



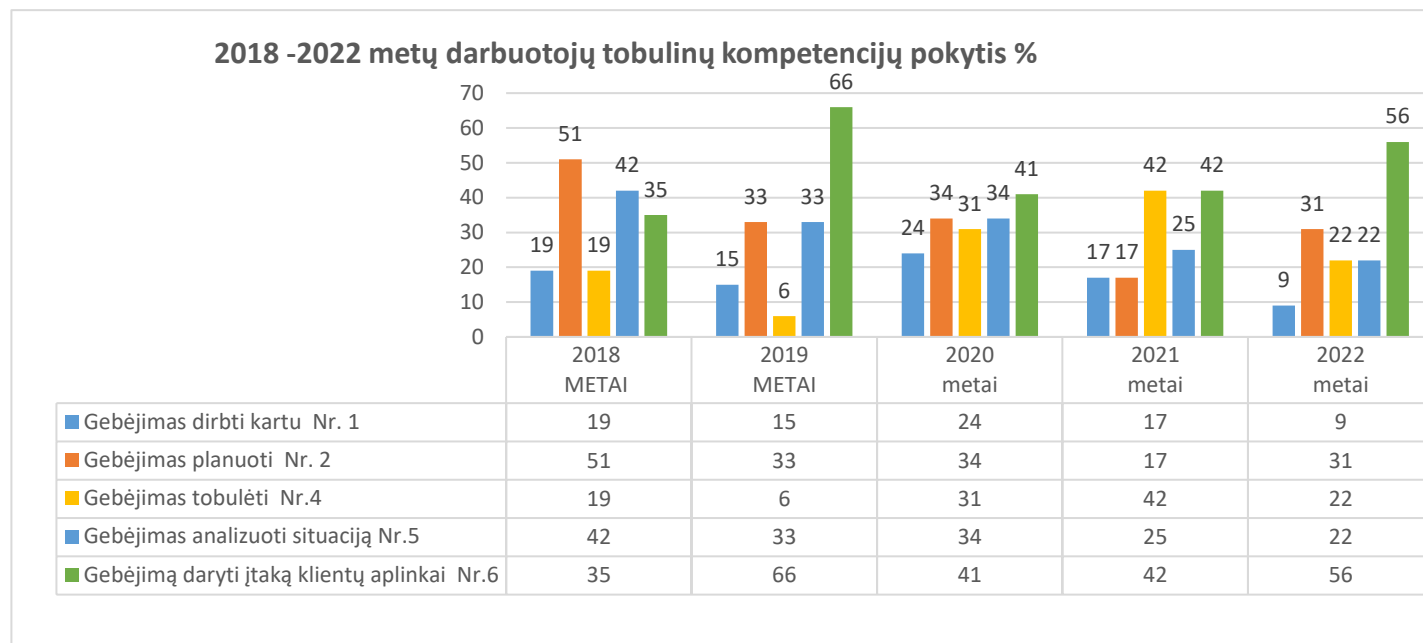
1. NUOLATINIO MOKYMOSI IR TOBULĖJIMO REZULTATAI

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

Rodiklis: 2018, 2019, 2020, 2021 metų pradžioje dienos centro „Šviesa“ darbuotojų įsivertinusių silpniausias (tobulintinas) savo kompetencijas procentinis santykis su 2022 pabaigoje/2023 metų pradžioje darbuotojų įsivertinusių silpniausias (tobulintinas) kompetencijas procentiniu santykiu.

Duomenų šaltinis: Darbuotojų kompetencijų įsivertinimo įrankis.

Diagrama rodo, kad 2022 metais atsiradęs pokytis buvo įtakotas šių tendencijų:



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. 2022 m. gruodžio - 2023 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.



DIENOS CENTRO „ŠVIESA“ DIENOS SOCIALINĖS GLOBOS PASLAUGŲ TEIKIMO REZULTATAI 2022 METAI

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.

2022 gruodžio - 2023 sausio mėn. bendras tiesiogiai teikiančių paslaugas darbuotojų skaičius – 37 darbuotojų. Apklausoje dalyvavo 32 darbuotojai.

Atsižvelgiant į nuo 2017 metų gautus duomenis ir atsiradusias technologines nuotolinių mokymų galimybes, bei įsisteigus PKTC - Profesinių kompetencijų tobulinimo centrui, kuris pasiūlė daug geros kokybės kvalifikacinių programų pritaikytų socialiniams ir individualios priežiūros darbuotojams. Buvo ir toliau skatinama pagal darbuotojų asmeninius įsivertinimus ir asmeninius tobulintinų 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 „gebėjimą tobulėti“ įgyti pasitikėjimą šiomis turimomis kompetencijomis. 2022 metais buvo daug renginių, vykdomų projektų, daug derinimų, kas vėl paaštrino poreikį gebėti planuoti ir derinti veiksmus.

Dienos centras „Šviesa“ remdamasis „gebėjimo dirbti kartu“ įsivertinimo duomenimis, dienos centras „Šviesa“ didelį dėmesį skyrė naujų darbuotojų komandų formavimui, įtraukiant pačių darbuotojų išvalgas. Prasidėjo komandų supervizijos procesai. Tai atsispindi „gebėjimo dirbti kartu“ ir „gebėjimo analizuoti“ kompetencijos pokytyje. Rodiklis ženkliai sumažėjo.

Didesnis atsakomybių delegavimas lankytojams, jų įgalinimas ir įtraukimas, grupių susirinkimai, bei lengvai suprantamos kalbos naudojimas pagilino poreikį gilintis į pagarbų „gebėjimo daryti įtaką klientų aplinkai“ kompetencijos augimo poreikį (tiek žiniomis, įgūdžiais ir vidine parengtimi). Peržiūrėjus kompetencijų sudedamąsias dalis, atsikleidžia išaugęs poreikis derėtis, bei tarpinikavimo, moderavimo įgūdžių poreikis (ką galima būtų apibūdinti, kaip gebėjimą padėti susikalbėti įvairiems žmonėms), taip pat poreikis žinių apie manipuliacijas, bei galios, įtakos valdymą ir supratimą.

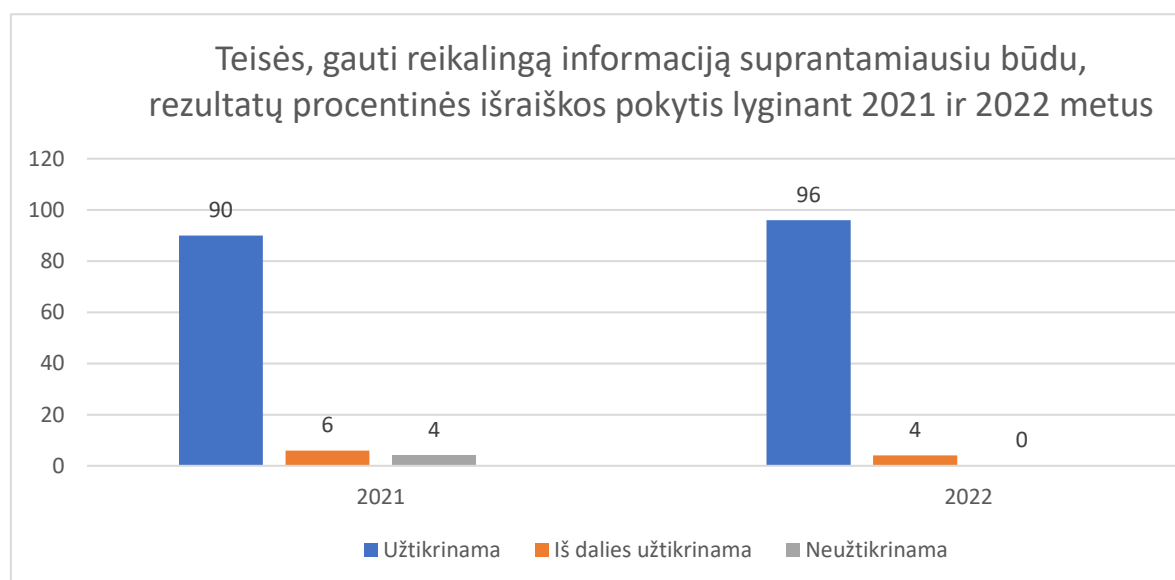
Pasibaigus supervizijos procesams reikės numatyti psichologinius mokymus apie manipuliacijas, galios, įtakos valdymą ir/arba NVC (nesmurtinės komunikacijos) pratybas, kurios ugdo pagarbų gebėjimą susikalbėti įvairiems žmonėms.



