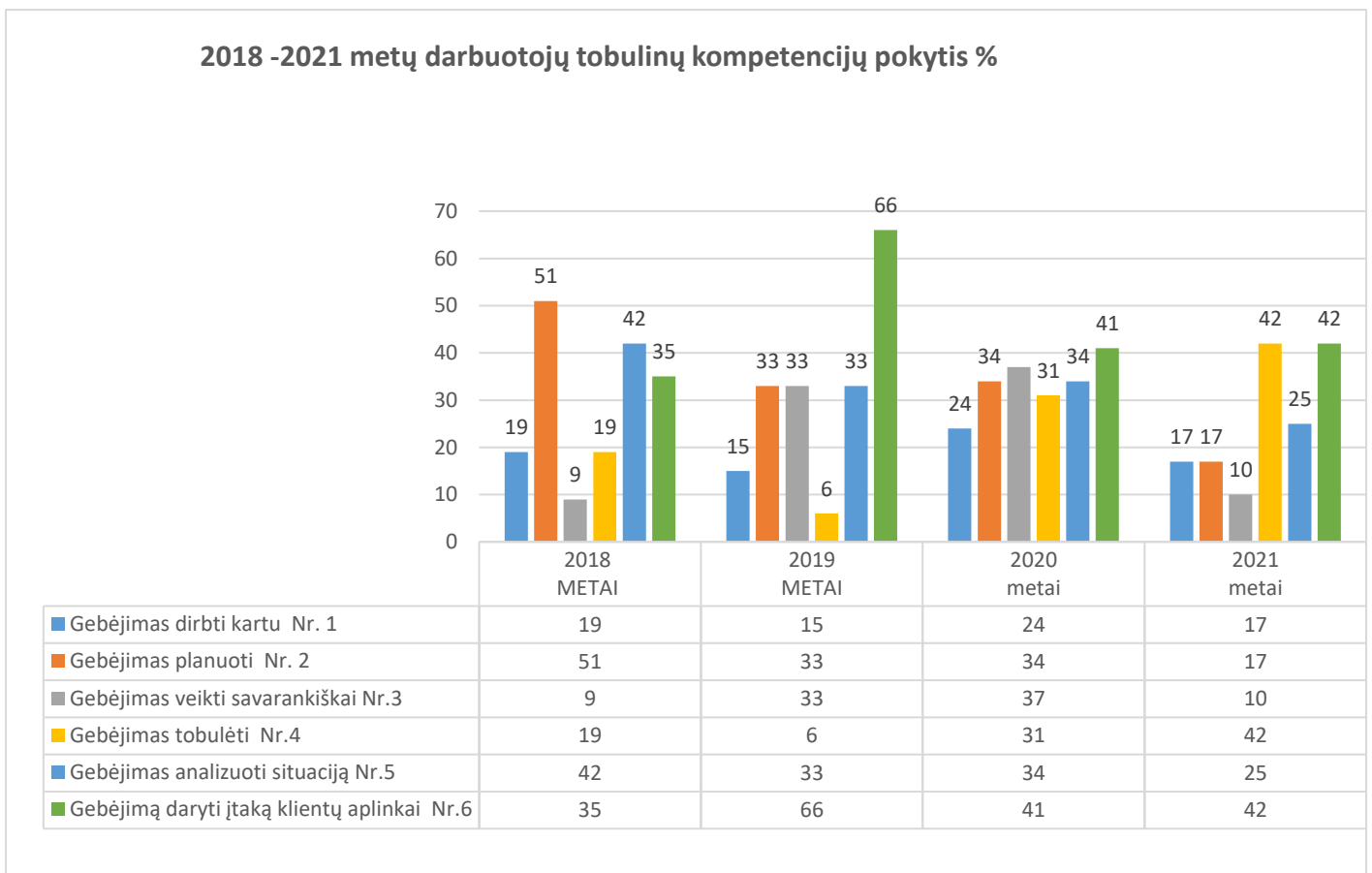




## 1. NUOLATINIO MOKYMOSI IR TOBULĖJIMO REZULTATAI

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

Rodiklis: 2018, 2019, 2020 metų pradžioje dienos centro „Šviesa“ darbuotojų įsivertinusių silpniausias (tobulintinas) savo kompetencijas procentinis santykis su 2021 pabaigoje/2022 metų pradžioje darbuotojų įsivertinusių silpniausias (tobulintinas) kompetencijas procentiniu santykiu.



Duomenų šaltinis: Darbuotojų kompetencijų įsivertinimo įrankis.

Rezultatų paaiškinimas:

Diagrama rodo dienos Centro „Šviesa“ darbuotojų, teikiančių tiesiogiai paslaugas, silpniausių (tobulintinų) kompetencijų įsivertinimą. Kompetencijų įsivertinimas buvo vykdomas 2017 m. gruodžio – 2018 m. sausio mėn.; 2018 m. gruodžio – 2019 m. sausio mėn.; 2020 m gruodžio - 2021 sausio mėn.; 2021 m gruodžio -2022 sausio mėn. Įsivertinimui naudotas Socialinių paslaugų ir priežiūros departamento rekomenduojamas įrankis – kompetencijų



## DIENOS CENTRO „ŠVIESA“ DIENOS SOCIALINĖS GLOBOS PASLAUGŲ TEIKIMO REZULTATAI 2021 METAI

reitingavimo principas. Vertikali ašis rodo darbuotojų tobulintinių kompetencijų procentinį lygį, horizontali – 6 išreitinguotas tobulintinas kompetencijas.

2017 m. gruodžio– 2018 m. sausio mėn. bendras tiesiogiai teikiančių paslaugas darbuotojų skaičius – 33 darbuotojai. Apklausoje dalyvavo 31 darbuotojas.

2018 m. gruodžio – 2019 m. sausio mėn. bendras tiesiogiai teikiančių paslaugas darbuotojų skaičius – 34 darbuotojai. Apklausoje dalyvavo 33 darbuotojai. 2020 m. gruodžio – 2021 m. sausio mėn. bendras tiesiogiai teikiančių paslaugas darbuotojų skaičius – 31 darbuotojai. Apklausoje dalyvavo 29 darbuotojai.

2021m. gruodžio – 2022 m. sausio mėn. bendras tiesiogiai teikiančių paslaugas darbuotojų skaičius – 30 darbuotojų. Apklausoje dalyvavo 28 darbuotojai.

### **Diagrama rodo, kad 2021 metais atsiradęs pokytis buvo įtakotas šių tendencijų:**

Atsižvelgiant į nuo 2017 metų gautus duomenis ir atsiradusias technologines nuotolinių mokymų galimybes, darbuotojų susirinkimų metu buvo nutarta stiprinti ir skatinti darbuotojus, pagal jų asmeninius įsivertinimus ir asmeninius tobulintinių kompetencijų poreikius, naudotis elektroninėje erdvėje siūlomais mokymais. Dauguma darbuotojų savarankiškai rinkosi rinkoje siūlomus mokymus. Toks taikomas metodas padidino darbuotojų asmeninę atsakomybę už gebėjimą „planuoti“ ir „veikti savarankiškai“ bei įgyti pasitikėjimą šiomis turimomis kompetencijomis.

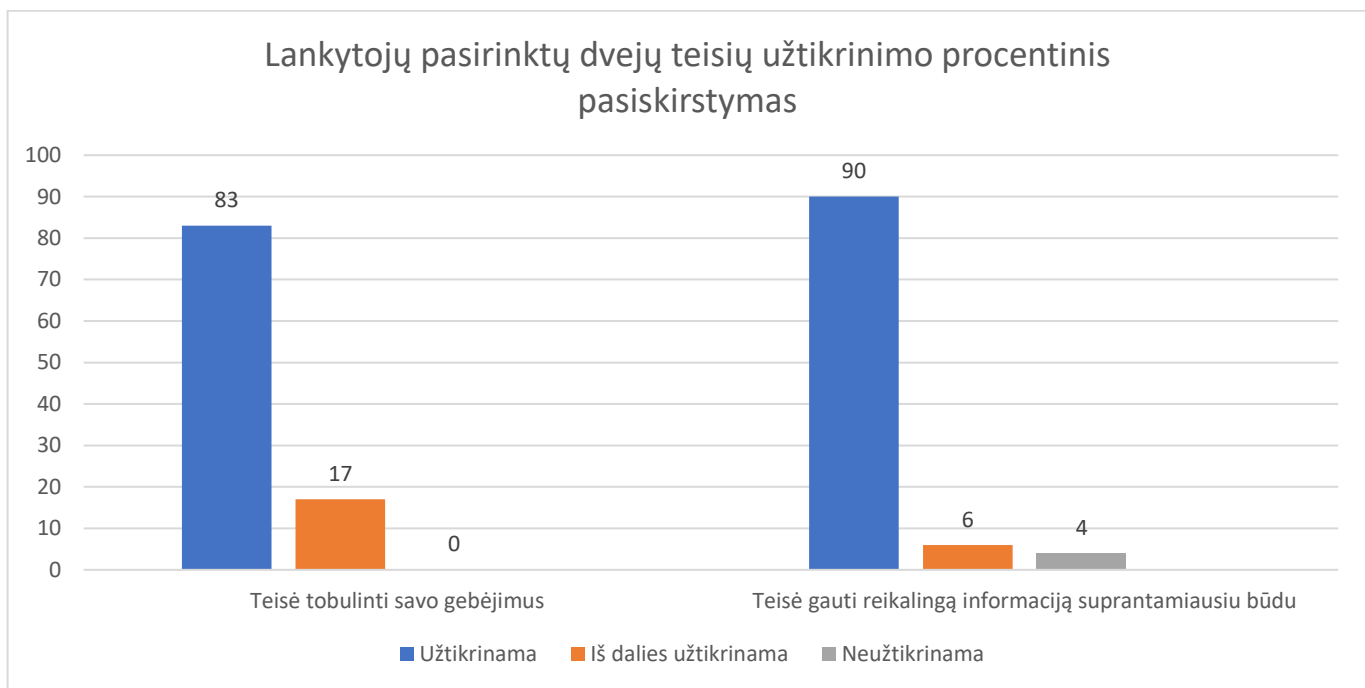
Dienos centras „Šviesa“ remdamasis „gebėjimo dirbti kartu“ įsivertinimo duomenimis, pandemijos laikotarpiu, siekiant užtikrinti saugų paslaugų teikimą dienos centras „Šviesa“ didelį dėmesį skyrė naujų darbuotojų komandų formavimui, įtraukiant pačių darbuotojų įžvalgą. Komandų performavimas planuotai diegiama susirinkimų kultūra pagerino gebėjimą dirbti kartu. Du darbuotojai dalyvavo supervizijos procesuose, kas parodė „gebėjimo analizuoti“ kompetencijos pokytį. Didesnis atsakomybių delegavimas darbuotojams atskleidė didesnį poreikį gilintis į „gebėjimo tobulėti“ kompetenciją ir vis dar išlieką aktuali gebėjimo daryti įtaką klientų aplinkai kompetencija. Į tai bus atsižvelgta kitų metų kompetencijų tobulinimo plane.



