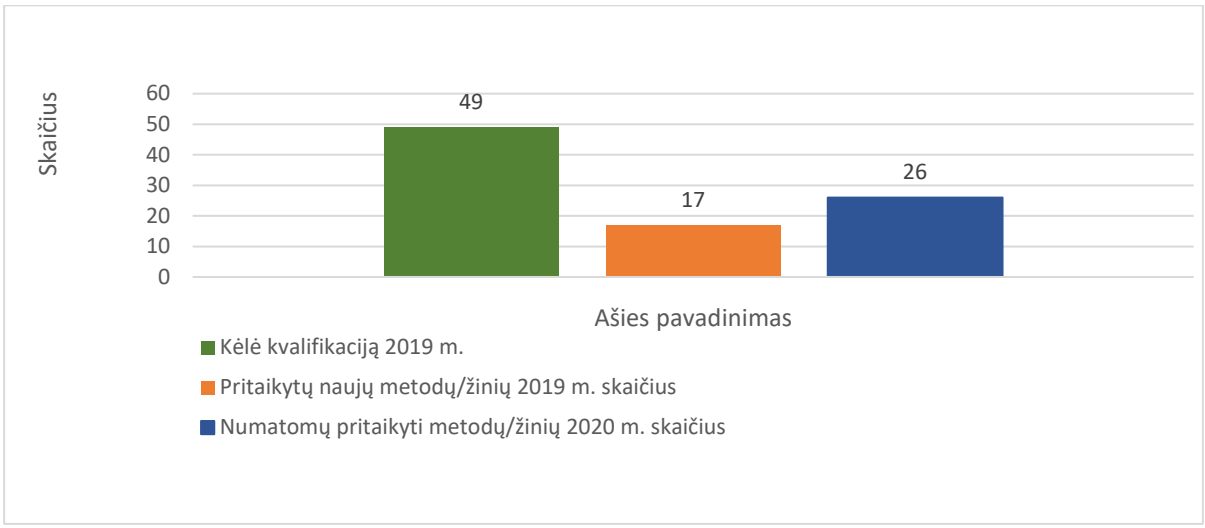
1. DARBUOTOJŲ ASMENINIO UGDYMOSI, NUOLATINIO MOKYMOSI IR TOBULĖJIMO REZULTATAI

9 kriterijus. Socialinių paslaugų teikėjas taiko personalo kvalifikacijos kėlimo priemones remdamasis asmeniniu ugdymosi, nuolatinio mokymosi ir tobulėjimo planu.

1 rodiklis. Darbuotojų ugdymo proceso metu įgytų ir praktiškai pritaikytų metodų/ žinių skaičius bei numatomų taikyti metodų/žinių skaičius, tobulinant socialinių paslaugų teikimą.



1 pav. Pritaikytų ir numatomų pritaikyti metodų/žinių skaičius.

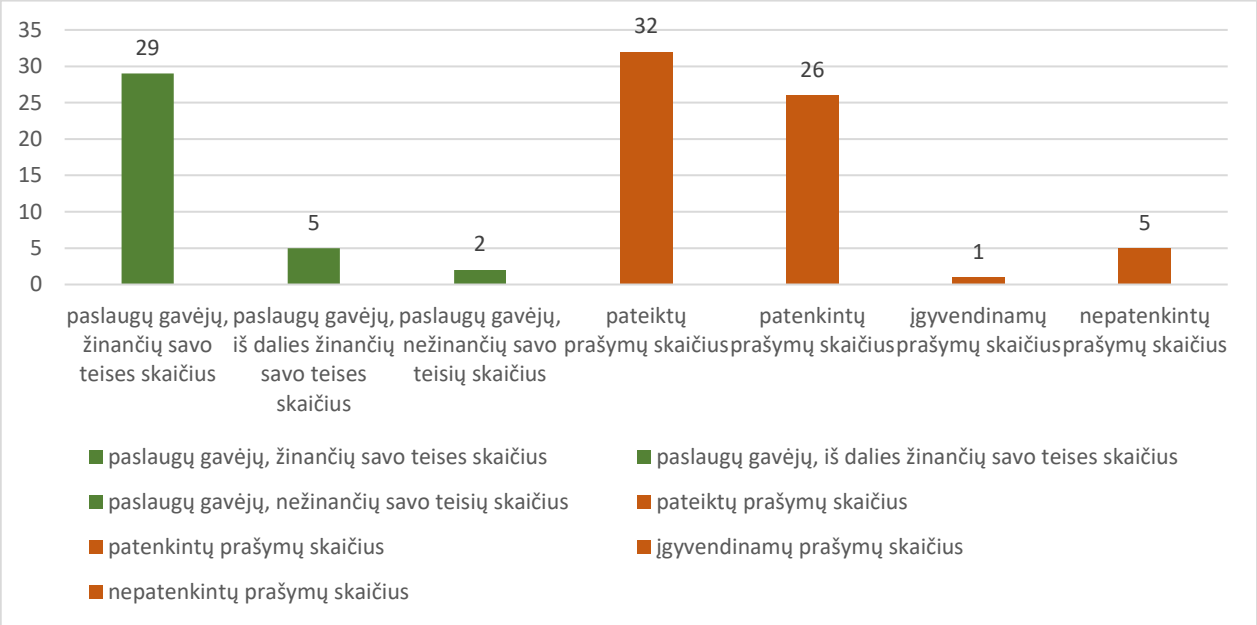
Rezultatų paaiškinimas. 2019 m. kvalifikaciją kėlė 49 (100 proc.) darbuotojai. 8 administracijos darbuotojai dalyvavo mokymuose 216 val., o darbuotojai tiesiogiai dirbantys su vaikais 1891,5 val. Rezultatai buvo gauti apibendrinus darbuotojų, dalyvavusių mokymuose, rezultatus ir sudarant metinę kvalifikacijos kėlimo ataskaitą. 2019 m. darbuotojai patys pasirinko mokymus, kurių metu įgijo naujų žinių ir po mokymų 49 (100 proc.) darbuotojų pasakė, kad 2019 m. darbui su paslaugų gavėjais praktiškai pritaikė 17 naujų metodų arba naujų žinių, dirbant su paslaugų gavėjais individualiai, bei taikant naujus metodus arba žinias bendrai padaliniuose. Įgytos mokymų metu žinios buvo panaudotos tobulinant socialinių paslaugų teikimo procesą: komunikaciją, grįžtamąjį ryšį, formuojant arba stiprinant komandą. Apibendrinus rezultatus galima pastebėti, kad 2019 m. daugiausiai dėmesio buvo skiriama socialinių paslaugų teikimo tobulinimui grupėse – sutelkimas bendroms veikloms, bendrų sprendimų priėmimas, dalyvavimas planavime.

2020 m. 49 darbuotojai (100 proc.) po mokymų pasakė, kad 2020 m. numato taikyti 26 naujus metodus/ žinias. Rezultatai gauti apibendrinus anketų, pildomų darbuotojui dalyvavus mokymuose, rezultatus (71 anketa) ir sudarant metinę ataskaitą. Išanalizavus rezultatus, buvo numatyti socialinių paslaugų teikimo proceso tobulinimo veiksmai, kurie įtraukti į metinį veiklos planą. 2020 m. numatoma prioritetą teikti individualių paslaugų teikimo paslaugų gavėjams tobulinimui. Organizuoti paslaugas paslaugų gavėjui, padedančias jam valdyti emocijas, mažinančias baimes, padedančias išgyventi sunkias situacijas, paslaugų teikimą organizuojant kompleksiškai.

2. PASLAUGŲ GAVĖJŲ TEISIŲ SKATINIMO IR UŽTIKRINIMO REZULTATAI

16 kriterijus. Socialinių paslaugų teikėjas vertina savo veiklos efektyvumą pagal tai, kaip skatina ir praktiškai užtikrina paslaugų gavėjų teises visose organizacijos veiklos srityse.

1 rodiklis. Paslaugų gavėjų, žinančių savo teises ir jų pateiktų prašymų dėl teisių užtikrinimo skaičius.



1 pav. Paslaugų gavėjų, žinančių savo teises ir pateiktų prašymų dėl teisių užtikrinimo skaičius.