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 teisės, gauti informaciją suprantamiausiu būdu, užtikrinimas, lyginant 2021 ir 2022 metų rezultatus.



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 gauti reikalingą informaciją suprantamiausiu būdu, esančią Centro teisių chartijoje.

Lyginami 2021 ir 2022 metais vykusių apklausų rezultatai. Apklausa vyko šešių Grupių susirinkimų metu.

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

2022 metais lankytojų dalyvavusių apklausoje, skaičius – 54. Taikant aktyvaus dalyvavimo metodą, dalyvavusių lankytojų skaičius – 28. Taikant stebėjimo metodą, dalyvavusių lankytojų skaičius – 26.

2021 metų vykdytoje apklausoje 4 proc. lankytojų Teisė gauti reikalingą informaciją suprantamiausiu būdu, buvo neužtikrinta. Išanalizavus lankytojų atsakymus buvo atpažinta, jog ši teisė nebuvo užtikrinta, nes buvo taikomi nepakankamai taiklūs metodai, kurie būtų pritaikyti daugiau pagalbos reikalaujantiems lankytojams. Metų eigoje buvo nuspręsta ieškoti ir imti taikyti naujus komunikacijos metodus, kurių taikymas maksimaliai užtikrintų lankytojams jų Teisę gauti reikalingą informaciją suprantamiausiu būdu.

2022 metų vykdytoje apklausoje 0 proc. lankytojų teigė, kad jų Teisė gauti reikalingą informaciją suprantamiausiu būdu yra neužtikrinama.



Lyginant gautą rezultatų procentinės išraiškos pokytį, galime teigti, 2021-2022 metais buvo parinkti ir pritaikyti taiklūs komunikacijos metodai:

- pradėtos naudoti alternatyvios komunikacijos PECS knygos - 5 lankytojams;
- grupėse paruošti 6 tvarkaraščiai, kuriuose simbolių pagalbą patys lankytojai sudeda savo dienos ritmą;
- pristatymai lankytojams ruošiami lengvai suprantama kalba;
- tekstai "Šarkoje" verčiami į lengvai suprantamą kalbą – per metus 6 straipsniai lengvai suprantama kalba;
- tekstai internetinėje svetainė – 90 procentų informacijos pateikta lengvai suprantama kalba.

Tikslinga 2023 metais išsamiai išanalizuoti, lankytojų atsakiusių jog jų Teisė gauti reikalingą informaciją suprantamiausiu būdu yra iš dalies užtikrinama, priežastis ir taikyti naujus metodus arba stiprinti jau esamų metodų taikymą, kurie maksimaliai užtikrintų lankytojams jų Teisę gauti reikalingą informaciją suprantamiausiu būdu.

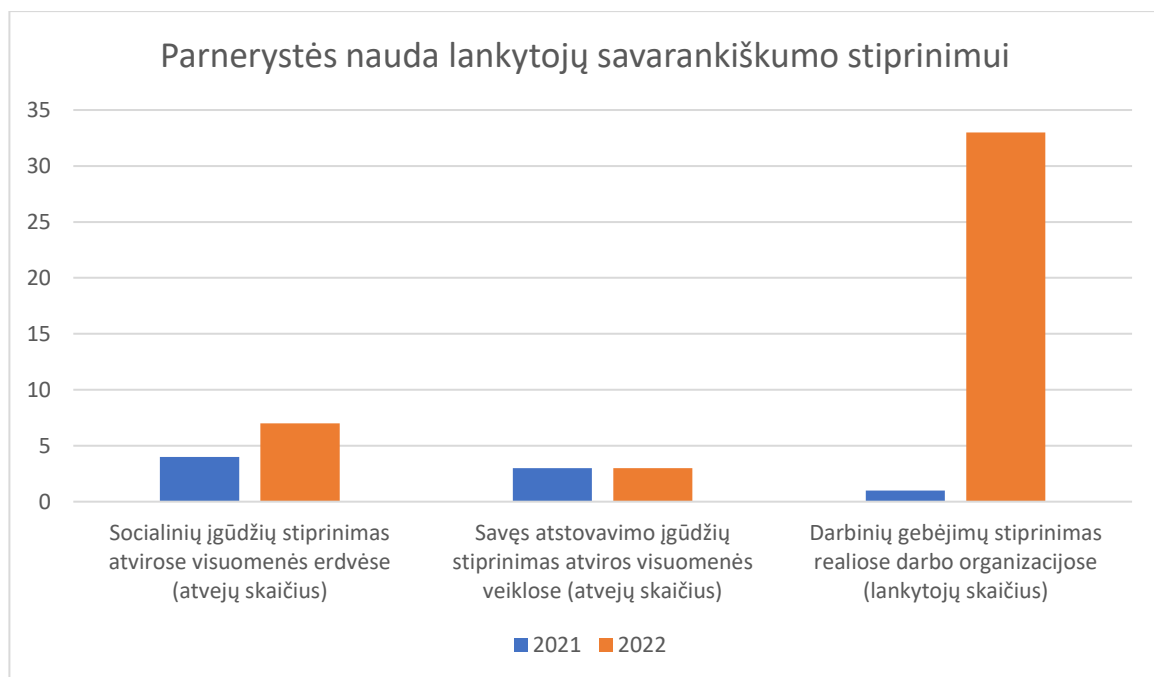


3. PARTNERYSČIŲ TEIKIAMOS NAUDOS REZULTATAI

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

Rodiklis Nr. 1 Lankytojų gebėjimų stiprinimas už centro ribų, pasitelkiant partnerių siūlomas galimybes ir pagalbą 2021 ir 2022 metų palyginimas

Šaltinis: 2021 metų ir 2022 metų veiklos ataskaitos.



Lyginant 2021 ir 2022 metų duomenis matome, kad Socialinių įgūdžių stiprinimas atvirose visuomenės erdvėse (atvejų skaičius) ir Savęs atstovavimo įgūdžių stiprinimas atviros visuomenės veiklose (atvejų skaičius) didelių pokyčių neįvyko, nes Centras tęsė ilgalaikes bendradarbiavimo su partneriais programas.

Ženklius partnerystės naudos rezultatus pagerino 2021 m. suplanuotas ir 2022 m. įgyvendinamas patobulinimas – socialinių programų koordinatoriaus pareigybės įvedimas ir veikla. Šiose pareigybėse veikiančio darbuotojo atliekamų funkcijų dėka atsirado galimybė lankytojams dalyvauti DUA DAY projekte, partnerių organizuojamose konferencijose skaityti pranešimus, kas sustiprino lankytojų gebėjimus savarankiškai veikti atviroje visuomenėje, o ne saugioje Centro aplinkoje.