## 2. LANKYTOJŲ TEISIŲ SKATINIMO IR UŽTIKRINIMO KASDIENIAME DARBE REZULTATAI

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

Rodiklis Nr.1: Lankytojų požiūrio kaip 2021 metais dienos centre „Šviesa“ užtikrinama *teisė tobulinti savo gebėjimus* ir *teisės gauti informaciją suprantamiausiu būdu* procentinė išraiška.



### Rezultatų paaiškinimas:

Diagrama rodo dienos centro „Šviesa“ lankytojų atsakymų procentinę dalį (vertikali ašis), kurie atsakė kaip jų teisės yra užtikrinamos Centre.

Horizontali ašis rodo pasirinktų dvejų iš trylikos teisių, esančių Centro teisių chartijoje.

Apklausa vyko šešių Grupių susirinkimų metu. Lankytojų dalyvavusių apklausoje, skaičius – 48. Taikant aktyvaus dalyvavimo metodą, dalyvavusių lankytojų skaičius – 26. Taikant stebėjimo metodą, dalyvavusių lankytojų skaičius – 22.

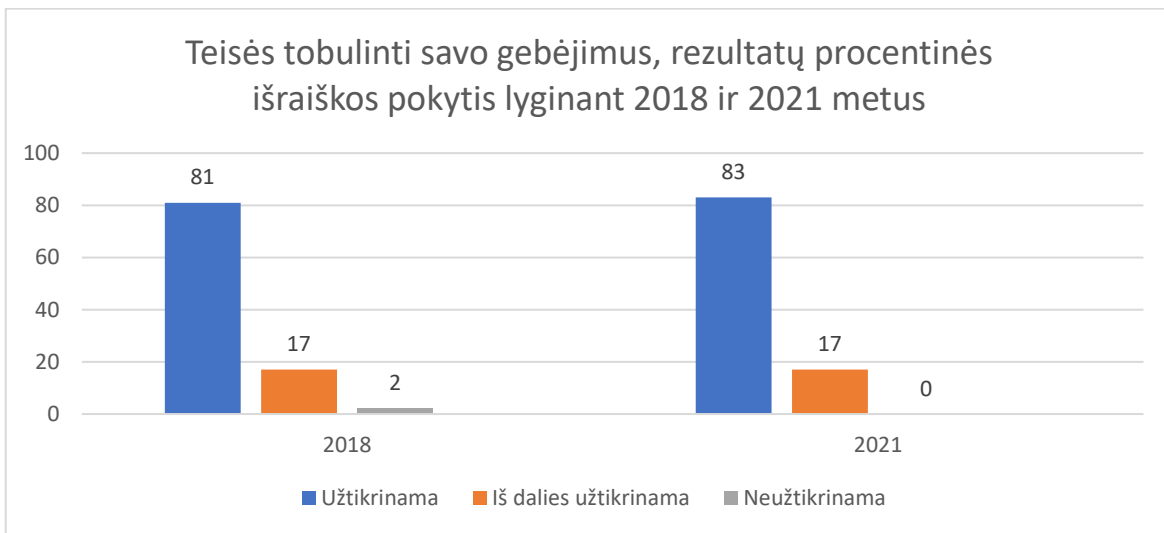
Išanalizavus lankytojų atsakiusių, kad jų Teisė gauti reikalingą informaciją suprantamiausiu būdu yra neužtikrinta, galime daryti prielaidą, kad 4 proc. lankytojų sudaro naujai Centrą pradėję lankyti asmenys.



Tikslinga 2022 metais surengti susitikimus su lankytojais, socialiniais darbuotojais ir socialinių darbuotojų padėjėjais bei parinkti ir taikyti naujus komunikacijos metodus, kurie tikėtina padės atrasti taiklias komunikacines priemones su naujai Centrą pradėjusiais lankytojais.

Darbuotojams

Rodiklis Nr.2: Lankytojų, atsakiusių, kaip dienos centre „Šviesa“ užtikrinama Teisė tobulinti savo gebėjimus, rezultatų procentinės išraiška lyginant 2018 ir 2021 metus.



### Rezultatų paaiškinimas:

Diagrama rodo dienos centro „Šviesa“ lankytojų atsakymų procentinę dalį (vertikali ašis), kurie atsakė kaip jų teisė yra užtikrinama Centre.

Horizontali ašis rodo pasirinktą Teisę tobulinti savo gebėjimus, esančią Centro teisių chartijoje.

Lyginami 2018 ir 2021 metais vykusių apklausų rezultatai. Apklausa vyko šešių Grupių susirinkimų metu.

2018 metais lankytojų dalyvavusių apklausoje, skaičius – 53. Taikant aktyvaus dalyvavimo metodą, dalyvavusių lankytojų skaičius – 35. Taikant stebėjimo metodą, dalyvavusių lankytojų skaičius – 18.

2021 metai lankytojų dalyvavusių apklausoje, skaičius – 48. Taikant aktyvaus dalyvavimo metodą, dalyvavusių lankytojų skaičius – 26. Taikant stebėjimo metodą, dalyvavusių lankytojų skaičius – 22.

2018 metų vykdytoje apklausoje 2 proc. lankytojų Teisė tobulinti savo gebėjimus buvo neužtikrinta, išanalizavus lankytojų atsakymus buvo atpažinta jog ši teisė nebuvo užtikrinta, nes nebuvo pritaikyti tinkami dalyvavimo muzikos užsiėmimuose metodai.

2021 metų vykdytoje apklausoje 0 proc. lankytojų teigė, kad jų Teisė tobulinti savo gebėjimus yra neužtikrinama.

Lyginant gautą rezultatų procentinės išraiškos pokytį, galime teigti, 2019-2021 metais buvo parinkti ir pritaikyti taiklūs lankytojams dalyvavimo muzikos užsiėmimuose metodai.

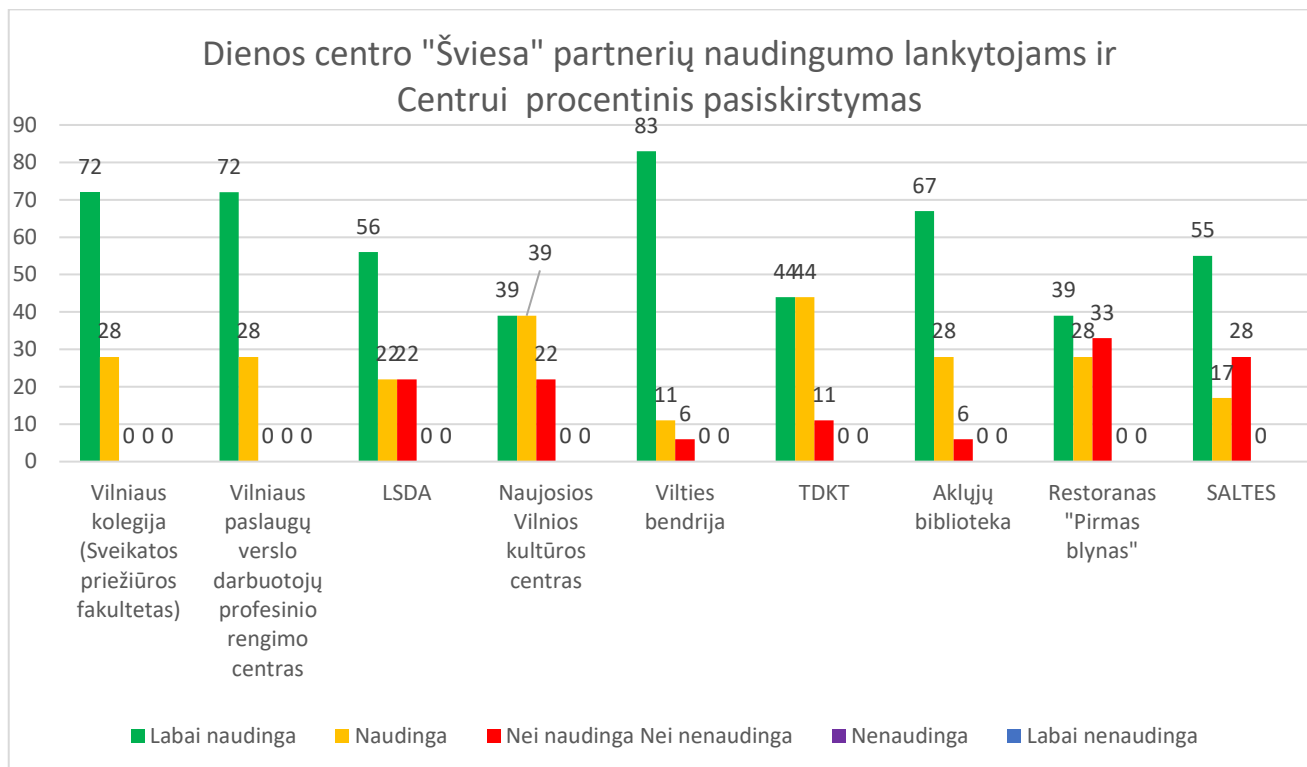
Tikslinga 2022 metais išsamiai išanalizuoti, lankytojų atsakiusių jog jų Teisė tobulinti savo gebėjimus yra iš dalies užtikrinama, priešastis ir taikyti naujus metodus, kurių taikymas maksimaliai užtikrintų lankytojams jų Teisę tobulinti savo gebėjimus.



