

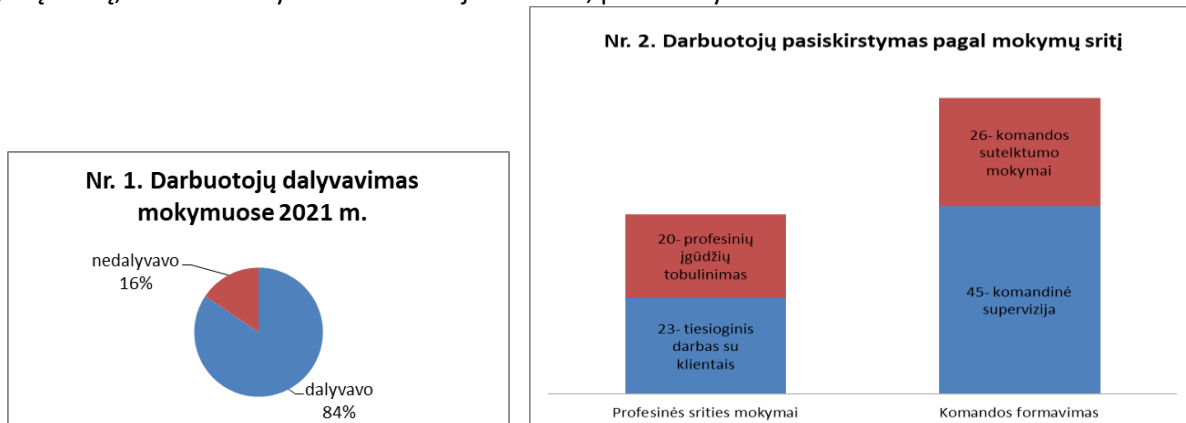
## **NEGALIŲ TURINČIŲ ASMENŲ CENTRO „KORYS“ 2021 M. VEIKLOS REZULTATŲ APŽVALGA**

- 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 UGDYMOSI, NUOLATINIO MOKYMOSI IR TOBULĖJIMO REZULTATAI

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

**Rodiklis.** Mokymų sričių, kuriuose dalyvavo darbuotojai 2021m., pasiskirstymas.



### Rezultatų išaiškinimas.

**Šaltinis.** darbuotojų prašymai, mokymų pažymėjimai bei faktinio dalyvavimo fiksavimo duomenys.

**Rezultatai.** Per 2021 metus įvairius mokymus išklusė 76 darbuotojai (84 procentai visų Centro darbuotojų) ir jokiuose mokymuose nedalyvavo - 12 darbuotojų (16 procentų) (diagrama Nr. 1).

Analizuojant darbuotojų pasiskirstymą pagal mokymų sritį (diagrama Nr.2), matoma, kad 71 darbuotojas dalyvavo komandinio tipo mokymuose, ir iš jų 45 - komandinės supervizijos mokymuose. Lyginant gautus duomenis su Kvalifikacijos tobulinimo plane numatytais priemonėmis 2021 metams, plano rodikliai buvo pasiekti, nes buvo numatyta Išoriniai praktiniai mokymai- Komandos formavimo tema bei organizuoti supervizijas.

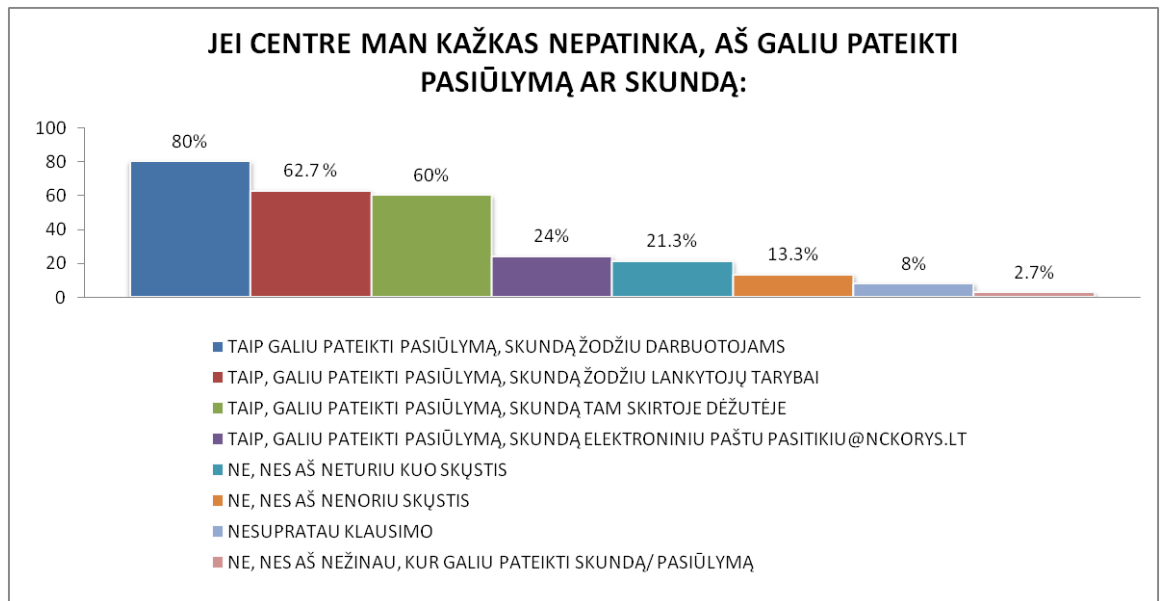
Profesinės srities mokymai apėmė dvi dideles sritis- žinių, įgūdžių mokymasis darbui tiesiogiai su klientais (mokėsi 23 darbuotojai) bei tobulinimas profesinės kompetencijos (mokėsi 20 darbuotojų). Analizuojant atitikimą pagal Kvalifikacijos tobulinimo planą 2021 metams -darbuotojai tobulino profesines kompetencijas pagal poreikius.

**Rekomendacija.** Remiantis mokymų analize, kuriuose dalyvavo darbuotojai 2021 m., bei numatytu 2021 m. planu, matoma nepakankama mokymų temų pasiūla. Remiantis esama situacija Lietuvos mokymų rinkoje rekomenduojama kvalifikacijos tobulinimo plane numatyti sritis, o darbuotojų dalyvavimo mokymuose naudą vertinti pagal įgytus/neįgytus konkrečius gebėjimus.

## 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, žinančių kokiais būdais galima Centre įgyvendinti savo teisę „išsakyti savo nuomonę“, procentinė išraiška.



### Rezultatų išaiškinimas

**Šaltinis.** Duomenys iš paslaugų gavėjų anketinės 2021 metų apklausos. Atsakymai į klausimą „JEI CENTRE MAN KAŽKAS NEPATINKA, AŠ GALIU PATEIKTI PASIŪLYMĄ AR SKUNDAŽ“.

**Rezultatai.** Paslaugų gavėjų buvo klausama, ar jie Centre gali įgyvendinti savo teisę „išsakyti savo nuomonę“ ir kokiais būdais tai gali padaryti. Anketas užpildė 75 lankytojai. Didžioji dalis apklaustųjų teigė galintys išsakyti savo nuomonę pateikdami pasiūlymą/skundą žodžiu darbuotojams (80 proc.). Atsižvelgiant į tai galima daryti prielaidą, kad klientai pasitiki darbuotojais, susidūrę su problema ar turėdami pasiūlymą nebijo į juos kreiptis. Lankytojai pažymi, kad Centre sudaromos galimybės išsakyti savo nuomonę ir kitaip: kreipiantis žodžiu į lankytojų tarybą (62,5%) arba pateikiant pasiūlymą/skundą tam skirtose dėžutėse (60 proc.). Tai parodo, kad Centre stengiamasi skatinti paslaugų gavėjus pasinaudoti teise išsakyti savo nuomonę kuo įvairesniais būdais. Vertėtų atkreipti dėmesį, kad tik 24 proc. visų apklaustųjų pažymi galintys pateikti pasiūlymą, skundą elektroniniu paštu [pasitikiu@nckorys.lt](mailto:pasitikiu@nckorys.lt). Tik maža dalis (2,7 proc.) apklausoje dalyvavusių pažymėjo, kad negali įgyvendinti savo teisės „išsakyti savo nuomonę“, nes nežino kur galėtų pateikti skundą/pasiūlymą. Tuo tarpu 13,3 proc. apklaustųjų teigia nesinaudojantys šia teise, nes nenori skųstis, o 21,3 proc. neturi kuo skųstis. 8 proc. respondentų nesuprato klausimo. Remiantis apklausos duomenimis, galima daryti išvadą, kad Centre paslaugų gavėjams užtikrinama teisė „išsakyti savo nuomonę“ - dauguma lankytojų žino kokiais būdais gali įgyvendinti šią teisę ir ja sėkmingai naudojami.