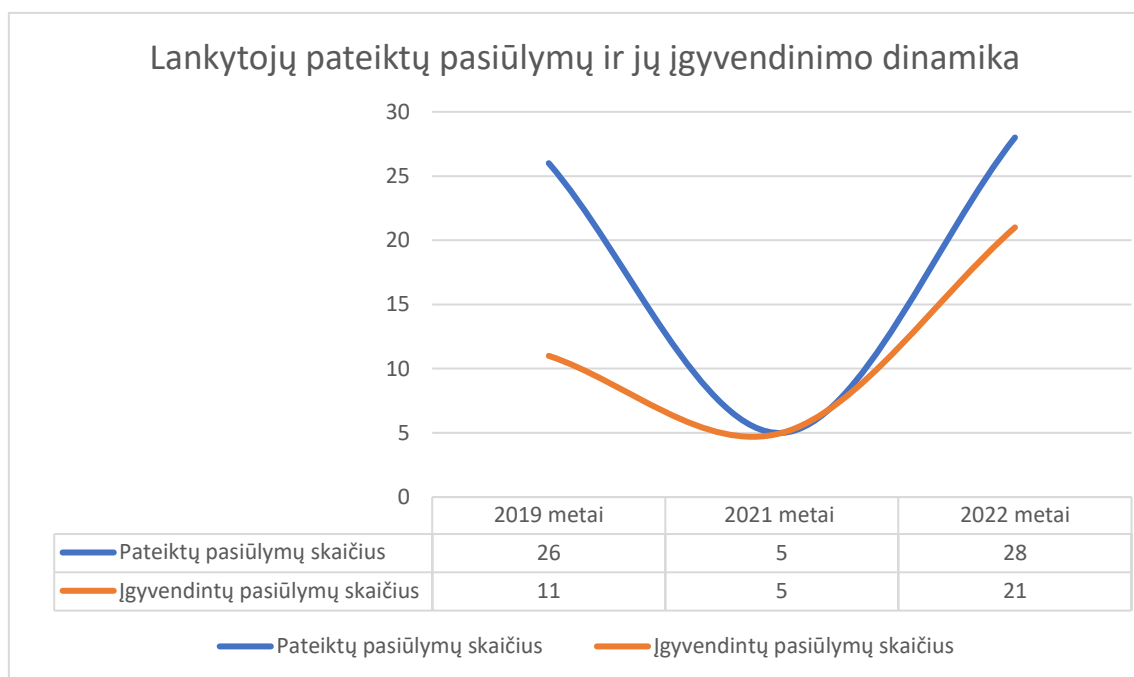
Atsižvelgiant į 2022 m. sustiprėjusius darbinius gebėjimus realiose darbo organizacijose ir „savęs atstovavimo įgūdžius“ - 2023 metams surasti partnerius, kur lankytojai galėtų realizuoti įgytus darbinius gebėjimus ir įgytus socialinius įgūdžius realioje darbo rinkoje, gaunant darbines pajamas.



4. LANKYTOJŲ ĪTRAUKIMO Ī PASLAUGU PLANAVIMĀ, TEIKIMĀ IR VERTINIMĀ REZULTĀTAI

27 kriterijus Socialinū paslaugū teikējas ģtraukia paslaugū gavējus kaip aktyvius dalyvius ģ paslaugū planavimā, teikimā ir vertinimā.

Rodiklis: 2019, 2021, 2022 metų lankytojų pateiktų ir ģgyvendintų pasiūlymų skaičiaus dinamika



Rezultatų paaiškinimas:

Duomenų šaltinis: lankytojų seniūnų tarybos susirinkimų protokolai ir Centro veiklos ataskaitos.

Iš diagramos matome, kad per 2021 metus tiek šeimos nariai, tiek lankytojai pasiūlymus teikė vangiau. Tam turėjo įtakos karantino ir pandemijos metu taikomų apribojimų sąlygos.

2022 metais lankytojai tapo aktyvesni, drąsiau teikė pasiūlymus,

2022 metais buvo pateikti tokie pasiūlymai: Tėvų pasiūlymai:

Šeimos nariai: Suplanuoti naujų užimtumo veiklų, daugiau judėjimo veiklų, pravesti mankštą grupėse prieš užsiėmimus.

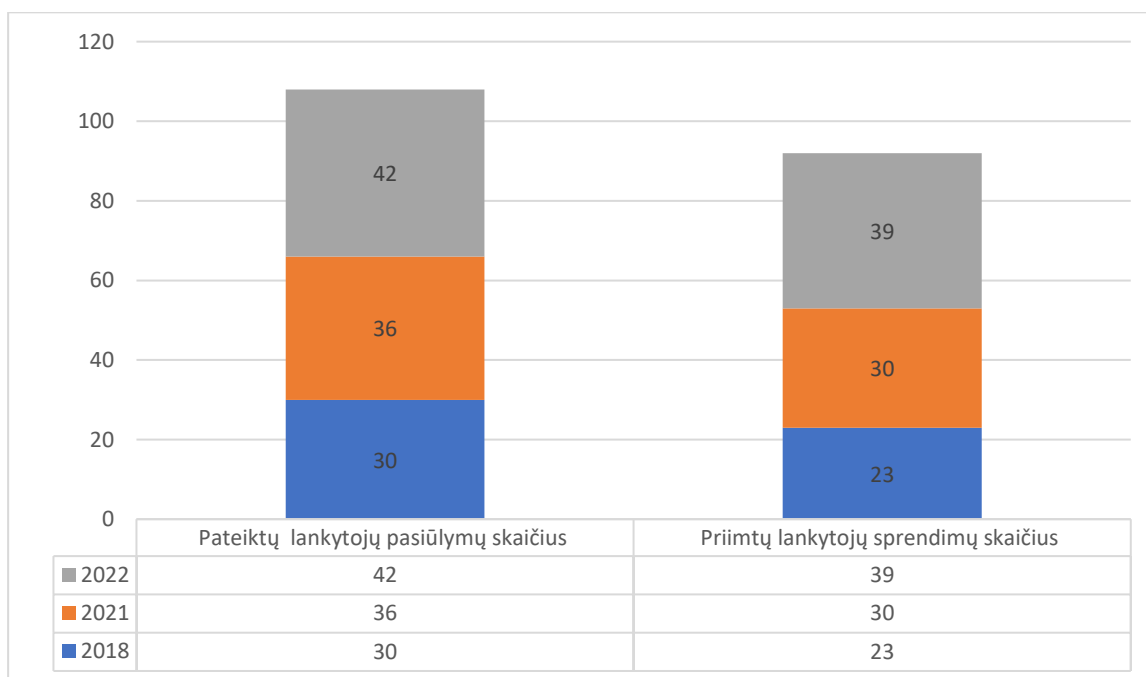
Seniūnų pasiūlymai: Dalyvauti savės atstovavimo mokymuose, Dalyvauti konferencijose, Važiuoti su teatru ģ kitus miestus, išvykti ģ užsienį – Lenkiją..., Vasara ģrengti hamakus ant kalno, Nuvykti vasara prie jūros...

2022 metais 75% pasiūlymų tėvų ir lankytojų pasiūlymai buvo ģgyvendinti.

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.

Lyginant pasiūlymų ir sprendimų skaičiaus pasikeitimo dinamiką per 3 metų laikotarpį matome, kad, nors ir pandemijos sąlygomis, gerėjo lankytojų įgalinimo rodikliai. Tai įtakoję 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.



