**EQUASS PROJEKTO AUDITO REKOMENDACIJŲ ĮGYVENDINIMO REZULTATAI**

**2022 m.**

**I. DARBUOTOJŲ ASMENINIO UGDYMOSI, NUOLATINIO MOKYMOSI IR TOBULĖJIMO REZULTATAI 2021 M.**

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

**16 Rodiklis.** Darbuotojų įvardintų tobulintinų kompetencijų pokytis per metus.

Siekiant įvertinti darbuotojų tobulintinų kompetencijų pokytį per metus, 2021 metų gruodžio mėnesį buvo atlikta darbuotojų apklausa pagal Socialinių darbuotojų kompetencijų įsivertinimo įrankį. Apklausoje dalyvavo 55 darbuotojai: 33 socialinės ir ugdymo srities darbuotojai ir 22 sveikatos priežiūros darbuotojai.

1 pav. Darbuotojų įvardintos stipriosios kompetencijos

 Apklausos rezultatai parodė (1 pav.), kad socialinės ir ugdymo srities darbuotojų stipriausios kompetencijos yra – gebėjimas bendrauti (59 % ) ir gebėjimas dirbti kartu (58 %), o sveikatos priežiūros darbuotojų – gebėjimas planuoti (41 %).

2 pav. Darbuotojų įvardintos tobulintinos kompetencijos

 2 pav. matyti, kad Socialinės srities darbuotojai labiausiai norėtų tobulinti gebėjimą padėti klientui – atlikti intervenciją (52 %), gebėjimą palaikyti darbingumą (39 %) ir gebėjimą planuoti (36 %). Sveikatos priežiūros darbuotojai tobulintinomis kompetencijomis įvardino gebėjimą planuoti (68 %) ir gebėjimą daryti įtaką socialinei klientų aplinkai (64 %).

3 pav. Socialinės ir ugdymo srities darbuotojų įvardintų tobulintinų kompetencijų pokytis per metus

 Lyginant 2020 m. gruodžio ir 2021 m. gruodžio rezultatus (3 pav.) matyti, kad socialinės ir ugdymo srities darbuotojų labiausiai išaugo poreikis tobulinti gebėjimo padėti klientui – atlikti intervenciją kompetencija. 2020 m. šią kompetenciją kaip tobulintiną įvardino 34 % darbuotojų, o 2021 m. – 52 %.

4 pav. Sveikatos priežiūros darbuotojų įvardintų tobulintinų kompetencijų pokytis per metus.

 Sveikatos priežiūros darbuotojų įvardintų tobulintinų kompetencijų pokytis per metus ryškiausiai išaugo gebėjimo planuoti srityje (4 pav.). 2020 m. gebėjimą planuoti kaip tobulintiną kompetenciją įvardino 35 % sveikatos priežiūros darbuotojų, o 2021 m. – net 68 %.

5 pav. Darbuotojų tobulintinų kompetencijų pokytis per metus

 Išvada – atsižvelgiant į apklausos rezultatus galima teigti, kad socialinės ir ugdymo srities darbuotojų prioritetas yra tobulinti gebėjimo padėti klientui – atlikti intervenciją kompetencija, o sveikatos priežiūros darbuotojų – gebėjimo planuoti. Rekomenduojama į 2022 m. planą įtraukti mokymus šių kompetencijų tobulinimui, o 2022 m. gruodį atlikti darbuotojų apklausą apie mokymuose įgytų žinių, gebėjimų pritaikymo praktikoje naudą.

**II. PASLAUGŲ GAVĖJŲ SUVOKIMAS APIE TEISIŲ CHARTIJĄ REZULTATAI 2022**

**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 teisių chartijos suvokimas procentinė išraiška. Paslaugų gavėjų atstovų nuomonė, kaip paslaugų gavėjų teisės yra užtikrinamos dienos centre, procentinė išraiška.

 1 pav. Paslaugų gavėjų suvokimas apie teisių chartiją (2022 m.)

2 pav. Paslaugų gavėjų teisių užtikrinimas įstaigoje, paslaugų gavėjų atstovų nuomonė (2022 m.)

Analizuojant 2021 m. pateiktas išvadas ir planuojamus tobulinimo veiksmus, susijusius su paslaugų gavėjų teisių užtikrinimu, yra pateikiama, kad norint pasiekti geresnių rezultatų, numatoma ugdyti paslaugų gavėjų suvokimą apie jų teises, skatinti jomis naudotis, taikant įvairias edukacines priemones.

