UTENOS ŠEIMOS IR VAIKO GEROVĖS CENTRO
REZULTATAI UŽ 2021 METUS

1. Asmeninio ugdymosi, nuolatinio mokymosi ir tobulėjimo rezultatai

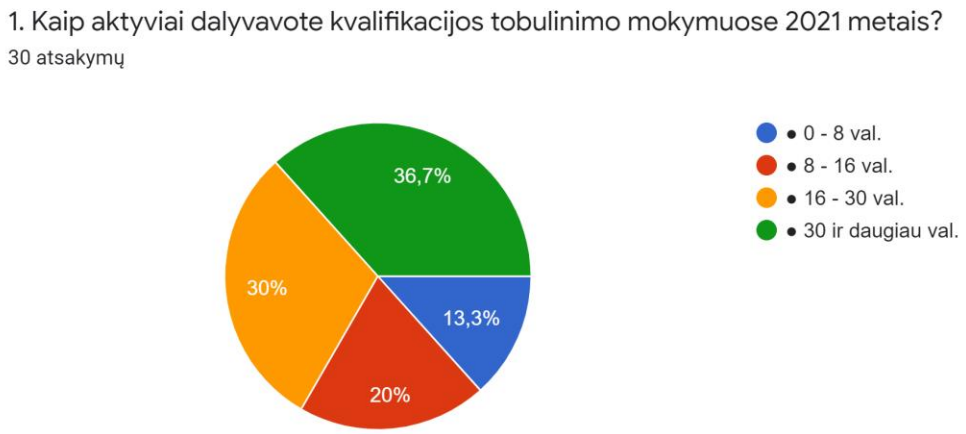
Kriterijus: Socialinių paslaugų teikėjas taiko personalo kvalifikacijos kėlimo priemones remdamasis asmeniniu ugdymosi, nuolatinio mokymosi ir tobulėjimo planu.

Rodiklis: 1. Darbuotojų po kvalifikacijos tobulinimo mokymų įgytų žinių ir įdiegtų naujų darbo metodų procentinė išraiška.
2. Darbuotojų motyvacija dalyvauti kvalifikacijos tobulinimo mokymuose.

1 pav. Darbuotojų, teigiančių, kad 2021 m. po kvalifikacijos tobulinimo mokymų gavo naujų žinių ir jas pritaikė darbe, skaičiaus procentinis pasiskirstymas.

Rezultato paaiškinimas: apklausoje dalyvavo 30 Globos centro ir Bendruomeninių vaikų globos darbuotojų. Apklausa atlikta 2021 rugsėjo mėn. ir vykdoma kartą į metus, apklausos rezultatai aptariami su darbuotojais. Remiantis apklausos rezultatais, rengiamas kitų metų profesinio tobulinimo planas. Apibendrinant gautus kvalifikacijos tobulinimo rezultatus galima teigti, kad 2021 metų kvalifikacijos tobulinimo plano sudarymo būdas, įtraukiant darbuotojus, buvo efektyvus ir plane numatyti mokymai padarė teigiamą poveikį tiesioginiam socialinių paslaugų teikimui. Visi apklausoje dalyvavę darbuotojai teigia, kad įgijo ir/ar pritaikė mokymų metu įgytas žinias praktikoje. Nė vienas darbuotojas neįvardino, kad mokymai buvo nenaudingi. Buvo pritaikyti nauji psichologiniai ir terapiniai darbo metodai su paslaugų gavėjais.
Išvados: sudarant darbuotojų kvalifikacijos tobulinimo planą 2022 metams ir toliau siekiama skatinti darbuotojus aktyviai siūlyti kvalifikacijos tobulinimo mokymų temas, ypač tokias, kuriose aptariami ir pristatomi nauji ir inovatyvūs darbo metodai.

2 pav. Darbuotojų skaičiaus pasiskirstymas procentais pagal tai, kaip aktyviai jie tobulino profesinę kvalifikaciją 2021 metais.



Rezultato paaiškinimas: buvo suskaičiuotos visų 30 darbuotojų profesinio tobulinimo valandos. Diagrama rodo darbuotojų procentinę dalį, kiek laiko kiekvienas darbuotojas skyrė profesinės kompetencijos tobulinimui 2021 metais. Kaip matome iš diagramos, 36,7 % darbuotojų profesinę kvalifikaciją tobulino 30 ir daugiau valandų per metus, 30 % darbuotojų profesinę kvalifikaciją tobulino nuo 16 iki 30 valandų per metus. Nuo 8 iki 16 valandų per metus savo profesinę kompetenciją tobulino 20 % darbuotojų. 13,3 % procentų darbuotojų savo profesinę kompetenciją tobulino iki 8 valandų per metus.

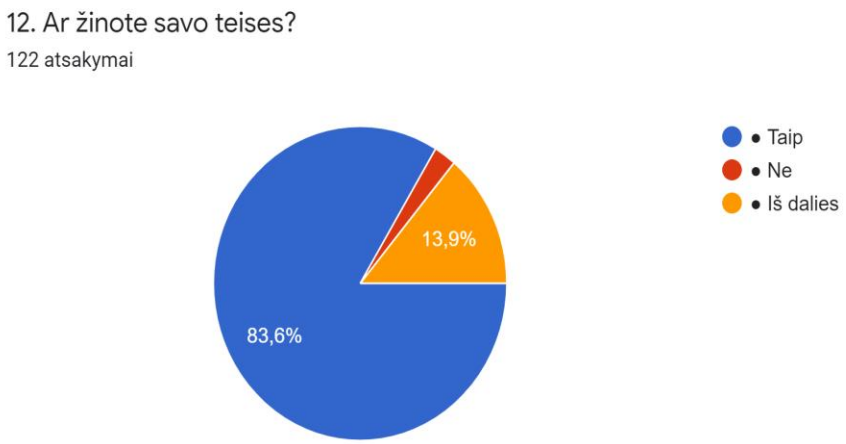
Išvados: apibendrinus galima teigti, kad 66,7 % darbuotojų savo profesines kompetencijas tobulina daugiau nei 16 valandų per metus, 33,3 % darbuotojų per metus mokymuose dalyvauja iki 16 valandų per metus. Pažymime, kad darbuotojų apklausa atlikta 2021 m. Spalio mėnesį, todėl mokymų valandų skaičius gali kisti iki 2021 m. gruodžio 31 d. Tai rodo, kad Utenos šeimos ir vaiko gerovės centro (toliau - centras) darbuotojai aktyviai dalyvauja profesinės kompetencijos tobulinimo mokymuose, viršija privalomų profesinės kvalifikacijos tobulinimo valandų skaičių. Tokie skaičiai rodo, kad Centro darbuotojai yra motyvuoti gauti naujų žinių, kad galėtų tobulinti darbo metodus, gerinti teikiamų paslaugų kokybę.

2. Paslaugų gavėjų teisių skatinimo ir užtikrinimo kasdieniame darbe rezultatai

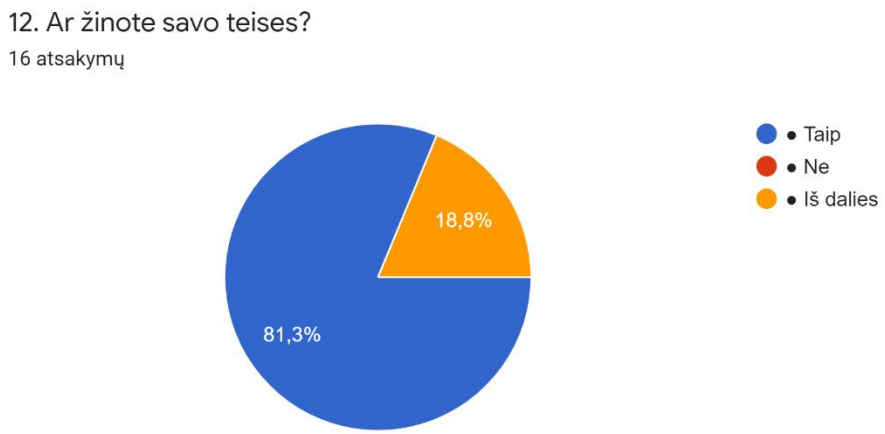
Kriterijus: Socialinių paslaugų teikėjas vertina savo veiklos efektyvumą pagal tai, kaip skatina ir praktiškai užtikrina paslaugų gavėjų teises visose organizacijos veiklos srityse.
Rodiklis: 1. Paslaugų gavėjų, žinančių savo teises, skaičius procentine išraiška
2. Rodiklis: Paslaugų gavėjų nuomonės apie jų teisių užtikrinimą kasdieniame gyvenime pasiskirstymas.

1 pav. Globos centro (toliau – GC) ir bendruomeninių vaikų globos namų (toliau –BVGN) paslaugų gavėjų procentinis pasiskirstymas pagal tai, ar jie susipažinę su savo teisėmis.

GC paslaugų gavėjai, žinantys savo teises:



BVGN paslaugų gavėjai, žinantys savo teises:



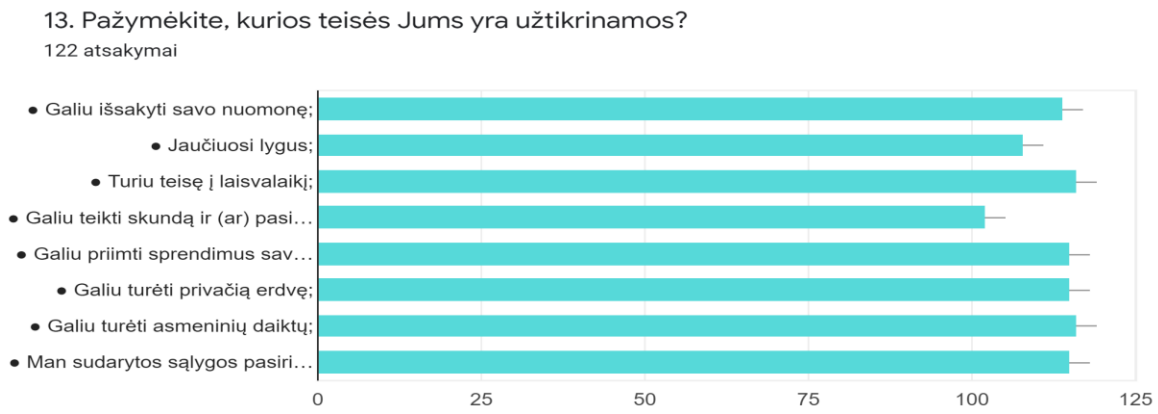
Rezultato paaiškinimas: gauta 122 GC ir 16 BVGN paslaugų gavėjų atsakymų. Apklausa vyko 2021 m. rugsėjo mėn. Diagrama rodo, kad GC 83,6 % žino savo teises, 13,9 % žino, tačiau tik iš dalies, o 2,5 % paslaugų gavėjų nėra susipažinę su savo teisėmis. BVGN šie skaičiai yra panašūs: diagrama rodo, kad 81,3 % žino savo teises ir 18,8 % žino, tačiau tik iš dalies (nežinančių nėra). Apibendrinant galima teigti, kad didžioji dalis paslaugų gavėjų yra susipažinę su savo teisėmis.

