paslaugų vartotojai suprastų, didintų ir gerintų paslaugų gavėjų įgalinimą.

**Rodiklis.** Paslaugų gavėjų savarankiškumo lygio išlaikymo ar padidėjimo procentinė išraiška.



1 pav. Paslaugų gavėjų savarankiškumo lygis 2020 m.



2 pav. Paslaugų gavėjų savarankiškumo lygis 2021 m.

### Rezultatų paaiškinimas:

Paslaugų gavėjų įgalinimo rezultatai buvo vertinami pagal 2020 ir 2021 metų Paslaugų gavėjų poreikių vertinimo lenteles. Atlikus 2020 m. ir 2021 m. paslaugų gavėjų poreikių vertinimo analizę, buvo atliktas rezultatų palyginimas.

Lyginant gautus rezultatus išryškėjo nevienodas paslaugų gavėjų savarankiškumo lygio pokytis atskirose srityse. Gėrimo ir valgymo srityje matoma, kad „Labai didelė problema“ padaugėjo 2%

paslaugų gavėjų; „Didelė problema“ sumažėjo 23%. Higienos srityje „Labai didelė problema“ sumažėjo 2% paslaugų gavėjų; „Didelė problema“ sumažėjo 32%. Apsirengimo įgūdžių srityje paslaugų gavėjų savarankiškumo lygis kaip „Labai didelė problema“ sumažėjo 19%, „Didelė problema“ sumažėjo 16% paslaugų gavėjų.

**Galutinės išvados ir planuojami tobulinimo veiksmai:**

Išvada – paslaugų gavėjų įgalinimo rezultatai rodo, kad paslaugų gavėjų problemų dydis labiausiai sumažėjo higienos ir apsirengimo įgūdžių srityje. Valgymo ir gėrimo srityje problemos lygis nežymiai padidėjo.

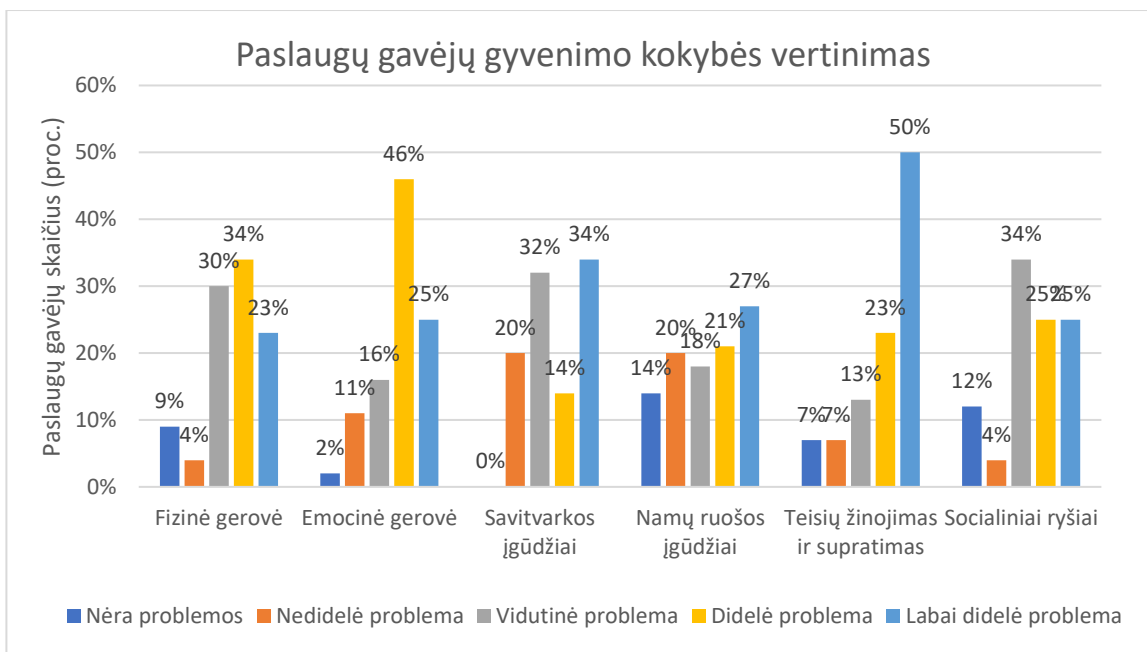
Siekiant geresnių rezultatų, būtų tikslinga daugiau dėmesio skirti savarankiškumo įgūdžių ugdymui, išsikeliant aiškius tikslus. 2021 m. spalio mėnesį numatoma išanalizuoti paslaugų gavėjų savarankiškumo lygio pokytį.



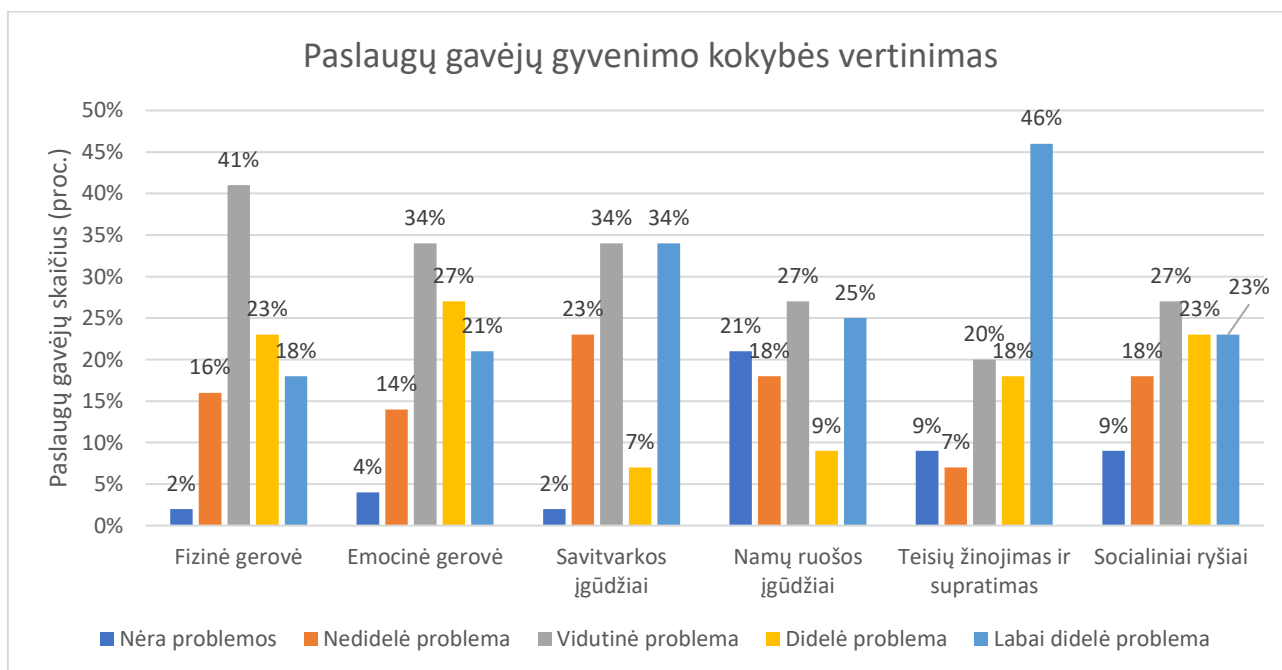
## VI. PASLAUGŲ GAVĖJŲ GYVENIMO KOKYBĖS REZULTATAI

**32 kriterijus.** Apibrėžkite patikimus paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės gerinimo rezultatų rodiklius:

**Rodiklis.** Paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės sričių pokytis per aktualius metus.



1 pav. Paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės vertinimas 2020 m.



2 pav. Paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės vertinimas 2021 m.

### Rezultatų paaiškinimas:

Paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės pokytis buvo analizuojamas pagal 2020 ir 2021 m. Paslaugų gavėjų poreikių vertinimo lenteles.