### 3. PARTNERYSČIŲ TEIKIAMOS NAUDOS REZULTATAI

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

Rodiklis Nr. 1: Dienos centro "Šviesa" partnerių naudingumo lankytojams ir Centrai įvertinimo procentinė išraiška.



#### Rezultatų paaiškinimas:

Diagrama rodo dienos centro „Šviesa“ partnerių naudingumą lankytojams ir Centrai. Partnerių naudingumą vertino centro darbuotojai, tiesiogiai teikiantys paslaugas ir dalyvaujantys partnerystės veiklose. Anketinė naudingumo vertinimo apklausa vykdoma antrą kartą. Vertikali ašis rodo Centro partnerių naudingumo procentinę išraišką, horizontali ašis – vertinamus partnerius. Naudingumo vertinimui buvo pasirinkti 9 partneriai su kuriais vyksta ilgalaikis ir 2021 metais intensyviausias bendradarbiavimas.

Bendras tiesiogiai teikiančių paslaugas darbuotojų skaičius – 28 darbuotojai, apklausoje dalyvavo 18 darbuotojų.

Diagrama rodo, kad bendradarbiavimas su visais partneriais lankytojams ir Centrai yra labai naudingas arba naudingas. Dėl karantino apribojimų lankytojai ir darbuotojai ne galėjo dalyvauti visuose partnerių pasiūlytuose projektuose, todėl darbuotojai visaverčiai negalėjo įvertinti partnerystės naudos, iš čia kyla vertinimas nei naudinga nei nenaudinga. Ateityje reiktų daugiau skirti dėmesio informacijai viso centro mastu apie kartu su partneriais



DIENOS CENTRO „ŠVIESA“ DIENOS SOCIALINĖS GLOBOS PASLAUGŲ TEIKIMO REZULTATAI 2021 METAI

vykdomas veiklas ir jų teikiamą naudą. Restorano „Pirmas blynas“ projekte dalyvauja tik 1 lankytojas ir keramikos studija; Naujos Vilnios kultūros centro projektuose dėl pandemijos apribojimų galėjome įsitraukti minimaliai, tad ir naudos vertinamas yra mažesnis.

Rodiklis Nr. 2: Dienos centro "Šviesa" partnerių bendradarbiavimo 2021 metais su dienos centru „Šviesa“ vertinimas .

2021 metų pabaigoje buvo apklausti ir partneriai. Apklausos rezultatai pateikti lentelėje:

Partneriai	Ar partneriui bendradarbiavimas su Centru teikė pasitenkinimą	Ar partneriui buvo naudinga partnerystė su Centru	Ar bendradarbiavimo metu dėmesys buvo skiriamas žmonėms su negalia ir jų integracijai	Ar bendradarbiavimo metu dėmesys buvo skiriamas Centro teikiamų paslaugų gerinimo srityje teikiamai pagalbai/paramai	Ar bendradarbiavimo metu dėmesys buvo skiriamas sklaidos bei visuomenės požiūrio į neįgaliosius keitimo srityje
1. Vilniaus kolegija Sveikatos priežiūros fakultetas	Taip	Labai naudinga	Taip	Taip	Taip
2. Vilniaus paslaugų verslo darbuotojų profesinio rengimo centras	Taip	Labai naudinga	Taip	Taip	Taip
3. LSDA	Taip	Labai naudinga	Taip	Taip	Taip
4. Naujos Vilnios kultūros centras	Taip	Labai naudinga	Taip	-	Taip
5. Lietuvos sutrikusio intelekto	Taip	Labai naudinga	Taip	Taip	Taip

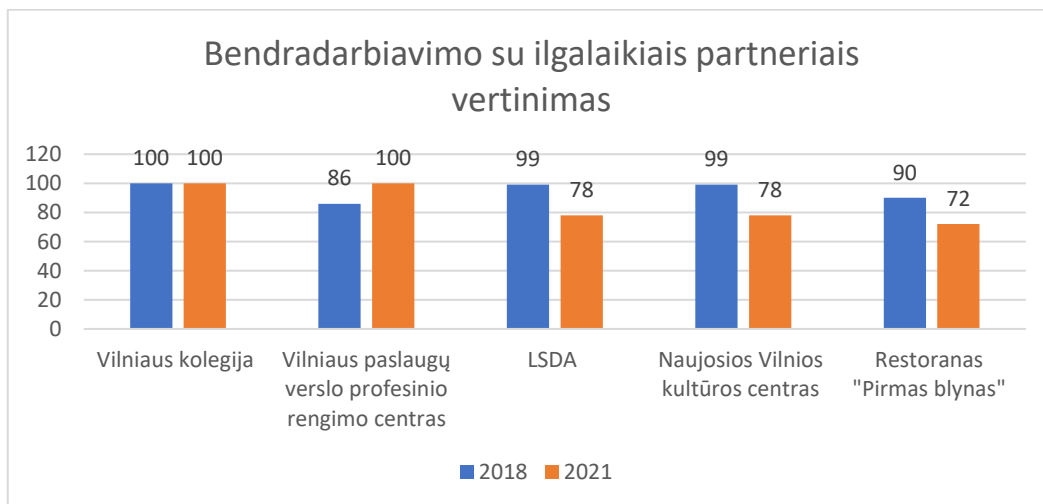


DIENOS CENTRO „ŠVIESA“ DIENOS SOCIALINĖS GLOBOS PASLAUGŲ TEIKIMO REZULTATAI 2021 METAI

žmonių globos bendrija „Viltis“					
6. TDKT VšĮ „Tarptautinis darbo kontaktų tinklas“	Taip	Labai naudinga	Taip	Taip	Taip
7. Lietuvos Aklyjų biblioteka	Taip	Labai naudinga	Taip	-	Taip
8. Restoranas „Pirmas blynas“	Taip	Labai naudinga	Taip	Taip	Taip
9. ESTA Saltes	Taip	Labai naudinga	Taip	Taip	Taip

Apklausa rodo, kad partneriai bendradarbiavimą su Dienos centru „Šviesa“ laiko abipusiai naudingą ir tai koreliuoja su darbuotojų vertinimu.

Rodiklis Nr. 3: Dienos centro „Šviesa“ 3 metų (2018-2021) laikotarpio bendradarbiavimo su ilgalaikiais partneriais vertinimas darbuotojų požiūriu (proc).





## DIENOS CENTRO „ŠVIESA“ DIENOS SOCIALINĖS GLOBOS PASLAUGŲ TEIKIMO REZULTATAI 2021 METAI

Diagrama atspindi darbuotojų vertinimo *labai gerai* ir *gerai* vertinimų sumą.

Iš diagramos matome, kad, darbuotojų požiūriu, pagerėjo bendradarbiavimas su Vi9lniaus paslaugų verslo profesinio rengimo centru. Šį pagerėjimo įtakoję dienos centro „Šviesa“ nuosekliai vykdoma personalo politika, kai mokyklos moksleiviams sėkmingai atliekantiems praktiką centre pasiūlomas darbo sutartis ir moksleiviai sėkmingai ir profesionaliai atlieka savo funkcijas, kaip centro darbuotojai.

Tačiau visų kitų ilgalaikių partnerių vertinimas sumažėjo apie 20 proc. Tokį sumažėjimą galėjo įtakoti pandemijos laikotarpis, kad bendradarbiavimo kontaktai buvo palaikomi nuotoliniu būdu, sumažėjo kontaktinių renginių.

Tikslinga giliau išanalizuoti, kodėl sumažėjo dienos centro „Šviesa“ darbuotojų bendradarbiavimu su LSDA vertinimas.

Tikslinga nors ir pandemijos laikotarpiu palaikyti reguliarią komunikaciją su partneriais, kad ir nuotoliniu būdu.

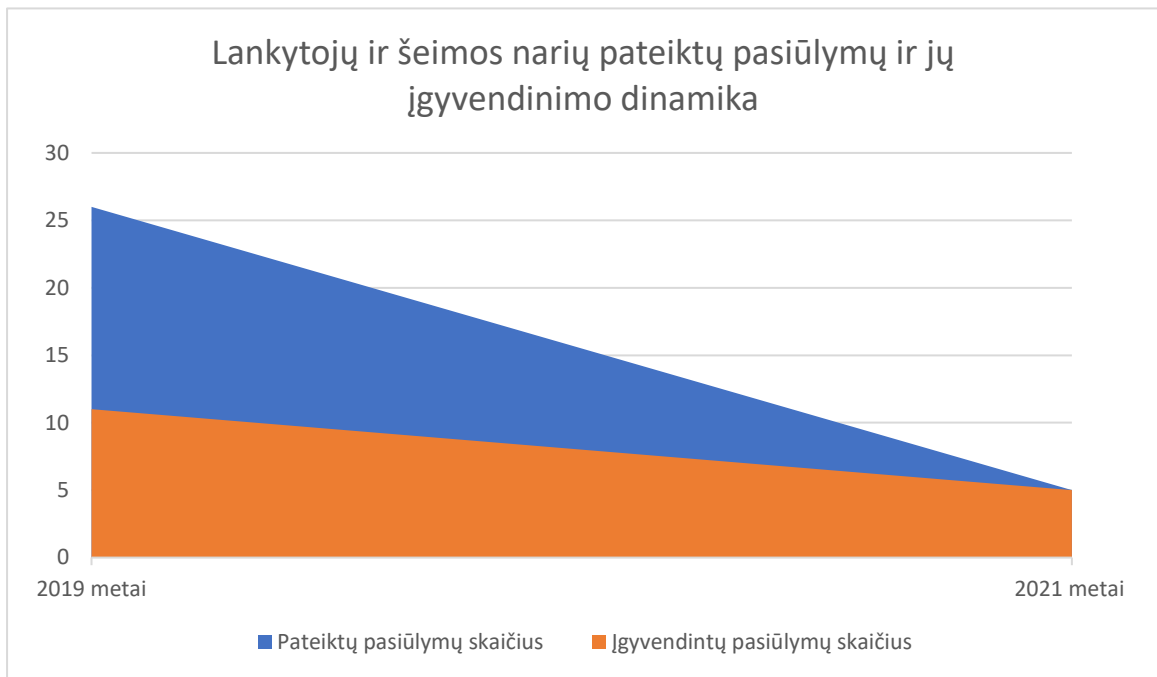




#### 4. LANKYTOJŲ ĮTRAUKIMO Į PASLAUGŲ PLANAVIMĄ, TEIKIMĄ IR VERTINIMĄ REZULTATAI

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

Rodiklis: 2019 ir 2021 metų lankytojų ir šeimos narių pateiktų ir įgyvendintų pasiūlymų skaičiaus dinamika