Rezultatų paaiškinimas. Diagrama rodo paslaugų gavėjų procentinę dalį, kurie turi patikimą žmogų, žino kam ir gali išsakyti savo nusiskundimus. Tai parodo, kad paslaugų gavėjai žino apie įstaigos teisių chartiją ir kaip yra užtikrinamos jų teisės. 2019 m. 29 (80,6 proc. nuo bendro paslaugų gavėjų skaičiaus) dalyvavę apklausoje paslaugų gavėjai žinojo kam išsakyti savo nusiskundimus, 5 paslaugų gavėjai (13,9 proc. nuo bendro paslaugų gavėjų skaičiaus) teigė, kad jie iš dalies žino į ką kreiptis. Tik 2 (5,6 proc. nuo bendro paslaugų gavėjų skaičiaus) paslaugų gavėjai pasakė, kad nežino į ką kreiptis ir išsakyti savo nusiskundimus.

Duomenys yra gauti anketinės apklausos būdu, kuri vykdoma 1 kartą metuose. Paslaugų gavėjų buvo paklausta klausimo ,,Ar yra galimybė kreiptis į patikimą žmogų ir išsakyti savo nusiskundimus?“. 2019 m. bendras paslaugų gavėjų skaičius – 36, dalyvavusių apklausoje skaičius – 36 (100 proc. nuo bendro paslaugų gavėjų skaičiaus).

2019 m. buvo pateikta 32 paslaugų gavėjų prašymai, susiję su jų teisių užtikrinimu: dėl mokyklos ir būrelių pasirinkimo, dėl įsidarbinimo, dėl klasiokų elgesio mokykloje, dėl kambario arba šeimynos keitimo, dėl pasilikimo gyventi po 18 m., dėl profesijos pasirinkimo, dėl galimybės bendrauti su biologine šeima ir kt. Paslaugų gavėjų pateikti prašymai ir patenkintų prašymų skaičius, parodo įstaigos teigiamus rezultatus visose paslaugų gavėjų teisių užtikrinimo srityse.

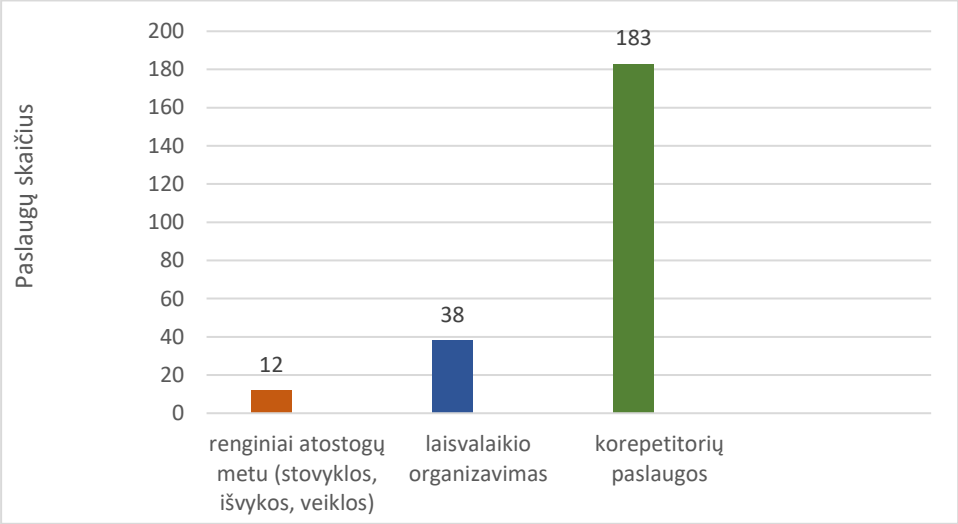
Rezultatai gauti fiksuojant paslaugų gavėjų prašymus ir pateikiant juos metinėje ataskaitoje.

Atsižvelgus į apklausos rezultatus, numatomi tobulinimo veiksmai:

1. Aptarti su paslaugų gavėjais individualiai ir susirinkimų metu Teisių chartijos nuostatas ir metinės apklausos rezultatus, susijusius su Teisių chartijos įgyvendinimu.
2. Skatinti, kad kiekvienas paslaugų gavėjas kreiptųsi ir išsakytų savo nusiskundimus.
3. Užtikrinti, kad kiekvienas paslaugų gavėjo kreipimasis dėl galimų jo teisių pažeidimų būtų apsvarstytas ir kartu priimtas sprendimas, nepažeidžiantis įstaigos Teisių chartijos nuostatų.

3. PARTNERYSČIŲ TEIKIAMOS NAUDOS REZULTATAI

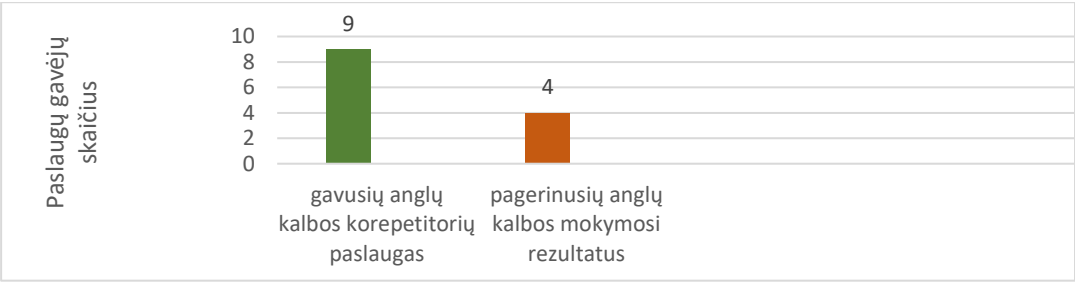
25 kriterijus. Socialinių paslaugų teikėjas įvertina partnerystės rezultatus ir naudą paslaugų gavėjams ir organizacijai.
1 rodiklis. Partnerių suteiktų paslaugų, turėjusių įtaką paslaugų gavėjų socializacijos procesui skaičius.



1 pav. Partnerių suteiktų paslaugų skaičius.

Rezultatų paaiškinimas. Diagrama rodo partnerių suteiktų paslaugų skaičių. Partneriai organizavo laisvalaikį (apsilankymas kine, būrelių lankymas, dalyvavimas renginiuose – iš viso 38 paslaugos) stovyklas, išvykas ir kitas veiklas (12 paslaugų) , kurių metu paslaugų gavėjai mokėsi bendrauti, elgtis viešoje vietoje. Šios partnerių organizuotos paslaugos prisidėjo prie paslaugų gavėjų socializacijos proceso įgyvendinimo. Labiausiai paslaugų gavėjams buvo reikalingos korepetitorių paslaugos, buvo gauta prašymų pasiruošti egzaminams, pagerinti konkrečių mokykloje dėstomų dalykų žinias, todėl ypatingas dėmesys buvo skiriamas korepetitorių paslaugų organizavimui. Šių paslaugų 2019 m. buvo organizuota 183. Duomenys gauti iš metinės veiklos ataskaitos. Įvertinus aktyvų paslaugų gavėjų dalyvavimą individualiuose korepetitorių užsiėmimuose, galima teigti, kad jų paslaugos davė naudą paslaugų gavėjams, padėjo pagerinti mokymosi rezultatus, padidinti jų savivertę. Atsižvelgiant į tai, numatomi tobulinimo veiksmai. Numatoma organizuoti daugiau korepetitorių paslaugų, į jų teikimą įtraukiant didesnį paslaugų gavėjų skaičių.

2 rodiklis. Paslaugų gavėjų gavusių korepetitoriaus paslaugas ir pagerinusių mokymo rezultatus, skaičius.



2 pav. Paslaugų gavėjų, gavusių anglų kalbos korepetitorių paslaugas naudos rezultatai.

Rezultatų paaiškinimas. Diagramoje pavaizduota paslaugų gavėjų, gavusių anglų kalbos korepetitorių paslaugas, rezultatai. Paslaugas gavo 9 paslaugų gavėjai (25 proc. nuo bendro paslaugų gavėjų skaičiaus), pagerino rezultatus – 4 (11 proc. nuo bendro paslaugų gavėjų skaičiaus). Duomenys gauti iš įstaigos metinės ataskaitos ir įvertinus paslaugų gavėjų mokymosi rezultatus TAMO dienyne.

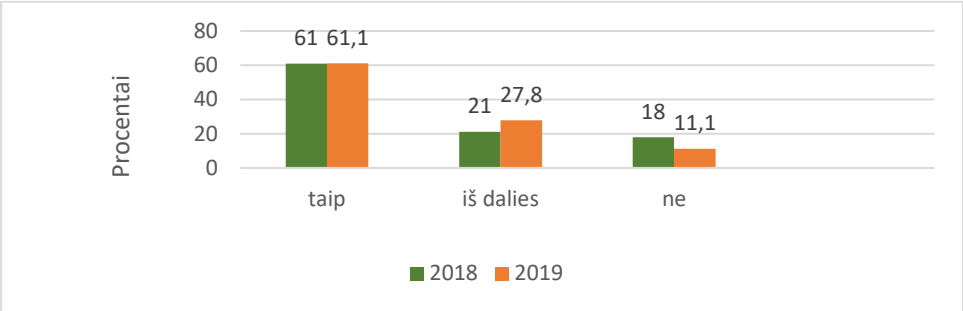
Anglų kalba yra privaloma bendrojo ugdymo programos dalis. Paslaugų gavėjai, neturėdami galimybės jos tobulinti, susiduria su dideliais mokymosi sunkumais. Darbuotojai ne visada gali padėti atlikti anglų kalbos namų užduotis, ypač paslaugų gavėjams, besimokantiems vyresnėse klasėse. Todėl buvo pasirinkta vertinti paslaugų gavėjų pasiekimus, kuriems buvo teikiamos anglų kalbos korepetitorių paslaugos.