2020 m. ir 2021 m. paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės pokyčio rezultatai rodo, kad didžiausi pokyčiai per metus įvyko Emocinės gerovės srityje: 19% sumažėjo paslaugų gavėjų, kurie turėjo „Didelę problemą“ šioje srityje, 18% padaugėjo paslaugų gavėjų, kurie turi „Vidutines problemas“ šioje srityje. Ryškesni pokyčiai matyti ir Socialinių ryšių srityje: 14% paslaugų gavėjų padaugėjo, kurie turi „Nedidelę problemą“ ir 7 % sumažėjo paslaugų gavėjų su „Vidutine problema“. Fizinės gerovės pokyčiai: 11% sumažėjo paslaugų gavėjų, kurie turi „Didelę problemą“ šioje srityje, 11% paslaugų gavėjų padaugėjo, kurie turi „Vidutinę problemą“ ir 12% padaugėjo paslaugų gavėjų, kurių fizinė gerovė yra „Nedidelė problema“.

**Galutinės išvados ir planuojami tobulinimo veiksmai:**

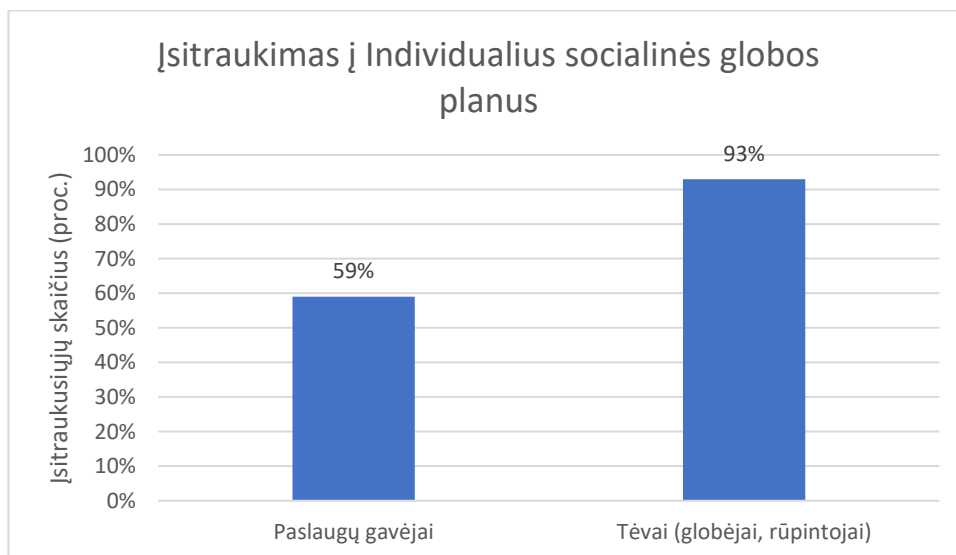
Paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės matavimo rezultatai rodo, kad per metus labiausiai sumažėjo paslaugų gavėjų problemos emocinės, socialinių ryšių ir fizinės gerovės srityse.

Siekiant dar labiau pagerinti paslaugų gavėjų gyvenimo kokybę, rekomenduojama ISGP išsikelti aiškius tikslus probleminėse paslaugų gavėjų poreikių srityse (teisių žinojimas ir supratimas, savitvarkos įgūdžiai) ir numatyti priemones (paslaugas, metodus) problemų sumažinimui.

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

**35 kriterijus.** Apibrėžkite patikimus paslaugų gavėjų įtraukimo į Individualių planų rengimą rezultatų rodiklius:

**Rodiklis.** Paslaugų gavėjų ir jų atstovų, dalyvavusių Individualaus socialinės globos plano rengime procentinis pasiskirstymas.



1 pav. Paslaugų gavėjų ir jų teisėtų atstovų dalyvavimas ISGP rengime

### **Rezultatų paaiškinimas:**

Paslaugų gavėjų ir jų teisėtų atstovų įsitraukimas į Individualaus plano rengimą buvo matuojamas 2021 m. balandžio mėnesį. Paslaugų gavėjų įsitraukimas buvo vertinamas pagal tai, kiek jų išsikėlė asmeninius tikslus ISGP, o paslaugų gavėjų tėvų (globėjų, rūpintojų) – susipažinusių su planais skaičius.

Diagramoje matyti, kad į Individualių socialinės globos planų rengimą įsitraukė 59% paslaugų gavėjų ir 93% tėvų (globėjų, rūpintojų).

### **Galutinės išvados ir planuojami tobulinimo veiksmai:**

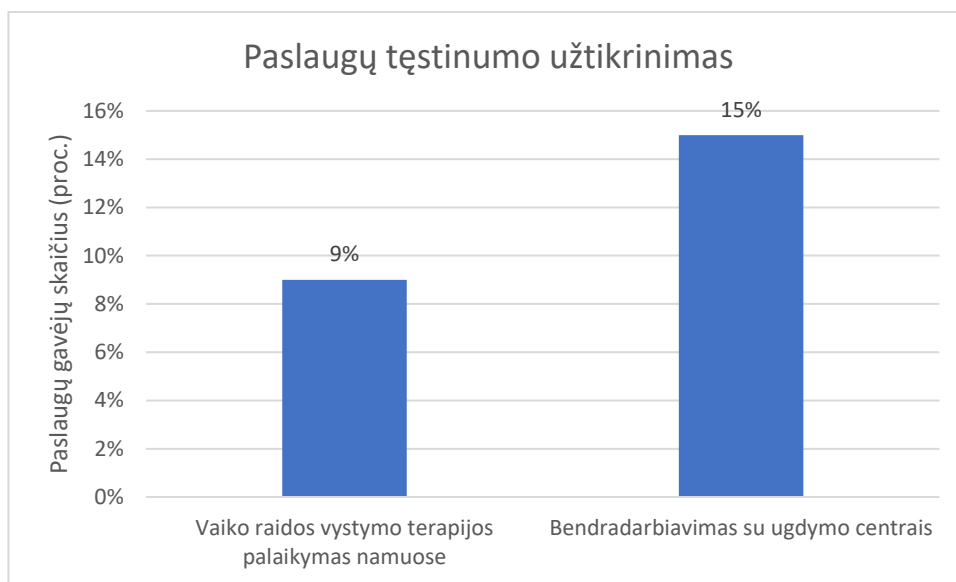
Sudarant Individualius socialinės globos planus, daugiau nei pusė paslaugų gavėjų įsitraukė į jų rengimą. Tėvai (globėjai, rūpintojai) aktyviai dalyvauja teikdami savo pasiūlymus dėl jų vaikų poreikių vertinimo ir tenkinimo.

Siekiant tobulinti dalyvavimo ISGP rengime rezultatus, tikslinga fiksuoti paslaugų gavėjų ir jų tėvų (globėjų, rūpintojų) pasiūlymus dėl ugdymo ir kitais metais nustatyti, į kiek pasiūlymų buvo atsižvelgta.

## VIII. PASLAUGŲ TEIKIMO TĚSTINUMO REZULTATAS

**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 skaičius, kuriems užtikrinamas raidos tęstinumas ne paslaugų teikimo metu.



1. pav. Paslaugų tęstinumo užtikrinimas

### Rezultatų paaiškinimas:

2021 m. kovo mėnesį buvo atlikta dokumentų analizė, kurios metu buvo siekiama išsiaiškinti, kiek paslaugų gavėjų namuose naudojami „Šeimos slėnio“ multisensorinėmis ausinėmis, padedančiomis vystyti vaiko raidą. 2021 m. birželio mėnesį buvo atlikta socialinių darbuotojų apklausa, kurios metu buvo siekiama nustatyti paslaugų gavėjų skaičių, kuriems buvo suteikta pagalba, bendradarbiaujant su ugdymo įstaigomis.

Diagramoje pavaizduotas paslaugų gavėjų, naudojančių vaiko raidos vystymo terapijos paslaugą namuose pasiskirstymas procentais ir paslaugų gavėjų skaičiaus procentinė išraiška, dėl kurių buvo bendradarbiaujama su ugdymo įstaigomis.