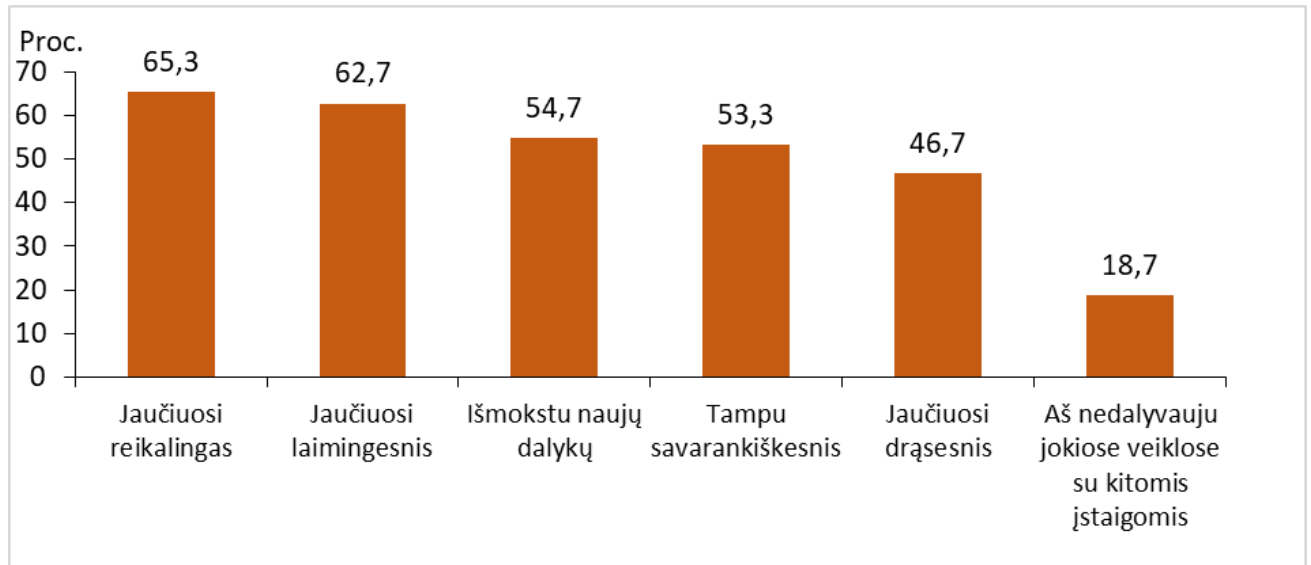
**Rekomendacijos.** Atsižvelgiant į teisės „išsakyti savo nuomonę“ išanalizuotus rezultatus tikslinga:

1. Surengti lankytojų diskusiją apie savo nuomonės reiškimo svarbą ir pasiūlymų bei idėjų teikimo naudą paslaugų kokybės plėtojimui;
2. Aptarti su lankytojais „savose“ grupelėse jų saugumo bei konfidencialumo Centre klausimą, galimai įtakojantį „nenorą skųstis“;
3. Apsvarstyti ir patikslinti klausimo punktų „nenori skųstis“ bei „neturiu kuo skųstis“ formuluotę, orientuojantis į nuomonės išsakymą ir vengiant termino „skundas“ neigiamos reikšmės.
4. Apsvarstyti piktogramų naudojimo reikalingumą anketoje, parenkant piktogramas, kurios naudojamos ir matomos kasdieninėje centro veikloje.

### 3. PARTNERYSČIŲ TEIKIAMOS NAUDOS REZULTATAI

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

**Rodiklis.** Partnerysčių teikiamos naudos socialinių paslaugų gavėjams procentinė išraiška.



#### Rezultatų išaiškinimas.

**Šaltinis.** Partnerysčių teikiamos naudos vertinimo pagal paslaugų gavėjus apklausos duomenys.

**Rezultatai.** Atsižvelgus į EQUASS išorės audito rekomendacijas, 2021 m. buvo patobulintas partnerystės rezultatų vertinimo įrankis: praplėsta anketa, išsamiau įvertinant partnerysčių teikiamą naudą paslaugų gavėjų atžvilgiu. Partnerysčių teikiama nauda buvo vertinama pagal respondentų galimybę jaustis reikalingu, laimingesniu, drąsesniu, savarankiškesniu ir galimybę išmokti naujų dalykų. Klausime buvo galima rinktis kelis atsakymų variantus. Apklausoje buvo įvardintos partnerystės su VšĮ "Penkta koja", labdaros ir paramos fondu "Maisto bankas" ir Samariečių socialinėmis dirbtuvėmis. Apklausa buvo vykdoma 2021 metų gruodžio mėnesį, ją užpildė 75 paslaugų gavėjai.

Atlikus partnerysčių teikiamos naudos rezultatų analizę paaiškėjo, kuo Centro partnerystės su kitomis įstaigomis paslaugų gavėjams yra naudingos. Daugiausiai paslaugų gavėjų teigė, kad partnerių organizuojamos veiklos suteikia reikalingumo jausmą (65,3 proc.) ir didesnį laimės pojūtį (62,7 proc.). Daugiau nei pusė respondentų sutiko, kad dėka Centro organizuojamų veiklų su kitomis įstaigomis jie išmoksta naujų dalykų (54,7 proc.) ir tampa savarankiškesni (53,3 proc.). Mažiau nei pusė paslaugų gavėjų teigė, kad dėka Centro partnerysčių jie jaučiasi drąsesni tiek dalyvaujant šiose veiklose, tiek už jų ribų (46,7 proc.). Mažiau nei penktadalis visų apklaustų paslaugų gavėjų teigė, kad jie nedalyvauja jokiose veiklose su Centro partneriais (18,7 proc.). Svarbu atkreipti dėmesį, kad šių trijų partnerių siūloma veikla yra gana specifinė (prekių rūšiavimas "Maisto banke", šuniukų vedžiojimas prieglaudoje "Penkta koja" ir dalyvavimas darbiniam užimtume Samariečių socialinėse dirbtuvėse), tad lankytojai į šias veiklas yra įtraukiami atsakingai ir tik įsitikinusi, kad partnerių siūloma veikla atitinka kiekvieno lankytojo individualius poreikius, pomėgius ir galimybes. Analizuojant duomenis galima daryti išvadą, kad partnerystės teigiamai prisideda prie lankytojų gyvenimo kokybės užtikrinimo ir partnerių turėjimas Centrai yra reikšmingas bei aktualus siekiant paslaugų gavėjų gerovės.

#### Rekomendacijos.

1. 2022 m. darbuotojų apklausos metodu, išmatuoti partnerystės naudą organizacijos darbuotojų požiūriu. Tokiu būdu partnerysčių teikiama nauda būtų įvertinta iš kelių perspektyvų – paslaugų gavėjų ir Centro darbuotojų.
2. 2022 m. atlikti partnerystės teikiamos naudos matavimus ne tik įgyvendinant savanorystę, bet ir kitose veiklose (pavyzdžiui, "Šokio laboratorijoje").

#### 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, neįgyvendintų ir atidėtų pasiūlymų paslaugų planavimui, teikimui, vertinimui pasiskirstymas per 2021 m. (diagrama Nr.1);
2. 2021m. apklausos anketose lankytojų pateiktų pasiūlymų dėl paslaugų teikimo skaičiaus santykis su neįtrauktais ir įtrauktais pasiūlymais į Centro 2022 metinį planą (diagrama Nr.2).

Diagrama Nr.1

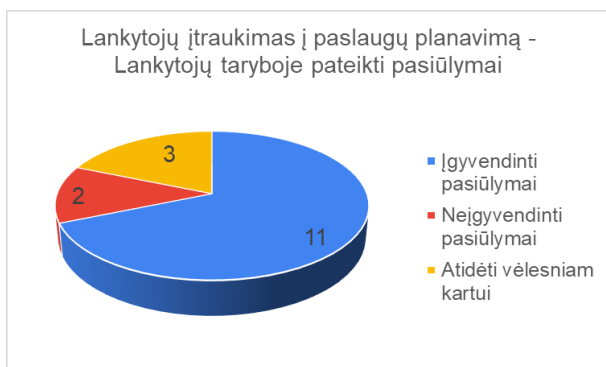
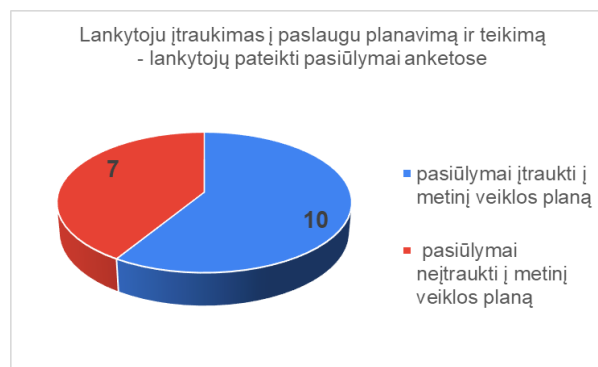


Diagrama Nr.2



##### Rezultatų išaiškinimas.

##### Šaltinis.

1. Lankytojų taryboje pateikti pasiūlymai buvo fiksuojami tarybos posėdžių protokoluose.
2. Apibendrinti lankytojų anketų duomenys saugomi skaitmeninėje laikmenoje bei Centro metiniame plane.

##### Rezultatai.

1. Lankytojų taryboje dalyvavo ir pasiūlymus dėl paslaugų planavimo, teikimo ir vertinimo teikė 15 lankytojų. Kiekviena Centre esanti "Sava" grupė išsirinko ir delegavo į lankytojų tarybą dar po 1 lankytoją, kuris atstovavo savo grupę lankytojų Taryboje, kai negalėjo dalyvauti pagrindinis Tarybos narys. Visi Tarybos nariai teikė pasiūlymus dėl paslaugų gerinimo. Taip pat lankytojų Taryboje buvo svarstomi ir pasiūlymai iš "Pasiūlymų dėžutės". Diagrama Nr. 1 iliustruoja, kad lankytojai 2021m. lankytojų taryboje pateikė 16 pasiūlymų, iš kurių 11 pasiūlymai buvo įgyvendinti, 2 neįgyvendinti, 3 pasiūlymai atidėti vėlesniam įgyvendinimui dėl finansinių ar žmogiškųjų resursų trūkumo.