Išvados: atsižvelgiant į tai, kad dalis paslaugų gavėjų nurodė žinantys savo teises tik iš dalies, o GC yra ir iš viso nežinančių savo teisių, tikslinga paruošti lankstinukus, kuriuose pagal amžių būtų

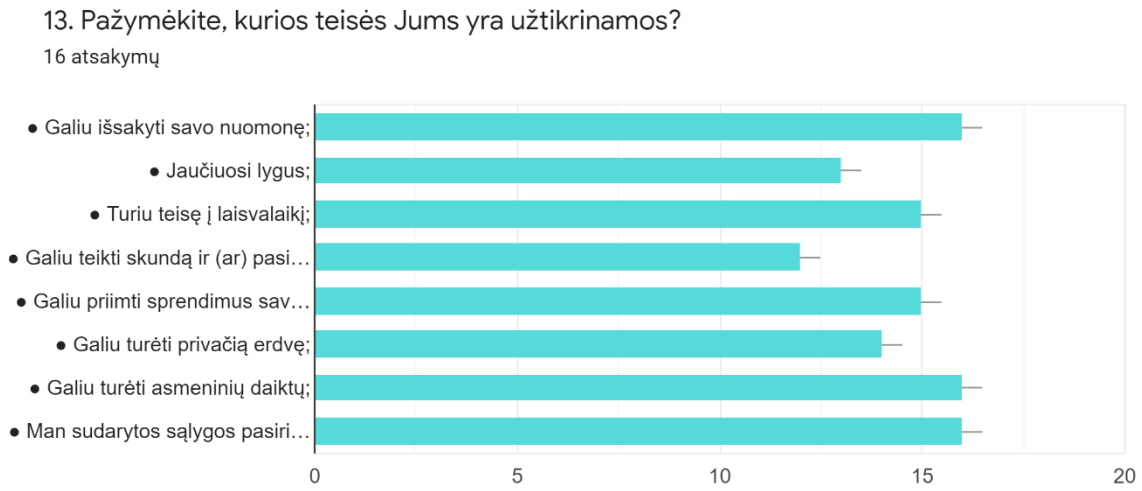
adaptuota ir pateikta informacija apie paslaugų gavėjų teises. Taip pat bus organizuojami atskiri susitikimai su paslaugų gavėjais šiai temai aptarti.

2 pav. GC ir BVGN paslaugų gavėjų nuomonės pasiskirstymas pagal tai, kokios teisės jiems yra užtikrinamos.

GC:



BVGN:



Rezultato paaiškinimas: gauta 122 GC ir 16 BVGN paslaugų gavėjų apklausos anketos. Apklausų abiejuose padaliniuose rezultatai rodo, kad išvardintos teisės yra užtikrinamos didžiajai daliai paslaugų gavėjų. Abiejose paslaugose stebimas tik kiek mažesnis respondentų, pripažįstančių, kad jaučiasi lygūs bei kad gali teikti skundą ir/ar pasiūlymą, skaičius (BVGN paslaugoje – ir dėl galimybės turėti privačią erdvę).

Išvados: Vykdant tolimesnį paslaugų teikimą, planuojama daugiau dėmesio skirti toms teisių sritims, kuriose paslaugų gavėjų, atsakiusių teigiamai, skaičius mažesnis. Abiejuose padaliniuose tikslinga priminti paslaugų gavėjams labiausiai jiems suprantamu būdu apie galimybę pateikti skundą ar pasiūlymą. Taip pat bus stengiamasi detaliau išsiaiškinti situaciją ir praktikoje įgyvendinti teisę į privačią erdvę BVGN paslaugų gavėjams.

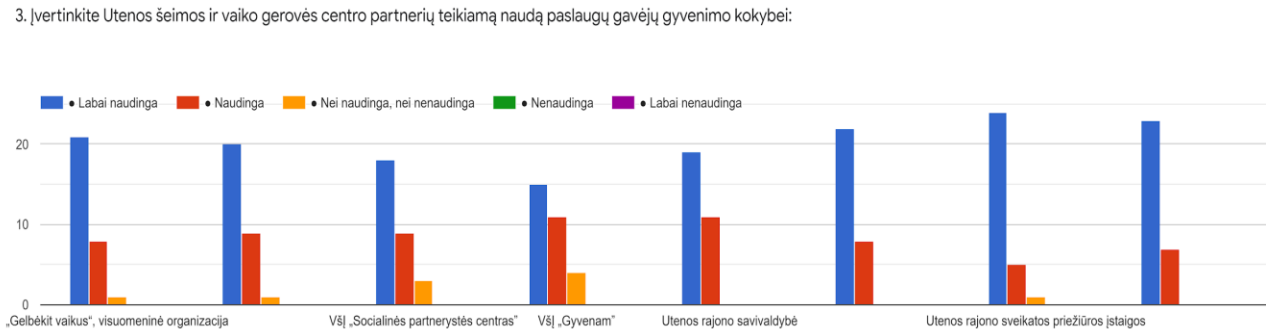
3. Partneryščių teikiamos naudos rezultatai

Kriterijus: Socialinių paslaugų teikėjas įvertina partnerystės rezultatus ir naudą paslaugų gavėjams ir organizacijai.

Rodiklis: 1 Darbuotojų nuomonės apie partnerių teikiamą naudą paslaugų gavėjų gyvenimo kokybei pasiskirstymas.

2. Utenos šeimos ir vaiko gerovės centro partnerių pasiskirstymas pagal tai, ar jie, paslaugų gavėjų nuomone, prisideda prie jų gyvenimo kokybės pagerinimo.

1 pav. Utenos šeimos ir vaiko gerovės centro partnerių, kurie 2021 m. prisidėjo prie paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės gerinimo, naudingumas darbuotojų nuomone.

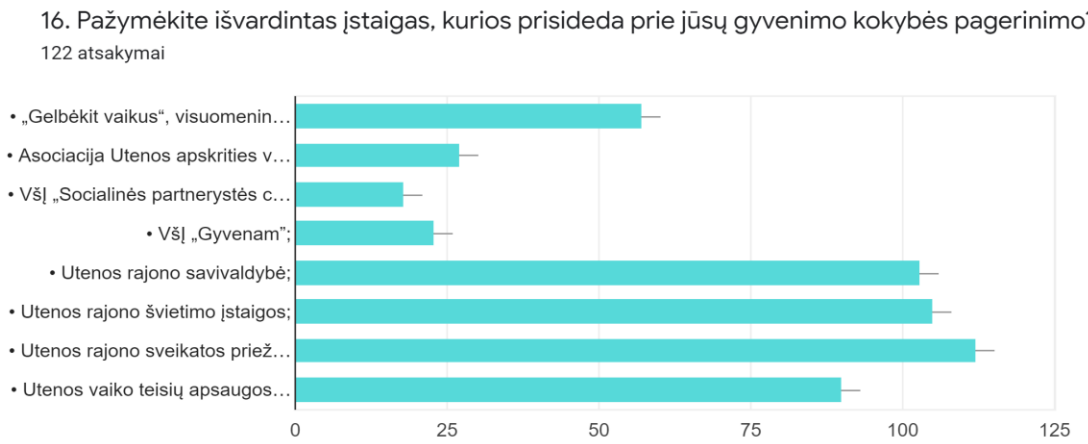


Rezultato paaiškinimas: Apklausos metu 30 darbuotojų įvertino, kurie partneriai prisideda prie paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės gerinimo. Apklausa vyko 2021 m. rugsėjo mėn. Pasak darbuotojų su visais Utenos šeimos ir vaiko gerovės centro partneriais yra “labai naudinga” arba “naudinga” bendradarbiauti. Nei vienas iš apklaustų darbuotojų nenurodė, kad įvardinti socialiniai partneriai yra nenaudingi prisidedant prie paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės. Partneriai labiausiai prisideda gerinant paslaugų gavėjų gyvenimo kokybę socialinėje, teisių užtikrinimo ir sveikatos srityse.

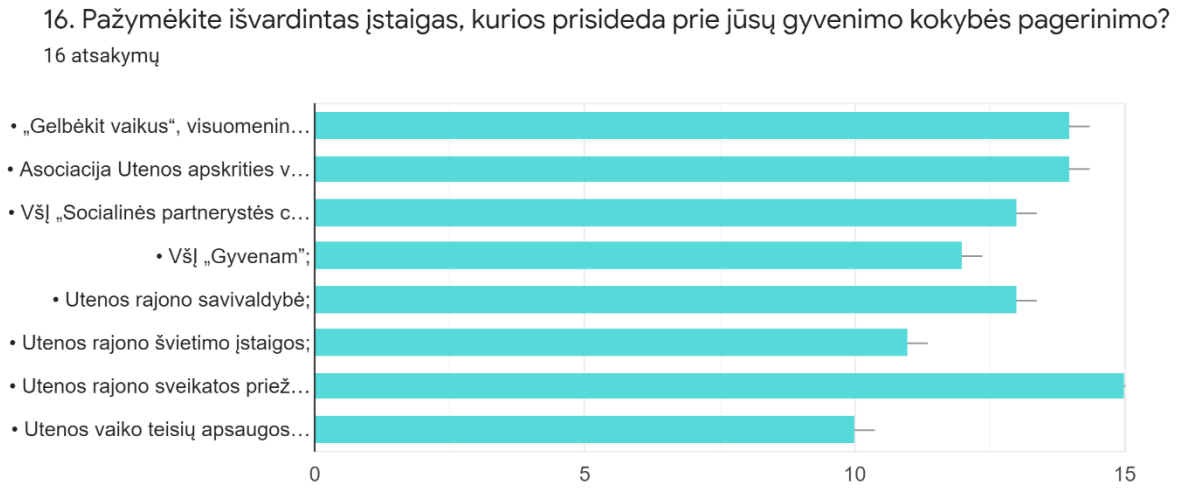
Išvados: apibendrinant galima teigti, kad darbuotojų nuomone bendradarbiavimas su pasirinktais partneriais yra naudingas siekiant geresnės paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės.

2 pav. Utenos šeimos ir vaiko gerovės centro partnerių, kurie, paslaugų gavėjų nuomone, 2021 m. prisidėjo prie jų gyvenimo kokybės gerinimo.

GC:



BVGN:



Rezultato paaiškinimas: apklausoje dalyvavo 122 GC ir 16 BVGN paslaugų gavėjų. Apklausa vyko 2021 m. rugsėjo mėn. Didžioji dalis GC paslaugų gavėjų įvardino, kad Utenos rajono sveikatos priežiūros įstaigos, Utenos rajono švietimo įstaigos ir Utenos rajono savivaldybė labiausiai prisideda prie jų gyvenimo kokybės gerinimo. Iš 122 apklaustųjų GC paslaugų gavėjų tik 18 pažymėjo VšĮ “Socialinės partnerystės centrą”, 23 VšĮ “Gyvenam” ir 27 Utenos apskrities vyrų krizių centrą. BVGN paslaugoje kaip labiausiai prisidedančios prie gyvenimo kokybės gerinimo įvardintos Utenos rajono sveikatos priežiūros įstaigos, VO „Gelbėkit vaikus“ ir asociacija Utenos apskrities vyrų krizių centras.

Išvados: atsižvelgiant į gautus rezultatus, svarbu pažymėti, kad kiekvieno paslaugų gavėjo individualūs poreikiai yra skirtingi, todėl ne visos Centro partnerių teikiamos paslaugos ar nauda yra tiesiogiai susijusi su konkrečiais paslaugų gavėjais, tai gali įtakoti apklausos rezultatus. Siekiant išsiaiškinti Centro partnerių teikiamą naudą, pagal individualius paslaugų gavėjų poreikius, tikslinga atlikti išsamesnę analizę.