Atsiželgiant į pateiktą rekomendaciją, siekiant pagerinti paslaugų gavėjų suvokimą apie teises, buvo sukurtas edukacinis įrankis – iliustruota teisių chartijos knyga, kad būtų suprantama ir atitiktų kiekvieno individualius poreikius. Šią knygą sudarė aštuonios teisės ir kiekvieną teisę apibūdinantys iliustruoti veiksmai, kurie paslaugų gavėjams suteikia galimybę lengviau suprasti konkrečią teisę, (pvz. Teisė gyventi šeimoje: aš turiu šeimą, aš turiu namus, aš esu mylimas, aš švenčiu šventes su šeima).

**Rezultatų paaiškinimas:**

Edukacinis iliustruotas įrankis – teisų knyga, pradėtas naudoti nuo 2022 m. gegužės mėnesio. Rezultatai (1 pav.) buvo skaičiuojami spalį, tyrime dalyvavo n = 62 dalyviai (100 %). Buvo nustatyta, kad paslaugų gavėjai labiausiai supranta tris teises: teisė gyventi šeimoje supranta 80 % (n = 50), teisė į dalyvavimą supranta 73 % (n = 44) bei teisę į sveikatos apsaugą supranta 69 % (n = 43).

Taip pat, išryškėjo, kur yra suvokimo stoka: teisė į prieinamumą, šią teisę supranta 45 % (n = 28), nesupranta 55 % (n = 34), teisė į lygybę supranta 47 % (n = 29), nesupranta 53 % (n = 33).

Rezultatai (2 pav.) gauti pateikus anketinę apklausą paslaugų gavėjų atstovams. Apklausoje dalyvavo 53 paslaugų gavėjų atstovai. Šia apklausa buvo siekiama išsiaiškinti paslaugų gavėjų atstovų nuomonę apie paslaugų gavėjų teisių užtikrinimą įstaigoje. Rezultatai atskleidė, kad įstaigoje neužtikrinamos teisės: teisė gyventi šeimoje 5 % (n = 3) ir teisė į užimtumą 4 % (n = 3). Rezultatai rodo, kad kitos 6 teisės, dienos centre yra pilnai užtikrinamos, išskiriant tarp jų: teisę į saugumą 92 % (n = 49) ir teisė į prieinamumą 92 % (n = 49).

**Galutinės išvados ir planuojami tobulinimo veiksmai:**

Paslaugų gavėjams yra užtikrinama galimybė didinti ir gerinti suvokimą apie savo teises, tačiau būtų tikslinga palaikyti teisių chartijos knygos naudojimo tęstinumą, kad paslaugų gavėjai galėtų jomis tinkamai naudotis. Siekiant geresnių rezultatų, numatoma didinti paslaugų gavėjų suvokimą per socializaciją, pvz. apsilankymas viešose vietose, kurti socialines istorijas ir t.t.

Taip pat, atsižvelgiant į paslaugų gavėjų atstovų išreikštą nuomonę, 2023 metais bus imtasi priemonių siekiant labiau edukuoti paslaugų gavėjų atstovus apie vaiko teisių užtikrinimą įstaigoje.

**III. ORGANIZACIJOS PARTNERYSČIŲ TEIKIAMOS NAUDOS REZULTATAI**

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

**Rodiklis.** Partnerių (savanorių ir praktikantų) naudingumas įstaigos veiklai procentinė išraiška.

1 pav. Praktikantų ir savanorių dalyvavimas įstaigoje

Analizuojant 1 pav. gautus duomenis, stebima jog pagrindinė apklausoje dalyvavusių respondentų veiklos sritis įstaigoje buvo praktikos atlikimas 91 % (n = 20), 9 % (n = 2) savanorystės veikla. Iš viso apklausoje dalyvavo 22 respondentai.

2 pav. Partnerių patirties įvertinimas 2022 m.

 Įvertinus 2 pav. duomenų rezultatus, apklausos dalyviai įgytą patirtį įstaigoje įvertino: „Labai gerai“. Geriausiai įvertinti buvo: „Galimybė realizuoti savo gebėjimus“ 91 %, (n = 20), „Metodinė pagalba“ 86 %, (n = 19), „Fizinė aplinka“ 86 %, (n = 19), ir „Įgytos žinios, gebėjimai“ 86 %, (n = 19). „Vidutiniškai“ apklausos dalyviai įvertino „Psichoemocinė atmosfera“ 9 %, (n = 2).