#### Rezultatų paaiškinimas:

Duomenų šaltinis: šeimos narių pasitenkinimo paslaugomis anketa, lankytojų seniūnų tarybos susirinkimų protokolai ir Centro veiklos ataskaitos.

Iš diagramos matome, kad per 2 metus tiek šeimos nariai, tiek lankytojai pasiūlymus teikė vangiau. Tam turėjo įtakos karantino ir pandemijos metu taikomų apribojimų sąlygos. 2021 metais buvo pateikti tokie pasiūlymai: Tėvų pasiūlymai:

Šeimos nariai: Suplanuoti naujų užimtumo veiklų, išsaugoti senas ir papildyti naujomis veiklomis (šokolado, sausainių gamyba, fotografavimo būrelis ar dar kitų), daugiau judėjimo veiklų, Kalėdinės šventės šventimo planavimo siūlymai (gyvai/nuotoliu būdu)

Seniūnų pasiūlymai(pandemijos sąlygomis): kai oras leidžia lauke susitikti (skirtingų grupių lankytojai) ir kartu gerti arbatą/kavą, pastatyti stalą su kėdėmis ir muzikos srautui, seniūnų susirinkimus daryti gyvai, bet atskirais sparnais.

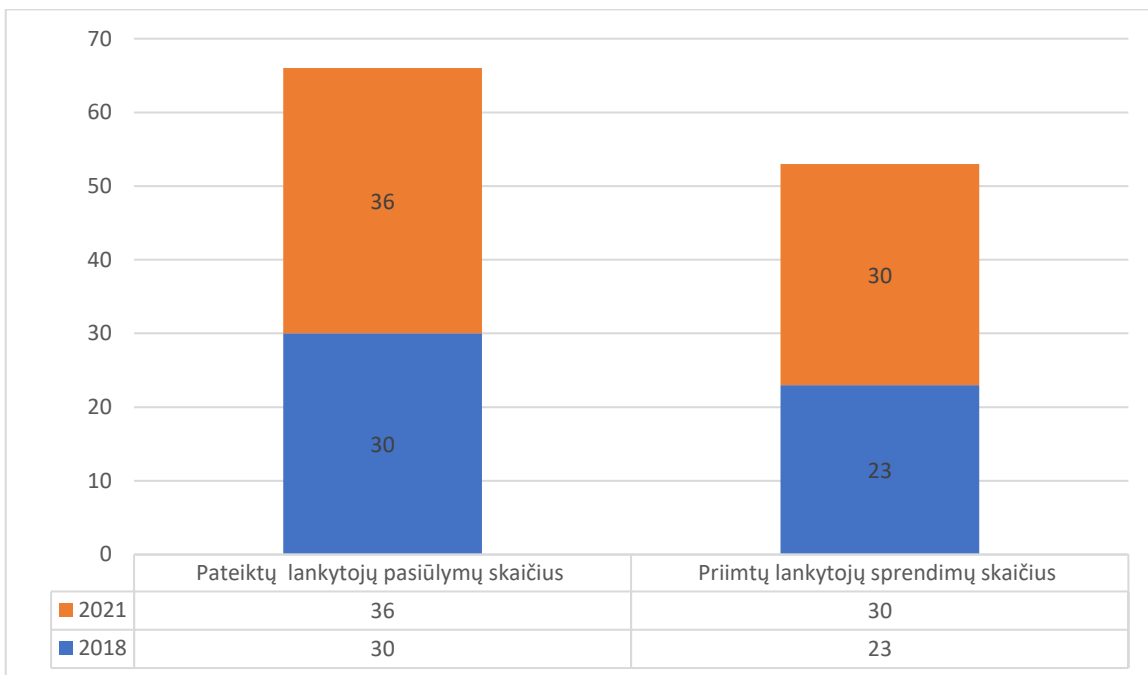
Visi 2021 metais tėvų ir lankytojų pasiūlymai buvo įgyvendinti.



## 5. LANKYTOJŲ ĮGALINIMO REZULTATAI

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

Rodiklis: Lankytojų pateiktų pasiūlymų ir priimtų sprendimų skaičiaus dinamika per 2018-2021 metų laikotarpį



### Rezultatų paaiškinimas:

Šaltinis: grupių lankytojų susirinkimų protokolai

Diagrama rodo dienos centro „Šviesa“ lankytojų 6 grupių susirinkimuose pateiktų pasiūlymų ir priimtų sprendimų skaičiaus santykį. 2021 metų plane buvo numatyta 72 grupių susirinkimai, iš jų įvyko 32 grupių susirinkimai (32 susirinkimų protokolai).

Pateiktų pasiūlymų ir sprendimų procentinis santykis rodo, kad lankytojai noriai ir aktyviai dalyvauja susirinkimuose, domisi priimtų sprendimų įgyvendinimu, drąsiai kelia kritinius klausimus, formuluoja sprendimų argumentus.

Tikslinga 2022 metais ir toliau stiprinti įgalinimo koncepcijos nuostatas bei stiprinti lankytojų individualius sprendimų priėmimo procesus.

Lyginant pasiūlymų ir sprendimų skaičiaus pasikeitimo dinamiką per 3 metų laikotarpį matome, kad, nors ir pandemijos sąlygomis, gerėjo lankytojų įgalinimo rodikliai. Tai įtakojė dienos centro „Šviesa“ taikomos nuotolinio

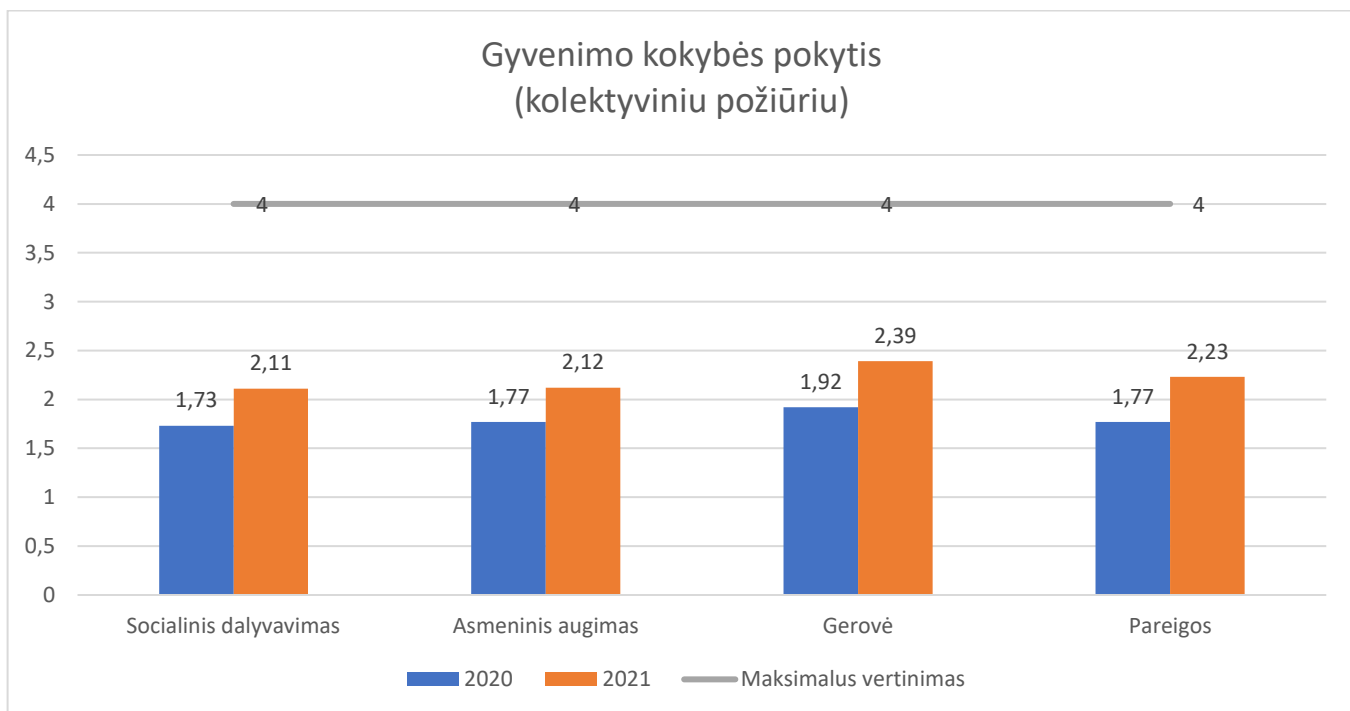


komunikavimo priemonės (užsiėmimai zoom platformoje, kai lankytojai paslaugos teikiamos nuotoliniu būdu), kurių metu lankytojai, būdami namuose buvo skatinami savarankiškai, be darbuotojo tiesioginio asistavimo, priimti sprendimus. Ši taikoma priemonė lankytojų įgalinimui davė pridėtinę vertę.