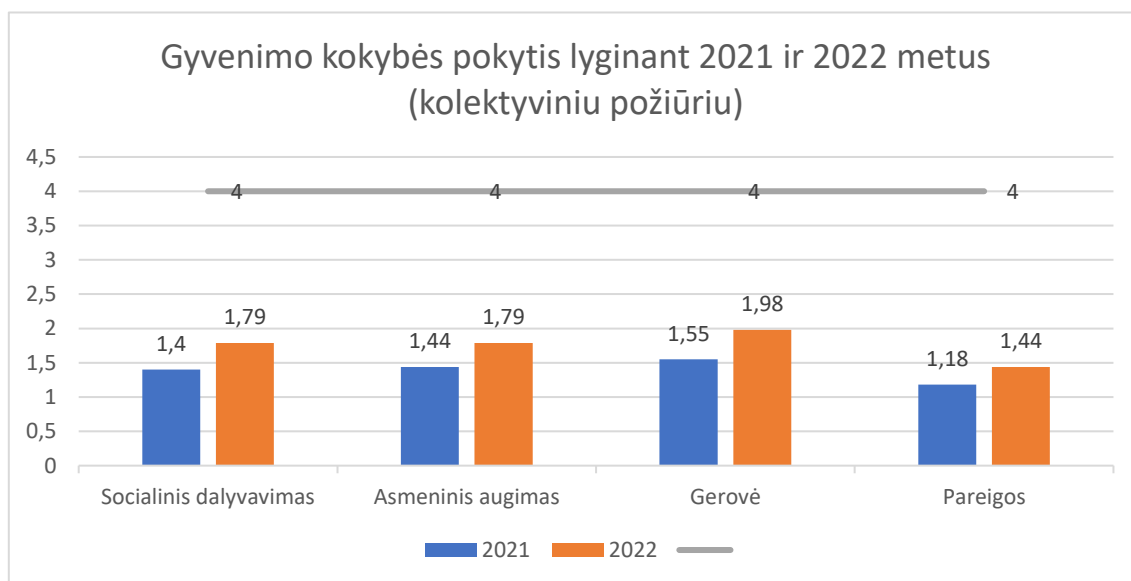
2022 metais ir toliau buvo stiprinami lankytojų individualūs sprendimų priėmimo procesai:

- Lankytojai rinkosi dirbtuves, studijose ir dirbtuvėse buvo siūlomos veiklos bei technikos pagal pomėgį, grupėse galėjo rinktis išvykas ir veiklas, edukacijas.
- Lankytojai dalyvavo lankytojų centro tarybos atstovų rinkimuose.
- Buvo įdiegti 6 vizualiniai tvarkaraščiai lengvai suprantama kalba. Pradėtos naudoti alternatyvios komunikacijos PEC knygos - 5 sunkios negalios lankytojams. Tai labai suaktyvino lankytojų įsitraukimą ir savarankiškumą.
- Savęs atstovavimo mokymai įgalino lankytojus drąsiau kalbėti apie savo poreikius, klausti, išreikšti pageidavimus, drąsinti kalbėti kitus lankytojus, gerbti savo ir kitų poreikius.

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 lyginant 2021 ir 2022 metus, kolektyviniu požiūriu, 4 balų vertinimo sistemoje per metus.



Rezultatų paaiškinimas:

Diagrama rodo dienos centro „Šviesa“ Gyvenimo kokybės pokytį, lyginant 2021 ir 2022 metus, 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. 2021 metais įvertintas 63 lankytojų Gyvenimo kokybės pokytis. 2022 metais įvertintas 83 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 augimo rezultatas. Augimo rezultatą įtakojo reguliarūs darbuotojų susirinkimai, kurių metu aptariama individualūs lankytojų poreikiai, planų rengimas lengvai suprantama kalba, komunikacijos knygu PESC naudojimo pradžia, grupėse esantys grafikai su simboliais.

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 sudarymą metodų procentinė išraiška lyginant 2021 ir 2022 metus.

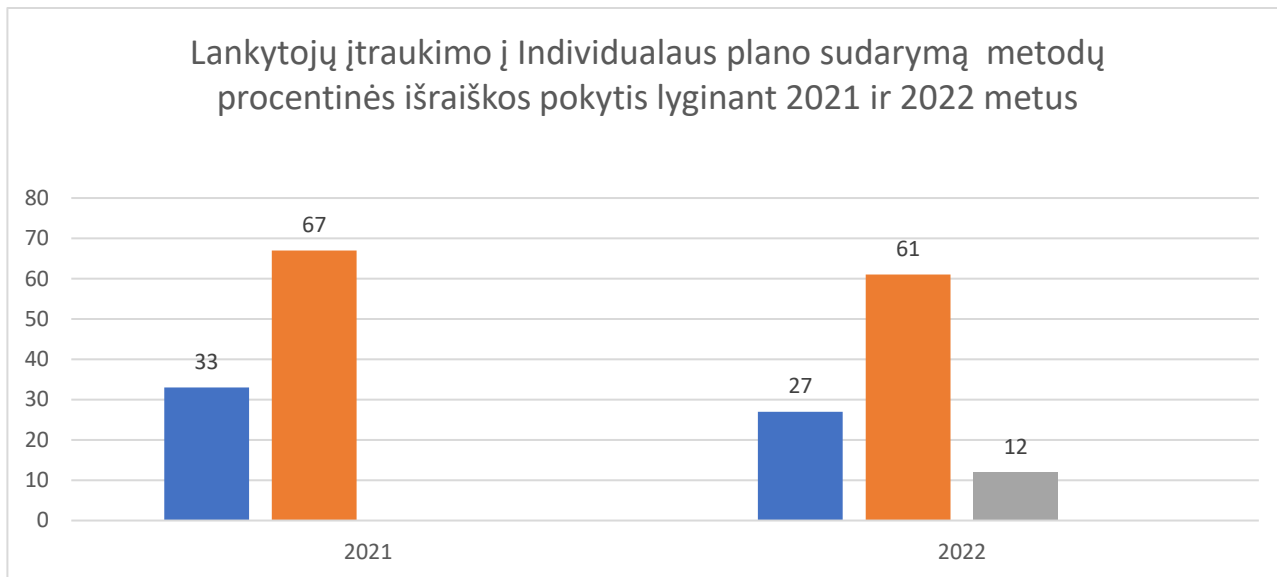


Diagrama rodo dienos centro „Šviesa“ lankytojų įtraukimo į Individualaus plano sudarymo metodų procentinę dalį (vertikali ašis). Horizontali ašis rodo lyginamuosius metus.

Bendras 2021 metais sudarytų Individualių planų skaičius – 63, iš jų:

Aktyvaus įsitraukimo metodu – 42 Individualūs planai.

Stebėjimo metodu – 21 Individualus planas.

Bendras 2022 metais sudarytų Individualių planų skaičius – 75, iš jų:

Aktyvaus įsitraukimo metodu – 46 Individualūs planai.

Stebėjimo metodu – 20 Individualių planų.

Stebėjimo ir simbolių taikymo metodu – 9 Individualūs planai.

Lygindami 2021 ir 2022 metus, diagramoje matome, kad 2022 metais jau prie esamų Individualių planų sudarymo metodų atsirado naujas – stebėjimo ir simbolių taikymo metodas. Galime teigti, kad šiam pokyčiui įtakos turėjo parinktos ir pritaikytos naujos komunikacijos priemonės: simbolių, lengvai suprantamos kalbos ir PECS knygų naudojimas.

Tikslinga 2023 metais toliau tęsti naujai taikomas komunikacijos priemones, siekiant:

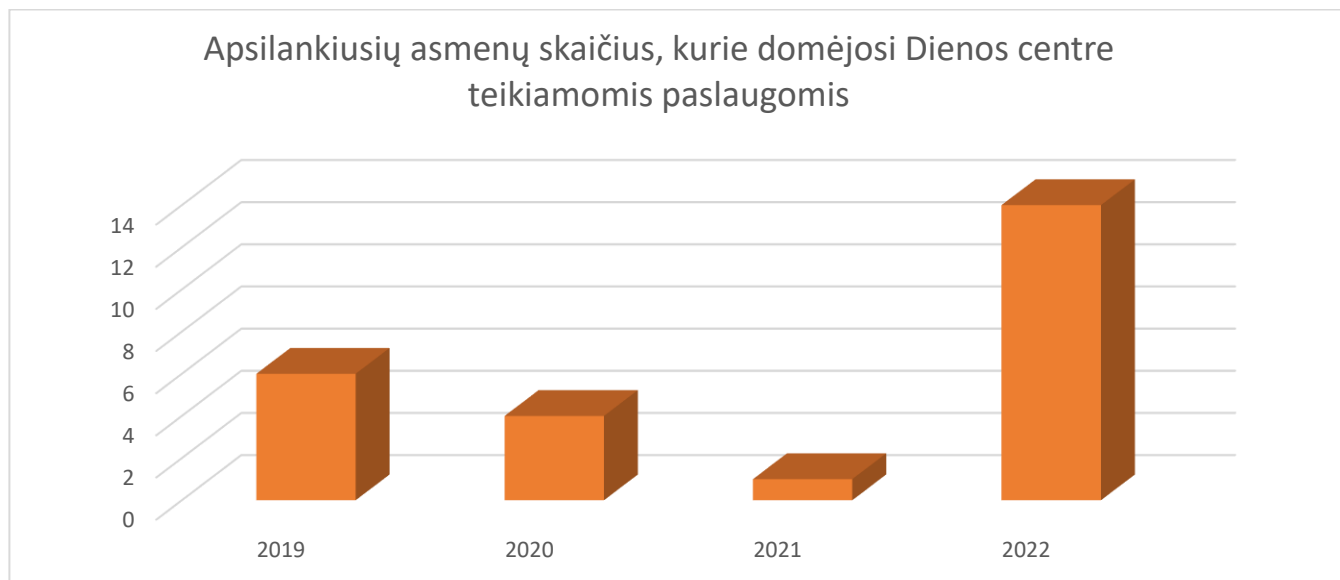
- kad diagramoje matomi 12 proc. lankytojų galėtų toliau tvirtinti jau turimus gebėjimus;
- kad Individualių planų sudaromų tik stebėjimo metodu skaičius palaipsniui mažėtų.



8. PASLAUGŲ TEIKIMO TĘSTINUMO REZULTATAI

40 kriterijus Socialinių paslaugų teikėjas koordinuotai teikia paslaugas paslaugų gavėjams.

Rodiklis Paslaugų teikimo lankytojams koordinavimo sistemos efektyvumas.



Šaltinis: besidominčiųjų Dienos centro „Šviesa“ teikiamomis paslaugomis apsilankymo registracijos žurnalas.

Diagrama rodo Dienos centre „Šviesa“ apsilankiusių asmenų skaičių, kurie domėjosi Centre teikiamomis paslaugomis.

2019 m. apsilankiusių Centre asmenų skaičius – 6.

2020 m. apsilankiusių Centre asmenų skaičius – 4.

2021 m. apsilankiusių Centre asmenų skaičius – 1.

2022 m. apsilankiusių Centre asmenų skaičius – 14.

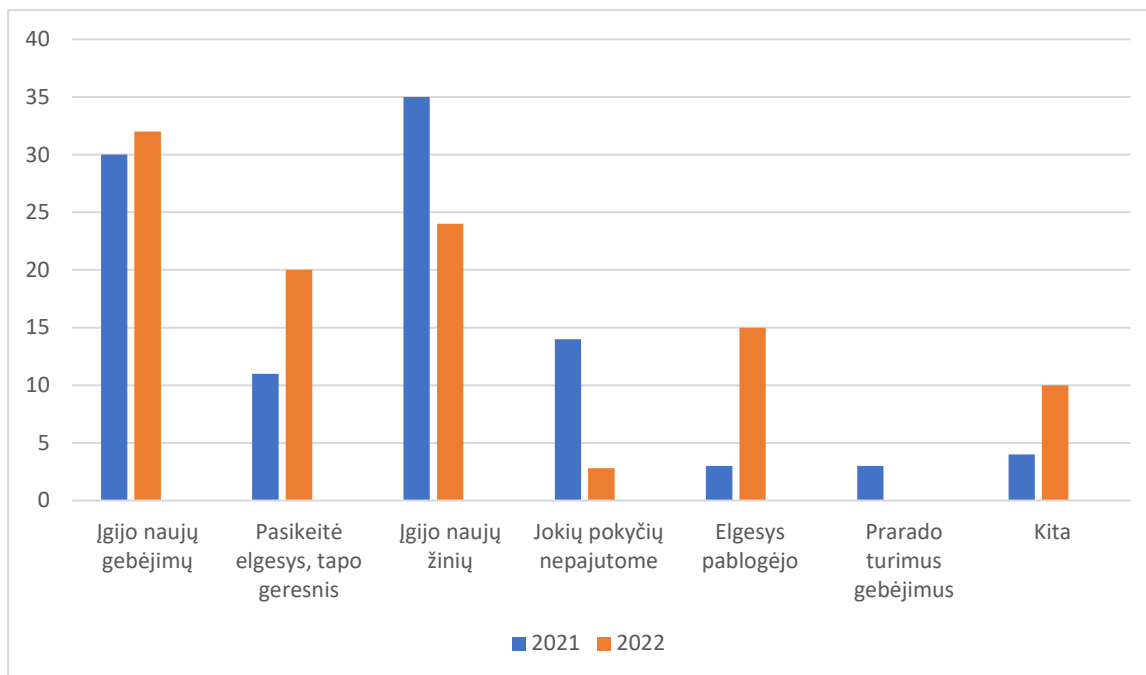
Besidominčiųjų Centre teikiamomis paslaugomis asmenų skaičius ženkliai auga. Pastebėta, kad padidėjus besikreipiančių asmenų skaičiui esama rašytinė informacija, kuri fiksuojama apsilankymo metu yra nepakankama. Registracijos žurnale esami duomenys (apsilankymo data, norinčio lankyti Centrą vardas ir pavardė, bei besikreipiančio asmens kontaktai) yra nepakankami norint identifikuoti asmenį tuo metu, kai yra gaunama informacija jog šiam asmeniui galimai yra galimybė teikti paslaugas Centre arba būti įrašytam į laukiančiųjų asmenų eilę.

Tikslinga 2023 m. praplėsti besidominčiųjų Dienos centre „Šviesa“ teikiamomis paslaugomis apsilankymo registracijos žurnalo duomenis.

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 gebėjimams ir elgesiui 2021 ir 2022 metų palyginimas



Duomenų šaltiniai:

Apklausos anketos rezultatų nuoroda:

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

<http://www.dcsviesa.lt/uploads/2022%20%C5%A1eimos%20nari%C5%B3%20apklausa.pdf>

2021 metų dienos centro „Šviesa“ paslaugų teikimo rezultatai

https://www.dcsviesa.lt/uploads/2021%20m.%20dc_SVIESA_paslaugu%20teikimo%20rezultatai.pdf

2021 m. tėvų globėjų apklausoje 14 proc. apklausiamųjų pareiškė, kad lankant Centrą jokių pokyčių nepajuto. Vertinant rezultatus buvo padaryta prielaida, kad tokius atsakymus pateikė sunkios negalios, verbaliai nekomunikuojančių lankytojų artimieji. Buvo suplanuotos priemonės - tokio pobūdžio negalios artimiesiems sistemingai ir periodiškai teikti grįžtamąjį ryšį apie lankytojų pasiekimus Centre. Nemažai socialinio darbo komandų sukūrė bendras tėvų/globėjų komunikacijų grupes socialiniuose tinkluose, kur keliamos veiklų nuotraukos, darbo savaitės pabaigoje lankytojai parsiveža atspausdintas nuotraukas. 2022 m. rezultatai parodė, kad šios priemonės buvo naudingos lankytojams ir pagerino rodiklio *Jokių pokyčių nepajutome* vertinimus (11 proc. sumažėjimas)



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.

Lyginant 2021 ir 2022 dinamiką rodiklyje ***Įgijo naujų gebėjimų*** stebimas 2 proc. augimas. Tokį poslinkį vertiname teigiamai, nes atsižvelgiant į lankytojų amžių nors nežymus naujų gebėjimų augimas ir turimo gebėjimų lygio išlaikymas įrodo teikiamų individualizuotų paslaugų naudą. Tą patvirtina rodiklis ***Prarado turimus gebėjimus*** - 2022 metų vertinime - 0 proc.

„Būtina atkreipti dėmesį į vertinimo sritį ***Elgesys pablogėjo*** (12 proc. išaugęs vertinimas).