3 Pav. Partnerių įgytos patirties įstaigoje vertinimas 2022 m.

 Partnerių įgytos patirties (3 pav.) duomenų rezultatai parodo, jog 73 % (n = 16) apklaustų respondentų vertina patirties naudą praktikos, savanoriavimo metu „Labai naudinga“, kiti 23 % (n = 5) įvertino „Naudinga“.

**Rezultatų paaiškinimas:**

2022 m. partnerystės rodikliui įvertinti pasirinktas praktikantų ir savanorių dalyvavimas įstaigos veikloje. Per 2022 m. įstaigoje praktiką atliko 20 praktikantų, 2 savanoriai. Apklausos rezultatai patvirtino, kad praktikantai ir savanoriai labiausiai įstaigoje vertina galimybę realizuoti savo gebėjimus (91 %, n = 20), įstaigos specialistų suteikta metodinė pagalba taip pat jiems labai svarbi (86 %, n = 19), tačiau, verta atkreipti dėmesį, kad vidutiniškai įvertinta įstaigos psichoemocinė atmosfera (9 %, n = 2). 73 % (n = 16) apklaustųjų gautos patirties naudą vertina kaip „Labai naudinga“.

**Galutinės išvados ir planuojami tobulinimo veiksmai:**

Gauti rezultatai leidžia įsivertinti, kad įstaigos veiklos organizavimas atliepia praktikantų ir savanorių poreikius. Iš to galime daryti išvadą, kad praktikantų ir savanorių atvykimas į įstaigą yra naudingas ne tik jiems, bet ir įstaigos veiklai, nes atvykę praktikantai, savanoriai dalinasi gerąją patirtimi su įstaigos specialistais ir kitais darbuotojais. Praktikantai realizavę savo gebėjimus, taip pat įgyję naujos patirties dalinasi savo patirtimi su kitomis įstaigomis, taip viešinama įstaigos veikla. Taip pat, įstaiga tokiu būdu formuoja patrauklias darbo vietas jauniems darbuotojams. 2022 m. įsidarbino 2 darbuotojai, kurie atliko praktiką įstaigoje. Atsižvelgiant į gautus rezultatus, rekomenduojama gerinti psichoemocinę atmosferą įstaigoje. Taip pat, rekomenduojama didinti savanorių įtraukimą į įstaigos veiklą, siekiant padidinti partnerystės naudingumo rodikį.

**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 2022 m. lapkričio mėnesį. 2022 m. sausio – spalio mėnesiais tėvai (globėjai, rūpintojai) tėvų komiteto susirinkimų metu, socialinių darbuotojų ketvirčio susirinkimų ir individualių konsultacijų metu bei užpildytų anketų dėka tėvai (globėjai, rūpintojai) 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.

Viso buvo gauta pasiūlymų iš 72 vaikų – 217 pasiūlymai. 1 pav. parodyta Paslaugų gavėjų pateiktų ir įgyvendintų pasiūlymų santykis. Matyti, kad dauguma pasiūlymų buvo įgyvendinti 91 %, (n = 197), iš dalies buvo įgyvendinti 1 % (n = 3) pasiūlymų, neįgyvendinta 8 % (n =17).

Daugiausiai įgyvendintų paslaugų gavėjų pasiūlymų buvo susijusių su lauko (32 pasiūlymai) ir menine veikla (31 pasiūlymas) bei muzikine veikla (19 pasiūlymų). Pagal praeitų metų rezultatus, buvo gauta 66 vaikų pasiūlymai, šiais metais jų gauta žymiai daugiau, galime teigti, kad vaikai įtraukiami reikšti savo nuomonę. Atsižvelgiant į gautus rezultatus mažiausiai įgyvendinta vaikų pasiūlymų: apsipirkimas parduotuvėje (4) ir savarankiškumo įgūdžiai (3). Šie neįgyvendinti pasiūlymai koreguoja paslaugų teikimo planą siekiant patenkinti paslaugų gavėjų poreikius.

Dauguma tėvų (globėjų, rūpintojų) pasiūlymų buvo įgyvendinta 67 % (n = 6). Tėvų (globėjų, rūpintojų) pateikti ir įgyvendinti pasiūlymai: pagrindinių vartų uždarymas, perkeltas vartų užraktas dėl saugumo, ilgesnis dienos centrų laikas, virtuvėlės įrengimas maisto gaminimui, pastatyti lauko treniruokliai, lėlių teatro atvykimas.