## 6. LANKYTOJŲ GYVENIMO KOKYBĖS GERINIMO REZULTATAI

32 kriterijus Socialinių paslaugų teikėjas turi aiškią paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės koncepciją ir vykdo veiklą, grindžiamą paslaugų gavėjų poreikių vertinimu, siekiant pagerinti jų gyvenimo kokybę.

Rodiklis Nr.1: Lankytojų gyvenimo sričių, numatytų Gyvenimo kokybės koncepcijoje, pokytis kolektyviniu požiūriu 4 balų vertinimo sistemoje per metus.



### Rezultatų paaiškinimas:

Diagrama rodo dienos centro „Šviesa“ 63 lankytojų Gyvenimo kokybės Centre pokytį kolektyviniu požiūriu. Lankytojų Gyvenimo kokybė vertinama remiantis Centro Gyvenimo kokybės koncepcija susieta su Individualiu lankytojo planu.

Vertikali diagramos ašis rodo Gyvenimo kokybės vertinimo lygį maksimalaus balo sistemoje, horizontali ašis – Gyvenimo kokybės sritis ir papildomai pareigos. Pirminis Gyvenimo kokybės vertinimas kartu su lankytoju buvo atliktas 2020 m. rugsėjo – spalio mėn., antrasis – vertinimas, siekiant išsiaiškinti Gyvenimo kokybės vertinimo sistemos poveikį, buvo atliktas 2021 m. rugsėjo – spalio mėn.

Diagramoje matome lankytojų gyvenimo sričių vidurkius. Didesnis pokytis yra matomas gerovės srityje. Socialinio dalyvavimo ir asmeninio augimo sričių vertinimo vidurkiai yra kiek žemesni. Šiems rezultatams įtakos galėjo turėti

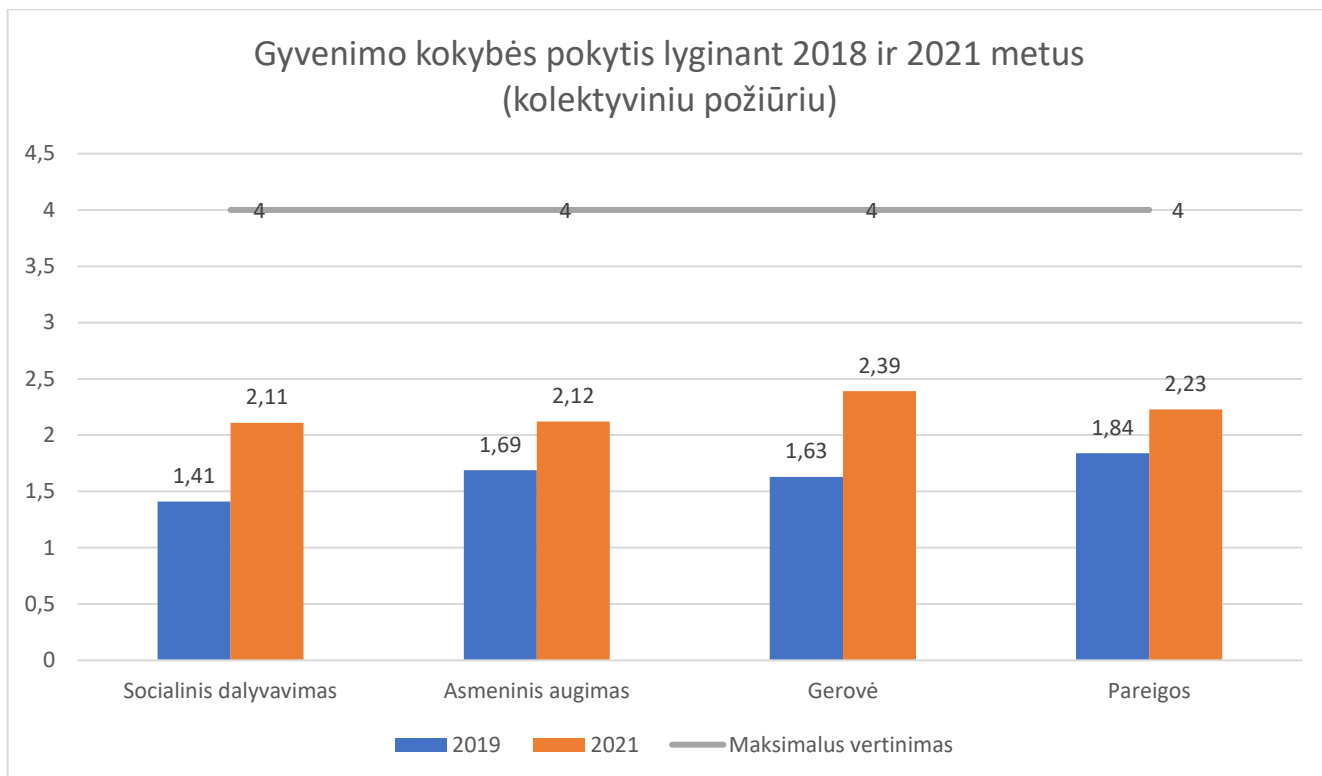


## DIENOS CENTRO „ŠVIESA“ DIENOS SOCIALINĖS GLOBOS PASLAUGŲ TEIKIMO REZULTATAI 2021 METAI

pandeminis laikotarpis, kai lankytojai turėjo ribotas galimybes ugdyti, tobulinti ir palaikyti jau turimas socialinio dalyvavimo (bendravimas, dalyvavimas, teisių išmanymas) ir asmeninio augimo (savarankiškumas, savitvarka, apsisprendimo teisė) sritis.

Tikslinga 2022 metais daugiau dėmesio skirti į socialinio dalyvavimo ir asmeninio augimo sritis.

Rodiklis Nr.2: Lankytojų gyvenimo sričių, numatytų Gyvenimo kokybės koncepcijoje, pokytis lyginant 2018 ir 2021 metus, kolektyviniu požiūriu, 4 balų vertinimo sistemoje per metus.



### Rezultatų paaiškinimas:

Diagrama rodo dienos centro „Šviesa“ Gyvenimo kokybės pokytį, lyginant 2018 ir 2021 metus, kolektyviniu požiūriu. Lankytojų Gyvenimo kokybę vertinama remiantis Centro Gyvenimo kokybės koncepcija susieta su Individualiu lankytojo planu. Vertikali diagramos ašis rodo Gyvenimo kokybės vertinimo lygį maksimalaus balo sistemoje, horizontali ašis – Gyvenimo kokybės sritis ir papildomai pareigos. 2019 metais įvertintas 86 lankytojų Gyvenimo kokybės pokytis. 2021 metais įvertintas 63 lankytojų Gyvenimo kokybės pokytis.

Diagramoje matome lankytojų gyvenimo sričių vidurkius. Lyginant gautus rezultatus galime teigti, kad Centre organizuojamos paslaugos ir veiklos yra taiklios ir daro poveikį lankytojų gyvenimo kokybei, nes jų išsikelti tikslai buvo įgyvendinti ir matomas aiškus augimo rezultatas. Augimo rezultatą įtakojo reguliarūs darbuotojų susirinkimai, kurių metu aptariama individualūs lankytojų poreikiai ir jų tenkinimas bei planų parengimas lengvai suprantama kalba.

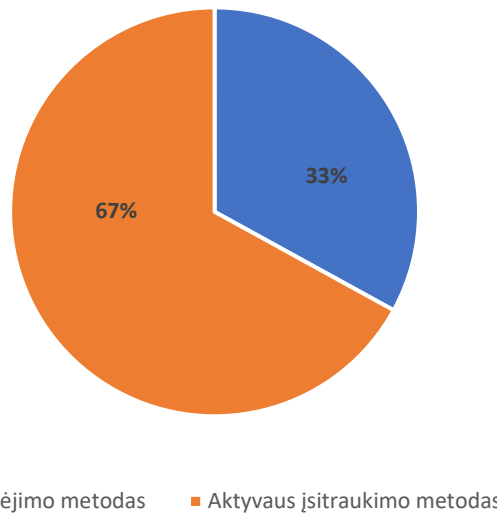


## 7. LANKYTOJŲ ĮTRAUKIMO Į INDIVIDUALIŲ PLANŲ RENGIMĄ REZULTATAI

35 kriterijus Socialinių paslaugų teikėjas įtraukia paslaugų gavėjus į Individualaus plano rengimą ir peržiūrą, kad užtikrintų paslaugų gavėjo asmeninį indėlį į jo/jos Individualų planą.

Rodiklis Nr. 1: Lankytojų įtraukimo metodų į Individualaus plano 2021 metais sudarymą pasiskirstymo procentinė išraiška.

Lankytojų įtraukimo į Individualaus plano sudarymą metodų procentinis pasiskirstymas



### Rezultatų paaiškinimas:

Bendras 2021 metais sudarytų Individualių planų skaičius – 63.

Aktyvaus įsitraukimo metodu skaičius – 42.

Stebėjimo metodu skaičius – 21.

Diagrama rodo, kad 67 proc. lankytojų geba pildyti individualų planą būdami aktyviais dalyviais (lankytojas pats formuluoja tikslus, išsako savo norus poreikius, teikia pasiūlymus dėl tikslų pasiekimo būdų ir kt.). Individualūs planai 33 proc. lankytojų yra sudaromi stebėjimo metodu, kai socialiniai darbuotojai pildo individualų planą stebėdami jo elgesį bei neverbalinę komunikaciją (poreikio atpažinimas iš elgesio, reakcijų, reiškiamų emocijų ir kt.).



Rodiklis Nr. 2 Lankytojų įtraukimo metodų į Individualaus plano sudarymą metodų procentinė išraiška lyginant 2018 ir 2021 metus.

