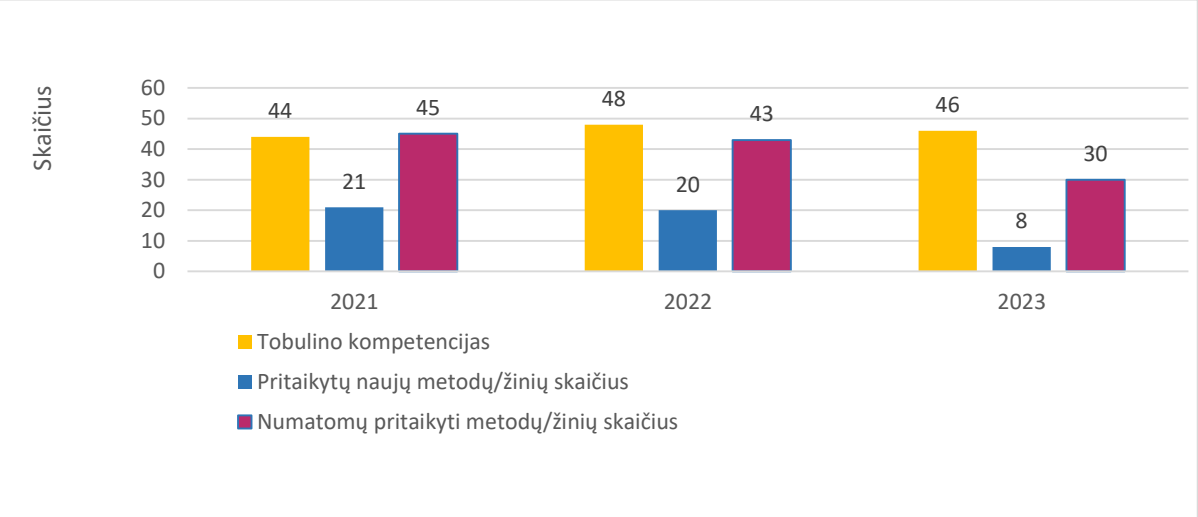
1. DARBUOTOJŲ ASMENINIO UGDYMOSI, NUOLATINIO MOKYMOSI IR TOBULĖJIMO REZULTATAI

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. 2023 m. kvalifikaciją kėlė 46 (100 proc.) (2022 m. – 48 (100 proc. 2021 m. – 44 (100 proc.)) darbuotojai. Rezultatai buvo gauti apibendrinus darbuotojų, dalyvavusių mokymuose, rezultatus ir sudarant metinę kvalifikacijos kėlimo ataskaitą. 2023 m., kaip ir 2021 m. ir 2022 m. darbuotojai patys pasirinko mokymus, kurių metu įgijo naujų žinių ir po mokymų 46 (100 proc.) darbuotojų pasakė, kad 2023 m. darbui su paslaugų gavėjais praktiškai pritaikė 8 naujus metodus arba naujas žinias (2022 m. – 20, 2021 m. - 21), dirbant su paslaugų gavėjais individualiai, bei taikant naujus metodus arba žinias bendrai padaliniuose. Įgytos mokymų metu žinios buvo panaudotos tobulinant socialinių paslaugų teikimo procesą: grįžtamąjį ryšį, nustatant ribas, diegiant ugdymo sistemą paaugliams. Apibendrinus rezultatus galima pastebėti, kad 2023 m. daugiausiai dėmesio buvo skiriama socialinių paslaugų teikimo tobulinimui individualiai – konsultavimas, užimtumo organizavimas, dalyvavimas planavime.

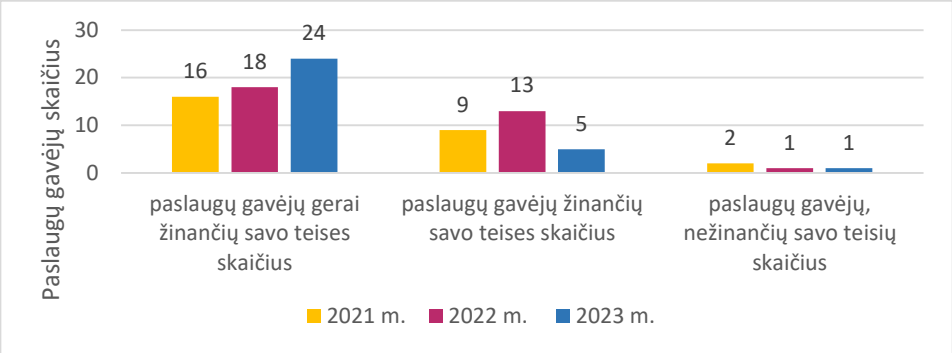
2023 m. 46 darbuotojai (100 proc.) po mokymų pasakė, kad 2024 m. numato taikyti 30 naujų metodų/ žinių (2022 m. – 43, 2021 m. – 45). Rezultatai gauti apibendrinus anketų, pildomų darbuotojui dalyvavus mokymuose, rezultatus (183 anketa) (2022 m. – 196, 2021 m. – 153) ir sudarant metinę ataskaitą. 2023 m. galima pastebėti, kad darbuotojai renkasi mokymus, kurie jiems naudingi ir identifikuoja tas žinias, kurios bus reikalingos jų darbe.

Išanalizavus rezultatus, buvo numatyti socialinių paslaugų teikimo proceso tobulinimo veiksmai, kurie įtraukti į metinį veiklos planą. 2024 m., kaip ir 2023 m. numatoma prioritetą teikti individualių paslaugų teikimo paslaugų gavėjams tobulinimui. Organizuoti paslaugas paslaugų gavėjui, padedančias stiprinti savivertę, valdyti emocijas, padedančias tobulinti sprendimų priėmimo ir bendravimo įgūdžius, 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.

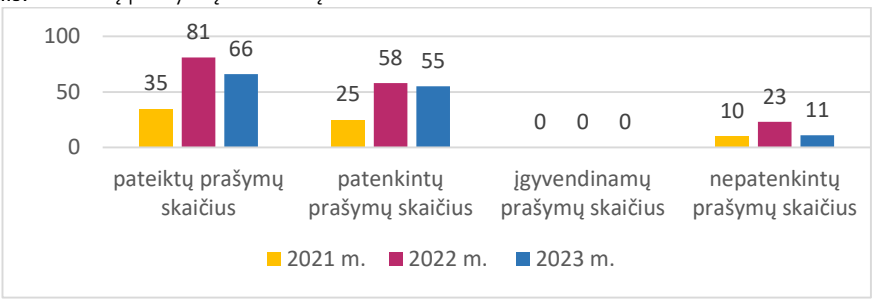


1 pav. Paslaugų gavėjų, žinančių savo teises skaičius.

Rezultatų paaiškinimas. Diagrama rodo paslaugų gavėjų skaičių, 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. 2023 m. 24 (77,4 proc. nuo bendro paslaugų gavėjų skaičiaus) (2022 m.- 18 (48,6 proc. nuo bendro paslaugų gavėjų skaičiaus), 2021 m. – 16 (43,2 proc. nuo bendro paslaugų gavėjų skaičiaus)) dalyvavę apklausoje paslaugų gavėjai gerai žinojo kam išsakyti savo nusiskundimus, 5 (16,1 proc. nuo bendro paslaugų gavėjų skaičiaus) (2022 m. – 13 (35 proc. nuo bendro paslaugų gavėjų skaičiaus), 2021 m. – 9 (24,3 proc. nuo bendro paslaugų gavėjų skaičiaus)) teigė, kad jie žino į ką kreiptis. Tik 1 (3,2 proc. nuo bendro paslaugų gavėjų skaičiaus), (2022 m. – 1(2,7 proc. nuo bendro paslaugų gavėjų skaičiaus), 2021 m. – 2 (5,4 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 ,,Kaip vertini galimybę kreiptis į patikimą žmogų ir išsakyti savo nusiskundimus?“. 2023 m. bendras paslaugų gavėjų skaičius – 31 (2022 m. – 37, 2021 m. – 37), dalyvavusių apklausoje skaičius – 31 (100 proc. nuo bendro paslaugų gavėjų skaičiaus) (2022 m. – 33 (89 proc. nuo bendro paslaugų gavėjų skaičiaus), 2021 m. – 30 (81 proc. nuo bendro paslaugų gavėjų skaičiaus).

2 rodiklis. Pateiktų prašymų dėl teisių užtikrinimo skaičius.



2 pav. Pateiktų prašymų dėl teisių užtikrinimo skaičius.

Rezultatų paaiškinimas. 2023 m. buvo pateikta 66 paslaugų gavėjų prašymai (2022 m. – 81, 2021 m. – 35), susiję su jų teisių užtikrinimu: dėl mokyklos ir būrelių pasirinkimo, dėl įsidarbinimo, dėl kambario arba šeimynos keitimo, dėl pasilikimo gyventi po 18 m., dėl profesijos pasirinkimo, dėl kambario arba šeimynos draugų netinkamo elgesio, dėl augintinio, dėl leidimo išvykti į ekskursijas arba pas draugus ir kt. Paslaugų gavėjų pateikti prašymai parodo įstaigos teigiamus rezultatus paslaugų gavėjų teisių užtikrinimo visose srityse. Paslaugų gavėjai skatinami išreikšti savo nuomonę bet kokiais klausimais.

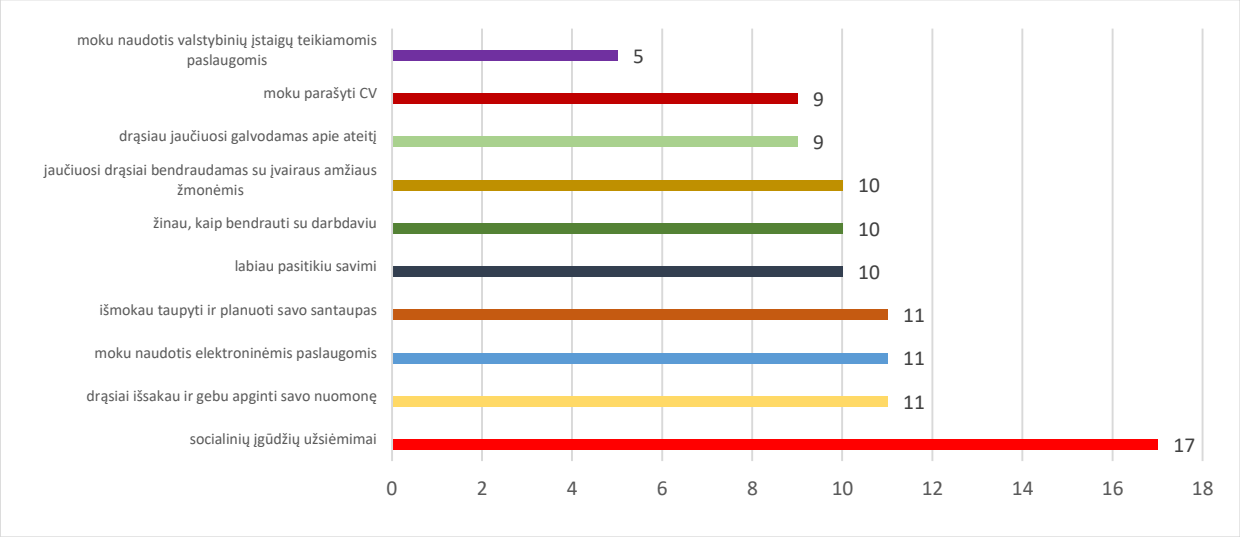
Rezultatai gauti fiksuojant paslaugų gavėjų prašymus ir pateikiant juos metinėje ataskaitoje.

Atsižvelgus į apklausos rezultatus, numatomi tobulinimo veiksmai:

1. Ir toliau skatinti, kad kiekvienas paslaugų gavėjas kreiptųsi ir išsakytų savo nusiskundimus.
2. Užtikrinti, kad kiekvienas paslaugų gavėjo prašymas arba skundas būtų apsvarstytas ir dėl kiekvienos situacijos būtų randamas visoms su situacija susijusioms šalims priimtinas ir nediskriminuojantis sprendimas.