Galima teigti, kad partnerių suteiktų paslaugų rezultatai davė naudą paslaugų gavėjams jų integracijos į visuomenę procese. Pakilo jų savivertė, drąsiau jaučiasi mokyklose. Atsižvelgus į tai, numatoma ir toliau vertinti korepetitorių paslaugų poreikį bei organizuoti korepetitorių paslaugų teikimą paslaugų gavėjams, atsižvelgiant į jų patiriamus sunkumus mokymosi procese.

4. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮTRAUKIMO Į PASLAUGŲ PLANAVIMĄ, TEIKIMĄ IR VERTINIMĄ REZULTATAI

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

1 rodiklis. Paslaugų gavėjų, dalyvavusių paslaugų planavime, procentas.



1 pav. Paslaugų gavėjų dalyvaujančių paslaugų planavime procentas.

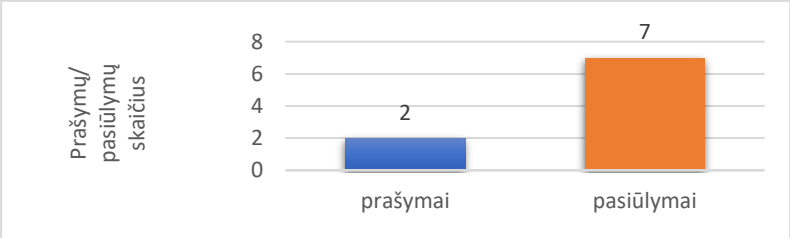
Rezultatų paaiškinimas. Diagrama rodo paslaugų gavėjų procentinę dalį, kurie dalyvauja paslaugų planavime. 2018 m. dalyvavo 61 proc., 21 proc. iš dalies dalyvavo ir 18 proc. nedalyvavo. 2019 m. - 61,1 proc. dalyvavo, 27,8 proc. dalyvavo iš dalies ir tik 11,1 proc. nedalyvavo. 2019 m. sumažėjo paslaugų gavėjų nedalyvaujančių paslaugų planavime skaičius. Duomenys yra gauti anketinės apklausos būdu, kuri vykdoma 1 kartą metuose. Rezultatai gauti paklausus paslaugų gavėjų ,,Ar tariatės su socialiniu darbuotoju, ką veiksite laisvalaikiu?“. 2018 m. bendras paslaugų gavėjų skaičius 41, dalyvavusių apklausoje skaičius – 33 (80,6 proc. nuo bendro paslaugų gavėjų skaičiaus), 2019 m. – 36 (100 proc. nuo bendro paslaugų gavėjų skaičiaus). Todėl galima teigti, kad 2019 m. 100 proc. paslaugų gavėjų dalyvavo paslaugų vertinime. Šis rodiklis parodo, kad vis daugiau paslaugų gavėjų dalyvauja paslaugų planavime ir vertinime.

Palyginus 2 metų rezultatus, galima pastebėti, kad paslaugų gavėjų motyvacija dalyvauti paslaugų planavime, teikime ir vertinime auga. Išanalizavus apklausos rezultatus numatomi tobulinimo veiksmai:

Įpareigoti padalinių darbuotojus organizuoti kassavaitinius susirinkimus, kartu su paslaugų gavėjais aptarti savaitės veiklą ir planuoti veiklą kitai savaitei. Šios priemonės padės paslaugų gavėjams aktyviau įsitraukti į paslaugų planavimą.

Tęsti pokalbius su paslaugų gavėjais apie apklausos svarbą tobulinant paslaugų teikimą.

2 rodiklis. Paslaugų gavėjų pateiktų pasiūlymų/prašymų laisvalaikio planavimui skaičius.



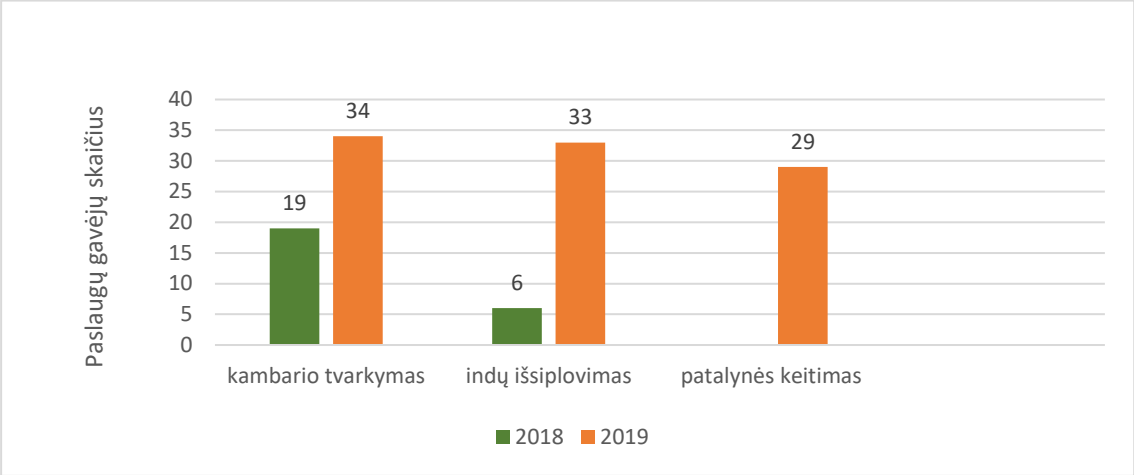
2 pav. Paslaugų gavėjų pateikti pasiūlymai/prašymai, susiję su laisvalaikio planavimu.

Rezultatų paaiškinimas. Diagrama rodo paslaugų gavėjų nuo 2019 m. balandžio mėnesio pateiktus pasiūlymus/prašymus susijusius su jų laisvalaikio planavimu. Duomenys gauti iš įstaigos metinės veiklos ataskaitos. Šioje paslaugų teikimo srityje paslaugų gavėjai dalyvauja aktyviausiai. Visi paslaugų gavėjų teikti pasiūlymai/prašymai buvo patenkinti ir į juos atsižvelgta organizuojant laisvalaikį, atostogas. Galima daryti išvadą, kad paslaugų gavėjai supranta savo vaidmenį paslaugų teikimo ir planavimo procese ir vis aktyviau jame dalyvauja. Atsižvelgdama į apklausos rezultatus, įstaiga planuoja tobulinti paslaugų gavėjų įtraukimą į paslaugų planavimą ir teikimą ne tik laisvalaikio planavime, bet ir tokiose srityse, kaip gerinant buitį, organizuojant maitinimą, sveikatos priežiūrą, ugdymą.

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.

1 rodiklis. Paslaugų gavėjų skaičius, įgalintų atlikti užduotis savarankiškai.



1 pav. Paslaugų gavėjų skaičius, įgalintų atlikti užduotis savarankiškai.

Rezultatų paaiškinimas. Diagrama parodo paslaugų gavėjų skaičių, kurie įgalinti savarankiškai atlikti užduotis. Įstaigos vienas iš pagrindinių siekių yra skatinti paslaugų gavėjų įgūdžius, įgalinti juos pačius tvarkytis savo gyvenimą, įgyti pasitikėjimo savimi ir didesnio atsparumo, kurie padės jiems ateityje savarankiškai spręsti iškilusias problemas. Palyginus 2018 m. ir 2019 m. rezultatus, galima pastebėti, kad kambarių tvarkymas ir indų išplovimas paslaugų gavėjams tapo kasdieniniu įpročiu. 2019 m. įstaigoje gyveno 36 (2018 m. – 41) paslaugų gavėjai iš kurių 34 (94 proc. nuo bendro paslaugų gavėjų skaičiaus) (2018 m. - 19 (46 proc. nuo bendro paslaugų gavėjų skaičiaus)) tvarkosi kambarius, 33 (92 proc. nuo bendro paslaugų gavėjų skaičiaus), (2018 m. - 0) išsiplauna indus ir 29 (80,5 proc. nuo bendro paslaugų gavėjų skaičiaus), (2018 m. - 0) savarankiškai pasikeičia patalynę.