Tėvų (globėjų, rūpintojų) pateiktų ir įgyvendintų pasiūlymai, kurie nebuvo įgyvendinti 8 % (n = 2), tai maisto termosų įsigijimas 4 korpusui, pamokų ruošos grupės įsteigimas, batutų kambarys. 2021 m. tėvai (globėjai, rūpintojai) pateikė – 8 pasiūlymus, o 2022 m. – 9 pasiūlymus.

**Galutinės išvados ir planuojami tobulinimo veiksmai:**

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 apklausose, tėvų komiteto susirinkimų metu, socialinių darbuotojų ketvirčio susirinkimų ir individualių konsultacijų metu bei užpildant anketas. Atsižvelgiant į gautų pasiūlymų skaičių 2023 metais planuojama įsteigti – Pagalbos vaikui ir šeimai skyriaus socialinės globos tarybą, kurioje dienos centro paslaugų gavėjų atstovai turės dar didesnę galimybę įsitraukti į pasiūlymų teikimą. Atsižvelgiant į 2022 metų neįgyvendintus pasiūlymus 8 % (n = 2), batutų kambarys (nebus įrengiamas dėl vaikų saugumo ir patalpų netinkamumo). 2023 metais įstaiga teiks šiuos pasiūlymus apsvarstymui: maisto termosų įsigijimas 4 korpusui, pamokų ruošos grupės įrengimas.

**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.

2 pav. Paslaugų gavėjų savarankiškumo lygis (2022 m.)

**Rezultatų paaiškinimas:**

Paslaugų gavėjų įgalinimo rezultatai buvo vertinami pagal 2021 m. ir 2022 m. paslaugų gavėjų poreikių vertinimo lenteles. Atlikus 2021 m. ir 2022 m. paslaugų gavėjų poreikių vertinimo analizę, buvo atliktas rezultatų palyginimas. Analizuojami 68 paslaugų gavėjų savarankiškumo lygis.

Lyginant gautus rezultatus išryškėjo nevienodas paslaugų gavėjų savarankiškumo lygio pokytis atskirose srityse. Gėrimo ir valgymo srityje matoma, kad „Labai didelė problema“ sumažėjo 2 % paslaugų gavėjų; „Nedidelė problema“ padidėjo 11 %. Higienos srityje „Labai didelė problema“ sumažėjo 1 % paslaugų gavėjų; „Didelė problema“ sumažėjo 3 %. Apsirengimo įgūdžių srityje paslaugų gavėjų savarankiškumo lygis kaip „Labai didelė problema” sumažėjo 4 %, „Didelė problema“ sumažėjo 3 % paslaugų gavėjų.

Gauti rezultatai rodo, kad higienos srityje 41 % (n = 27) paslaugų gavėjų yra visiškai savarankiški ir 6 % (n = 4) paslaugų gavėjų savarankiškumas higienos srityje yra labai didelė problema, tačiau savarankiškumas aprangos ir avalynės srityje išlieka labai didelė problema 9 % (n = 7) paslaugų gavėjams.

**Galutinės išvados ir planuojami tobulinimo veiksmai:**

Paslaugų gavėjų įgalinimo rezultatai rodo, kad paslaugų gavėjų problemų dydis labiausiai sumažėjo higienos ir valgymo, gėrimo įgūdžių srityje. Aprangos ir avalynės savarankiškumo problemos lygis nežymiai padidėjo. Paslaugų gavėjų įgalinimo rezultatai rodo, kad daugiausiai dėmesio reikėtų skirti savarankiškumo ugdymui apsirengimo srityje. Siekiant geresnių rezultatų, būtų tikslinga daugiau dėmesio skirti savarankiškumo įgūdžių ugdymui, išsikeliant aiškius tikslus. 2023 m. tikslinga būtų matuoti įgalinimą per emocinės gerovės sritį.

**VI. PASLAUGŲ GAVĖJŲ GYVENIMO KOKYBĖS REZULTATAI**

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

**Rodiklis.** Paslaugų gavėjų asmeninis pasitenkinimas gyvenimo kokybės sritimis per aktualius metus.

1 pav. Paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės vertinimas – socialinis dalyvavimas (2022 m.)

2 pav. Paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės vertinimas – gerovė (fizinė ir emocinė) (2022 m.)

3 pav. Paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės vertinimas – asmeninis augimas (2022 m.)

