

**EQUASS KOKYBĖS SISTEMOS REZULTATŲ  
ANALIZĖ UŽ 2019 - 2020 METUS**

Parengė administracija

2020

# EQUASS kokybės sistemos rezultatų analizė 2019-2020 metus

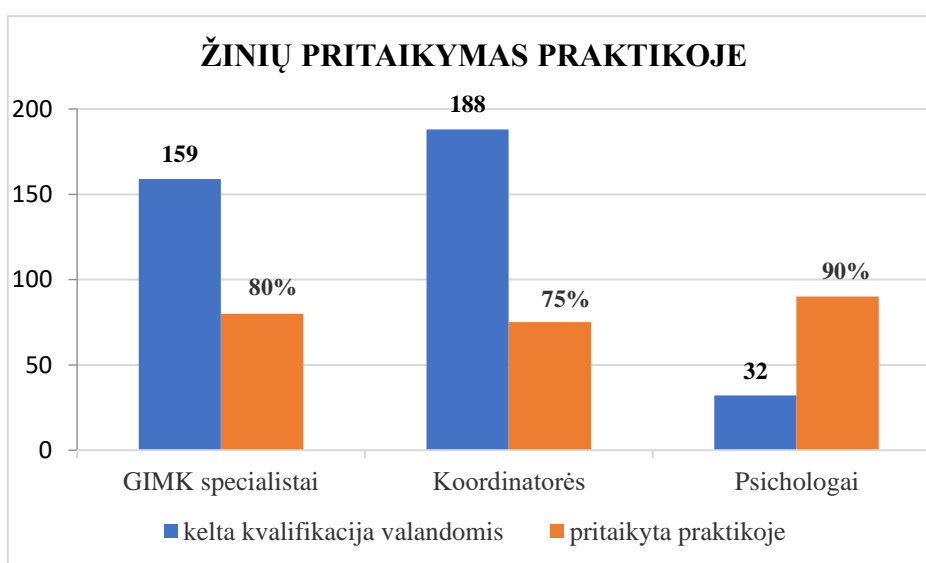
## REZULTATAI

- 1 Darbuotojų asmeninio **ugdymosi, nuolatinio mokymosi ir tobulėjimo** rezultatai
- 2 Paslaugų gavėjų **teisių skatinimo ir užtikrinimo** kasdieniame darbe rezultatai
- 3 **Organizacijos partnerysčių 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 **Paslaugų gavėjų** ir kitų svarbių **suireresuotųjų šalių pasitenkinimo** rezultatai
- 11 Rezultatai, kad paslaugų gavėjai, personalas ir kitos svarbios suinteresuotosios šalys **supranta veiklos rezultatus**
- 12 Veiklos efektyvumo, požiūrių, rezultatų ir (arba) veiklos **lyginimo** rezultatai

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

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

<b>1. Rodiklis</b>	2019 m. darbuotojų kvalifikacijos tobulinimosi valandos, bei mokymų metu įgytų žinių pritaikymas praktikoje procentine išraiška
--------------------	---



**1 pav. Įgytų žinių pritaikymas praktikoje proc.**

Aprašymas

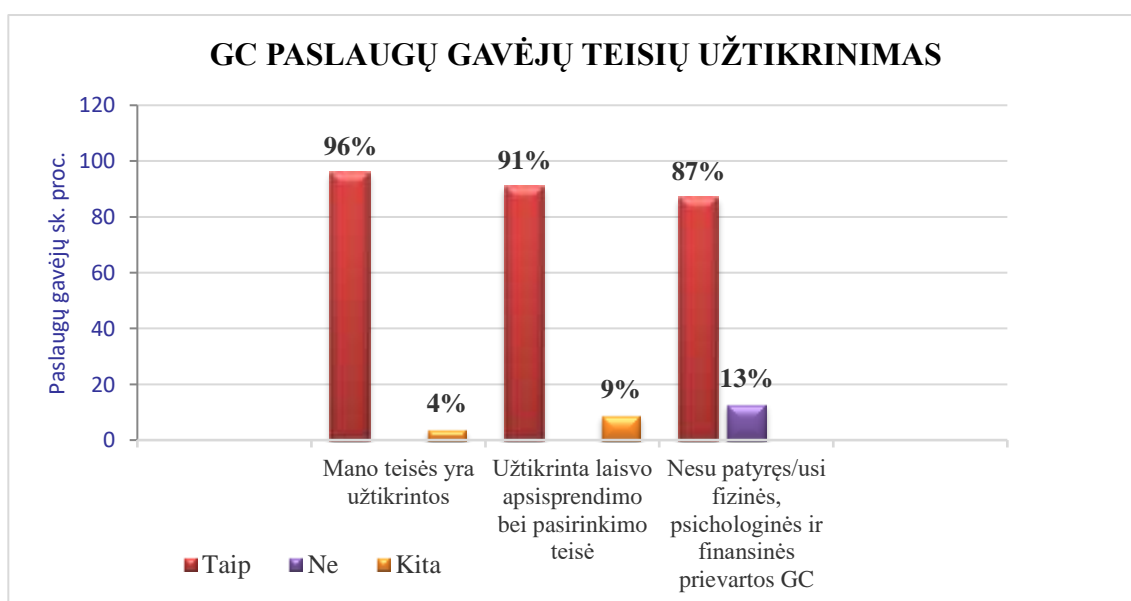
Diagrama rodo, kiek laiko darbuotojai skyrė profesinės kvalifikacijos tobulinimui 2019 metais. Darbuotojų apklausa vykdoma kartą metuose, apklausos rezultatai aptariami su darbuotojais. Iš gautų duomenų galima daryti išvadą, kad globos centro darbuotojai noriai dalyvauja profesinės kvalifikacijos tobulinimo mokymuose, viršija privalomų profesinės kvalifikacijos kėlimo valandų skaičių. GIMK specialistai iš kvalifikacijos tobulinimosi 159 valandų, 80 % įgytų žinių pritaikė tiesioginiame savo darbe, globos koordinatorės iš 188 valandų – 75 %, psichologai iš 32 valandų – 90 % pritaikė praktikoje.

Apibendrinant galime teigti, kad 2019 m. Globos centro mokymosi ir kvalifikacijos kėlimo planas buvo efektyvus, darbuotojai įgytas žinias pritaikė tiesioginiame darbe su paslaugų gavėjais, pasidalino su kolegomis įgytomis žiniomis vidinių mokymų metu, atvejų aptarimų metu.

## 2. PASLAUGŲ GAVĖJŲ TEISIŲ SKATINIMO IR UŽTIKRINIMO KASDIENIAME DARBE

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

<b>2. Rodiklis</b>	Paslaugų gavėjų žinančių GC teisių chartiją ir žinančių kokias jie turi teises, procentinė išraiška
--------------------	---



**2 pav. Paslaugų gavėjų teisių užtikrinimas**

### Aprašymas

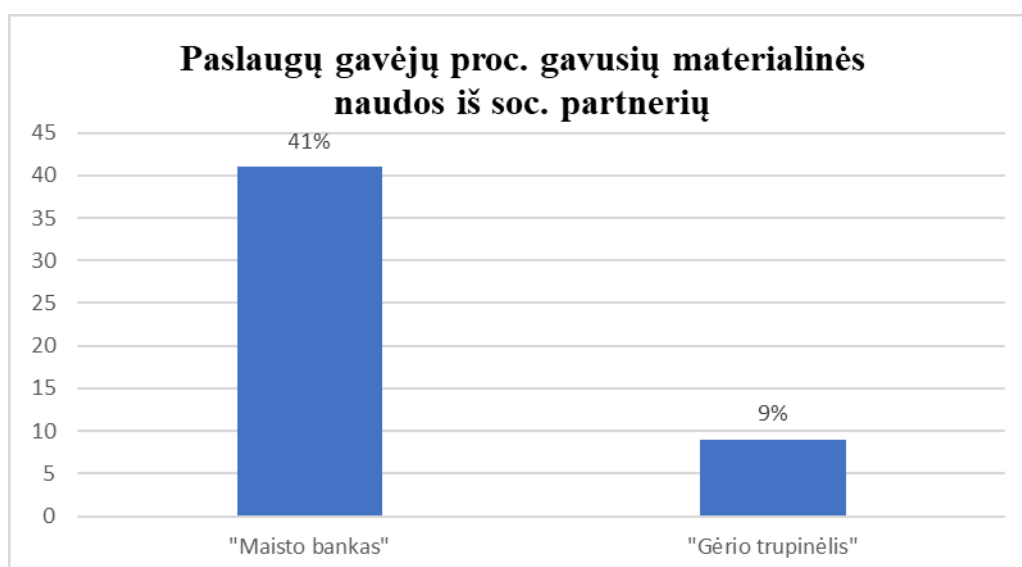
Apklausa dėl paslaugų gavėjų teisių užtikrinimo atlikta 2019 m. gruodžio mėnesį. Anketos išdalintos visiems 84 paslaugų gavėjams. Anketų rezultatai gauti iš 23 paslaugų gavėjų, iš jų 96 % teigia, kad jų teisės Globos centre yra užtikrinamos, 4 % apklaustųjų anketoje pažymėjo „Kita“. 91 % atsakė, kad užtikrinama jų laisvo apsisprendimo bei pasirinkimo teisė, 9 % nepareiškė savo nuomonės. Iš apklausoje dalyvavusių paslaugų gavėjų, 87 % atsakė, kad Globos centre nėra patyrę fizinės, psichologinės ir finansinės prievartos. 13 % apklaustųjų į klausimą atsakė „Ne“, galima prielaida, kad kai kurie paslaugų gavėjai nesuprato klausimo. Su jais dirbantys darbuotojai susisiektė asmeniškai. Aiškinosi situaciją, kodėl jie pažymėjo neigiamą atsakymą. Dar kartą priminė teises, būdus kaip ir kur kreiptis, jeigu visgi jų teisės yra neužtikrinamos.