Duomenys yra gauti anketinės apklausos būdu, kuri vykdoma 1 kartą metuose. Rezultatai gauti paklausus paslaugų gavėjų ,,Kokias užduotis atliekate savarankiškai?“.

2018 m. bendras paslaugų gavėjų ir dalyvavusių apklausoje skaičius – 33 (80,6 proc. nuo bendro paslaugų gavėjų skaičiaus), 2019 m. – 36 (100 proc. nuo bendro paslaugų gavėjų skaičiaus).

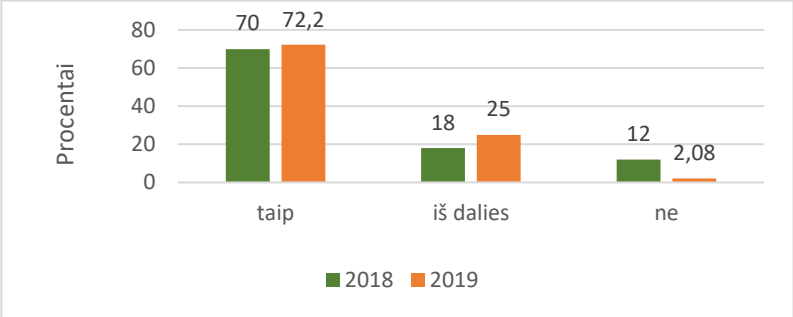
Įvertinus apklausos rezultatus ir palyginus juos su 2018 m. galima daryti išvadą, kad paslaugų gavėjų įgalinimo procesas vyksta sėkmingai, o įstaigos taikomi socialinių įgūdžių ugdymo metodai daro teigimą poveikį paslaugų gavėjų savarankiškumo ugdymui ir jų prisitaikymui gyventi visuomenėje.

Atsižvelgiant į paslaugų gavėjų įgalinimo rezultatus, numatoma tobulinti paslaugų teikimo procesą taikant tuos pačius savarankiškumo ugdymo metodus. Taip pat diegti naujas inovatyvias priemones paslaugų gavėjų socialiniams įgūdžiams tobulinti ir po metų vertinti jų veiksmingumą.

6. PASLAUGŲ GAVĖJŲ GYVENIMO KOKYBĖS 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.

1 rodiklis. Paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės pokytis pagal fizinę gyvenimo kokybės sritį (maisto gaminimas).

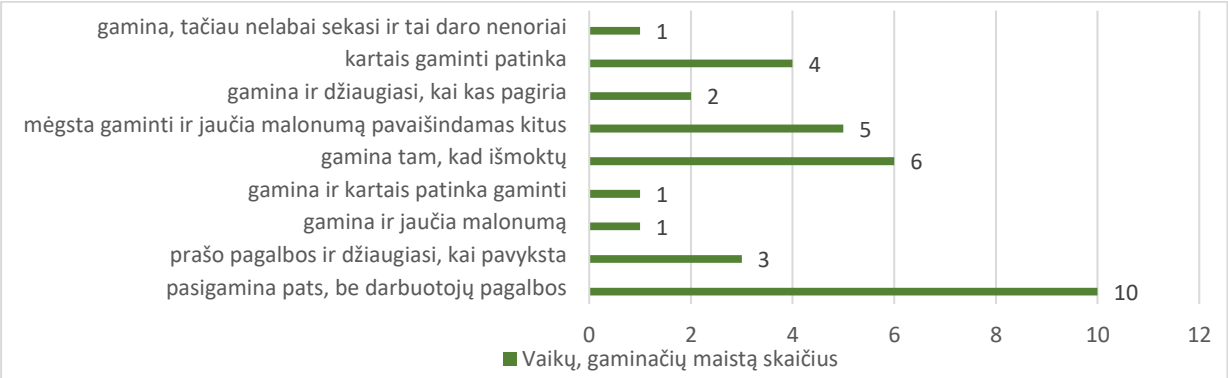


1 pav. Paslaugų gavėjai, dalyvaujantys maisto gaminimo procese, procentais.

Rezultatų paaiškinimas. Diagrama parodo paslaugų gavėjų įsitraukimo į gyvenimo kokybės srities maisto gaminimo procesą pokytį procentais. Rezultatai gauti apklausos metu paklausus klausimo ,,Ar tariatės su socialiniu darbuotoju, ką gaminsite valgyti?“ Apklausa yra vykdoma 1 kartą metuose. 2018 m. bendras paslaugų gavėjų skaičius - 41, dalyvavusių apklausoje skaičius – 33 (80,6 proc. nuo bendro paslaugų gavėjų skaičiaus), 2019 m. – 36 (100 proc. nuo bendro paslaugų gavėjų skaičiaus).

Galima pastebėti, kad 2019 m. padidėjo paslaugų gavėjų -72,2 proc. (2018 m. – 70 proc.), kurie aktyviai dalyvauja gaminant maistą ir sumažėjo paslaugų gavėjų 2,08 (2018 m. – 12 proc.), kurie neįsitraukia į šį procesą. Paslaugų gavėjai ruošiami savarankiškam gyvenimui ir įstaigos pagrindinis tikslas paruošti juos taip, kad jie galėtų būti savarankiški pagrindinėse gyvenimo srityse. Tai sudarys prielaidas jų gyvenimo kokybei išėjus į savarankišką gyvenimą. Mokėjimas pirkti ir pasigaminti maistą didina paslaugų gavėjų savivertę, padeda išmokti savarankiškai spręsti savo problemas. Palyginant dviejų metų rezultatus, galima pastebėti teigiamą pokytį ir numatyti tobulinimo veiksmus. Numatoma siekti, kad kiekvienas paslaugų gavėjas įgytų įgūdžių maisto pirkime, gaminime, kurie padės išmokti planuoti finansus ir racionaliai nusipirkti masto produktų ir kitų savarankiškam gyvenimui reikalingų priemonių/daiktų.

2 rodiklis. Paslaugų gavėjų, gavusių naudą iš maisto gaminimo proceso skaičius.



2 pav. Paslaugų gavėjų, gavusių naudą iš maisto gaminimo proceso skaičius.

Rezultatų paaiškinimas. Išskiriant paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės rezultatus, pasirinkome maisto gaminimo procesą todėl, kad paslaugų gavėjai, gyvendami stacionarioje globos įstaigoje, neturėjo galimybės dalyvauti maisto pirkime ir gaminime. Kuriant įstaigos Gyvenimo kokybės koncepciją, apklausus juos paaiškėjo, kad tai yra viena svarbiausių fizinės srities dalių. O apklausus išėjusius gyventi savarankiškai paslaugų gavėjus, jie akcentavo, kad vienas iš didžiausių sunkumų buvo tai, kad jie nemokėjo pirkti maisto produktų, nežinojo kiek jie kainuoja, nemokėjo pasigaminti valgyti. Diagrama parodo, paslaugų gavėjų, dalyvaujančių maisto gaminimo procese ir gavusių naudą skaičių. Galima pastebėti teigiamus rezultatus, kadangi daugelis atsakiusių paslaugų gavėjų pasakė, kad jie jau turi įgūdžių gaminti maistą (10, 28 proc. nuo bendro paslaugų gavėjų skaičiaus) ir tai jiems padės ateityje, 6 (17 proc. nuo bendro paslaugų gavėjų skaičiaus) paslaugų gavėjai stengiasi išmokti gaminti maistą, kadangi tai jiems yra naudinga, o 5 (14 proc. nuo bendro paslaugų gavėjų skaičiaus) džiaugiasi galėdami patys pasigaminti ir pavaišinti kitus, tik 1(3 proc. nuo bendro paslaugų gavėjų

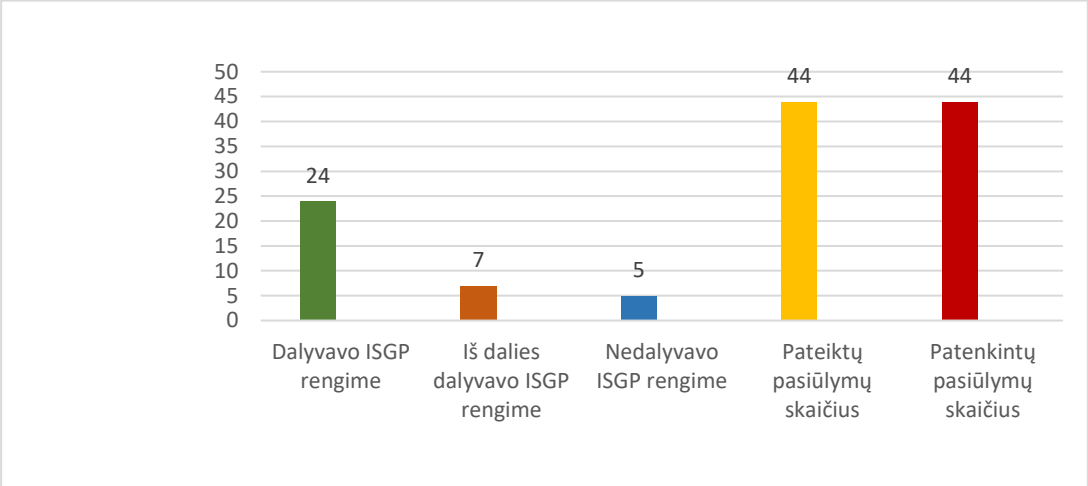
skaičiaus) paslaugų gavėjas pasakė, kad tai daro nenoriai. Rezultatai gauti apklausus paslaugų gavėjus apie maisto gaminimą ir apibendrinus gautus rezultatus iš 6 padalinių.