**Rezultatų paaiškinimas:**

Atsižvelgiant į „Šeimos slėnio“ paslaugų gavėjų Gyvenimo kokybės koncepcijoje apibrėžtas gyvenimo kokybės sritis: gerovę (fizinė ir emocinė), asmeninį augimą (savitvarkos ir namų ruošos įgūdžiai), socialinį dalyvavimą (teisių žinojimas ir supratimas bei socialiniai ryšiai), 2022 m. buvo analizuojamas n = 60 (100 %) paslaugų gavėjų asmeninis pasitenkinimas gyvenimo kokybės sritimis.

Gyvenimo kokybę sąlygojančios sritys buvo analizuojamos naudojant vizualizuotą paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės vertinimo anketą. Anketoje paslaugų gavėjai savo asmeninį pasitenkinimą gyvenimo kokybės sritimis išreiškia vertindami veiklą teiginiu: „ Patinka“ arba „Nepatinka“. Laikomasi nuostatos, kad kuo didesnis paslaugų gavėjų pasitenkinimas gyvenimo kokybės sritimis, tuo geresnė jų gyvenimo kokybė.

2022 m. paslaugų gavėjų pasitenkinimo gyvenimo kokybe rezultatai rodo, kad vienoje iš gyvenimo kokybės sričių – „Socialinis dalyvavimas“ gauti rezultatai rodo, kad paslaugų gavėjai labiausiai pasitenkinimą išreiškia šiomis veiklomis: „Aš turiu savo dienos planą“ 95 % (n = 57) ir „Aš dalyvauju renginyje su kitais“ 85 % (n = 51). Paslaugų gavėjai labiausiai nepasitenkinimą išreiškia šiomis veiklomis: „Aš suvokiu savo teise“ 57 % (n = 34), „Aš bendrauju“ 32 % (n = 19).

Kitos gyvenimo srities – Gerovė (fizinė ir emocinė) vertinimo rezultatai rodo, kad paslaugų gavėjai labiausiai patenkinti šiomis veiklomis: „Aš lankausi terapijose“ 97 % (n = 58), „Aš galiu reišti emocijas“ 88 % (n = 53). Paslaugų gavėjai labiausiai nepasitenkinimą išreiškia šiomis veiklomis: „Aš valgau sveiką maistą“ 38 % (n = 23), „Aš moku prašyti pagalbos“ 33% (n=20).

Asmeninio augimo srityje paslaugų gavėjai pasitenkinimą išreiškia šiomis veiklomis: „Aš naudojuosi tualetu“ 80 % (n = 53), „Aš rūpinuosi savo higiena“ 80 % (n = 48). Paslaugų gavėjai labiausiai nepasitenkinimą išreiškia šiomis veiklomis: „Aš naudojuosi lauko darbo įrankiais” 55 % (n = 33), „Aš naudojuosi stalo įrankiais“ 32 % (n = 19).

**Galutinės išvados ir planuojami tobulinimo veiksmai:**

Gyvenimo kokybės įvertinimas socialinio dalyvavimo aspektu: paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės rodiklį pagerinsime padidindami paslaugų gavėjų teisių suvokimą naudojant teisių suvokimo įrankį ir stiprindami paslaugų gavėjų bendravimo įgūdžius neformaliojo ugdymo metu.

Paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės rodiklį gerovės (fizinės, emocinės) aspektu pagerinsime mokydami tinkamu būdu išreikšti savo poreikius (prašant pagalbos). Paslaugų gavėjų mitybos specifiškumas išlieka aktualus, tačiau dienos centre rekomenduojama skatinti sveiką mitybą, nemotyvuoti paslaugų gavėjų nesveikais, jų mėgstamais maisto produktais.

Gyvenimo kokybės rodiklį asmeninio augimo srityje pagerinsime išmokydami savarankiškų stalo ir lauko įrankių naudojimosi įgūdžių.

Gauti rezultatai rodo, kad paslaugų gavėjai labiausiai nepatenkinti socialinio dalyvavimo gyvenimo kokybės sritimi, tačiau, asmeninio augimo aspektu jie yra labiau patenkinti. Gauti rezultatai parodo paslaugų gavėjų konkrečias tobulintinas gyvenimo kokybės sritis, kurios leidžia įvertinti teikiamų paslaugų trūkumą ar pakankamumą. Tai suteikia galimybę įstaigai gerinti paslaugas, atsižvelgiant į paslaugų gavėjų individualius poreikius.