3. PARTNERYSČIŲ TEIKIAMOS NAUDOS REZULTATAI

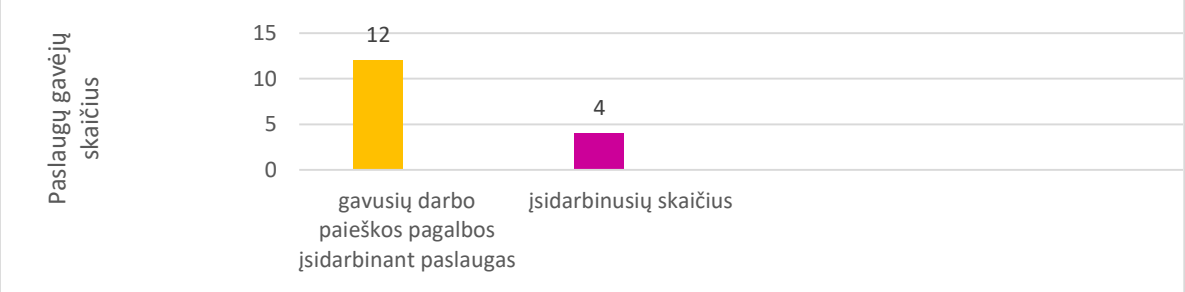
25 kriterijus. Socialinių paslaugų teikėjas įvertina partnerystės rezultatus ir naudą paslaugų gavėjams ir organizacijai.
1 rodiklis. Partnerių organizuotų socialinių įgūdžių užsiėmimų, turėjusių įtaką paslaugų gavėjų socializacijos procesui, skaičius.



1 pav. Partnerių 2023 m. suteiktų paslaugų skaičius ir paslaugų gavėjų, turėjusių naudą iš socialinių įgūdžių užsiėmimų skaičius.

Rezultatų paaiškinimas. Per 2023 m. partneriai organizavo 17 socialinių įgūdžių užsiėmimų, kurių metu vyko pokalbiai apie savivertę, bendravimą, motyvaciją, supažindinimas su valstybinių įstaigų teikiamomis paslaugomis, praktiniai užsiėmimai įsidarbinimo ir finansinio raštingumo klausimais, ir kt. Rezultatai buvo gauti vykdant anketinę apklausą ir paklausus paslaugų gavėjų, dalyvavusių socialinių įgūdžių tobulinimo projektuose, klausimo ,, Kaip vertini partnerių organizuotų socialinių įgūdžių ugdymo užsiėmimus, teikiant palydimosios globos paslaugą?“. Apklausoje dalyvavo 17 paslaugų gavėjų, dalyvavusių socialinių įgūdžių tobulinimo projektuose (100 proc. nuo bendro paslaugų gavėjų skaičiaus). 11 (35,4 proc. nuo bendro paslaugų gavėjų skaičiaus) pasakė, kad jie drąsiai išsako savo nuomonę ir geba ją apginti, moka naudotis elektroninėmis paslaugomis, išmoko taupyti ir planuoti santaupas, 10 paslaugų gavėjų (32,2 proc. nuo bendro paslaugų gavėjų skaičiaus) pasakė, kad pradėjo labiau pasitikėti savimi, jaučiasi drąsiai bendraudami su įvairaus amžiaus žmonėmis, 9 paslaugų gavėjai (29 proc. nuo bendro paslaugų gavėjų skaičiaus) drąsiau jaučiasi galvodami apie ateitį, moka parašyti CV, o 5 paslaugų gavėjai (16 proc. nuo bendro paslaugų gavėjų skaičiaus) moka naudotis valstybinių įstaigų teikiamomis paslaugomis. Įvertinus aktyvų paslaugų gavėjų dalyvavimą individualiuose socialinių įgūdžių užsiėmimuose, galima teigti, kad partnerių paslaugos davė naudą paslaugų gavėjams, padėjo tobulinti bendravimo ir finansinio raštingumo įgūdžius, padidinti jų savivertę ir motyvaciją planuoti ateitį. Atsižvelgiant į tai, numatoma organizuoti daugiau socialinių įgūdžių užsiėmimų, į jų teikimą įtraukiant didesnį paslaugų gavėjų skaičių.

2 rodiklis. Paslaugų gavėjų, gavusių palydėjimo paslaugą ir dalyvavusių darbo paieškos ir pagalbos įsidarbinant paslaugas ir įsidarbinusių skaičius.



2 pav. Paslaugų gavėjų, gavusių palydėjimo paslaugą ir dalyvavusių darbo paieškos ir pagalbos įsidarbinat paslaugas naudos rezultatai.

Rezultatų paaiškinimas. Diagramoje pavaizduota paslaugų gavėjų, gavusių darbo paieškos pagalbos įsidarbinant paslaugas, rezultatai. Paslaugas gavo 12 paslaugų gavėjų (39 proc. nuo bendro paslaugų gavėjų skaičiaus), pagerino

rezultatus – 4 (13 proc. nuo bendro paslaugų gavėjų skaičiaus). Duomenys gauti iš įstaigos metinės ataskaitos ir iš ISGP planų.

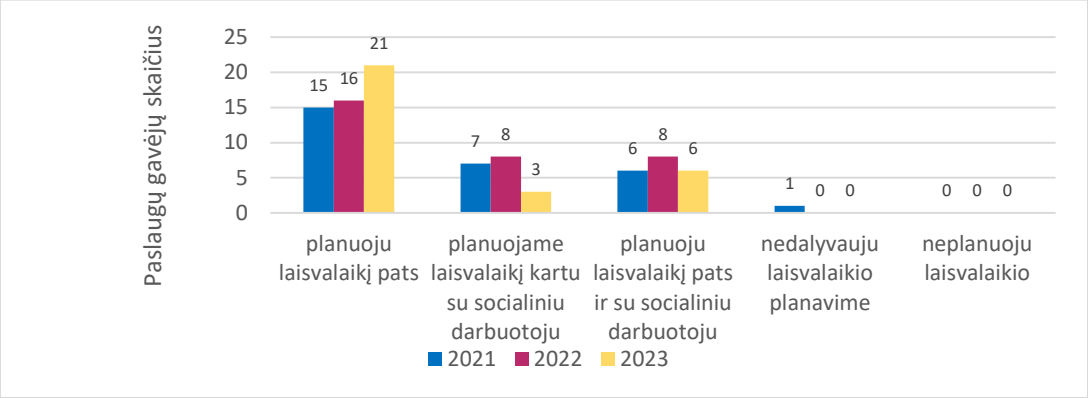
Darbo paieška ir įsidarbinimas yra vienas svarbiausių socialinių įgūdžių proceso tobulinimo sudėtinių dalių. Paslaugų gavėjas gebantis savimi pasirūpinti, gebės tapti pilnaverčiu visuomenės nariu, nepriklausomu nuo valstybės teikiamos paramos (išmokų).

Galima teigti, kad partnerių suteiktų paslaugų rezultatai davė naudą paslaugų gavėjams jų integracijos į visuomenę procese. Pakilo jų savivertė, sustiprėjo bendravimo įgūdžiai, susipažino su valstybinių įstaigų teikiamomis paslaugomis, išmoko parašyti CV, susirasti darbą ir išlaikyti darbo vietą. Atsižvelgus į tai, numatome ieškoti partnerių, kurie mokytų karjeros planavimo įgūdžių. Tai pat į partnerių teikiamas paslaugas, susijusias su karjeros planavimu skatinti įsitraukti daugiau paslaugų gavėjų.

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, skaičius.



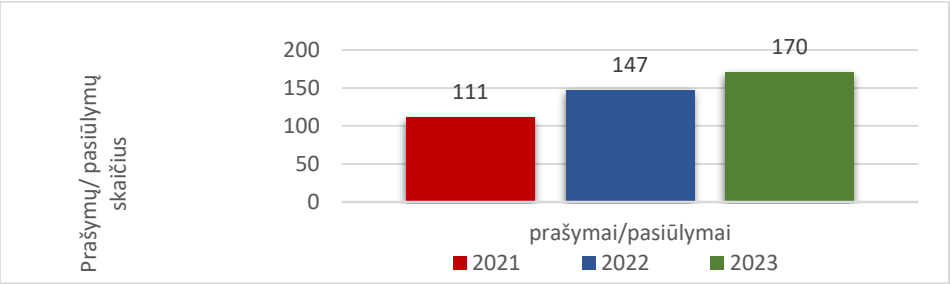
1 pav. Paslaugų gavėjų dalyvaujančių paslaugų planavime skaičius.

Rezultatų paaiškinimas. Diagrama rodo paslaugų gavėjų skaičių, kurie dalyvauja paslaugų planavime. 2021 m. dalyvavo 28 (75,6 proc. nuo bendro paslaugų gavėjų skaičiaus) (individualiai arba kartu su socialiu darbuotoju), ir 1 (2,7 proc. nuo bendro paslaugų gavėjų skaičiaus) nedalyvavo. 2022 m. – 32 (86,4 proc. nuo bendro paslaugų gavėjų skaičiaus) dalyvavo (individualiai arba kartu su socialiu darbuotoju), nebuvo nedalyvavusių. 2023 m. – 30 (96,8 proc. nuo bendro paslaugų gavėjų skaičiaus) dalyvavo (individualiai arba kartu su socialiu darbuotoju), nebuvo nedalyvavusių. Padaugėjo paslaugų gavėjų, kurie geba patys planuoti laisvalaikį – 21 (67,6 proc. nuo bendro paslaugų gavėjų skaičiaus) (2022 m. – 16 (43,2 proc. nuo bendro paslaugų gavėjų skaičiaus) ,2021 m. – 15 (40,5 proc. nuo bendro paslaugų gavėjų skaičiaus)). Duomenys yra gauti anketinės apklausos būdu, kuri vykdoma 1 kartą metuose. Rezultatai gauti paklausus paslaugų gavėjų ,,Kaip vertini savo dalyvavimą laisvalaikio planavime?“. 2021 m. bendras paslaugų gavėjų skaičius 37, dalyvavusių apklausoje skaičius – 30 (81 proc. nuo bendro paslaugų gavėjų skaičiaus), 2022 m. – 37, dalyvavusių apklausoje - 33 (89 proc. nuo bendro paslaugų gavėjų skaičiaus), 2023 m. – 31 (100 proc. nuo bendro paslaugų gavėjų skaičiaus). Šis rodiklis parodo, paslaugų gavėjai aktyviai dalyvauja paslaugų vertinime.

Palyginus 3 metų rezultatus, galima pastebėti, kad paslaugų gavėjų motyvacija dalyvauti paslaugų planavime, teikime ir vertinime auga. Išanalizavus apklausos rezultatus numatomi tobulinimo veiksmai:

Įpareigoti padalinių darbuotojus toliau 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. Individualių pokalbių metu, skatinti paslaugų gavėjus savarankiškai planuoti savo veiklą. Tęsti pokalbius su paslaugų gavėjais apie apklausos svarbą tobulinant paslaugų teikimą.

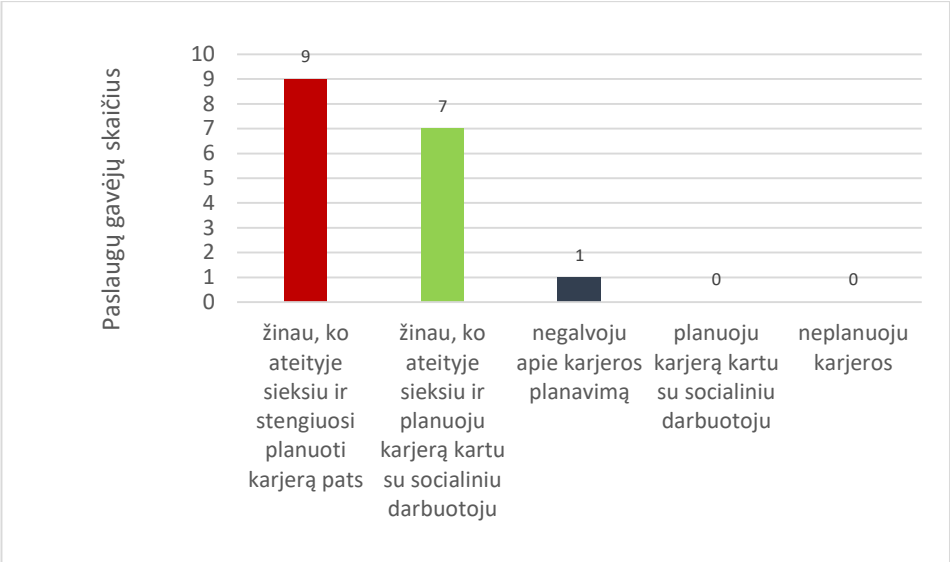
2 rodiklis. Paslaugų gavėjų pateiktų pasiūlymų/prašymų laisvalaikio planavimui skaičius.