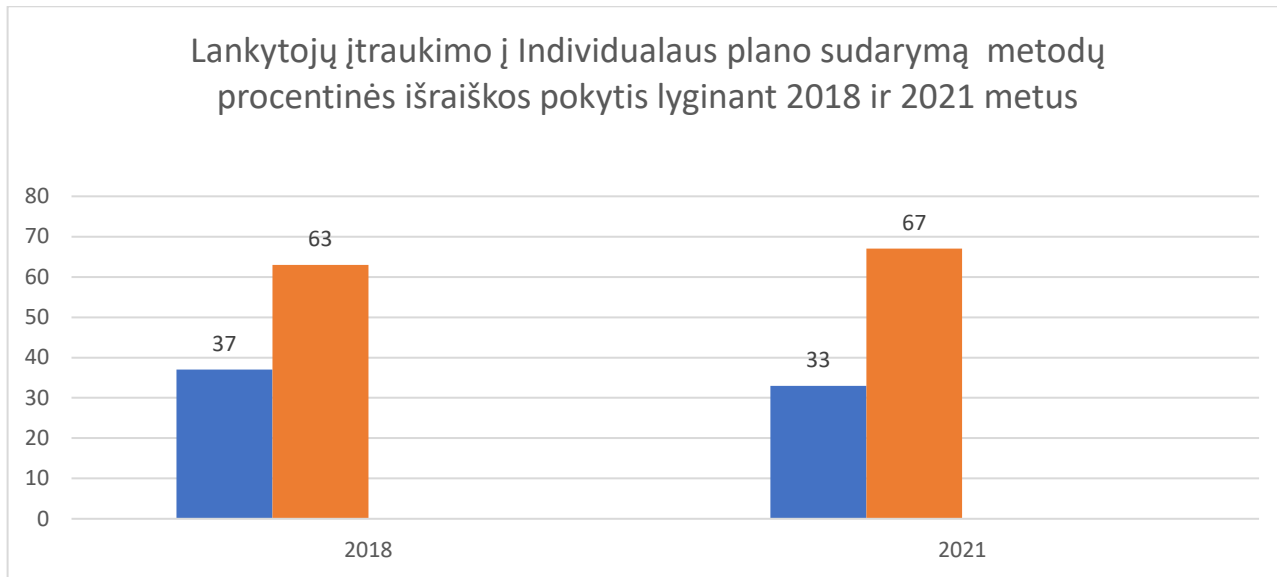


Diagrama rodo dienos centro „Šviesa“ lankytojų įtraukimo į Individualaus plano sudarymo metodų procentinę dalį (vertikali ašis). Horizontali ašis rodo lyginamuosius metus.

Bendras 2018 metais sudarytų Individualių planų skaičius – 86.

Aktyvaus įsitraukimo metodu skaičius – 54.

Stebėjimo metodu skaičius – 32.

Bendras 2021 metais sudarytų Individualių planų skaičius – 63.

Aktyvaus įsitraukimo metodu skaičius – 42.

Stebėjimo metodu skaičius – 21.

Per 3 metų laikotarpį buvo nutarta reguliariai vykdyti individualių planų suprantama kalba rengimo monitoringą, kad leido pagerinti įtraukimo rodiklius.

Lyginami 2018 ir 2021 metus, diagramoje matome, kad 2021 metais:

- 4 proc. paaugo lankytojų gebėjimas pildyti individualų planą būnant aktyviais dalyviais (lankytojas pats formuluoja tikslus, išsako savo norus poreikius, teikia pasiūlymus dėl tikslų pasiekimo būdų ir kt.).
- 4 proc. sumažėjo lankytojų, kuriems individualūs planai yra sudaromi stebėjimo metodu, kai socialiniai darbuotojai pildo individualų planą stebėdami jo elgesį bei neverbalinę komunikaciją (poreikio atpažinimas iš elgesio, reakcijų, reiškiamų emocijų ir kt.).

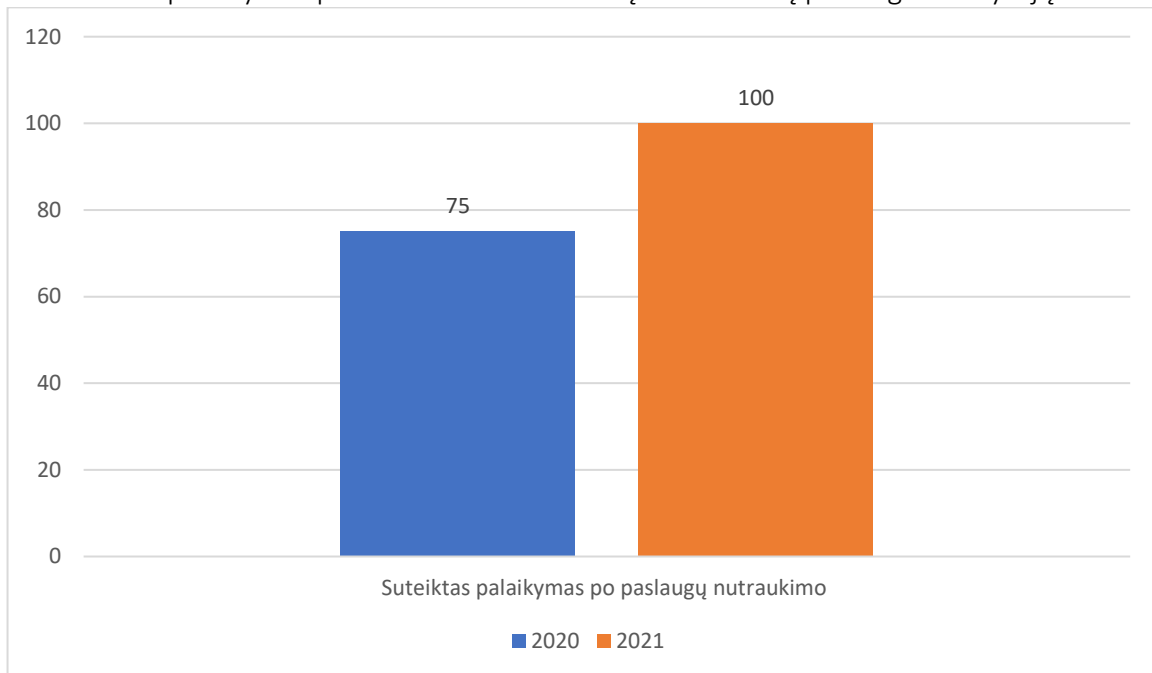
Tikslinga įtvirtinti gerą patirtį ir toliau tvirtinti, lankytojo įtraukimo į individualaus planavimo procesą, tikslą, kuriuo siekiama atskleisti lankytojo galias, išryškinti jo poreikius, pagalbos šių poreikių įgyvendinimui mastą ir sudaryti jo galių ir gebėjimų realizavimo sąlygas.



## 8. PASLAUGŲ TEIKIMO 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.

Rodiklis: 2020 ir 2021 metais lankytojų, kuriems po paslaugų nutraukimo laikotarpyje buvo teikiamas palaikymas procentinė dalis nuo visų nutraukusių paslaugas lankytojų.



Šaltinis: lankytojų sąrašai ir dienos centro „Šviesa“ *google* užsiėmimų nuotolinis tvarkaraštis

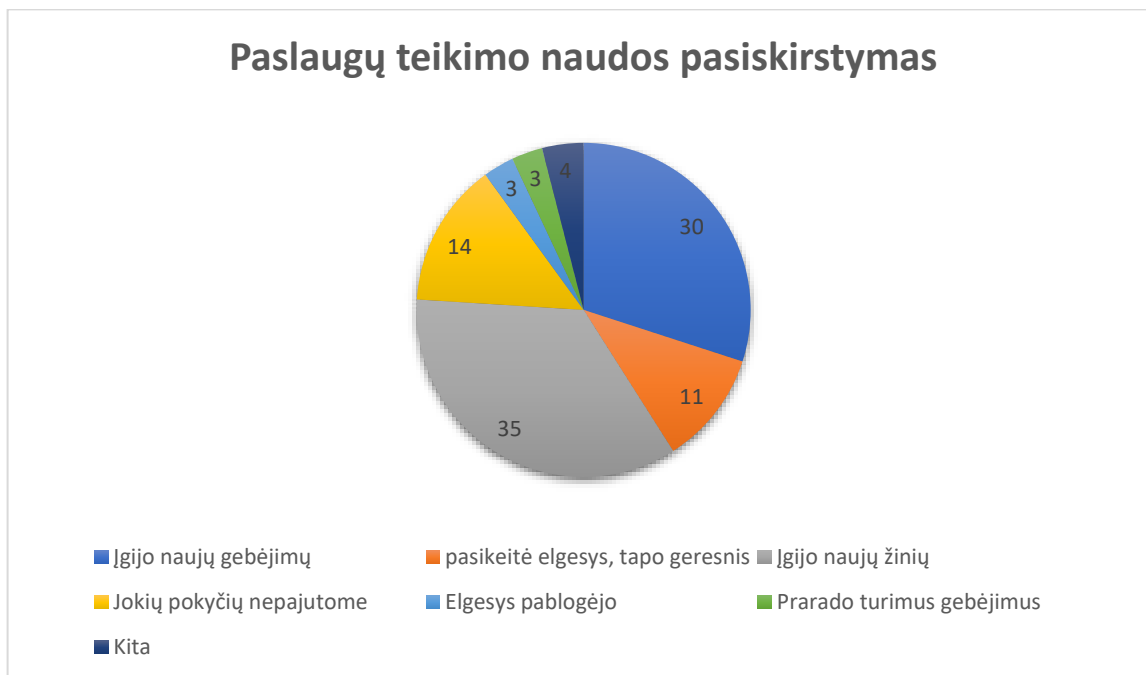
### Rezultatai.