4. Paslaugų gavėjų įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą rezultatai

Kriterijus: Socialinių paslaugų teikėjas įtraukia paslaugų gavėjus kaip aktyvius dalyvius į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą.
Rodiklis: 1. Paslaugų gavėjų, pritariančių, kad jiems sudarytos sąlygos teikti siūlymus dėl metinio veiklos plano, procentinis pasiskirstymas.
2. Paslaugų gavėjų, teikiančių siūlymus metiniam veiklos planui, procentinis pasiskirstymas
3. Paslaugų gavėjų nuomonės apie tai, ar atsižvelgiama į jų siūlymus rengiant metinį veiklos planą, pasiskirstymas procentine išraiška.

1 pav. Paslaugų gavėjų procentinis pasiskirstymas dėl sąlygų sudarymo teikiant siūlymus dėl metinio veiklos plano.
GC:

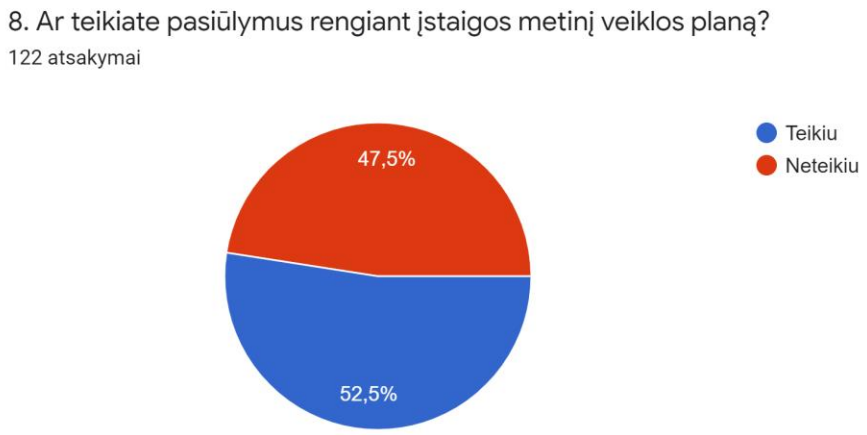
BVGN:

Rezultato paaiškinimas: apklausoje dalyvavo 122 GC ir 16 BVGN paslaugų gavėjų. Apklausa vyko 2021 m. rugsėjo mėn. Abiejuose padaliniuose panašus procentinis pasiskirstymas pagal pasirinktus atsakymus. Globos centre 91,8 % paslaugų gavėjų teigia, kad jiems yra sudarytos sąlygos teikti siūlymus dėl metinio veiklos plano. 8,2 % teigia, kad tokių sąlygų neturi. BVGN paslaugoje 93,8 % paslaugų gavėju sako, kad jiems yra sudarytos sąlygos teikti siūlymus dėl metinio veiklos plano. 6,2 % teigia, kad tokių sąlygų neturi.

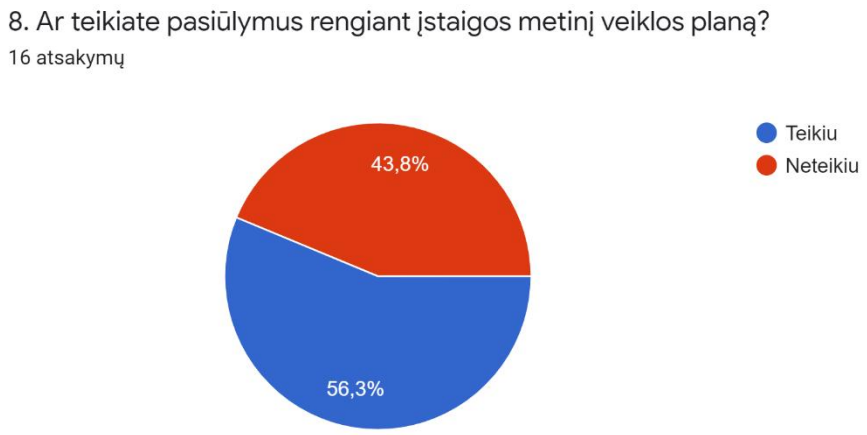
Išvados: Atsižvelgiant į apklausos rezultatus tikslinga būtų priminti paslaugų gavėjams apie anoniminę pasiūlymų ir skundų dėžutę.

2 pav. Paslaugų gavėjų procentinis pasiskirstymas pagal tai, ar jie teikia pasiūlymus dėl metinio veiklos plano.

GC:



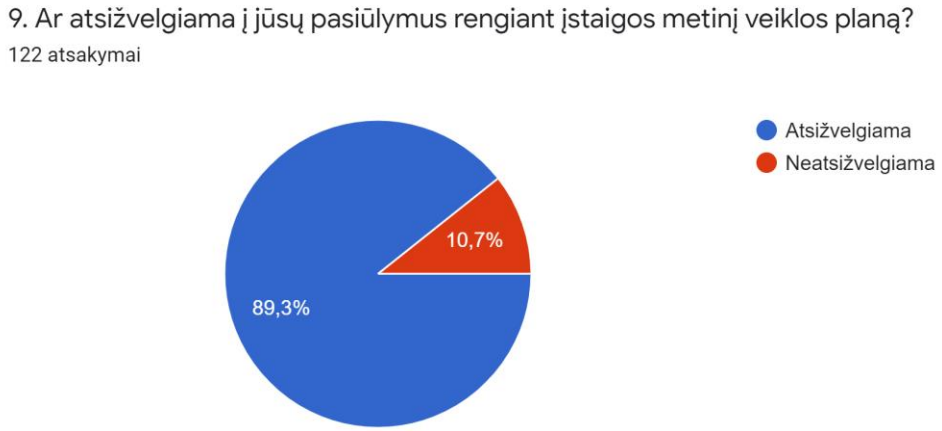
BVGN:



Rezultato paaiškinimas: apklausoje dalyvavo 122 GC ir 16 BVGN paslaugų gavėjų. Globos centre 52,5 % paslaugų gavėjų teigia, kad jie teikia savo pasiūlymus dėl metinio veiklos plano, o 47,5 % jų sako neteikiantys. BVGN paslaugoje 56,3 % paslaugų gavėjų teigia, kad jie teikia savo pasiūlymus dėl metinio veiklos plano, o 43,8 % sako neteikiantys. Atsižvelgiant į tai, kad 91, 8 % GC ir 93, 8 % BVGN paslaugų gavėjų atsakė, kad jiems yra sudarytos sąlygos teikti savo siūlymus, o apklausa daryta pirmą kartą, todėl negalima palyginti kaip paslaugų gavėjai siūlymus teikia ilgesnėje perspektyvoje. Taip pat, metų eigoje GC paslaugų gavėjų skaičius kinta.
Išvados: Tikslinga iki 2021 m. gruodžio mėn. aptarti visus paslaugų gavėjų pateiktus pasiūlymus ir pagal galimybes įtraukti į 2022 m. metinį veiklos planą. Atsižvelgiant į tai, kad tokie duomenys renkami pirmą kartą, paslaugų gavėjams šis metodas yra naujovė.
Dalis paslaugų gavėjų, dar nesupranta, dėl ko mums yra svarbi jų nuomonė ir teikiami pasiūlymai, rengiant metinį veiklos planą. Atsižvelgiant į tai, 2022 metais daugiau dėmesio skirsime paslaugų gavėjams susipažįstant su metiniu veiklos planu ir išaiškinimu, dėl kokios priežasties yra svarbūs jų pateikti pasiūlymai rengiant metinį veiklos planą.

3 pav. Paslaugų gavėjų procentinis pasiskirstymas pagal tai, ar buvo atsižvelgta į jų siūlymus.

GC:



BVGN:

Rezultato paaiškinimas: Globos centre iš 122 apklaustų paslaugų gavėjų 89,3 % teigia, kad į pasiūlymus yra atsižvelgiama, o 10,7 % jų sako, kad ne. BVGN paslaugoje iš 16 apklaustų paslaugų gavėjų 93,8 % teigia, kad į pasiūlymus yra atsižvelgiama, o 6,2 % jų sako, kad ne. Apibendrinant visus gautus duomenis dėl paslaugų gavėjų įsitraukimo į metinio veiklos plano rengimą galima teigti, kad didžioji dalis paslaugų gavėjų turi galimybę pateikti savo siūlymus. Kiek mažiau nei pusė apklausoje dalyvavusių abiejų paslaugų gavėjų sako, jog pasiūlymų šiemet neteikė. Tačiau didžioji dalis (89,3 % GC ir 93,8 % BVGN) paslaugų gavėjų pažymėjo, kad į jų pasiūlymus atsižvelgiama.

Išvados: atsižvelgiant į tai, kad apklausa daryta pirmą kartą, galima daryti prielaidą, kad savo siūlymus paslaugų gavėjai teikė ne vien 2021 metais, o anksčiau jų nebuvo apie tai klausiama. Todėl tikslinga apklausą kartoti kiekvienais metais.

5. Paslaugų gavėjų įgalinimo rezultatai

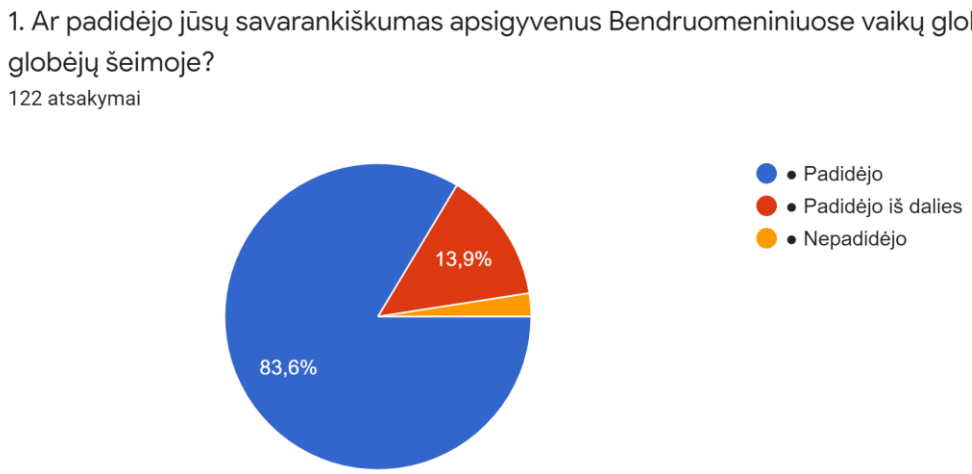
Kriterijus: Socialinių paslaugų teikėjas taiko specifines priemones, kad personalas ir paslaugų vartotojai suprastų, didintų ir gerintų paslaugų gavėjų įgalinimą.

Rodiklis: 1. Paslaugų gavėjų savarankiškumo pokytis procentine išraiška apsigyvenus BVGN ar globėjų šeimoje.