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

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

**Rodiklis.** Paslaugų gavėjų įtraukimo į Individualaus socialinės globos plano rengimą naudingumas, procentinis pasiskirstymas.

1 pav. Paslaugų gavėjų traukimo į ISGP naudingumas (2022 m.)

**Rezultatų paaiškinimas:**

Paslaugų gavėjų įtraukimo į Individualaus socialinės globos plano rengimą naudingumas buvo matuojamas 2022 m. spalio mėnesį. Buvo vertinamas 68 paslaugų gavėjų įsitraukimo naudingumas. Paslaugų gavėjų įsitraukimo naudingumas buvo vertinamas pagal socialinių darbuotojų, dirbančių su paslaugų gavėjais, įvertinimą, naudojant anketinę apklausą. Apklausos rezultatai rodo, kad vizualizuotas ISGP tampa įgalinimo įrankiu 73 % (n = 46), vaikas labiau supranta daromus veiksmus 67 % (n = 43, taip pat, apklausa parodė, kad įtraukimas į ISGP sudarymą, nepadeda vaikui ugdyti pasirinkimo įgūdžių: Vaikas neišmoksta rinktis 38 % (n = 20).

**Galutinės išvados ir planuojami tobulinimo veiksmai:**

Rezultatai rodo, kad įtraukimas į ISGP rengimą paslaugų gavėjui yra naudingas. Paslaugų gavėjas tampa labiau motyvuotas, planas tampa labiau individualus, paslaugų gavėjas labiau supranta daromus veiksmus.

Siekiant didinti įtraukimo naudingumą, tikslinga 2023 m. išsiaiškinti paslaugų gavėjų neįtraukimo į ISGP rengimą priežastis.

**VIII. PASLAUGŲ TEIKIMO TĘSTINUMO 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:**

 2022 m. spalio 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 skaičiaus pokytis procentinė išraiška, dėl kurių buvo bendradarbiaujama su ugdymo įstaigomis per 2021 ir 2022 metus;

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.

Nustatyta, kad su ugdymo įstaigomis nuo 2021 m. rugsėjo iki 2022 m. spalio buvo bendradarbiaujama dėl 18 (33%) paslaugų gavėjų, kurie lanko ugdymo įstaigas. Ugdymo įstaigas lankė 2021 m. 26 paslaugų gavėjai, o per 2022 metais 54 paslaugų gavėjai. Didėjant paslaugų gavėjų skaičiui, kurie lanko ugdymo įstaigas, atsiranda vis didesnis poreikis bandradarbiauti su ugdymo įstaigomis vaiko poreikių užtikrinimo tikslais.

**Galutinės išvados ir planuojami tobulinimo veiksmai:**

„Šeimos slėnio“ dienos centro darbuotojų bendradarbiavimas su ugdymo įstaigomis pakankamai užtikrina paslaugų gavėjams paslaugų tęstinumą. Tikslinga būtų 2023 m. tęsti ir siekti didesnio dienos centro ir ugdymo įstaigų bendadarbiavimo paslaugos tęstinumo tikslais.

**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 (iškeltų tikslų ISGP) procentinė išraiška.

1 pav. Paslaugų naudingumo paslaugų gavėjams rezultatai (2022 m.)

**Rezultatų paaiškinimas:**

2022 m. rugsėjo mėnesį dokumentų analizės būdu buvo atliekamas paslaugų naudos paslaugų gavėjams kolektyviniu požiūriu tyrimas. Buvo skaičiuojami 68 paslaugų gavėjų išsikelti tikslai.

Kolektyviniu požiūriu išanalizavus 2022 metų paslaugų gavėjų Individualius socialinės globos planus nustatyta, kad daugumai paslaugų gavėjų geriausiai sekėsi „Iš dalies“ pasiekti tikslus šiose poreikių srityse: „Emocinė gerovė“ – 77 % paslaugų gavėjų; „Vaiko socializacija“ – 72 %; „Fizinė gerovė“ – 66 %.

Atsižvlegiant į 2021 metų tyrimo rekomendacijas, matomas rezultatas, nes daugiausia pasiekta tikslų buitinių įgūdžių poreikių srityse (58 %), taip pat, daugiausiai „Pasiekta“ neformalaus ugdymo (43%), higienos įgūdžių srityse (35%), tačiau, matome, kad buitiniai ir higienos įgūdžiai išlieka prioritetinė darbo sritis, nes 13% tikslų nepasiekta.