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

Rezultatų paaiškinimas. Diagrama rodo paslaugų gavėjų 2021 m. 2022 m. ir 2023 m. pateiktus pasiūlymus/prašymus susijusius su jų laisvalaikio planavimu. Duomenys gauti iš įstaigos metinės veiklos ataskaitos. Šioje paslaugų teikimo srityje paslaugų gavėjai dalyvauja aktyviausiai. 50 proc. paslaugų gavėjų teiktų pasiūlymų/prašymų buvo patenkinti arba 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 organizuojant grupinius ir individualius pokalbius, siekiant, kad paslaugų gavėjai gebėtų kokybiškai ir socialiai kryptingai planuoti savo laisvalaikį.

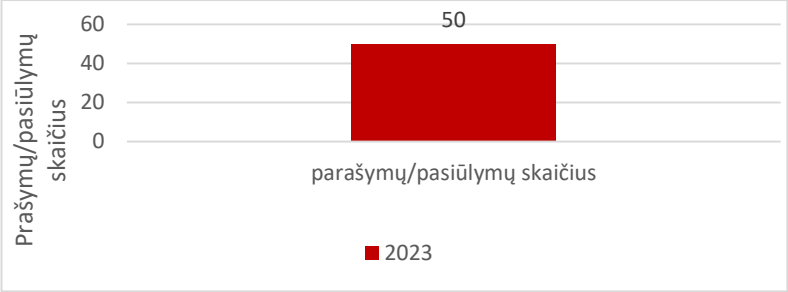
3. rodiklis. Paslaugų gavėjų, gavusių palydėjimo paslaugą, dalyvavusių paslaugų planavime skaičius.



3 pav. Paslaugų gavėjų dalyvavusių palydėjimo paslaugų planavime skaičius.

Rezultatų paaiškinimas. Diagrama rodo paslaugų gavėjų, gavusių palydėjimo paslaugas, skaičių, kurie dalyvauja paslaugų planavime. 2023 m. dalyvavo 17 (100 proc. nuo bendro paslaugų gavėjų skaičiaus) žino, ko sieks ateityje planuoti karjerą patys. 7 paslaugų gavėjai (41,2 proc. nuo bendro paslaugų gavėjų, gavusių palydėjimo paslaugas, skaičiaus) žino, ko sieks ateityje, tačiau planuoja tolimesnę karjerą kartu su socialiniu darbuotoju. Nėra paslaugų gavėjų, kurie savo karjerą planuotų tik su socialiniu darbuotoju. Tik 1 paslaugų gavėjas (5,9 proc. nuo bendro paslaugų gavėjų, gavusių palydėjimo paslaugas, skaičiaus) negalvoja apie karjeros planavimą. Duomenys yra gauti anketinės apklausos būdu, kuri vykdoma 1 kartą metuose. Rezultatai gauti paklausus paslaugų gavėjų ,,Kaip vertini savo dalyvavimą karjeros planavime?“. Šis rodiklis parodo, kad paslaugų gavėjai aktyviai dalyvauja jiems teikiamų palydėjimo paslaugų planavime ir vertinime. Atsižvelgiant į apklausos rezultatus, numatoma organizuoti individualius pokalbius kartu su paslaugų gavėjais ir atsižvelgiant į paslaugų gavėjų nuomonę ir lūkesčius, kartu numatyti priemones išsirenkant norimą profesiją ir tobulinti įgūdžius išlaikyti darbo vietą. Organizuoti susitikimus su darbo srities profesionalais ir karjeros konsultantais, kurie turi žinių, kaip pasirinkti tinkamą darbą ir išlaikyti darbo vietą.

4 rodiklis. Paslaugų gavėjų, gavusių palydėjimo paslaugą, pateiktų pasiūlymų/prašymų karjeros planavimui skaičius.



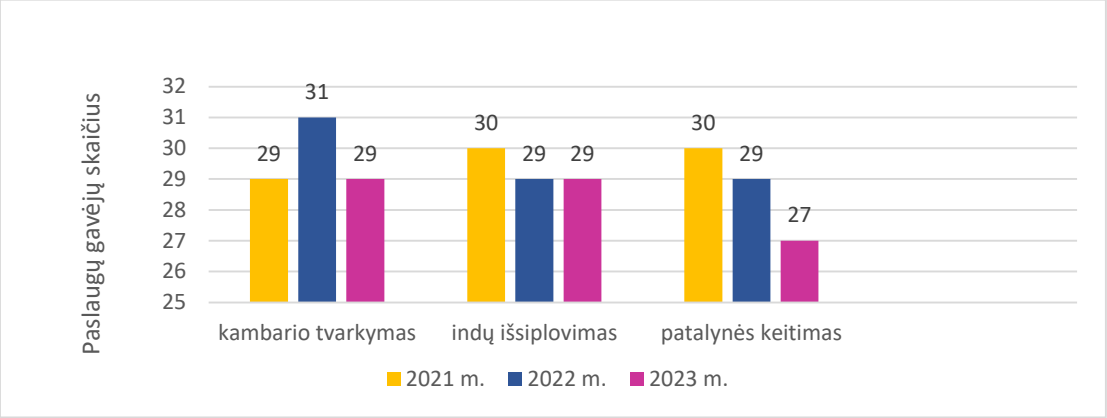
4. Paslaugų gavėjų, gavusių palydėjimo paslaugą, pateikti pasiūlymai/prašymai, susiję su karjeros planavimu.

Rezultatų paaiškinimas. Diagrama rodo paslaugų gavėjų, gavusių palydėjimo paslaugas 2023 m. pateiktus pasiūlymus/prašymus susijusius su jų karjeros planavimu. Duomenys gauti pildant SGP. Galima teigti, kad paslaugų gavėjai, gavę palydėjimo paslaugas, aktyviai dalyvauja paslaugų teikimo ir planavimo procese. Atsižvelgdama į apklausos rezultatus, įstaiga planuoja tobulinti paslaugų gavėjų įtraukimą į paslaugų planavimą ir teikimą organizuojant grupinius ir individualius pokalbius, siekiant išmokyti paslaugų gavėją sukurti karjeros planą, kuris leistų kryptingai ir nuosekliai planuoti ateitį.

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 namų ruošos užduotis savarankiškai.



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

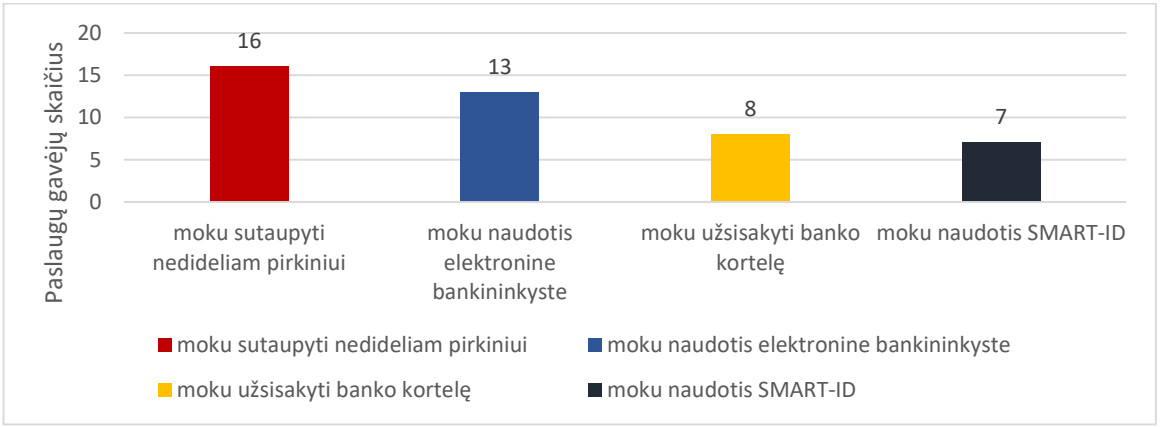
Rezultatų paaiškinimas. Diagrama parodo paslaugų gavėjų skaičių, kurie įgalinti savarankiškai atlikti namų ruošos užduotis. Įstaigos vienas iš pagrindinių siekių yra skatinti paslaugų gavėjų įgūdžius, įgalinti juos pačius tvarkytis savo gyvenimą, įgyti pasitikėjimo savimi ir didesnio atsparumo, kurie padės jiems ateityje savarankiškai spręsti iškilusias problemas. Palyginus 2023 m., 2022 m. ir 2021 m. rezultatus, galima pastebėti, kad kambarių tvarkymas ir indų išplovimas paslaugų gavėjams tapo kasdieniniu įpročiu. 2023 m. 29 (94 proc. nuo bendro paslaugų gavėjų skaičiaus) (2022 m. - 31 (84 proc. nuo bendro paslaugų gavėjų skaičiaus, 2021 m. 29 (78 proc. nuo bendro paslaugų gavėjų skaičiaus)) tvarkosi kambarius, 29 (94 proc. nuo bendro paslaugų gavėjų skaičiaus) (2022 m. - 29 (78 proc. nuo bendro paslaugų gavėjų skaičiaus, 2021 m. 30 (81 proc. nuo bendro paslaugų gavėjų skaičiaus)) išsiplauna indus ir 27 (87 proc. nuo bendro paslaugų gavėjų skaičiaus), (2022 m. - 29 (78 proc. nuo bendro paslaugų gavėjų skaičiaus, 2021 m. 30 (81 proc. nuo bendro paslaugų gavėjų skaičiaus)) savarankiškai pasikeičia patalynę.

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

Įvertinus 2023 m. apklausos rezultatus ir palyginus juos su 2022 m. ir 2021 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 ieškoti naujų priemonių paslaugų gavėjų socialiniams įgūdžiams tobulinti.

2 rodiklis. Paslaugų gavėjų, kuriems buvo teikiamos palydėjimo paslaugos, įgalinti taikyti finansinio raštingumo įgūdžius, skaičius.



2 pav. Paslaugų gavėjų, kuriems buvo teikiamos palydėjimo paslaugos, įgalinti taikyti finansinio raštingumo įgūdžius, skaičius.

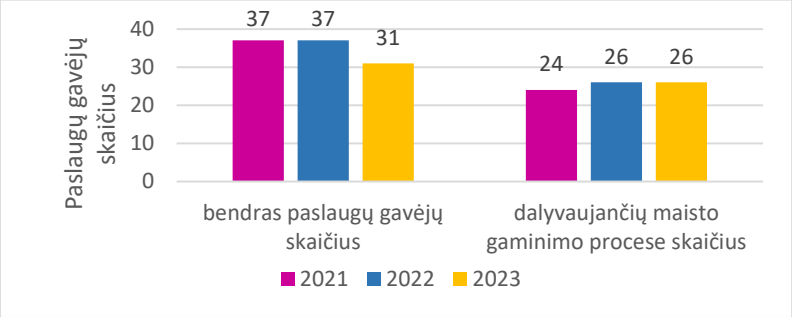
Rezultatų paaiškinimas. Diagramoje parodyta paslaugų gavėjų, gavusių palydėjimo paslaugas ir įgalintų taikyti finansinio raštingumo įgūdžius skaičius. Rezultatai gauti paklausus paslaugų gavėjų, gavusių palydėjimo paslaugas, klausimo ,,Kaip vertini finansinį raštingumą?“. 2023 m. apklausoje dalyvavo 17 palydėjimo paslaugas gavusių paslaugų gavėjų (100 proc. paslaugų gavėjų, gavusių palydėjimo paslaugas, skaičiaus). 16 paslaugų gavėjų (94 proc. paslaugų

gavėjų, gavusių palydėjimo paslaugas, skaičiaus) pasakė, kad gali sutaupyti nedideliam pirkiniui, 13 (76 proc. paslaugų gavėjų, gavusių palydėjimo paslaugas, skaičiaus) moka naudotis elektronine bankininkyste, todėl galima teigti, kad žino, kiek pinigų turi sąskaitose. 8 (47 proc. paslaugų gavėjų, gavusių palydėjimo paslaugas, skaičiaus) moka užsisakyti banko kortelę ir 7 (41 proc. paslaugų gavėjų gavusių palydėjimo paslaugas skaičiaus) moka naudotis SMART-ID bankine programėle. Atsižvelgiant į gautus rezultatus, galima daryti išvadą, kad paslaugų gavėjai, gavę palydėjimo paslaugas įgalinti dalyvauti finansinių įgūdžių tobulinime. Šie įgūdžiai itin svarbūs, nes sudaro galimybes paslaugų gavėjams priimti su asmeniniais pinigais susijusius sprendimus ir formuoti atsakingą finansinę elgseną. Numatoma ir toliau motyvuoti paslaugų gavėjus dalyvauti projektuose, susijusiuose su finansinio raštingumo proceso tobulinimu, organizuoti individualius pokalbius ir praktinius užsiėmimus, siekiant įgalinti paslaugų gavėjus valdyti savo turimus finansinius išteklius.