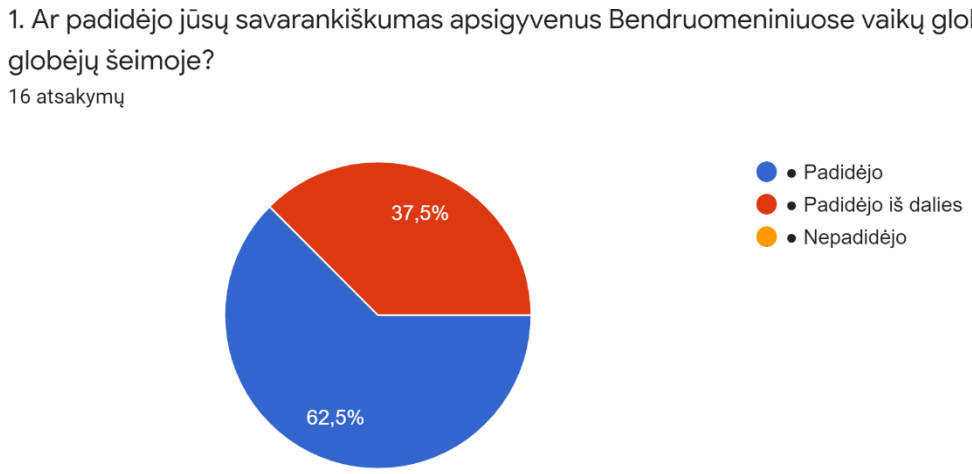
2. Rodiklis: Paslaugų gavėjų savarankiškumo pokytis atskirose srityse.

1 pav. Paslaugų gavėjų savarankiškumo pokyčio pasiskirstymas apsigyvenus globėjų šeimoje arba globos namuose.

GC:



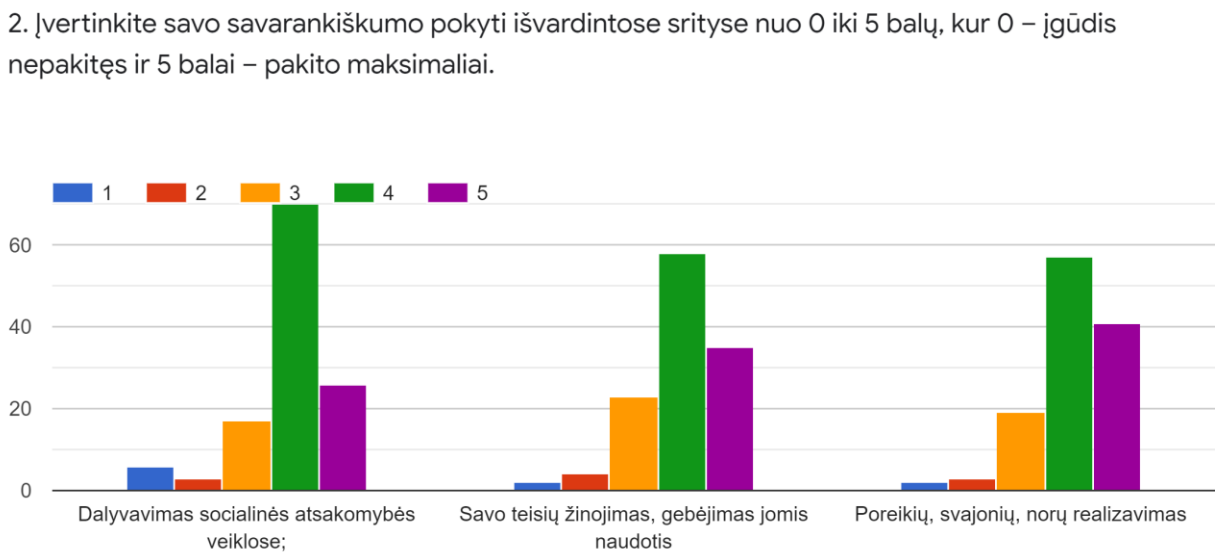
BVGN:



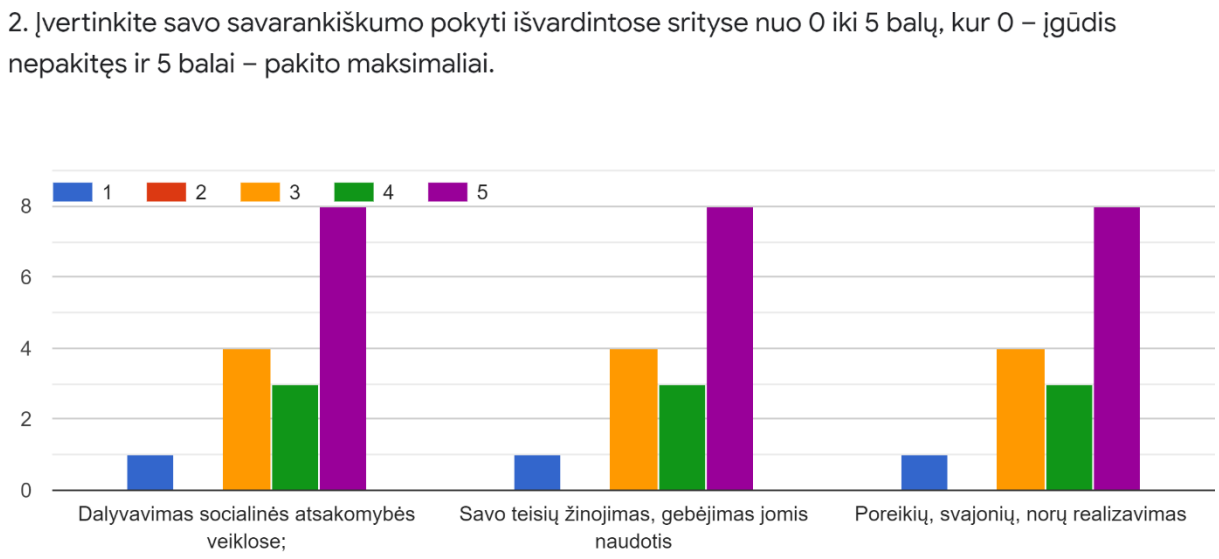
Rezultato paaiškinimas: Globos centro paslaugų gavėjų apklausoje dalyvavo 122 asmenys. Apklausa vyko 2021 m. rugsėjo mėn. 83,6 % jų nurodė, kad savarankiškumas padidėjo, o 13,9 % apklaustųjų teigia, kad jų savarankiškumas padidėjo iš dalies apsigyvenus globėjų šeimoje. 2,5 % procento apklausoje dalyvavusių dalyvių nurodė, kad jų savarankiškumas nepadidėjo. BVGN paslaugoje apklausoje dalyvavo 16 paslaugų gavėjų. 62,5 % nurodė, kad jų savarankiškumas padidėjo, o 37,5 % apklaustųjų teigia, kad jų savarankiškumas padidėjo iš dalies apsigyvenus

BVGN šeimoje. Paslaugų gavėjų apklausa vykdoma vieną kartą metuose. Apklausos rezultatai yra aptariami su paslaugų gavėjais ir darbuotojais.
Išvados: Atsižvelgiant į tai, kad paslaugų gavėjų įgalinimo rezultatai kolektyviniu požiūriu matuojami pirmą kartą, 2022 metų apklausoje tikslinga išsiaiškinti konkretesnius paslaugų gavėjų savarankiškumo pokyčio aspektus. Planuojama vertinti savarankiškumo pokyčio rezultatą, remiantis ne paslaugų gavėjų nuomone, bet informacija, gauta iš individualių pagalbos planų bei juose užfiksuotų asmeninių pasiekimų.

2 pav. Paslaugų gavėjų savarankiškumo pokytis atskirose srityse.
GC:



BVGN:



Rezultato paaiškinimas: Globos centre apklausus 122 paslaugų gavėjus apie įvykusius pokyčius išvardintose srityse paaiškėjo:
Dalyvavimas socialinės atsakomybės veiklose savarankiškumas padidėjo vidutiniškai ar maksimaliai 113 paslaugų gavėjų. Savarankiškumas nepadidėjo ar padidėjo minimaliai 9 paslaugų

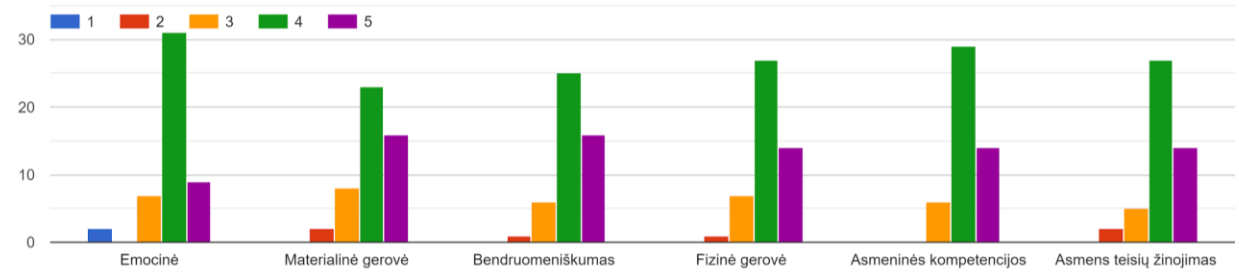
gavėjams. Savo teisių žinojimo ir gebėjimo jomis naudotis vidutiniškai ar maksimaliai padidėjo 116 paslaugų gavėjų. Savarankiškumas šioje srityje nepadidėjo ar padidėjo minimaliai 6 paslaugų gavėjams. Poreikių, svajonių, norų realizavimas vidutiniškai ar maksimaliai padidėjo 117 paslaugų gavėjų. Savarankiškumas šioje srityje nepadidėjo ar padidėjo minimaliai 5 paslaugų gavėjams.
BVGN paslaugoje apklausus 16 paslaugų gavėjų apie įvykusius pokyčius išvardintose srityse paaiškėjo:
Dalyvavimas socialinės atsakomybės veiklose savarankiškumas padidėjo vidutiniškai ar maksimaliai 15 paslaugų gavėjų. Savarankiškumas nepadidėjo 1 paslaugų gavėjui. Savo teisių žinojimo ir gebėjimo jomis naudotis vidutiniškai ar maksimaliai padidėjo 15 paslaugų gavėjų. Savarankiškumas šioje srityje nepadidėjo 1 paslaugų gavėjui. Poreikių, svajonių, norų realizavimas vidutiniškai ar maksimaliai padidėjo 15 paslaugų gavėjų. Savarankiškumas šioje srityje nepadidėjo 1 paslaugų gavėjui.
Išvados: Apibendrinant galima teigti, kad išvardintose srityse pokyčiai įvyko didžiajai daliai paslaugų gavėjų. Tikslinga būtų susirinkime su abiejų padalinių darbuotojais išanalizuoti, kokios paslaugų teikimo priemonės ar metodai yra veiksmingiausi paslaugų gavėjams siekiant savo numatyto tikslo. Remiantis įgalinimo koncepcija išanalizuoti kokiose įgalinimo srityse paslaugų gavėjams geriausiai pavyksta siekti savo tikslų, o kokiose srityse patiriami sunkumai. Remiantis analize, apsvarstyti įgalinimo priemonių veiksmingumą konkrečioms asmens įgalinimo sritims. Dėmesį skirti įgyvendinimo priemonėms, kad paslaugų gavėjas, pagal savo asmeninius poreikius, galėtų siekti išsikeltą IPP/ISGP tikslą. Kartu su paslaugų gavėju susidaryti planą, kaip to tikslo sieksime.

6. Paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės gerinimo rezultatai

Kriterijus: Socialinių paslaugų teikėjas turi aiškią paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės koncepciją ir vykdo veiklą, grindžiamą paslaugų gavėjų poreikių vertinimu, siekiant pagerinti jų gyvenimo kokybę.

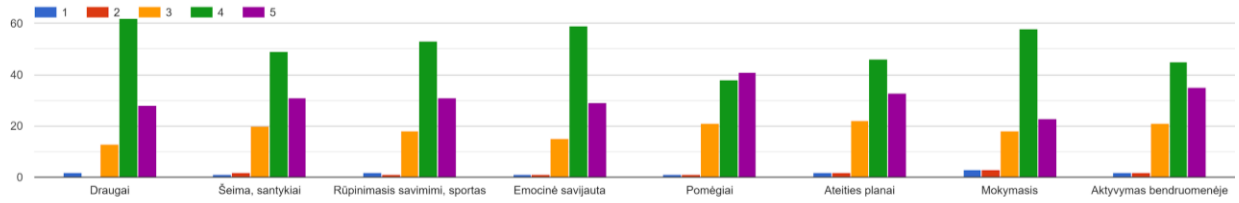
Rodiklis: Rodiklį siūlau keisti taip: paslaugų gavėjų, įvardinusių, kad įvyko teigiamas gyvenimo kokybės pokytis atskirose srityse, skaičiaus pasiskirstymas

1 pav. Suaugusių Globos centro paslaugų gavėjų (globėjų), įvertinusių gyvenimo kokybės pokytį išvardintose srityse, pasiskirstymas



Rezultato paaiškinimas: anketinė apklausa atliekama vieną kartą metuose. Vertinama yra paslaugų gavėjų nuomonė apie gyvenimo kokybės pokytį atskirose srityse. Anketinėje apklausoje 2021 m. rugsėjo mėn. dalyvavo 49 suaugę paslaugų gavėjai.
1 pav. rodo paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės pokyčio vertinimą. Suaugusių paslaugų gavėjų požiūriu reikšmingiausios gyvenimo kokybės pokytis įvyko asmeninės kompetencijos ir fizinės gerovės srityse. Tai rodo, kad paslaugų gavėjai yra labiau išsiugdę asmenines kompetencijas, rūpinasi savo sveikata, higiena ir poilsiu..
Išvados: Siekiant pagerinti suaugusių GC paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės rodiklius, tikslinga didesnį dėmesį skirti paslaugų gavėjų emocinei savijautai, kad paslaugų gavėjai galėtų labiau savimi pasitikėti ir kurti saugius tarpusavio santykius šeimoje ir socialinėje aplinkoje.

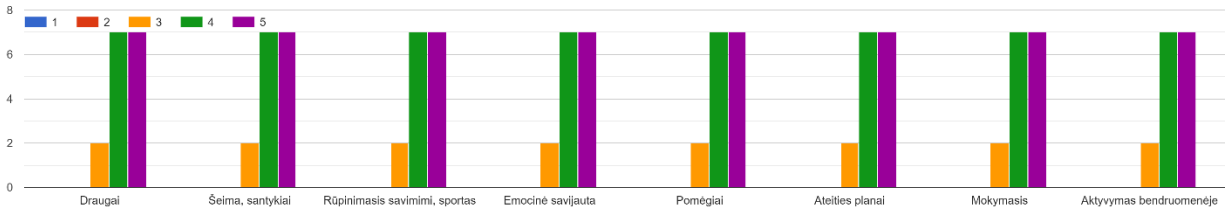
2 pav. Nepilnamečių Globos centro paslaugų gavėjų (globojamų vaikų), įvertinusių gyvenimo kokybės pokytį išvardintose srityse, pasiskirstymas



Rezultato paaiškinimas: anketinėje apklausoje 2021 m. dalyvavo 73 GC nepilnamečiai paslaugų gavėjai.
2 pav. rodo paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės pokyčio vertinimą. Reikšmingiausios gyvenimo kokybės sritys, kuriose įvyko pokytis, nepilnamečių paslaugų gavėjų požiūriu, yra draugai ir emocinė gyvenimo kokybė. Tai rodo, kad paslaugų gavėjai jaučiasi saugesni, nesijaučia vieniši, gali bendrauti su draugais ir artimaisiais.
Išvados: Siekiant pagerinti paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės rodiklius, tikslinga didesnį dėmesį skirti paslaugų gavėjų savarankiškumui, kad paslaugų gavėjas, pagal savo asmeninius poreikius,

galėtų kuo daugiau savarankiškai veikti. Remiantis apklausos rezultatais, peržiūrima ir tobulinama paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės koncepcija bei IPP sritys.

3 pav. BVGN paslaugų gavėjų (globojamų vaikų), įvertinusių gyvenimo kokybės pokytį išvardintose srityse, pasiskirstymas.



Rezultato paaiškinimas: anketinėje apklausoje 2021 m. dalyvavo 16 BVGN paslaugos gavėjų. Apklausoje buvo prašoma įvertinti gyvenimo kokybės pokyti, kur 1 reikšmė – neįvyko jokio pokyčio, 2 – įvyko minimalus, 3- iš dalies įvyko pokytis, 4 – įvyko didelis pokytis, 5 – įvyko labai didelis pokytis. 14 iš 16 paslaugų gavėjų pokytį įvardino, kaip „įvyko didelis pokytis“ arba „įvyko labai didelis pokytis“. 2 iš 16 paslaugų gavėjų pokytį įvertino, kaip „iš dalies įvyko pokytis“. Tai rodo, kad paslaugų gavėjai jaučiasi saugesni, nesijaučia vieniši, gali bendrauti su draugais ir artimaisiais. Taip pat atsižvelgiama į jų pomėgius, ateities planus ir kitus jiems svarbius dalykus.
Išvados: Tikslinga paslaugų gavėjų apklausą vykdyti kiekvienais metais.

7. Paslaugų gavėjų įtraukimo į Individualių planų rengimą rezultatai

Kriterijus: Socialinių paslaugų teikėjas įtraukia paslaugų gavėjus į Individualaus plano rengimą ir peržiūrą, kad užtikrintų paslaugų gavėjo asmeninį indėlį į jo/jos Individualų planą

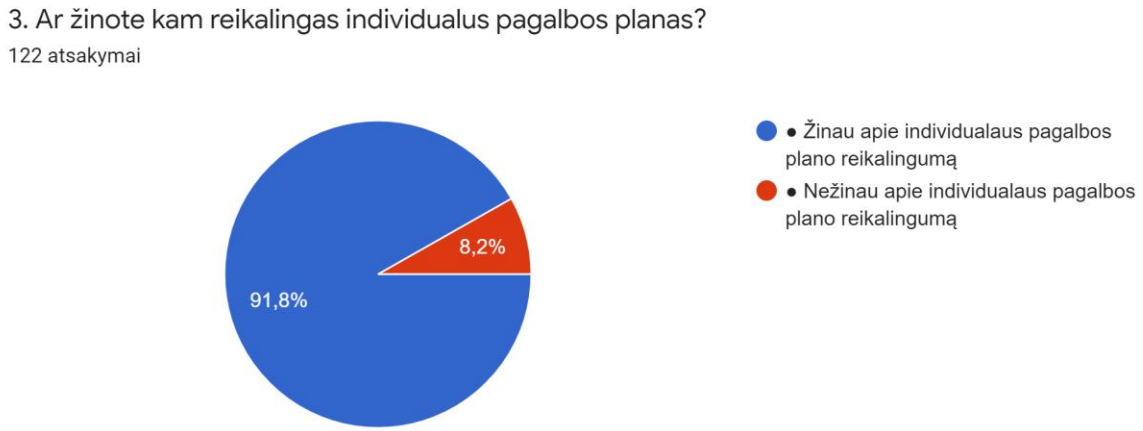
Rodiklis: 1. Paslaugų gavėjų, žinančių apie individualaus plano reikalingumą, skaičius procentine išraiška.

2.Paslaugų gavėjų, dalyvaujančių individualaus plano rengime ir peržiūroje, skaičius procentine išraiška (apjungiau, nes grafikuose yra apjungta. Aišku, tas nėra gerai, bet kitaip neišeina, nes grafikuose bendras skaičius, kiek dalyvauja sudaryme ir peržiūroje)

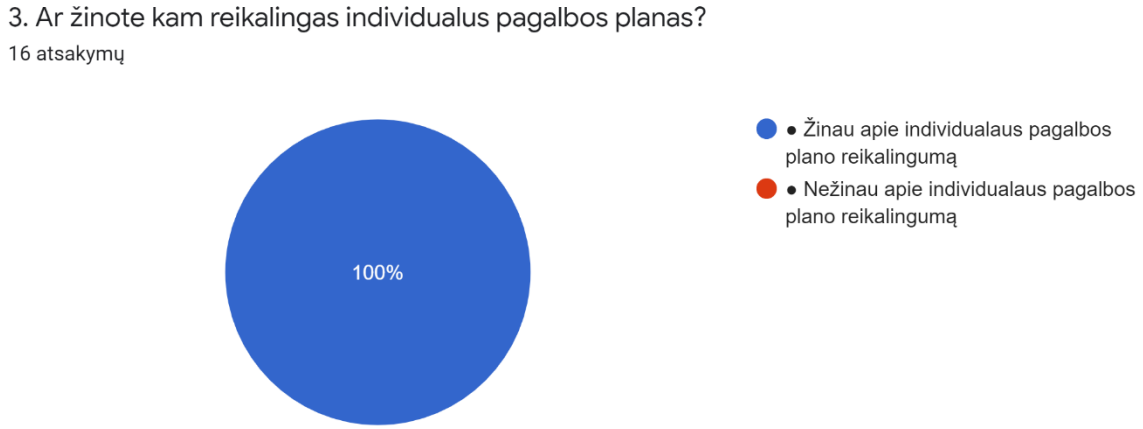
3. Paslaugų gavėjų nuomonės apie tai, ar atsižvelgiama į jų siūlymus, pasiskirstymas procentine išraiška.

1 pav. Paslaugų gavėjų procentinis pasiskirstymas dėl žinojimo apie individualų pagalbos planą.

GC:



BVGN:

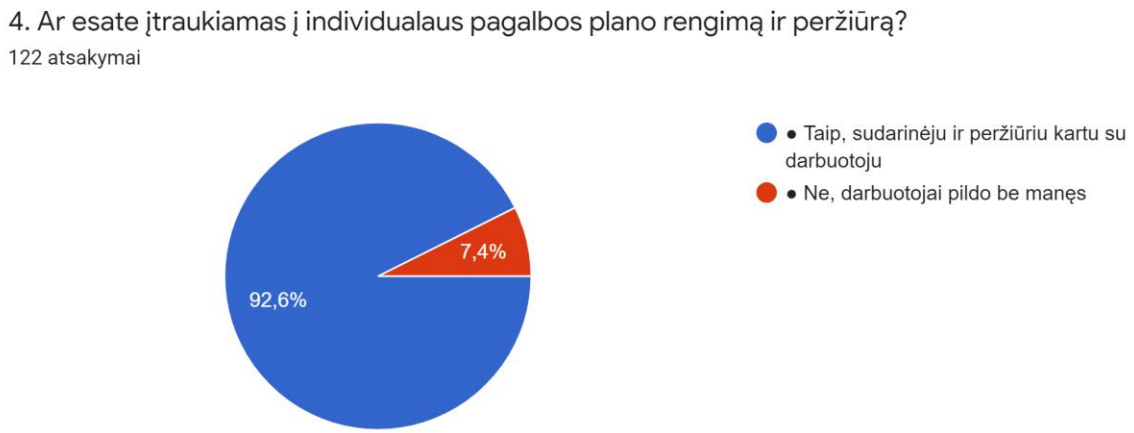


Rezultato paaiškinimas: apklausoje dalyvavo 122 GC ir 16 BVGN paslaugų gavėjų. Apklausa vyko 2021 m. rugsėjo mėn. 91,8 % iš GC paslaugų gavėjų atsakė, kad žino apie individualaus pagalbos plano reikalingumą. 8,2 % įvardino, kad nežino. Visi BVGN paslaugų gavėjai atsakė žinantys apie individualaus pagalbos plano reikalingumą.