Nustatyta, kad nuo 2020 m. rugsėjo mėnesio yra užregistruota 12 užsakymų (įrašyti į eilę) dėl multisensorinių ausinių panaudos namuose, iš jų 4 paslaugų gavėjų atstovai yra sudarę panaudos sutartis (9% visų paslaugų gavėjų). Su ugdymo įstaigomis nuo 2020 m. rugsėjo iki 2021 m. birželio buvo bendradarbiaujama dėl 4 (15%) paslaugų gavėjų, kurie lanko ugdymo įstaigas. Ugdymo įstaigas lankė 26 paslaugų gavėjai.

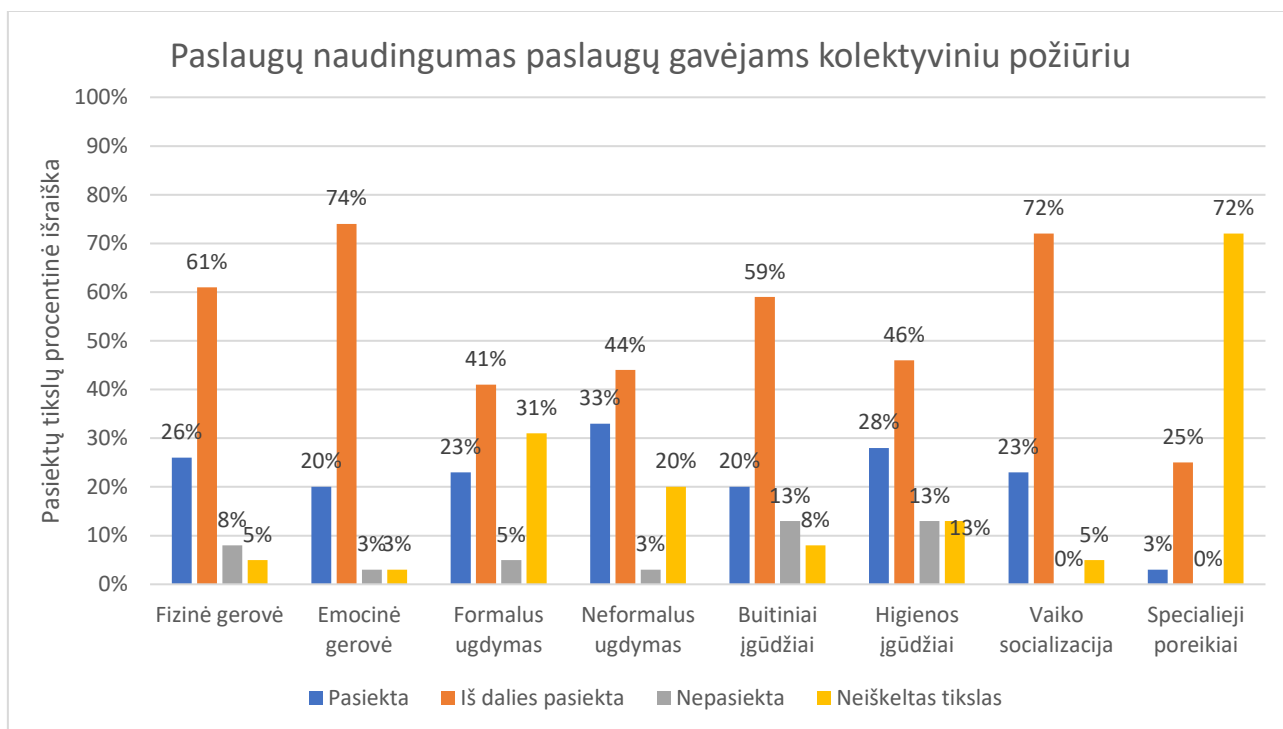
### Galutinės išvados ir planuojami tobulinimo veiksmai:

„Šeimos slėnis“ nepakankamai užtikrina paslaugų gavėjams paslaugų tęstinumą. Tikslinga būtų išplėsti tęstinių paslaugų pasiūlą. Nuo 2021 m. rugsėjo mėnesio numatoma pradėti naudoti bendravimo ir bendradarbiavimo įrankį – „Keliojančius vaiko užrašus“, kurie padėtų užtikrinti vaiko poreikių vertinimo ir tenkinimo kompleksumą ir paslaugų tęstinumą. „Keliojantys vaiko užrašai“ – dienoraštis, kurį pildys „Šeimos slėnio“ socialiniai darbuotojai, specialistai, tėvai (globėjai, rūpintojai) ir ugdymo įstaigos mokytojai. Šis įrankis padės kaupti duomenis, dalintis informacija ir užtikrins reikiamos pagalbos teikimą.

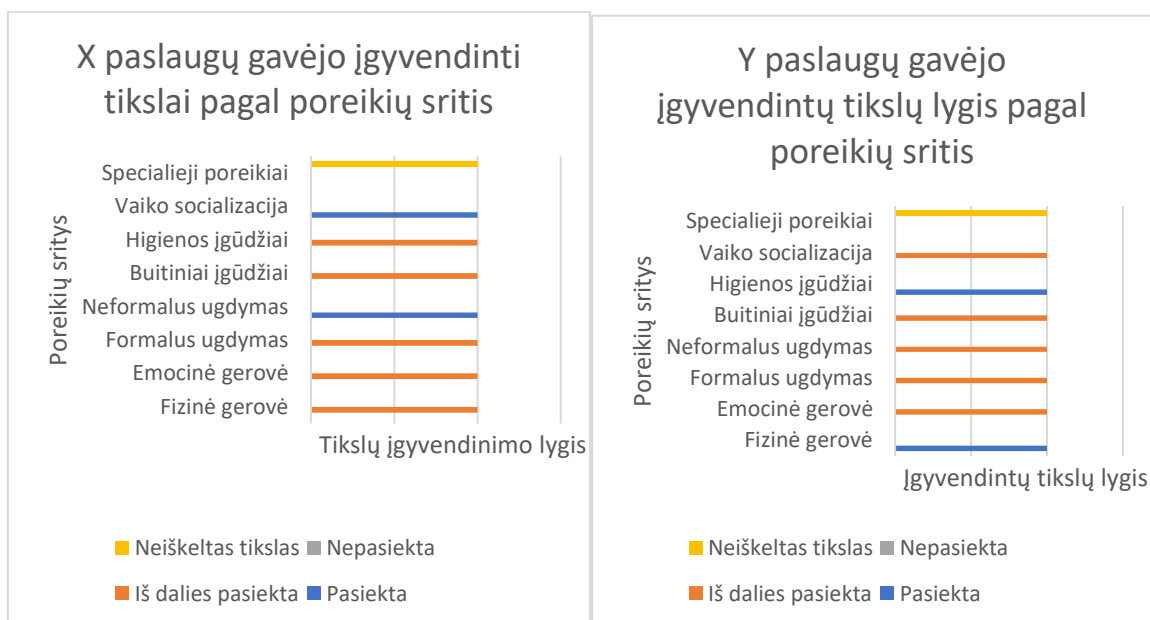
## IX. TEIKIAMŲ PASLAUGŲ NAUDOS PASLAUGŲ GAVĖJAMS REZULTATAI

**43 kriterijus.** Socialinių paslaugų teikėjas fiksuoja suteiktų paslaugų rezultatus ir naudą paslaugų gavėjui individualiu ir kolektyviniu požiūriu.

**Rodiklis:** Paslaugų gavėjų pasiektų rezultatų (išskeltų tikslų ISGP) procentinė išraiška.



1 pav. Paslaugų naudingumo paslaugų gavėjams rezultatai



2 pav. Paslaugų naudingumas individualiu požiūriu

### Rezultatų paaiškinimas:

2021 m. kovo mėnesį dokumentų analizės būdu buvo atliekamas paslaugų naudos paslaugų gavėjams individualiu ir kolektyviniu požiūriu tyrimas.

Kolektyviniu požiūriu išanalizavus 2020 metų paslaugų gavėjų Individualius socialinės globos planus nustatyta (1 pav.), kad daugumai paslaugų gavėjų geriausiai sekėsi „Iš dalies“ pasiekti tikslus šiose poreikių srityse: „Emocinė gerovė“ – 74% paslaugų gavėjų; „Vaiko socializacija“ – 72%; „Fizinė gerovė“ – 61 %; „Buitiniai įgūdžiai“ – 59%. Mažesnė dalis paslaugų gavėjų pasiekė savo tikslus. Daugiausiai „Pasiekta“ neformalaus ugdymo (33%); higienos įgūdžių (28%); fizinės gerovės (26%) poreikių srityse.