Apibendrinus galima teigti, kad Globos centro darbuotojai užtikrina globėjų (rūpintojų) teises bei jų laisvą apsisprendimą.

### 3. ORGANIZACIJOS PARTNERYSČIŲ TEIKIAMOS NAUDOS

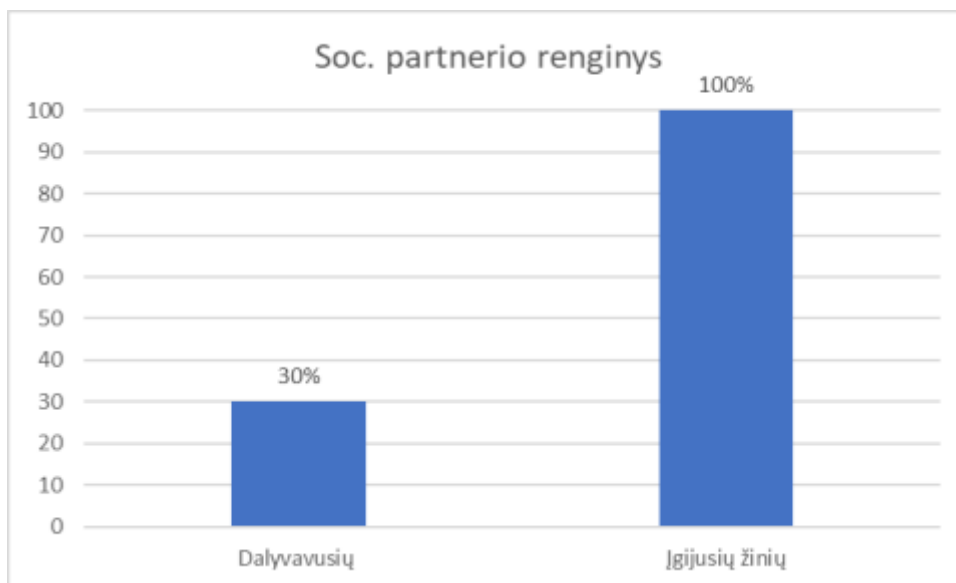
25 kriterijus	Socialinių paslaugų teikėjas įvertina partnerystės rezultatus ir naudą paslaugų gavėjams ir organizacijai.
---------------	--

<b>3. Rodiklis</b>	Paslaugų gavėjų skaičius (procentine išraiška), kurie gavo iš socialinių partnerių materialinės naudos, ir kurie socialinių partnerių renginio metu įgijo žinių.
--------------------	--



**1 pav. Soc. partnerių teikiama materialinė nauda**

Panevėžio socialinių paslaugų centro Globos centre 2020 m. vasario – kovo mėnesiais buvo atliktas tyrimas, siekiant išsiaiškinti tikslinių grupių atstovų nuomonę apie Globos centro teikiamų paslaugų kokybę, vertinant gaunamą naudą iš Globos centro socialinių partnerių. Iš 100 paslaugų gavėjų, 41 % gavo materialinę naudą maisto paketais iš labdaros ir paramos fondo „Maisto bankas“. Labdaros ir paramos fondas „Gėrio trupinėlis“ yra padėjęs daiktais, mokyklinėmis prekėmis, patalyne, rūbais, avalyne, higienos priemonėmis 9 % paslaugų gavėjų.



**2 pav. Soc. partnerių teikiama nauda įgyjant naujų žinių**

Vertinant paslaugų gavėjų patiriamą naudą dalyvaujant kartu su partneriais organizuojamose Globos centro veiklose, matyti, kad 2020 m. spalio 15 d. Panevėžio apskrities vyriausiojo policijos komisariato Panevėžio miesto ir rajono policijos komisariato bendruomenės pareigūnės paskaitoje teisinės atsakomybės tema, 100 % dalyvavusių paslaugų gavėjų patyrė naudą, praplėtė savo akiratį, įgydami papildomai žinių teisiniais klausimais.

Šie rezultatai parodo, kad paslaugų gavėjai jaučia naudą dalyvaudami Globos centro veiklose. Paslaugų gavėjai akcentuoja iš socialinių partnerių gaunamą materialinę pagalbą. Teikiant pagalbą sudėtingose situacijose asmeniui/šeimai labai svarbus aplinkos palaikymas, bendravimų ratas, kurie mane gali suprasti, palaikyti bei padėti pasidalindami savo patirtimi.

#### 4. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮTRAUKIMO Į PASLAUGŲ PLANAVIMĄ, TEIKIMĄ IR VERTINIMĄ

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

<b>4 Rodiklis</b>	Paslaugų gavėjų pateiktų pasiūlymų paslaugų planavimui, teikimui, vertinimui skaičiaus santykis su aplankymo aktų skaičiumi.
-------------------	--



**5 pav. Paslaugų gavėjų pateiktų pasiūlymų sk.**

##### Aprašymas

2019 metais globos centro darbuotojai apsilankė pas paslaugų gavėjus ir surašė 180 apsilankymo aktų, kurie yra įsegami į jų individualias bylas. Paslaugų gavėjai, juos aplankius ir pildant aplankymo aktus, apklausiami, kokių paslaugų jie pageidauja, ko trūksta, sudaromos sąlygos išsakyti savo nuomonę. Per 2019 m. paslaugų gavėjai pateikė du pasiūlymus. Pateikti pasiūlymai ir jų galimi įgyvendinimo būdai aptarti ir užfiksuoti Globos centro susirinkimų protokoluose. Pasiūlymai perduoti PSPC vadovybei. Pasiūlymai dar nėra įgyvendinti ir apie jų įgyvendinimo galimybes yra informuoti paslaugų gavėjai ir darbuotojai.

## 5. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮGALINIMAS

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

<b>5 rodiklis</b>	Kokybinis gyvenimo kokybės pokyčio matavimo rodiklis vadovaujantis pagal 5 gebėjimų grupes.
-------------------	---

### **Kokybinis globos centro paslaugos gavėjo įgalinimo pokyčio matavimas:**

Naujai įgytų įgūdžių fiksavimas asmens byloje pagal atrinktus kriterijus:

**5 balai: puikūs įgūdžiai**, darbuotojų priežiūra nereikalinga

**4 balai: labai geri įgūdžiai**, pagalba nereikalinga, tačiau reikalingas minimalus globos koordinatoriaus įsikišimas

**3 balai: geri įgūdžiai**, reikalinga minimali globos koordinatoriaus pagalba

**2 balai: įgūdžiai geresni**, tačiau dažnai reikalinga globos koordinatoriaus pagalba

**1 balas: įgūdžiai patobulėjo**, tačiau reikalinga nuolatinė globos koordinatoriaus pagalba

**0 balų: įgūdžiai nepatobulėjo**, reikalinga pastovi globos koordinatoriaus priežiūra ir pagalba.

1 lentelė

ĮGŪDŽIAI	2020 M. KOVO MĖN.					2020 M. LIEPOS MĖN.				
	BALAI					BALAI				
	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4
<b>Saugios aplinkos užtikrinimas ir fizinių poreikių tenkinimas</b>		2	3	3	5		2	1	4	2
<b>Vaiko raidos poreikių tenkinimas bei raidos sunkumų kompensavimas</b>		2	1	4	18		3	2	4	9
<b>Vaiko ryšių su biologine šeima užtikrinimas</b>	1			6	3	1			3	9
<b>Pagalba vaikui užmezgant saugius ir patvarius ryšius</b>		1	2	5	16		2	2	4	9
<b>Bendradarbiavimas sprendžiant vaiko ir šeimos problemas</b>	1		2	6	6			4	4	4

### Aprašymas

Kokybinis globos centro paslaugų gavėjų įgalinimo pokyčio matavimas (vertinimas), naujai įgytų įgūdžių fiksavimas pagal penkių gebėjimų kriterijus atliktas 84 paslaugų gavėjų šeimose. Vertinimas atliktas 5 balų sistemoje 2020 m. kovo mėn. ir liepos mėn. Lentelėje pateikti duomenys rodo, kad atlikus 2020 m. kovo mėn. vertinimą iš 84 vertintų paslaugų gavėjų, 15 % reikalinga globos koordinatoriaus pagalba, tobulinant saugios aplinkos užtikrinimo ir fizinių poreikių tenkinimo įgūdžius, 18 % buvo reikalinga pagalba bendradarbiavime sprendžiant vaiko ir



šeimoms ir 12 % paslaugų gavėjų buvo poreikis tobulinant įgūdžius dėl vaiko ryšių su biologine šeima užtikrinimo. Kovo mėn. matavimais matyti, kad daugiausiai, 30 % paslaugų gavėjų, buvo reikalinga globos koordinatoriaus priežiūra ir pagalba vaiko raidos poreikių tenkinimo bei raidos sunkumų kompensavimo įgūdžių tobulinime, taip pat 29 % paslaugų gavėjams buvo reikalingas globos koordinatoriaus įsikišimas padedant vaikui užmegzti saugius ir patvarius ryšius.

