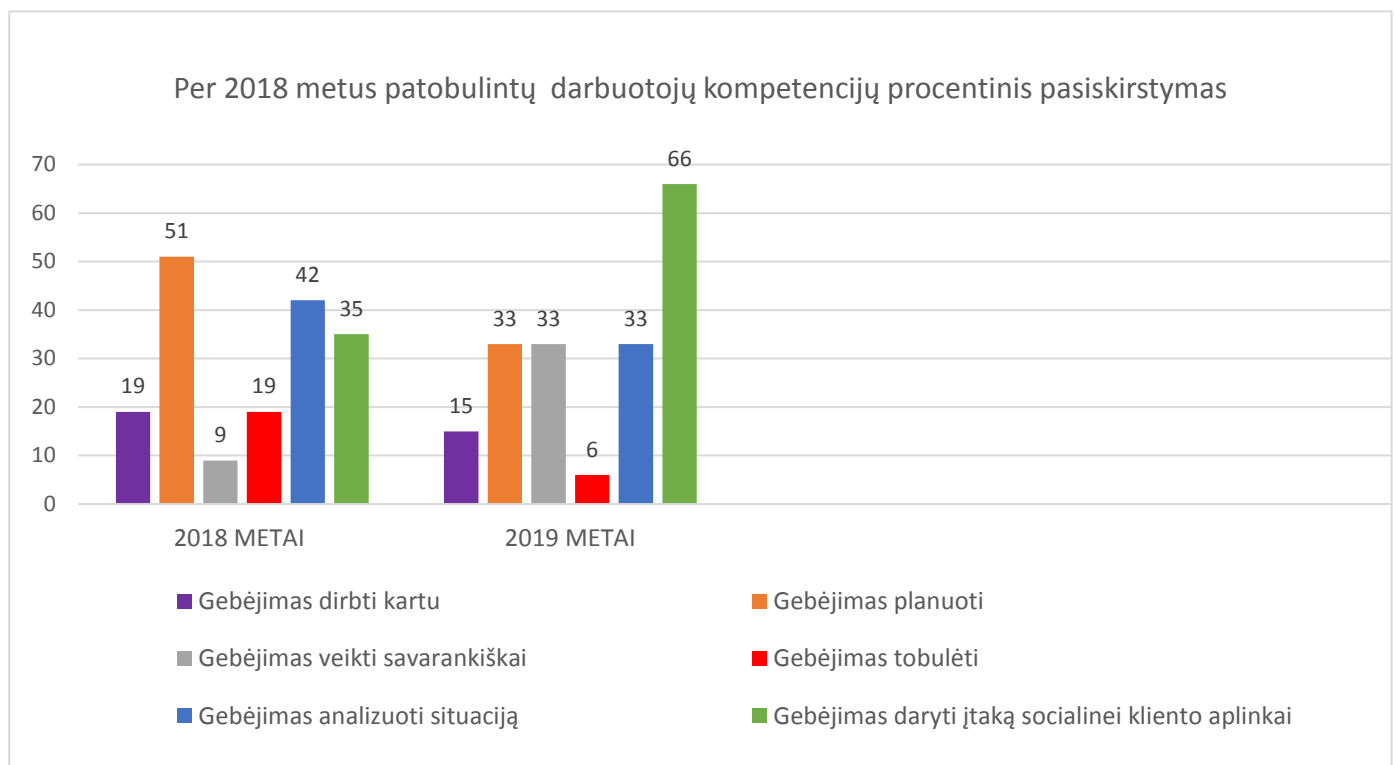




## 1. DARBUOTOJŲ NUOLATINIO MOKYMOSI IR TOBULĖJIMO REZULTATAI

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

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



### 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. ir 2018 m. gruodžio – 2019 m. sausio mėn. Įsivertinimui naudotas Socialinių paslaugų ir priežiūros departamento rekomenduojamas įrankis – kompetencijų reitingavimo principas. Vertikali ašis rodo darbuotojų tobulintinų 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.

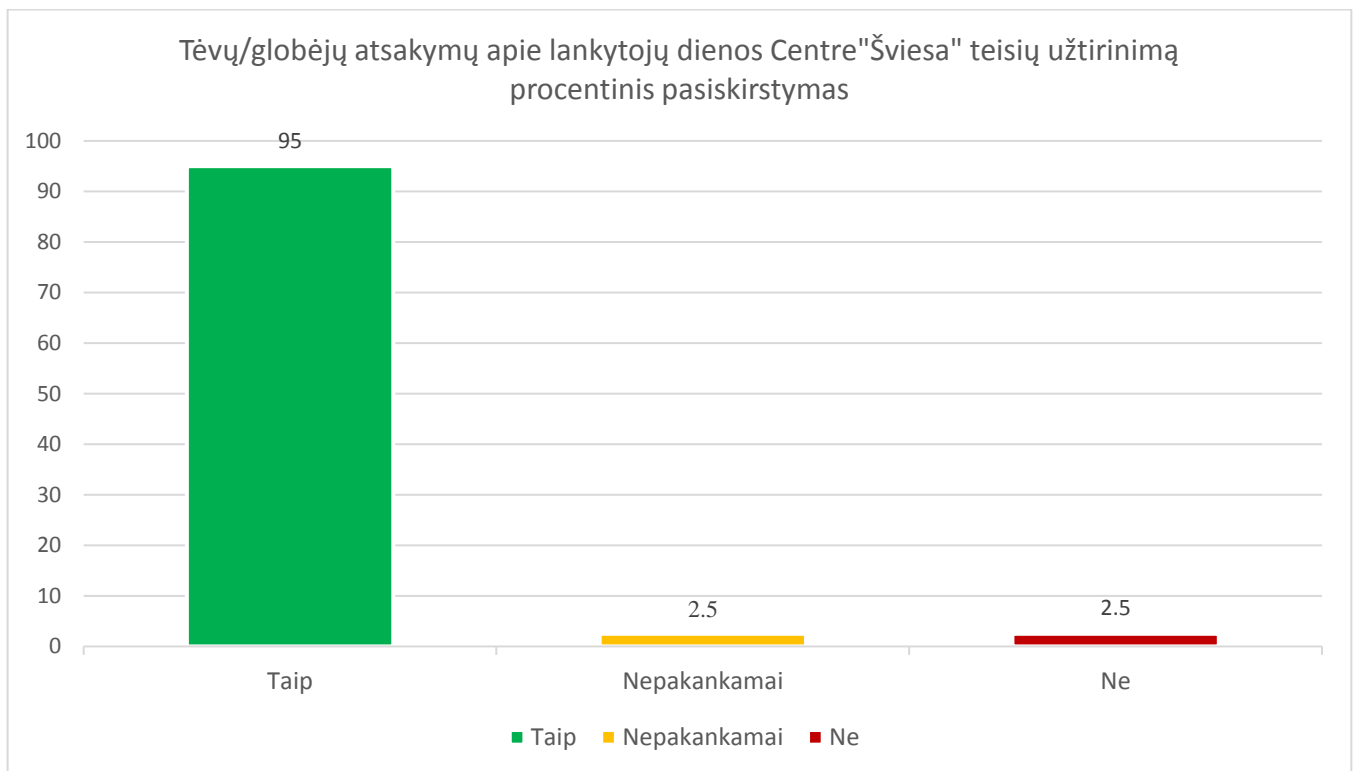
Diagrama rodo, kad į 2018 metų Centro kvalifikacijos tobulinimo planą įtrauki planavimo, komandinio darbo, supervizijos mokymai buvo naudingi ir darbuotojų kompetencijos: „*gebėjimas dirbti kartu*“, „*gebėjimas planuoti*“, „*gebėjimas tobulėti*“, „*gebėjimas analizuoti situaciją*“ – patobulėjo. Atsižvelgiant, kad Centre paslaugos teikiamos komandiniu principu ir vertinant gautus duomenis, tikslinga ir toliau šias kompetencijas tobulinti, taikant vidinių – praktinių mokymų formas. Atsižvelgiant, kad patobulintos kompetencijos išryškino kitas „gilesnes“ kompetencijas, tikslinga į 2019 metų planą įtraukti „*gebėjimo veikti savarankiškai*“ ir „*gebėjimo daryti įtaką socialinei kliento aplinkai*“ mokymus, stiprinančius minėtų kompetencijų įgūdžius ir žinias.



## 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: Lankytojų tėvų/globėjų, atsakiusių, kaip 2018 metais dienos centre „Šviesa“ užtikrinamos jų vaikų/globojamų asmenų teisės, atsakymų procentinė išraiška.



### Rezultatų paaiškinimas:

Diagrama rodo dienos centro „Šviesa“ lankytojų tėvų/globėjų atsakymų procentinę dalį (vertikali ašis), kurie atsakė apie jų vaikų/globojamų asmenų (lankytojų) teisių užtikrinimą Centre.

Teisių užtikrinimas (horizontali ašis) atsakymas į klausimą „Ar Centre yra užtikrinamos Jūsų sūnaus/dukters teisės į lygias galimybes, vienodą požiūrį į kiekvieną, pasirinkimo laisvę, apsisprendimo, lygiateisį dalyvavimą“ išreikštas: „Taip“, „Nepakankamai“, „Ne“. Tėvų/globėjų apklausa dėl teisių užtikrinimo buvo vykdoma pirmą kartą.