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, įsitraukusių į maisto gaminimo procesą, pokytis.

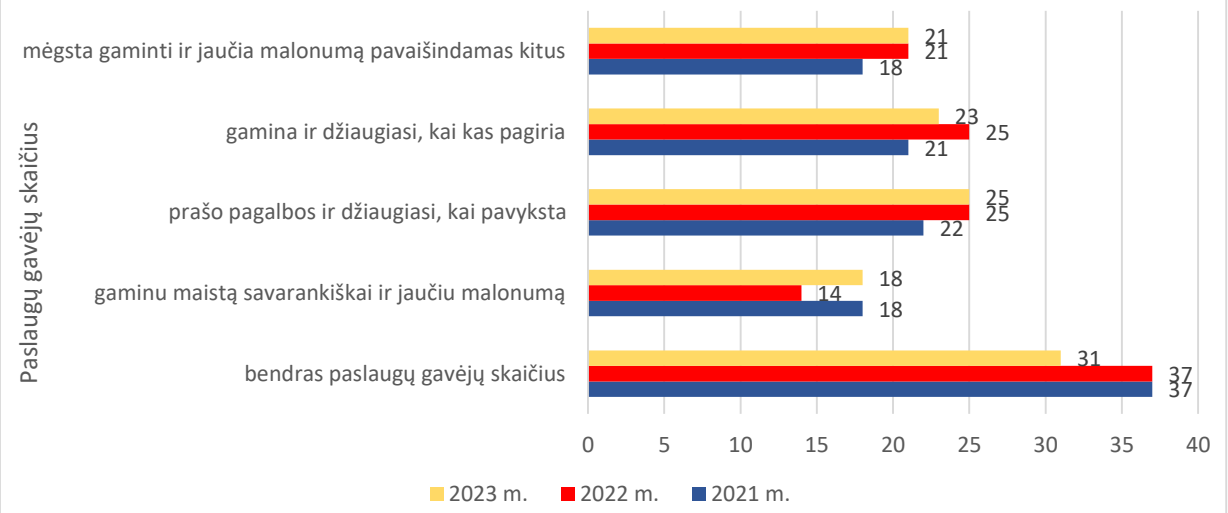


1 pav. Paslaugų gavėjų, dalyvaujančių maisto gaminimo procese skaičius.

Rezultatų paaiškinimas. Diagrama parodo paslaugų gavėjų įsitraukimo į gyvenimo kokybės srities maisto gaminimo procesą pokytį procentais. Rezultatai gauti apklausos metu klausimų grupėje ,,Kaip vertini maisto gaminimo procesą šeimynoje?“ atsakyti į teiginį ,, dalyvauju maisto gaminime“ Apklausa yra vykdoma 1 kartą metuose. 2023 m. bendras paslaugų gavėjų skaičius – 31 (2022 m. – 37, 2021 m. – 37), dalyvavusių apklausoje skaičius – 31 (100 proc. nuo bendro paslaugų gavėjų skaičiaus) (2022 m. – 33 (89 proc. nuo bendro paslaugų gavėjų skaičiaus), 2021 m. – 30 (81 proc. nuo bendro paslaugų gavėjų skaičiaus).

Galima pastebėti, kad 2023 m. padidėjo paslaugų gavėjų - 26 (84 proc. nuo bendro paslaugų gavėjų skaičiaus) (2022 – 26 (70,2 proc. nuo bendro paslaugų gavėjų skaičiaus, 2021 m. – 24 (64,8 proc. nuo bendro paslaugų gavėjų skaičiaus)), kurie aktyviai dalyvauja gaminant maistą ir sumažėjo paslaugų gavėjų, kurie neįsitraukia į šį procesą. Mokėjimas pirkti ir pasigaminti maistą didina paslaugų gavėjų savivertę, padeda išmokti prisiimti atsakomybę už atliktą darbą ir taip gerina paslaugų gavėjų gyvenimo kokybę. Palyginant trijų metų rezultatus, galima pastebėti teigiamą pokytį ir numatyti tobulinimo veiksmus. Ir toliau siekti, kad kiekvienas paslaugų gavėjas įgytų įgūdžių maisto pirkime, gaminime, įtraukiant į paslaugų teikimą partnerius.

2 rodiklis. Paslaugų gavėjų, teigiančių, kad maisto gaminimas teikia malonumo, skaičius.



2 pav. Paslaugų gavėjų, teigiančių, kad maisto gaminimas teikia malonumo, skaičius.

Rezultatų paaiškinimas. Išskiriant paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės rezultatus, pasirinkome maisto gaminimo procesą todėl, kad paslaugų gavėjai, gyvendami bendruomeniniuose namuose, turi galimybę dalyvauti maisto pirkime ir gaminime. Šie įgūdžiai labai svarbūs, kadangi paslaugų gavėjai, gamindami maistą sau ir pavaišindami kitus jaučiasi laimingi, kai jiems pavyksta arba juos pagiria ir tai sudaro prielaidas gerėti jų gyvenimo kokybei. Diagrama parodo, paslaugų gavėjų, dalyvaujančių maisto gaminimo procese ir pasisakiusių, kad maisto gaminimas jiems teikia malonumo, skaičių. 2021 m. bendras paslaugų gavėjų skaičius 37, dalyvavusių apklausoje skaičius – 30 (81 proc. nuo bendro paslaugų gavėjų skaičiaus), 2022 m. – 37, dalyvavusių apklausoje - 33 (89 proc. nuo bendro paslaugų gavėjų skaičiaus), 2023 m. – 31 (100 proc. nuo bendro paslaugų gavėjų skaičiaus). Galima pastebėti teigiamus rezultatus, kadangi 2023 m. 25 (81 proc. nuo bendro paslaugų gavėjų skaičiaus) (2022 m. – 25 (67,6 proc. nuo bendro paslaugų gavėjų skaičiaus), 2021 m. - 22 (59,4 proc. nuo bendro paslaugų gavėjų skaičiaus)) paslaugų gavėjai pasakė, kad jie prašo pagalbos ir džiaugiasi, kai pavyksta, 23 (74 proc. nuo bendro paslaugų gavėjų skaičiaus) (2022 m. – 25 (67,6 proc. nuo bendro paslaugų gavėjų skaičiaus), 2021 m. - 21 (56,7 proc. nuo bendro paslaugų gavėjų skaičiaus)) gamina ir džiaugiasi, kai kas pagiria, 18 (58 proc. nuo bendro paslaugų gavėjų skaičiaus) (2022 m. – 14 (37,8 proc. nuo bendro paslaugų gavėjų skaičiaus), 2021 m. –

18 (48,6 proc. nuo bendro paslaugų gavėjų skaičiaus)) gamina maistą savarankiškai ir jaučia malonumą, 21 (68 proc. nuo bendro paslaugų gavėjų skaičiaus) (2022 m. – 21 (56,7 proc. nuo bendro paslaugų gavėjų skaičiaus), 2021 m. - 18 (48,6 proc. nuo bendro paslaugų gavėjų skaičiaus)) džiaugiasi galėdami patys pasigaminti ir pavaišinti kitus. Rezultatai gauti apklausus paslaugų gavėjus apie maisto gaminimą. Apklausa vykdoma 1 kartą per metus.

Apibendrinant apklausos rezultatus, galima pastebėti, kad maisto gaminimas yra svarbi jų kasdienio gyvenimo dalis ir ši veikla jiems teikia malonumo, kai mato savo darbo rezultatus ir gali jais pasidalinti su kitais. Teigiamos emocijos, tokios, kaip džiaugsmas, pasitenkinimas, padeda judėti į priekį ir siekti išsikeltų tikslų. Galima teigti, kad patirtas *malonumas* pasiekus norimą rezultatą pagerina paslaugų gavėjų gyvenimo kokybę. Atsižvelgiant į tai, įstaiga numatė toliau tęsti maisto pirkimo ir gaminimo įgūdžių ugdymą, ypatingą dėmesį skiriant individualiems užsiėmimams.

3 rodiklis. Paslaugų gavėjų, pagerinusių gyvenimo kokybę individualiu lygmeniu rezultatai.

PASLAUGŲ GAVĖJAS X:

	FIZINIS LYGMUO	EMOCINIS LYGMUO	SOCIALINIS LYGMUO
Pradinė situacija	*Skundėsi pilvo skausmais.*	*Elgėsi impulsyviai, nevaldydavo emocijų, žodžiai ir veiksmai bandė įskaudinti kitus, buvo priklausomas nuo kompiuterinių žaidimų.*	*Retai lankydavo mokyklą, silpnai rašė ir skaitė laisvalaikį leido prie kompiuterio, nesusiformavo bendravimo įgūdžiai. Buvo vagysčių iš parduotuvės atvejų.*
Veiksmai/sprendimai/priemonės situacijai valdyti	*Gydytojo gastroenterologo konsultacijos, parinkta tinkama mityba, pokalbiai apie sveiką mitybą, ugdomi sveiko maisto pasirinkimo ir gaminimo įgūdžiai.*	*Psichologo konsultacijos, socialinio darbuotojo pagalba, individualūs ir grupiniai pokalbiai, kurių metu buvo kalbama apie neigiamas emocijas, jų išreiškimo būdus, bendras teises ir pareigas.*	*Psichologo konsultacijos, socialinio darbuotojo pagalba atliekant namų užduotis, nupirkta pagalbinė priemonė (sąsiuvinis rašybai), sutartas kompiuterio naudojimo laikas, vyko susitikimai su bendruomenės pareigūnais.*
Rezultatas	*Skausmai praėjo, pagerėjo savijauta, laikosi dienos režimo, lengviau keliasi į mokyklą, pasigamina vakarienę savarankiškai ir pavaišina draugus.*	*Praleidžia žymiai mažiau laiko prie kompiuterio, bendrauja su šeimynos vaikais, išmoko ramiau reaguoti į pastabas, geba valdyti pyktį.*	*Be pateisinamos priežasties pamokų nepraleidžia. Pagerėjo mokymosi vidurkis. Pagerėjo skaitymo ir rašymo įgūdžiai, sklandžiau dėsto mintis. Susirado draugų, lanko būrelį, dalyvauja bendrose veiklose.*

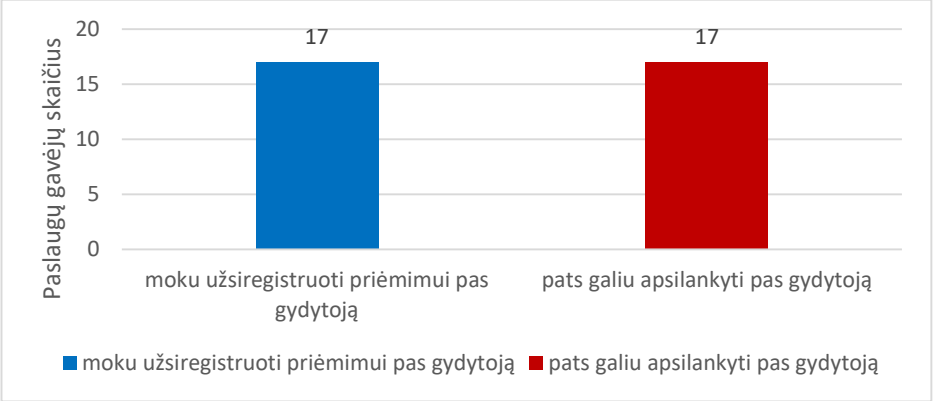
PASLAUGŲ GAVĖJAS Y:

	FIZINIS LYGMUO	EMOCINIS LYGMUO	SOCIALINIS LYGMUO
Pradinė situacija	*Kamavo neaiškūs, nuolatiniai, smarkūs viso kūno odos bėrimai. Prasta dantų būklė.*	*Vyravo neigiamos emocijos, buvo išreiškiamos suicidinės mintys, planavimas nutraukti gyvenimą.*	*Mokyklos lankomumas buvo labai prastas.*
Veiksmai/sprendimai/priemonės situacijai valdyti	*Gydytojo dermatologo konsultacijos, gydytojo paskirtas gydymas, gydytojo odontologo paslaugos, socialinių darbuotojų pagalbas ugdant higienos įgūdžius.*	*Psichologo konsultacijos, socialinių darbuotojų parama ir pagalba.*	*Psichologo konsultacijos, socialinio darbuotojo pagalba, sukurtas artimas ryšys, didinta motyvacija mokytis.*

Rezultatas	*Pagerėjo savijauta, sumažėjo psichologinis diskomfortas.*	*pradėjo planuoti savo ateitį, įsidarbinimą, atostogų leidimą, pirkinius, mokslus.*	*Lengviau priima specialistų pagalbą, nuo problemų nesislapsto, jas bando spręsti. Įsitraukia į beveik visas bendras šeimynos veiklas, pagerėjo mokyklos lankymas, pakilo pažymių vidurkis.*

Rezultatų paaiškinimas. Rezultatai gauti fiksuojant dviejų paslaugų gavėjų pokytį, įvykusį per metus, pildant ISGP. Galima pastebėti teigiamus visose trijose gyvenimo kokybės tobulinimo srityse ir daryti išvadą, kad darbuotojai, tinkamai pritaikę pagalbos priemones, pasiekė teigiamų pokyčių teikiant paslaugas individualiai. Ir toliau numatoma vertinti paslaugų kokybę visose trijose pagrindinėse srityse kiekvieno paslaugų gavėjo individualiai, skatinti darbuotojus priimti sprendimus savarankiškai, į šį procesą įtraukiant paslaugų gavėjus, specialistus ir biologinę šeimą.

4 rodiklis. Paslaugų gavėjų, gavusių palydėjimo paslaugą, gyvenimo kokybės pokytis pagal fizinę gyvenimo kokybės sritį (rūpinimasis sveikata).



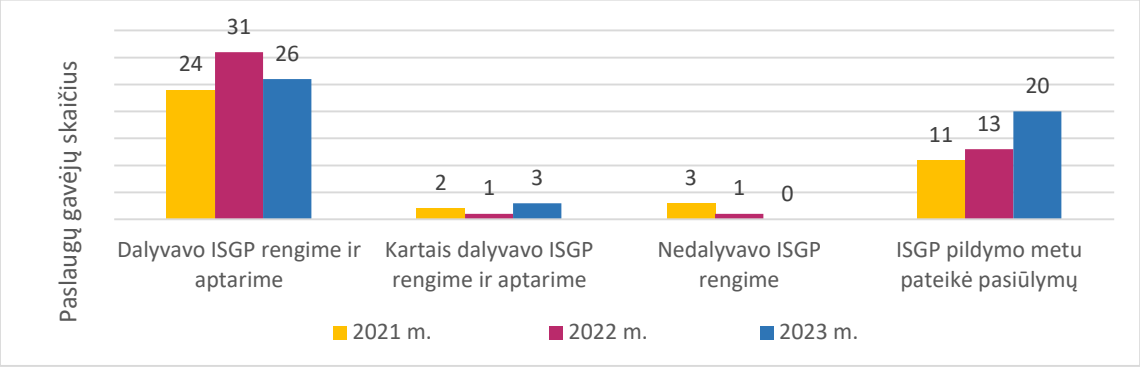
1 pav. Paslaugų gavėjų, gavusių palydėjimo paslaugą, kurie gavo naudą iš rūpinimosi sveikata įgūdžių tobulinimo, skaičius.

Rezultatų paaiškinimas. Diagrama rodo paslaugų gavėjų, gavusių palydėjimo paslaugas, turėjusių naudą iš rūpinimosi sveikata įgūdžių tobulinimo. Rezultatai gauti apklausos metu pateikus klausimą ,,Kaip vertini pasiruošimą rūpintis savo sveikata? 2023 m. palydėjimo paslaugas gavo 17 paslaugų gavėjų. Įvertinus rezultatus, galima pastebėti, kad 17 paslaugų gavėjų (100 proc. nuo palydėjimo paslaugas gavusių paslaugų gavėjų skaičiaus) moka užsiregistruoti pas gydytoją 17 paslaugų gavėjų (100 proc. nuo palydėjimo paslaugas gavusių paslaugų gavėjų skaičiaus) gali apsilankyti pas gydytojus savarankiškai. Gyvenimo kokybės sąvoka yra labai artima sveikatos sąvokai. Tik sveiko ir energingo mokančio pasirūpinti savo sveikata paslaugų gavėjo gyvenimas bus visavertis, jis gebės išlaikyti darbo vietą, sukurti šeimos santykius ir netaps našta visuomenei Atsižvelgiant į tai, numatoma organizuoti individualius ir grupinius pokalbius su paslaugų gavėjais, kurių metu mokyti sveikos gyvensenos įgūdžių, esant poreikiui kviesti konsultantus.

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, teikusių pasiūlymus, pateiktų ir patenkintų pasiūlymų skaičius.

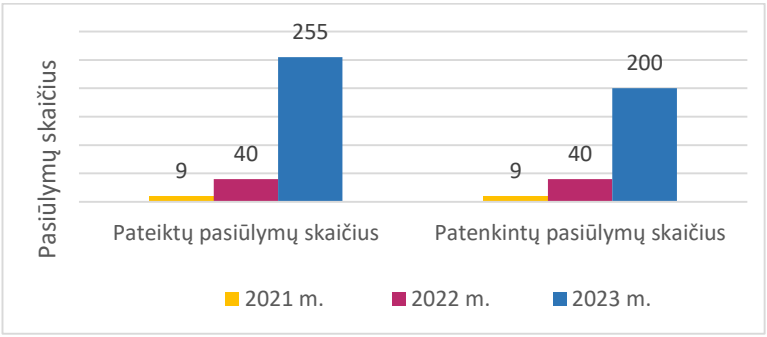


1 pav. Paslaugų gavėjų, dalyvavusių ISGP rengime, teikusių pasiūlymus skaičius.

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 ,,Kaip vertini savo dalyvavimą ISGP kūrime ir aptarime?“. Apklausoje dalyvavo 31 paslaugų gavėjas (100 proc. nuo bendro paslaugų gavėjų skaičiaus). 26 (83 proc. nuo bendro paslaugų gavėjų skaičiaus) (2022 m. – 24 (64,8 proc. nuo bendro paslaugų gavėjų skaičiaus, 2021 m. – 31 (83,7 proc. nuo bendro paslaugų gavėjų skaičiaus)) paslaugų gavėjų pasakė, kad dalyvauja, 3 (9,7 proc. nuo bendro paslaugų gavėjų skaičiaus)(2022 m. – 1 (2,7 proc. nuo bendro paslaugų gavėjų skaičiaus, 2021 m. – 1 (2,7 proc. nuo bendro paslaugų gavėjų skaičiaus)) – kartais dalyvauja ISGP pildyme. Nedalyvavusių ISGP pildyme 2023 m. nebuvo (2022 m. – 1 (2,7 proc. nuo bendro paslaugų gavėjų skaičiaus, 2021 m. – 3 (8,1 proc. nuo bendro paslaugų gavėjų skaičiaus)).

2023 m. 20 (64,5 proc. nuo bendro paslaugų gavėjų skaičiaus) (2022 m. – 13 (35 proc. nuo bendro paslaugų gavėjų skaičiaus), 2021 m. – 11 (29,7 proc. nuo bendro paslaugų gavėjų skaičiaus)) paslaugų gavėjų pildymo metu teikė pasiūlymus. Tai rodo, kad paslaugų gavėjai vis aktyviau įsitraukia į paslaugų jiems teikimą, išsako savo nuomonę.

2 rodiklis. ISGP pildymo metu pateiktų ir patenkintų pasiūlymų skaičius.

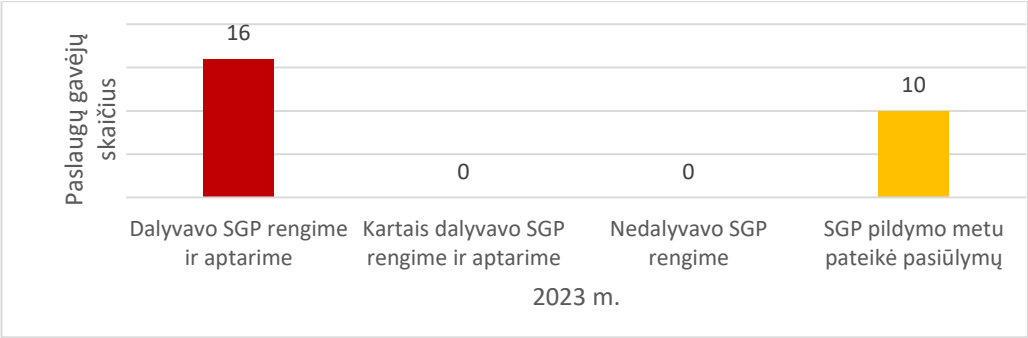


2 pav. ISGP pildymo metu pateiktų ir patenkintų pasiūlymų skaičius.

Rezultatų paaiškinimas. 2023 m. ISGP pildymo metu 20 paslaugų gavėjų (2022 m. – 13, 2021 m. – 11) pateikė 255 (2022 m. – 40, 2021 m. – 9) pasiūlymus, 200 (2022 m. – 40, 2021 m. – 9) pasiūlymų buvo patenkinti. Duomenys buvo gauti iš 6 padalinių veiklos ataskaitų ir apibendrinti įstaigos veiklos ataskaitoje.

Galima stebėti teigiamą pokytį ir numatyti tolesnius tobulinimo veiksmus. Siekiant aktyvesnio paslaugų gavėjų įsitraukimo ISGP pildymą, numatoma ir toliau tęsti individualius pokalbius su paslaugų gavėjais, kurių metu jiems suprantama kalba aiškinti ISGP pildymo reikšmę organizuojant jų paslaugų teikimo procesą. Skatinti paslaugų gavėją išsakyti savo norus ISGP pildymo metu. Į plano pildymą aktyviau įtraukti individualios priežiūros darbuotojus. Siekti, kad ISGP sudaryme ir peržiūroje dalyvautų paslaugų gavėjo biologinė šeima, nepažeidžiant į paslaugų gavėjo teisių ir teisėtų interesų.

3 rodiklis. Paslaugų gavėjų, kuriems buvo teikiamos palydėjimo paslaugos, dalyvavusių SGP rengime. 2023 m. teikusių pasiūlymus, pateiktų ir patenkintų pasiūlymų skaičius.



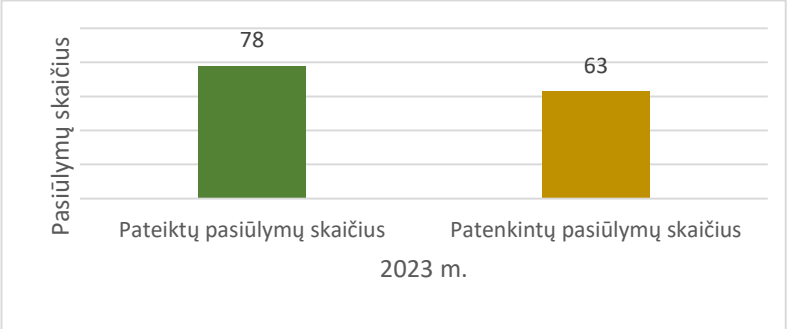
3 pav. Paslaugų gavėjų, kuriems buvo teikiamos palydėjimo paslaugos, dalyvavusių SGP rengime ir 2023 m. teikusių pasiūlymus skaičius.