Pakartotinis paslaugų gavėjų įgalinimo pokyčio matavimas (vertinimas) atliktas 2020 m. liepos mėn.. Atlikus vertinimą matyti, kad tobulinant saugios aplinkos užtikrinimo ir fizinių poreikių tenkinimo įgūdžius globos koordinatoriaus pagalba reikalinga 11 % paslaugų gavėjų. Vaiko raidos poreikių tenkinimo bei raidos sunkumų kompensavimo įgūdžių tobulinime, globos koordinatoriaus priežiūra ir pagalba buvo reikalinga 21 % paslaugų gavėjų, 15 % paslaugų gavėjų buvo poreikis tobulinant įgūdžius dėl vaiko ryšių su biologine šeima užtikrinimo. Globos koordinatoriaus įsikišimas padedant vaikui užmegzti saugius ir patvarius ryšius buvo reikalingas 20 % paslaugų gavėjų, 14 % buvo reikalinga pagalba bendradarbiavime sprendžiant vaiko ir šeimos problemas.

Lyginant 2020 m. kovo ir liepos mėnesių matavimus matyti kad, globos koordinatoriaus priežiūros ir pagalbos poreikis paslaugų gavėjams sumažėjo tobulinant šiuos įgūdžius: Saugios aplinkos užtikrinimas ir fizinių poreikių tenkinimas - 4 %; Vaiko raidos poreikių tenkinimas bei raidos sunkumų kompensavimas - 9 %; Pagalba vaikui užmezgant saugius ir patvarius ryšius - 9 %; Bendradarbiavimas sprendžiant vaiko ir šeimos problemas - 4 %. O Vaiko ryšių su biologine šeima užtikrinime 3 % paslaugų gavėjų padidėjo poreikis globos koordinatoriaus įsikišimo į šių įgūdžių tobulinimą.

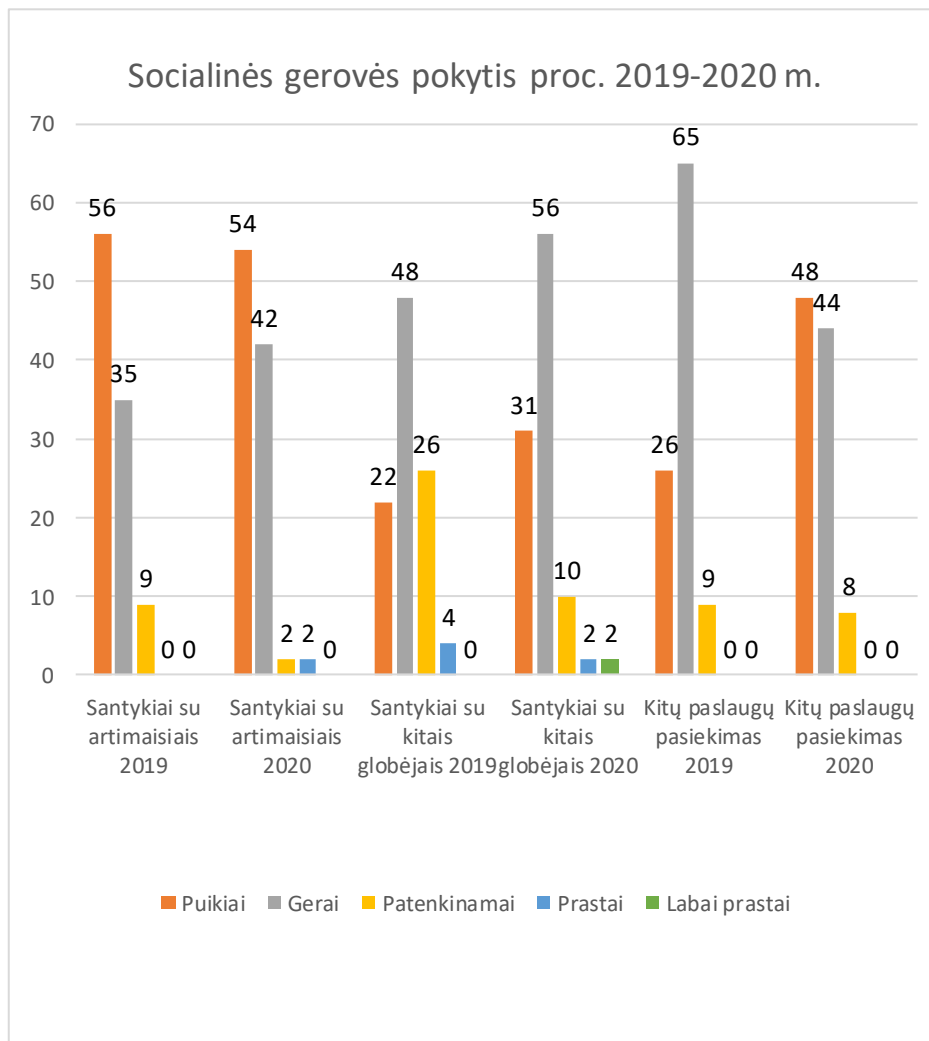
Atlikus pokyčių matavimą (vertinimą) galima teigti, kad dauguma paslaugų gavėjų turi įgūdžius pagal 5 gebėjimų grupes, tačiau kai kuriems paslaugų gavėjams reikalinga globos koordinatoriaus pagalba įgalinti juos sprendžiant problemas, tobulinant trūkstamus įgūdžius pagal anksčiau įvardytus gebėjimus sudarant individualius darbo planus.

## 6. GYVENIMO KOKYBĖS GERINIMAS

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.
<b>6 rodiklis</b>	Paslaugų gavėjų skaičius procentine išraiška, kuriems paslaugų teikimas turėjo įtakos gyvenimo kokybės psichologinės ir socialinės gerovės srityse

Kad užtikrinti gyvenimo kokybę paslaugų gavėjams socialinės ir psichologinės gerovės srityse buvo teikiamos šios paslaugos:

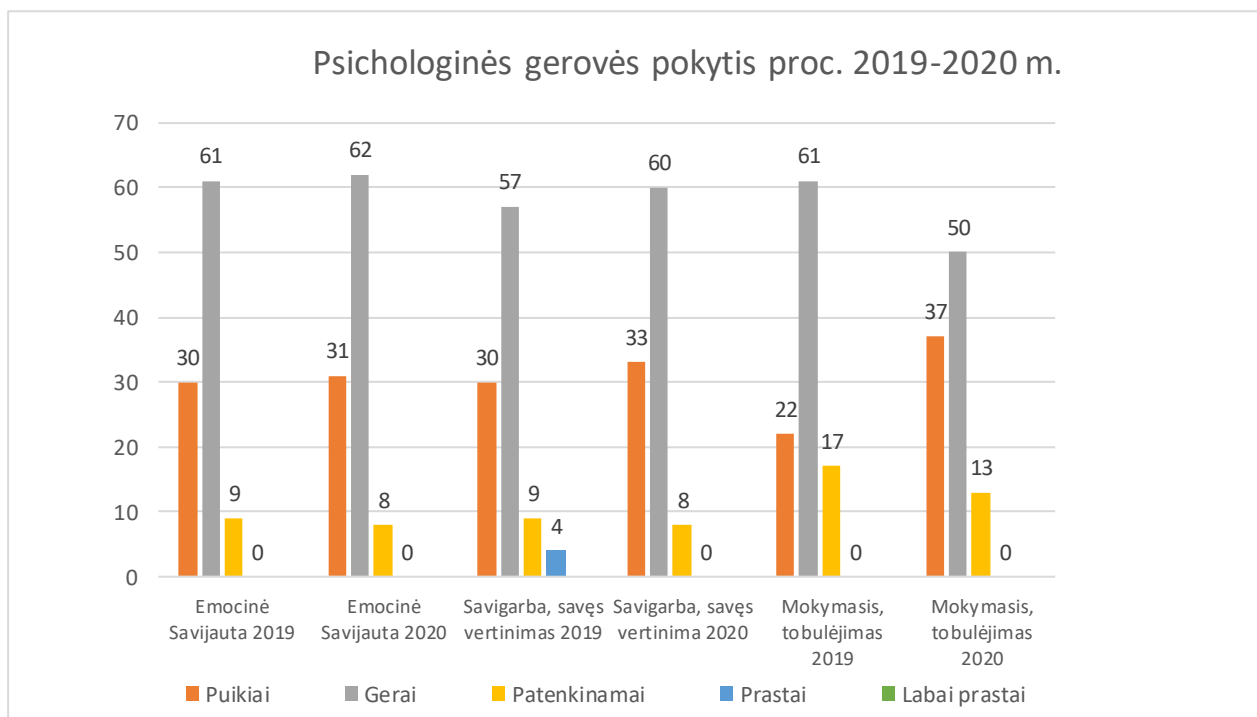
1. asmenų, norinčių tapti vaiko globėju (rūpintoju) ar įvaikinti vaiką šeimynos steigėju, dalyviu ar budinčiu globotoju, informavimas, konsultavimas;
2. mokymai pagal GIMK programą;
3. išvados dėl asmens, norinčio tapti vaiko globėju (rūpintoju), šeimynos steigėju, dalyviu, budinčiu globotoju ar įvaikinti vaiką, pasirengimo vaiko globai (rūpybai), šeimynos veiklai, prižiūrėti globos centro globojamus (rūpinamus) vaikus ar įvaikinti vaiką, parengimas;
4. išvados dėl nuolat Lietuvos Respublikoje gyvenančio fizinio asmens tinkamumo priimti vaiką laikinai svečiuotis rekomendacijos parengimas.
5. individualios ir (ar) grupinės psichologo konsultacijos;
6. individualios ir (ar) grupinės socialinio darbuotojo (globos koordinatoriaus) konsultacijos;
7. individualios ir (ar) grupinės atestuoto asmens konsultacijos;
8. informavimas, tarpininkavimas, konsultavimas;
9. tęstiniai periodiniai mokymai pagal GIMK programą;
10. sociokultūrinė pagalba;
11. laikino atokvėpio paslauga.