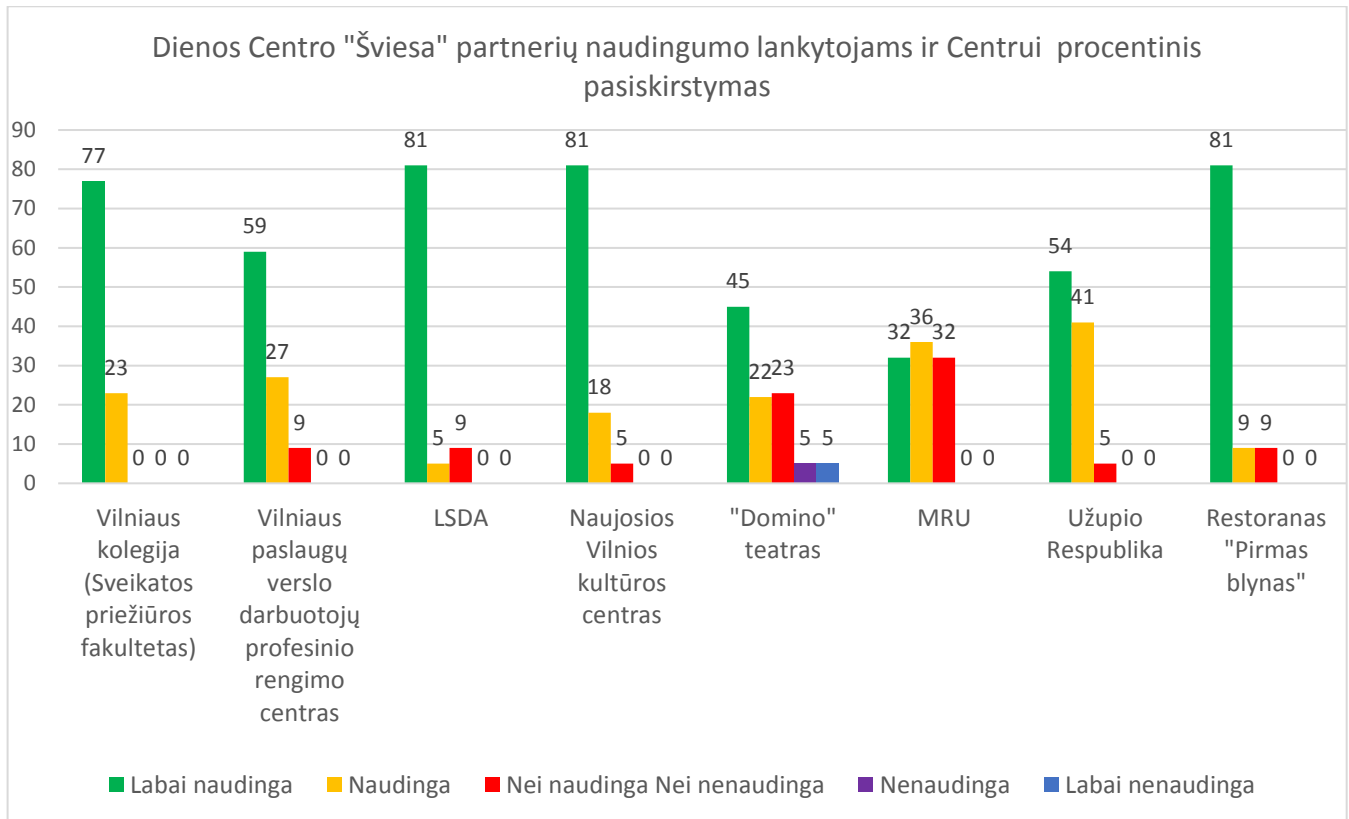
2018 m. bendras lankytojų skaičius – 89, išsiųsta anketų – 86, tėvų/globėjų dalyvavusių apklausoje, skaičius – 39.

Tikslinga individualiai išanalizuoti atsakymų „Nepakankamai“ ir „Ne“ komentarus, atsižvelgiant į tai, kad anketos yra neanoniminės.

### 3. PARTNERYSČIŲ TEIKIAMOS NAUDOS REZULTATAI

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

Rodiklis: Per 2018 metus 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 pirmą kartą. Vertikali ašis rodo Centro partnerių naudingumo procentinę išraišką, horizontali ašis – vertinamus partnerius. Naudingumo vertinimui buvo pasirinkti 8 partneriai su kuriais vyksta ilgalaikis ir 2018 metais intensyviausias bendradarbiavimas.

Bendras tiesiogiai teikiančių paslaugas darbuotojų skaičius – 34 darbuotojai, apklausoje dalyvavo 22 darbuotojai.

Diagrama rodo, kad bendradarbiavimas su 6 partneriais lankytojams ir Centrai yra labai naudingas arba naudingas.

MRU partnerystės naudos vertinimo tolygus pasiskirstymas („naudinga“, „labai naudinga“, „nei naudinga nei nenaudinga“). 2018 metais MRU universitetas vykdė pažintinius vizitus studentams, kurie suteikė Centrai mažiau pridedamosios vertės.

„Domino“ teatras („nenaudinga“, „labai nenaudinga“) – bendradarbiavimas prasidėjo 2018 metais, kaip nauja bendradarbiavimo forma – lankymasis spektakliuose, todėl darbuotojai visapusiškai negalėjo įvertinti partnerystės naudos.

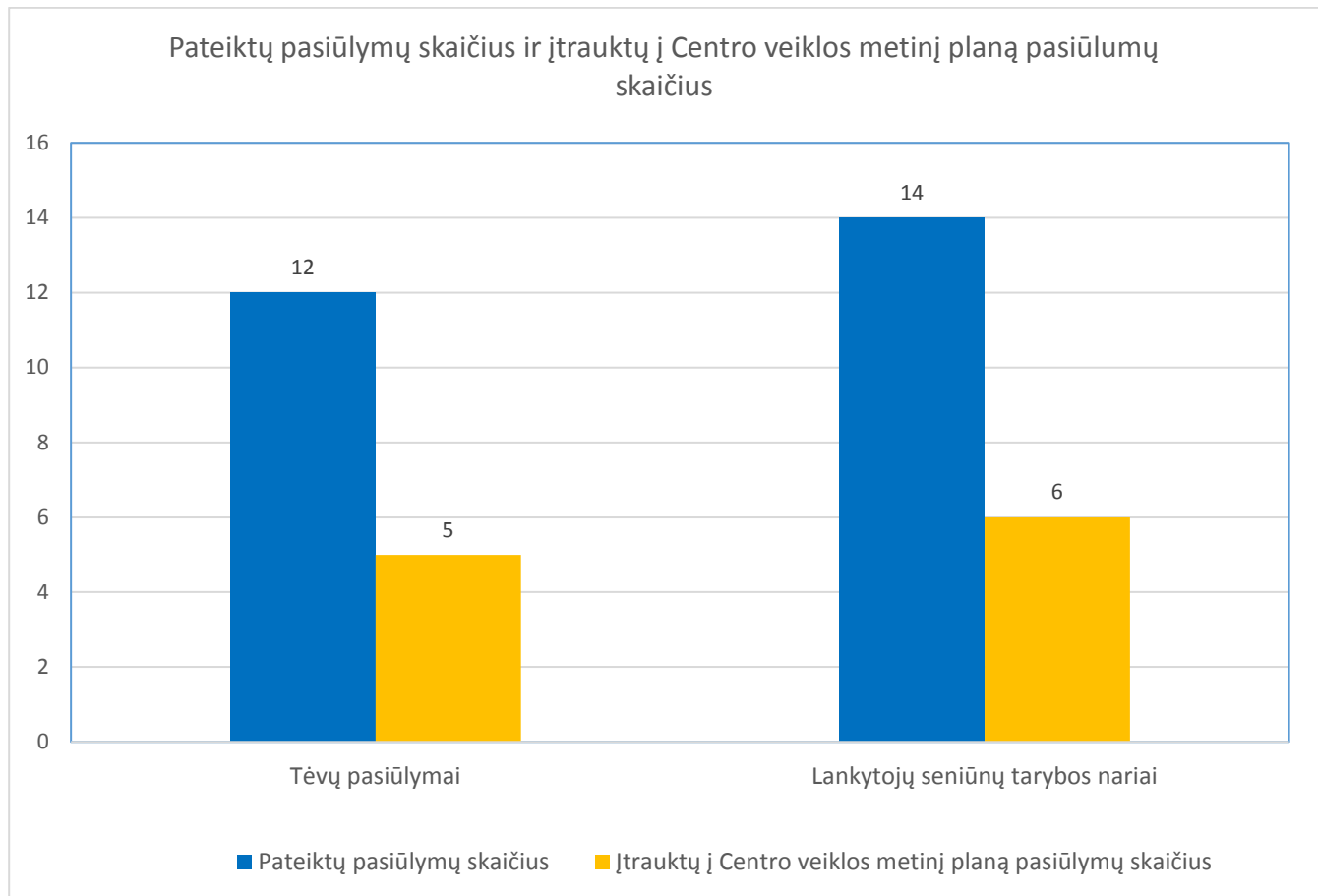
Tikslinga, siekiant stiprinti partnerystės naudą, su MRU dėstytojais apvarstyti pažintinių vizitų formų įvairovę, su „Domino“ teatru toliau plėtoti bendradarbiavimą. Tikslinga 2019 metais sužinoti Centro partnerių pasitenkinimą bendradarbiavimu.



#### 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: Įtrauktų į 2019 metų Centro veiklos metinį planą lankytojų ir lankytojų tėvų/globėjų pasiūlymų skaičiaus santykis su visų pateiktų pasiūlymų skaičiumi.



#### Rezultatų paaiškinimas:

Diagrama rodo dienos centro „Šviesa“ lankytojų ir jų tėvų/globėjų pateiktų pasiūlymų Centro 2019 metų veiklos planui ir įtrauktų į planą pasiūlymų skaičių (vertikali ašis), horizontali ašis rodo paslaugų gavėjų grupes – tėvai/globėjai ir lankytojų seniūnų tarybos nariai. Tėvai/globėjai pasiūlymus teikė apklausos (anketų) būdu, lankytojų seniūnų taryba – susirinkimo metu balsuodami taikant metodą „Šviesoforas“ (2018-11-29 protokolais). Tokio pobūdžio rezultatai renkami pirmą kartą.