2. Lankytojų anketas 2021 m. Užpildė 75 lankytojai. Iš 75 lankytojų, į klausimą "GAL TURI KOKIŲ NORS PASIŪLYMŲ DĖL CENTRO VEIKLOS GERINIMO?" atsakė 27 lankytojai, kurie pateikė iš viso 30 pasiūlymų, tačiau kai kurie pasiūlymai kartojosi, tad apibendrinus gauta 17 pasiūlymų.

Diagrama Nr. 2 iliustruoja, kad apibendrinus anketos duomenis, lankytojai pateikė 17 pasiūlymų, iš kurių 10 buvo įtraukti į 2022m. metinį Centro veiklos planą. 7 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. Abiejose diagramose matome, kad lankytojai 2021m. gan aktyviai teikė pasiūlymus.

##### Rekomendacijos.

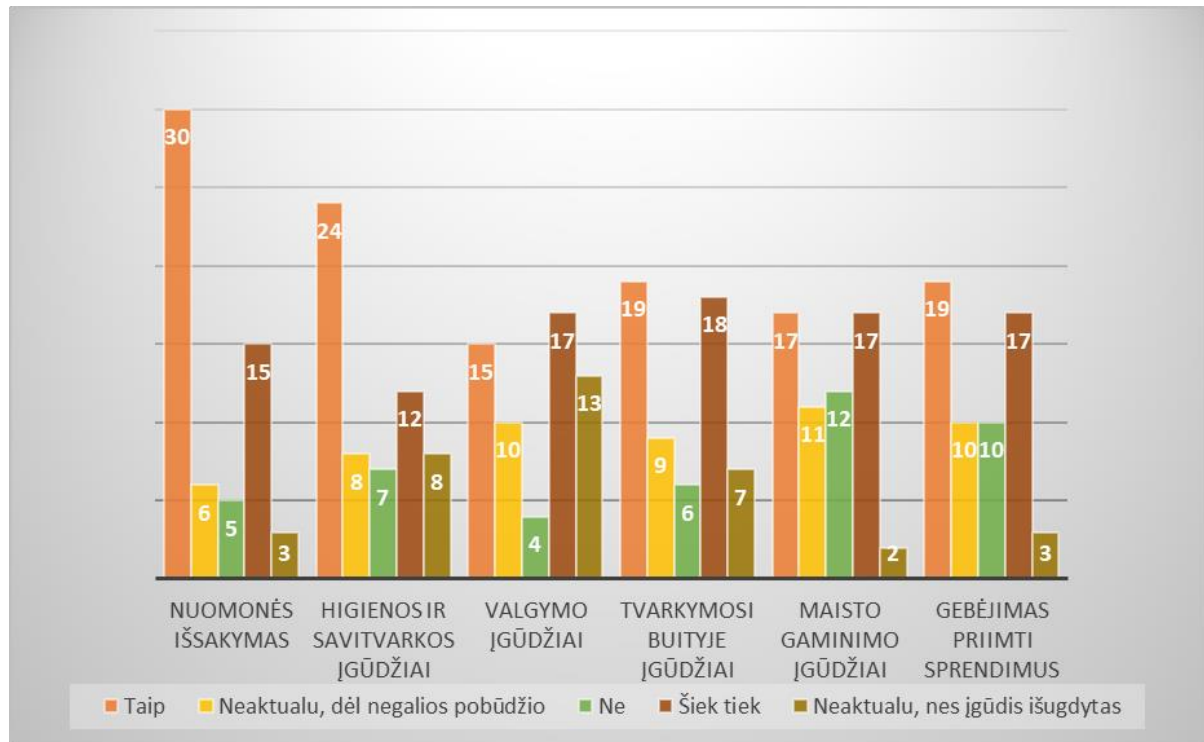
1. Siekiant, kad lankytojai pasiūlymus ateityje teiktų dar aktyviau, tarybos nariams bus organizuojami mokymai apie nuomonės reiškimo svarbą ir pasiūlymų bei idėjų teikimo naudą.
2. Po mokymų bus parengtos rekomendacijos apie nuomonės reiškimo svarbą, kurias kiekvienas Tarybos narys pristatys savo grupėje.

## 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 įgalinimo būti savarankiškais skaitinis pasiskirstymas atskirose srityse (subjektyviu artimųjų vertinimu)



### Rezultatų išaiškinimas.

#### Šaltinis.

Rezultatas matuojamas remiantis 59 lankytojų artimųjų apklausomis, klausiant, kokiose srityse artimieji labiausiai jaučia lankytojų įgalinimo poveikį.

#### Rezultatai.

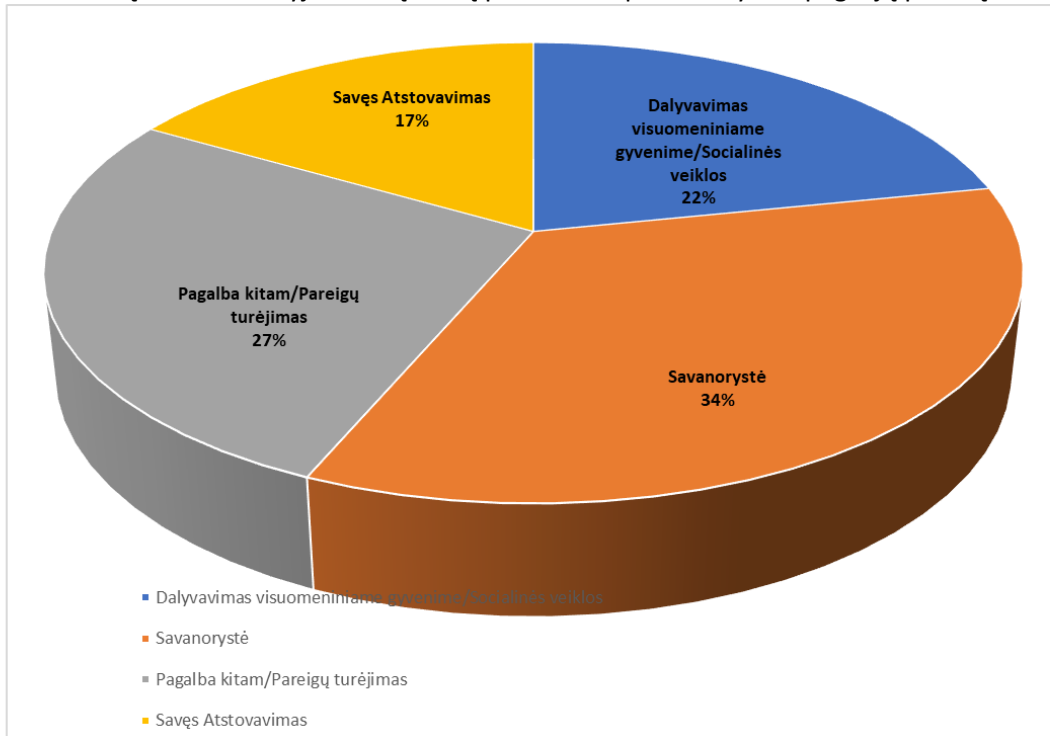
Didžiausią pokytį artimieji pastebi įgalinimo išsakyti savo nuomonę srityje. (30 iš 59, t.y. 51 proc.) Taip pat didelį pokytį mato (24 iš 59, t.y. 41 proc.), jog didėja higienos ir savitvarkos įgūdžiai.

Analizuojant, kuriose įgalinimo srityse artimieji nemato jokie pokyčio, išsiskiria 2 sritys: maisto gaminimo įgūdžiai (12 iš 59, t.y. 20 proc.) bei gebėjimas priimti sprendimus (10 iš 59, t.y. 17 proc.)

### Rekomendacijos.

1. Organizuoti daugiau maisto gaminimo užsiėmimų grupelėse, atlaisvinus karantino sąlygojamus apribojimus, atnaujinti grupelių rotaciją ir užtikrinti kad kiekvienas lankytojas galėtų dalyvauti maisto ruošoje.
2. Sudaryti galimybę patiems lankytojams nutarti, ką nori gaminti.
3. Sudaryti galimybę gaminti ne tik iš paramos būdu gautų maisto produktų, bet ir pirkti pačių pasirinktam receptui reikalingus produktus.
4. Kitais metais rengiant anketas lankytojų artimiesiems praplėsti galimą atsakymą apie maisto gaminimą, keičiant į "produktų paruošimas gaminimui/maisto gaminimo įgūdžiai".
5. Kviesti į darbuotojų susirinkimą ekspertą iš išorės - socialinį darbuotoją, dirbantį analogiškas paslaugas teikiančioje įstaigoje (pvz, "Valakupių rehabilitacijos centras", "Arka"), kur yra teikiama pagalba priimant sprendimus paslauga.
6. Surengti darbuotojų diskusiją minčių lietaus metodu, aptariant kaip labiau įgalinti lankytojus priimti sprendimus patiems.

## 2. Rodiklis. Socialinės įtraukties srityje iškeltų tikslų procentinis pasiskirstymas pagal jų pobūdį.



### Rezultatų išaiškinimas.

**Šaltinis.** 58 lankytojų individualūs socialinės globos planai (toliau - ISGP) (t.y. 68 % visų 2021 m. sudarytų ISGP) Juose iškelti 78 tikslai socialinės įtraukties srityje. Įgalinimas analizuotas pagal lankytojų tikslų iškėlimą savanorystės, pagalbos kitam/ pareigų turėjimo, savęs atstovavimo bei dalyvavimo visuomeniniame gyvenime posričiuose.