**1 pav. Socialinė gerovė**

Atlikus tyrimą bei vertinant socialinius gyvenimo kokybės pokyčius matyti, kad po suteiktų Globos centro specialistų paslaugų, santykiai paslaugų gavėjų su artimaisiais 2020 m. palyginus su 2019 pagerėjo 7 %. Santykiai su kitais paslaugų gavėjais pagerėjo 8 %, kitų paslaugų pasiekiamumas yra pagerėjęs net 22 %.

Apibendrinant galime teigti, kad Globos centro paslaugų gavėjai gerai vertina savo santykius su artimaisiais ir jiems yra pasiekiamos paslaugos, suteikiama informacija. Siekiant gerinti paslaugų gavėjų socialinę gerovę yra stiprinamas jų tarpusavio ryšių užmezgimas, palaikymas bei paslaugų pasiekiamumas.



### **2 pav. Psichologinė gerovė**

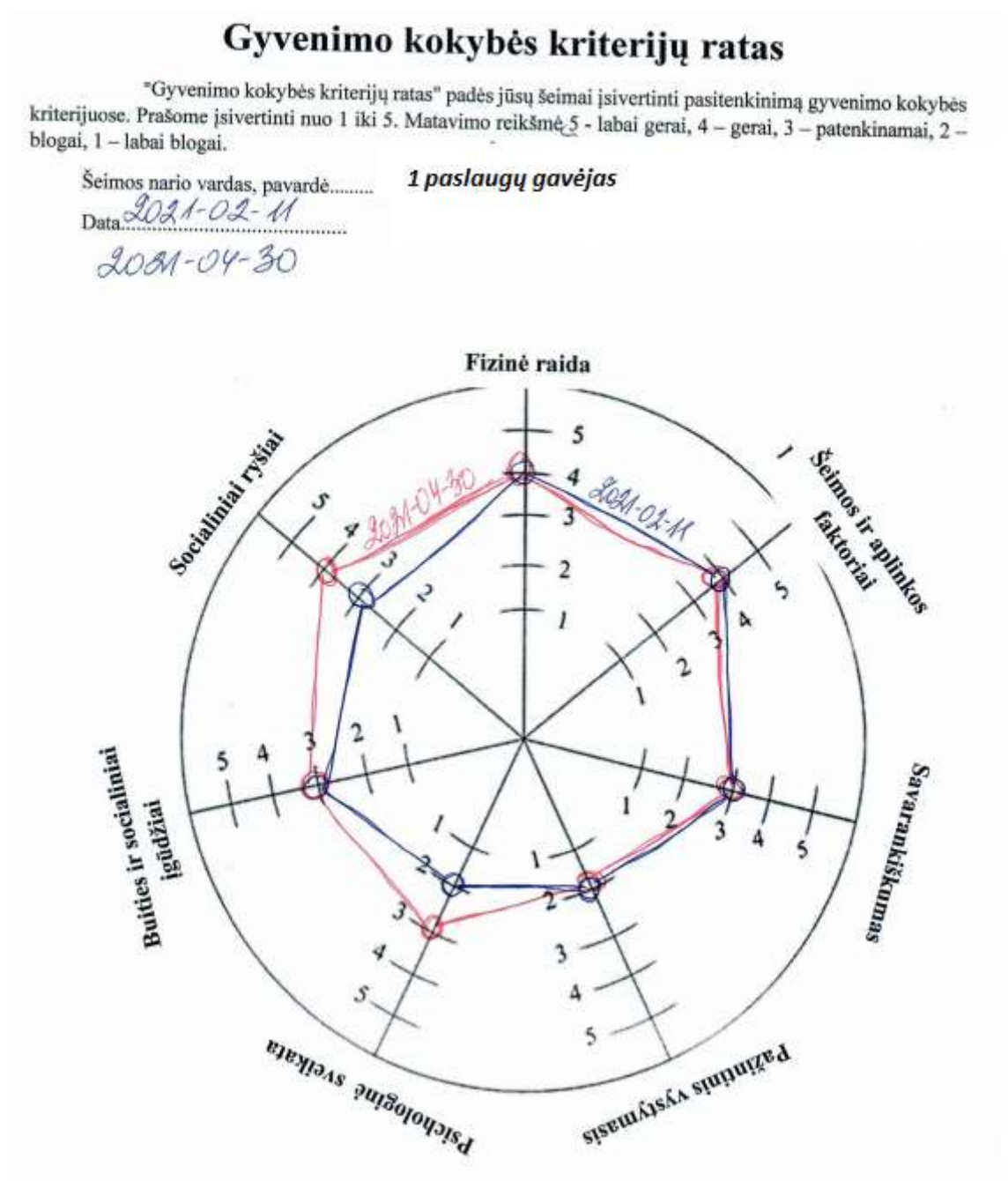
Po paslaugų teikimo paslaugų gavėjai vertino psichologinę gerovę. Lyginant 2019 m. ir 2020 m. gautus rezultatus matyti, kad emocinė paslaugų gavėjų savijauta nepakito, savigarba bei savęs vertinimas pakilo 3 %, galimybę mokytis ir tobulėti 2020 m. paslaugų gavėjai įvertino geriau nei 2019 m. Apibendrinus galime teigti, kad paslaugų gavėjai viena stipriausiųjų psichologinės gerovės sričių laiko emocinę savijautą.

Atlikti Gyvenimo kokybės tyrimai paslaugų gavėjų socialinėje ir psichologinėje srityse rodo, kad 2019 - 2020 metų tyrimo rezultatai pasiskirstė labai panašiai. Iš to galime daryti išvadą, kad gyvenimo kokybės pokyčiai yra individualūs, paslaugų gavėjų gyvenimo kokybę lemia jų kultūrinė aplinka ir vertybių sistema.

## Gyvenimo kokybės vertinimas Individualiu požiūriu:

Paslaugų gavėjams įsivertinus savo gyvenimo kokybę pagal Gyvenimo kokybės kriterijus, galima matyti, kaip ir ar globos centro teikiamos paslaugos padeda jiems gerinti gyvenimo kokybę.

**1 Paslaugų gavėjo gyvenimo kokybės matavimas individualiu požiūriu (planuojama matuoti kas 6 mėnesius, esant poreikiui ir dažniau):**



Analizuojant individualiu požiūriu gyvenimo kokybės sritis (gyvenimo rato), matyti, kad paslaugų gavėjas pirminiame savo gyvenimo kokybės vertinime blogai įsivertino psichologinę sveikatą, pažintinį vystymąsį, patenkinamai vertino savarankiškumą, socialinius ryšius. Po paslaugų

teikimo buvo dar kartą vertintos gyvenimo kokybės sritys ir jau antrą kartą vertinant savo gyvenimo kokybę, paslaugų gavėjas pažymėjo, kad psichinė sveikata pagerėjo - vertino gerai, taip pat pagerėjo, gerai įvertino ir tarpusavio santykius šeimoje. Tačiau patenkinamai (ar blogai) įvertino ugdymąsi, kaip priežastį įvardijo nuotolinį mokymąsi.

**2 Paslaugų gavėjo gyvenimo kokybės matavimas individualiu požiūriu (planuojama matuoti kas 6 mėnesius, esant poreikiui ir dažniau):**