Individualiu požiūriu išanalizavus dviejų paslaugų gavėjų 2020 m. Individualius socialinės globos planus pastebėta, kad daugumoje poreikių sričių vaikams reikalinga pagalba, todėl dauguma tikslų pasiekti „Iš dalies“ (2 pav.).

**Galutinės išvados ir planuojami tobulinimo veiksmai:**

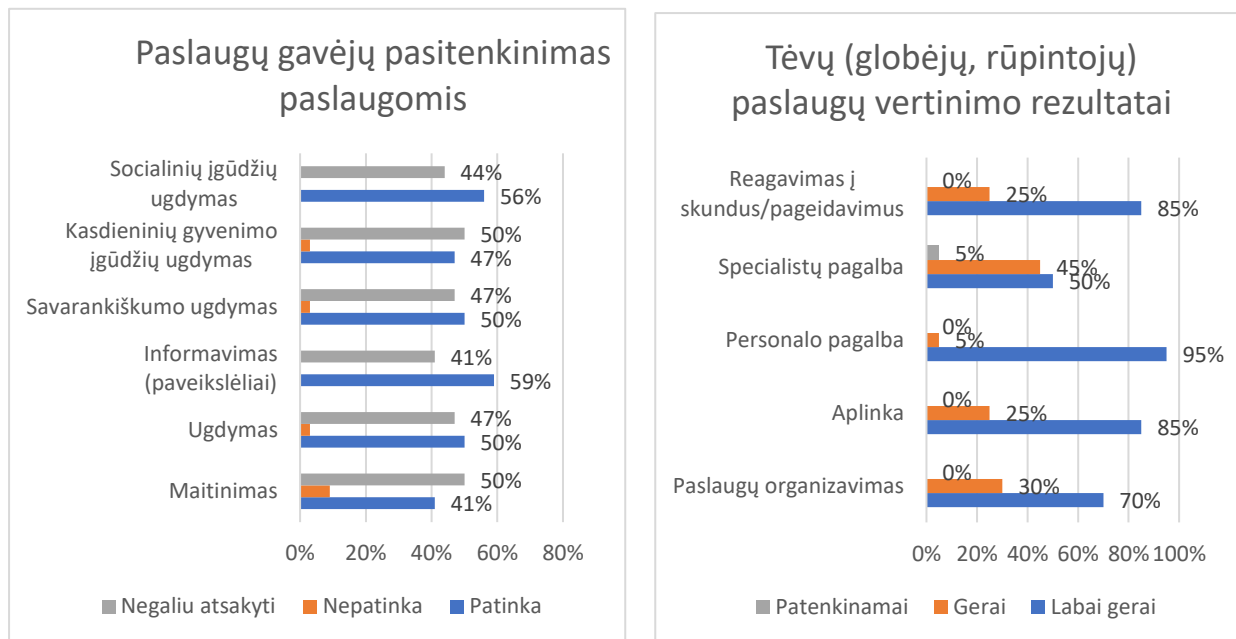
Per 2020 metus dauguma paslaugų gavėjų iš dalies pasiekė iškeltus tikslus visose poreikių srityse, todėl galima teigti, kad didžiausią naudą gavo iš emocinės, fizinės gerovės užtikrinimo, buitinių ir higienos įgūdžių ugdymo.

Siekiant tobulinti paslaugų naudingumą, turi būti atsižvelgta į tyrimo rezultatus ir peržvelgti iškelti tikslai. Taip pat numatyta 2021 m. rugsėjo mėnesį išanalizuoti paslaugų gavėjų individualius socialinės globos planus ir nustatyti pasiektų tikslų lygio pokytį.

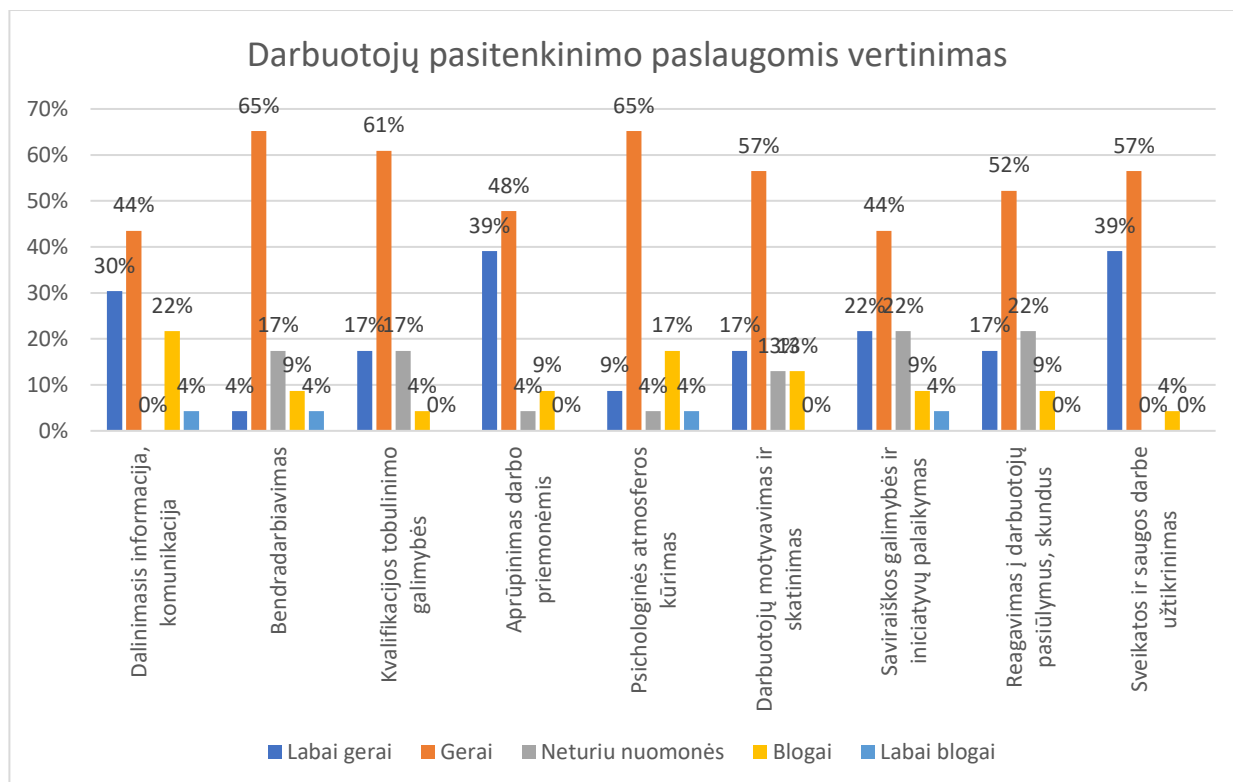
## X. PASLAUGŲ GAVĖJŲ, JŲ TEISĖTŲ ATSTOVŲ IR DARBUOTOJŲ PASITENKINIMO ĮSTAIGOS PASLAUGOMIS REZULTATAI

**45 kriterijus.** Socialinių paslaugų teikėjas matuoja paslaugų gavėjų ir visų suinteresuotųjų šalių pasitenkinimą remdamasis vidaus ir (arba) išorės vertinimu.