Dėl pandemijos ir ilgalaikių socialinės globos paslaugų teikimu 2020 metų pabaigoje paslaugas nutraukė 13 lankytojų. 2021 m. paslaugas nutraukė 1 lankytojas. Siekiant išlaikyti su paslaugas nutraukusiais ir Centro nelankančiais lankytojais ryšį bei juos palaikyti kitose paslaugose, Centras sudarė sąlygas šiems asmenims nuotoliniu būdu prisijungti prie nuotolinių užsiėmimų ir švenčių. Šia tęstinumo priemone naudojosi 9 (75 proc.) 2020 metais nutraukusių paslaugas lankytojų ir 1 (10proc.) 2021 metais nutraukusių paslaugas lankytojų. Visiems nutraukusiems sutartis buvo sudarytos sąlygos jungtis prie dienos centro „Šviesa“ nuotolinių paslaugų. Tikslinga ir toliau, teikiant nuotolines paslaugas, siūlyti buvusiems lankytojams prisijungti prie nuotolinių paslaugų. Atsižvelgiant, kad centro taikoma priemonė - nuotoliniu būdu įtraukti į nuotolinius užsiėmimus ir renginius gerina paslaugų tęstinumo rodiklius, tikslinga ir toliau, organizuojant kontaktinius renginius (2022 dienos centro „Šviesa“ 30 – metų veiklos sukaktis) buvusius lankytojus pasikviesti į renginius, nes ryšys su Centru nėra nutrūkęs.

## 9. TEIKIAMŲ PASLAUGŲ NAUDOS LANKYTOJAMS REZULTATAI

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

Rodiklis: Paslaugų teikimo poveikio lankytojų gavėjų gebėjimams ir elgesiui 2021 metais pasiskirstymas



Duomenų šaltinis – anketinė apklausa.

Anketos rezultatų nuoroda: (<http://www.dcsviesa.lt/uploads/2021%20paslaugu%20vertinimo%20apklausa.pdf>)

Šeimos narių buvo paklausta: *Ar Centre lankytojas išmoko kažką naujo.*

Iš diagramos matome, kad 76 proc. patvirtino, kad lankytojas centre įgijo naujų gebėjimų, pasikeitė jo elgesys ir jis tapo geresnis, įgijo naujų žinių. Galima daryti prielaidą, kad centro teikiamos paslaugos daro pozityvų poveikį ir šis poveikis matomas ne tik Centre, tačiau stebimas ir kitoje, namų aplinkoje. 14 proc. apklausiamųjų pareiškė, kad lankant Centrą jokių pokyčių nepajuto. Darytina prielaida, kad tokius atsakymus pateikė sunkios negalios, verbaliai nekomunikuojančių lankytojų artimieji. Tikslinga tokio pobūdžio negalios artimiesiems sistemingai ir periodiškai teikti grįžtamąjį ryšį apie lankytojų pasiekimus Centre. 3 proc. pažymėjo, kad elgesys pablogėjo ar lankytojas prarado turimus įgūdžius. Tikslinga išsiaiškinti ir ši, nors ir nežymi regresija yra susijusi su Centro lankymu ir teikiamomis paslaugomis ar kitos su paslaugomis nesusiję priežastys.

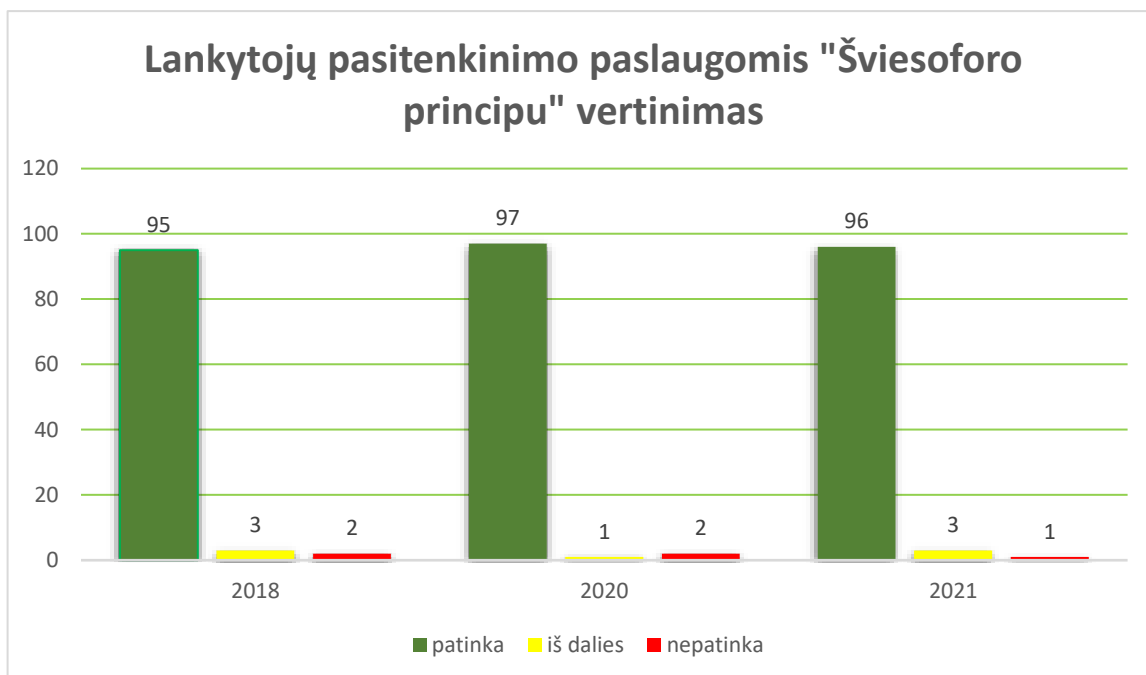




## 10. LANKYTOJŲ IR KITŲ SVARBIŲ SUINTERESUOTŲJŲ ŠALIŲ PASITENKINIMĄ PASLAUGOMIS RODANTYS REZULTATAI

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

Rodiklis Nr. 1: Dienos centro „Šviesa“ paslaugų, teiktų 2021 metais, lyginant su 2020 ir 2018 metais lankytojų pasitenkinimo paslaugomis vertinimas (taikant metodą „Šviesoforas“) procentinė išraiška



### Rezultatų paaiškinimas:

Diagrama rodo lankytojų, atsakymų procentinę dalį (vertikali ašis), kurie vertino 2018, 2020, 2021 metais teikiamas paslaugas, naudojant metodą „Šviesoforas“ Diagramos (horizontali ašis) rodo atsakymų alternatyvas – („patinka – žalia“, „patinka iš dalies – geltona“ ir „nepatinka - raudona“).

Paslaugų vertinimą atliko dienos Centro Lankytojų seniūnų tarybos ir aktyvesni lankytojai. Tokio pobūdžio paslaugų vertinimas buvo atliktas trečią kartą. 2018 balsavo seniūnų tarybos nariai 13 lankytojų, 2020 metais vertino tik seniūnai 7 lankytojai (balsavimas vyko nuotoliniu būdu (naudojant zoom programą), j 2021 metų vertinimą buvo įtraukti ne tik seniūnus bet ir aktyvesni lankytojai. Apklausa buvo daroma kiekvienoje grupėje atskirai ir individualiai apklausiant lankytojus esančius namuose dėl izoliacijos.

2021 vertinimo apklausos rezultatai užfiksuoti 2021-12-8 protokolu Nr. 9. vertinime dalyvavo 13 lankytojų iš 6 grupių. Vykdam apklausą, anketoje kiekviena Centro teikiama paslauga vertinama atskirai. Diagramoje atvaizduotas suminis paslaugų vertinimas kolektyviniu požiūriu. Apklauskos rezultatai buvo pristatyti ir aptarti su darbuotojais.

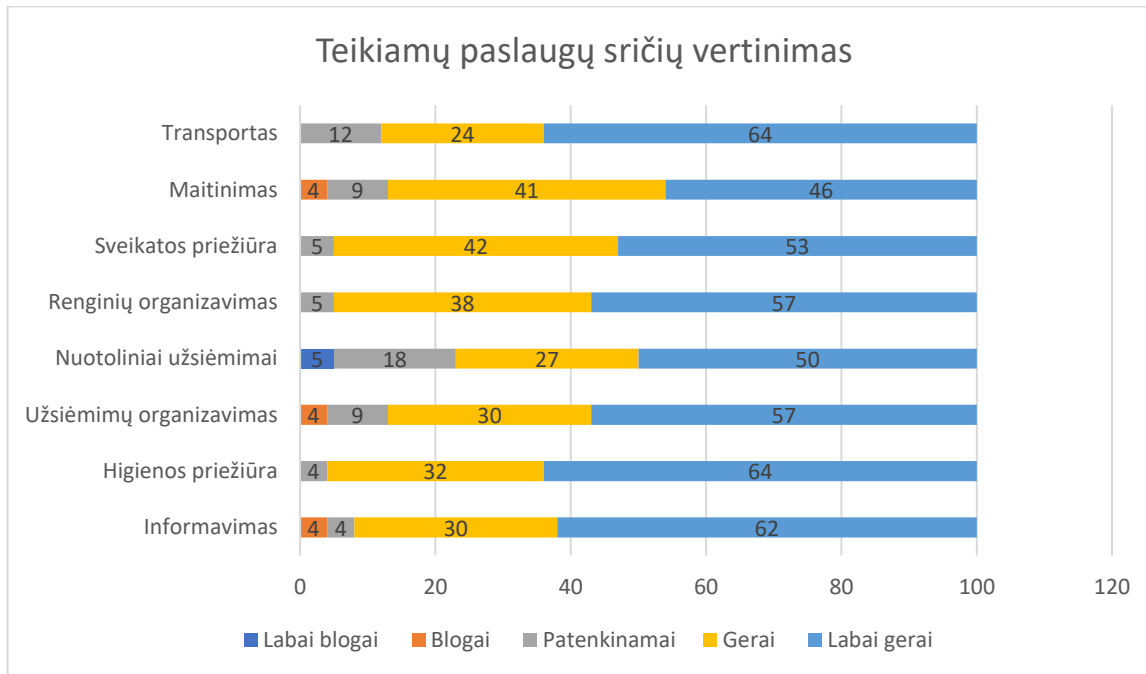


## DIENOS CENTRO „ŠVIESA“ DIENOS SOCIALINĖS GLOBOS PASLAUGŲ TEIKIMO REZULTATAI 2021 METAI

Diagrama rodo aukštą lankytojų pasitenkinimo lygį. Tikslinga išsamiai išanalizuoti lankytojų, įvertinusių paslaugas „patinka iš dalies“ ir „nepatinka“, pasisakymus ir komentarus, kurie užfiksuoti protokole ir numatyti tų veiklų gerinimo priemonės 2022 metais.