2018 m. bendras tėvų/globėjų skaičius – 89, išsiųsta anketų – 86, apklausoje dalyvavo 46 tėvų/globėjų.

Narinėjant tėvų/globėjų pateiktų ir įtrauktų pasiūlymų santykį, paaiškėjo, kad dalis pateiktų pasiūlymų Centre jau yra įgyvendinama. Tikslinga apsvarstyti nuolatinio komunikavimo su tėvais/globėjais proceso tobulinimo galimybes, panaudojant „Šarkos“ laikraščio priemones.

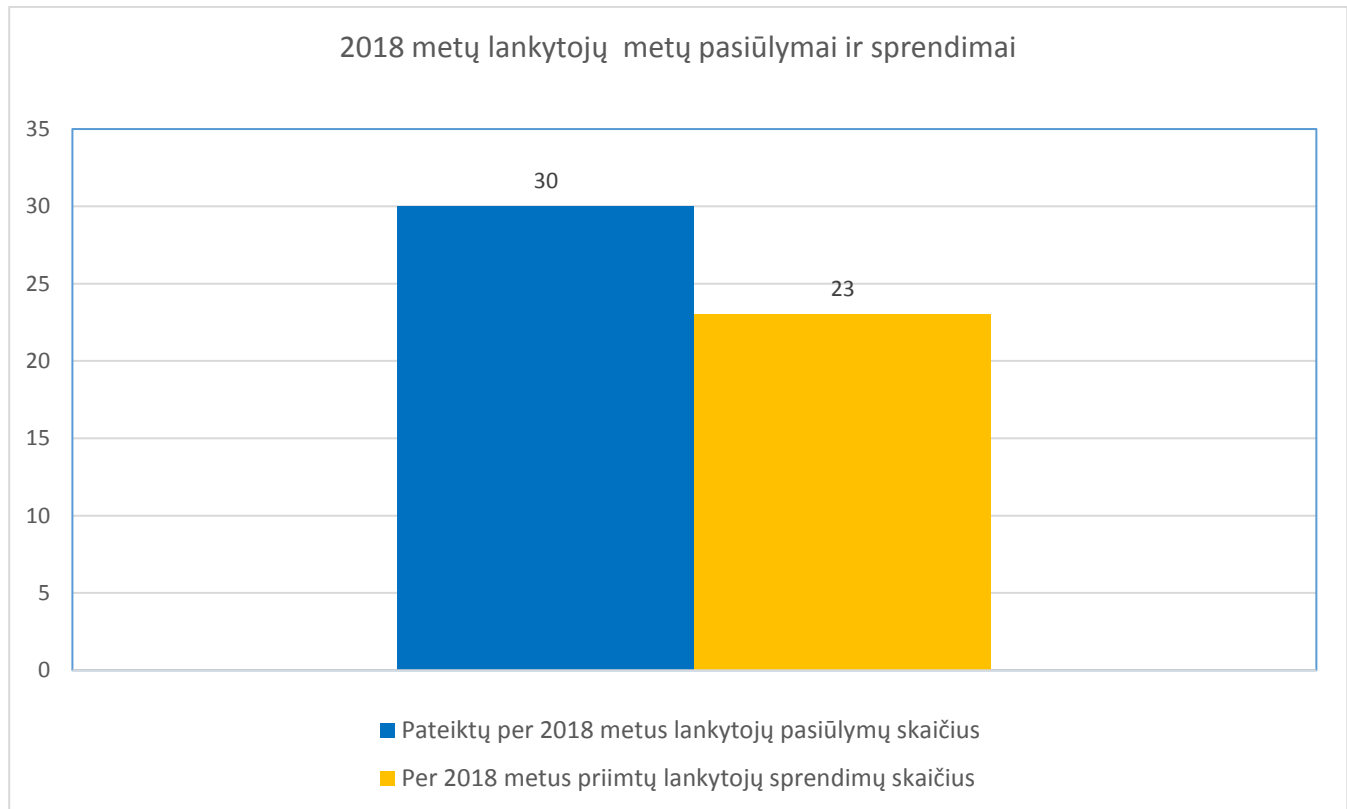
Nagrinėjant lankytojų seniūnų tarybos pateiktų ir įtrauktų pasiūlymų santykį, tikslinga išsamiau aptarti pasiūlymų įgyvendinimo realumą, atsižvelgiant į Centro turimus išteklius.



## 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: Per 2018 metus įgyvendintų lankytojų sprendimų skaičiaus santykis su visų lankytojų pateiktų pasiūlymų skaičiumi.



### Rezultatų paaiškinimas:

Diagrama rodo dienos centro „Šviesa“ lankytojų 6 grupių susirinkimuose pateiktų pasiūlymų ir priimtų sprendimų skaičiaus santykį. 2018 metų plane buvo numatyta 48 grupių susirinkimai, iš jų įvyko 44 grupių susirinkimai (44 susirinkimų protokolai).

Grupių susirinkimuose pateiktų pasiūlymų ir priimtų sprendimų skaičius remiantis 6 grupių susirinkimų protokolais 2018 m. fiksuojamas pirmus metus.

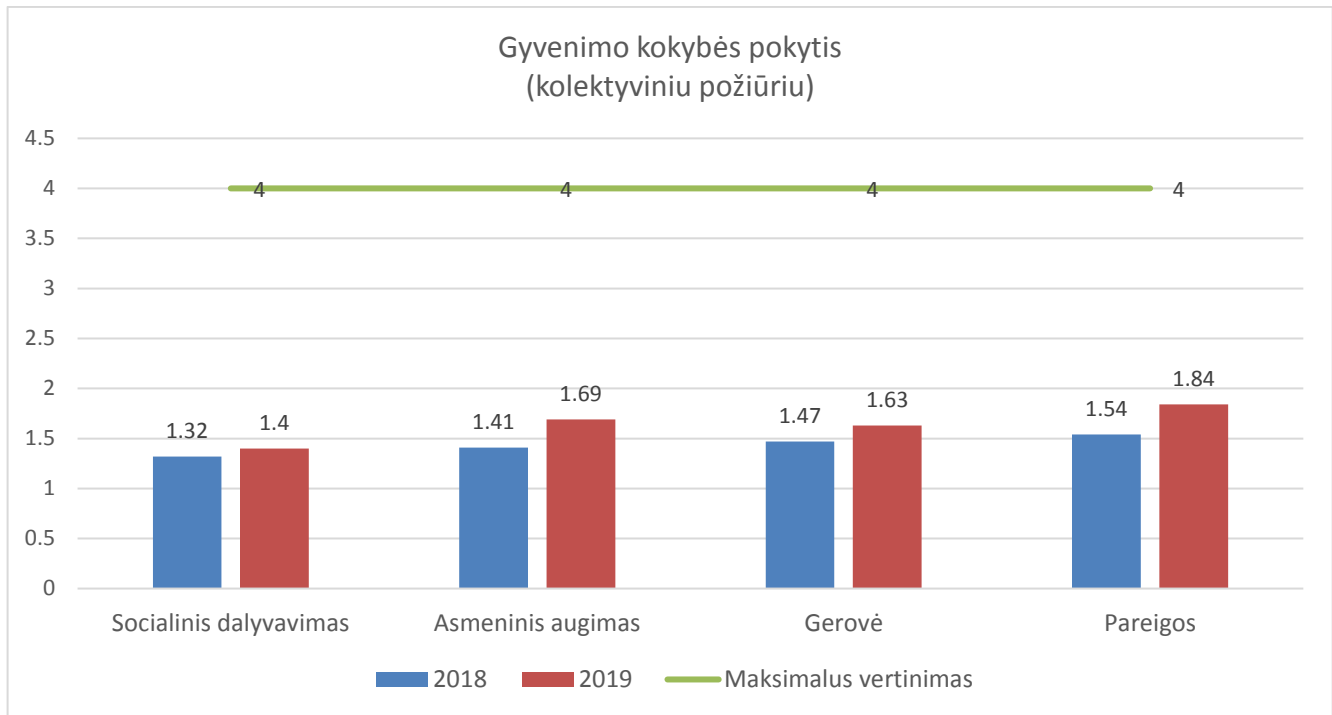
Rezultatai rodo, kad Centro 2018 metais pradėta taikyti įgalinimo koncepcija turi pridėtinės vertės poveikį lankytojams. Pateiktų pasiūlymų ir sprendimų santykis rodo, kad lankytojai noriai ir aktyviai dalyvauja susirinkimuose, domisi priimtų sprendimų įgyvendinimu, drąsiau kelia kritinius klausimus, formuluoja sprendimų argumentus. Tikslinga 2019 metais ir toliau stiprinti įgalinimo koncepcijos nuostatas bei stiprinti lankytojų individualius sprendimų priėmimo procesus.



## 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: Lankytojų gyvenimo sričių, numatytų Gyvenimo kokybės koncepcijoje, pokytis kolektyviniu požiūriu 4 balų vertinimo sistemoje per 4 mėnesius.



### Rezultatų paaiškinimas:

Diagrama rodo dienos centro „Šviesa“ 86 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 4 balų sistemoje, horizontali ašis – Gyvenimo kokybės sritis ir papildomai pareigos. Pirminis Gyvenimo kokybės vertinimas kartu su lankytoju buvo atliktas 2018 m. rugpjūčio – rugsėjo mėn., antrasis – **tarpinis** vertinimas, siekiant išsiaiškinti Gyvenimo kokybės vertinimo sistemos poveikį, buvo atliktas 2019 m. sausio mėn.