**Rodiklis.** Paslaugų gavėjų ir jų atstovų pasitenkinimo įstaigos teikiamomis paslaugomis procentinė išraiška.



1 pav. Paslaugų gavėjų ir jų teisėtų atstovų pasitenkinimo paslaugomis vertinimas



2 pav. Darbuotojų pasitenkinimo paslaugomis vertinimas

### **Rezultatų paaiškinimas:**

2021 m. kovo mėnesį buvo vykdoma dienos veiklos grupės lankančių paslaugų gavėjų ir jų tėvų (globėjų, rūpintojų) apklausa. Vaikams buvo paruoštos iliustruotos anketos. Apklausoje dalyvavo 34 paslaugų gavėjai. Kartu su socialiniais darbuotojais, naudodamiesi komunikacinėmis kortelėmis, jie atsakė į klausimus, kokiomis įstaigos paslaugomis jie yra labiausiai patenkinti. Nustatyta (1 pav.), kad labiausiai paslaugų gavėjams patinka informavimo paslauga (bendravimo paveikslėliais), nes 59% apklaustųjų šią paslaugą įvertino teigiamai, taip pat socialinių įgūdžių ugdymo paslauga, kurią teigiamai įvertino 56% apklaustųjų. Mažiausiai patenkinti maitinimo paslauga („Nepatinka“ atsakė daugiausiai iš visų kitų paslaugų - 9%).

Tėvų (globėjų, rūpintojų) apklausoje dalyvavo 20 respondentų. Kaip matyti, dauguma apklaustųjų teigiamai vertina personalo pagalbą (95% atsakė „Labai gerai“), aplinką „Labai gerai“ įvertino 85%, taip pat ir reagavimą į skundus/pageidavimus (85% įvertino „Labai gerai“), šiek tiek mažiau gerai buvo įvertintas paslaugų organizavimas „Labai gerai“ įvertino 70% apklaustųjų, mažiausiai gerai vertinama specialistų pagalba – 50% respondentų įvertino „Labai gerai“.

Darbuotojų pasitenkinimo paslaugomis apklausa atlikta 2021 metų gegužės mėnesį (2 pav.). Apklausoje dalyvavo 23 darbuotojai. Rezultatai parodė, kad dauguma apklaustųjų paslaugas vertina „Gerai“. Geriausiai vertinamos paslaugos: Bendradarbiavimas tarp skyrių (65% įvertino „Gerai“); Psichologinės atmosferos kūrimas (65% įvertino „Gerai“); Kvalifikacijos tobulinimo galimybės (61% atsakė „Gerai“). Mažiausiai vertinamos paslaugos anot respondentų: Dalinimasis informacija, komunikacija („Gerai“ įvertino 44% respondentų); Saviraiškos galimybės ir iniciatyvų palaikymas („Gerai“ įvertino 44%).

### **Galutinės išvados ir planuojami tobulinimo veiksmai:**

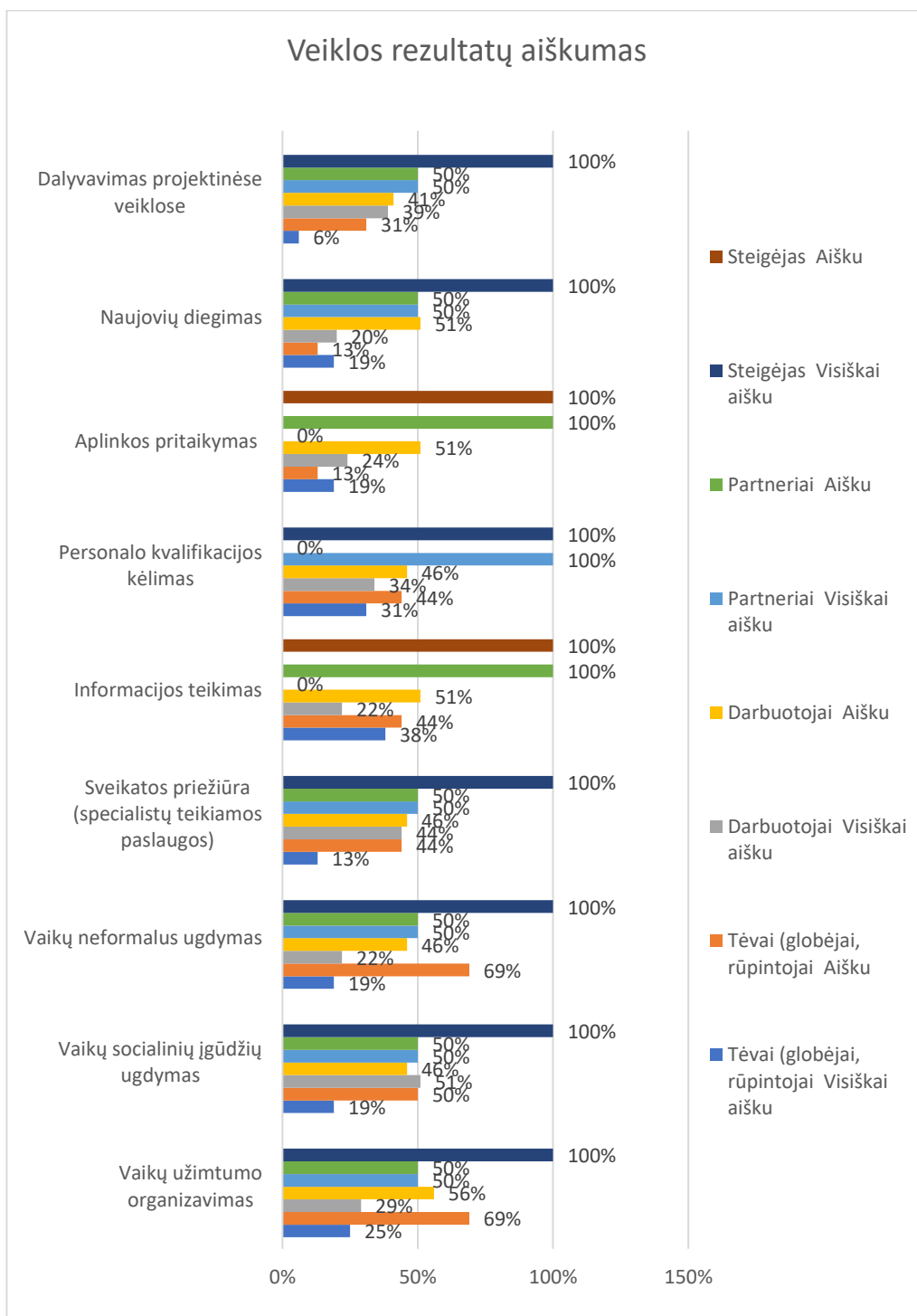
Dauguma paslaugų gavėjų, jų tėvų (globėjų, rūpintojų) ir darbuotojų yra patenkinti įstaigos teikiamomis paslaugomis. Geriausiai paslaugų gavėjų vertinamos paslaugos yra informavimo (komunikacinių kortelių naudojimo) ir socialinių įgūdžių ugdymo. Tėvai (globėjai, rūpintojai) labiausiai patenkinti personalo pagalba ir reagavimu į skundus/pageidavimus. Darbuotojai labiausiai patenkinti bendradarbiavimu tarp skyrių, psichologinės atmosferos kūrimu ir kvalifikacijos tobulinimo galimybėmis. Siekiant tobulinti rezultatus, svarbu ištirti, kodėl paslaugų gavėjai žemai vertina maitinimo paslaugą, taip pat patobulinti komunikaciją tarp tėvų ir specialistų, užtikrinti grįžtamąjį ryšį. Taip pat svarbu tobulinti komunikaciją su darbuotojais (organizuoti susirinkimus), skatinti ir motyvuoti aktyviai įsitraukti į įstaigos paslaugų gerinimą, palaikant jų iniciatyvas.