Rezultatų paaiškinimas. Diagrama rodo paslaugų gavėjų, kuriems buvo teiktos palydėjimo paslaugos, 2023 m. dalyvavusių SGP rengime skaičių. Duomenys buvo gauti apklausos metu, kuri organizuojama 1 kartą metuose. Paslaugų gavėjai atsakė į klausimą ,,Kaip vertini savo dalyvavimą SGP kūrime ir aptarime?“. Apklausoje dalyvavo 17 paslaugų gavėjų, (100 proc. nuo bendro paslaugų gavėjų, gavusių palydėjimo paslaugas skaičiaus). 16 (94,1 proc. nuo bendro paslaugų gavėjų, gavusių palydėjimo paslaugas, skaičiaus) paslaugų gavėjų, kuriems buvo teikiamos palydėjimo paslaugos pasakė, kad dalyvauja, SGP pildyme. Nedalyvavusių SGP pildyme 2023 m. nebuvo, 1 paslaugų gavėjas į klausimą neatsakė.

2023 m. 10 (58,8 proc. nuo bendro paslaugų gavėjų, gavusių palydėjimo paslaugas, skaičiaus) paslaugų gavėjų pildymo metu teikė pasiūlymus. Tai rodo, kad paslaugų gavėjai dalyvauja savo karjeros planavime ir teikia pasiūlymus.

Per 2023 m. buvo SGP pildymo metu pateikti 78 pasiūlymai, iš kurių 63 patenkinti. Pasiūlymai buvo teikiami dėl įsidarbinimo, profesijos pasirinkimo, deklaracijų teikimo, savanorystės, CV kūrimo, gydymo įstaigos keitimo, būsto nuomos ir kt. Atsižvelgiant į gautus rezultatus, numatoma sudarant ir peržiūrint SGP skatinti paslaugų gavėjus išsakyti savo lūkesčius, norus, baimes, ateities planus. Padėti susiplanuoti karjerą taip, kad išėję iš vaikų socialinės globos namų jie gebėtų savarankiškai planuoti ateitį ir priimti jiems naudingus sprendimus.

4 rodiklis. SGP pildymo metu pateiktų ir patenkintų pasiūlymų skaičius.



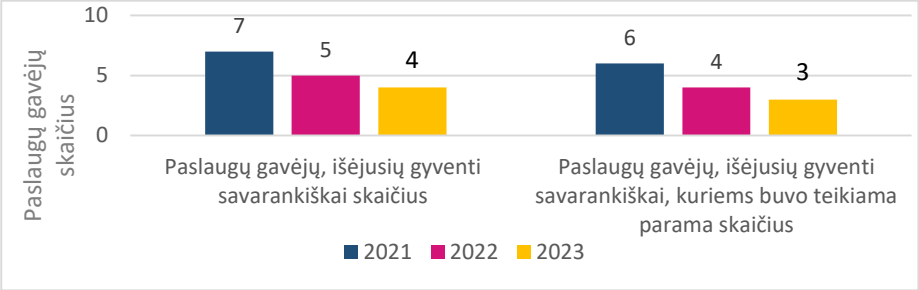
4 pav. SGP pildymo metu pateiktų ir patenkintų pasiūlymų skaičius.

Per 2023 m. buvo SGP pildymo metu pateikti 78 pasiūlymai, iš kurių 63 patenkinti. Pasiūlymai buvo teikiami dėl įsidarbinimo, profesijos pasirinkimo, deklaracijų teikimo, savanorystės, CV kūrimo, gydymo įstaigos keitimo, būsto nuomos ir kt. Atsižvelgiant į gautus rezultatus, numatoma sudarant ir peržiūrint SGP skatinti paslaugų gavėjus išsakyti savo lūkesčius, norus, baimes, ateities planus. Padėti susiplanuoti karjerą taip, kad išėję iš vaikų socialinės globos namų jie gebėtų savarankiškai planuoti ateitį ir priimti jiems naudingus sprendimus.

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.

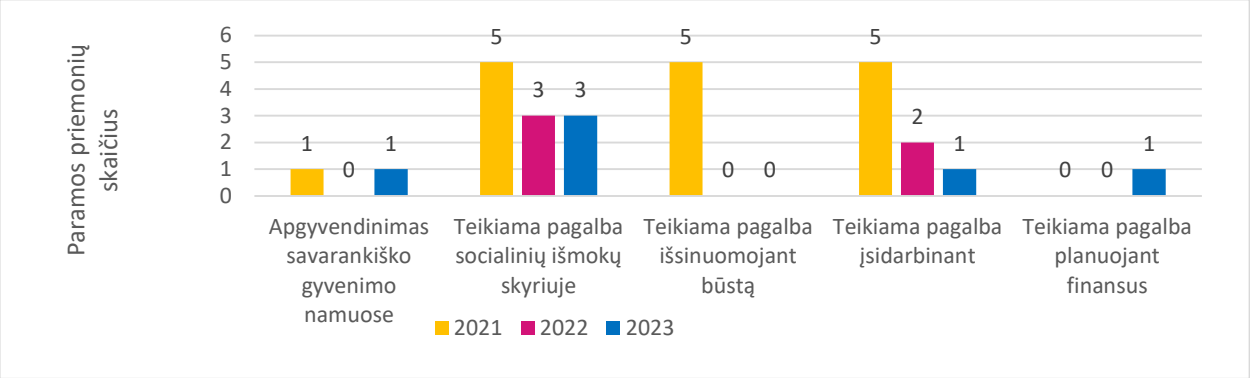
1 rodiklis: Paslaugų gavėjų, išėjusių iš vaikų globos namų ir paslaugų gavėjų, kuriems buvo teikiama parama išėjus iš vaikų globos namų santykis.



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

Rezultatų paaiškinimas. Diagrama parodo, kiek paslaugų gavėjų įstaiga išleido iš vaikų socialinės globos namų gyventi savarankiškai. 2023 m. jų buvo 4, o 2022 m. – 5, 2021 m. - 7. 2021 m. parama buvo teikiama 6 paslaugų gavėjams (86 proc. nuo išėjusių paslaugų gavėjų skaičiaus), 2022 m. - 4 paslaugų gavėjams (80 proc. nuo išėjusių 2022 m. paslaugų gavėjų skaičiaus), 2023 m. – 3 paslaugų gavėjams (75 proc. nuo išėjusių 2023 m. paslaugų gavėjų skaičiaus). Palyginus 3 metų rezultatus, galima daryti išvadą, kad paslaugų gavėjų, gavusių paramą procentas išlieka didelis. Siekiant, kad paslaugų gavėjai, išėję į savarankišką gyvenimą gautų kuo didesnę paramą, numatoma pildant SGP, su paslaugų gavėju aptarti paramos teikimo procesą ir numatyti pagalbos priemones, atsižvelgiant į jo poreikius ir pageidavimus. Duomenys buvo gauti iš 2021 m. ir 2022 m. ir 2023 m. veiklos ataskaitų.

2 rodiklis. Paslaugų gavėjams, kuriems buvo teikta palydėjimo paslauga, 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, gavusiems palydėjimo paslaugą, išėjusiems gyventi savarankiškai. Duomenys buvo gauti iš 2021 m. ir 2022 m. ir 2023 m. veiklos ataskaitų. Palyginus 3 metų rezultatus, galima pastebėti, kad nuo 2021 m. didesnis dėmesys buvo skiriamas palydėjimo paslaugos organizavimui. 2021 m. ir 2022 m. buvo rastos galimybės 2 paslaugų gavėjus apgyvendinti savarankiško gyvenimo namuose. 2023 m. 3 paslaugų gavėjams (2022 m. – 3, 2021 m. – 5) buvo teikiama pagalba socialinių išmokų skyriuje tvarkant dokumentus socialinei išmokai gauti ir buvo teikiamos konsultacijos dėl vienkartinės socialinės išmokos panaudojimo, 2021 m. 5 paslaugų gavėjams buvo teikta pagalba išsinuomoti būstą, 2022 m. ir 2023 m. metais tokio pagalbos poreikio neliko, paslaugų gavėjai buvo įgalinti patys susirasti būstą. 2023 m. 1 paslaugų gavėjui buvo teikiama pagalba įsidarbinant (2022 m. – 2, 2021 m. – 5) ir 1 paslaugų gavėjui buvo teikiama pagalba planuojant finansus. Įvertinus 3 metų rezultatus, galima pastebėti, kad išėjusiems iš vaikų socialinės globos namų paslaugų gavėjams organizuojama daugiau paramos priemonių ir paslaugų gavėjai noriai kreipiasi pagalbos. Parama yra labai svarbi pereinamuoju laikotarpiu. Atsižvelgiant į rezultatus, teikiant pagalbą išėjusiems paslaugų gavėjams, tęsti naujų paramos priemonių paiešką siekiant, kad paslaugų gavėjai lengviau išgyventų pereinamąjį laikotarpį.

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 20 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. 2023 m. suinteresuotos šalys vertino elgesio pokyčius 31 paslaugų gavėjo.

Rezultatai gauti pateikus suinteresuotoms šalims anketą ir jų paklausus atviro klausimo ,,Kaip vertinate globotinių elgesio pasikeitimus vaikams pradėjus gyventi bendruomenėje?“.

3 respondentai pastebėjo, kad paslaugų gavėjai yra labiau pasitikintys savimi, pagerėjo bendravimo įgūdžiai. 2 suinteresuotų šalių atstovai pastebėjo, kad, kad paslaugų gavėjai tapo savarankiškesni, motyvuoti mokytis ir lankyti mokyklą, draugiškesni. 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. Atsižvelgus į apklausos rezultatus, numatoma vieną kartą per metus vykdyti paslaugų teikimo rezultatų pokyčių aptarimus su suinteresuotomis šalimis neformaliose aplinkose.

2 rodiklis. Paslaugų gavėjų elgesio pasikeitimų naudos socializacijos procesui vertinimas individualiu požiūriu.

Elgesio problemos	Priimti sprendimai	Pokytis
Paslaugų gavėjas X		
Piktas, įsitempęs, neturi motyvacijos mokytis, nepagarbus elgesys	*Pakeista ugdymo įstaiga*	*Pagerėjo savijauta, elgesys, atsirado motyvacija mokytis, dalyvauja projektuose. Planuoja ateitį*
Paslaugų gavėjas Y		
Piktas,neturi motyvacijos mokytis, viską neigiantis, nesilaikantis šeimynos taisyklių	*Pakeista ugdymo įstaiga*	*Pagerėjo savijauta, elgesys, atsirado motyvacija. Planuoja ateitį*

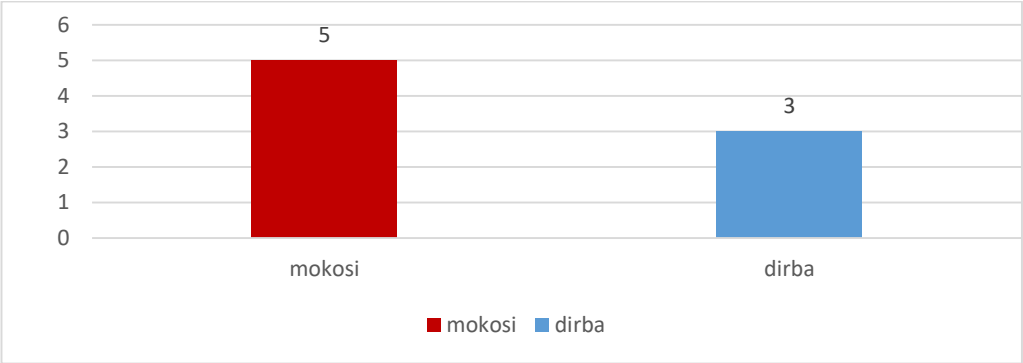
2 pav. Paslaugų gavėjų elgesio pasikeitimai individualiu požiūriu.