### Rezultatai.

Pagal pasiskirstymą matoma, jog daugiausia tikslų lankytojai išsikėlę savanoriškoje veikloje (34 proc). Mažiausia dalis tikslų (17 proc.) lankytojai yra išsikėlę Savęs atstovavimo srityje.

### Rekomendacijos.

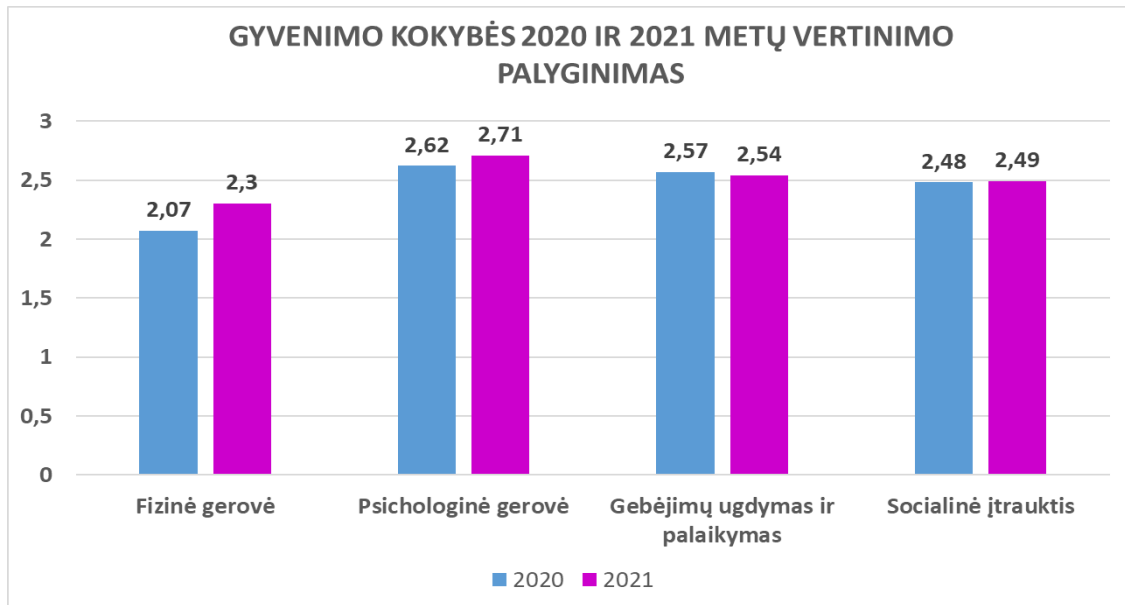
1. Suorganizuoti su Centro darbuotojais diskusiją apie savęs atstovavimo sritį, kviečiant į ją ekspertą iš išorės - socialinį darbuotoją, dirbantį sprendimų priėmimo srityje.
2. Pokalbiai/diskusijos su lankytojais jiems suprantamu būdu apie socialinės įtraukties sritį, Taip lankytojai būtų labiau paskatinti išsikelti tikslus šioje srityje.
3. Grupelių skelbimo lentose talpinti lankytojų nuotraukas ir piktogramas su jų pareigomis taip skatinant kiekvieną turėti savo pareigas Centre.
4. Ieškoti daugiau alternatyvų savanoriškai veiklai, kad būtų galima kviešti savanoriauti, tuos lankytojus, kurių gebėjimų bei pomėgių dabartinės savanoriavimo vietos neatitinka.

## 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 2020 ir 2021 metų vertinimo palyginimas.



**Rezultatų išaiškinimas.**

**Šaltinis.** Duomenys iš Gyvenimo kokybės anketos, kuriose atsakymai vertinami pagal Likerto skalę.

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

**Rezultatai.** Diagrama rodo lankytojų, kuriems buvo atliktas Gyvenimo kokybės vertinimas (apklausti 51 lankytojai), 2020 ir 2021 metų gyvenimo kokybės įvertinimo palyginimas.

Analizuojant gautus rezultatus galima matyti, kad visumoje lankytojų gyvenimo kokybė gerėja. Nors lankytojai savo fizine gerove vertina mažiausiai palankiai, būtent šioje srityje matomas ženkliausias pokytis (+0,23 balo), lyginant 2021 m. ir 2020 m. (2,3>2,07). Srities „Psichologinė gerovė“ vertinimas taip pat pakilęs, bet ne taip žymiai: +0,09 balo (2,71>2,62). Sritys „Gebėjimų ugdymas ir palaikymas“ (2,54<2,57) ir „Socialinė įtrauktis“ (2,48<2,49) praktiškai nepakito. (skirtumas atitinkamai -0,03 ir -0,01 balo)

**Rekomendacijos.**

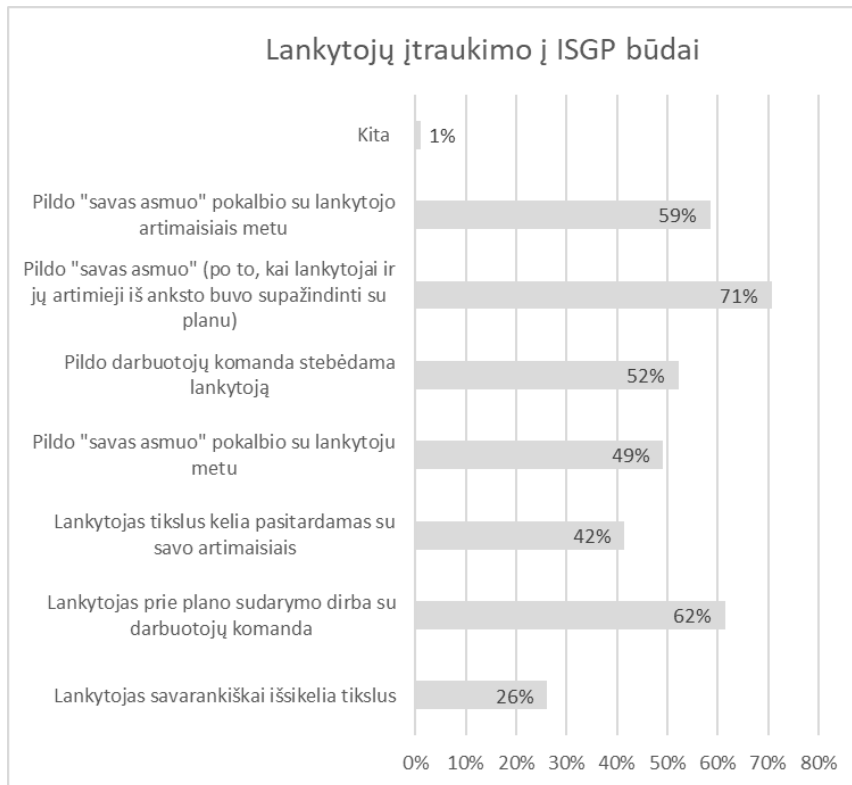
1. Organizuoti lankytojams pristatymus sveikos mitybos, fizinio aktyvumo ir bendrai sveikos gyvensenos temomis.
2. Praplėsti klausimyną „Fizinės gerovės“ srities vertinimui, siekiant gauti objektyvesnius duomenis.
3. Prieš atliekant gyvenimo kokybės pokyčius 2022 m., pakeisti klausimų ir galimų formuluotę, kad atskleistų subjektyvų lankytojų požiūrį, kaip keičiasi jo gyvenimo kokybė dėl Centre gaunamų paslaugų.



## 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 įtraukimo į ISGP sudarymą būdų procentinė išraiška 2021 metais.



### Rezultatų išaiškinimas.

#### Šaltinis.

Anketiniai duomenys, kuriuos užpildė "savi asmenys" atsižvelgdami į kiekvieno lankytojo įsitraukimo į individualių planų sudarymo būdą. Buvo pateiktos 65 užpildytos anketos.

Buvo pateikti 7 galimi ISGP sudarymo būdai, ir 1 paliktas variantas su galimybe įrašyti pačiam apklausos dalyviui t.y. "savam asmeniui". Apklausoje metu "savi asmenys" galėjo pasirinkti kelis, jiems tinkamiausius atsakymus.

#### Rezultatai.

Diagrama rodo įsitraukimo į ISGP sudarymą būdus: 71 proc. visų ISGP pildo "savas asmuo", po to kai lankytojai ir jų artimieji iš anksto būna susipažinę su planu. Taip pat 62 proc. lankytojų prie plano sudarymo dirba su darbuotojų komanda. 59 proc. visų 2021 metais sudarytų ISGP pildė "savas asmuo" pokalbio su lankytojo artimaisiais metu ir 49 proc. pildė "savas asmuo" pokalbio su pačiu lankytoju metu. 68 proc. visų sudarytų ISGP tikslų buvo išsikelta pačių lankytojų pasitariant su artimaisiais (42 proc.) arba savarankiškai (26 proc.).

Apklausoje rezultatai parodė, kad didesnė dalis paslaugos gavėjų pagal savo galimybes yra įtraukiami arba patys įsitraukia į asmeninių tikslų iškėlimą ir individualaus plano sudarymą. Dalis lankytojų aktyviai įsitraukia į ISGP sudarymą bei geba patys išsikelti tikslus.

