

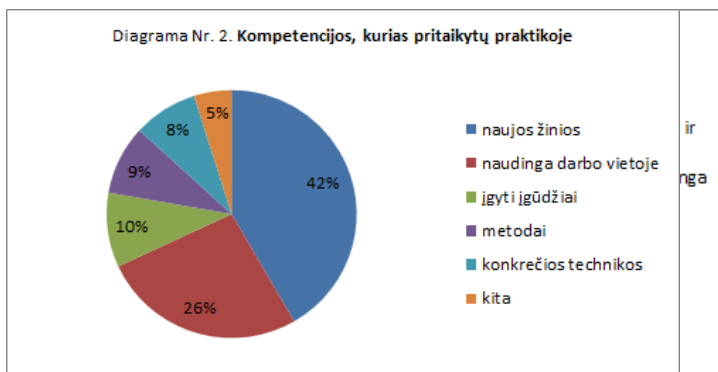
## NEGALIŲ TURINČIŲ ASMENŲ CENTRO „KORYS“ 2020 M. VEIKLOS REZULTATŲ APŽVALGA

1. Darbuotojų asmeninio ugdymosi, nuolatinio mokymosi ir tobulėjimo rezultatai.
2. Paslaugų gavėjų teisių skatinimo ir užtikrinimo kasdieniame darbe rezultatai.
3. Partnerystės teikiamos naudos rezultatai.
4. Paslaugų gavėjų įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą rezultatai.
5. Paslaugų gavėjų įgalinimo rezultatai.
6. Paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės gerinimo rezultatai
7. Paslaugų gavėjų įtraukimo į Individualių planų rengimą rezultatai
8. Paslaugų teikimo tęstinumo rezultatai
9. Teikiamų paslaugų naudos paslaugų gavėjams rezultatai
10. Rezultatai, kurie rodo paslaugų gavėjų ir kitų svarbių suinteresuotųjų šalių pasitenkinimą
11. Rezultatai, rodantys, kad paslaugų gavėjai, personalas ir kitos svarbios suinteresuotosios šalys supranta veiklos rezultatus
12. Negalių turinčių asmenų centro „Korys“ veiklos efektyvumo, požiūrių, rezultatų ir veiklos lyginimo rezultatai

## 1. DARBUOTOJŲ ASMENINIO UGDYMOŠI, NUOLATINIO MOKYMOŠI IR TOBULĖJIMO REZULTATAI

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

**Rodiklis.** Darbuotojų 2020 m. dalyvavusių mokymuose ir įvertinusių mokymų naudą pagal įgytas kompetencijas procentinis pasiskirstymas.



### Rezultatų išaiškinimas.

**Šaltinis.** Vertinimo anketų duomenys, kurios pildomos po išklaustyto mokymų bei darbuotojų išklaustyto mokymų pažymėjimai.

**Rezultatai.** Per 2020 metus įvairius mokymus išklause 75 darbuotojai ir gavo 148 pažymėjimus. 106 darbuotojai užpildė vertinimo anketas, o 42 darbuotojai savo vertinimo nepateikė dėl karantino arba kitų priežasčių.

Pagal užpildytų anketų duomenis (diagrama Nr. 1) 62 proc. darbuotojų mokymus įvertino, kaip naudingus

arba labai naudingus, 10 proc. – kaip šiek tiek naudingus, 28 proc. mokymų visai neįvertino.

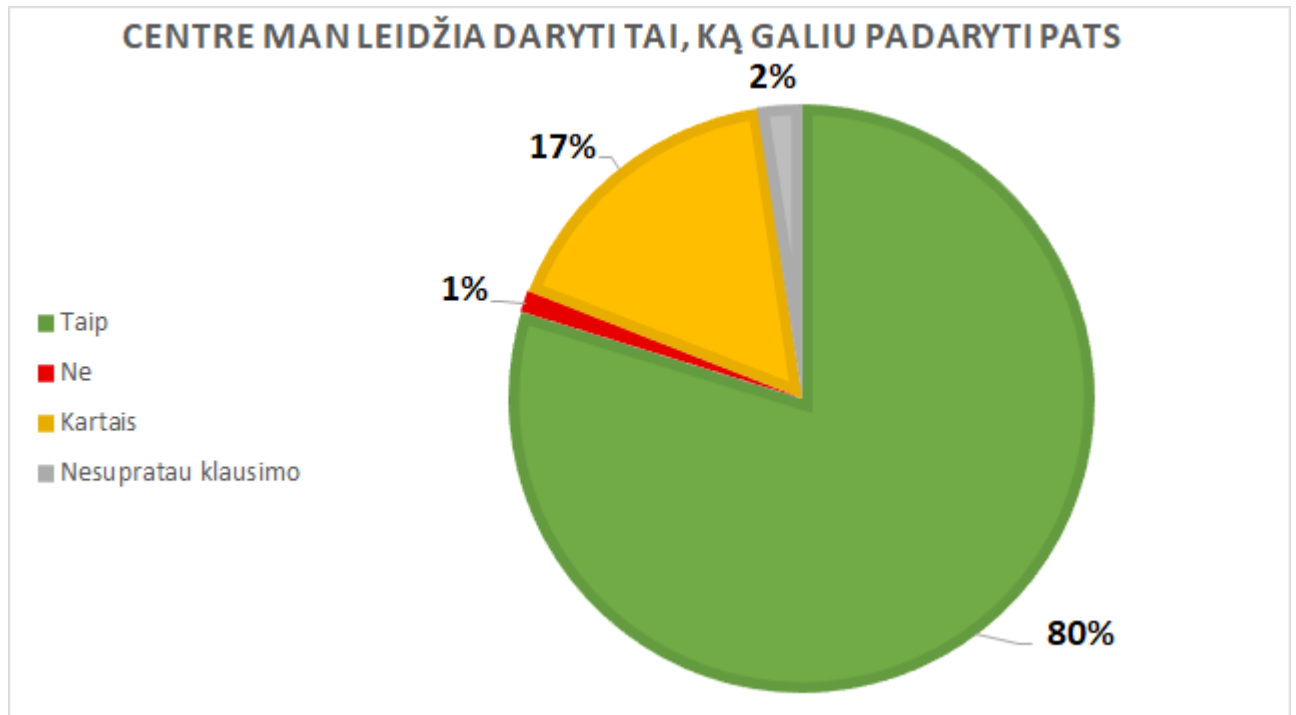
Vertinimo anketoje darbuotojų buvo prašoma pažymėti apie mokymuose įgytų kompetencijų pritaikymą praktiniame darbe (diagrama Nr. 2). Atsakiusieji pažymėjo, kad 42 proc. galėtų pritaikyti naujas žinias, 26 proc. kompetencijas pritaikytų konkrečioje darbo vietoje, 10 proc. pritaikytų mokymuose įgytus įgūdžius, 9 proc. – metodus, 8 proc. – konkrečias technikas. Iš mokymų vertinimo rezultatų darytina išvada, kad 2020 metais, nors ir karantino sąlygomis, kvalifikacijos tobulinimo planas buvo numatytas sėkmingai ir pasirinkti mokymai darbuotojams buvo naudingi. Taip pat galima daryti išvadą, kad 72 proc. visų dalyvavusių mokymuose darbuotojų ir gavusių pažymėjimus per 2020 metus, mokymus įvertino kaip naudingus ir savo kompetencijas pasipildė naujomis žiniomis ir įgavo naujų įgūdžių paslaugų teikimo kontekste. Atkreiptinas dėmesys, kad 28 proc. darbuotojų mokymų iš viso neįvertino dėl anketos pildymo problemų karantino laikotarpiu ir kitų priežasčių (diagrama Nr. 1). Analizuojant kompetencijų pritaikymą praktikoje (diagrama Nr.2), atkreiptinas dėmesys į 8 proc. įvertintą konkrečių technikų sritį.

**Rekomendacija.** Dėl darbuotojų vertinimo duomenų surinkimo po mokymų sudėtingumo, siekiant kuo efektyvesnio vertinimo rezultato, tikslinga 2021 metams paruošti skaitmeninę mokymų vertinimo anketą. Taip pat atsižvelgti į gautus rezultatus, sudarant 2021 metų kvalifikacijos kėlimo planą, įtraukti daugiau mokymų apie konkrečias technikas bei praktinius metodus.

## 2. PASLAUGŲ GAVĖJŲ 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.** Paslaugų gavėjų, pasinaudojusių savo teise „būti savarankišku“ procentinis pasiskirstymas.



### Rezultatų išaiškinimas

**Matavimo vienetai.** Procentai.

**Šaltinis.** Duomenys iš lankytojų anketinės 2020 metų apklausos. Atsakymai į klausimą "CENTRE MAN LEIDŽIA DARYTI TAI, KĄ GALIU PADARYTI PATS".