Išvados: tikslinga būtų GC paslaugos gavėjams priminti, kam yra sudaromas individualus pagalbos planas ir kodėl jis yra reikalingas.

2 pav. Paslaugų gavėjų, dalyvaujančių individualaus plano rengime ir peržiūroje, skaičius procentine išraiška.

GC:



BVGN:

Rezultato paaiškinimas: Apklausoje dalyvavo 122 GC ir 16 BVGN paslaugos gavėjų. Apklausa vyko 2021 m. rugsėjo mėn. GC paslaugoje 92,6 % respondentų teigia, kad dalyvauja kartu su darbuotoju rengiant ir peržiūrint individualų pagalbos planą, o 7,4 % įvardino, kad nėra įtraukiami į individualaus pagalbos plano rengimą. BVGN paslaugoje 93,8 % teigia, kad dalyvauja kartu su darbuotoju rengiant ir peržiūrint individualų pagalbos planą. 6,3 % įvardino, kad nėra įtraukiami į individualaus pagalbos plano rengimą.
Išvados: tikslinga būtų abiejuose padaliniuose priminti darbuotojams apie svarbą ir naudą gyvenimo kokybės gerinimui, įtraukiant paslaugų gavėją į jo individualaus pagalbos plano sudarymą.

3 pav. Paslaugų gavėjų nuomonės apie tai, ar atsižvelgiama į jų siūlymus, procentinis pasiskirstymas.

GC:

BVGN:

Rezultato paaiškinimas: Apklausa vyko 2021 m. rugsėjo mėn. Globos centre 122 paslaugų gavėjų dalyvavusių apklausoje 95,1 % įvardino, kad pildant individualų pagalbos planą yra atsižvelgiama į jų nuomonę, o 4,9 % teigia, kad neatsižvelgiama į jų siūlymus. BVGN paslaugoje iš 16 paslaugų gavėjų, dalyvavusių apklausoje, 93,8 % įvardino, kad pildant individualų pagalbos planą yra atsižvelgiama į jų nuomonę, o 6,2 % teigia, kad neatsižvelgiama į jų siūlymus.

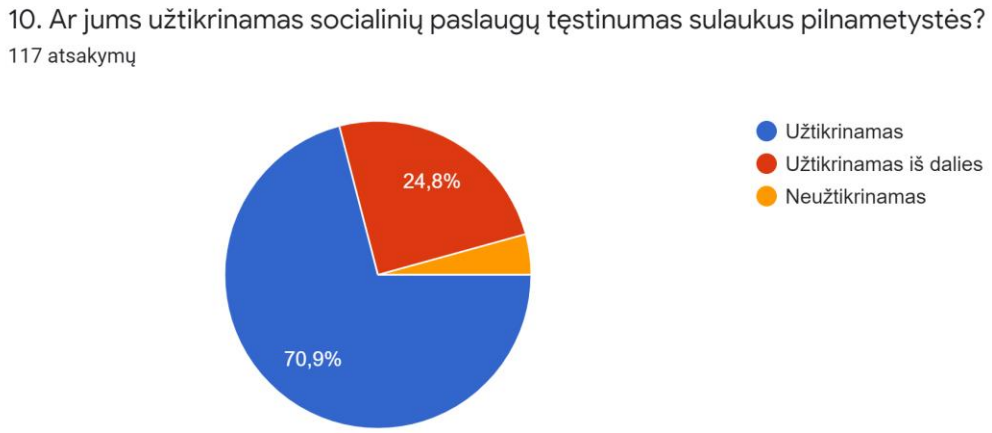
Išvados: Apibendrinus visus gautus duomenis galima teigti, kad didžioji dalis paslaugų gavėjų žino ir dalyvauja individualaus pagalbos plano rengime ir jo peržiūroje, pritaria, kad į jų siūlymus dėl plano rengimo reaguojama. Tačiau matant, kad vis tik nedidelė dalis paslaugų gavėjų nežino apie individualaus pagalbos plano reikalingumą ar jo rengime/peržiūroje nedalyvauja bei kad į nedidelės dalies abiejų padalinių paslaugų gavėjų nuomonę neatsižvelgta, būtina išanalizuoti to priežastis.

8. Paslaugų teikimo tęstinumo rezultatai

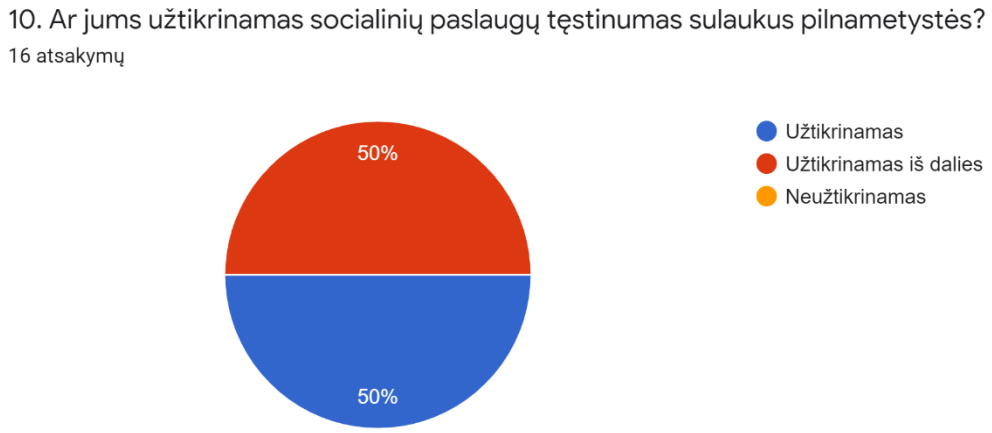
Kriterijus: Socialinių paslaugų teikėjas užtikrina, kad paslaugų gavėjui būtų prieinamas paslaugų tęstinumas nuo ankstyvosios intervencijos iki paramos ir palaikymo po paslaugos suteikimo priklausomai nuo bėgant laikui besikeičiančių reikalavimų.

Rodiklis: 1. Paslaugų gavėjų, teigiančių, kad jiems užtikrinimas paslaugų tęstinumas, skaičius procentine išraiška.
2. Paslaugų tęstinumo užtikrinimo būdų naudingumo pasiskirstymas.

1 pav. Paslaugų gavėjų skaičiaus procentinis pasiskirstymas dėl paslaugų tęstinumo užtikrinimo.
GC:



BVGN:

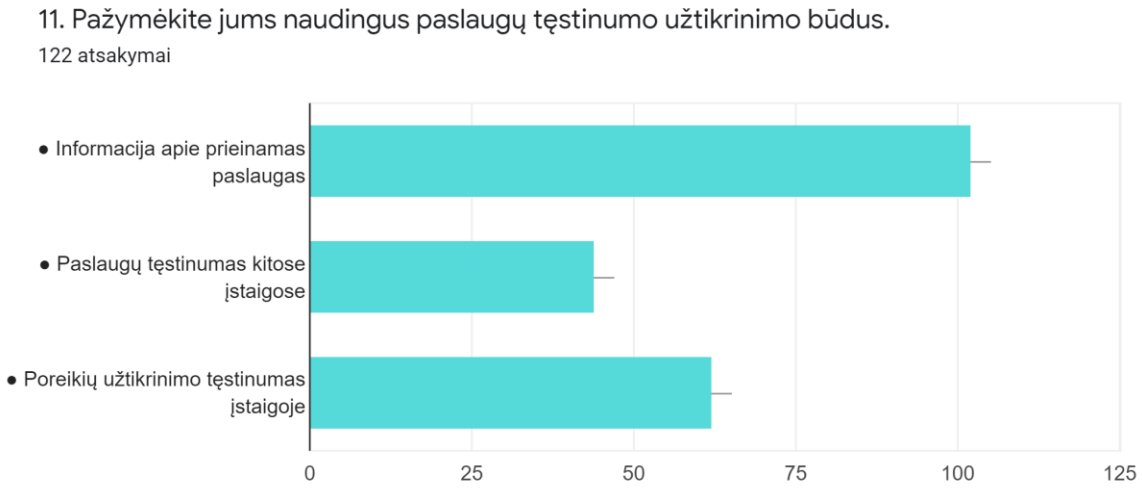


Rezultato paaiškinimas: Apklausa vyko 2021 m. rugsėjo mėn. Globos centro apklausoje dalyvavo 117 paslaugų gavėjų. 70,9 % atsakė, kad jiems yra užtikrinamas paslaugų tęstinumas, 24,8 % mano, kad paslaugų tęstinumas užtikrinamas iš dalies ir 4,3 % teigia, kad paslaugų tęstinumas jiems neužtikrinamas. BVGN paslaugoje apklausoje dalyvavo 16 paslaugų gavėjų. Pusė iš jų atsakė, kad jiems yra užtikrinamas paslaugų tęstinumas, o kita pusė mano, kad paslaugų tęstinumas užtikrinamas iš dalies.
Išvados: apibendrinus galima teigti, kad didesnei daliai GC paslaugos gavėjų yra užtikrinamas paslaugų tęstinumas. Tačiau ketvirtadaliui jų socialinių paslaugų tęstinumas neužtikrinamas. Tuo

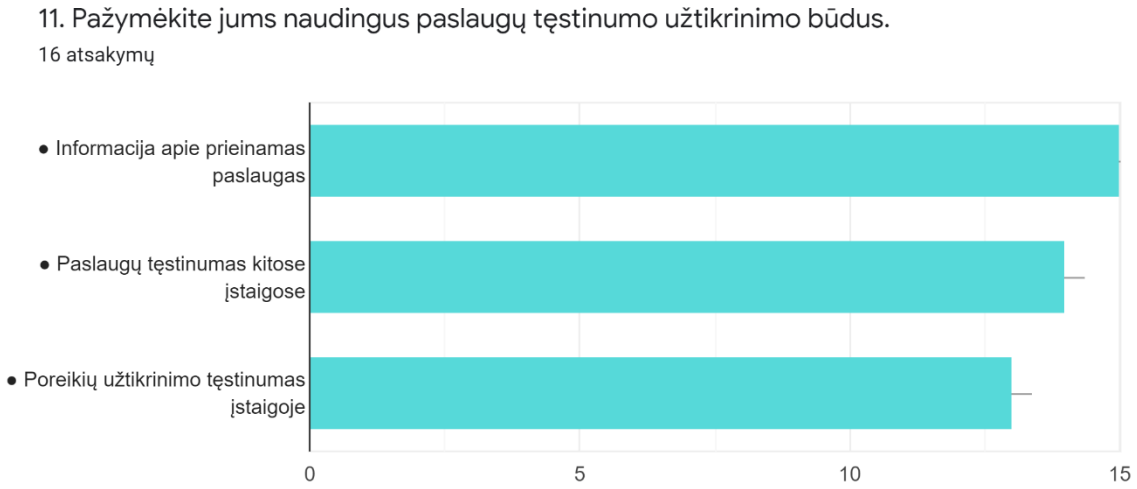
tarpu BVGN paslaugoje net pusė pasisakė dėl tęstinumo neužtikrinimo. Būtų tikslinga atlikti išsamesnę analizę, siekiant išsiaiškinti, kokios priežastys lemia paslaugų tęstinumo tik dalinį užtikrinimą bei kokių paslaugų trūksta. Taip pat ieškoti sprendimų dėl didesnės galimybės gauti tęstines paslaugas sudarymo.