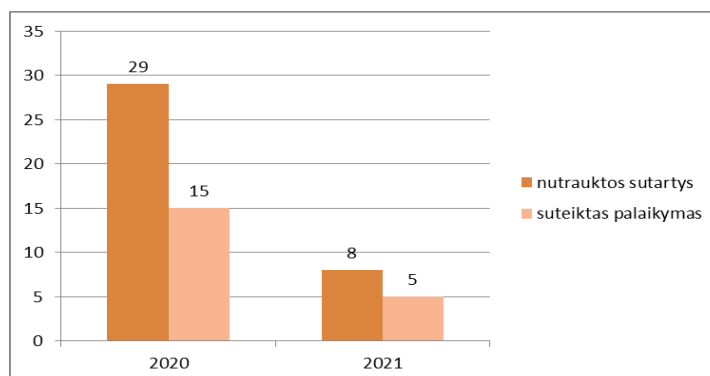
#### Rekomendacijos:

1. Išlaikyti esamą gerąją praktiką siekiant suburti lankytoją, darbuotojų komandą bei lankytojo artimuosius sudarant ISGP, išklausanč ir atsižvelgiant į paslaugos gavėjo norus, poreikius bei galimybes išsikelti tikslus.
2. Matuojant 2022 m. lankytojų įtraukimą į individualių planų rengimo procesą, numatyti klausimus, siekiant išsiaiškinti kokią reikšmę/įtaką turi lankytojų tėvai/artimieji pildant ISGP.
3. Lankytojams gebantiems patiems išsikelti savo tikslus bei pildyti ISGP savarankiškai, palikti galimybę patiems ar kartu su darbuotojais nuspręsti dėl tėvų/artimųjų pagalbos pasirinkimo sudarant ISGP.

## 8. PASLAUGŲ TEIKIMO TĘSTINUMO REZULTATAI

**36 kriterijus.** Socialinių paslaugų teikėjas užtikrina, kad paslaugų gavėjui būtų prieinamas paslaugų tęstinumas nuo ankstyvosios intervencijos iki paramos ir palaikymo po paslaugos suteikimo, priklausomai nuo bėgant laikui besikeičiančių reikalavimų.

**Rodiklis.** 2020 ir 2021 metais lankytojų, kuriems paslaugų nutraukimo laikotarpyje, buvo suteiktas palaikymas 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 priimant ir priėmus sprendimą pakeisti paslaugų rūšį.

**Lyginimo vienetai.** Lyginama su 2020 metų duomenimis.

**Šaltinis.** Paslaugų gavėjų bylos.

**Rezultatai.** Diagramos rodo, 2021 m. paslaugas su NTAC "Korys" nutraukė 8 dienos socialinės globos institucijoje paslaugų gavėjai. Iš jų 5 asmenys (62,5 proc.) gavo konsultacijas, palaikymą, priimant sprendimą nutraukti sutartis ir po sutarties nutraukimo. 2020 metais buvo nutrauktos 29 sutartys, o konsultacijas ir palaikymą dėl paslaugų tęstinumo gavo 15 asmenų (51,7 proc.).

Išanalizavus 2021 m. tęstinumo rezultatus, paaiškėjo, kad lankytojams sutarties nutraukimas yra svarbus ir dažnai skausmingas procesas, kuomet darbuotojo palaikymas ir domėjimasis yra labai svarbus. 2021 m. nutrauktų sutarčių priežastys daugumoje buvo dėl sveikatos būklės pasikeitimo, kuomet lankytojas nebegali gauti paslaugų dienos centre, o kitokių paslaugų atsisako. Dėl to labai svarbu palaikyti kontaktą ir po sutarties nutraukimo momento, nepaliekant lankytojo vieno.

### Rekomendacijos.

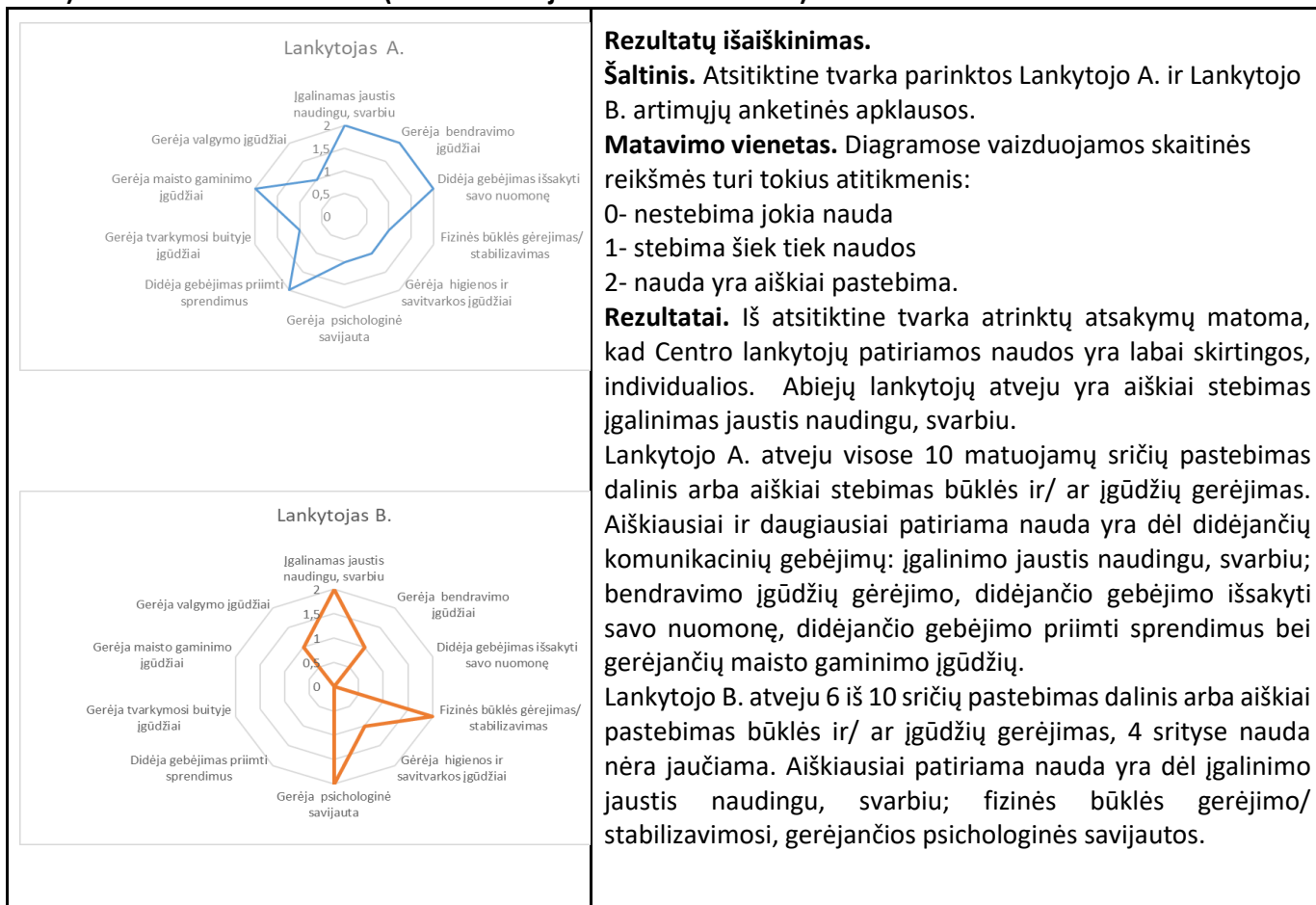
1. Rekomenduojama tęsti reguliary kontaktą su paslaugų gavėju ar jo artimaisiais - ypač, kurie atsisakė kitokių paslaugų- po sutarties nutraukimo konkretų laiką (2-3 mėn.), pasidomint dėl galimų pokyčių jo aplinkoje, suteikiant palaikymą ir, jeigu reikia, aktualią informaciją.
2. Plėsti paramos nutraukus sutartį būdus, teikiant ne tik emocinį palaikymą, net ir, pavyzdžiui, kviečiant paslaugų gavėjus dalyvauti Centro ar Kauno m. mugėse.