**Rezultatai.** Lankytojų buvo klausama, ar Centre jiems leidžiama daryti tai, ką jie gali padaryti patys, be kitų pagalbos. Anketas užpildė 84 lankytojai. Į klausimą "Taip" atsakė 80 proc. lankytojų, "Ne" - 1 proc., "Kartais" - 17 proc., "Nesuprantu klausimo" - 2 proc. Galima daryti prielaidą, jog dauguma Centro lankytojų jaučiasi turintys teisę būti savarankiškais ir ja naudojasi. Iš 17 proc. atsakymų "Kartais" galime daryti prielaidą, jog tik dalinai jaučiasi galintys atlikti kasdienes darbus savarankiškai, nes už juos padaro darbuotojai, kurie ne visada sudaro gaimybes lankytojams naudotis šia teise.

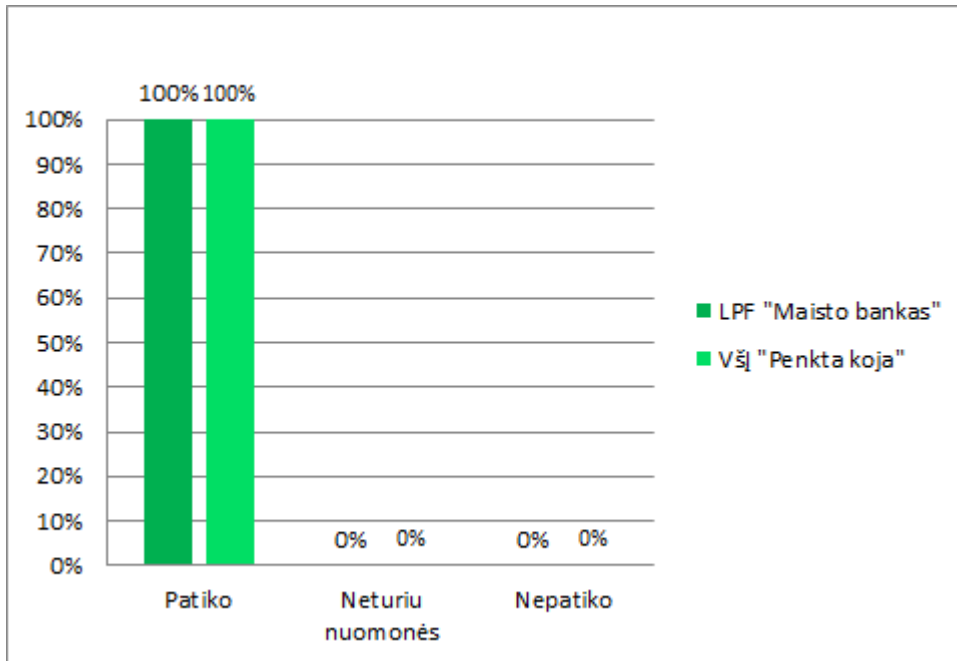
**Rekomendacijos.** Atsižvelgiant į teisės „būti savarankišku“ išanalizuotus rezultatus tikslinga:

- Surengti darbuotojų diskusiją apie lankytojų savarankiškumą. Bus diskutuojama su darbuotojais apie galimybių sudarymą lankytojams kasdienes darbus maksimaliai atlikti patiems, padėti tik tada, kai to neįmanoma atlikti savarankiškai.
- Surengti lankytojų tarybos diskusiją apie šios teisės įgyvendinimą.
- Apsvarstyti anketos klausimo „lengvai suprantama kalba“ alternatyvas, skirtas lankytojams, kurie klausimo nesuprato .

### 3. PARTNERYSČIŲ TEIKIAMOS NAUDOS REZULTATAI

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

**Rodiklis.** Socialinių paslaugų gavėjų palankiai įvertinusių Centro partnerių organizuojamas veiklas procentinė išraiška.



#### Rezultatų išaiškinimas.

**Šaltinis.** Lankytojų vertinimų lentelės, kuriose lankytojai pažymėdavo kaip patiko veikla.

**Rezultatai.** Atsiliepiamų-vertinimų lentelė lankytojams buvo teikiama nuo 2020 m. liepos mėnesio.

Iš gautų duomenų paaiškėjo, kad lankytojai 100 proc. teigiamai įvertino partnerių siūlomą veiklą. Apklausoje parodė, kad daugumai lankytojų žodis "nauda/naudingas" buvo neaiškus ir nesuprantamas, tad vertindami veiklą lankytojai išreiškė nuomonę ar veikla jiems patiko, darant prielaidą, kad jeigu veikla lankytojui patiko, tai ji jam ir buvo naudinga. Matant atsiliepiamų rezultatus galima daryti išvadą, kad lankytojams, veiklos vykdomos su partneriais, teikia didelį pasitenkinimą ir organizacijai naudinga turėti partnerių. Atsižvelgiant į 100 proc. partnerių naudos vertinimą, norime atkreipti dėmesį, kad šių dviejų partnerių siūloma veikla yra gan specifinė (prekių rūšiavimas "Maisto banke" ir šuniukų vedžiojimas prieglaudoje "Penkta koja"), lankytojai šioms veikloms atlikti buvo pasirinkti labai atsakingai ir tik įsitikinusi, kad partnerių siūloma veikla atitinka kiekvieno lankytojo individualius poreikius, pomėgius bei galimybes.

#### Rekomendacijos.

Kadangi šiemet nebuvo matuojama nauda organizacijai, kitais metais, darbuotojų apklausos metodu, planuojama išmatuoti partnerystės naudą ne tik lankytojams, bet ir organizacijai.

Išsamiau išanalizuoti dėl kokių priežasčių galėjo būti vienodai įvertinta partnerystės nauda. Siekiant kuo objektyvesnio vertinimo kitais metais, rekomenduojama ISGP metu lankytojui išsikelti konkrečius su pasirinkta savanoriška veikla susijusius tikslus. Juos vertinant po metų, būtų galimybė matyti konkrečią partnerystės naudą lankytojams ir organizacijai pagal tikslo pasiekimo laipsnį.

#### 4. PASLAUGŲ GAVĖJŲ 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.

1. Lankytojų taryboje pateiktų įgyvendintų ir neįgyvendintų pasiūlymų paslaugų planavimui, teikimui, vertinimui pasiskirstymas per 2020 m. (diagrama Nr.1);
2. 2020m. apklausos anketose lankytojų pateiktų pasiūlymų paslaugų planavimui skaičiaus santykis su neįtrauktais ir įtrauktais pasiūlymais į Centro 2021 metinį planą (diagrama Nr.2).

Diagrama Nr.1

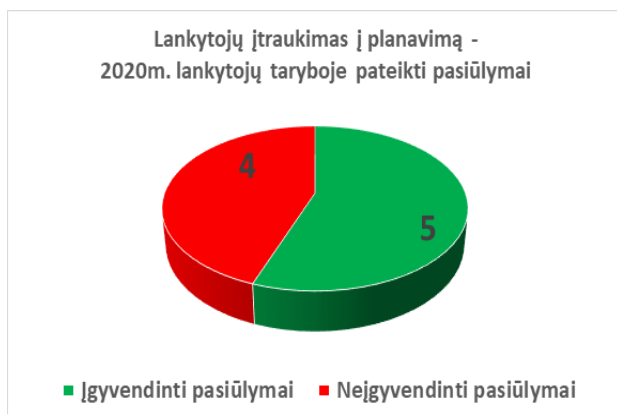
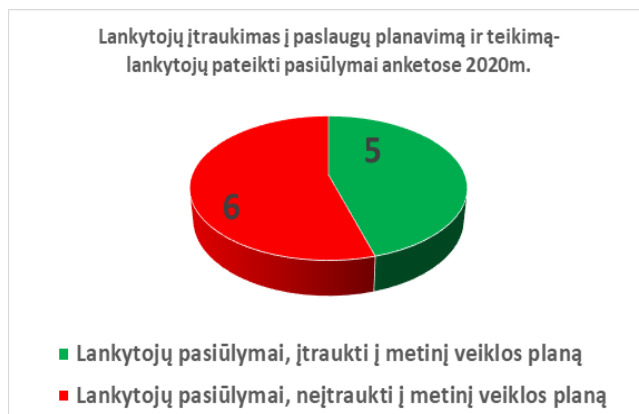


Diagrama Nr.2



##### Rezultatų išaiškinimas.

##### Šaltinis.

1. Lankytojų taryboje pateikti pasiūlymai buvo fiksuojami tarybos posėdžių protokoluose ir metų pabaigoje buvo apibendrinti lankytojų tarybos 2020m. veiklos ataskaitoje.
2. Apibendrinti lankytojų anketų duomenys saugomi skaitmeninėje laikmenoje.