**Galutinės išvados ir planuojami tobulinimo veiksmai:**

Per 2022 metus dauguma paslaugų gavėjų iš dalies pasiekė iškeltus tikslus visose poreikių srityse, todėl galima teigti, kad didžiausią naudą gavo iš emocinės, fizinės gerovės užtikrinimo, neformalaus ugdymo, socializacijos įgūdžių ugdymo. Buitiniai ir higienos įgūdžiai išlieka prioritetinėmis sritimis atsižvelgiant į tikslų įgyvendinimą.

Siekiant tobulinti paslaugų naudingumą, turi būti atsižvelgta į tyrimo rezultatus ir būtina peržvelgti iškeltus tikslus, ar teisingai parinkti darbo metodai tikslams pasiekti. Taip pat numatyta 2022 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 atstovų pasitenkinimo paslaugomis vertinimas 2022 m.

**Rezultatų analizė:**

Paslaugų gavėjų atstovų apklausoje dalyvavo 53 respondentai, kaip matyti, dauguma apklaustųjų teigiamai vertina personalo pagalbą (85% atsakė „Labai gerai“), aplinką „Labai gerai“ įvertino 75%, taip pat ir bendradarbiavimą (72% įvertino „Labai gerai“), šiek tiek mažiau buvo įvertintas paslaugų organizavimas „Labai gerai“ įvertino 66% apklaustųjų, mažiausiai gerai vertinama specialistų pagalba – 64% respondentų įvertino „Labai gerai“.

2021 m ir 2022 m. rezultatai nėra lyginami, nes 2021 metais apklausoje dalyvavo tik 20 paslaugų gavėjų atstovų, kai šiuo metu 2022 metais apklausoje dalyvavo 53 paslaugų gavėjų atstovų. Galime teigti, kad 2022 metais paslaugų gavėjai buvo labiau įtraukti į paslaugų vertinimą ir aktyviau išreiškė savo nuomonę apie įstaigos paslaugas.

Svarbu atkreipti dėmesį, kad 4% paslaugų gavėjų atstovų pasisakė apie blogą bendradarbiavimo patirtį su įstaiga.

2 pav. Darbuotojų pasitenkinimo paslaugomis vertinimas (2021 m.)

3 pav. Darbuotojų pasitenkinimo paslaugomis vertinimas (2022 m.)

**Rezultatų analizė:**

Darbuotojų pasitenkinimo paslaugomis apklausa atlikta 2022 metų lapkričio mėnesį (3 pav.). Apklausoje dalyvavo 70 darbuotojų. Rezultatai parodė, kad dauguma apklaustųjų paslaugas vertina „Labai gerai“ arba „Gerai“. Geriausiai vertinamos paslaugos: „Bendradarbiavimas“ 59% (n = 41), „Saviraiškos galimybės ir iniciatyvos palaikymas“ 55% (n = 38).

Tyrimo respondentai labiausiai neigiamai įvertino: „Dalinimasis informacija, komunikacija“ 27%, (n = 19), „Psichologinės atmosferos kūrimas“ 22%, (n = 15), „Darbuotojų motyvavimas ir skatinimas“ 19%, (n = 13), „Reagavimas į darbuotojų pasiūlymus, skundus“ 15% (n = 10). Atliekant 2021 – 2022 metų duomenų palyginimą, galime teigti, kad darbuotojų įsitraukimas į įstaigos veiklos vertinimą yra žymiai pagerėjęs, nes 2021 metų (2 pav.) apklausoje dalyvavo 23 darbuotojai. Taip pat dėl šio darbuotojų įsitraukimo pokyčio sunku vertinti gautus rezultatus. Geriausiai vertinamos įstaigos paslaugos: bendradarbiavimas ir saviraiškos galimybės ir iniciatyvos palaikymas. Minimaliai pagerėjo įstaigos psichologinės atmosferos kūrimas, tačiau neigiamai vertinimai išlieka tos pačios sritys: dalinimasis informacija ir komunikacija, darbuotojų motyvavimas ir skatinimas, psichologinės atmosferos kūrimas.

4 pav. Paslaugų gavėjų pasitenkinimas paslaugomis vertinimas 2022 m.