1 priedas

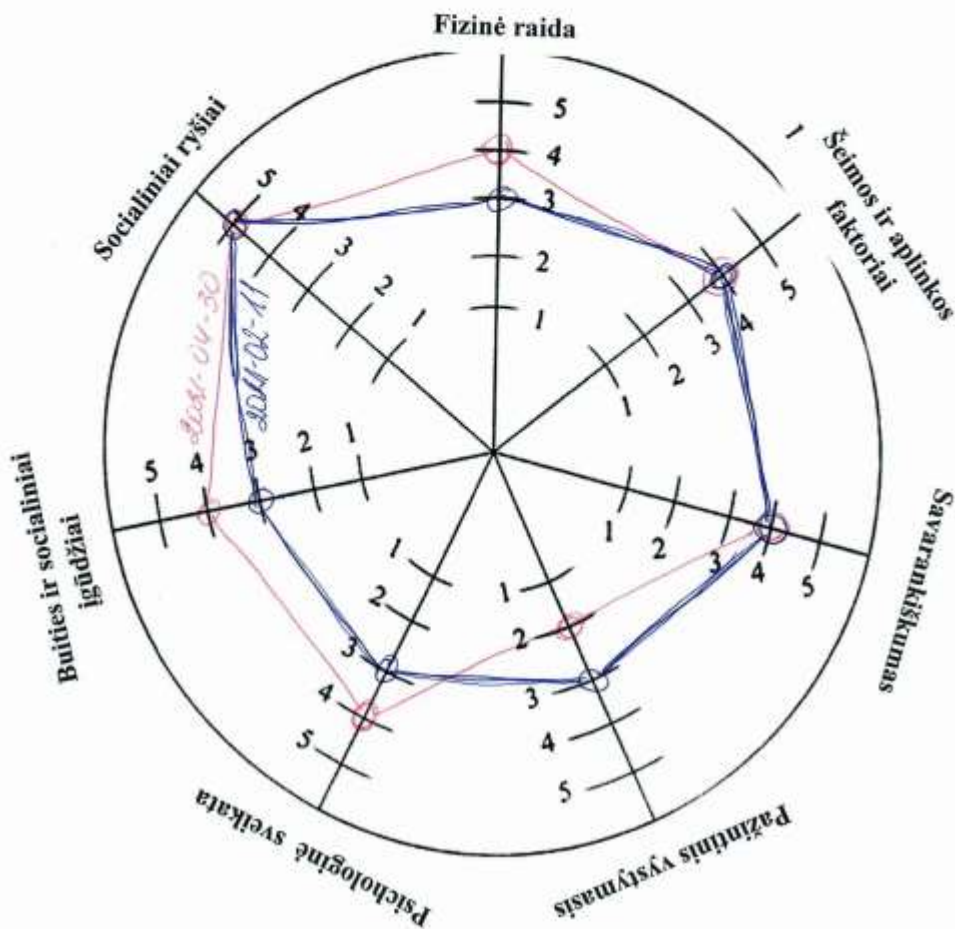
### Gyvenimo kokybės kriterijų ratas

"Gyvenimo kokybės kriterijų ratas" padės jūsų šeimai įsivertinti pasitenkinimą gyvenimo kokybės kriterijuose. Prašome įsivertinti nuo 1 iki 5. Matavimo reikšmė 5 - labai gerai, 4 - gerai, 3 - patenkinamai, 2 - blogai, 1 - labai blogai.

Šeimos nario vardas, pavardė..... **2 paslaugų gavėjas**

Data 2021-02-11

2021-04-30



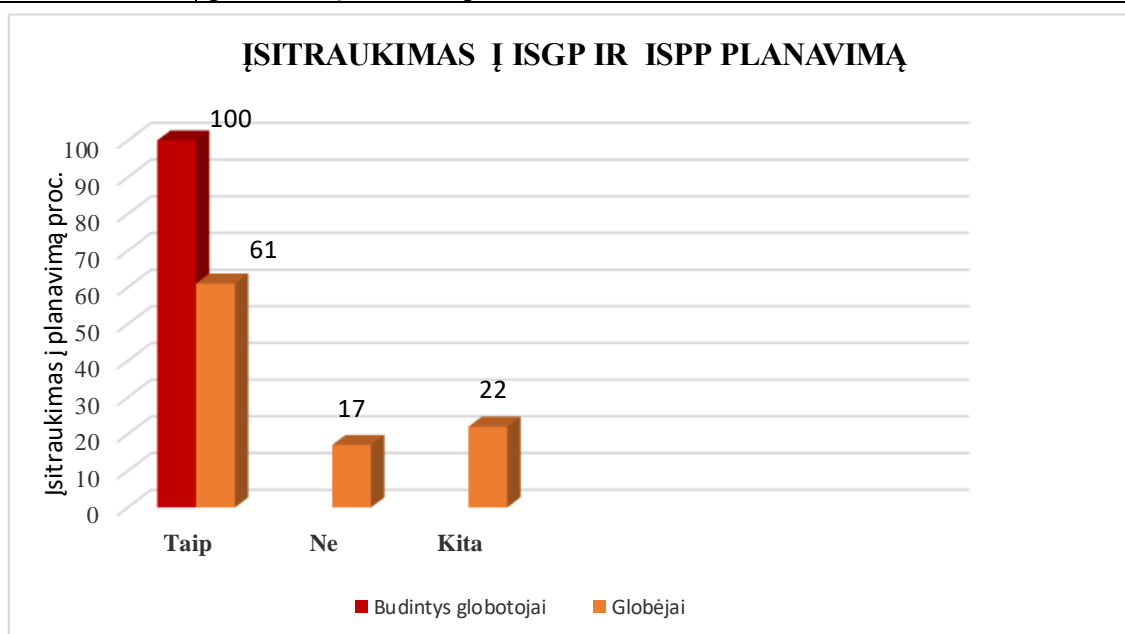
Analizuojant paslaugų gavėjo individualiu požiūriu gyvenimo kokybės sritis (gyvenimo rato), matyti, kad paslaugų gavėjai pirminiame savo gyvenimo kokybės vertinime patenkinamai įsivertino psichologinę sveikatą, pažintinį vystymąsi, buitines ir socialinius įgūdžius, fizinę raidą. Po

suteiktų paslaugų pagerėjo psichologinė sveikata, buities ir socialinius įgūdžiai, fizinė raida, bet pablogėjo pažintinis vystymasis. Pablogėjimo priežastį įvardija nuotolinį mokymąsi. Numatoma ateinančius mėnesius daugiau laiko skirti paslaugų gavėjų pažintiniam vystymuisi, tai formaliam ir neformaliam ugdymui, vaiko kognityvinei raidai, vaiko ugdymui, specialiems ugdymosi poreikiams.

## 7. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮTRAUKIMAS Į INDIVIDUALIUS PLANUS

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

<b>7 rodiklis</b>	Dalis paslaugų gavėjų įsitraukusių į individualių socialinės pagalbos planų planavimą 2019 m. procentinė išraiška.
-------------------	--



**8 pav. Paslaugų gavėjų įsitraukimas į ISGP ir ISPP planavimą**

### Aprašymas

Individualus socialinės globos planas (ISGP) pildomas ir vykdomas vaikui pas budintį globotoją kas pusę metų arba pagal poreikį. Individualios socialinės pagalbos šeimai (asmeniui) planas (ISPP), dirbant pagal atvejo vadybos metodą, pildomas ir vykdomas pas globėją (rūpintoją), esant krizinei situacijai ir sudaromas 3 mėnesiams. Planų rengimas apima paslaugų gavėjo poreikio nustatymo, įsitraukimo, planavimo, teikimo ir vertinimo procesus. Paslaugų gavėjas kartu su globos koordinatoriumi išryškina esminę problemą, išsikelia tikslus ir veiksmus problemai spręsti. Taip paslaugų gavėjai skatinami socialinės atsakomybės, galimybės reikšti savo nuomonę, būti svarbiais priimančiais sprendimus. Atlikus paslaugų gavėjų įsitraukimo į individualių socialinės pagalbos planų planavimą 2019 m. vertinimą, matyti, kad budintys globotojai į ISGP planų planavimą, teikimą ir

vertinimą įsitraukė 100 % . Globėjai (rūpintojai) į ISPP planų planavimą, teikimą ir vertinimą įsitraukė 61 %, 17 % paslaugų gavėjų atsakė – ne ir neįsitraukė į planų rengimą, 22 % paslaugų gavėjų (globėjų) atsakė, kad nebuvo įtraukti į ISPP planų rengimą, nes nebuvo poreikio.

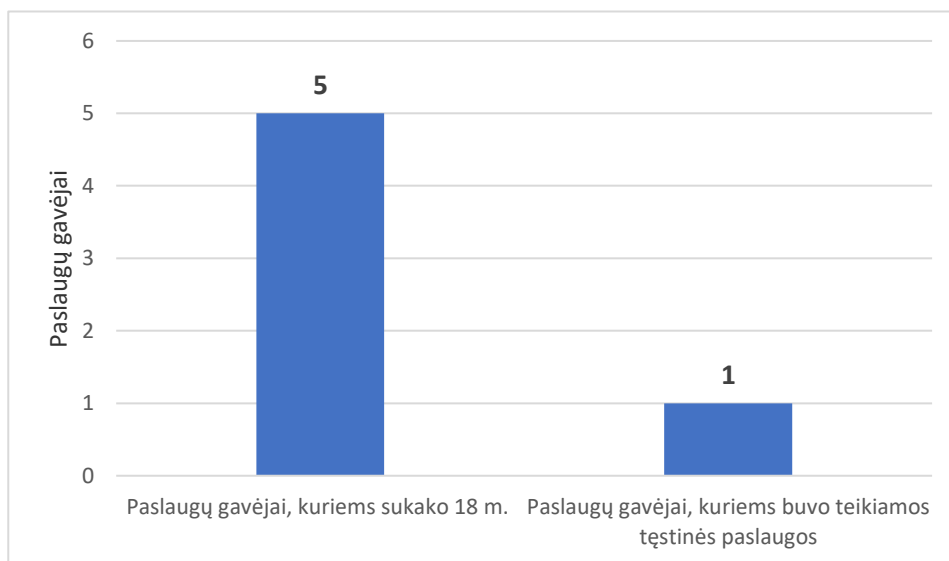
Apibendrinant galima teigti, kad didžioji dalis paslaugų gavėjų įsitraukė į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą.