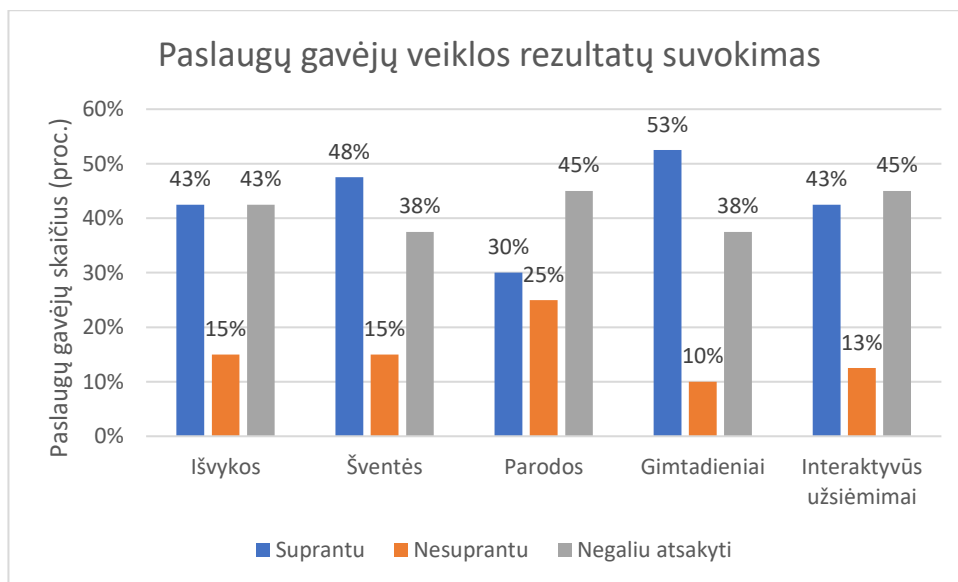
## XI. REZULTATAI, RODANTYS KAIP PASLAUGŲ GAVĖJAI, TĖVAI (GLOBĖJAI, RŪPINTOJAI), PARTNERIAI IR STEIGĖJAI VERTINA ĮSTAIGOS VEIKLOS REZULTATUS

**46 kriterijus.** Socialinių paslaugų teikėjas teikia prieinamą, lengvai suprantamą informaciją apie užfiksuotus rezultatus, įskaitant apklausų rezultatus.

**Rodiklis.** Paslaugų gavėjų, personalo ir kitų suinteresuotų šalių paslaugų gavėjų, teigiančių, jog veiklos rezultatai pristatyti suprantamu būdu, santykis procentine išraiška.



1 pav. Suinteresuotų šalių teigiamai įvertinti veiklos rezultatai



2 pav. Paslaugų gavėjų veiklos rezultatų suvokimas

### **Rezultatų paaiškinimas:**

2021 metų balandžio mėnesį buvo atlikta paslaugų gavėjų, jų teisėtų atstovų, personalo, partnerių ir steigėjo apklausa apie tai, kaip jie supranta veiklos rezultatus.

Paslaugų gavėjų teisėtų atstovų, personalo, partnerių ir steigėjo apklausa buvo vykdoma elektroninėje erdvėje. Šios suinteresuotos šalys vertino, kiek jiems aiškios tam tikros įstaigos veiklos sritys. Apklausoje dalyvavo 16 tėvų (globėjų, rūpintojų), 41 darbuotojas, 2 partneriai ir steigėjas.

Gauti rezultatai parodė (1 pav.), kad steigėjui labiausiai aiškūs (100% „Visiškai aiškūs“) yra Dalyvavimo projektinėse veiklose, Naujovių diegimo, Personalo kvalifikacijos kėlimo, Sveikatos priežiūros (specialistų teikiamos paslaugos), Vaikų neformalaus ugdymo, Vaikų socialinių įgūdžių ugdymo, Vaikų užimtumo organizavimo rezultatai.

Partneriams labiausiai aiškūs (100% „Visiškai aiškūs“) – Personalo kvalifikacijos kėlimo rezultatai.

Darbuotojai labiausiai suprato (dauguma pasirinko atsakymą „Aišku“) Vaikų užimtumo organizavimo (69%), Informacijos teikimo (51%), Naujovių diegimo rezultatus (51%).

Tėvams (globėjams, rūpintojams) mažiausiai aiškūs veiklos rezultatai, lyginant su kitomis suinteresuotomis šalimis. Labiausiai suprantami – Vaikų užimtumo organizavimo (69% atsakė „Aiškūs“), Vaikų neformalaus ugdymo (69% atsakė „Aiškūs“). Mažiausiai suprantami - Dalyvavimo projektinėse veiklose ir Sveikatos priežiūros (specialistų teikiamos paslaugos).

Paslaugų gavėjams buvo parengtos vizualizuotos anketos, kuriose buvo klausiama, kaip paslaugų gavėjas supranta tam tikrų veiklos sričių rezultatus (išvykų organizavimo, švenčių, parodų, gimtadienių ir interaktyvių žaidimų rezultatus). Apklausoje dalyvavo 40 paslaugų gavėjų. Gauti rezultatai parodė (2 pav.), kad daugiausiai paslaugų gavėjų supranta gimtadienių organizavimo rezultatus (53% apklaustųjų), daugiausiai nesupranta parodų (23% apklaustųjų).

### **Galutinės išvados ir planuojami tobulinimo veiksmai:**

Įstaigos veiklos rezultatai skirtingoms suinteresuotoms šalims suprantami nevienodai: steigėjui ir partneriams yra aiškūs arba visiškai aiškūs visi įstaigos veiklos rezultatai; tėvams (globėjams, rūpintojams) – mažiausiai aiškūs įstaigos veiklos rezultatai, lyginant su kitomis suinteresuotomis šalimis; darbuotojams aiškiausi vaikų užimtumo organizavimo rezultatai; paslaugų gavėjams labiausiai suprantami gimtadienių organizavimo rezultatai.

Siekiant užtikrinti, kad visoms suinteresuotoms šalims veiklos rezultatai būtų aiškūs, svarbu plačiau dalintis informacija įvairiais būdais (susirinkimai, elektroninė erdvė) ir kitais metais (atlikus apklausas) palyginti rezultatus.

## XII. LYGINIMOSI SU SOCIALINIŲ PASLAUGŲ TEIKĖJAIS REZULTATAI

**50 kriterijus.** Apibrėžkite patikimus rodiklius ir lyginkite veiklą, požiūrius, paslaugas, rezultatus.  
**Rodiklis.** Įstaigos ir kitų panašias socialinės globos paslaugas teikiančių organizacijų, įgyvendinamų veiklos sričių palyginimas.

2021 m. gegužės mėnesį buvo atliktas veiklos sričių pasilyginimas su Vilniaus dienos socialinės globos centru ir lopšeliu-darželiu „Čiauškutis“. Pasilyginimo metu neatrasta tobulintinų sričių, todėl 2021 m. liepos mėnesį buvo atliktas pasilyginimas su „Vilniaus Lakštingalos namais“ ( žr. 1 lentelė).

1 lentelė

### LYGINIMOSI SU SOCIALINIŲ PASLAUGŲ TEIKĖJAIS KLAUSIMYNAS

Veiklos sritis	Veiklos srities įgyvendinimas „Šeimos slėnis“	Veiklos srities įgyvendinimas „Čiauškutis“	Veiklos srities įgyvendinimas „Lakštingalos namai“
<b>Teikiamų paslaugų rūšys</b>	Ambulatorinių ir stacionarių asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimas; Psichologinės, psichoterapinės ir psichosocialinės pagalbos teikimas; Konsultacinės pagalbos teikimas; Dienos socialinė globa vaikams su negalia; Ilgalaikė, trumpalaikė socialinė globa vaikams su negalia, socialinės rizikos vaikams, likusiems be tėvų globos vaikams; Ugdymo paslaugų teikimas; Neformaliojo švietimo paslaugų organizavimas; Gyvybės langelio funkcionavimo užtikrinimas; Duomenų apie įstaigoje gyvenančius ir paslaugas gaunančius vaikus kaupimas;	Ambulatorinių ir stacionarių asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimas; Psichologinės, psichoterapinės ir psichosocialinės pagalbos teikimas; Dienos socialinė globa vaikams su negalia; Ugdymo paslaugų teikimas; Duomenų apie įstaigoje gyvenančius ir paslaugas gaunančius vaikus kaupimas; Konferencijų, seminarų, kvalifikacijos kėlimo kursų organizavimas.	Trumpalaikės ir ilgalaikės socialinės globos paslaugos vaikams ir jaunuoliams nuo 3 iki 29 metų amžiaus su proto ir kompleksine negalia, į socializacijos procesą įtraukiant vaikų ir jaunuolių tėvus bei socialinius partnerius. Dienos socialinės globos paslaugos. Bendrosios socialinės paslaugos Vilniaus miesto bendruomenės gyventojams- informuoti ir konsultuoti apie teikiamas paslaugas. Asmens sveikatos priežiūros ir organizavimo paslaugos. Duomenų apie įstaigos paslaugų gavėjus kaupimas. Konferencijų, seminarų, kvalifikacijos kėlimo kursų organizavimas. Ugdymo paslaugų organizavimas Neformaliojo švietimo paslaugų organizavimas.