Apibendrinant apklausos rezultatus, galima pastebėti, kad paslaugų gavėjams maisto gaminimo įgūdžių ugdymas yra naudingas ir tai padės gyvenant savarankiškai. Atsižvelgiant į tai, įstaiga numatė toliau tęsti maisto pirkimo ir gaminimo įgūdžių ugdymą, ypatingą dėmesį skiriant individualiems užsiėmimams.

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 gavėjų asmeninį indėlį į jo/jos individualų planą.

1 rodiklis. Paslaugų gavėjų, dalyvavusių ISGP rengime, pateiktų ir patenkintų pasiūlymų 2019 m. skaičius.



1 pav. Globotinių dalyvavusių ISGP rengime, pateiktų ir patenkintų pasiūlymų skaičius.

Rezultatų paaiškinimas. Diagrama rodo paslaugų gavėjų, dalyvavusių ISGP rengime skaičių. Duomenys buvo gauti apklausos metu, kuri organizuojama 1 kartą metuose. Paslaugų gavėjai atsakė į klausimą ,,Ar dalyvauji ISGP kūrime ir aptarime?“. Apklausoje dalyvavo 36 paslaugų gavėjai (100 proc. nuo bendro paslaugų gavėjų skaičiaus). 24 (67 proc.) paslaugų gavėjai pasakė, kad dalyvauja, 7 (19 proc.) - iš dalies dalyvauja, o 5 (14 proc.) pasakė, kad nedalyvauja ISGP pildyme.

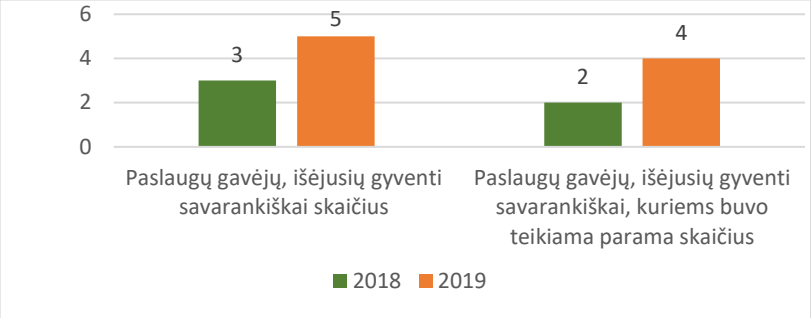
2019 m. 24 paslaugų gavėjai (67 proc. nuo bendro paslaugų gavėjų skaičiaus) ISGP pildymo metu pateikė 44 pasiūlymus, kurie visi buvo patenkinti. Duomenys buvo gauti iš 6 padalinių veiklos ataskaitų ir apibendrinti įstaigos veiklos ataskaitoje.

Tai rodo, kad paslaugų gavėjai aktyviau įsitraukia į paslaugų jiems teikimą, išsako savo nuomonę. Todėl galima stebėti teigiamą pokytį ir numatyti tolesnius tobulinimo veiksmus. Kadangi ISGP pildymo tvarka ir jų formos buvo 2019 m. gegužės mėnesį pakeistos taip, kad būtų galima stebėti paslaugų teikimo paslaugų gavėjui pokyčio rezultatus, todėl įvertinus pusės metų rezultatus, siekiant didesnio paslaugų gavėjų dalyvavimo ISGP pildyme, numatoma organizuoti individualius pokalbius su paslaugų gavėjais, kurių metu jiems suprantama kalba aiškinti ISGP pildymo reikšmę organizuojant jų paslaugų teikimo procesą. Kartu su paslaugų gavėjais numatyti pildymo datą ir laiką ir siekti, kad abi pusės laikytųsi susitarimo. Numatoma skatinti paslaugų gavėjus išsakyti savo norus ISGP pildymo metu. Taip pat numatoma planuoti reikalingas paslaugas bendruomenėje, atsižvelgiant į jų nuomonę ir individualius poreikius.

8. PASLAUGŲ TĘSTINUMO 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.

1 Rodiklis: Paslaugų gavėjų, išėjusių iš vaikų globos namų ir paslaugų gavėjų, kuriems buvo teikiama parama išėjus iš vaikų globos namų santykis.

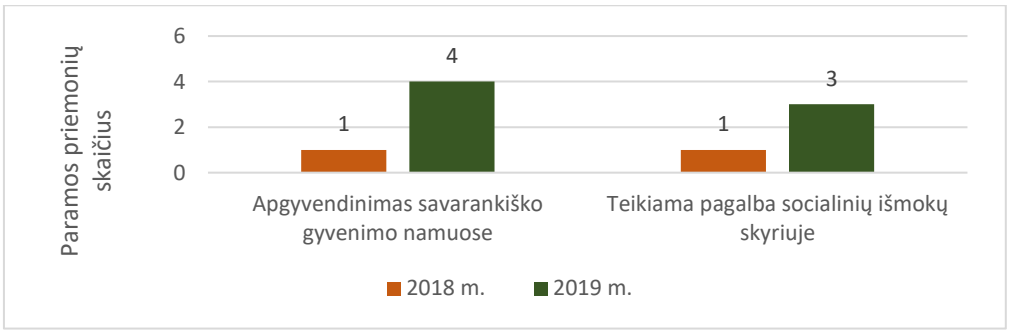


1 pav. Paslaugų gavėjai, išėję iš vaikų globos namų gyventi savarankiškai ir išėjusių paslaugų gavėjų, kuriems buvo teikiama parama išėjus iš vaikų globs namų santykis.

Rezultatų paaiškinimas. Diagrama parodo, kiek paslaugų gavėjų įstaiga išleido iš vaikų socialinės globos namų gyventi savarankiškai. 2018 m. jų buvo 3, o 2019 m. - 5. 2018 m. parama buvo teikiama 2 paslaugų gavėjams (67 proc. nuo išėjusių paslaugų gavėjų skaičiaus), 2019 m. - 4 paslaugų gavėjams (80 proc. nuo išėjusių 2019 m. paslaugų gavėjų skaičiaus). Palyginus 2 metų rezultatus, galima daryti išvadą, kad paslaugų gavėjų, gavusių paramą procentas auga. Siekiant, kad paslaugų gavėjai, išėję į savarankišką gyvenimą gautų kuo didesnę paramą, numatoma pildant ISGP, iš anksto aptarti su paslaugų gavėju, besiruošiančiu išeiti iš vaikų socialinės globos namų, visas siūlomas paramos priemones, atsižvelgiant į jo poreikius ir pageidavimus.

Duomenys buvo gauti iš 2018 m. ir 2019 m. veiklos ataskaitų.

2 rodiklis. Paslaugų gavėjams, išėjusiems iš vaikų globos namų organizuotos paramos priemonės.