## 8. PASLAUGŲ TEIKIMO TĚSTINUMAS

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

8 rodiklis	Paslaugų gavėjų, kuriems sukakus pilnametystei buvo teikiamos tęstinės paslaugos skaičius už 2019 m.
------------	--



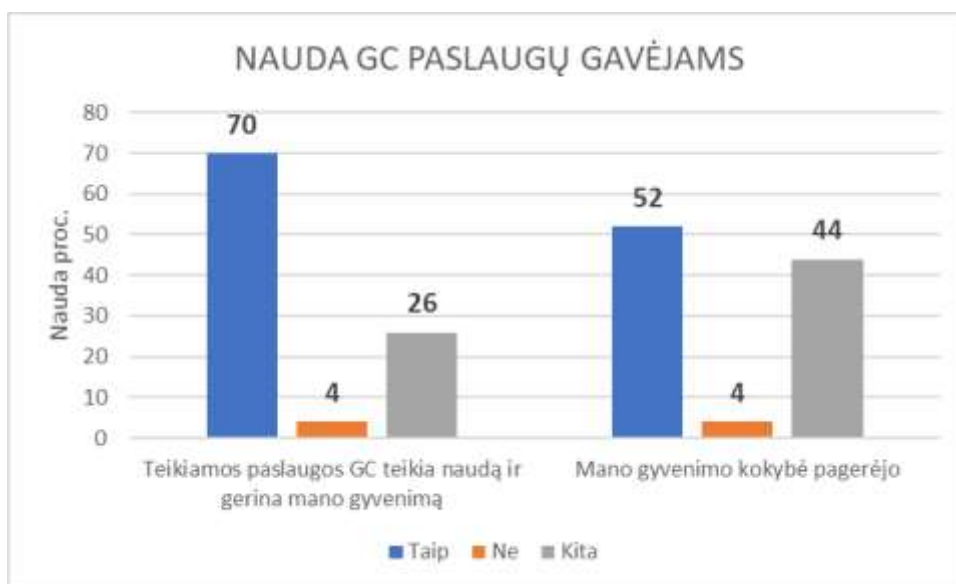
9 pav. Tęstinių paslaugų gavėjų skaičius

### Aprašymas

Globos centras nutraukia paslaugas pasibaigus vaiko globai (rūpybai) dėl pilnametystės, emancipacijos ar santuokos sudarymo. Kai kuriais atvejais, kai asmeniui sueina 18 metų, bet jis turi neįgalumą, dar mokosi iki 21 metų, jam teikiama socialinė priežiūra kitoje savivaldybėje, nustatinėjamas neveiknumas, socialinis darbuotojas globos veiklos koordinavimui teikia informavimo, tarpininkavimo paslaugas, palaiko ryšį su rūpintoju ir rūpintiniu iki 21 metų. 2019 m. penkiems Globos centro paslaugų gavėjams sukako 18 metų, iš jų vienam buvo teikiamos tęstinės paslaugos.

## 9. NAUDA PASLAUGŲ GAVĖJAMS

43 kriterijus	Socialinių paslaugų teikėjas fiksuoja suteiktų paslaugų rezultatus ir naudą paslaugų gavėjui individualiu ir kolektyviniu požiūriu.
9 rodiklis	Paslaugų gavėjų GC darbuotojų teikiamų paslaugų naudą paslaugų gavėjams procentinis santykis su bendru dalyvavusių apklausoje paslaugų gavėjų skaičiumi (100 proc.)



10 pav. Paslaugų gavėjų gaunama nauda

### Aprašymas

Pateiktoje diagramoje matyti, kad iš apklausoje dalyvavusių paslaugų gavėjų, didžioji dalis – 70 % atsakė, kad Globos centro teikiamos paslaugos jiems duoda naudą ir gerina gyvenimą, 26 % apklaustųjų atsakė „Kita“ ir 4 % atsakė, kad teikiamos paslaugos neteikia naudą. 52 % paslaugų gavėjams gyvenimo kokybė pagerėjo, 44 % atsakė „Kita“, 4 % atsakė, kad nepagerėjo.

Galima teigti, kad 2019 metais daugumai paslaugų gavėjų Globos centro darbuotojų teikiamos paslaugos yra naudingos ir reikalingos, padėjo jiems spręsti iškylančias problemas ir jų gyvenimo kokybė pagerėjo. Naudos paslaugų gavėjams vertinimas buvo atliktas pirmi metai, sekantis matavimas bus atliekamas 2020 m. pabaigoje ir bus galima pamatuoti suteiktų paslaugų rezultatus ir naudą paslaugų gavėjui individualiu ir kolektyviniu požiūriu.

## 10. PASLAUGŲ GAVĖJŲ IR KITŲ SVARBIŲ SUINTERESUOTŲJŲ ŠALIŲ PASITENKINIMAS

45 kriterijus	Socialinių paslaugų teikėjas matuoja paslaugų gavėjų ir visų suinteresuotųjų šalių pasitenkinimą remdamasis vidaus ir (arba) išorės vertinimu.
<b>10 rodiklis</b>	Paslaugų gavėjų pasitenkinimo GC teikiamomis paslaugomis procentinė išraiška

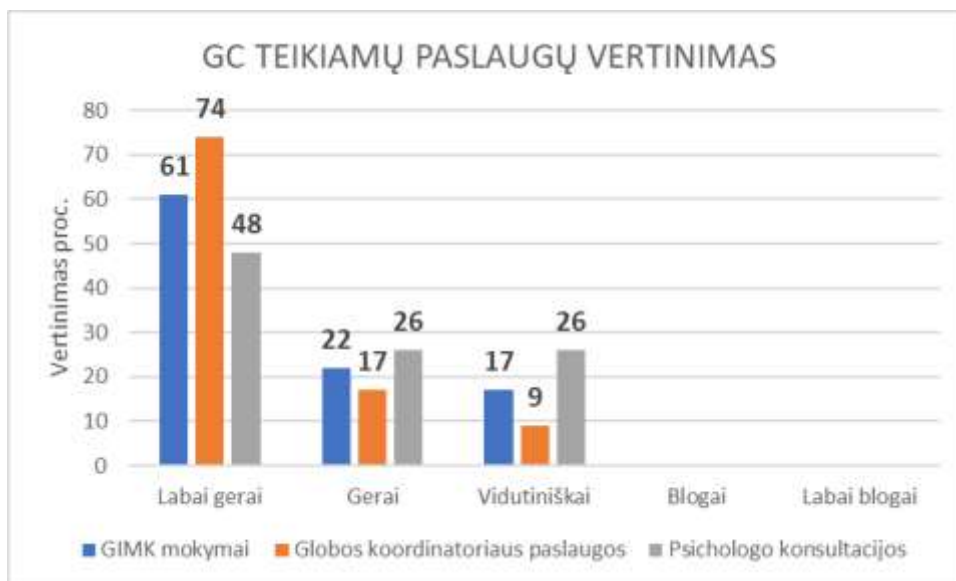


**11 pav. Paslaugų gavėjų pasitenkinimas GC paslaugomis**

### Aprašymas

Apklausa dėl paslaugų gavėjų pasitenkinimo Globos centro teikiamomis paslaugomis atlikta 2019 metais. Apklausoje dalyvavo 23 paslaugų gavėjai, visi – 100 % paslaugų gavėjų atsakė, kad yra patenkinti kaip GC darbuotojai su jais bendrauja, rodo jiems pagarbą, 77 % paslaugų gavėjų teigia, kad GC darbuotojai padeda jiems gauti kitų organizacijų paslaugas, 23% atsakė „Kita“. 74 % apklaustųjų atsakė, kad GC darbuotojai juos palaiko, padeda siekti asmeninių tikslų, 26 % atsakė „Kita“.

Apibendrinat paslaugų gavėjų atsakymus, matyti, kad didžioji dalis paslaugų gavėjų yra patenkinti teikiamomis Globos centro paslaugomis ir tik mažajai daliai paslaugų gavėjų nėra būtinos Globos centro paslaugos.