**Rezultatų analizė:**

2022 m. spalio mėn. buvo atliekama paslaugų gavėjų apklausa. Vaikams buvo paruoštos iliustruotos anketos. Apklausoje dalyvavo 52 paslaugų gavėjai. Kartu su socialiniais darbuotojais, naudodamiesi alternatyviosios komunikacijos kortelėmis, jie atsakė į klausimus, kokiomis įstaigos paslaugomis jie yra labiausiai patenkinti. Išanalizavus 4 paveiksle pateiktus rezultatus nustatyta, kad labiausiai įstaigos paslaugų gavėjai yra patenkinti „Kasdieninio gyvenimo įgūdžių ugdymo“ paslauga – 79% (n = 41) apklaustųjų įvertino šią paslaugą teigiamai. Teigiamai paslaugų gavėjai įvertino „Savarankiško ugdymo paslaugą“ – 77% (n = 40).

Pateiktoje diagramoje stebima, kad labiausiai paslaugų gavėjai yra nepatenkinti „Informavimo“ paslauga – 21% (n = 11), taip pat neigiamai įvertintos liko „Ugdymo“ ir „Socialinių įgūdžių ugdymo“ paslaugos – tolygus nuomonių pasiskirstymas 19% (n = 10).

5 pav. Paslaugų gavėjų pasitenkinimo paslaugomis lyginamosios analizės vertinimas

**Rezultatų analizė:**

Atliekant paslaugų gavėjų 2021 ir 2022 metų pasitenkinimo paslaugomis lyginamosios analizės vertinimą stebima, kad 2022 metais paslaugų gavėjai visas paslaugas vertino labiau teigiamai „Patinka“ nei 2021 metais. 2021 m. apklausoje dalyvavo 34 paslaugų gavėjai, 2022 metais – 52 paslaugų gavėjai. Ypatingi atotrūkiai stebimi šiuose teikiamų paslaugų srityse: maitinimas, savarankiškumo ugdymas, kasdieninio gyvenimo įgūdžių ugdymas.

2021 metais „Maitinimo“ paslaugas teigiamai vertino tik 41% paslaugų gavėjų, 2022 metais skaičius išaugo iki 71%. Atlikus socialinių darbuotojų apklausą, atskleista, kad toks stiprus procentalus pasitenkinimo pokytis įvyko dėl įstaigoje pasikeitusio valgiaraščio – maistas tapo labiau įvairus, vakarienės tapo sotesnės, patiekalai rečiau kartojasi. Atsižvelgus į vaikų poreikius bei tėvų lūkesčius maistas pateikiamas be papildomų padažų, įdarų. Teikiant „Savarankiškumo ugdymo“ paslaugas 2021 metais teigiamų atsakymų procentas sudarė 50%, 2022 metais šią paslaugą teigiamai įvertino 77% tiriamųjų. „Kasdieninio gyvenimo įgūdžių ugdymo“ paslaugas 2021 metais „Patinka“ įvertino 47% įstaigos paslaugų gavėjų, 2022 metais šį paslaugų bloką teigiamai įvertino 79% apklausos dalyvių.

**Galutinės išvados ir planuojami tobulinimo veiksmai:**

Atlikus paslaugų gavėjų, paslaugų gavėjų atstovų ir darbuotojų pasitenkimo įstaigos paslaugomis vertinimą, galime teigti, kad paslaugų gavėjų atstovų įsitraukimas į paslaugų vertinimą, leidžia matyti tobulintinas įstaigos veiklos sritis.

Atsižvelgiant į gautus rezultatus, paslaugų gavėjų atstovai paslaugas vertina teigiamai, tačiau rekomenduojama 2023 metais taikyti priemones siekiant užtikrinti kompetetingą bendradarbiavimą su paslaugų gavėjų atstovais.

Atlikus paslaugų gavėjų pasitenkinimą įstaigos paslaugomis, matomas racionalus paslaugų gavėjų pasitenkinimo paslaugomis pokytis, kai yra atsižvelgiama į jų poreikius. Rekomenduojama 2023 metais stiptinti kasdieninių įgūdžių ugdymą, taip pat, išsiaiškinti priežastis, kodėl paslaugų gavėjai neigiamai vertina socialinių įgūdžių ugdymą.

Darbuotojų pasitenkinimo paslaugomis apklausa atskleidė, kad darbuotojai labiausiai pastenkinti bendradarbiavimu, iniciatyvos palaikymu įstaigoje. Rekomenduojama 2023 metais, pasitelkiant Darbo Tarybos pagalba, išsiaiškinti priežastis, kodėl darbuotojai neigiamai vertina šias įstaigos paslaugas: dalinimosi informacija ir komunikacija, darbuotojų motyvavimas ir skatinimas, psichologinės atmosferos kūrimas.