2 pav. Paslaugų gavėjams organizuotos paramos priemonės

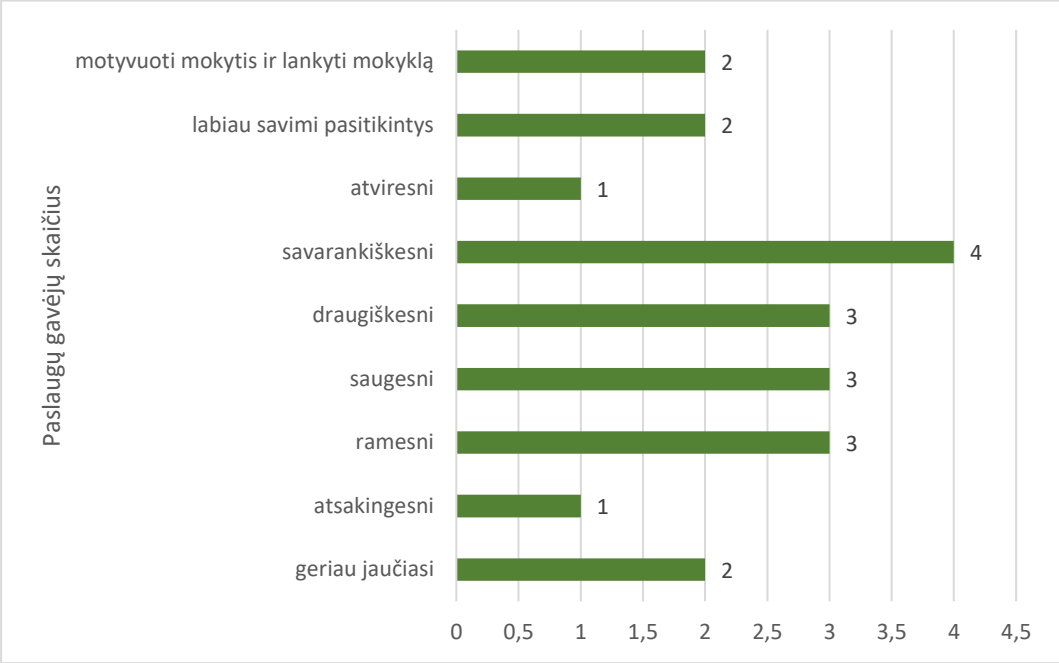
Rezultatų paaiškinimas. Diagrama parodo kokios ir kiek paslaugų buvo organizuota paslaugų gavėjams išėjusiems gyventi savarankiškai. Palyginus 2 metų rezultatus, galima pastebėti, kad 2019 m. didesnis dėmesys buvo skiriamas palydimosios globos organizavimui. 2019 m. buvo rastos galimybės 4 paslaugų gavėjus apgyvendinti savarankiško gyvenimo namuose (2018 m. -1). Taip pat 3 paslaugų gavėjams 2019 m. buvo teikiama pagalba socialinių išmokų skyriuje tvarkant dokumentus socialinei išmokai gauti ir buvo teikiamos konsultacijos dėl vienkartinės socialinės išmokos panaudojimo (2018 – 1). Įvertinus 2 metų rezultatus, galima pastebėti, kad išėjusiems iš vaikų socialinės globos namų paslaugų gavėjams organizuojama daugiau paramos priemonių. Ši parama yra labai svarbi paslaugų gavėjams išgyvenant pereinamąjį laikotarpį. Atsižvelgiant į teigiamus rezultatus, teikiant pagalbą išėjusiems paslaugų gavėjams, numatoma ieškoti galimybių naujų paramos priemonių organizavimui.

Duomenys buvo gauti iš 2018 m. ir 2019 m. veiklos ataskaitų.

9. ĮSTAIGOS TEIKIAMŲ PASLAUGŲ NAUDOS PASLAUGŲ GAVĖJAMS REZULTATAI

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

1 rodiklis. Paslaugų gavėjų elgesio pasikeitimų naudos socializacijos procesui vertinimas, suinteresuotų šalių požiūriu.



1 pav. Paslaugų gavėjų elgesio pasikeitimai.

Rezultatų paaiškinimas. Diagrama parodo naudos paslaugų gavėjams rezultatus pagrindinėse socializacijos proceso srityse. Suinteresuotų šalių apklausoje dalyvavo 30 respondentų (ugdymo ir sveikatos įstaigų atstovai, būrelių treneriai, steigėjo atstovai, vaiko teisių apsaugos specialistai, policijos pareigūnai, laikinieji globėjai, paslaugų teikėjų biologiniai tėvai, rėmėjai), kurių išreikšta nuomonė yra svarbi toliau tobulinant bendruomeninių paslaugų teikimą. Atsakydami į anketos klausimus, dalis respondentų vertino paslaugų gavėjų pokyčių naudą jų socializacijos procesui bendrai, o dalis – individualiai, atsižvelgdami į konkretaus paslaugų gavėjo pozityvius pokyčius. Todėl apklausos metu išvardintus elgesio pokyčius galima fiksuoti kaip naudos rezultatus paslaugų gavėjams, jiems integruojantis į visuomenę tiek individualiu, taip ir kolektyviniu požiūriu.

Rezultatai gauti pateikus suinteresuotoms šalims anketą ir jų paklausus atviro klausimo ,,Ar pastebėjote globotinių elgesio pasikeitimų vaikams pradėjus gyventi bendruomenėje?“.

4 respondentai pastebėjo, kad paslaugų gavėjai tapo savarankiškesni, racionaliau galvoja, 3 išsakė savo nuomonę, kad jie yra draugiškesni, geranoriškai bendrauja su klasiokais, nenudelbia akių, turi didesnį saugumo jausmą, sumažėjo nerimas, tapo ramesni, jaučiasi drąsiai ir jaukiai, lanko būrelius, dalyvauja šventėse, rodo iniciatyvą. Visi atsakiusieji paslaugų gavėjų elgesio pokyčius vertino kaip teigiamus ir duodančius naudą, jiems integruojantis į mokyklų, neformalaus ugdymo įstaigų bendruomenes ir į visuomenę.

Paslaugų gavėjo elgesys yra labai svarbi socializacijos sritis, kurios pagalba jis visuomenės yra priimamas arba ne. Respondentams teigiant, kad integracijos procesas vyksta teigiamai, pokyčiai yra pozityvūs, galima teigti, kad yra pasiekta teigiamų naudos paslaugų gavėjui rezultatų kolektyviniu požiūriu.

Taip pat paslaugų gavėjas, dėl jo pasikeitusio elgesio tampa savarankiškesnis, atsakingesnis, labiau pasitiki savimi, pagerėja savijauta tiek mokykloje tiek namuose. Padidėja paslaugų gavėjo savivertė. Suinteresuotų šalių išsakytus paslaugų gavėjų pozityvius elgesio pasikeitimus patvirtino ir tiesiogiai su jais dirbantys darbuotojai. Todėl galima fiksuoti teigiamus naudos paslaugų gavėjui rezultatus individualiu požiūriu.

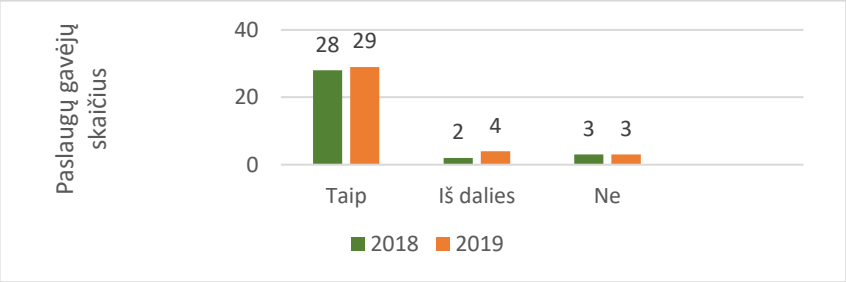
Atsižvelgus į apklausos rezultatus, numatomi paslaugų teikimo tobulinimo veiksmai:

1. Įvertinti suinteresuotų šalių pasiūlymus ir numatyti tobulinimo priemones metiniame veiklos plane.
2. Organizuoti grupinius ir individualius pokalbius su paslaugų gavėjais ir kartu numatyti tolimesnės socializacijos priemones.
3. Vieną kartą per metus vykdyti suinteresuotų šalių apklausą.

10. PASLAUGŲ GAVĖJŲ IR KITŲ SVARBIŲ SUINTERESUOTŲ ŠALIŲ PASITENKINIMO REZULTATAI

45 kriterijus. Socialinių paslaugų teikėjas matuoja paslaugų gavėjų ir visų suinteresuotųjų šalių pasitenkinimą, remdamasis vidaus ir išorės vertinimu.

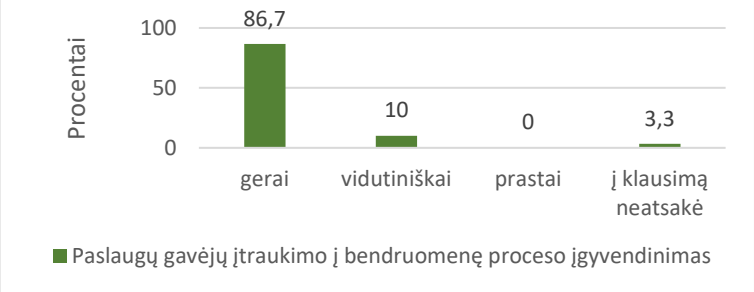
1 rodiklis. Paslaugų gavėjų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis skaičius.