**12 pav. Paslaugų gavėjų GC paslaugų vertinimas**

#### Aprašymas

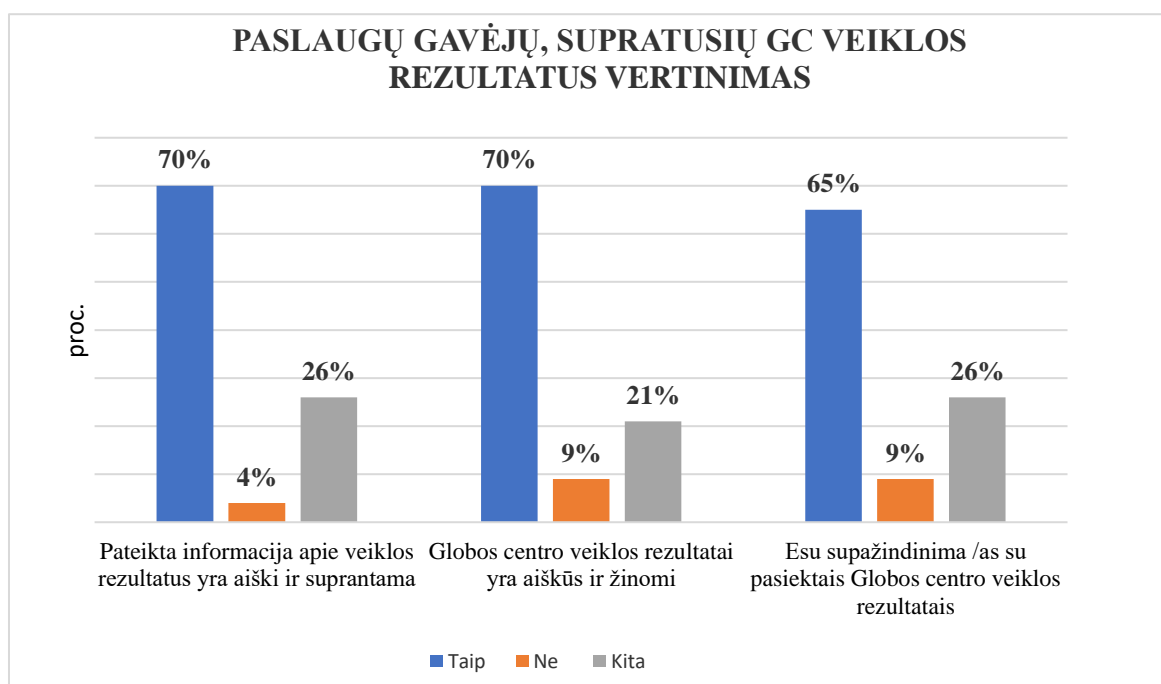
Apklausoje dalyvavę paslaugų gavėjai GIMK mokymus labai gerai vertina 61 % apklaustųjų, 22 % įvertino gerai, 17 % – vidutiniškai. Globos koordinatorių teikiamas paslaugas 74 % paslaugų gavėjai vertina labai gerai, 17 % – gerai, 9 % įvertino vidutiniškai. Globos centro psichologo paslaugas labai gerai įvertino 48 % paslaugų gavėjų, gerai ir vidutiniškai po 26 % paslaugų gavėjų.

Paslaugų gavėjų apklausa rodo, kad didesnė dalis jų labai gerai vertina Globos centro teikiamas paslaugas. Nei vienas paslaugų gavėjas Globos centro teikiamų paslaugų kokybės nevertino blogai ar labai blogai.

## 11. INFORMACIJA, 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 apklausų rezultatus.
---------------	---

<b>11 rodiklis</b>	Paslaugų gavėjų, supratusių GC veiklos rezultatus, procentinis santykis su bendru dalyvavusių apklausoje respondentų skaičiumi
--------------------	--



**14 pav. Paslaugų gavėjų supratusių GC veiklos rezultatus vertinimas**

### Aprašymas

Globos centro informacija apie veiklos rezultatus paslaugų gavėjams yra lengvai prieinama, visa informacija talpinama į PSPC internetinį puslapį, taip pat su veiklos rezultatais GC darbuotojai paslaugų gavėjus supažindina individualių pokalbių metu.

Paslaugų gavėjų apklausa apie jų žinojimą, supratimą GC veiklos rezultatus atlikta 2019 metais. Iš apklausoje dalyvavusių paslaugų gavėjų 70 % atsakė, kad Globos centro teikiama informacija apie veiklos rezultatus yra aiški ir suprantama, 4 % paslaugų gavėjų informacija yra nesuprantama, 26 % paslaugų gavėjų atsakė „Kita“. Globos centro veiklos rezultatai aiškūs ir žinomi yra 70 % iš apklausoje dalyvavusių paslaugų gavėjų, 9 % paslaugų gavėjams yra neaiškūs, 21 % paslaugų gavėjas atsakė „Kita“. Su Globos centro pasiektais veiklos rezultatais

supažindinami, atsakė 65 % paslaugų gavėjų, 9 % atsakė, kad ne, nesupažindinami ir 26 % paslaugų gavėjų atsakė „Kita“.

Apibendrinant, galima teigti, didžiajai daliai apklausoje dalyvavusių paslaugų gavėjų Globos centro pateikta informacija apie veiklos rezultatus yra žinoma, aiški ir suprantama.

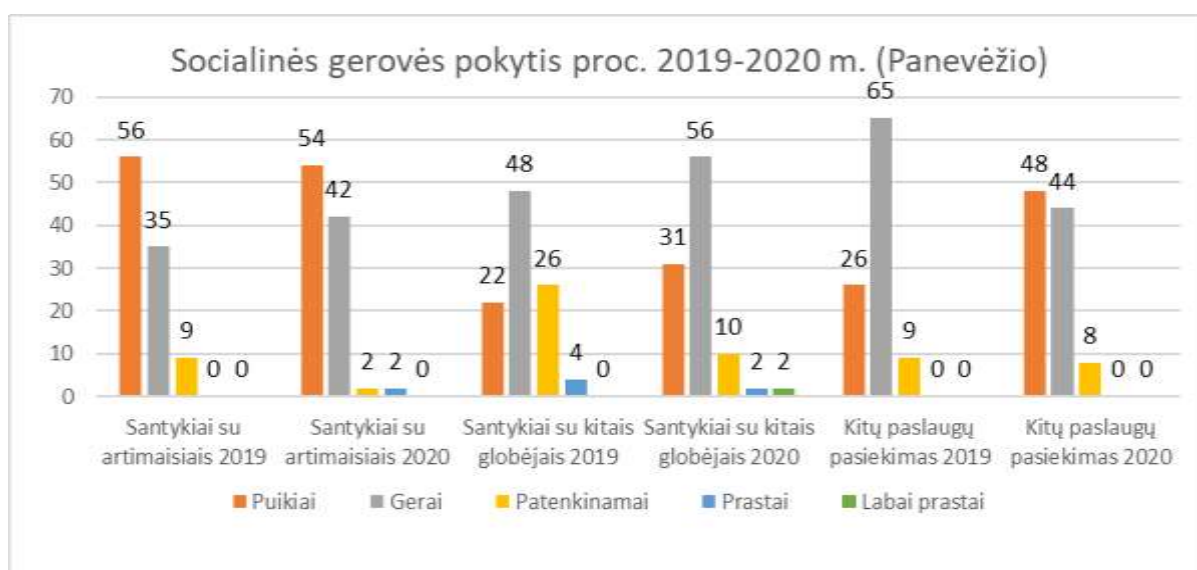
Atliktos apklausos gauti rezultatai ir vertinimas 2020 m. kovo 10 dieną pristatyti ir aptarti su PSPC vadovais, steigėjo atstovais ir socialiniais partneriais.

## 12. VEIKLOS EFEKTYVUMO, POŽIŪRIŲ, REZULTATŲ IR (ARBA) VEIKLOS LYGINIMO REZULTATAI

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

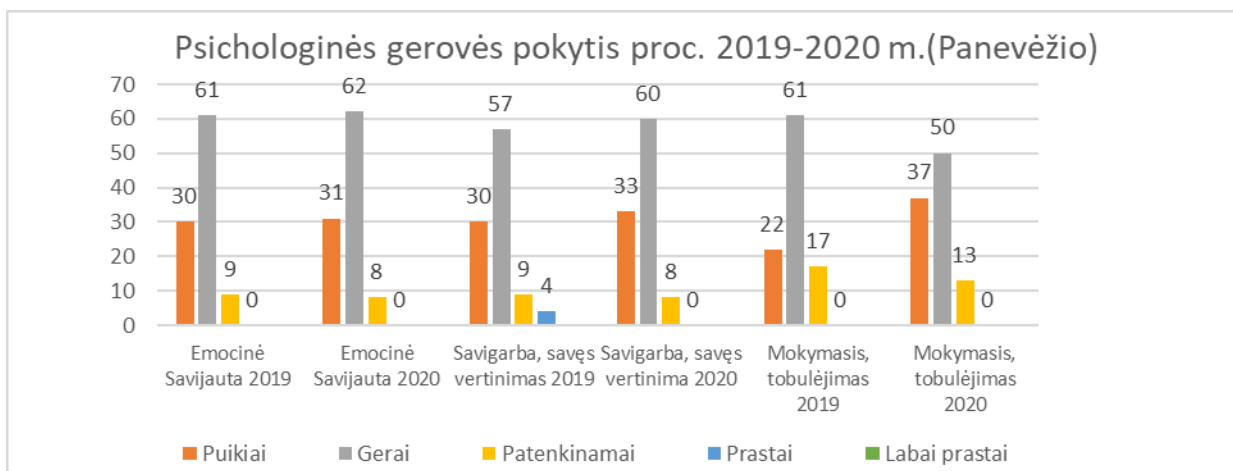
<b>1 rodiklis:</b>	Panevėžio socialinių paslaugų centro Vaikų globos ir rūpybos skyriaus Globos centro ir Jonavos rajono socialinių paslaugų padalinio – Globos centro paslaugų gavėjų po suteiktų paslaugų socialinės ir psichologinės gerovės pagerėjimo palyginimas.
<b>2 rodiklis:</b>	Panevėžio socialinių paslaugų centro Vaikų globos ir rūpybos skyriaus Globos centro ir Jonavos rajono socialinių paslaugų padalinio – Globos centro paslaugų gavėjų, įtraukimas į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą.
<b>3 rodiklis:</b>	Panevėžio Globos centro ir Jonavos Globos centro EQUASS diegimo dokumentų pasilyginimas

**Rezultatų analizė.** Panevėžio socialinių paslaugų centro Vaiko gerovės ir rūpybos skyriaus vadovė Toma Vaiginienė ir Jonavos rajono socialinių paslaugų centro padalinio Globos centro padalinio vedėja Agnė Krajašienė "zoom" susitikimo metu atliko gautų "EQUASS" projekto rezultatų lyginimą pagal paslaugų gavėjų socialinės ir psichologinės gerovės rodiklius, ir paslaugų gavėjų įtraukimą į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą ir pasilygino parengtus dokumentus Equass kokybės standarto diegimui įstaigose.