Rezultatų paaiškinimas. Paslaugų gavėjas X. Mokėsi progimnazijoje, mokslai sekėsi vidutiniškai. Nebuvo motyvacijos mokytis, buvo piktas, itin įsitempęs, viską neigiantis, nedalyvaujantis šeimynos gyvenime, buvo stebimas nepagarbus elgesys mokykloje, šeimynoje. Teko priimti sprendimus, kurie pakeistų paslaugų gavėjo gyvenimą ir jis taptų kokybiškesnis. Bendru su juo sutarimu buvo nutarta keisti mokyklą. Šiuo metu jis mokosi profesijos, jam patinka, puikiai jaučiasi mokykloje, dalyvauja projektuose, 2023 m. tapo Respublikinio konkurso matematikos olimpiados nugalėtojas.

Paslaugų gavėjas Y. Paslaugų gavėjui sunkiai sekėsi mokslai, buvo piktas, viską neigiantis, nebuvo motyvacijos mokytis, nesilaikė šeimynos taisyklių, savavališkai pasišalindavo iš šeimynos, ne kartą svarstytas vaiko gerovės komisijoje. Buvo priimtas abipusis sprendimas keisti vaiko mokyklą. Pakeitus mokyklą, elgesys žymiai pasikeitė, stebimas

pažangus elgesys mokykloje. Pagerėjo savijauta, tapo mandagus ir motyvuotas. Planuoja ateitį. Rezultatai fiksuoti paslaugų gavėjų ISGP. Atsižvelgus į rezultatus, fiksuotus ISGP numatoma individualių pokalbių metu ir toliau skatinti paslaugų gavėjus išsakyti savo problemas ir baimes, siekiant sėkmingos paslaugų gavėjų socializacijos.

3 rodiklis. Paslaugų gavėjų, gavusių palydėjimo paslaugas ir gebančių planuoti savo ateitį savarankiškai skaičius.



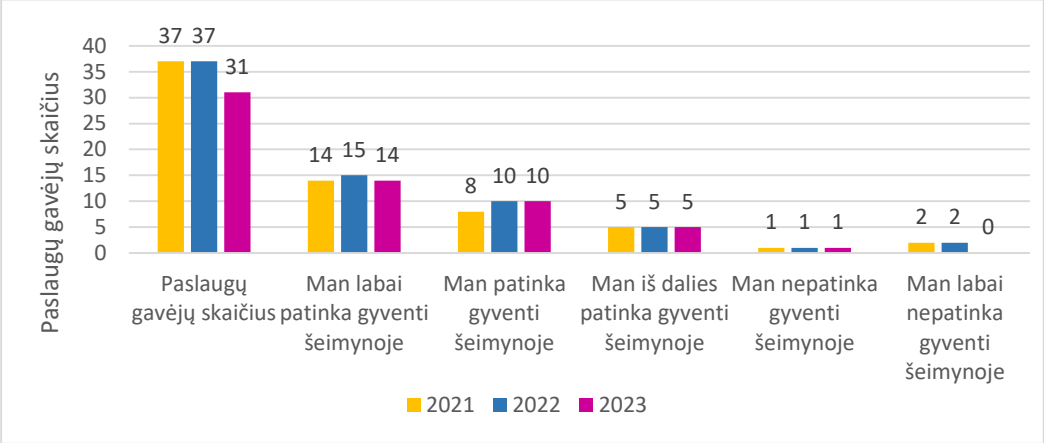
3 pav. Paslaugų gavėjų, gavusių palydėjimo paslaugas, išėjusių iš vaikų socialinės globos namų ir gebančių planuoti savo ateitį savarankiškai skaičius.

Rezultatų paaiškinimas. Diagrama rodo paslaugų gavėjų, išėjusių iš vaikų socialinės globos namų gyventi savarankiškai skaičių. Apklausoje dalyvavo 8 paslaugų gavėjai, gavę palydimosios globos paslaugas ir išvykę iš vaikų globos namų gyventi savarankiškai. Rezultatai gauti paklausus klausimo ,,Ką veikei išėjęs(usi) iš vaikų globos namų?“. 5 paslaugų gavėjai (62,5 proc. nuo dalyvavusių apklausoje skaičiaus) pasakė, kad mokosi, o 3 (37,5 proc. nuo dalyvavusių apklausoje skaičiaus) – dirba. Atsižvelgiant į apklausos rezultatus, galima pastebėti, kad palydėjimo paslauga davė naudą paslaugų gavėjams, jie geba planuoti ateitį, pasirinkti specialybę ir išsaugoti darbo vietą. Nei vienas paslaugų gavėjas nėra priklausomas nuo socialinių išmokų. Numatoma ir toliau paslaugų gavėjams, gaunantiems palydėjimo paslaugas organizuoti socialinių įgūdžių užsiėmimus, kurie padėtų pasirinkti profesiją, susirasti norimą darbą ir sėkmingai integruotis į visuomenę.

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.

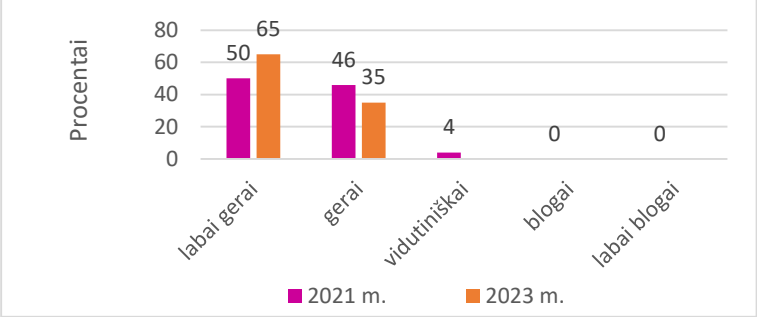
1 rodiklis. Paslaugų gavėjų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis skaičius.



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 ,,Kaip tu vertini savo gyvenimą 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 sukūrus šeimai artimą aplinką ir teikiant paslaugas bendruomenėje įstaiga pasiekė teigiamų rezultatų. Tapo lengvesnis paslaugų gavėjų integracijos į visuomenę procesas. Paslaugų gavėjai noriai reiškia savo nuomonę dėl jiems teikiamų paslaugų proceso organizavimo. Daugumai paslaugų gavėjų patinka gyventi šeimynoje 2023 m. – 14 (45,2 proc. nuo bendro paslaugų gavėjų skaičiaus) paslaugų gavėjų labai patinka ir 10 (32,3 proc. nuo bendro paslaugų gavėjų skaičiaus) patinka gyventi šeimynoje (2022 m. – 15 (40,5 proc. nuo bendro paslaugų gavėjų skaičiaus) ir 10 (27 proc. nuo bendro paslaugų gavėjų skaičiaus, 2021 m. – 14 (37,8 proc. nuo bendro paslaugų gavėjų skaičiaus) ir 8 (21,6 proc. nuo bendro paslaugų gavėjų skaičiaus)). Apklausa yra vykdoma 1 kartą metuose. Apklausoje 2023 m. dalyvavo 31 paslaugų gavėjas (100 proc. nuo bendro paslaugų gavėjų skaičiaus) (2022 m. – 33 (89 proc. nuo bendro paslaugų gavėjų skaičiaus), 2021 m. – 30 (81 proc. nuo bendro paslaugų gavėjų skaičiaus). Įvertinus rezultatus, numatoma susirinkimų metu aptarti kartu su paslaugų gavėjais priemones, paslaugų tobulinimui. Individualiai su paslaugų gavėjais aptarti paslaugų teikimo procesą ir numatyti tobulinimo priemones kiekvienam paslaugų gavėjui individualiai.

2 rodiklis. Suinteresuotų šalių įstaigos teikiamų paslaugų įvertinimas procentais.

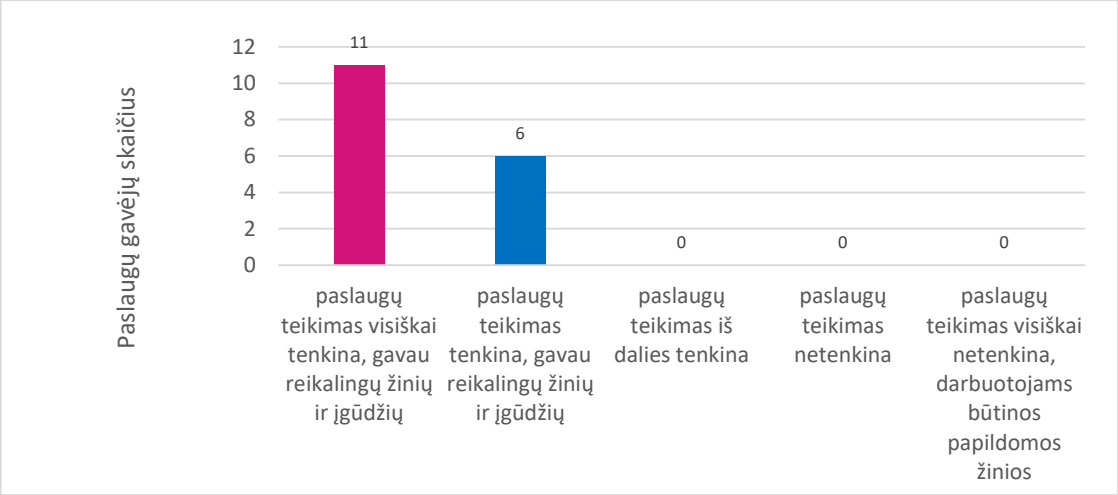


2 pav. Suinteresuotų šalių įstaigos teikiamų paslaugų įvertinimas procentais.

Rezultatų paaiškinimas. Paslaugų gavėjų socializacijos proceso organizavimas, jų įtraukimas į visuomenės gyvenimą vienas svarbiausių įstaigos uždavinių. Todėl suinteresuotų šalių vertinimas, kaip įstaigoje vyksta paslaugų gavėjų socializacijos procesas yra labai svarbus tobulinant teikiamų paslaugų teikimą. Rezultatai gauti 2023 m. atlikus apklausą, pateikus suinteresuotoms šalims anketą ir jų paklausus klausimo ,,Kaip vertinate globotinių socializacijos proceso organizavimą įstaigoje?“. Apklausa vykdomą 1 kartą per du metus. 70 proc. suinteresuotų šalių respondentų paslaugų gavėjų socializacijos procesą vertina labai gerai (2021 m.- 50 proc.), 25 proc. gerai (2021 m. - 41,7), 5 proc. (2021 m. – 8,3 proc.) pasisakė, kad šį procesą reikia tobulinti. Prastai neįvertino nei vienas respondentas. Apklausoje dalyvavo 20

(2021 m. – 24) respondentų, atstovaujančių skirtingas šalis (mokyklos, gydymo įstaigos, policija, vaiko teisių apsaugos specialistai, steigėjo atstovai, laikinieji globėjai, biologiniai tėvai ir kt.). Įvertinus rezultatus, numatoma tęsti bendradarbiavimą su mokyklų atstovais tobulinant komunikacijos procesą, fiksuojant teigiamus pokyčius ir kartu spręsti kylančias problemas individualiai. Įvertinus suinteresuotų šalių pasiūlymus, skatinti paslaugų gavėjus dar akyviau įsitraukti į bendras veiklas, ieškoti savanorių, kurie padėtų paslaugų gavėjui jo socializacijos procese individualiai.

3. rodiklis. Paslaugų gavėjų, gaunančių palydėjimo paslaugas, pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis skaičius.



3 pav. Paslaugų gavėjų, kurie patenkinti teikiamomis palydėjimo paslaugomis skaičius.