Lyginant rodiklio Nr. 1 ir rodiklio Nr. 2 rezultatus galima daryti išvadą, kad beveik identiški rezultatai yra objektyviai pagrįsti

Rodiklis Nr. 2: Lankytojų šeimos narių tam tikrų teikiamų paslaugų sričių vertinimo 2021 m. procentinė išraiška



Duomenų šaltinis – anketinė apklausa. Anketos rezultatų nuoroda:

(<http://www.dcsviesa.lt/uploads/2021%20paslaugu%20vertinimo%20apklausa.pdf>)

Šeimos narių buvo paprašyta įvertinti išvardintas paslaugų teikimo sritis pagal užduotą klausimą: *Ar gaunamos šios socialinės paslaugos atitinka Jūsų lūkesčius?*

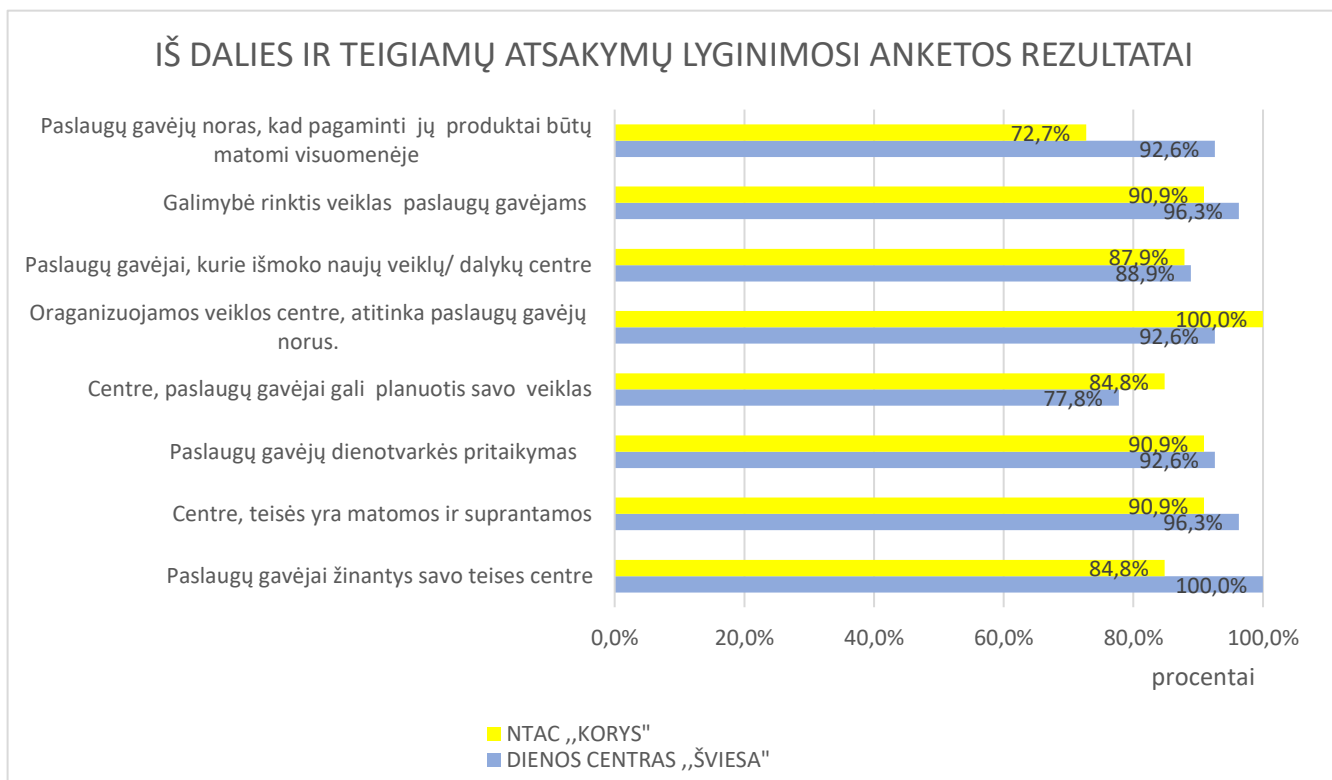
Iš diagramos matoma, kad absoliuti dauguma atsakiusių teikiamas paslaugas vertina gerai arba labai gerai. Šiame vertinime, atsižvelgiant pandemijos laikotarpį buvo paprašyta įvertinti vedamų nuotolinių užsiėmimų kokybę, nes tai nauja ir IT žinių bei įrangos reikalaujanti paslauga, kurią 77 proc. atsakiusių vertina gerai arba labai gerai, 18 proc. patenkinamai. Manome, kad tokį vertinimą įtakojo tokio pobūdžio paslaugos teikimo patirties neturėjimas, IT darbuotojų žinios bei įrangos kokybė. Tikslinga ir toliau plėtoti šią paslaugą, kaip inovaciją.



## 12. DIENOS CENTRO „ŠVIESA“ IR NEGALIŲ TURINČIŲ ASMENŲ CENTRO „KORYS“ VEIKLOS EFEKTYVUMO, POŽIŪRIŲ, REZULTATŲ IR VEIKLOS LYGINIMO REZULTATAI

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

Rodiklis Nr. 1 Dienos centro „Šviesa“ ir Negalių turinčių asmenų centro „Korys“ veiklos sričių vertinimo palyginimas.



**Rezultatų aiškinimas.**

**Šaltinis.** Lyginimosi anketa.

**Matavimo vienetai** –procentinė dalis atsakiusių į klausimus „iš dalies“ ir „teigiamai“.

**Rezultatas.** Iš visų paslaugų gavėjų, gaunančių paslaugas NTAC „KORYS“, lyginimosi apklausoje dalyvavo 32 proc. lankytojų. Iš visų paslaugų gavėjų, gaunančių paslaugas dienos centre „Šviesa“, lyginimosi apklausoje dalyvavo 45 proc. lankytojų.



## DIENOS CENTRO „ŠVIESA“ DIENOS SOCIALINĖS GLOBOS PASLAUGŲ TEIKIMO REZULTATAI 2021 METAI

Lyginimo anketose buvo pateikti klausimai apie paslaugų gavėjų teises, dienotvarkę, veiklų planavimą bei jų pasirinkimą, naujų veiklų/dalykų išmokimą, pagamintų produktų realizavimą bei teikiamų paslaugų kryptingumą. Nagrinėjant duomenis pastebėta, kad NTAC „Korys“ paslaugų gavėjai atsakinėdami į klausimus beveik nesirinko atsakymų „iš dalies“, o DC „Šviesa“ paslaugų gavėjų atsakymuose buvo daugiau atsakymų „iš dalies“. Padaryta prielaida, kad DC „Šviesa“ paslaugų gavėjai pateiktus anketoje klausimus vertino kritiškiau, dėl to buvo nuspręsta apjungti atsakymus „taip“ ir „iš dalies“.

Analizuojant gautus rezultatus, daroma išvada, kad abiejuose dienos centruose teisės yra suprantamos ir vizualiai matomos paslaugų gavėjams. DC „Šviesa“ paslaugų gavėjai net 100 proc. žino savo teises (NTAC „Korys“ – 85 proc.). Iš diagramų matosi, kad paslaugų gavėjai panašiai žino ir įvardina, kad dienotvarkė yra pritaikoma pagal jų poreikius ir norus, bet planuoti savo veiklas gali 7 proc. daugiau NTAC „Korys“ paslaugų gavėjų. Šis rezultatas rodo, kad NTAC „Korys“ paslaugų gavėjai jaučiasi labiau įtraukti į veiklų planavimą. NTAC „Korys“ paslaugų gavėjų atsakymai į klausimus apie organizuojamų užimtųjų atitikimą jų norams parodo, kad Centre organizuojamos veiklos atitinka paslaugų gavėjų norus (100 proc. atsakė teigiamai). Abiejų centrų paslaugų gavėjai panašiai įvardino savo galimybes išmokyti naujų veiklų ar dalykų centruose (87,9 proc. – NTAC „Korys“ ir 88,9 proc. – DC „Šviesa“) bei pasirinkti norimas veiklas (90,9 proc. - NTAC „Korys“ ir 96,3 proc. – DC „Šviesa“). Išsiskiria klausimo apie paslaugų gavėjų norą dėl pagamintų produktų matomumo visuomenėje rezultatai – 72,7 proc. NTAC „Korys“ paslaugų gavėjų įvardino tokį norą, o DC „Šviesa“ – 92,6 proc. Šis skirtumas galėjo atsirasti dėl to, kad NTAC „Korys“ iki šiol nebuvo paslaugų gavėjų gaminių realizavimo praktikos.

Anketoje buvo pateikti keli atviri klausimai apie tai kokių veiklų nori paslaugų gavėjai. Šio atviro klausimo duomenys bus pateikti abiejų centrų administracijoms.

Rekomenduojama:

1. DC „Šviesa“ paslaugų gavėjus daugiau įtraukti į dienotvarkės planavimą;
2. Įtraukti į abiejų įstaigų metinius veiklos planus paslaugų gavėjų išreikštus pasiūlymus;
3. Sumažėjus karantino apribojimams, rekomenduojama daryti abiejų centrų gyvą susitikimą su darbuotojais ir paslaugų gavėjais, pasidalinant gerąja patirtimi.