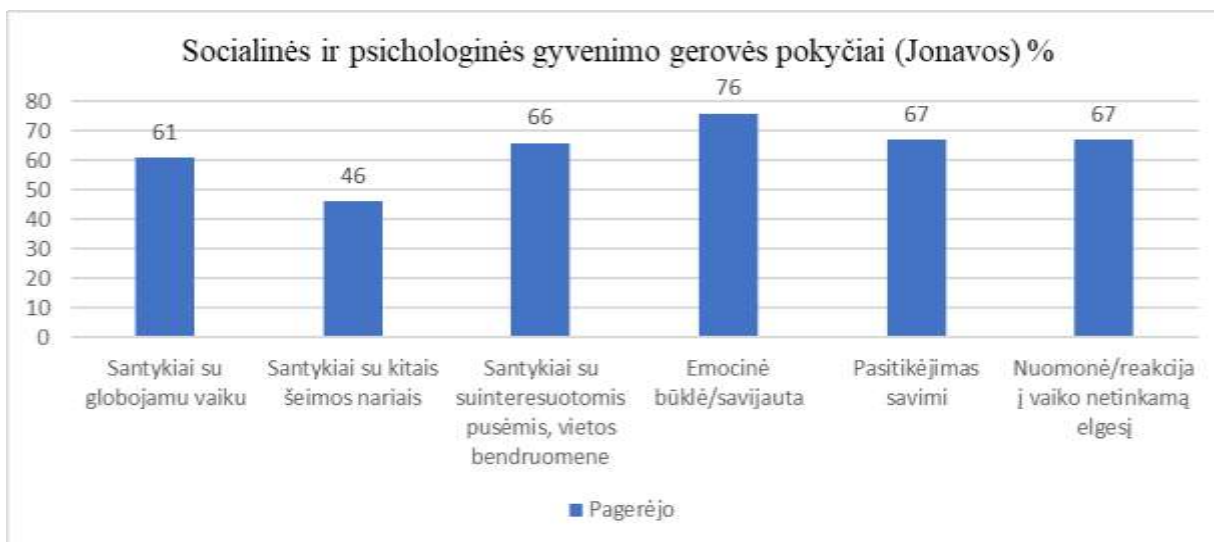


Atlikus tyrimą bei vertinant socialinius gyvenimo kokybės pokyčius matyti, kad po suteiktų Globos centro specialistų paslaugų, santykiai paslaugų gavėjų su artimaisiais 2020 m.

palyginus su 2019 pagerėjo 7 %. Santykiai su kitais paslaugų gavėjais pagerėjo 8 %, kitų paslaugų pasiekiamumas yra pagerėjęs net 22 %.



Lyginant 2019 m. ir 2020 m. gautus rezultatus matyti, kad emocinė paslaugų gavėjų savijauta nepakito, savigarba bei savęs vertinimas pakilo 3 %, galimybę mokytis ir tobulėti 2020 m. paslaugų gavėjai įvertino geriau nei 2019 m. Apibendrinus galime teigti, kad paslaugų gavėjai viena stipriausiųjų psichologinės gerovės sričių laiko emocinę savijautą.

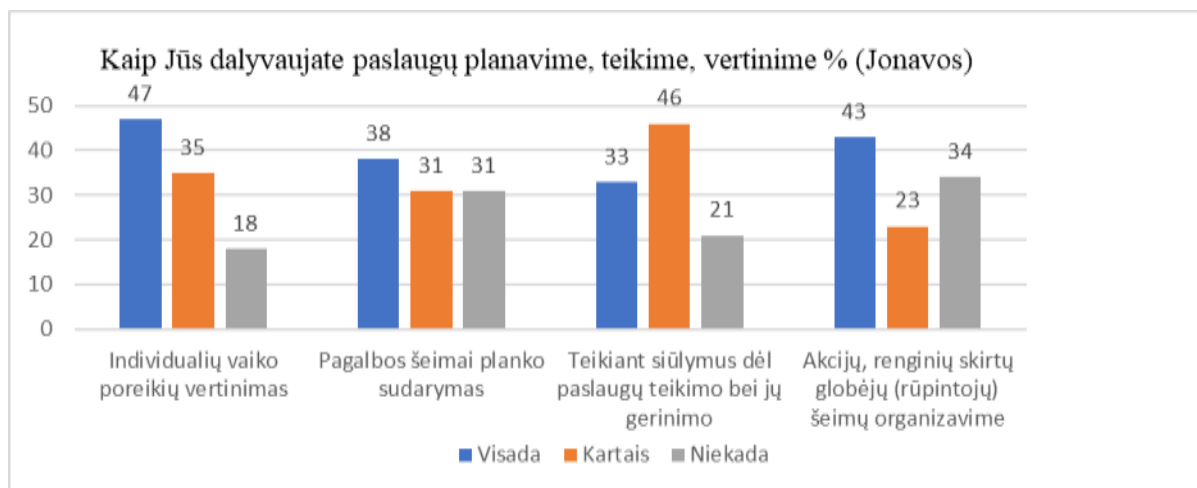


Jonavos rajono socialinių paslaugų centro padalinys – Globos centras (Jonavos Globos centras) pateikė informaciją iš kurios galime matyti, kad Jonavos Globos centro paslaugų gavėjai pagerėjusius santykius su artimaisiais vertina 61 % apklaustųjų. Pagerėjusius santykius su kitais paslaugų gavėjais įvertino 66 %, apklaustųjų, pagerėjusią emocinę savijautą įvertino 76 %, padidėjusį pasitikėjimą savimi įvertino 67 % paslaugų gavėjų.



Palyginus Panevėžio Globos centro atliktos paslaugų gavėjų socialinės ir psichologinės gerovės apklausos rezultatus su Jonavos Globos centro atlikto paslaugų gavėjų apklausos rezultatais matyti, kad Jonavos Globos centro paslaugų gavėjų socialinė ir psichologinė gerovė procentinė išraiška yra geresnė, nors tyrimo rezultatai abiejų Globos centrų pasiskirstė labai panašiai.

Buvo palyginti abiejų globos centrų paslaugų gavėjų pateikti pasiūlymai dėl paslaugų teikimo bei jų gerinimo.



Iš Jonavos globos centro pateiktų duomenų matyti, kad didžioji dalis 46 % paslaugų gavėjų kartais teikia siūlymus dėl paslaugų teikimo bei jų gerinimo, 33 % - paslaugų gavėjų tai daro visada. Panevėžio Globos centro paslaugų gavėjai dėl paslaugų gerinimo 2020 m. pateikė tik du pasiūlymus.

Matosi, kad Jonavos paslaugų gavėjai yra aktyvesni teikiant pasiūlymus dėl paslaugų teikimo bei jų gerinimo. Todėl turime ieškoti naujų būdų, kaip daugiau įtraukti paslaugų gavėjus į paslaugų planavimą.

Taip pat buvo peržiūrėti ir palyginti Panevėžio Globos centro ir Jonavos Globos centro EQUASS diegimo dokumentai. Pritaikius gerą patirtį, buvo patobulinti Panevėžio Globos centro dokumentai: Paslaugų gavėjų įgalinimo koncepcija, Gyvenimo kokybės koncepcija, Etikos ir gerovės užtikrinimo politikos aprašas, Nuolatinio tobulinimosi ir mokymosi sistema, Panevėžio socialinių paslaugų centro darbuotojų etikos kodeksas, Paslaugų gavėjų įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą procedūrų aprašas.

**Išvados.** Apibendrinant galima teigti, kad įstaigos taiko panašius metodus, vadovaujasi panašiais darbo principais ir vertybėmis. Pasidalinimas gautais rezultatais buvo naudingas abiem pusėms, ateityje bus galima pasinaudoti įstaigų gerąja patirtimi. Siekti, jog paslaugų gavėjai gautų kuo kokybiškesnes paslaugas.

**Numatoma 2021 m.** Siekiant stiprinti Panevėžio Globos centro paslaugų gavėjų pasitikėjimą savimi, savęs vertinimą ir tarpasmeninių santykių gerinimą daugiau dėmesio skirsime individualiai asmens psichologinei, emocinei būsenai bei gyvenimo kokybei gerinti ir sieksime paslaugų gavėjui parodyti jo stipriąsias puses, skatinsime savarankiškumą veikti, teiksime palaikymą, kad jie būtų socialiai aktyvūs, galėtų suaktyvinti vidinį savo turimą potencialą, dalyvautų Globos centro bendruomeniniuose procesuose, ir paskatinti prisidėti sprendžiant ne tik savo, bet ir kitų žmonių problemas.

Taip pat sieksime, kad Panevėžio Globos centro paslaugų gavėjai taptų socialiai aktyvūs, t. y. dalyvautų Globos centro bendruomeniniuose procesuose, skatinsime prisidėti sprendžiant problemas, motyvuosime teikti pasiūlymus dėl paslaugų teikimo bei jų gerinimo individualių konsultacijų metu ir aktyviai dalyvauti globėjams ir jų šeimoms organizuojamuose renginiuose, po renginių pildyti dalyvių anketas ir teikti pasiūlymus.