##### Rezultatai.

1. Lankytojų taryboje dalyvavo ir pasiūlymus dėl paslaugų planavimo, teikimo ir vertinimo teikė 13 lankytojų. Kiekviena Centre esanti grupė išrinko ir delegavo į lankytojų tarybą po 1 lankytoją, kuris atstovavo savo grupę, teikdamas pasiūlymus dėl paslaugų gerinimo. Lankytojų taryboje buvo svarstomi ir pasiūlymai iš "Pasiūlymų dėžutės", kuriuos taip pat atspindi diagrama.

Diagrama Nr. 1 iliustruoja, kad lankytojai 2020m. lankytojų taryboje pateikė 9 pasiūlymus, iš kurių 5 pasiūlymai buvo įgyvendinti. 3 pasiūlymai nebuvo įgyvendinti dėl lėšų stygiaus, 1 pasiūlymas dar planuojamas įgyvendinti.

2. Lankytojų anketas 2020m. Užpildė 86 lankytojai. Iš 86 lankytojų, į klausimą "GAL TURI KOKIŲ NORS PASIŪLYMŲ DĖL CENTRO VEIKLOS GERINIMO?" Atsakė 36 lankytojai, kurie pateikė iš viso 24 pasiūlymus, tačiau kai kurie pasiūlymai kartojosi, tad apibendrinus gauta 11 pasiūlymų.

Diagrama Nr. 2 iliustruoja, kad apibendrinus anketos duomenis, lankytojai pateikė 11 pasiūlymų, iš kurių 5 buvo įtraukti į 2021m. metinį Centro veiklos planą. 6 pasiūlymai nebuvo įtraukti į metinį veiklos planą, kadangi buvo siūlomos veiklos, kurios centre jau vyksta, o į planą buvo pasirinkta įtraukti tikrai pasiūlymus, susijusius su inovacijomis centre.

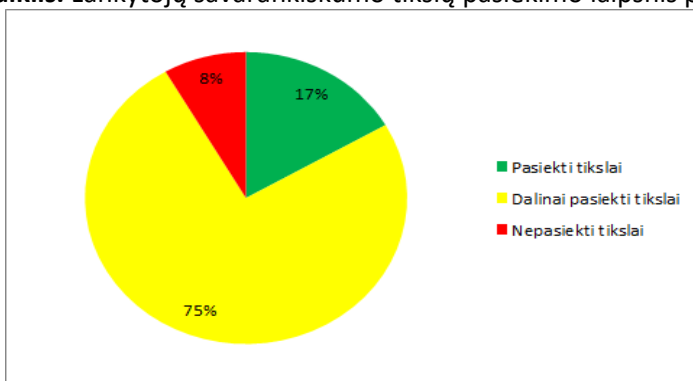
##### Rekomendacijos.

Abiejose diagramose matome, kad lankytojai 2020m. gan aktyviai teikė pasiūlymus. Siekiant, kad lankytojai pasiūlymus ateityje teiktų dar aktyviau, tarybos nariams bus organizuojami mokymai apie nuomonės reiškimo svarbą ir pasiūlymų bei idėjų teikimo naudą. Po mokymų bus parengtos rekomendacijos apie nuomonės reiškimo svarbą, kurias kiekvienas tarybos narys pristatys savo grupėje.

## 5. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮGALINIMO REZULTATAI

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

**1. Rodiklis.** Lankytojų savarankiškumo tikslų pasiekimo laipsnis procentine išraiška.



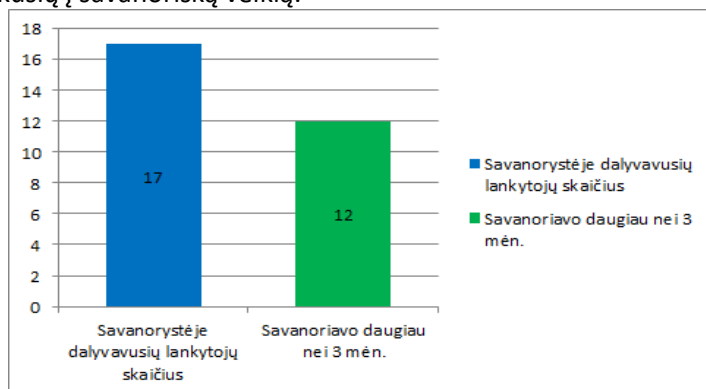
**Rezultatų išaiškinimas.**

**Šaltinis.** Duomenys renkami iš individualaus socialinio globos plano (toliau - ISGP), kuriame išsikeliama su savarankiškumo įgūdžiais susiję vienas ar keli tikslai.

**Rezultatai.** Įgalinimo koncepcijos tikslas - lankytojų savarankiškumo didinimas, todėl šis rodiklis matuojamas savarankiškumo tikslų pasiekimo laipsniu. Rezultatai gauti apibendrinant duomenis, kurie skaičiuoti iš ISGP, atliktų nuo 2020-07-01 iki 2020-12-31. Per įvardintą laikotarpį buvo atlikta 12 lankytojų ISGP peržiūrų, kuriuose buvo išsikelti 24 tikslai susiję su savarankiškumo įgūdžiais. Po atliktų ISGP peržiūrų (jos atliekamos po 3-6 mėn. nuo ISGP sudarymo) paaiškėjo, kad 17 proc. tikslų yra jau pasiektų, dalinai pasiektų tikslų yra 75 proc. ir 8 proc. - nepasiekti tikslai. Daroma prielaida, kad dalinai pasiektų ir nepasiektų tikslų įgyvendinimui reikalingas ilgesnis laikas arba reikalinga peržiūrėti pasirinktų priemonių efektyvumą tikslų įgyvendinimui. Pastebėta, kad individualių tikslų siekimo efektyvumui įtakos turėjo ir karantino metu esantys apribojimai. Paslaugų gavėjai negalėjo vykdyti savo išsikeltų tikslų ir užduočių centre.

**Rekomendacija.** Peržiūrėti ir įvertinti tikslus, kurie buvo pasiekti per trumpą laiką. Rekomenduojama, kad per ISGP keliami tikslai būtų numatomi ambicingesni sudėtingesni ar siejami su ilgesne perspektyva. Tikslinga organizuoti vidinius mokymus darbuotojams apie tikslų formulavimą pagal lankytojo poreikius ir gebėjimus.

**2. Rodiklis.** Lankytojų, ilgiau nei 3 mėnesius dalyvavusių savanoriškoje veikloje, skaičius nuo visų lankytojų įsitraukusių į savanorišką veiklą.



**Rezultatų išaiškinimas.**

**Šaltinis.** Vykdytos savanoriškos veiklos duomenys renkami iš „Lankytojų susirinkimo/užimtumo/renginio/išvykos“ lentelių, už 2020 metų laikotarpį.

**Rezultatai.** Per 2020 metus savanoriškoje veikloje dalyvavo 17 lankytojų, tokiose organizacijose kaip LPF „Maisto bankas“ ir VŠĮ „Penkta koja“. Ilgiau nei tris mėnesius savanoriškoje veikloje dalyvavo 12 lankytojų. 5 lankytojai dėl nuo 2020 m. kovo ir lapkričio mėn. įvestų karantino judėjimo ribojimų negalėjo įsitraukti į savanorišką veiklą. Savanorystėje dalyvavo tie lankytojai, kurie patys išreiškė norą įsitraukti ir pagal savo negalios pobūdį galėjo atlikti pasiūlytas veiklas.

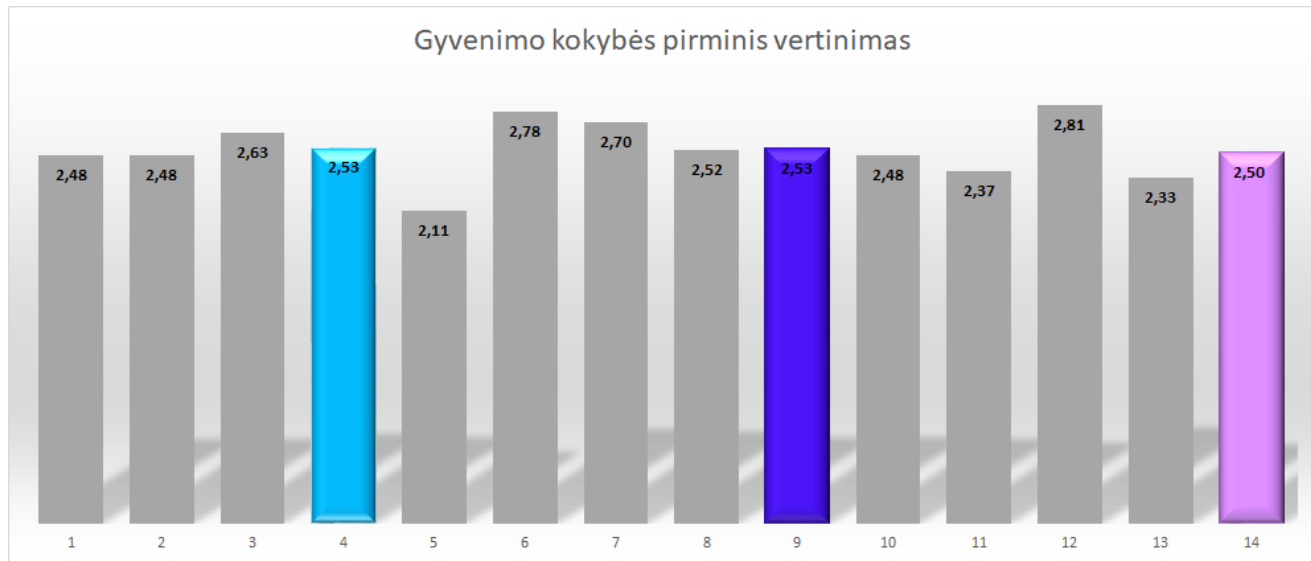
**Rekomendacija.** Atsižvelgiant į lankytojų, dalyvavusių savanoriškoje veikloje, atsiliepimus, rekomenduojama:

1. pasiūlyti kitiems centro lankytojams įsitraukti į savanorišką veiklą;
2. skatinti, kad kiekviena lankytojų grupė pateiktų po 1 pasiūlymą dėl norimos savanoriškos veiklos, kurie būtų aptarti lankytojų tarybos susirinkimuose;
3. ieškoti naujų savanoriškos veiklos galimybių ir formų.

## 6. PASLAUGŲ GAVĖJŲ 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 kokybės sričių ir posričių pirminis vertinimas.



**Diagramos paaiškinimas:**

*Posričiai:* 1- Saviraiška; 2 - savarankiškumas; 3 - socialinis ir emocinis raštingumas

Sritis: 4 - Gebėjimų ugdymo ir palaikymo srities vidurkis

*Posričiai:* 5 - Fizinė gerovė; 6 - psichologinė gerovė; 7 - saugumas; 8 - palaikymas

Sritis: 9 - Gerovės srities vidurkis

*Posričiai:* 10 - Dalyvavimas socialiniame gyvenime; 11 - savanorystė; 12 - pagalba kitam; 13 - savęs atstovavimas

Sritis: 14 - Socialinės įtraukties vidurkis

**Šaltinis.** Lankytojų Gyvenimo kokybės individualūs vertinimo duomenys surašyti į Excel lentelę, kurioje skaičiuojami ir lyginami Gyvenimo kokybės sričių bei posričių rodikliai pagal Likerto skalę.

**Matavimo vienetas.** Likerto skalė ( 0 – „nežinau“, 1 – „ne“, 2 – „iš dalies“, 3 – „taip“).

**Rezultatų išaiškinimas.**

**Rezultatai.** Diagrama rodo lankytojų, kuriems buvo atliktas Gyvenimo kokybės vertinimas (apklausti 22 lankytojai), sričių ir posričių pirminį įvertinimą.

Visų 3 sričių: gebėjimų ugdymo ir palaikymo; gerovės bei socialinės įtraukties vertinimo balai yra panašūs, klausimyną pildę lankytojai iš esmės savo gyvenimo kokybę vertina palankiai.

Taip pat diagramoje pavaizduoti posričių ir sričių vidurkiai. Kiek prasčiau įvertinta apklaustųjų fizinė gerovė, geriausiai - psichologinės gerovės bei pagalbos kitam posričiai.

Pagal klausimyną vertinami pagrindiniai lankytojų Gyvenimo kokybės aspektai gebėjimų ugdymo ir palaikymo, gerovės bei socialinės įtraukties srityse. Iš gautų rezultatų galime daryti prielaidą, kad paslaugos centre teikiamos taikliai, ir Centro vykdomos programos daro poveikį lankytojų gyvenimo kokybei, nes lankytojai gyvenimo kokybę vertina pakankamai palankiai. Šiek tiek prasčiau įvertinta fizinė gerovės posričiai. Šiam rezultatui įtakos galėjo turėti karantino laikotarpis, kuomet lankytojai turėjo ribotas galimybes būti fiziškai aktyvūs.

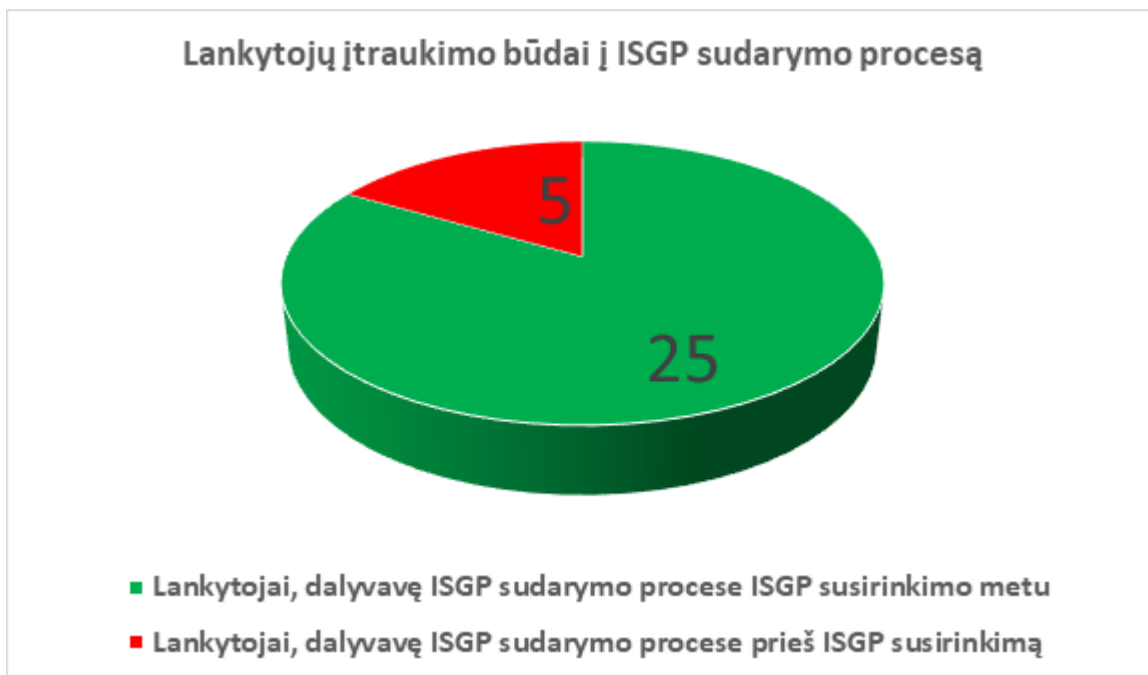
**Tęstinumas.** Pakartotinai atlikus lankytojų Gyvenimo kokybės vertinimus bus lyginami pokyčiai, kuriose srityse ir posričiuose Gyvenimo kokybė gerėja, kuriose prastėja. Į tai atsižvelgus bus koreguojami lankytojų asmeniniai tikslai, peržiūrint individualius socialinės globos planus.

**Rekomendacijos.** Kadangi kiek prasčiau įvertinta fizinė gerovė, tikslinga individualiai įvertinti lankytojų poreikius fizinės gerovės srityje, ir į tai atsižvelgus formuluoti tikslus, pasitelkiant kineziterapeutų, ergoterapeutų ir kitų sveikatos specialistų rekomendacijas.

## 7. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮTRAUKIMO Į INDIVIDUALIŲ PLANŲ RENGIMĄ REZULTATAI

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

**Rodiklis.** Lankytojų, 2020m. dalyvavusių individualaus socialinės globos plano sudaryme (toliau ISGP), pasiskirstymas pagal įtraukimo būdus.



**Rezultatų išaiškinimas.**

**Šaltinis.** Individualūs socialinės globos planai, kurie yra laikomi "Savo asmens" grupėje skaitmeninėje laikmenoje. Kiekvienas lankytojas savo ISGP formą ir tikslus jam suprantama kalba laiko savo pasiekimų portfelyje.

**Rezultatai.**

ISGP sudaromas 1 kartą metuose ir siekiama, kad plano sudaryme dalyvautų visi centro lankytojai, tačiau dėl pandemijos ir naujai kuriamos ISGP formos, per 2020m. iš viso buvo sudaryta 30 ISGP, t.y. 28,6 procentai visų centro lankytojų.

Diagrama iliustruoja, kad 2020 metais, iš 30 lankytojų 25 lankytojai patys dalyvavo savo ISGP sudarymo susirinkime. 5 lankytojai dėl negalios sunkumo patys negalėjo dalyvauti savo ISGP sudarymo susirinkime, tačiau tikslai buvo aptarti su lankytoju prieš ISGP, o ISGP sudarymo metu susirinkime lankytojus atstovavo juos gerai pažįstantys artimieji, savi asmenys ir centro darbuotojų komanda.