## 9. TEIKIAMŲ PASLAUGŲ NAUDOS PASLAUGŲ GAVĖJAMS REZULTATAI

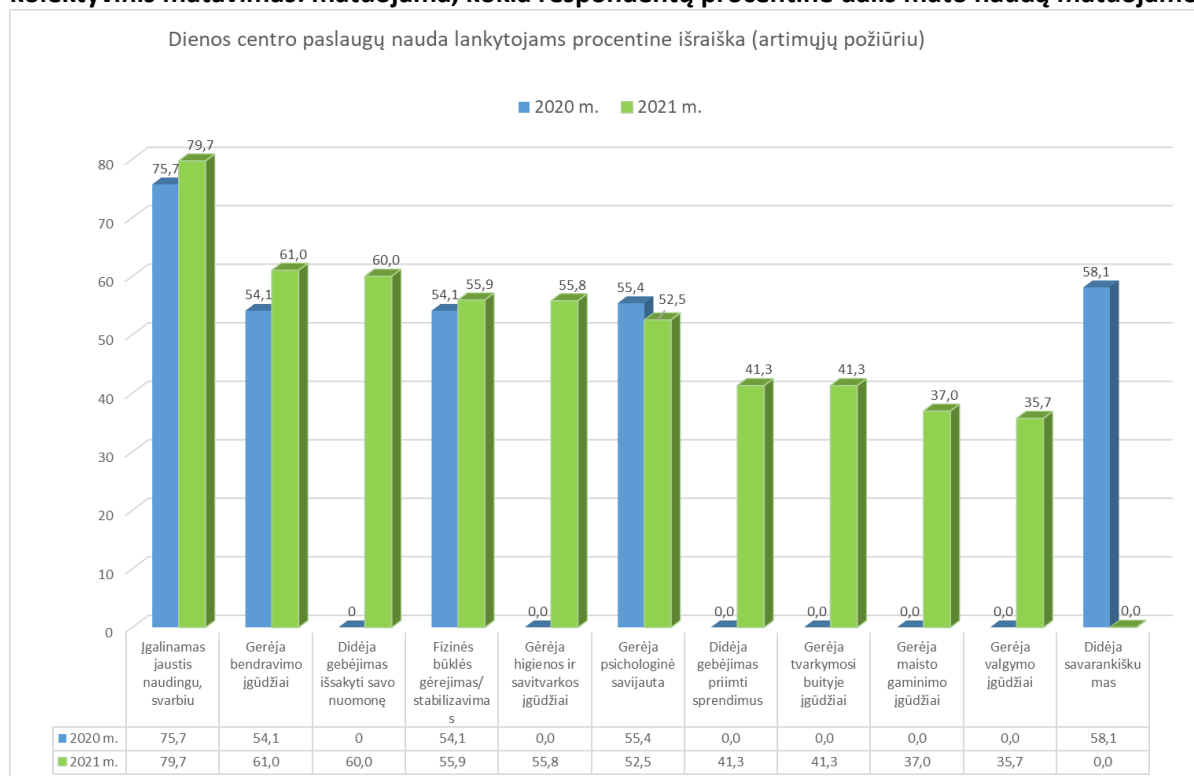
**43 kriterijus.** Socialinių paslaugų teikėjas fiksuoja suteiktų paslaugų rezultatus ir naudą paslaugų gavėjui individualiu ir kolektyviniu požiūriu.

**Rodiklis.** Dienos centre teikiamų paslaugų nauda lankytojų savijautai bei savarankiškumui lankytojų artimųjų požiūriu.

### a) Individualus matavimas (nauda matuojama skaitine išraiška)



### b) kolektyvinis matavimas: matuojama, kokia respondentų procentinė dalis mato naudą matuojamoje srityje



## **Rezultatų išaiškinimas.**

**Šaltinis.** Rodiklis gaunamas apibendrinant lankytojų artimųjų apklausų atliktų 2020 ir 2021 m. rezultatus. 2020 m. buvo analizuojamos 74, 2021 m. buvo analizuojamos 59 dienos centro lankytojų artimųjų anketos.

**Matavimo vienetas** - procentai. Diagramoje parodoma, kokia respondentų procentinė dalis aiškiai pastebi dienos centro paslaugų naudą lankytojui 11 - oje matuotų sričių. Skaičiuojant rezultatus neįtraukti atsakymai, kuriuose pastebimas dalinis, nežymus būklės ir/ ar įgūdžių gerėjimas. Į respondentų skaičių neįtraukti tie, kuriems matuotas įgūdžio/ būklės sritis neaktuali dėl negalios pobūdžio ar dėl to, kad įgūdis jau anksčiau buvo pilnai įvaldytas.

Diagramoje lyginami 2020 m. ir 2021 m. rezultatai. Siekiant didesnio aiškumo, kokią naudą lankytojai gauna savarankiškumo srityje, 2021 m. ši sritis išskaidyta į 6 konkretesnius savarankiškumo posričius: valgymo, maisto gaminimo, tvarkymosi buityje, higienos ir savitvarkos įgūdžių, gebėjimo išsakyti savo nuomonę, priimti sprendimus. Dėl šios priežasties negalime palyginti savarankiškumo bei jo posričių rezultatų 2020 m. ir 2021 m. Vertė "0" reiškia, kad toje srityje tais metais rezultatai nebuvo skaičiuojami.

**Rezultatai.** Tiek individualaus, tiek kolektyvinio matavimo būdu gautuose grafikuose atsispindi, kad dienos centro teikiamų paslaugų nauda labiausiai jaučiama dėl paslaugų gavėjų įgalinimo jaustis reikšmingu, svarbiu. (79,7 proc., didėjimas lyginant su 2021 m. - + 4 proc.) Didžiausias patiriamos naudos pokytis, lyginant 2020 ir 2021 m. - bendravimo įgūdžių gerėjimas (5,9 proc.) Iš 4 sričių, kuriose galimas lyginimas tarp 2020 ir 2021 m., 3 srityse matomas rodiklio gerėjimas, psichologinės savijautos srityje - nežymus blogėjimas. (pokytis - - 2,9 proc. ) Mažiau nei pusė respondentų pastebi paslaugų naudingumą gebėjimo priimti sprendimus (41,3 proc.), tvarkymosi buityje įgūdžių didėjimo (41,3 proc.), maisto gaminimo įgūdžių didėjimo (37,0 proc.), valgymo (35,7 proc) srityse.

## **Rekomendacijos**

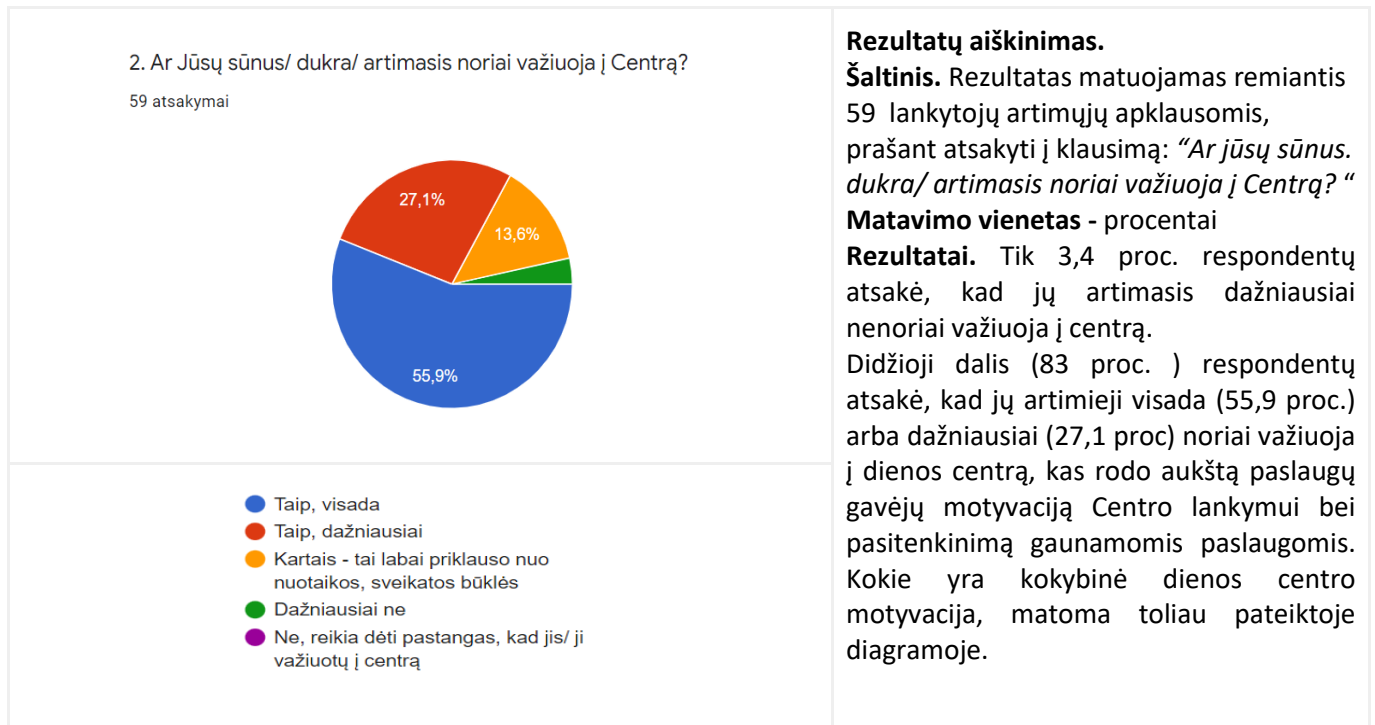
1. Cento darbuotojų susirinkimo metu panaudojant minčių lietaus metodą, Centre kurti realias gyvenimiškas situacijas, skatinančias lankytojus sprendimų priėmimui;
2. susirinkimo metu susitarti su visais savais asmenimis, kad dienvakare būtų įtrauktas tvarkymasis kabinetuose;
3. atnaujinti dienos centro lankytojų lankymąsi kituose užimtųjų kabinetuose, užtikrinti visiems dienos centro lankytojams galimybę gaminti;
4. suorganizuoti diskusiją su Centro kineziterapeutėm ir socialinio darbuotojo padėjėjais, kokiomis priemonėmis gerinti valgymo įgūdžius;
5. skatinti socialinio darbuotojo padėjėjus, kad lankytojai patys išpilstytų sriubą, gėrimą, įsidėtų salotas pagal savo pasirinkimą;
6. savose grupelėse, centre organizuojamų kavinių metu daugiau dėmesio skirti stalo etiketui ir estetikai.