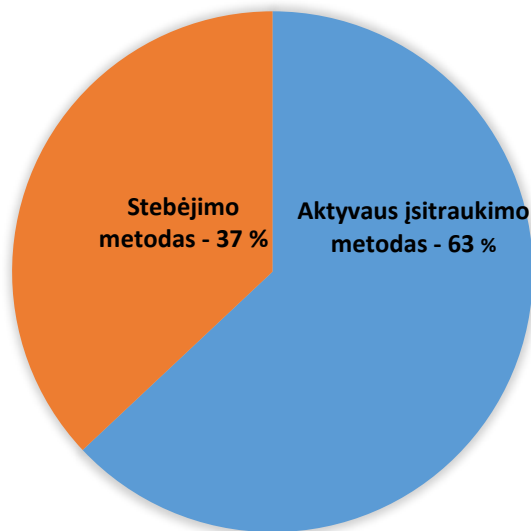
Atsižvelgiant į trumpą laikotarpį tarp abiejų vertinimų, galima daryti išvadą, kad Gyvenimo kokybės pokyčiai, t. y. Individualiame plane iškelti tikslai yra įgyvendinimo procese ir vertinimo sistema veikia. Tiksliesni Gyvenimo kokybės pokyčiai tikėtini sekančiame vertinime pagal Gyvenimo kokybės koncepcijoje numatytą vertinimo procesą.

## 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 2018 metais sudarymą pasiskirstymo procentinė išraiška.

Lankytojų įtraukimo į Individualaus plano sudarymą metodų pasiskirstymas



### Rezultatų paaiškinimas:

Diagrama rodo dienos centro „Šviesa“ lankytojų įsitraukimo į jų Individualaus plano sudarymą metodų pasiskirstymo procentinę išraišką. Mėlyna spalva pažymėta dalis rodo lankytojų aktyvų dalyvavimą (lankytojas pats formuluoja tikslus, išsako savo norus poreikius, teikia pasiūlymus dėl tikslų pasiekimo būdų ir kt.). Oranžine spalva pažymėta dalis rodo, Individualių planų sudarymą stebėjimo metodu (poreikio atpažinimas iš elgesio, reakcijų, reiškiamų emocijų ir kt.)

Bendras 2018 metais sudarytų Individualių planų skaičius – 86.

Aktyvaus įsitraukimo metodu skaičius – 54.

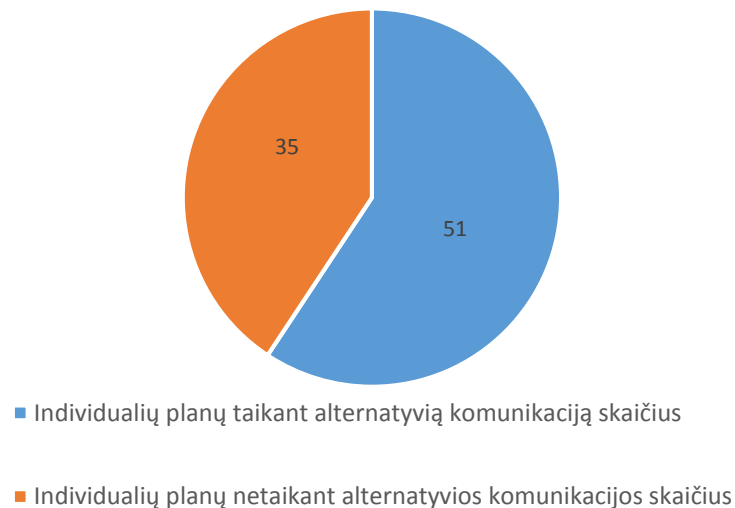
Stebėjimo metodu skaičius – 32.

2019 metais sudarant Individualius planus, tikslinga įtraukti lankytojų tėvus/globėjus, kurie paslaugų vertinimo anketose išreiškė tokį poreikį. Atlikus įsitraukimo metodų pasiskirstymo analizę tikslinga apsvarstyti tarpinio metodo tarp „aktyvus“ ir „stebėjimas“ taikymo galimybę.



Rodiklis Nr. 2: Lankytojų, kuriems sudarytas Individualus planas, taikant alternatyvią komunikaciją skaičiaus santykis su lankytojais, kuriems nebuvo sudarytas Individualus planas, taikant alternatyvią komunikaciją skaičiumi.

Individualaus plano sudaryto taikant alternatyvią komunikaciją skaičius ir Individualaus plano sudaryto netaikant alternatyvios komunikacijos skaičius



#### Rezultatų paaiškinimas:

Diagrama rodo dienos centro „Šviesa“ lankytojų, kuriems sudarytas Individualus planas, taikant alternatyvią komunikaciją skaičiaus santykį su lankytojais, kuriems nebuvo sudarytas Individualus planas, taikant alternatyvią komunikaciją skaičiumi.

Individualūs planai taikant alternatyvią komunikaciją sudaromi pirmą kartą.

Planų sudarymas taikant alternatyvią komunikaciją buvo numatytas tik sunkią negalią turintiems lankytojams, kurių Individualus planas buvo sudarytas Stebėjimo metodu. Tačiau proceso metu pastebėta, kad tikslinga taikyti alternatyvios komunikacijos priemones ir tiems lankytojams, kurių Individualūs planai buvo sudaryti taikant Aktyvaus dalyvavimo metodą.

Bendras 2018 metais sudarytų Individualių planų skaičius – 86.

Netaikant alternatyvios komunikacijos – 35.

Taikant alternatyvią komunikaciją – 51.

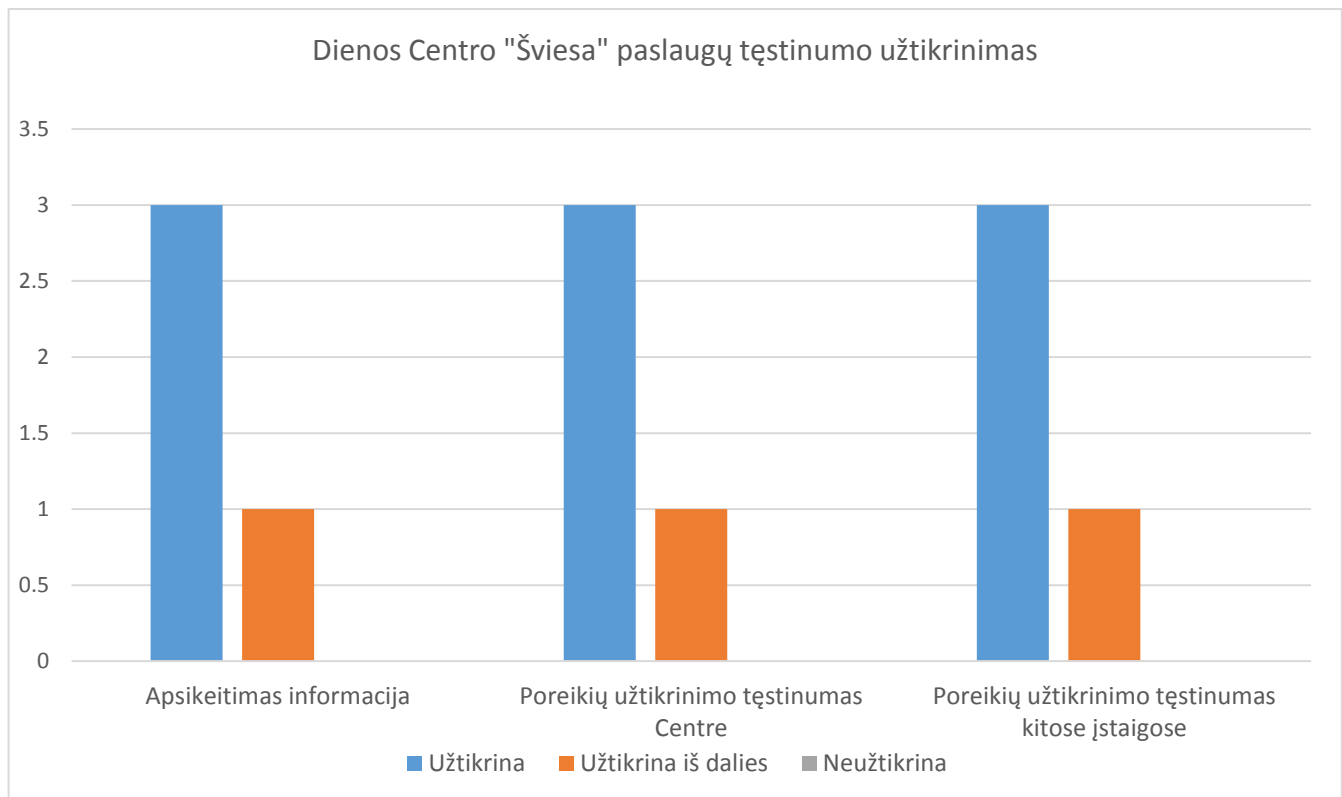
2019 metais sudarant Individualius planus, tikslinga sudaryti Individualius planus taikant alternatyvią komunikaciją visiems lankytojams.



## 8. PASLAUGŲ TEIKIMO TĚSTINUMO 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 Nr. 1: Organizacijų, kuriose Centro lankytojams teikiamos ilgalaikės socialinės globos paslaugos, teigiamų atsakymų dėl paslaugų teikimo tęstinumo užtikrinimo ir palaikymo skaičiaus santykis su bendru organizacijų atsakymų skaičiumi.



### Rezultatų paaiškinimas:

Diagrama rodo dienos centro „Šviesa“ lankytojų, kuriems teikiamos ilgalaikės/trumpalaikės socialinės globos (institucijoje) paslaugos įstaigų atsakymų skaičiaus pasiskirstymą. Apklausoje dalyvavo trys įstaigos, kuriose teikiamos ilgalaikės socialinės globos paslaugos lankytojams ir viena įstaiga, kurioje teikiamos trumpalaikės (atokvėpio) paslaugos. Diagramos vertikali ašis rodo atsakiusiųjų įstaigų skaičių, horizontali ašis – įstaigų atsakymus: „Užtikrina“, „Užtikrina iš dalies“, „Neužtikrina“.