**Rekomendacijos:**

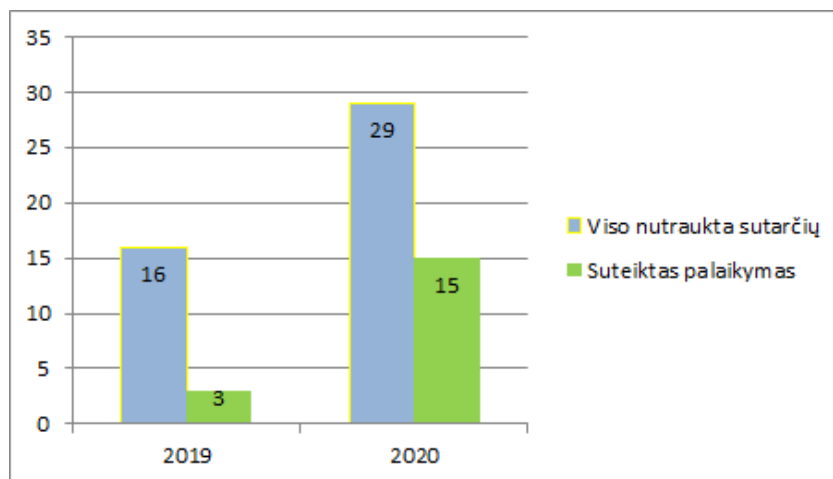
Įtvirtinti gerąją praktiką siekiant, kad ruošiantis ISGP sudarymui praktikoje visuomet būtų vadovaujama "Lankytojų įsitraukimo į ISGP" dokumentu, kuriame pabrėžiama, kad ISGP sudaryme dalyvauja visi lankytojai, o lankytojams, kurie atsisako ar dėl negalios pobūdžio negali dalyvauti savo ISGP sudarymo susirinkime, turi būti sudaryta galimybė aptarti ir išsikelti savo tikslus prieš ISGP sudarymo susirinkimą.



## 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.** 2019 ir 2020 metais lankytojų, kuriems paslaugų nutraukimo laikotarpyje, buvo suteiktas palaikymas (palydėjimas) skaičiaus santykis su visais lankytojais, nutraukusiais paslaugų teikimo sutartis.



### Rezultatų išaiškinimas.

**Matavimo vienetai.** Matuojamas paslaugų gavėjų, nutraukusių sutartis su NTAC "Korys", skaičius ir lyginama su gavusiais palaikymą ir palydėjimą priimančią ir priėmus sprendimą pakeisti socialinių paslaugų įstaigą.

**Lyginimo vienetai.** Lyginama su 2019 metų duomenimis.

**Šaltinis.** Paslaugų gavėjų bylos.

**Rezultatai.** Diagramos rodo, 2020 m paslaugas su NTAC "Korys" nutraukė 29 paslaugų gavėjai. Iš jų 15 asmenų (51,7 proc.) gavo konsultacijas, palaikymą, keičiant paslaugų teikimo įstaigą dėl įvairių priežasčių. 2019 metais buvo nutraukta 16 sutarčių, o palydėjimą dėl paslaugų tęstinumo gavo tik 3 asmenys (19 proc.). Išanalizavus 2019 m. tęstinumo rezultatus, paaiškėjo, kad sklandus lankytojo perėjimas į kitą paslaugą yra labai svarbus dėl lankytojo emocinės būklės, todėl 2020 metais perėjimo laikotarpiu lankytojams buvo skiriamas visapusiškas palaikymas. Lyginant 2019 ir 2020 metų duomenis matoma, kad 2020 metų pradžioje atlikti patobulinimai pagerino rezultatus ir jau 2020 metais daugiau negu pusė gavo palaikymą paslaugų tęstinumo atžvilgiu, t.y. socialinis darbuotojas kartu su lankytoju ir jo artimaisiais diskutavo kokia socialinių paslaugų teikimo įstaiga ir forma būtų tinkamiausia, teikė informaciją, kartu apsilankė kitoje socialinių paslaugų teikimo įstaigoje, po paslaugų nutraukimo kontaktavo su buvusiu paslaugų gavėju.

### Rekomendacijos.

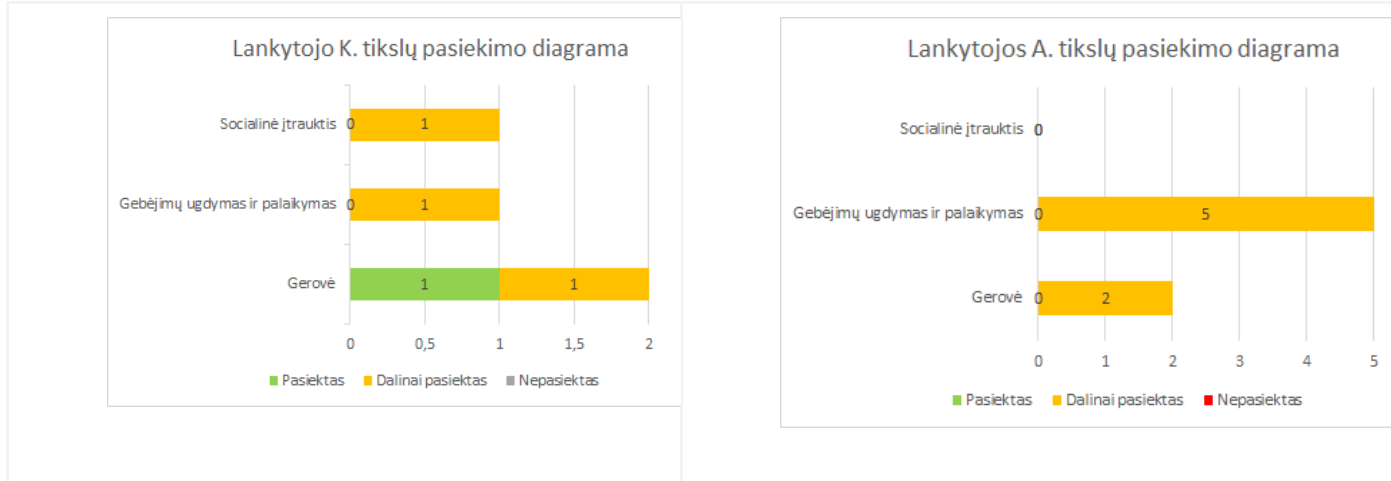
Reaguojant į besikeičiančią situaciją socialinių paslaugų sektoriuje dėl paslaugų teikimo gavėjams su vis sunkesnėmis negalimomis, ir toliau tikslinga inicijuoti diskusiją su darbuotojais apie kylančias emocijas tiek darbuotojams, tiek paslaugų gavėjams bei aptarti vykstančius psichologinius procesus dėl paslaugų gavėjų kaitos. Taip pat diskusijų metu aptarti priemones, kaip saugiai ir be įtampos pranešti paslaugų gavėjams apie pakitusią situaciją ir kaip suteikti palaikymą.

## 9. TEIKIAMŲ PASLAUGŲ NAUDOS PASLAUGŲ GAVĖJAMS REZULTATAI

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

**1 rodiklis:** lankytojų tikslų įgyvendinimo laipsnis kiekvienoje iš ISGP sričių 2020 metais.

a) Individualus matavimas.



### Rezultatų išaiškinimas.

**Šaltinis.** Rezultatas gaunamas iš dviejų pasirinktų lankytojų 2020 m. sudarytų ISGP, diagramoje grafiškai parodant, kokių laipsniu įgyvendinti tikslai kiekvienoje iš sričių.

**Matavimo vienetą** - tikslų įgyvendinimo laipsnis (pasiektas, dalinai pasiektas, nepasiektas)

### Rezultatai.

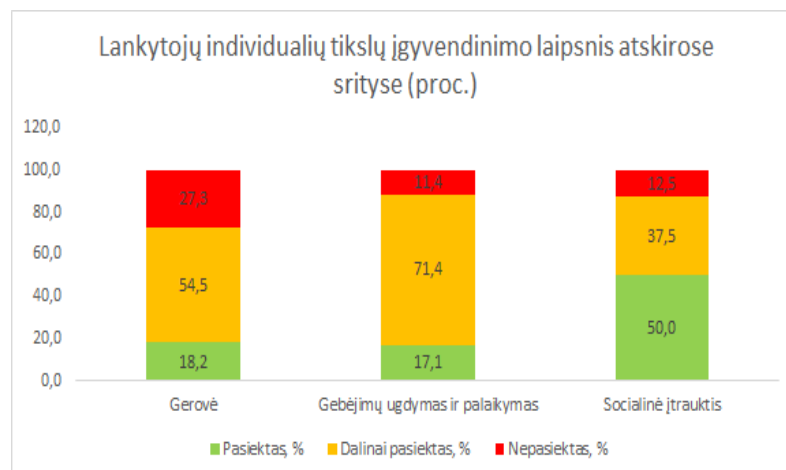
Nauda paslaugų gavėjui yra vertinama pagal tai, kiek jam Centre teikiamų paslaugų dėka pavyksta įgyvendinti ISGP išskeltus tikslus socialinės įtraukties, gebėjimų ugdymo ir palaikymo, gerovės srityse.