Tėvų/globėjų komentarai:

„kol kas negalėčiau teigti, kad įgijo naujų gebėjimų, bet turėčiau pastebėti, kad buvę/esami gebėjimai sustiprėjo (aiškiau reiškia nuomonę; išsako mintis ir pan.), tačiau namuose - padažnėjo irzlumo/nepasitenkinimo požymių atvejų“

„Įgijo naujų žmonių ratą - jie tapo artimais“.

„Prarado gebėjimų skaityti“.

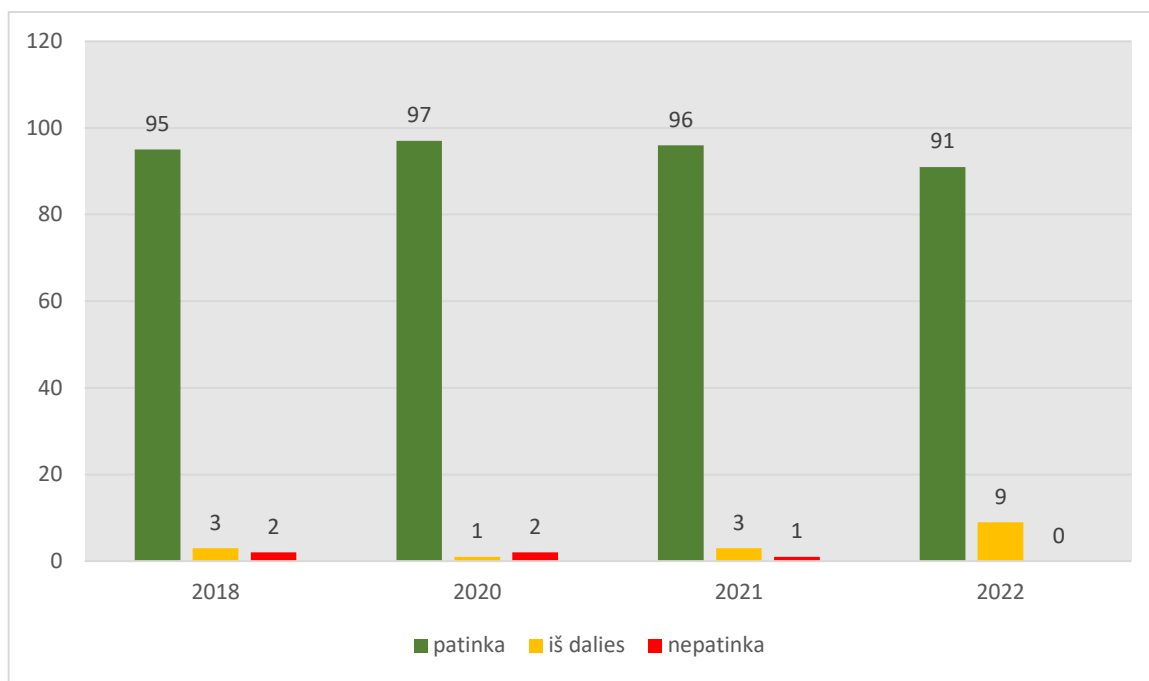
Tikslinga atkreipti dėmesį į komentarą „*prarado gebėjimų skaityti*“ . Su darbuotojais aptarti galimybes organizuoti lankytojų veiklas su rašytiniais teksta.



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

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.

Šaltinis: Lankytojų seniūnų tarybos protokolai.



Duomenų šaltinis: lankytojų seniūnų tarybos protokolai.

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), į 2021 metų vertinimą buvo įtraukti ne tik seniūnus bet ir aktyvesni lankytojai. Apklaus 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 vertinamas kolektyviniu požiūriu. Apklausos 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 2022 metais.

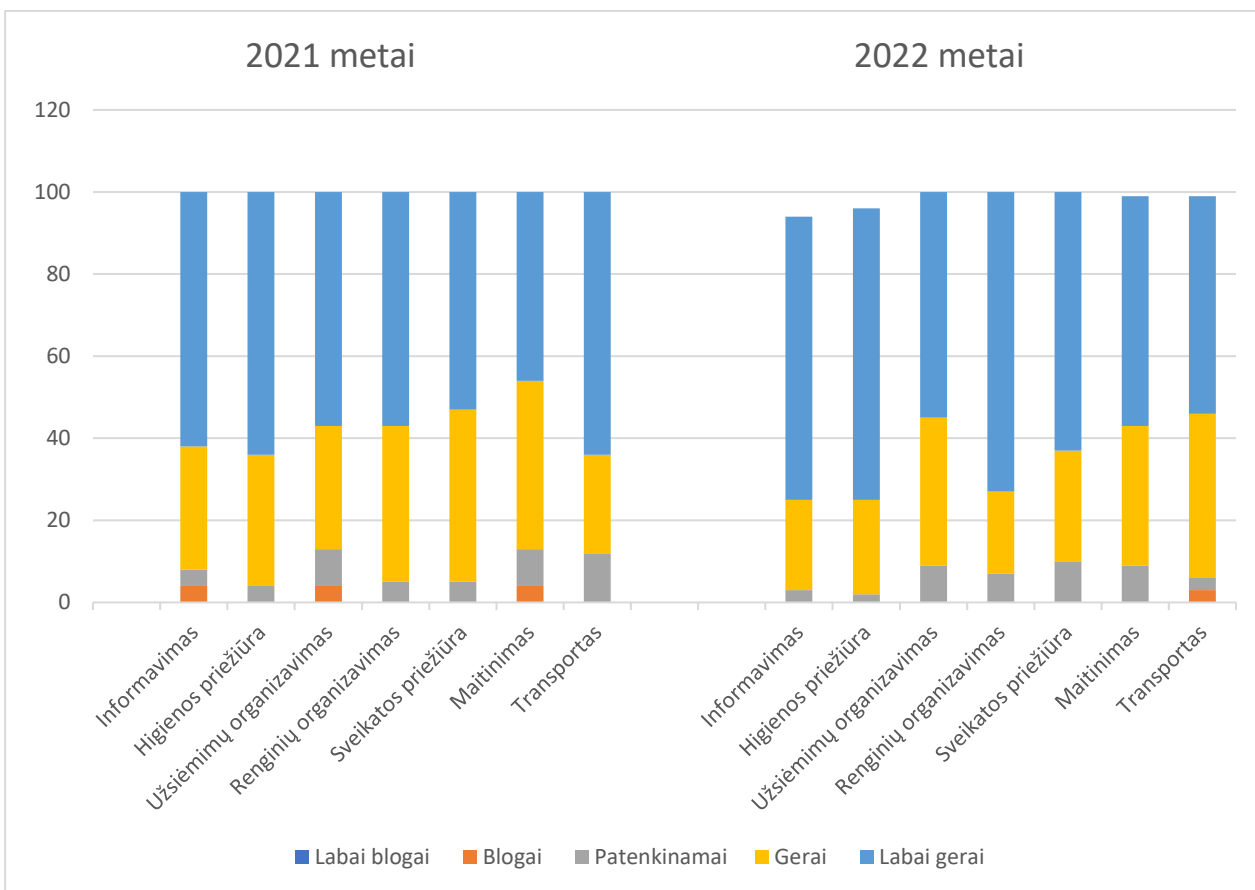
Lyginant diagramas pagal metus, matosi, kad lankytojų pasitenkinimas paslaugomis išlieka stabiliai aukštas, pandemijos sukelti sunkumai ir iššūkiai praktiškai neįtakojo šių rezultatų.

2022 vertinimo apklausos rezultatai užfiksuoti 2023-01-26 protokolu Nr. 1. vertinime dalyvavo 13 lankytojų iš 6 grupių.