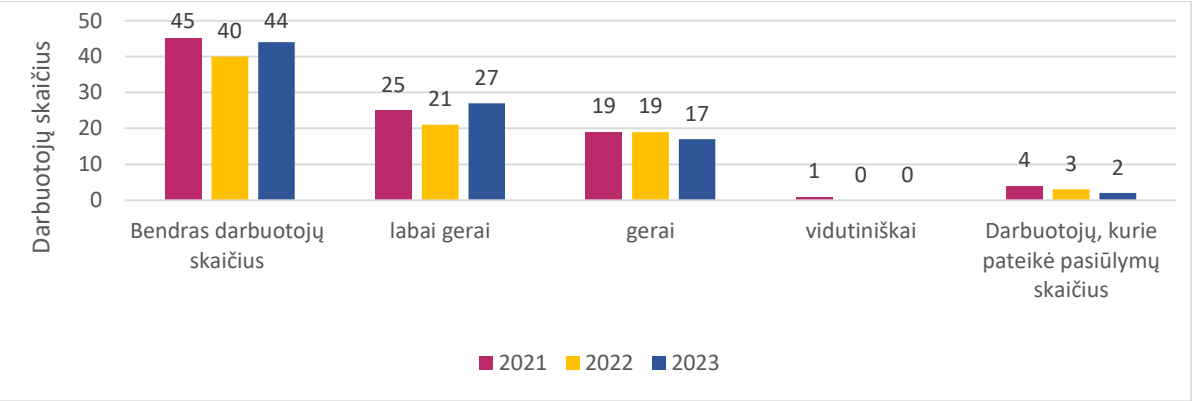
Rezultatų paaiškinimas. Diagrama rodo paslaugų gavėjų, gavusių palydėjimo paslaugas, pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis skaičių. 2023 m. metais dalyvavo 17 paslaugų gavėjų (100 proc. nuo bendro paslaugų gavėjų, gaunančių palydėjimo paslaugą skaičiaus). 11 (64,7 proc. nuo bendro paslaugų gavėjų, gaunančių palydėjimo paslaugą skaičiaus) paslaugų gavėjų išsakė savo nuomonę, kad paslaugų teikimas visiškai tenkina, jie gavo reikalingų žinių ir įgūdžių, o 6 (35,3 proc. nuo bendro paslaugų gavėjų, gaunančių palydėjimo paslaugą skaičiaus) paslaugų teikimas tenkina. Jie taip pat patvirtino, kad gauna reikalingų žinių ir įgūdžių. Nebuvo paslaugų gavėjų, kuriuos paslaugų teikimas tenkina iš dalies arba netenkina. Nei vienas paslaugų gavėjas neišsakė savo nuomonės, kad darbuotojams būtinos papildomos žinios. Rezultatai gauti paprašius paslaugų gavėjų atsakyti į klausimą ,,Kaip vertini tau teikiamų palydimosios globos paslaugų kokybę? Apklausa organizuojama 1 kartą metuose.

Atsižvelgiant į apklausos rezultatus, galima daryti išvadą, kad paslaugų gavėjai supranta jiems teikiamų palydėjimo paslaugų naudą ir yra patenkinti jų teikimo procesu. Numatoma ir toliau organizuoti individualius pokalbius su paslaugų gavėjais, gaunančiais palydėjimo paslaugą, siekiant kad jie gebėtų tinkamai pasirūpinti savimi, išmoktų gerbti kitų asmenų teises ir laisves, įgytų atsakomybės už savo poelgius.

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 pasisakė, kaip vertina teikiamų paslaugų rezultatus, skaičius.

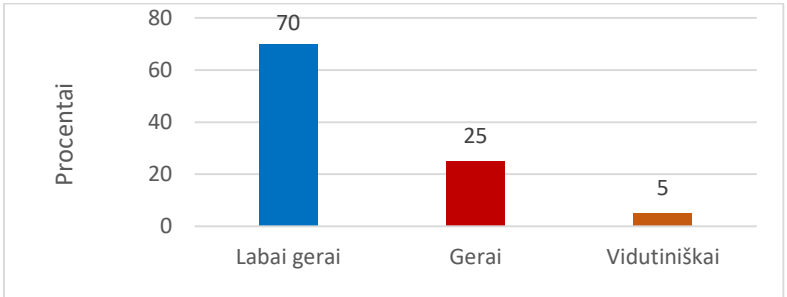


1 pav. Darbuotojai, pasisakę, kaip vertina teikiamų paslaugų rezultatais.

Rezultatų paaiškinimas. Diagrama parodo, kad darbuotojai supranta ir vertina teikiamų paslaugų rezultatus. Rezultatai gauti pateikus darbuotojams anketą ir jų paklausus klausimo ,,Kaip vertinate paslaugų teikimo rezultatus?“. Apklausoje 2023 m. dalyvavo 44 darbuotojai. (100 proc. nuo bendro darbuotojų skaičiaus) (2022 m. – 40, 2021 m. – 45). 27 darbuotojai (61 proc. nuo bendro darbuotojų skaičiaus) (2022 m. – 21 (53 proc. nuo bendro darbuotojų skaičiaus) 2021 m. – 25 (56 proc. nuo bendro darbuotojų skaičiaus)) paslaugų rezultatus vertina labai gerai, o 17 (37 proc. nuo bendro darbuotojų skaičiaus) (2022 m. – 19 (48 proc. nuo bendro darbuotojų skaičiaus, 2021 m. – 19 (42 proc. nuo bendro darbuotojų skaičiaus)) pasakė, kad paslaugų rezultatus vertina gerai. Nebuvo darbuotojų, kurie rezultatus vertina vidutiniškai arba blogai (2021 . - 1 (2,2 proc. nuo bendro darbuotojų skaičiaus. 2023 m. 2 darbuotojai pateikė pasiūlymų dėl paslaugų teikimo tobulinimo (2022 m. – 3, 2021 m. – 4) Apklausa yra vykdoma 1 kartą metuose.

Išanalizavus apklausų rezultatus, galima pastebėti, kad darbuotojai yra susipažinę su jiems pateiktais veiklos rezultatais, juos vertina ir teikia pasiūlymus dėl paslaugų tobulinimo. Todėl numatoma ir toliau siekti, kad kiekviename padalinyje rezultatai būtų aptariami su darbuotojais ir paslaugų gavėjais susirinkimų metu, išklausant kiekvieno darbuotojo ir paslaugų gavėjo nuomonę, pasiūlymus individualiai 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 vertinate Įstaigos pateikiamos informacijos apie pasiektus rezultatus aiškumą ir išsamumą?“. Suinteresuotų šalių apklausoje 2023 m. dalyvavo 20 respondentų (ugdymo ir sveikatos įstaigų atstovai, būrelių treneriai, steigėjo atstovai, vaiko teisių apsaugos specialistai, policijos pareigūnai, laikinieji globėjai, paslaugų teikėjų biologiniai tėvai, rėmėjai). 70 proc. suinteresuotų šalių atstovų, dalyvavusių apklausoje, pasakė, kad įstaigos teikiama informacija apie rezultatus yra labai aiški ir išsami, 25 proc. respondentų nuomone rezultatų pateikimo procesas yra aiškus. 5 proc. suinteresuotų šalių informacija apie rezultatus yra nevisiškai aiški. 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. Tačiau informacijos pateikimo procesą reikia tobulinti Numatoma ir toliau 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. Taip pat kiekvienais metais organizuoti neformalius susitikimus su suinteresuotomis šalimis, kurių metu aptarti veiklos rezultatus.

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. Taikomų darbo metodų, įrankių ir veiklos efektyvumo didinimo priemonių palyginimas su 2 socialinę globą ir palydėjimo paslaugą paslaugų gavėjams 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 3 srityse:

	Vilniaus Žolyno vaikų socialinės globos namai.	Pasvalio rajono paramos šeimai centras	Klaipėdos socialinių paslaugų centras ,,Rytas“
Taikomi nauji darbo metodai.	Teikiant paslaugas naudojami individualūs ir grupiniai pokalbiai, taikomi metodai: konsultavimo, emocijų valdymo, demokratinės šeimynos ir kt.	Teikiant paslaugas jaunuoliams naudojami individualūs ir grupiniai pokalbiai, savipagalbos grupės, **kultūrograma,** pokalbiai su specialistais (psichologai, psichoterapeutai ir kt.).	**Siekiant užtikrinti asmens duomenų saugumą kiekvienai šeimynai sukurtos uždaros „Messenger“ grupės veiklos stebėsenai.**
Įstaigos efektyvumo didinimo priemonės.	Suteikta teisė teikti akredituotą socialinės priežiūros paslaugą - palydėjimo paslaugą jaunuoliams.	Rengiami projektai, gerosios patirties **vykstama į kitas įstaigas**, bendraujama ir bendradarbiaujama su nevyriausybinėmis ir valstybinėmis organizacijomis sprendžiant iškilusius sunkumus, ieškant geriausių sprendimo būdų.	Suteikta teisė teikti akredituotą socialinės priežiūros paslaugą - palydėjimo paslaugą jaunuoliams, **apgyvendinimą savarankiško gyvenimo namuose.** Gautas papildomas etatas (viso 2 socialiniai darbuotojai teikiantys palydėjimo paslaugą jaunuoliams).
Metodai, įrankiai, priemonės, ugdant socialinius įgūdžius paslaugų gavėjams, teikiant palydėjimo paslaugą.	Organizuojami karjeros planavimo užsiėmimai, ugdomi finansinio raštingumo įgūdžiai, supažindinami su valstybinių įstaigų teikiamomis paslaugomis.	Ugdant socialinius įgūdžius paslaugų gavėjams darbas organizuojamas individualiai ir grupelėse. Vyksta pokalbiai, užsiėmimai, **vaidinamos įvairios gyvenimiškos situacijos, tada aptariami sprendimo būdai ir galimybės.**	Vykdomos **savarankiško gyvenimo konsultacijos**, kurių metu jaunuoliams skiriamas didelis dėmesys profesinio orientavimo, šeimos planavimo, lytinio švietimo temomis.

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 apie naujai atvykusius paslaugų gavėjus gaunama informacija labai ribota, todėl siekiant geriau jį pažinti ir planuoti individualią pagalbą, su socialiniais darbuotojais aptarti galimybę naudoti kultūrogramos metodą. Vertinant paslaugų gavėją atsižvelgti į tokius veiksnius: šeimos vertybes ugdymo ir darbo aspektais, kalba, kuria kalbama namuose, įsitikinimai apie sveikatą, kontaktas su kitomis institucijomis, krizės šeimoje ir jų įtaka šeimai. Siekiant gauti papildomos informacijos apie paslaugų gavėją, organizuoti socialinių darbuotojų susitikimus su paslaugų gavėjo šeimos socialiniais darbuotojais.
2. Siekiant tobulinti padalinių stebėsenos procesą, numatoma sukurti uždaras grupes ,,Messenger“ arba ,,Viber“ programėlių pagalba. Aptarti su kiekvieno padalinio darbuotojais šių programėlių naudojimą ir pasirinkti patogiausią variantą.
3. Siekiant viešinti ir tobulinti įstaigos veiklą, ieškoti naujų efektyvių darbo metodų, numatoma vykti į kitas įstaigas Lietuvoje ir ieškoti galimybių organizuoti vizitus į kitas įstaigas už Lietuvos ribų.
4. Siekiant tobulinti palydėjimo paslaugos teikimą, aptarti su socialiniais darbuotojais galimybę apgyvendinti viename padalinyje paslaugų gavėjus, sulaukusius pilnametystės ir kuriems paslaugų teikimas pratęstas Vilniaus Žolyno vaikų socialinės globos namuose.

5. Siekiant tobulinti teikiamų paslaugų procesą, ugdant paslaugų gavėjų socialinius įgūdžius ir ieškant naujų darbo metodų, numatoma padaliniuose organizuoti grupinius užsiėmimus, kurių metu bus vaidinamos gyvenimiškos situacijos ir bendrai aptariami situacijų sprendimo būdai.

6. Siekiant kad palydėjimo paslaugos teikimo procesas būtų konstruktyvus, atliepiantis visus karjeros planavimo žingsnius, praturtintas realiais pavyzdžiais, sėkmės istorijomis, numatoma organizuoti su paslaugų gavėjais individualias savarankiško gyvenimo konsultacijas, iš anksto su paslaugų gavėju suplanavus konsultacijų laiką ir temą, esant poreikiui pasikviesti išėjusius paslaugų gavėjus, kurių socializacijos procesas buvo sėkmingas, taip pat ieškoti individualių konsultantų.