Lankytojo K. atveju matome, kad jo 4 tikslai buvo išskelti visose 3 srityse. Daugiausiai (2) tikslų buvo išsikelta gerovės srityje. Iš diagramos matoma, kad 1 iš 4 (25 proc.) tikslų buvo pilnai pasiektas, 3 iš 4 (75 proc.) - dalinai pasiekti. Nei vienoje srityje nebuvo neįgyvendintų tikslų. Tai rodo, kad Centro lankymas lankytojui K. buvo naudingas socialinės įtraukties, gebėjimų ugdymo ir palaikymo, gerovės srityse.

Lankytojos A. atveju matome, kad ji turėjo 7 išskeltus tikslus. Nei vieno tikslo nebuvo įtraukta socialinės įtraukties srityje, net 5 išskelti gebėjimų ugdymo ir palaikymo srityje, 2 - gerovės srityje. Visi 7 (100 proc.) tikslai buvo dalinai pasiekti. Tai rodo, kad Centro lankymas lankytojai A. buvo naudingas gebėjimų ugdymo ir palaikymo, gerovės srityse.

**Rekomendacijos.** Kadangi peržiūra buvo daroma po trumpo laiko (4 mėn.), tikslinga analizuoti, kiek lieka dalinai įgyvendintų tikslų praėjus 12 mėn.

b) Kolektyvinis matavimas. lankytojų tikslų įgyvendinimo laipsnio procentinis pasiskirstymas kiekvienoje iš ISGP sričių.



## Rezultatų išaiškinimas.

**Šaltinis.** Rodiklis gaunamas apibendrinant ISGP peržiūrų rezultatus. 2020 m. buvo sudaryt 30, peržiūrėta 12 lankytojų ISGP.

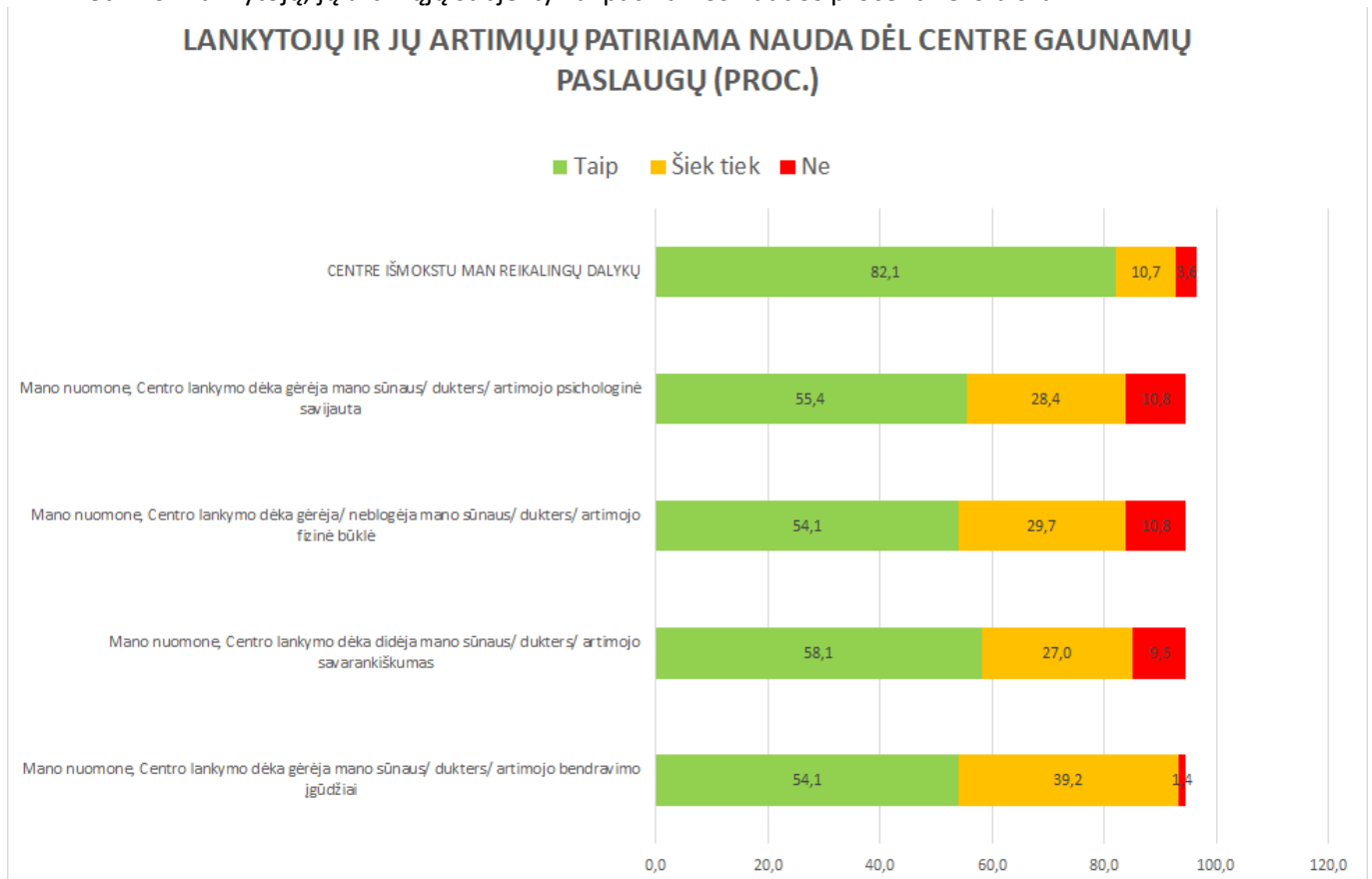
**Matavimo vienetas** - procentai. Diagramoje parodoma, kokią naudą gauna lankytojai pagal savo individualių tikslų įgyvendinimo laipsnį atskirose srityse.

**Rezultatai.** Iš pateikto grafiko matome, kad daugiausiai įgyvendintų tikslų (50 proc.) Yra socialinės įtraukties srityje. Gebėjimų ugdymo ir palaikymo sritis išsiskiria tuo, kad joje yra daugiausiai (71,4 proc.) dalinai įgyvendintų tikslų. Gerovės srityje yra daugiausiai (27,3 proc.) neįgyvendintų tikslų.

## Rekomendacijos.

1. Tikslinga po ilgesnio periodo (ISGP peržiūra buvo vykdoma po 3-6 mėn.) peržiūrėti, kaip kinta įgyvendintų tikslų skaičius.
2. Išliekanti didelei daliai (daugiau nei 25 proc.) neįgyvendintų tikslų gerovės srityje, tikslinga su savais asmenimis analizuoti priežastis, kodėl siekiant tikslų šioje srityje, ženkliai nepavyksta jų įgyvendinti.
3. Su darbuotojais aptarti, kaip, esant karantino sąlygomis, išlaikyti kryptingą tikslų siekimą ar kaip juos formuluoti, jeigu jie būtų siekiami nuotoliniu būdu.

**2 rodiklis.** Lankytojų, jų artimųjų subjektyviai patiriamos naudos procentinė išraiška



## Rezultatų išaiškinimas.

**Šaltinis.** Rezultatas matuojamas remiantis 2020 m. atliktomis 86 lankytojų bei jų 74 lankytojų artimųjų apklausomis, pagal pasirinktus patiriamo paslaugų naudingumo vertinimo kriterijus. Matuojama, kokia dalis lankytojų/ jų artimųjų sutinka su apklausoje pateiktais teiginiais.

**Matavimo vienetai** - procentai.

**Rezultatai.** Gauti rezultatai rodo, kad didžioji dalis (82,1 %) lankytojų vertina, kad Centre išmoku jiems reikalingų dalykų. Centro lankytojų artimieji, vertindami teikiamų paslaugų naudą, yra santūresni: 54-58 proc. Respondentų pritarė teiginiui, kad Centro paslaugų dėka gerėja jų sūnaus/ dukters/ artimojo bendravimo įgūdžiai (54 proc.), didėja savarankiškumas (58 proc.), gerėja/ neblogėja fizinė būklė (54 proc.), gerėja psichologinė savijauta. (55 proc.). Iš diagramų matome, kad lankytojų artimieji panašiai vertina gaunamą naudą savarankiškumo didėjimo, bendravimo įgūdžių, fizinės ir psichologinės būklės gerėjimo srityse. Šiek tiek išsiskiria bendravimo įgūdžių gerėjimo vertinimas: tik 1 proc. respondentų atsakė, kad nepritartų teiginiui „mano nuomone, centro lankymo dėka gerėja mano sūnaus/ dukters/ artimojo bendravimo įgūdžiai. Iš to darytina išvada, kad praktiškai visi lankytojai gauna naudą, galėdami ugdyti bendravimo gebėjimus.