Rodiklis Nr. 2: Lankytojų šeimos narių tam tikrų teikiamų paslaugų sričių vertinimo *labai gerai, gerai ir patenkinamai* procentinio vidurkio 2021 m. ir 2022 m. palyginimas

Duomenų šaltinis – anketinė apklausa. Anketos rezultatų nuoroda:

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





DIENOS CENTRO „ŠVIESA“ DIENOS SOCIALINĖS GLOBOS PASLAUGŲ TEIKIMO REZULTATAI 2022 METAI

Šeimos narių (atsakytos 36 anketos) buvo paprašyta įvertinti išvardintas paslaugų teikimo sritis pagal užduotą klausimą: *Ar gaunamos šios socialinės paslaugos atitinka Jūsų lūkesčius?*

Diagrama rodo, kad 2022 metais vertinimo *gerai* ir *labai gerai* padidėjo. Tikėtina dėl to, kad šeimos pradeda atsigauti po pandemio laikotarpio. Taip pat paslaugos 2022 m. pradėtos teikti be jokių atskyrimo apribojimų ir pasitelkiant visus socialinių paslaugų teikimo priemonių išteklius. Atkreiptinas dėmesys į 3 proc. blogą transporto paslaugų vertinimą – tikėtina tai šeimos narių, kuriems lankytojo paėmimo iš namų ir parvežimo į namus laikas yra netinkamas.

2023 metais peržiūrėti transporto paslaugų teikimo tvarkaraščius, atsižvelgiant į individualius šeimų poreikius.

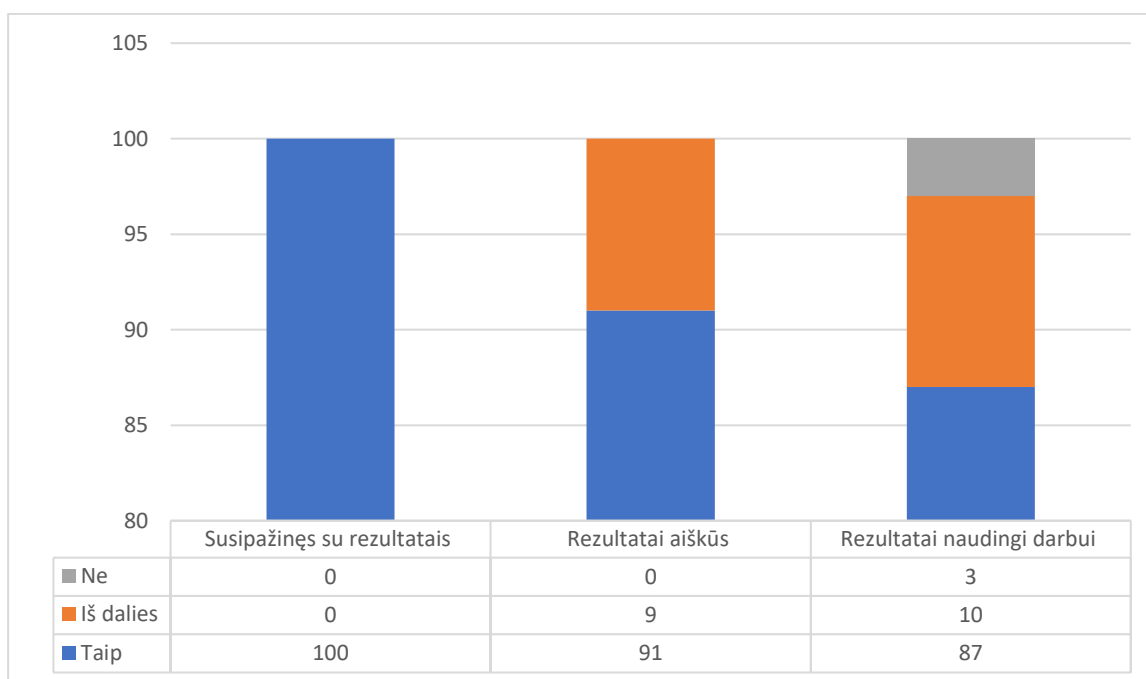
2023 metų paslaugų vertinimo apklausoje apsvarstyti anketos klausimus, siekiant kritiškesnio lankytojų šeimoms narių paslaugų teikimo vertinimo.

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: Darbuotojų atsiliepimai apie 2022 metų pateiktus Centro veiklos rezultatus (proc).

Šaltinis: darbuotojų apklausos analizės dokumentas



Rezultatų paaiškinimas:

Apklausos anketos duomenų suvestinė (26 darbuotojų, teikiančių socialines paslaugas atsakymai). 2022 metais nebuvo renkami lankytojų, šeimos narių ir suinteresuotų asmenų rezultato supratimo duomenys.

2022 metų rezultatai darbuotojams buvo pateikti el. paštu. 100 proc. darbuotojų pažymėjo, kad rezultatai yra aiškūs – tai nuoseklaus centro darbo renkant ir analizuojant rezultatus pasekmė.

Atkreiptinas dėmesys, kad klausimuose *Ar rezultatai aiškūs* 9 proc. atsakiusiųjų pažymėjo *iš dalies*, *Ar rezultatai naudingi darbuotojų darbui* – 10 proc. pažymėjo *Iš dalies* ir 3 proc. pažymėjo *Ne*.

Darytina išvada, kad žodinio rezultatų aptarimo neįgyvendinimas nesudarė sąlygų darbuotojams visaverčiai analizuoti ir diskutuoti apie 2022 metų rezultatus, jų naudą darbuotojų tiesioginiam darbui, kas iš dalies užkerta kelią visus darbuotojus įtraukti į tobulintinių sričių identifikavimą ir tobulinimo priemonių planavimą.

Tikslinga 2023 metais pilnai įgyvendinti EQUASS standarto reikalavimus ir apklausti visas suinteresuotas puses.

2023 metų rezultatus aptarti kontaktiniame darbuotojų susitikime.



Paieškoti patrauklesnių šio rezultato duomenų surinkimo rodiklių ir būdų.

12. 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 tarptautinio partnerio „Fundacija Dom Autysty“, Lenkija požiūrių ir įgyvendinimo metodų palyginimas

Duomenų šaltinis: 2022 metų dienos centro „Šviesa“ darbuotojų į Lenkiją, partnerio „Fundacija Dom Autysty“ vizito ataskaita.

Lyginimosi su tarptautiniais partneriais rodikliai:

	„Fundacija Dom Autysty“, Lenkija	Dienos centras „Šviesa“, Lietuva
Darbuotojų požiūris ir darbo modelių palyginimas	Ruošiant individualius planus, remiasi funkcinė analize (FBA – Functional Behavior Analysis). Tai procesas, kurios metu sukuriama visos elgesio intervencijos. FBA tikslas – nustatyti elgesio priežastį ir sukurti intervencinę programą. Funkcinės analizės metu ieškoma veiksmų, kurie įtakoja elgesį. Funkcinis elgesio įvertinimas paremtas elgesio stebėjimais, interviu su tėvais/terapeutais dirbančiais su lankytoju, bei renkant ABC informaciją. Nuolat vertinamas tikslų įgyvendinimas, o kai jie pasiekiami, veiklos planas keičiamas. Dirbama remiantis ABA (pažangiosios elgesio analizės) metodu, kuriame yra išsamios mokymosi rezultatų fiksavimo procedūros - nes daugiausia dėmesio skiriama naujų įgūdžių įgijimui ir sudėtingo elgesio mažinimui. Individualus planas koreguojamas pagal poreikį- kartais po mėnesio, kartais po pusmečio.	Individualūs socialinės globos planai sudaromi 1 kartą metuose. Lankytojai su darbuotojais sudarydami planą išsikelia savo asmeninius tikslus. Keliant tikslus, atkreipiamas dėmesys į lankytojo norus, svajones, poreikius. Individualūs socialinės globos planai sudaromi aktyvaus dalyvavimo arba stebėjimo būdu. Susidūrus su iššūkiais planų įgyvendinimo procese, inicijuojama atvejo analizė, kuri prilyginama funkcinėi analizei (FBA). Atvejo analizės metu dalyvauti kviečiami tėvai ir specialistai, dirbantys su lankytoju. Rekomendacijos: Sudarant individualius socialinės globos planus įtraukti lankytojų tėvus. Planuojant ir organizuojant veiklas, skirti daugiau dėmesio individualių tikslų įgyvendinimui.