2 pav. Paslaugų gavėjų nuomonės apie paslaugų tęstinumo užtikrinimo būdų naudingumą pasiskirstymas

GC:



BVGN:



Rezultato paaiškinimas: Apklausa vyko 2021 m. rugsėjo mėn. Globos centro apklausoje dalyvavo 122 paslaugų gavėjai. Informavimą apie prieinamas paslaugas, kaip patį naudingiausią paslaugų tęstinumo būdą, nurodė 102 paslaugų gavėjai. Taip pat 62 paslaugų gavėjams svarbus poreikių užtikrinimo tęstinumas įstaigoje. O paslaugų tęstinumas kitose įstaigose aktualus yra 44 iš 122 paslaugų gavėjų. BVGN paslaugoje apklausoje dalyvavo 16 paslaugų gavėjų. Informavimą apie prieinamas paslaugas, kaip patį naudingiausią paslaugų tęstinumo būdą , nurodė 15 paslaugų gavėjų. Taip pat 14 paslaugų gavėjų svarbus paslaugų tęstinumas kitose įstaigose. O poreikių užtikrinimo tęstinumas aktualus 13 iš 16 paslaugų gavėjų.

Išvados: apibendrinus galima teigti, kad informavimas apie prieinamas paslaugas yra vienas iš svarbiausių paslaugų gavėjų poreikių kalbant apie paslaugų tęstinumą. Abiejuose padaliniuose tikslinga turėti susistemintą, prieinamą ir lengvai suprantamą informaciją apie galimybes gauti tęstines socialines paslaugas. Taip pat rekomenduotina paslaugų plėtra, kuri leistų užtikrinti tęstinumą pačioje įstaigoje.

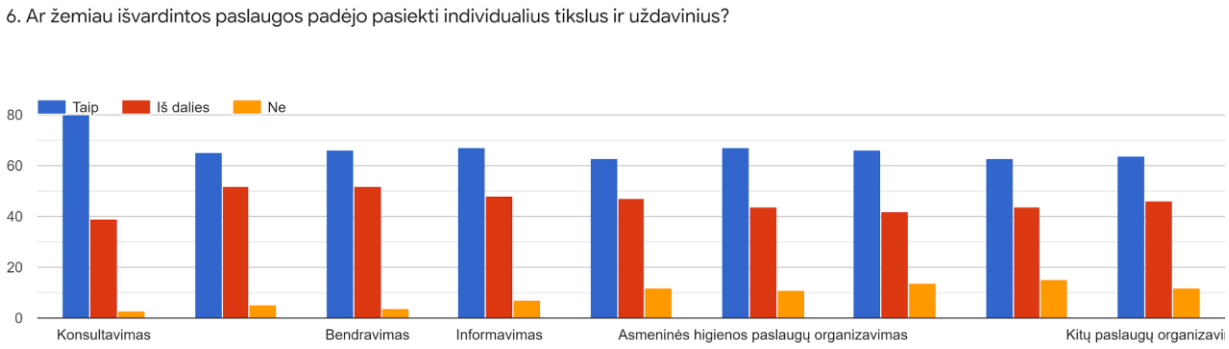
9. Teikiamų paslaugų naudos paslaugų gavėjams rezultatai

Kriterijus: Socialinių paslaugų teikėjas fiksuoja suteiktų paslaugų rezultatus ir naudą paslaugų gavėjui individualiu ir kolektyviniu požiūriu.

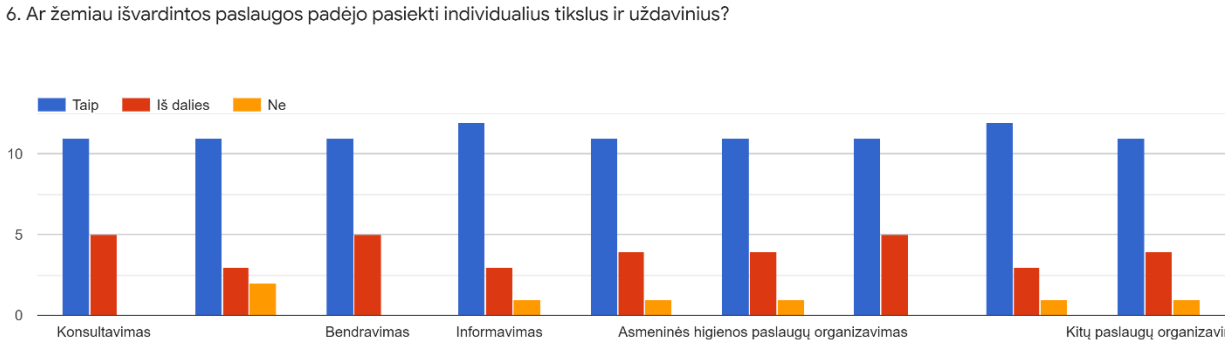
Rodiklis: Paslaugų gavėjų nuomonės apie tai, ar gaunamos paslaugos padeda įgyvendinti tikslus, pasiskirstymas.

1 pav. Paslaugos, padedančios paslaugų gavėjams, kų nuomone, siekti individualių tikslų ir uždavinių.

GC:



BVGN:



Rezultato paaiškinimas: Apklausa vyko 2021 m. rugsėjo mėn. Globos centro apklausoje dalyvavo 122 paslaugų gavėjai. Diagrama rodo, kad didžiajai daliai paslaugų gavėjų jiems teikiamos paslaugos prisideda prie jų išsikeltų tikslų įgyvendinimo. Daugiausia paslaugų gavėjų tikslų įgyvendinimui įtakos turėjo konsultavimo paslauga, kitos paslaugos taip pat buvo reikšmingos ir pasiskirstė gana tolygiai. 12 paslaugų gavėjų nurodė, kad laisvalaikio organizavimas neprisidėjo prie jų tikslų įgyvendinimo.

BVGN apklausoje dalyvavo 16 paslaugų gavėjų. Diagrama rodo, kad jiems teikiamos paslaugos, paslaugų gavėjų nuomone, prisideda prie jų išsikeltų tikslų įgyvendinimo. Visos išvardintos paslaugos prisidėjo prie paslaugų gavėjų tikslų įgyvendinimo. Daugiausia paslaugų gavėjų tikslų įgyvendinimui įtakos turėjo informavimo paslauga, pagalba planuojant ir atliekant namų ruošos darbus. Kitos paslaugos taip pat buvo reikšmingos ir pasiskirstė tolygiai. 2 paslaugų gavėjai nurodė, kad tarpininkavimas ir atstovavimas neprisidėjo prie jų tikslų įgyvendinimo. Apklausa vykdoma vieną kartą metuose. Apklausos rezultatai aptariami su darbuotojais ir paslaugų gavėjais.

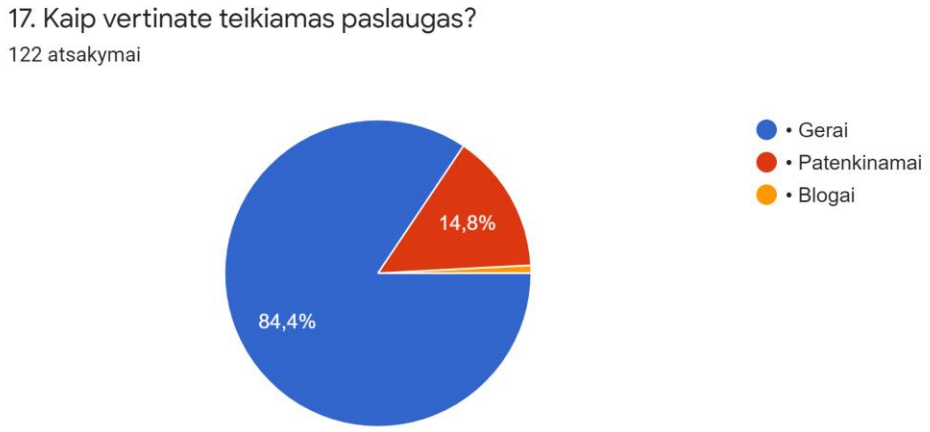
Išvados: Atsižvelgiant į apklausos rezultatus tikslinga kelti darbuotojų kvalifikaciją tose srityse, kuriose, anot paslaugų gavėjų, mažiausiai prisidėjo prie jų tikslų siekimo.

10. Rezultatai, kurie rodo paslaugų gavėjų ir kitų svarbių suinteresuotųjų šalių pasitenkinimą

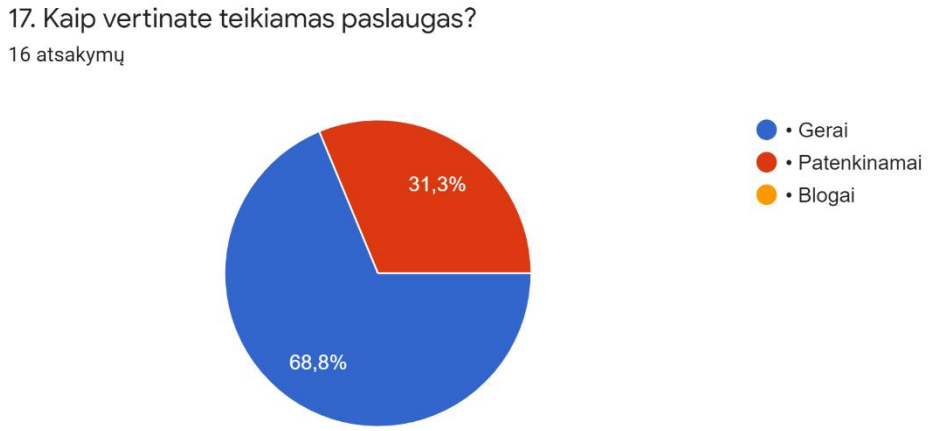
Kriterijus: Socialinių paslaugų teikėjas matuoja paslaugų gavėjų ir visų suinteresuotųjų šalių pasitenkinimą remdamasis vidaus ir (arba) išorės vertinimu.

Rodiklis: 1. Paslaugų gavėjų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis procentinė išraiška.
2. Darbuotojų pasitenkinimo bendravimo kultūra darbe procentinė išraiška.