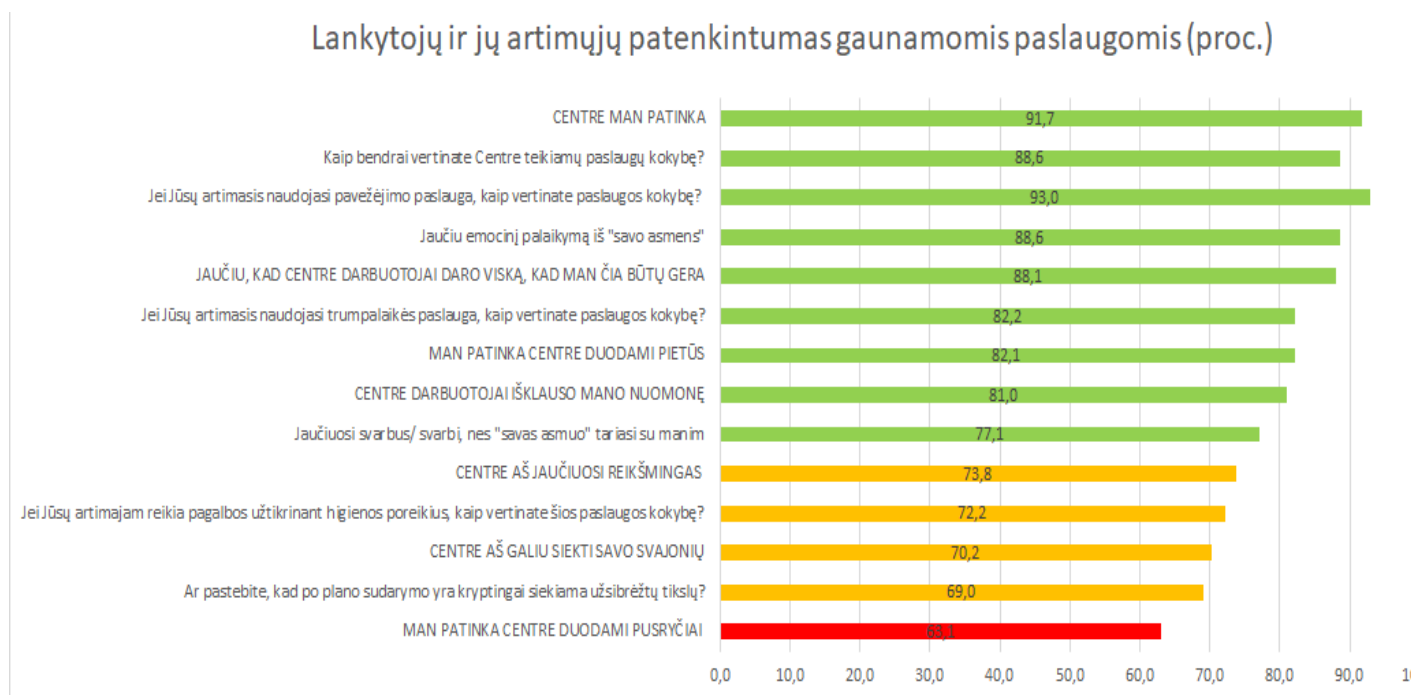
## Rekomendacijos.

1. Organizuoti su tėvais diskusiją, kodėl susidarė toks vertinimo skirtumas tarp jų ir lankytojų;
2. teikti atgalinį ryšį to norintiems tėvams apie Centre tą dieną teiktas paslaugas.

## 10. REZULTATAI, KURIE RODO PASLAUGŲ GAVĖJŲ IR KITŲ SVARBIŲ SUINTERESUOTŲJŲ ŠALIŲ PASITENKINIMĄ

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

**Rodiklis.** Lankytojų, jų artimųjų, pasitenkinimas gaunamomis paslaugomis procentine išraiška.



### Rezultatų aiškinimas.

**Šaltinis.** Rezultatas matuojamas remiantis 86 lankytojų bei jų 74 lankytojų artimųjų apklausomis, pagal pasirinktus pasitenkinimo matavimo kriterijus. Matuojama, kokia dalis lankytojų/ jų artimųjų sutinka su apklausoje pateiktais teiginiais arba teikiamų paslaugų kokybę vertina 8-10 balais.

**Matavimo vienetai** - procentai.

**Rezultatai.** Iš gautos diagramos matome, kad bendras pasitenkinimas Centro teikiamomis paslaugomis yra pakankamai aukštas: 91,7 proc. lankytojų teigia, kad Centre jiems patinka, 88,6 proc. lankytojų artimųjų Centre teikiamas paslaugas vertina gerai, labai gerai arba puikiai. Iš specifinių paslaugų, labai didelis (93 proc.) pasitenkinimas jaučiamas pavežėjimo paslauga. Taip pat absoliuti dauguma lankytojų artimųjų (88,6 proc.) teigia, kad jaučia emocinį palaikymą iš "savo asmens". Daugelis lankytojų (88,1 proc.) jaučia, kad Centre darbuotojai daro viską, kad jiems čia būtų gera. Atkreiptinas dėmesys (sritis pažymėtos geltona spalva) į higienos poreikių tenkinimą. Taip pat mažesnė dalis respondentų (70,2 - 73,8 proc.) atsakė, kad centre jaučiasi reikšmingi, gali jame siekti savo svajonių. 69 proc. lankytojų artimųjų atsakė, kad pastebi, jog po ISGP sudarymo yra kryptingai siekiama užsibrėžtų tikslų. Pastebėta, kad į šį klausimą atsakinėjo ir tie lankytojų artimieji, kurie dalyvavo ISGP sudaryme dar iki ISGP sudarymo procedūrų pakeitimo, tai galėjo turėti įtakos rezultatams. Ypatingai reikėtų atkreipti dėmesį į centre duodamų pusryčių vertinimą - tik 63,1 proc. lankytojų yra patenkinti duodamais pusryčiais.

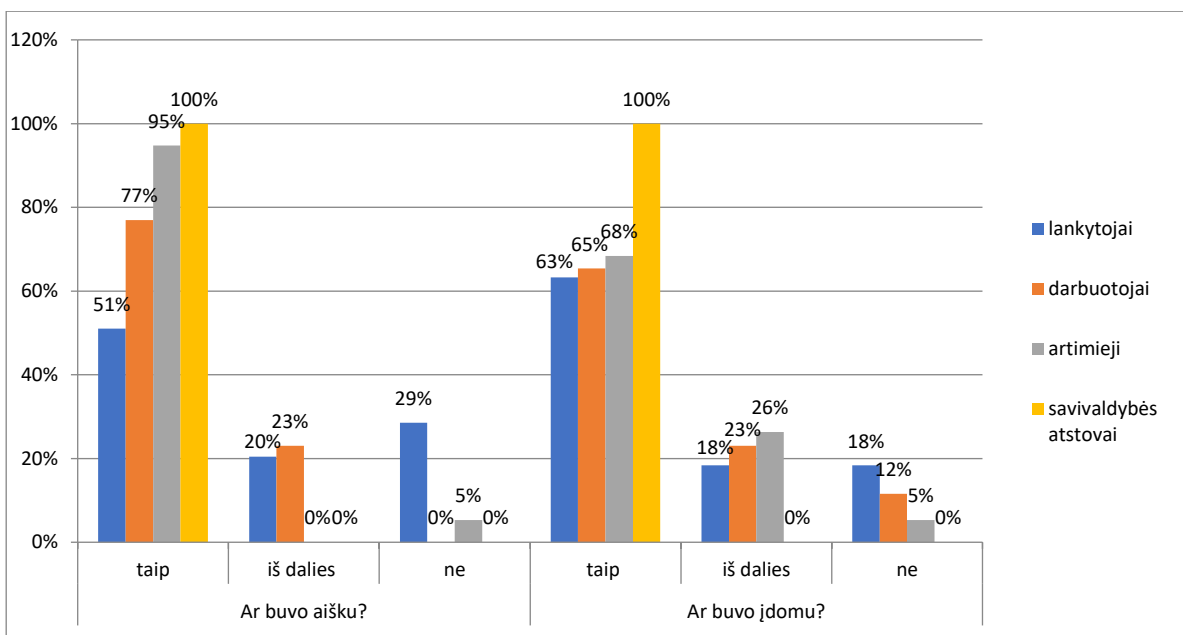
### Rekomendacijos.