	Tame dalyvauja terapeutai, prižiūrimi vadovo, ir tėvai / globėjai. Jei įmanoma, taip pat dalyviai. Su tėvais konsultuojamės dėl visų procedūrų, kurios gali kelti abejonių ar klausimų. . Jei autizmą turintis asmuo elgiasi agresyviai, po kiekvieno tokio elgesio terapeutas nutraukia veiksmų seką ir vėl juos pradeda iš naujo. Pavyzdžiui, einant į valgomąjį pusryčiauti - po agresyvaus elgesio asmuo turi grįžti į tašką, iš kurio išėjo, ir ramiai grįžti į vietą. Tokiu metodu nuosekliai dirba visi darbuotojai. Tėvai turi duoti raštišką sutikimą tokiai tvarkai. Darbuotojai visų dirbtuvių ir veiklų metu skiria daug dėmesio 1 su 1 darbui, atsižvelgdami į kiekvieno lankytojo individualius poreikius ir išsikeltus tikslus. Taikoma motyvacinė sistema už atliktas užduotis – kiekvienam lankytojui pagal individualius poreikius.	
Komunikacijos metodų taikymo palyginimas	Naudojama vaizdinė komunikacija, kuri taikoma beveik visiems kasdinių veiklų dalyviams. Individualūs planai sudaromi naudojant simbolius - tiek dienos planai, tiek atskirų veiklų (pvz., patiekalo gaminimo) planai. 3 iš 14 lankytojų per dienos užsiėmimus naudojami alternatyvios komunikacijos knygomis. Tai lankytojai, kurie naudojami trumpalaikiai paslauga ir lieka centre savaitgaliais. Jie taip pat naudoja PECS programą planšetiniuose kompiuteriuose ir mobiliuosiuose telefonuose, kur kiekvieną paveikslėlį taip pat lydi balsas. Iš 22 dalyvių tokias priemones ar knygą naudoja 7 žmonės. Kasdinių veiklų metu vienas asmuo naudoja prietaisus, skirtus trumpiems tekstams įrašyti ir atkurti (maža dėžutė su mygtuku). Tokie prietaisai naudojami kartu su paveikslėliais. Jie padeda mokytis kalbos supratimo.	Dienos centre „Šviesa“ dokumentai paruošti lengvai suprantama kalba (lankytojų teisės), laikraštyje „Šarka“ atrinkti straipsniai pateikiami lengvai suprantama kalba, internetinėje svetainėje informacija pateikta lengvai suprantama kalba, pristatymai lankytojams ruošiami lengvai suprantama kalba. Individualūs socialinės globos planai ruošiami lankytojams suprantamu būdu naudojant nuotraukas ar simbolius. Vadovaujantis partnerių gerąja praktika, pradėtos naudoti alternatyvios komunikacijos (PECS/Paveikslėlių Apsikeitimo Sistema) knygos 5 dienos centro „Šviesa“ lankytojams. Kiekvienoje grupėje sukurtas vaizdinis tvarkaraštis (6 tvarkaraščiai). Kuriamas vaizdinis valgiaraštis valgykloje. <i>Rekomendacijos:</i>

	Visi dienos planai sudaromi vizualiai. Daugiau nei pusė mūsų dienos užsiėmimų dalyvių dalyvauja grupiniuose užsiėmimuose - jiems sudaromi grupiniai planai, tačiau šiuose planuose taip pat numatytos konkrečios užduotys kiekvienam lankytojui. Yra dvi tokios grupės po 4 žmones. Likusiems 6 žmonėms reikalingi individualūs planai. Taip pat naudojame gestus ir kūno kalbą.	Siekti, kad kuo didesnis skaičius lankytojų praktikoje pradėtų naudoti alternatyvios komunikacijos knygas (iš 72 lankytojų net 39 lankytojai komunikuoja neverbaliai). Užtikrinti, kad komunikacijos priemonės būtų naudojamos nuosekliai visų specialistų ir visose veiklose. Siekti, kad sukurti vaizdiniai tvarkaraščiai nuosekliai ir efektyviai būtų naudojami kiekvieną dieną, kuo labiau įgalinant pačius lankytojus sudėlioti tvarkaraštį. Siekti, kad naujai sukurtas vaizdinis valgiaraštis valgykloje būtų aktyviai naudojamas kiekvieną dieną, įgalinant lankytojus patiems dėlioti valgiaraštį.
Lankytojų įgalinimas metodų palyginimas	Lankytojams sudaromos sąlygos rinktis veiklas, tokias kaip muzika, dailės terapija, sportas, tačiau tokios kasdienių įgūdžių veiklos kaip namų ruošą, maisto gaminimas, daržo priežiūra – privalomos visiems lankytojams, siekiant savarankiškumo ugdymo ir jaunuolių paruošimo kuo savarankiškesniam gyvenimui ateityje. Stengiamasi, kad visi užsiimtų savitarnos veikla - gamintųsi maistą, tvarkytųsi po valgio, plautų grindis. Valymas kokia nors forma yra privalomas visiems. Tačiau ne visi sugeba atlikti kiekvieną iš šių veiklų ir ne visi gali tai daryti. Visi lankytojai dalyvauja darbinėje veikloje - gamina alternatyvios komunikacijos knygas, sveikinimų atvirukus ir pan. Čia kiekvienas įtraukiamas pagal savo gebėjimus. Laikomasi individualaus požiūrio ir dėl lankytojų specifikos visada taikomas lankstumo principas.	Lankytojai kasdien užsiima įvairiomis veiklomis: dalyvauja dirbtuvėse, kuriose šiuo metu gaminamos arbatos, muilai ir alternatyvios komunikacijos knygos, renkasi dailės, tekstilės, keramikos, muzikos, teatro, sporto, ergoterapijos, kasdienių įgūdžių lavinimo užimtumus, mokosi dirbti kompiuteriu. Kuo daugiau lankytojų siekiama įtraukti į darbinės veiklas, kuriose lankytojai gali ugdyti savo darbinius įgūdžius. Dirbtuvėse lankytojams priemonės pritaikomos taip, kad lankytojai užduotis galėtų atlikti patys savarankiškai arba su kuo mažesne pagalba. Vadovaujantis gerąja tarptautinių partnerių patirtimi dienos centre „Šviesa“ kuriamos sensorinės lysvės, daugiau dalyvių įtraukiama į daržo priežiūros veiklas bei maisto gaminimo veiklas. Siekiant lankytojų savarankiškumo lankytojai padeda nunešti ar parnešti skalbinius į skalbyklą, padeda išplauti grindis, susitvarko stalus ir nusineša indus po valgio (Pasitikslinti...) Lankytojai skatinami aktyviai įsitraukti į įvairius bendruomenės renginius, pasirodymus, konferencijas.



DIENOS CENTRO „ŠVIESA“ DIENOS SOCIALINĖS GLOBOS PASLAUGŲ TEIKIMO REZULTATAI 2022 METAI

		<i>Rekomendacijos:</i> Siekiant lankytojus paruošti kuo savarankiškesniam gyvenimui, būtų tikslinga, kad maisto ruošos, buities darbų ir daržo priežiūros veiklos taptų privalomomis visiems lankytojams. Siekti kuo didesnio lankytojų savarankiškumo apsitarnaujant maitinimo srityje (stalų dengimas pusryčiams, pietums, savarankiškas maisto įsidėjimas ir pan). Tikslinga 2023 metais atrasti pasilyginimo priemones rezultatų pasilyginimui.
--	--	--