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

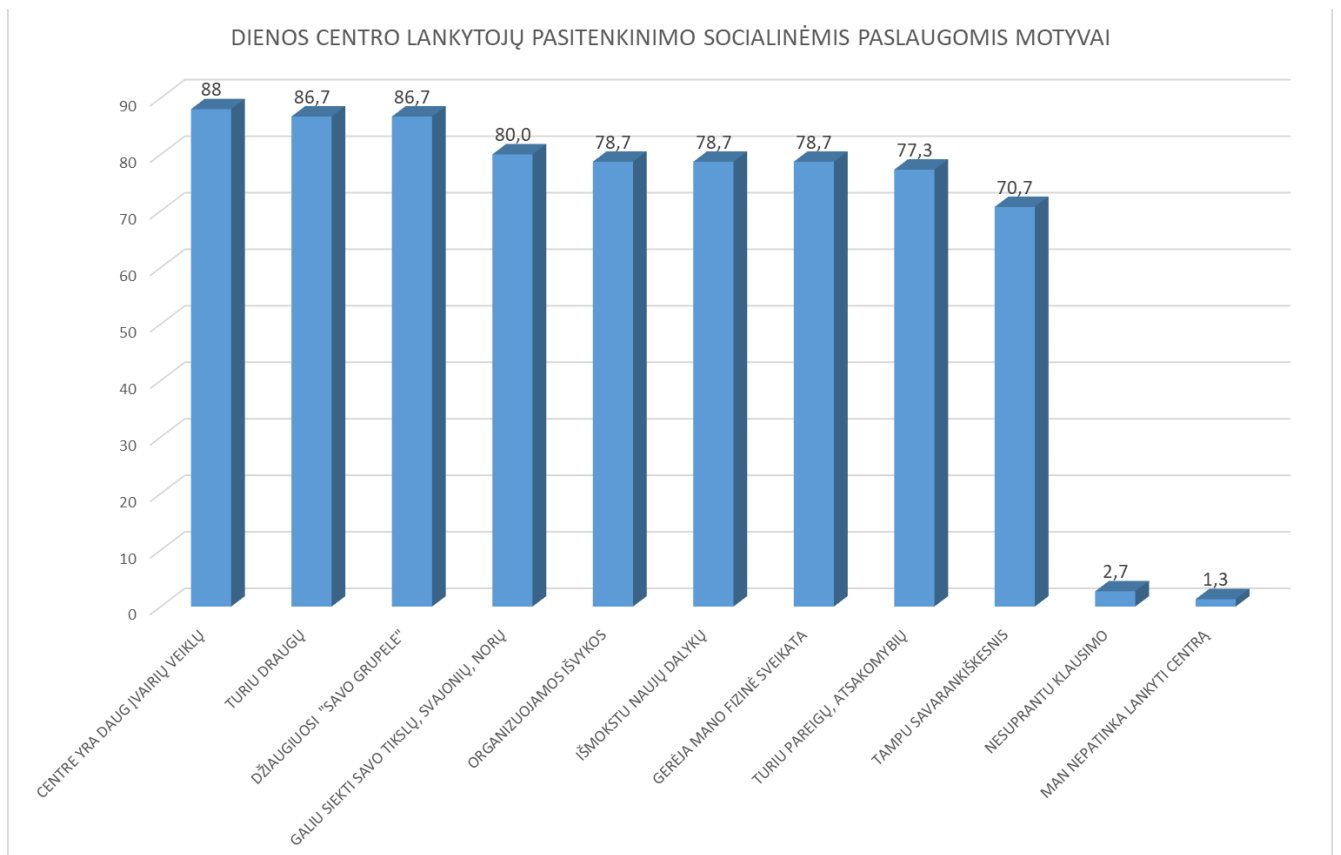
**45 kriterijus.** Socialinių paslaugų teikėjas matuoja paslaugų gavėjų ir visų suinteresuotų šalių pasitenkinimą remdamasis vidaus ir išorės vertinimu.

**Rodiklis.**

- a) Dienos centro lankytojų pasitenkinimas dienos centro paslaugomis, vertinant jų motyvacijos vykti į Centrą procentinį pasiskirstymą



- b) Dienos centro lankytojų pasitenkinimas dienos centro paslaugomis, vertinant jų motyvus lankyti centrą procentine išraiška (matuojama dalis nuo visų respondentų)



**Rezultatų aiškinimas.**

**Šaltinis.** Rezultatas matuojamas remiantis 75 dienos centro lankytojų apklausomis, kuriose buvo siekiama išsiaiškinti, kas labiausiai kelia pasitenkinimą gaunamomis paslaugomis.

**Matavimo vienetai** - procentai.

**Rezultatai.** Iš gautos diagramos matome, kad didžiausią pasitenkinimą kelia Centre vykdomų veiklų įvairovė (88 proc.), socialiniai motyvai: galimybė turėti draugų bei džiaugsmas priklausyti "sava grupei" (86,7 proc.). Panašiai vertinami (77,3 - 80 proc.) tokie motyvai kaip galimybė centre siekti savo tikslų, svajonių; dalyvauti išvykose; išmokti naujų dalykų; pareigų, atsakomybių turėjimas, fizinės sveikatos gerėjimas. Kiek mažiau (70,7 proc.) lankytojų atsakė, kad yra patenkinti Centro teikiamomis paslaugomis, nes dėka jų jie tampa savarankiškesniu.

1,3 proc. lankytojų atsakė, kad centro lankyti nepatinka, 2,7 proc. respondentų šis klausimas buvo nesuprantamas.

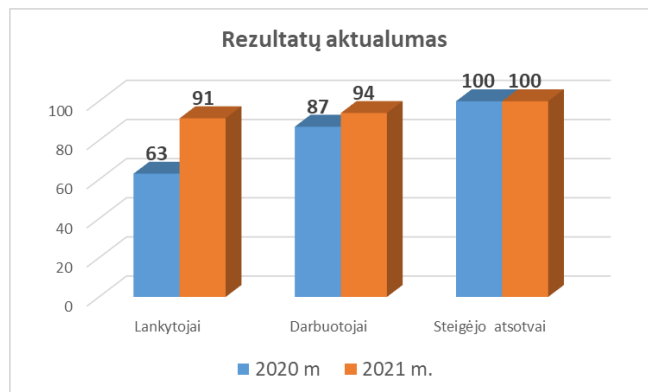
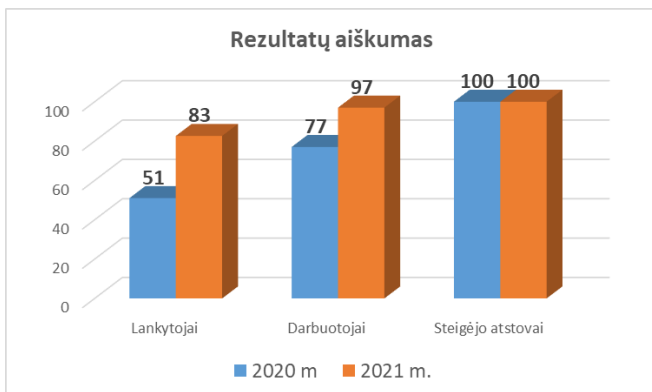
**Rekomendacijos.**

1. aptarti su savais asmenimis, kaip padėti lankytojams įvertinti savo progresą savarankiškumo srityje ir kokią įtaką tai daro jų savivertei;
2. didinti darbuotojų asmeninę atsakomybę siekiant kuo didesnio paslaugų gavėjų patenkintumo paslaugomis. Priemonė - darbuotojams duoti metinę užduotį - siekti, kad patenkintumas paslaugomis būtų didesnis nei praėjusiais metais.

## 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.** Veiklos rezultatų aiškumo bei aktualumo metinis palyginimas NTAC "Korys" lankytojų, darbuotojų bei Kauno m. savivaldybės atstovų respondentų grupėse.



### Rezultatų aiškinimas.

**Šaltinis.** Apklausos anketos duomenys. Apklausoje dalyvavo 46 lankytojai, 35 darbuotojai ir 2 Kauno m. savivaldybės atstovai.

**Matavimo vienetas** - procentai.

### Rezultatai.

2021 m. veiklos rezultatai buvo pristatinėjami 2 respondentų srautams: vienas pristatymas vyko personalui, kartu dalyvaujant ir steigėjo atstovams. Kitas pristatymas buvo paruoštas specialiai lankytojams, prisitaikant prie jų negalios.

Pagal diagramos rezultatus matoma, kad ryškiausias pokytis dėl įstaigos rezultatų aiškumo - lankytojų grupėje: 83 proc. lankytojų nuomone, rezultatai pristatyti aiškiai. Lyginant su 2020 m. (51<83), pokytis šioje respondentų grupėje +32 proc. 2021 m. veiklos rezultatai tapo aiškesni ir didesnei darbuotojų grupei (97 proc. darbuotojų teigė, kad jiems rezultatai buvo aiškūs. Pokytis, lyginant su 2020 m. (77<97), pokytis šioje respondentų grupėje +20 proc. Kaip ir 2020 m., rezultatai buvo aiškūs visems (100 proc.) respondentų iš Centro steigėjo atstovų grupės.

Analogiška situacija yra ir su rodikliu apie Centro veiklos rezultatų įdomumą, aktualumą: ryškiausias pokytis matomas lankytojų grupėje. 91 proc. lankytojų teigimu, pristatyti rezultatai buvo jiems įdomūs. Lyginant su 2020 m. (63<91), pokytis šioje respondentų grupėje +28 proc. 2021 m. 94 proc. darbuotojų teigė, kad jiems rezultatai buvo aktualūs, įdomūs. Pokytis, lyginant su 2020 m. (87<94), šioje respondentų grupėje +7 proc. Kaip ir 2020 m., rezultatai buvo įdomūs visiems (100 proc.) respondentų iš Centro steigėjo atstovų grupės.