1. aptarti su socialinio darbuotojo padėjėjais higienos poreikių tenkinimo gerinimo galimybes.
2. sudaryti sąrašą užduočių, kurias reikia atlikti Centre, ir kurias būtų galima deleguoti lankytojams siekiant įgalinimo;
3. skatinti savus asmenis, kad savose grupelėse paskirstytų tam tikras užduotis lankytojams pagal jų gebėjimus;
4. inicijuoti "savų asmenų" pokalbius su jų grupės lankytojais bei jų artimaisiais apie Centre teikiamus pusryčius, ir remiantis atgaliniu ryšiu, pateikti rekomendacijas virtuvės darbuotojams.

## 11. REZULTATAI, RODANTYS, KAD PASLAUGŲ GAVĖJAI, PERSONALAS IR KITOS SVARBIOS SUINTERESUOTOSIOS ŠALYS SUPRANTA VEIKLOS REZULTATUS

**46 kriterijus.** Socialinių paslaugų teikėjas teikia prieinamą, lengvai suprantamą informaciją apie užfiksuotus rezultatus, įskaitant apklausos rezultatus.

**Rodiklis.** NTAC Korys lankytojų, darbuotojų bei lankytojų artimųjų rezultatų pristatymo vertinimo procentinis pasiskirstymas.



### Rezultatų aiškinimas.

**Šaltinis.** Apklausos anketos duomenys. Apklausoje dalyvavo 26 darbuotojai, 49 lankytojai, 19 lankytojų artimųjų ir 2 Kauno m. savivaldybės atstovai.

**Rezultatai.** Pagal diagramos rezultatus matoma, kad geriausiai rezultatus suprato savivaldybės atstovai (100 proc.) ir lankytojų artimieji (95 proc.). Šių grupių respondentams rezultatai buvo įdomiausi (100 proc. ir 68 proc.). Tik 51 proc. lankytojų pažymėjo apklausoje, kad aiškūs rezultatai, 20 proc. - iš dalies aiškūs. Didesnei daliai lankytojų rezultatai buvo įdomūs (63 proc.) negu aiškūs (51 proc.). 77 proc. darbuotojų rezultatai buvo aiškūs ir 23 proc. pažymėjo, kad iš dalies aišku. Įdomu buvo 65 proc. darbuotojų, iš dalies -23 proc., o neįdomu buvo 12 proc. darbuotojų.

Apibendrinant apklausos duomenis, galima daryti išvadą, kad tik pusei lankytojų buvo aiškūs pateikti rezultatai ir beveik 30 proc. visai neaišku.

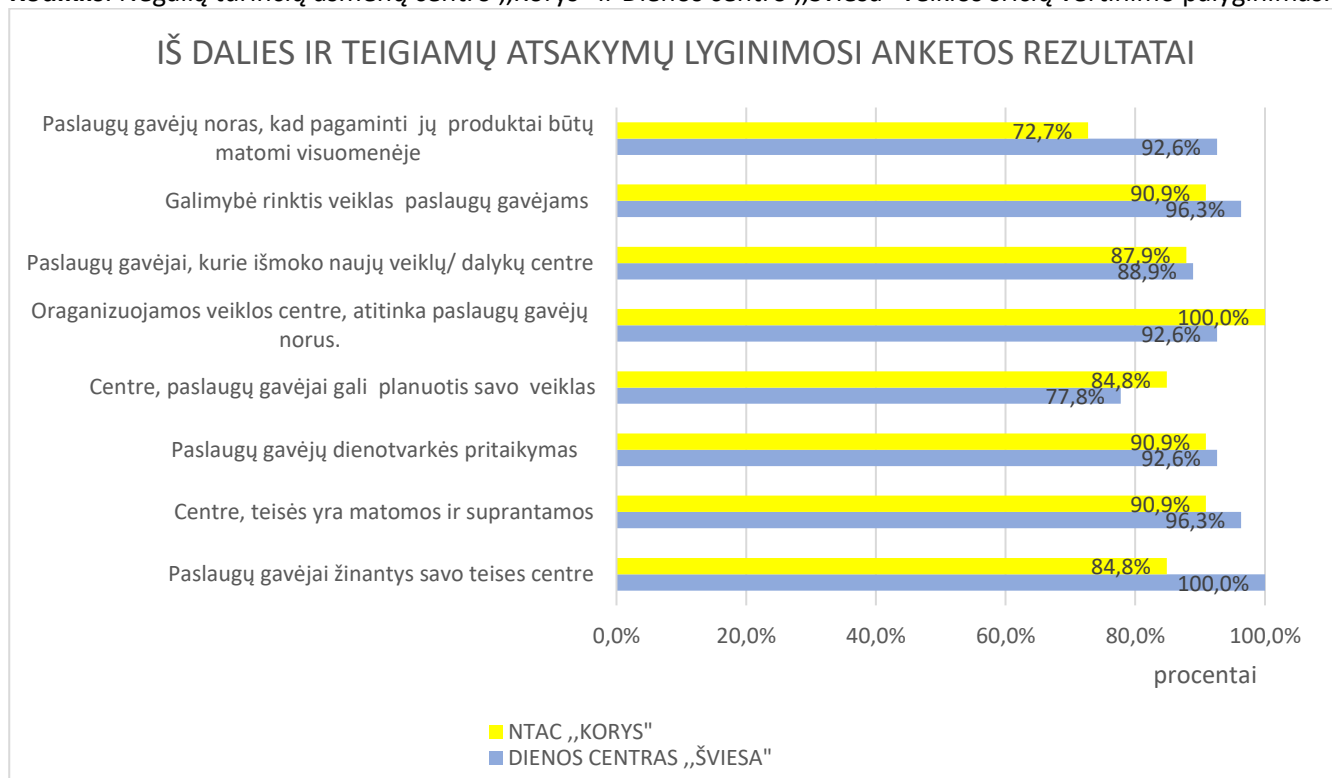
### Rekomendacijos. Rekomenduojama

1. Organizuoti pristatymus atskirai grupėms (lankytojams, lankytojų artimiesiems ir darbuotojams);
2. Pristatymus lankytojams paruošti vengiant rezultatų skaitinės išraiškos, naudojant simbolius ir spalvas bei vaizdinę informaciją;
3. Organizuoti rezultatų pristatymo diskusijas darbuotojus skirstant į mažesnes grupes.

## 12. NEGALIĄ 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.** Negalią turinčių asmenų centro „Korys“ ir Dienos centro „Šviesa“ 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.

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.

**Rekomendacijos. Rekomenduojama:**

1. Ugdyti NTAC „Korys“ paslaugų gavėjų gebėjimą pasirinkti labiausiai jų patirtį ar nuomonę atspindintį atsakymą, taip ugdant jų kritinį mąstymą;
2. NTAC „Korio“ darbuotojams ir paslaugų gavėjams vykti į muges ir kitus renginius viešinti paslaugų gavėjų rankų darbo gaminius;
3. DC „Šviesa“ paslaugų gavėjus daugiau įtraukti į dienotvarkės planavimą;
4. Įtraukti į abiejų įstaigų metinius veiklos planus paslaugų gavėjų išreikštus pasiūlymus;
5. Sumažėjus karantino apribojimams, rekomenduojama daryti abiejų centrų gyvą susitikimą su darbuotojais ir paslaugų gavėjais, pasidalinant gerąja patirtimi.

**2. Rodiklis** Negalią turinčių asmenų centro „Korys“ ir Dienos centro „Šviesa“ darbo laiko palyginamasis.

	Pirmadienis ketvirtadienis	-	Penktadienis
Darbo laikas Dienos centro „ŠVIESA“	07 <sup>00</sup> - 19 <sup>00</sup>		07 <sup>00</sup> - 18 <sup>00</sup>
Darbo laikas NTAC „KORYS“	08 <sup>00</sup> - 17 <sup>00</sup>		08 <sup>00</sup> - 15 <sup>45</sup>

**Šaltinis.** Dienos centro „Šviesa“ pateikti duomenys.

**Rezultatai.** Dienos centrų darbo laiko lyginimosi rezultatas rodo, kad Dienos centro „Šviesa“ darbo laikas yra ilgesnis, dienos socialinės globos paslaugos yra teikiamos 12 valandų. Rezultate atsiskleidė, kad „Šviesa“ lanksčiau priderinus paslaugų teikimo laiką prie artimųjų poreikių.

**Rekomendacija.** Organizuoti NTAC „Korys“ paslaugų gavėjų artimųjų apklausą norint sužinoti apie dėl lankstesnio (ilgesnio) darbo laiko poreikio.