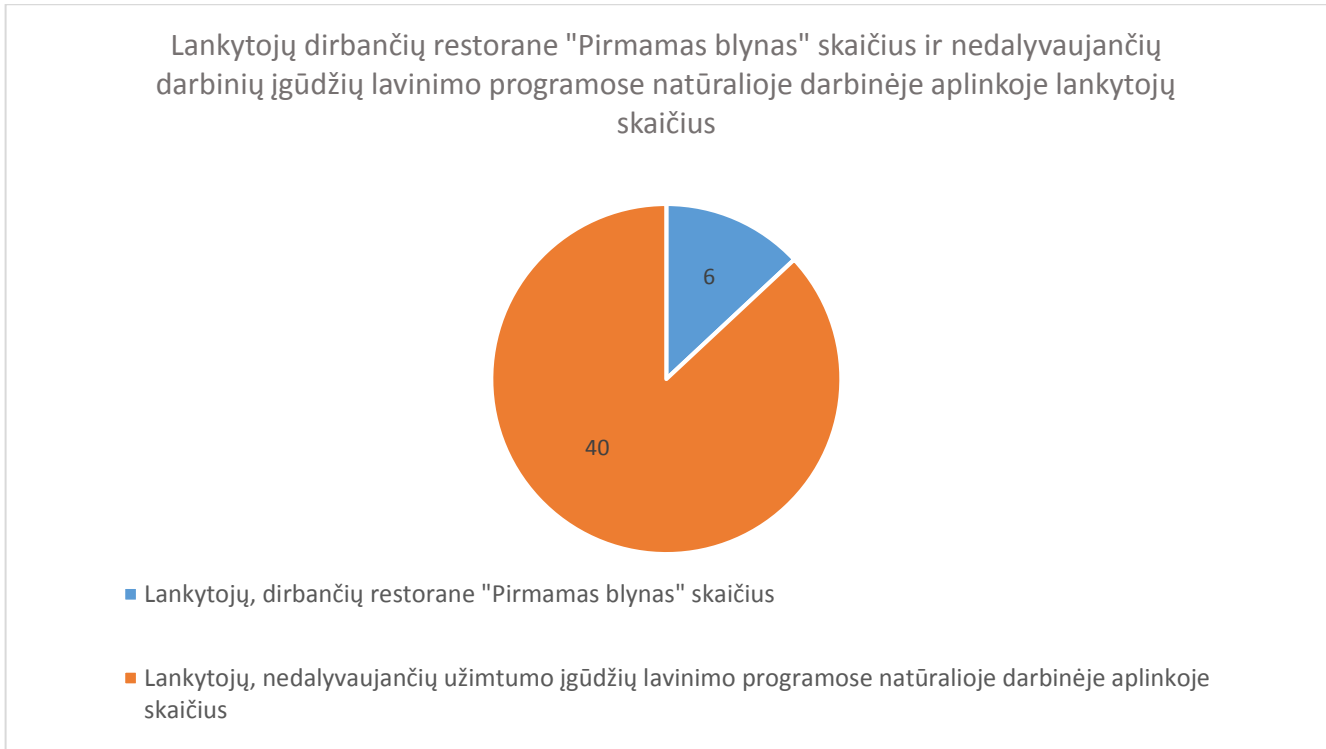
Diagrama rodo, kad tarp dienos centro „Šviesa“ ir kitų įstaigų, kuriose lankytojai gyvena, vyksta nuolatinis komunikavimas dėl poreikių tenkinimo tęstinumo. Tikslinga išanalizuoti ir numatyti paslaugų tęstinumo tobulinimo priemones dėl pateiktų komentarų prie atsakymų „užtikrina iš dalies“:

- o apsikeitimas informacija – stiprinti horizontalų bendradarbiavimą tarp įstaigų socialinių darbuotojų;
- o poreikių užtikrinimo tęstinumas Centre – suderinti konkretaus lankytojo mitybos poreikius tarp įstaigų;

Poreikių užtikrinimo tęstinumas kitose įstaigose – suplanuoti atvejo analizės susitikimą su „Betatos bendruomenės“ gyvenimo namų darbuotojais.



Rodiklis Nr. 2: Lankytojų dirbančių (antradieniais) restorane „Pirmas blynas“ skaičiaus santykis su lankytojais be sunkios negalios nedalyvaujančiais darbinių įgūdžių lavinimo programose natūralioje darbinėje aplinkoje skaičiumi per 2018 metus.



#### Rezultatų paaiškinimas:

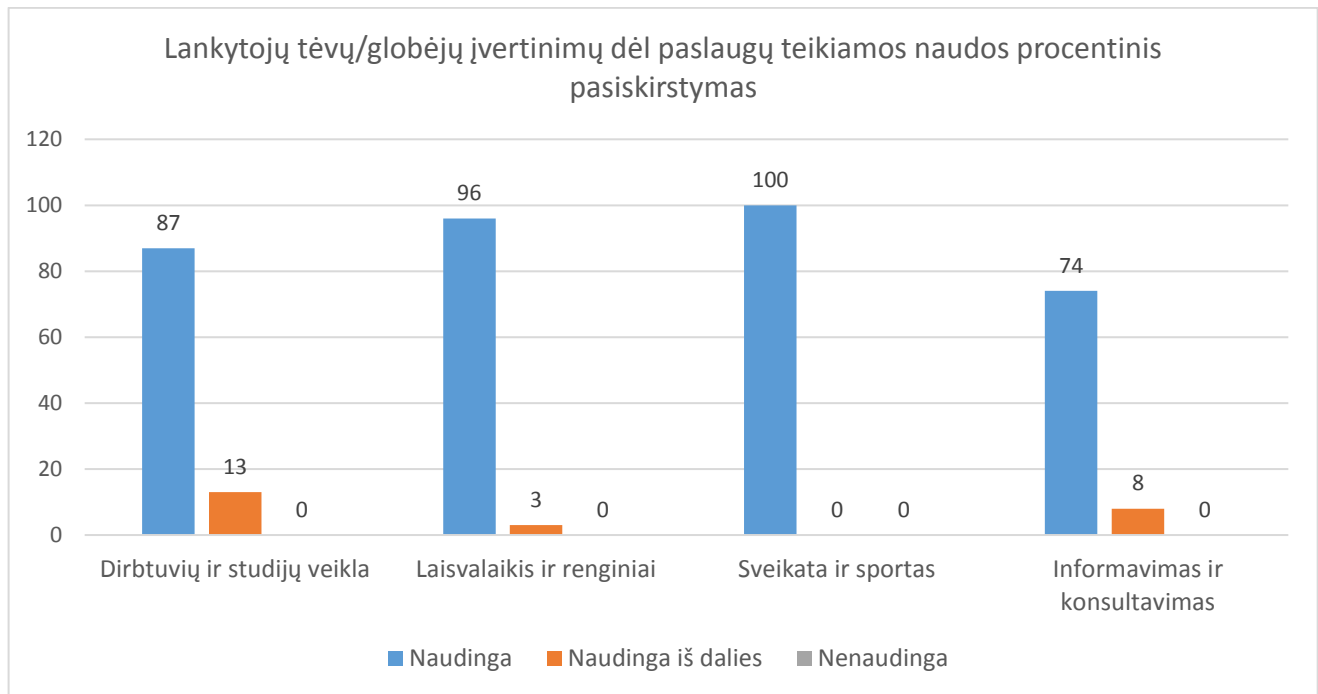
Diagrama rodo dienos centro „Šviesa“ lankytojų, dirbančių restorane „Pirmas blynas“ skaičiaus (6) santykį su lankytojais be sunkios negalios, kurie nedalyvauja darbinių įgūdžių lavinimo programose natūralioje darbinėje aplinkoje skaičiumi (40). Nuo 2018 metų spalio mėnesio dienos Centras darbui restorane parengė 6 lankytojus. Paslaugų teikimo tęstinumas natūralioje darbinėje restorano aplinkoje kiekvieną antradienį vyksta periodiškai ir nuolatos. Vienas lankytojas papildomai savanoriauja ir šeštadieniais. Veikla „Pirmame blyne“ teigiamai veikia lankytojus ir visą bendruomenę.

2019 metais tikslinga ir toliau užtikrinti bendradarbiavimą su „Pirmo blyno“ restoranu bei ieškoti galimybių plėsti šį bendradarbiavimą. Su socialinės politikos formuotojais tikslinga inicijuoti diskusiją dėl asmenų su negalia įdarbinimo ir jų pajamų apmokestinimo.

## 9. TEIKIAMŲ PASLAUGŲ NAUDOS LANKYTOJAMS REZULTATAI

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

Rodiklis Nr.1: Lankytojų tėvų/globėjų įvertinusių teikiamų paslaugų naudą lankytojams procentinė išraiška (kolektyviniu požiūriu).



### Rezultatų paaiškinimas:

Diagrama rodo dienos centro „Šviesa“ lankytojų tėvų/globėjų atsakymų, kurie vertino Centro teikiamų paslaugų naudingumą procentinę dalį: „naudinga“, „naudinga iš dalies“, „nenaudinga“. Apklausa vykdoma pirmą kartą.

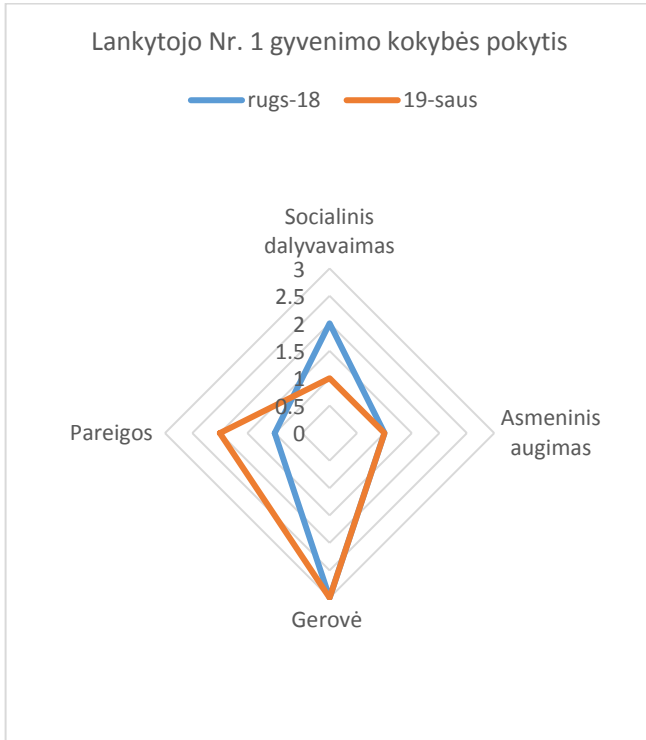
Vertikali diagramos ašis rodo teikiamų paslaugų naudingumo procentą, horizontali ašis – 4 teikiamų paslaugų sritis.