	Konferencijų, seminarų, kvalifikacijos kėlimo kursų organizavimas.		Renginių, išvykų organizavimas. Vasaros stovyklų organizavimas.
<b>Lyginimosi išvados</b>	„Šeimos slėnis“ užtikrina platesnį paslaugų spektrą. Lyginant su „Čiauškučiu“. Lakštingalos namai teikia vasaros stovyklų organizavimo paslaugą paslaugų gavėjams.		
<b>Paslaugų gavėjai (tikslinė grupė)</b>	Vaikai iki 18 metų amžiaus, netekę tėvų globos turintys negalią ar raidos sutrikimus; Vaikai iki 18 metų amžiaus, turintys negalią ar raidos sutrikimus, ir jų šeimos; Vaikai iki 7 metų amžiaus, netekę tėvų globos.	Vaikai iki 18 metų amžiaus, turintys negalią ar raidos sutrikimus, ir jų šeimos.	Vaikai ir jaunuoliai nuo 3 iki 29 metų amžiaus su proto ir kompleksine negalia, likę be tėvų globos.
<b>Lyginimosi išvados</b>	Skiriasi įstaigų paslaugų gavėjų amžiaus grupės. Visos įstaigos teikia paslaugas negalią turintiems vaikams/asmenims.		
<b>Paslaugų gavėjų įgalinimas, įtraukimas</b>	Komunikacinės kortelės; Skundų/pageidavimų dėžutė; Galimybė kreiptis į patikėtinius pagalbos (psichologai); Galimybė teikti pasiūlymus dėl veiklos organizavimo (registruojama žurnale „Vaiko pasiūlymai“, pasiūlymai įtraukiami į ISGP); Dalyvavimas apklausose	Komunikacinės kortelės; Skundų/pageidavimų dėžutė; Galimybė kreiptis į patikėtinius pagalbos (psichologai); Dalyvavimas apklausose (vizualizuotos anketos).	Įstaigoje asmeniui apsigyvenus atliekamas jo asmens poreikių vertinimas, į kurį įtraukiamas pats paslaugų gavėjas, jo artimieji, darbuotojai; ISGP, į asmenį orientuotą planą sudaro socialinis darbuotojas kartu su paslaugų gavėju ( jei pajėgus tai atlikti savarankiškai, jei iš dalies savarankiškai – su artimojo pagalba, jei artimųjų nėra - darbuotojas stebi

	(vizualizuotos anketos).	<p>paslaugų gavėją ir parengia planą). Į asmenį orientuotas planas sudaromas paslaugų gavėjui suprantamu būdu, naudojant paveikslėlius. Įstaigoje veikia Gyventojų Taryba (teikia pasiūlymus, svarsto įvairias problemas, balsuoja balsavimo kortelėmis „Šviesoforas“), ji sudaryta iš paslaugų gavėjų (atstovai iš kiekvienos šeimynos, šeimynose yra išrinkti seniūnai) ir darbuotojų. Vieną kartą per metus atliekamas ISPG peržiūra ir rezultatų vertinimas kartu su paslaugų gavėju. Paslaugų gavėjai dalyvauja apklausose, jiems parengiamos vizualizuotos anketos. Patalpose ir koridoriuose yra vizualizuotos nuorodos orientavimuisi. Skundų dėžutė. Sunkią negalią turintys paslaugų gavėjai įgalinami stebint, fiksuojant jų emocijas ir pagal tai atliepiami jų poreikiai.</p>
<b>Lyginimosi išvados</b>	<p>Visos įstaigos naudoja paslaugų gavėjų įgalinimo ir įtraukimo priemones. „Lakštingalos namai“ turi „Gyventojų tarybą“; išrinkti šeimynų seniūnai; sudaryti „Į asmenį orientuoti“ vizualizuoti Individualūs socialinės globos planai.</p>	

<b>Personas (tiesiogiai teikiantys paslaugas)</b>	Socialiniai darbuotojai; Socialinio darbuotojo padėjėjai; Užimtumo specialistai; Kineziterapeutai; Ergoterapeutai; Vaikų ligų gydytojai; Slaugytojai; Slaugytojo padėjėjai; Medicinos psichologai; Logopedai; Masažuotoja; Specialieji pedagogai; Ikimokyklinio ugdymo pedagogai; Priešmokyklinio ugdymo pedagogai; Muzikos vadovai.	Socialiniai darbuotojai; Socialinio darbuotojo padėjėjai; Užimtumo specialistai; Kineziterapeutai; Ergoterapeutai; Slaugytojai; Logopedai; Masažuotoja; Specialieji pedagogai.	Socialiniai darbuotojai; Socialinio darbuotojo padėjėjai; Užimtumo specialistai; Kineziterapeutai; Ergoterapeutas; Masažuotojas; Vaikų ligų gydytojas; Slaugytojai; Slaugytojo padėjėjai; Medicinos psichologas; Psichologas; Logopedai; Specialieji pedagogai; Muzikos vadovas; Šokių vadovas; Dailės ir dabų vadovas.
<b>Lyginimosi išvados</b>	„Šeimos slėnis“ turi platesnį tiesiogiai paslaugų gavėjams paslaugas teikiančių personalo spektrą. „Lakštingalos namai“ teikia šokių pamokų paslaugų gavėjams paslaugą.		
<b>Personalo kvalifikacijos kėlimas</b>	Personalo kvalifikacijos kėlimas vykdomas pagal parengtą planą. Kvalifikacijos kėlimo planas rengiamas atsižvelgiant į personalui reikiamų kompetencijų tobulinimą, atliekant apklausą pagal kompetencijų įsivertinimo įrankį. Po mokymų, susirinkimų metu, dalyviai pasidalina gerąja įgytų žinių patirtimi su kitais darbuotojais.	Kvalifikacijos kėlimo planas rengiamas atsižvelgiant į personalui reikiamų kompetencijų tobulinimą, atliekant apklausą pagal kompetencijų įsivertinimo įrankį. Po mokymų, susirinkimų metu, dalyviai pasidalina gerąja įgytų žinių patirtimi su kitais darbuotojais. Personalo kvalifikacijos kėlimas vykdomas pagal parengtą planą.	Personalo kvalifikacija atitinka Socialinių paslaugų įstatymo keliamus reikalavimus. Personas kelia kvalifikaciją pagal darbuotojų atestacijos ir kvalifikacijos kėlimo planus. Kvalifikacijos planas sudaromas atsižvelgiant į darbuotojų apklausos anketas. Vieną kartą per metus peržiūrimas kvalifikacijos kėlimo planas. Darbuotojai po mokymų pildo anketas dėl asmeninio ugdymosi, nuolatinio mokymosi ir tobulėjimo rezultatų apskaičiavimo. Po mokymų, susirinkimo metu, mokymuose dalyvavę darbuotojai pasidalina gerąja žinių patirtimi su kitais darbuotojais.