1 pav. Paslaugų gavėjų, kuriems patinka gyventi šeimynoje skaičius.

Rezultatų paaiškinimas. Diagrama parodo paslaugų gavėjų pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis. Rezultatai gauti pateikus paslaugų gavėjams anketą ir jų paklausus klausimo ,,Ar patinka gyventi šeimynoje?“. Paslaugų gavėjų pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis atspindi tai, kaip jie jaučiasi šeimynoje, ar sukurta šeimai artima aplinka, užtikrinanti vaiko sėkmingą socializaciją: sudarytos sąlygos ugdyti socialinius įgūdžius, bendrauti su draugais, kaimynais, dalyvauti bendruomenės gyvenime, mokytis, užsiimti mėgstama veikla. Apžvelgus rezultatus, galima pastebėti, kad apgyvendinimas paslaugų gavėjų bendruomenėje (sukurta šeimai artima aplinka ir teikiamos paslaugos bendruomenėje) yra sėkmingas ir įstaiga pasiekė teigiamų rezultatų. Daugumai paslaugų gavėjų patinka gyventi šeimynoje 2019 m. – 29 (80,6 proc. nuo bendro paslaugų gavėjų skaičiaus) (2018 m. -28 (68 proc. nuo bendro paslaugų gavėjų skaičiaus)). Apklausa yra vykdoma 1 kartą metuose. Apklausoje 2018 m. dalyvavo 33 (80,6 proc.) paslaugų gavėjai 2019 m. – 36 (100 proc.). Įvertinus rezultatus, numatoma susirinkimų metu išsiaiškinti paslaugų gavėjų nepasitenkinimo priežastis ir kartu su paslaugų gavėjais numatyti priemones paslaugų gerinimui kiekviename padalinyje atskirai.

2 rodiklis. Suinteresuotų šalių įstaigos teikiamų paslaugų įvertinimas procentais.



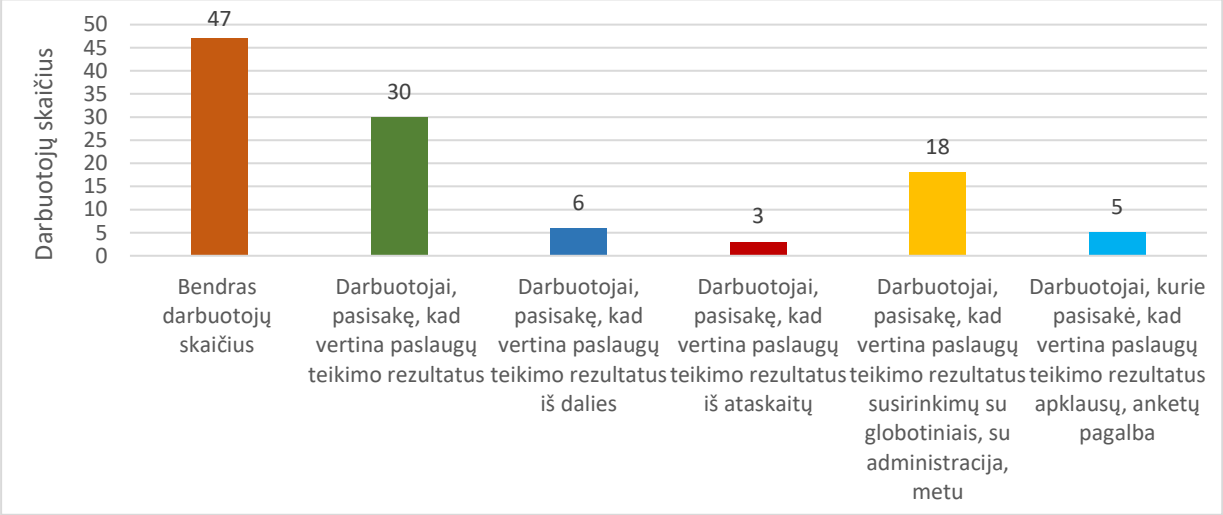
2 pav. Suinteresuotų šalių įstaigos teikiamų paslaugų įvertinimas procentais.

Rezultatų paaiškinimas. Paslaugų gavėjų įtraukimas į visuomenės gyvenimą vienas svarbiausių įstaigos uždavinių. Todėl suinteresuotų šalių vertinimas, kaip įstaiga integruoja paslaugų gavėjus į visuomenę, apima visą jos teikiamų paslaugų procesą. Rezultatai gauti atlikus apklausą, pateikus suinteresuotoms šalims anketą ir jų paklausus atviro klausimo ,,Kaip vertinate globotinių įsitraukimo į bendruomenę proceso įgyvendinimą?“. 86,7 proc. suinteresuotų šalių respondentų paslaugų gavėjų įtraukimo į bendruomenę vertina teigiamai, 10 proc. vidutiniškai. Prastai neįvertino nei vienas respondentas. Apklausoje dalyvavo 30 respondentų, atstovaujančių skirtingas šalis (mokyklos, gydymo įstaigos, policija, vaiko teisių apsaugos specialistai, steigėjo atstovai, laikinieji globėjai, biologiniai tėvai ir kt.). Įvertinus rezultatus ir pasiūlymus, numatoma tęsti bendradarbiavimą su mokyklų atstovais tobulinant komunikavimo procesą, fiksuojant teigiamus pokyčius ir kartu spręsti kylančias problemas individualiai.

11. REZULTATAI, KAIP 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.

1 rodiklis. Darbuotojų, kurie vertina teikiamas paslaugas, skaičius ir būdai.



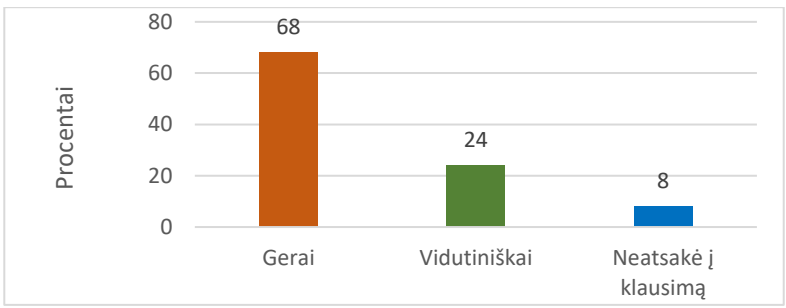
1 pav. Darbuotojai, pasisakę, kad vertina ir kokiais būdais vertina teikiamų paslaugų rezultatus.

Rezultatų paaiškinimas. Diagrama parodo, kad darbuotojai vertina ir kaip vertina teikiamų paslaugų rezultatus. Rezultatai gauti pateikus darbuotojams anketą ir jų paklausus klausimo ,,Ar analizuojate teikiamas paslaugas? Kokias būdais?“. Apklausoje 2019 m. dalyvavo 36 darbuotojai. Bendras darbuotojų skaičius 2019 m. buvo 47, iš jų 30 darbuotojų (83 proc. nuo bendro darbuotojų skaičiaus) pasakė, kad vertina teikiamų paslaugų rezultatus ir 6 (17 proc. nuo bendro darbuotojų skaičiaus) darbuotojai atsakė, kad rezultatus vertina iš dalies. Apklausa yra vykdoma 1 kartą metuose.

Darbuotojai vertina teikiamas paslaugas įvairiais būdais. Daugiausiai apie rezultatus kalbama susirinkimų metu bendruose padalinių susirinkimuose, kartu su paslaugų gavėjais, tokiu būdu užtikrinant paslaugų gavėjų įtraukimą į paslaugų vertinimą. Apžvelgus apklausos rezultatus, galima pastebėti, kad darbuotojai patys vertina teikiamų paslaugų rezultatus ir į vertinimą įtraukia paslaugų gavėjus.

Išanalizavus darbuotojų ir paslaugų gavėjų įsitraukimą į paslaugų vertinimo procesą, numatoma siekti, kad kiekvienas darbuotojas įvertintų darbo rezultatus individualiai ir numatytų konkrečius tobulinimo veiksmus, kurie būtų aptariami padalinių susirinkimuose ir numatoma bendra strategija siekiant tikslo – paslaugų gavėjų integracijos į visuomenę. Tai pat numatoma siekti, kad kiekviename padalinyje rezultatai būtų aptariami kartu su paslaugų gavėjais, išklausant kiekvieno paslaugų gavėjo nuomonę, pasiūlymus ir į juos atsižvelgiama.