Vykdamas apklausą, anketoje kiekviena Centro teikiamos paslaugos nauda buvo vertinama atskirai. Diagramoje atvaizduota suminė teikiamų paslaugų naudos išraiška kolektyviniu požiūriu. Apklausoje rezultatai yra aptariami su darbuotojais, rezultatai apibendrinami įstaigos laikraštyje „Šarka“.

2018 m. bendras tėvų/globėjų skaičius – 89, išsiųsta anketų – 86, apklausoje dalyvavo 64 tėvų/globėjų.

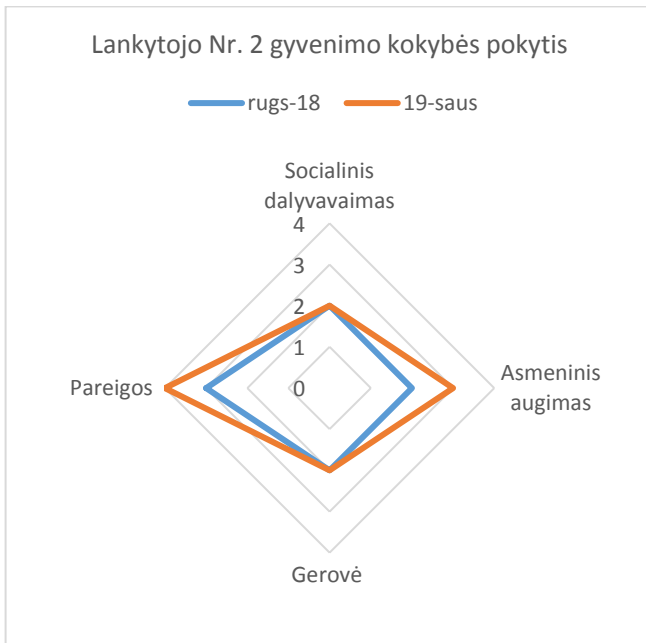
Diagrama rodo, kad absoliuti dauguma apklausoje dalyvavusių lankytojų tėvų/globėjų Centro teikiamas paslaugas vertina kaip naudingas. Tikslinga išanalizuoti prie Dirbtuvių ir studijų veiklos srities vertinimo „naudinga iš dalies“ parašytus komentarus. Informavimo ir konsultavimo srities vertinime mažiausiai naudingumo vertinimų sulaukė Informavimo apie paslaugas, pasitelkiant interneto svetainę [www.dcsviesa.lt](http://www.dcsviesa.lt) ir Centro <https://www.facebook.com/dcsviesa/> paskyrą. Darytina išvada, kad dauguma senyvo amžiaus tėvų/globėjų nesinaudoja internetu, todėl tikslinga ir toliau derinti internetines ir „popierines“ informavimo priemones.

Rodiklis Nr.2 : Individualus lankytojų Nr. 1,2,3,4 gyvenimo sričių, numatytų Gyvenimo kokybės koncepcijoje vertinimo 4 balų sistemoje pokytis nuo 2018 m. rugsėjo mėn. iki 2019 m. sausio mėn.



**Rezultatų išaiškinimas:**

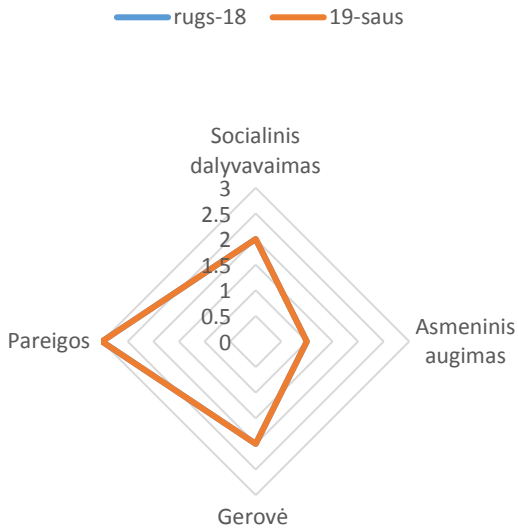
Diagrama rodo, kad 4 mėnesių laikotarpyje vienu balu sumažėjo lankytojo Nr. 1 Socialinio dalyvavimo srities rodiklis. Darytina prielaida, kad kartu su lankytoju iškeltas tikslas gali būti per sudėtingas Tikslinga papildomai su lankytoju aptarti Socialinio dalyvavimo tikslo turinį. Asmeninio augimo ir Gerovės srityse pokytis nestebimas - tikėtina dėl trumpo laikotarpio tarp vertinimų. Srityje Pareigos įvyko vieno balo pokytis. Diagrama rodo, kad nauda individualiu požiūriu lankytojui yra Pareigų srityje – 1 balo pokytis.



**Rezultatų išaiškinimas:**

Diagrama rodo, kad 4 mėnesių laikotarpyje įvyko teigiamas (naudos) pokytis Asmeninio augimo ir Pareigų srityse. Socialinio dalyvavimo ir Gerovės srityse pokytis neįvyko – tikėtina dėl trumpo laikotarpio tarp vertinimų. Tikslinga su lankytoju Nr. 2 papildomai aptarti šių gyvenimo sričių tikslų įgyvendinimo procesus ir išsiaiškinti, kokios priežastys trukdo tobulėti šiose srityse.

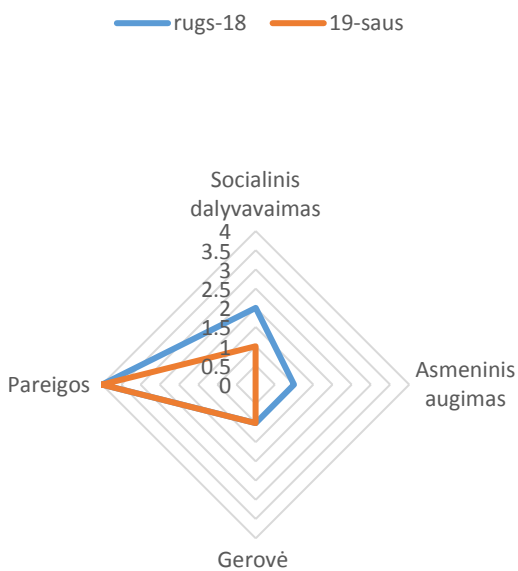
### Lankytojo Nr. 3 gyvenimo kokybės pokytis



#### Rezultatų išaiškinimas:

Diagrama rodo, kad 4 mėnesių laikotarpyje lankytojo Nr. 3 gyvenimo kokybė nepakito ir su lankytoju suformuluotų tikslų pokytis neįvyko. Tikslinga kartu su lankytoju aptarti ir peržiūrėti iškeltus tikslus realumo ir pasiekiamumo požiūriu.

### Lankytojo Nr. 4 gyvenimo kokybės pokytis



#### Rezultatų išaiškinimas:

Diagrama rodo, kad 4 mėnesių laikotarpyje vienu balu sumažėjo lankytojo Nr. 4 Socialinio dalyvavimo ir Asmeninio augimo sričių rodikliai. Darytina prielaida, kad kartu su lankytoju iškelti tikslai gali būti per sudėtingi. Tikslinga papildomai su lankytoju aptarti Socialinio dalyvavimo ir Asmeninio augimo tikslų turinį.

Atkreiptinas dėmesys, kad Asmeninio augimo srityje lankytojo situacija pablogėjo iki 0 balo.