Abu pristatymai buvo parengti atsižvelgiant į 2020 m. gautas pastabas bei pasiūlymus: pristatymo personalui bei steigėjams metu buvo išskiriami esminiai pasiekimai bei tai, kas sekasi sunkiausiai. Labai pasiteisino tai, kad pristatymo metu dalyvavo ir personalas, iš steigėjo atstovai: pristatymo metu gimė diskusija, kurios pasekoje išryškėjo rezultatų aktualumas. Pristatymas lankytojams parengtas jiems suprantama kalba bei naudojant jiems pažįstamus simbolius, paveikslėlius.

### Rekomendacijos.

1. Išlaikyti gerą patirtį rezultatus pristatant kartu personalui ir steigėjo atstovams;
2. Po bendro pristatymo, organizuoti rezultatų aptarimą mažose darbuotojų grupėse (5-6 asm.);
3. Daryti identišką apklausą atskiruose dienos centruose, kad būtų galima lyginti padalinių rezultatus.
4. Pristatymą lankytojams rengti nuotoliniu būdu, sudarant galimybę lankytojams po kiekvieno rezultato pristatymo daryti 2-3 min. aptarimus savose grupėse.

## 12. NEGALIAŲ 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.** Negalių turinčių asmenų centro „Korys“, Socialinės globos centro Vija ir Kauno „Arkos“ bendruomenės pasirinktų veiklos sričių efektyvumo palyginimas.

**Rezultatų aiškinimas.**

**Šaltinis.** Gyvas pokalbis su darbuotojais nuvykus į abi įstaigas atskirai.

**Matavimo vienetai.** Atsakymai į atvirus klausimus pokalbio metu.

**Rezultatas.**

Veiklos sritis	NTAC „Korys“	Kauno „Arkos“ bendruomenė	SGC Vija
<b>„Ryto ratas“</b>	„Ryto ratas“ įstaigoje vyksta atskirai grupelėse su savais asmenimis. Jo metu geriama kava/ arbata ir aptariama veikla namuose, lankytojams svarbūs įvykiai, būsimos dienos veiklos, dalijamasi darbais ir užduotimis. Atskiruose padaliniuose „Ryto ratas“ vyksta skirtingu laiku.	„Ryto ratas“ įvardijamas kaip dvasingumo, bendruomeniškumo, susikaupimo laikas. Šie susibūrimai vyksta kasdien ryte vienoje didelėje grupėje, kurioje dalyvauja visi bičiuliai ir darbuotojai. Jo metu geriama kava, vyksta malda, vėliau „padėkos ratas“ (ratu leidžiama žvakė su palinkėjimu/ padėka/ malda už kažką). Vėliau vyksta darbų pasiskirstymas. Visada aptariami klausimai: Ką veikei vakar? Su kuo atėjai šiandien?	„Ryto rate“ dalyvauja visi dienos centro lankytojai ir socialinė darbuotoja. Šio susibūrimo metu geriama arbata ir ratu leidžiama minkšta siūta lėlytė su palinkėjimu. Lankytojais supažindinami su numatomomis tos dienos veiklomis. Vėliau vyksta muzikinė mankšta.
<b>Lyginimosi išvados ir rekomencijos</b>	Visos trys įstaigos turi bendrus neformalius lankytojų susibūrimus, kurių metu aptariamos buvusios ir esamos veiklos. „Arka“ ir Vija papildomai naudoja pagalbines priemones skatinančias visus dalyvauti veikloje. <b>Rekomenduojama:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Visoms „Korio“ grupelėms į „Ryto rato“ veiklą įtraukti palinkėjimo, pasidžiaugimo draugu ritualą;</li> <li>● Kartą per mėnesį suburti visų grupelių lankytojus į vieną bendrą „Ryto ratą“.</li> </ul>		
<b>Seksualumas /lytiškumas</b>	Įstaigoje priimama kaip individualaus poreikio išraiška. Matomi sunkumai ir žinių trūkumas tinkamai sprendžiant iškilusias problemas dėl šio poreikio tenkinimo. Centre yra tolerantiškai priimami lankytojų lytiškumo poreikiai, bet trūksta žinių darbuotojams, kaip tinkamai apie tai šviesti lankytojus bei jų artimuosius. Buvo organizuotos Socialinių įgūdžių ugdymo grupelės,	Bendruomenėje yra skatinamas broliškas/ seseriškas santykis ir tarp bičiulių, ir tarp darbuotojų. Jeigu savanorių ar bičiulių tarpe atsiranda „pora“ jie viešai informuoja apie tai bendruomenę. Įstaigoje intymus elgesys nepriimtinas. Poroms siūloma artimiau bendrauti už bendruomenės ribų. Bičiuliai ir asistentai yra mokomi pasakyti STOP, jeigu kito asmens elgesys tampa nepriimtiniu. Didesnis	Įstaigoje yra priimta bendra nuostata darbui su lankytojais iškilus lytiškumo klausimams. Darbuotojai iš anksto aptaria elgesio su klientais specifikas. Neleidžiama liesti, tapšnoti kitų asmenų, bučiuotis. Nesilaikant bendrai priimtų elgesio normų dirbama individualiai su pačiu lankytoju ir jo artimaisiais, kreipiamasi į gyd. psichiatrus, vartojami medikamentai, slopinantys lytinį potraukį.



	<p>kurių metu su lankytojais buvo kalbama apie tinkamą aprangą, elgesį poroje viešoje vietoje, intymumą internete ir pan.</p> <p>Vyko individualūs pokalbiai su tėvais bei pačiais lankytojais daugiau apie asmens higieną, draugystę su priešinga lytimi, bet vengiama lytiškumo, savęs patenkinimo temų. Nėra bendros nuostatos, kaip tai reikėtų daryti.</p>	<p>dėmesys skiriamas įsimylėjimui. Mokoma pasakyti – ne, jeigu kitas asmuo tave vargina.</p> <p>Vyksta „Moterų klubo“ ir „Vyrų klubo“ užsiėmimai, kurių metu daugiausiai dėmesio skiriama asmens higienai, menstruaciniams periodams, lytiniam švietimui.</p> <p>Buvo rengiami vidiniai lytinio švietimo mokymai darbuotojams.</p>	<p>Yra vieta masturbacijai su lengvai nuvalomais paviršiais (odinis minkštasuolis).</p> <p>Darbuotojams ir lankytojų tėvams, atskirai buvo organizuojami specialieji mokymai lytinio švietimo klausimais</p>
<p><b>Lyginimosi išvados ir rekomendacijos</b></p>	<p><b>Išanalizavus visų įstaigų veiklą lytinio švietimo klausimais, rekomenduojama:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diskusijos metu priimti bendrą darbuotojų nuostatą kalbant su lankytoju seksualumo, lytiškumo klausimais;</li> <li>• Suorganizuoti lytinio švietimo mokymus darbuotojams;</li> <li>• Darbuotojams stengtis atvirai ir nuoširdžiai bendrauti su lankytojais seksualumo klausimais, skatinant lankytojo pasitikėjimą darbuotojais. Padėti lankytojams susitvarkyti su seksualiniais poreikiais, juos patikinant, kad jų poreikiai yra normalūs, bet būtina laikytis visuomenėje priimtinių taisyklių.</li> <li>• Pritaikant kolegų gerąją patirtį, atviriau aptariant lytiškumą, organizuoti atskirai moterų ir vyrų pokalbių grupelės.</li> </ul>		
<p><b>Finansinis raštingumas</b></p>	<p>Lankytojai grupinių užsiėmimų metu supažindinami su pinigais, jų verte kompiuterinio užimtumo metu, stalo žaidimų pagalba.</p>	<p>Bičiuliai mokomi racionaliai elgtis su pinigais. Skatinami taupyti.</p> <p>Bendruomenėje yra sudarytos sąlygos dirbti (gaminti keramikinius indus, teikti aplinkos tvarkymo paslaugas) ir už tai gauti atlygį.</p> <p>Skatinami turėti nuosavą piniginę, į kurią galėtų pasidėti gaunamus pinigus, juos taupyti norimam daiktui įsigyti.</p> <p>Bičiuliai turi nusimatę kas mėnesį išlaidų sumą. Mokomi šią sumą paskirstyti pagal savo poreikius prekėms ar paslaugoms (manikiūrai, kirpyklai).</p> <p>Bičiuliai, nesuvokiantys pinigų vertės, jų nepažįstantys, prašo asistentų pagalbos, paskirstant, taupant pinigus bei apsiperkant, mokant už paslaugas.</p>	<p>Kadangi įstaigos dienos centrą lanko asmenys su labai sunkia negalia, jiems sudėtinga suvokti pinigų vertę.</p>

<b>Lyginimosi išvados ir rekomendacijos</b>	<p>Išanalizavus įstaigų veiklą, matoma, kad ne visos įstaigos, atsižvelgiant į lankytojų negalios pobūdį, jos sunkumą, gali vykdyti lankytojų supažindinimą su pinigais, jų verte bei panaudojimu. <b>Rekomenduojama:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>● plėtoti finansinį raštingumą realiai išbandant žaidimų metu įgytas žinias.</li><li>● Sudaryti sąlygas lankytojams savarankiškai ar su darbuotojų pagalba apsipirkti parduotuvėse, susimokėti kavinėse.</li><li>● Pasinaudoti kolegų gerą patirtimi naudoti „piniginės principą“ skatinant lankytojus turėti nuosavą piniginę su nedidele suma pinigų. Taip mokant juos racionaliai paskirstyti nuosavus pinigus. Kalbėti apie pinigų taupymą norimam daiktui įsigyti.</li></ul>
---	---