2 rodiklis. Suinteresuotų šalių pasisakiusių kaip supranta verslo rezultatus procentinė išraiška.



2 pav. Suinteresuotų šalių pasisakiusių kaip supranta verslo rezultatus procentinė išraiška.

Rezultatų paaiškinimas. Diagrama parodo kaip suinteresuotos šalys supranta ir vertina teikiamų paslaugų rezultatus. Rezultatai gauti pateikus suinteresuotoms šalims anketą ir jų paklausus klausimo ,,Kaip jūs vertinate įstaigos teikiamos informacijos apie pasiektus rezultatus aiškumą, išsamumą?“. Suinteresuotų šalių apklausoje dalyvavo 30 respondentų (ugdymo ir sveikatos įstaigų atstovai, būrelių treneriai, steigėjo atstovai, vaiko teisių apsaugos specialistai, policijos

pareigūnai, laikinieji globėjai, paslaugų teikėjų biologiniai tėvai, rėmėjai). 68 proc. suinteresuotų šalių atstovų, dalyvavusių apklausoje, pasakė, kad įstaigos teikiama informacija apie rezultatus yra aiški ir išsami, 24 proc. respondentų nuomone rezultatų pateikimo procesą reikia tobulinti. Prastai šio proceso neįvertino nei vienas apklausos dalyvis.

Įvertinus apklausos rezultatus, galima teigti, kad informacijos apie rezultatus teikimas vertinamas gerai, suinteresuotoms šalims rezultatai yra suprantami. Atsižvelgus į tai, kad 24 proc. respondentų nėra iki galo aiškūs įstaigos rezultatai, numatoma organizuoti su suinteresuotų šalių atstovais tarpžinybinius, esant reikalui ir individualius (su biologiniais tėvais, globėjais, mokytojais) susirinkimus ir jų metu supažindinti su įstaigos teikiamų paslaugų rezultatais.

12. VEIKLOS EFEKTYVUMO, POŽIŪRIŲ IR REZULTATŲ IR (ARBA) VEIKLOS LYGINIMO REZULTATAI

50 kriterijus. Socialinių paslaugų teikėjas imasi gerinimo iniciatyvų lygindamas požiūrių efektyvumą, paslaugų teikimo rezultatus, veiklą ir paslaugų gavėjų rezultatus.

1 rodiklis. Veiklos efektyvumo, požiūrių ir veiklos lyginimo rezultatų palyginimas su 2 socialinę globą vaikams teikiančiomis įstaigomis.

Pokalbis vyko su kiekvienos įstaigos atstovu atskirai aptariant pateiktus klausimus.
Duomenys gauti palyginus įstaigos rezultatus su kitų 2 panašių vaikų socialinės globos įstaigų rezultatais pagrindinėse ir svarbiausiose srityse. Pasilyginimo rezultatai buvo efektyviausi srityse:

Vilniaus Žolyno vaikų socialinės globos namai.	Klaipėdos vaikų globos namai ,,Rytas“	Vilniaus vaikų socialinės globos namai ,,Gilė“
Bendruomeninės paslaugos teikiamos 6 padaliniuose	Bendruomeninės paslaugos teikiamos 5 padaliniuose.	Bendruomeninės paslaugos teikiamos 1 padalinyje. **Įstaiga yra įkūrusi psichosocialinės reabilitacijos centrą ir teikia papildomas paslaugas vaikams, turintiems elgesio ir emocijų sutrikimų.**
Įstaiga administruojama nuotoliniu būdu, patvirtintos 63 pareigybės, iš kurių tiesiogiai su vaikais dirba 54 darbuotojai, įstaigą administruoja 9 darbuotojai.	Įstaiga administruojama nuotoliniu būdu, patvirtintos 50 pareigybių, iš kurių tiesiogiai su vaikais dirba 45 darbuotojai įstaigą administruoja 5 darbuotojai. **Globos namai turi 2 psichologo pareigybes.**	Įstaiga nėra administruojama nuotoliniu būdu, patvirtintos 60 pareigybių, iš kurių tiesiogiai su vaikais dirba 35 darbuotojai. Turi pagalbinio personalo ir **2 psichologo pareigybes.**
Paslaugų gavėjai dalyvauja pildant ISGP, reiškia savo nuomonę ir tai atsispindi apklausų rezultatuose 2019 m. 86 proc. globotinių dalyvavo arba iš dalies dalyvavo ISGP kūrime.	Paslaugų gavėjai dalyvauja pildant ISGP, reiškia savo nuomonę ir tai atsispindi apklausų rezultatuose 2019 m. 95 proc. globotinių dalyvavo ISGP kūrime. **Įstaigoje patvirtinta ISGP plano forma padeda vaikams lengviau įsitraukti į plano pildymą.**	Paslaugų gavėjai dalyvauja pildant ISGP, reiškia savo nuomonę ir tai atsispindi apklausų rezultatuose 2019 m. 90 proc. globotinių dalyvavo ISGP kūrime.
Vykdomos paslaugų gavėjų, partnerių ir kitų suinteresuotų šalių apklausos dėl teikiamų paslaugų kokybės.	Vykdomos paslaugų gavėjų, partnerių ir kitų suinteresuotų šalių apklausas dėl teikiamų paslaugų kokybės **Globos namai į suinteresuotas šalis įtraukia kaimynus ir vykdo apklausas siekiant išsiaiškinti jų nuomonę.**	Vykdomos paslaugų gavėjų apklausos dėl teikiamų paslaugų kokybės.
Įstaiga aktyviai dalyvauja vaikų globos įstaigų pertvarkos viešinimo procese. Įstaiga pertvarkos procesus viešina dalyvaudama tarpžinybiniuose susitikimuose su steigėju, valstybės institucijomis, kurių metu yra sprendžiama paslaugų teikimo tobulinimo galimybės, dalinamasi patirtimi.	**Dalyvaudama pertvarkos viešinimo procese, 2019 m. surengė Respublikinę konferenciją, kurios metu supažindino su įstaigos veikla, taikomais metodais, organizavo apvaliojo stalo diskusijas, kurios buvo naudingos visos Lietuvos įstaigoms, vykdančioms pertvarką.**	Dalyvaudama pertvarkos viešinimo procese, įstaiga surengė kelis susitikimus su steigėju, kurių metu buvo pristatyta vieno padalinio **Psichosocialinės reabilitacijos centro veikla ir metų rezultatai.**

Rezultatų paaiškinimas. Pokalbių su įstaigų atstovais metu buvo siekiama pasilyginti įstaigų veiklą, pasidalinti gerąja patirtimi ir gautą informaciją pritaikyti įstaigos administravimo ir teikiamų paslaugų tobulinimui.

Pokalbiai buvo naudingi, po jų buvo numatytos paslaugų tobulinimo priemonės įstaigoje:

1. Kadangi įstaigai trūksta kompleksinių paslaugų, o vaikų socialinės globos namų ,,Gilė“ papildomų paslaugų teikimas turi teigiamų rezultatų, todėl tobulinant paslaugų teikimą, numatoma atsižvelgti į vaikų socialinės globos namų ,,Gilė“ gerąją patirtį ir apsvarstyti papildomų paslaugų teikimo galimybes ir mūsų įstaigoje.

2. Įstaiga turi 1 psichologo pareigybę, tačiau paslaugų gavėjų, kuriems reikia papildomų psichologo paslaugų didėja. Kitos 2 įstaigos turi 2 psichologo pareigybes, todėl įvertinus jų teigiamą patirtį, numatoma kreiptis į steigėją dėl įstaigos pareigybių sąrašo pakeitimo, įtraukiant į jį papildomą psichologo pareigybę.

3. Siekiant, kad visi paslaugų gavėjai įsitrauktų į ISGP pildymą, teiktų pasiūlymus organizuojant jiems paslaugas, buvo susipažinta su Klaipėdos vaikų globos namų ,,Rytas“ ISGP plano forma, pildymu ir rezultatų fiksavimu. Atsižvelgus į vaikų globos namų ,,Rytas“ pasiektus gerus rezultatus, numatyta perimti šių globos namų gerąją patirtį pritaikant mūsų įstaigai ISGP formą ir parengti pildymo rekomendacijas, atitinkančias mūsų įstaigos specifiką.

4. Viena iš pagrindinių įstaigos krypčių yra formuoti teigiamą visuomenės nuomonę apie įstaigos paslaugų gavėjus, todėl labai svarbu savo veiklą viešinti. Susipažinus su 2 įstaigų patirtimi, numatoma organizuoti susitikimus su bendruomenių atstovais, steigėjais, kitomis suinteresuotomis šalimis supažindinant su įstaigos veikla, vizija ir misija.