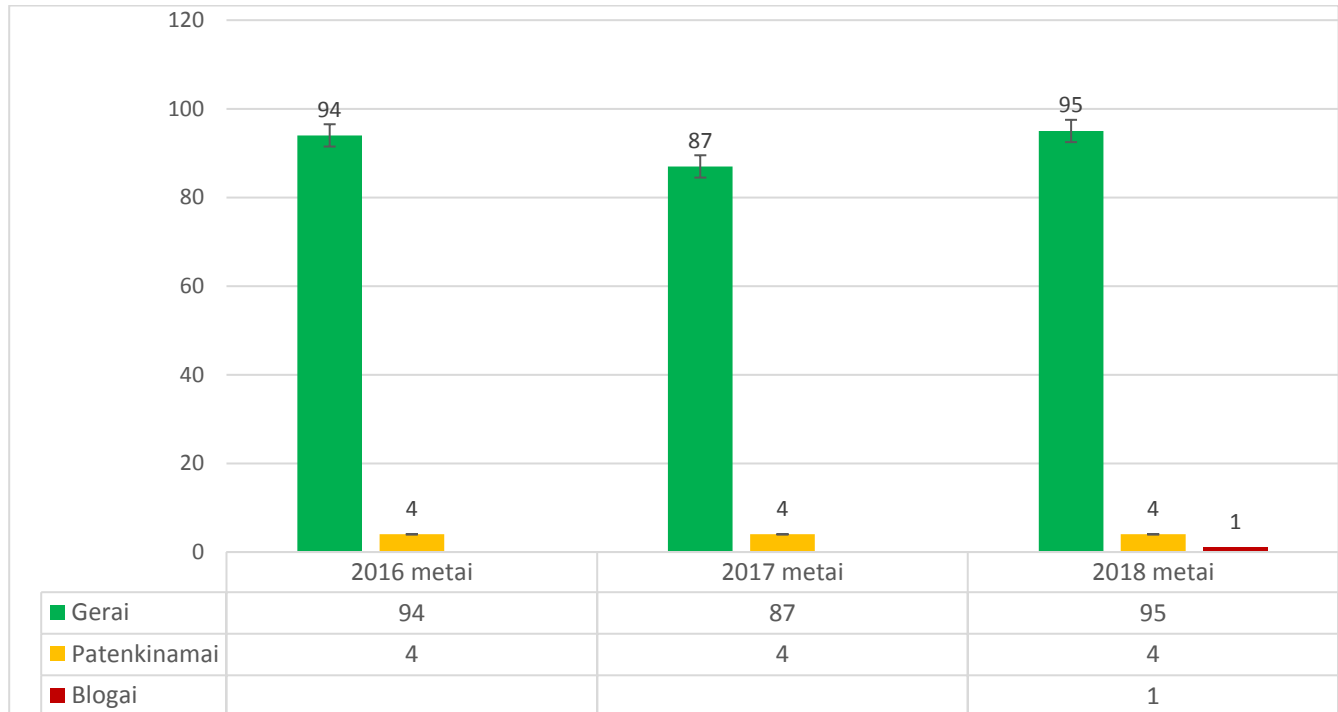
Siekiant išsiaiškinti tokio rezultato priežastis, būtina surengti lankytojo, jo šeimos atstovų ir darbuotojų, tiesiogiai teikiančių paslaugas, atvejo analizę ir išsamiai aptarti lankytojo gyvenimo kokybės situaciją.

Siekiant numatytų tikslo pagerėjimo lankytojo gyvenimo srityje – Pareigos, reikėtų peržvelgti šioje srityje vertinimo rodiklį, nes jis pradinėje vertinimo skalėje rodo maksimalią 4 balų naudą.

## 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: Lankytojų tėvų/globėjų gaunamų paslaugų vertinimo procentinė išraiška.



### Rezultatų paaiškinimas:

Diagrama rodo dienos centro „Šviesa“ lankytojų tėvų/globėjų atsakymų, kurie išreiškė Centro teikiamų paslaugų vertinimą („gerai“, „patenkinamai“ ir „blogai“) procentinę dalį (vertikali ašis). Diagramoje pateikiamas paslaugų vertinimas paskutiniuosius 3 metus (2016, 2017, 2018) (horizontali ašis). Vykdamt apklausą, anketoje kiekviena Centro teikiama paslauga vertinama atskirai. Diagramoje atvaizduotas suminis paslaugų vertinamas kolektyviniu požiūriu. Apklausos rezultatai yra aptariami: su darbuotojais, pateikiami metinėje Centro veiklos ataskaitoje, paslaugų vertinimo rezultatai apibendrinami Centro laikraštyje „Šarka“. Remiantis apklausos rezultatais identifikuojamos tobulintinos paslaugų sritys.

Bendras tėvų/globėjų, dalyvavusių apklausoje, skaičius:

2016 m. bendras lankytojų skaičius – 87; tėvų/globėjų, dalyvavusių apklausoje, skaičius – 33;

2017 m. bendras lankytojų skaičius – 88; tėvų/globėjų, dalyvavusių apklausoje, skaičius – 41;

2018 m. bendras lankytojų skaičius – 89; tėvų/globėjų, dalyvavusių apklausoje, skaičius – 64.

Diagrama rodo, kad lankytojų tėvų/globėjų įsitraukimas į paslaugų vertinimą nuolat auga. Absoliuti dauguma Centro teikiamas paslaugas vertina gerai – yra patenkinti teikiamomis paslaugomis. 2018 metų vertinime atsirado vertinimas – blogai (transporto ir sveikatos priežiūros paslaugos). Atsižvelgiant į tai, kad anketos yra neanoniminės – tikslinga individualiai išanalizuoti blogai įvertintų paslaugų vertinimo priežastis ir numatyti tobulinimo priemones bei jas įgyvendinti.



## DIENOS CENTRO „ŠVIESA“ DIENOS SOCIALINĖS GLOBOS PASLAUGŲ TEIKIMO REZULTATAI 2018

Rodiklis Nr. 2: Dienos centro „Šviesa“ paslaugų, teiktų 2018 metais, lankytojų pasitenkinimo paslaugomis vertinimo (taikant metodą „Šviesoforas“) procentinė išraiška.



### Rezultatų paaiškinimas:

Diagrama rodo lankytojų, atsakymų procentinę dalį (vertikali ašis), kurie vertino 2018 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 taryba. Tokio pobūdžio paslaugų vertinimas buvo atliktas pirmą kartą. Apklauso rezultatai užfiksuoti lankytojų seniūnų tarybos 2019-01-10 protokolu Nr. 1. Tarybą sudaro 14 narių, vertinime dalyvavo 13 tarybos narių. Vykdam apklausa, anketoje kiekviena Centro teikiama paslauga vertinama atskirai. Diagramoje atvaizduotas suminis paslaugų vertinamas kolektyviniu požiūriu. Apklauso rezultatai buvo pristatyti ir aptarti su darbuotojais.

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 2019 metais.

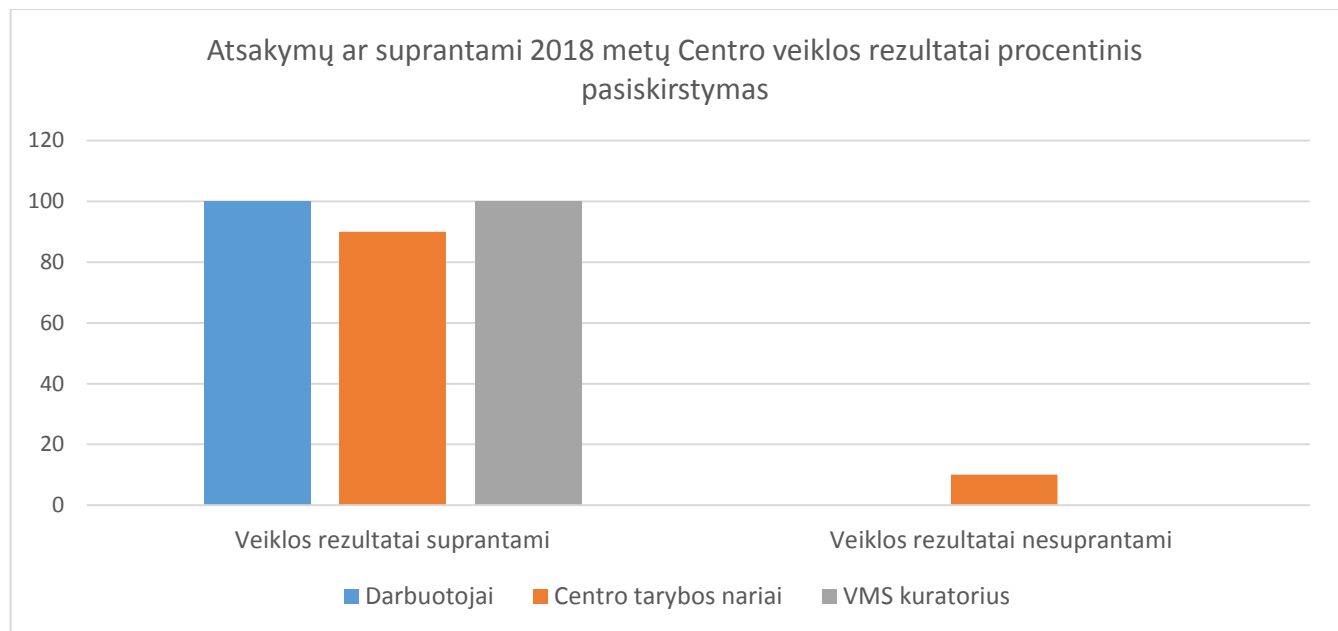
Lyginant rodiklio Nr. 1 ir rodiklio Nr. 2 rezultatus galima daryti išvadą, kad beveik identiški rezultatai yra objektyviai pagrįsti.



## 11. REZULTATAI, KAIP LANKYTOJAI, 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.

Rodiklis: Dienos centro „Šviesa“ darbuotojų ir dienos centro „Šviesa“ tarybos narių, atstovaujамų lankytojus, tėvus ir darbuotojus bei Vilniaus miesto savivaldybės (VMS) kuratoriaus atsiliepimai ar suprantami 2018 metų Centro veiklos rezultatai, procentinė išraiška.



### Rezultatų paaiškinimas:

Diagrama rodo lankytojų, Centro tarybos narių ir VMS kuratoriaus atsakymų procentinę dalį (vertikali ašis), kurie atsakė ar jiems suprantami 2018 metų Centro veiklos rezultatai. Diagramos (horizontali ašis) rodo atsakymų alternatyvas – „Veiklos rezultatai suprantami“, „Veiklos rezultatai nesuprantami“. Apklausiamiesiems darbuotojams buvo sudaryta galimybė prie atsakymų „Veiklos rezultatai nesuprantami“ – parašyti kas yra nesuprantama.

Rezultatai buvo renkami šiais būdais:

- Centro darbuotojams susirinkimo metu buvo pristatyti veiklos rezultatai, po susirinkimo darbuotojai užpildė apklausos anketas. Centre tiesiogiai paslaugas teikia 34 darbuotojai. Apklausoje dalyvavo 28 darbuotojai.
- Centro tarybos nariams veiklos rezultatai buvo pristatyti tarybos narių posėdyje. Veiklos rezultatai buvo aptariami žodžiu ir tarybos narių pasisakymai ar veiklos rezultatai yra suprantami, užfiksuoti 2019-02-21 d. Tarybos posėdžio protokole Nr. 11.
- VMS Centro kuratoriui veiklos rezultatai buvo pristatyti el. paštu ir gautas kuratoriaus elektroninis laiškas - atsiliepimas apie veiklos rezultatus.