<b>Lyginimosi išvados</b>	Visos įstaigos užtikrina darbuotojams kvalifikacijos tobulinimo galimybes; sudaro metinius kvalifikacijos tobulinimo planus, atsižvelgiant į darbuotojų poreikius; darbuotojai dalijasi įgytomis žiniomis su kolegomis.		
<b>Aplinkos pritaikymas</b>	Grupių aplinka pritaikyta vaikų poreikiams; Įrengtos virtuvėlės; Pritaikyti higienos kambariai; Grupių patalpos suskirstytos į užimtumo ir poilsio zonas; Specialistai užsiėmimus vykdo atskirose patalpose; Kiemas apsaugotas nuo pašalinių asmenų; Kieme įrengtos pavėsinės, žaidimų aikštelės; Sveikatingumo takas, įrengtas pagal Sebastiano Kneipo terapijos metodiką ir yra su įvairaus šiurkštumo ir dygumo dangomis bei vandens zona (fontanėlis); Šiltuoju metų laiku lauke pastatomas batutas ir pripučiamas vandens baseinas.	Grupių aplinka pritaikyta vaikų poreikiams; Įrengtos virtuvėlės; Pritaikyti higienos kambariai; Specialistai užsiėmimus vykdo atskirose patalpose; Kiemas apsaugotas nuo pašalinių asmenų; Kieme įrengtos pavėsinės, žaidimų aikštelės; Šiltuoju metų laiku lauke pastatomas batutas ir pripučiamas vandens baseinas.	Paslaugų gavėjams, turintiems judėjimo negalią - pritaikyta aplinka (įrengti 3 pandusai, du keltuvai, 3 mobilūs keltuvai, specialios elektrinės slaugos lovos ir vonios). Grupėse įrengtos virtuvėlės, higienos kambariai pritaikyti paslaugų gavėjų poreikiams. Grupių patalpos suskirstytos į užimtumo ir poilsio zonas. Specialistai užsiėmimus vykdo atskirose patalpose. Kiemas apsaugotas nuo pašalinių asmenų. Kieme įrengtos pavėsinės, žaidimų aikštelės. Vasaros metu pripučiami lauko baseinai.
<b>Lyginimosi išvados</b>	Visos įstaigos užtikrina aplinkos pritaikymą paslaugų gavėjams.		

<p><b>Priemonės (įranga) ir metodai, taikomi vaikų raidos vystymuisi užtikrinti</b></p>	<p>Sensorinis kambarys; Druskų kambarys; Šviečiantis smėlio stalas; Žaidimų kambarys su kamuoliukų baseinu; „Išmaniosios lentos“; „Išmaniosios grindys“; Multisensorinės ausinės; Sūkurinės vonios; Kompiuteriai; Diagnostinis vaikų raidos vertinimo testas (DISC); „Attention Autism“ metodika dėmesio sutelkimo, komunikacijos ir socialinių įgūdžių ugdymui; „DIRFloortime“ metodika – tai pagalbos modelis vaikui ir šeimai, kuris padeda suprasti vaikus, vienas kitą ir suprasti kaip kuriamas santykis, grįstas stipriu ryšiu, supratimu, meile, bendravimu; „Numicon“ terapija – skaičiavimo įgūdžiams lavinti; Muzikos, dailės terapija.</p>	<p>Sensorinis kambarys; Šviečiantis smėlio stalas; Žaidimų kambarys su kamuoliukų baseinu; „Išmaniosios lentos“; „Išmaniosios grindys“; Kompiuteriai; Diagnostinis vaikų raidos vertinimo testas (DISC); „Attention Autism“ metodika dėmesio sutelkimo, komunikacijos ir socialinių įgūdžių ugdymui (elementai); „DIRFloortime“ metodika – tai pagalbos modelis vaikui ir šeimai, kuris padeda suprasti vaikus, vienas kitą ir suprasti kaip kuriamas santykis, grįstas stipriu ryšiu, supratimu, meile, bendravimu (elementai); Muzikos, dailės terapija.</p>	<p>Sensorinis kambarys, nusiramino kambarys, kineziterapijos salė su perline vonia, aktų salė su projektoriumi ir projektoriaus ekranu. Visos šeimynos aprūpintos kompiuteriais, telefonais.</p>
<p><b>Lyginimosi išvados</b></p>	<p>„Šeimos slėnis“ taiko platesnį spektrą terapinių priemonių ir metodų, užtikrinančių vaikų raidos vystymąsi.</p>		
<p><b>Informacinės priemonės</b></p>	<p>Interneto svetainė; „Facebook“ paskyra; „Šeimos slėnio“ vidinė sistema; „Labbis“ dokumentų valdymo sistema.</p>	<p>Interneto svetainė; „Facebook“ paskyra.</p>	<p>Internetinė svetainė, „Facebook paskyra“. Įstaiga neturi įdiegusi informacinės sistemos, kurioje būtų pildoma informacija apie suteiktas paslaugas.</p>
<p><b>Lyginimosi išvados</b></p>	<p>Visos įstaigos naudojami elektroninėmis platformomis informacijai teikti. „Šeimos slėnis“ yra įdiegęs dokumentų valdymo sistemą.</p>		



<b>Inovacijos/projektai</b>	Dalyvavimas EQUASS, Erasmus+ projektuose; Įdiegta elektroninė dokumentų valdymo sistema; Pakeistas įstaigos pavadinimas; Įrengtas akustinis kambarys; Planuojama paslaugų plėtra (atidaryti naują kompleksinių paslaugų teikimo padalinį).	Dalyvavimas EQUASS, Erasmus+ projektuose; Planuojama paslaugų plėtra (atidaryti naują kompleksinių paslaugų teikimo padalinį).	Įstaiga dalyvauja institucinės globos pertvarkos procese ir pateikti 2 grupinio gyvenimo namų projektai. Įsteigti grupinio gyvenimo namai suaugusiems asmenims, planuojama atidaryti lapkričio mėnesį. Planuojama atidaryti, nuo rugsėjo mėnesio, dienos socialinių paslaugų grupę. Pakeistas įstaigos pavadinimas. Įstaiga 2020 m. įgijo EQUASS Assurance kokybės sertifikatą.
<b>Lyginimosi išvados</b>	Visos įstaigos dalyvauja EQUASS projekte; siekia išplėsti paslaugas.		

#### **Galutinės išvados ir planuojami tobulinimo veiksmai:**

„Šeimos slėnis“ užtikrina platesnį paslaugų spektrą. Lakštingalos namai teikia vasaros stovyklų organizavimo paslaugą paslaugų gavėjams. Skiriasi įstaigų paslaugų gavėjų amžiaus grupės. Visos įstaigos teikia paslaugas negalią turintiems vaikams/asmenims. Visos įstaigos naudoja paslaugų gavėjų įgalinimo ir įtraukimo priemones. „Lakštingalos namai“ turi „Gyventojų tarybą“; išrinkti šeimynų seniūnai; sudaryti „Į asmenį orientuoti“ vizualizuoti Individualūs socialinės globos planai. „Šeimos slėnis“ turi platesnį tiesiogiai paslaugų gavėjams paslaugas teikiančią personalo spektrą. „Lakštingalos namai“ teikia šokių pamokų paslaugų gavėjams paslaugą. Visos įstaigos užtikrina darbuotojams kvalifikacijos tobulinimo galimybes; sudaro metinius kvalifikacijos tobulinimo planus, atsižvelgiant į darbuotojų poreikius; darbuotojai dalijasi įgytomis žiniomis su kolegomis. Visos įstaigos užtikrina aplinkos pritaikymą paslaugų gavėjams. „Šeimos slėnis“ taiko platesnį spektrą terapinių priemonių ir metodų, užtikrinančių vaikų raidos vystymąsi. Visos įstaigos naudojami elektroninėmis platformomis informacijai teikti. „Šeimos slėnis“ yra įdiegęs dokumentų valdymo sistemą. Visos įstaigos dalyvauja EQUASS projekte; siekia išplėsti paslaugas.

Atsižvelgus į gerą patirtį ir siekiant tobulinti paslaugas, „Šeimos slėnis“ 2021 m. birželio mėnesį inicijavo Tėvų (globėjų, rūpintojų) komiteto rinkimus. Iš kiekvienos grupės buvo išrinktas vienas atstovas į komitetą. Tėvų (globėjų, rūpintojų) komitetas padės efektyviau atliepti paslaugų gavėjų poreikius ir lūkesčius bei užtikrinti kokybišką bendradarbiavimą. Taip pat pradėta įstaigos paslaugų plėtra. Nuo 2021 m. liepos 1 d. atidarytos 2 naujos dienos socialinės globos grupės. Atsižvelgus į lyginimosi su panašias paslaugas teikiančiomis įstaigomis rezultatus, „Šeimos slėnis“ pradėjo rengti vizualizuotus Individualius socialinės globos planus paslaugų gavėjams.