Rezultatai rodo, kad absoliuti dauguma apklausoje dalyvavusių respondentų suprato Centro veiklos rezultatus, todėl darytina išvada, kad pateikta informacija buvo lengvai suprantama.

Centro tarybos posėdyje analizuojant rezultatus, daugiausia klausimų sulaukė įgalinimo rezultatai. Tikslinga papildomai Centro bendruomenės susirinkimuose aptarti ir išanalizuoti Centro įgalinimo koncepciją. Tikslinga, 2019 m. Centro veiklos rezultatus lankytojams pristatyti naudojant alternatyvią komunikaciją.





## 12. DIENOS CENTRO „ŠVIESA VEIKLOS LYGINIMO REZULTATAI

Išrašas iš 2018-12-18 metų protokolo

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

Rodiklis: Dienos centro „Šviesa“ ir VŠĮ „Vilties Akimirka“ dienos užimtumo Centro požiūrių, įgyvendinimo metodų ir rezultatų lyginimas.

Eil. Nr.	Veiklos sritys	Veiklų įgyvendinime taikomi metodai	
		Dienos centras „Šviesa“	VŠĮ „Vilties Akimirka“ dienos užimtumo Centras
1.	Užimtumo programų pobūdis ir pritaikymas lankytojų su proto negalia gebėjimams	<p>Centre įkurtos nuolatinės (žvakių, mezgimo, mokomosios virtuvės, socialinio dalyvavimo, kompiuterinio raštingumo, suvenyrų, medžio darbų ir tekstilės) dirbtuvės. Mėnesio laikotarpiui lankytojai pasirenka dirbtuvę pagal pomėgius, norus. Esant poreikiui sudaryta galimybė dirbtuvę keisti mėnesio eigoje.</p> <p><b>Lyginimosi išvados:</b> Perimti patirtį apie kasdienį atliepimą į lankytojų individualius poreikius (rytmetiniai susirinkimai).</p>	<p>Dienos užimtumo Centro lankytojų nutarimu visiems prieinamoje lentoje pateikiamas pačių lankytojų pasiūlytų (norimų, pagal pomėgius) veiklų sąrašas. Lankytojai, po rytinio aptarimo, kiekvieną dieną renkasi norimas užimtumo veiklas.</p> <p><b>Lyginimosi išvados:</b> Perimti patirtį apie užimtumo veiklų organizavimo struktūrą.</p>
2.	Lankytojų su sunkia negalia dalyvavimas. Įgalinančios aplinkos dalyvavimui sudarymas.	<p>Vykdoma „Alternatyvaus dalyvavimo lankytojams, turintiems sunkią negalią“ programa</p> <p>Vykdomi individualūs sunkios negalios lankytojų pasivaikščiavimai ir išvykos su asistuojančiu darbuotoju.</p> <p><b>Lyginimosi išvados:</b> Vertinant programų efektyvumą išanalizuoti sunkios negalios lankytojų realias įtraukimo ir dalyvavimo dirbtuvėse ir studijose galimybes.</p>	<p>Dauguma veiklų yra individualizuotos ir pritaikytos sunkios negalios lankytojo galimybėms.</p> <p>Visos išvykos ir pasivaikščiavimai organizuojami, taikant individualų asistavimą.</p> <p>Dienos eigoje darbuotojas skiria ne mažiau nei 20 min. individualiam bendravimui su lankytoju.</p> <p><b>Lyginimosi išvados:</b> Su Centro bendruomene apsvarstyti galimybę dėl programos, taikant alternatyvią komunikaciją sukūrimo ir įgyvendinimo.</p>
3.	Orientacija į asmenį	<p>Individualus planas sudaromas kartu su lankytoju.</p> <p>Individualus planas sudarytas, naudojant alternatyvias komunikacijos priemones.</p> <p>Kartą per metus vertinami individualaus plano rezultatai.</p> <p>Centre veikia dienos Centro lankytojų seniūnų taryba.</p>	<p>Individualus planas sudaromas dalyvaujant lankytojui ir tėvams.</p> <p>Sudarant planą, kelias plano dalis užpildo pats lankytojas ir jo tėvai.</p> <p>Kartą per metus vertinami individualaus plano rezultatai.</p> <p>Centre veikia dienos užimtumo Centro lankytojų taryba.</p>



Eil. Nr.	Veiklos sritys	Veiklų įgyvendinime taikomi metodai	
		Dienos centras „Šviesa“	VšĮ „Vilties Akimirka“ dienos užimtumo Centras
		<b>Lyginimosi išvados:</b> Apsvarstyti tėvų išreiškusių norą dalyvauti individualaus plano sudaryme galimybės.	<b>Lyginimosi išvados:</b> Apsvarstyti alternatyvios komunikacijos (piktogramų) taikymo galimybes rengiant Individualų planą
4.	Darbas su šeimomis	Su šeimomis komunikuojama joms patogiu būdu: susirašinėjimo knygutės, telefonu, SMS, el. paštu, atvykus į Centrą. Daugumos tėvų pageidaujama informacija (valgiaraštis, nuotraukos, laikraštis „Šarka“) ir kiti dokumentai skelbiami Centro tinklalapyje. Centre veikia šeimos atstovų, lankytojų darbuotojų taryba. Centre organizuojami 2 kartus per metus renginiai tėvams. <b>Lyginimosi išvados:</b> Darbas su šeima vyksta taikant panašius darbo metodus.	Su šeimomis komunikuojama joms patogiu būdu: susirašinėjimo knygelės, telefonu, SMS, el. paštu, atvykus į Centrą. Daugumos tėvų pageidaujama informacija (nuotraukos, žurnalas „Viltis“) ir kiti dokumentai skelbiami įstaigos tinklalapyje. Tėvai kviečiami dalyvauti Centro rengiamose šventėse <b>Lyginimosi išvados:</b> Darbas su šeima vyksta taikant panašius darbo metodus.
5.	Personalas	Personalo kvalifikacija atitinka Socialinių paslaugų įstatymo keliamus reikalavimus Personalo kvalifikacija tobulinama pagal kvalifikacijos tobulinimo planą, įvertinus darbuotojų kompetencijų tobulinimo poreikį. 3 kartus per metus organizuojami darbuotojų neformalus motyvaciniai renginiai (šventės, iškylos gamtoje) Nenaudojami darbuotojų motyvacijos tyrimai. <b>Lyginimosi išvados:</b> Atlikti darbuotojų motyvacijos tyrimą	Personalo kvalifikacija atitinka Socialinių paslaugų įstatymo keliamus reikalavimus Personalo kvalifikacija tobulinama pagal kvalifikacijos tobulinimo planą, įvertinus darbuotojų kompetencijų tobulinimo poreikį. 2 kartus per metus organizuojami darbuotojų neformalus motyvaciniai renginiai (išvykos) Nevykdoma darbuotojų motyvacijos anketinė apklausa. <b>Lyginimosi išvados:</b> Atlikti darbuotojų motyvacijos tyrimą
6.	Lyginimosi srityse gautų rezultatų rodiklių lyginimas: 6.1. Vykdomų programų naudą lankytojams matavimas  6.2. Sunkios negalios asmenų dalyvavimas	Anketinė apklausa, siekiant išsiaiškinti vykdomų programų naudą lankytojui individualiu požiūriu.  Pasiūlytų ir įgyvendintų sprendimų skaičius, neišskiriant sunkios negalios lankytojų (grupių susirinkimų protokolai).	Anketinė apklausa, siekiant išsiaiškinti teikiamų paslaugų naudą lankytojams ir jų tėvams kolektyviniu požiūriu. Pasiūlymų teikimas ir įgyvendinimas pasiūlymų knygoje.  Vertinama asmenų įgalinimas ir gyvenimo kokybė individualiu ir kolektyviniu požiūriu.  Tėvų metinė anketinė apklausa, vykdoma nuo 2018 metų.



Eil. Nr.	Veiklos sritys	Veiklų įgyvendinime taikomi metodai	
		Dienos centras „Šviesa“	VšĮ „Vilties Akimirka“ dienos užimtumo Centras
	<p>6.3. Individualaus plano vertinimas</p> <p>6.4. Matuojamas tėvų pasitenkinimas Centro teikiamomis paslaugomis.</p> <p>6.5. Darbuotojų kvalifikacijos tobulinimo rezultatai</p>	<p>Vertinama asmenų įgalinimas ir gyvenimo kokybė individualiu ir kolektyviniu požiūriu.</p> <p>Tėvų metinė anketinė apklausa, vykdoma nuo 2010 metų.</p> <p>Renkamas darbuotojų kompetencijų tobulinimo poreikis ir vertinamas jų įgyvendinimas.</p> <p><b>Lyginimosi išvados:</b> Renkant rezultatus numatyti platesnes tėvų įtraukimo galimybes.</p>	<p>Renkamas darbuotojų kompetencijų tobulinimo poreikis ir vertinamas jų įgyvendinimas.</p> <p>Papildomai anketinės apklausos būdu darbuotojų klausama apie pageidaujamas kvalifikacijos tobulinimo kursus.</p> <p><b>Lyginimosi išvados:</b> Apsvarstyti ar papildoma darbuotojų anketinė apklausa nedubliuoja darbuotojų tobulintinių kompetencijų poreikių vertinimo.</p>

Apibendrinanti išvada: susitikimas dėl lyginimosi buvo naudingas abiem Centrams, atsižvelgiant, kad kiekvienoje lyginamoje srityje Centrai taiko efektyvius paslaugų teikimo metodus. Lyginimasis Centrams sudarė platesnes galimybes perimti ir pritaikyti kolegų taikomus inovacinius veiklų organizavimo metodus, siekiant nuolatos tobulinti paslaugų teikimo procesus.