1 pav. Paslaugų gavėjų procentinis pasiskirstymas pagal tai, kaip jie vertina paslaugas.
GC:



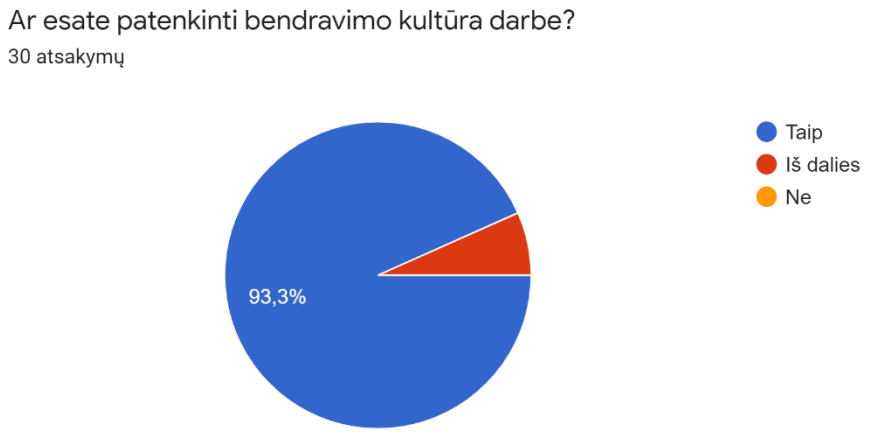
BVGN:



Rezultato paaiškinimas: apklausa vyko 2021 m. rugsėjo mėn. Diagramos rodo paslaugų gavėjų procentinę dalį, kurie, atsakydami į anketos klausimus, išreiškė savo pasitenkinimą dėl teikiamų paslaugų kokybės. Paslaugų gavėjų buvo klausiama, ar juos tenkina Centro teikiamų paslaugų kokybė. GC apklausoje dalyvavo 122 paslaugų gavėjai. Diagrama rodo, kad 84,4 % GC apklausos dalyvių paslaugas vertina gerai, 14,8 % apklausos dalyvių paslaugas vertina patenkinamai. 0,8 % apklaustų paslaugų gavėjų teigia, kad paslaugų kokybė yra bloga. BVGN paslaugoje apklausoje dalyvavo 16 paslaugų gavėjų. Diagrama rodo, kad 68,8 % apklausos dalyvių paslaugas vertina gerai, 31,3 % apklausos dalyvių paslaugas vertina patenkinamai.
Išvados: siekiant 2022 m. išsiaiškinti paslaugų gavėjų nuomonę apie atskiras paslaugas, tikslinga tobulinti apklausos anketą ir atlikti kontrolinę apklausą. Rezultatus palyginti su 2021 m. Taip pat

organizuoti kvalifikacijos kėlimo mokymus darbuotojams, siekiant gerinti teikiamų paslaugų kokybę (ypač BVGN paslaugoje).

2 pav. Darbuotojų procentinis pasiskirstymas pagal tai, kaip jie vertina bendravimo kultūrą darbe.



Rezultato paaiškinimas: Apklausa vyko 2021 m. rugsėjo mėn. gauti 30 darbuotojų apklausos duomenys 93,3 % darbuotojų pažymėjo, kad bendravimo kultūra darbe jie yra patenkinti. Na, o 6,7 % darbuotojų teigia, kad bendravimo kultūra jie yra patenkinti iš dalies.
Išvados: Apibendrinant galima teikti, kad bendravimo kultūra dauguma darbuotojų yra patenkinti. Tačiau, atsižvelgus į tai, kad dalis darbuotojų nėra iki galo patenkinti ja, prasminga būtų organizuoti mokymus bendravimo kultūros tema. Taip pat aptarti šią temą per susirinkimą, siekiant išsiaiškainti, kas tenkina tik iš dalies ir kaip pagerinti vidinę bendravimo kultūrą.

11. Rezultatai, kurie rodo, kad paslaugų gavėjai, personalas ir kitos svarbios suinteresuotosios šalys supranta verslo rezultatus

Kriterijus: Socialinių paslaugų teikėjas teikia prieinamą, lengvai suprantamą informaciją apie užfiksuotus rezultatus, įskaitant apklausų rezultatus

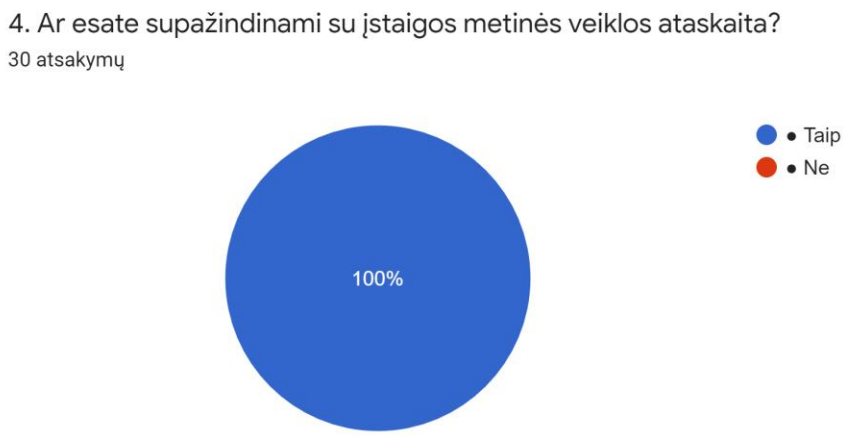
Rodiklis: 1. Darbuotojų, teigiančių, kad yra supažindinti su Įstaigos metine veiklos ataskaita, skaičius procentine išraiška.

2. Darbuotojų, teigiančių, kad metinė veiklos ataskaita jiems suprantama, skaičius procentine išraiška.

3. Paslaugų gavėjų, teigiančių, kad yra supažindinti su Įstaigos metine veiklos ataskaita, skaičius procentine išraiška.

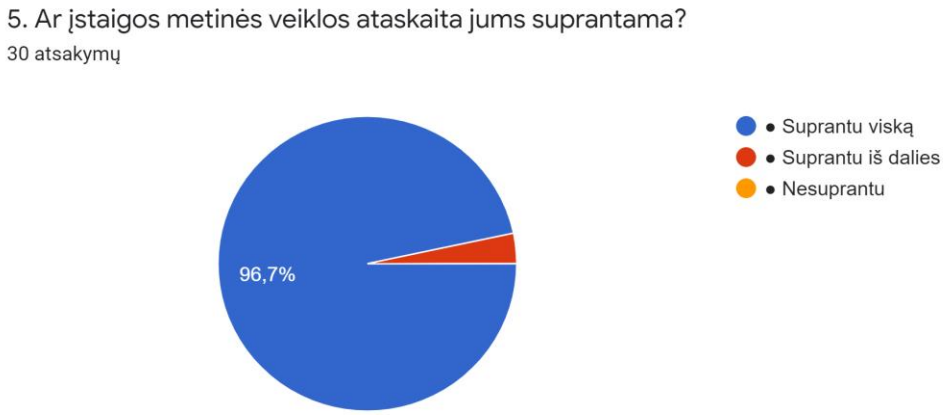
4. Paslaugų gavėjų, teigiančių, kad metinė veiklos ataskaita jiems suprantama, skaičius procentine išraiška.

1 pav. Darbuotojų skaičiaus procentinis pasiskirstymas pagal tai, ar jie yra supažindinami su įstaigos metine veiklos ataskaita.



Rezultato paaiškinimas: Apklausa vyko 2021 m. rugsėjo mėn. Joje dalyvavo 30 darbuotojų ir visi jie sutinka, kad yra supažindinti su metinės veiklos ataskaita.

2 pav. Darbuotojų skaičiaus procentinis pasiskirstymas pagal tai, ar jiems suprantama metinė veiklos ataskaita.



Rezultato paaiškinimas: apklausoje dalyvavo 30 darbuotojų. 96,7 % arba 29 darbuotojai nurodė, kad jiems metinės veiklos ataskaita yra suprantama. 3,3 % arba 1 darbuotojas nurodė, kad ataskaita suprantama iš dalies.
Išvados: apibendrinus galima teigti, kad ataskaita pateikiama suprantamai.

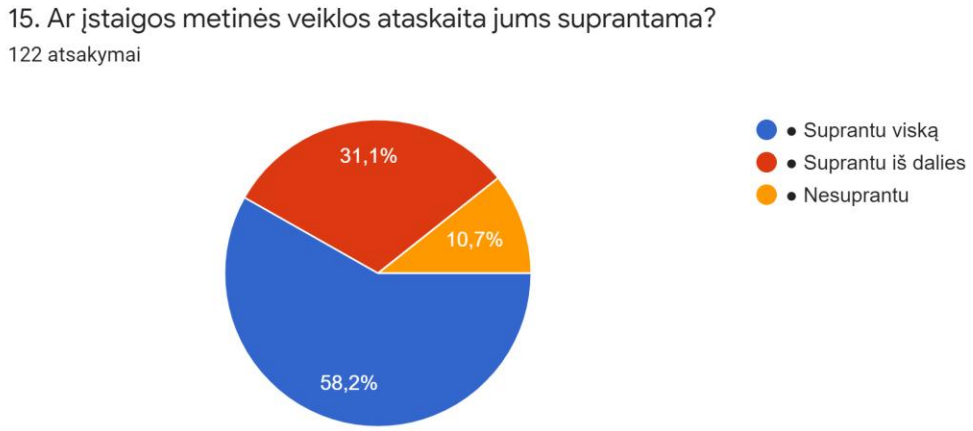
3 pav. Paslaugų gavėjų skaičiaus procentinis pasiskirstymas pagal tai, ar jie supažindinami su įstaigos metinės veiklos ataskaita.
GC:

BVGN:

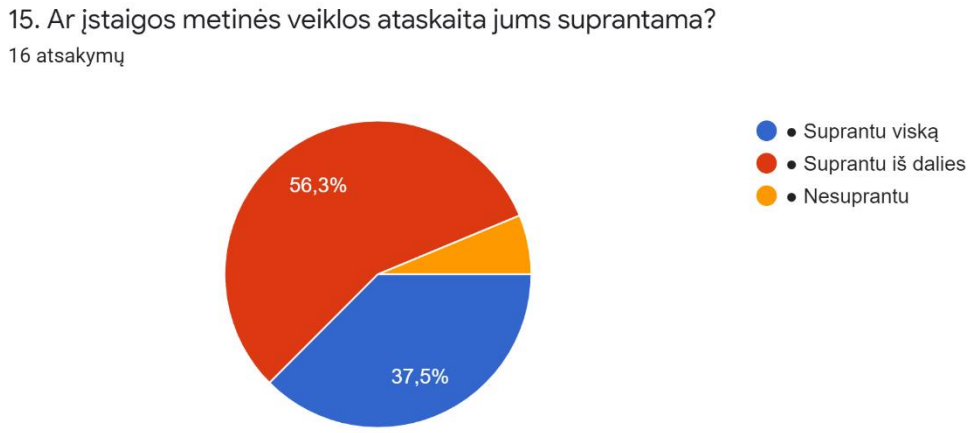
Rezultato paaiškinimas: Apklausa vyko 2021 m. rugsėjo mėn. Globos centro apklausoje dalyvavo 122 paslaugų gavėjai. 82 % jų teigia, kad yra supažindinami su metinės veiklos ataskaita ir 18 % sako, kad jie nėra susipažinę su ataskaita. BVGN paslaugoje apklausoje dalyvavo 16 paslaugų gavėjų ir visi jie teigia, kad yra supažindinami su metinės veiklos plano ataskaita.
Išvados: Atsižvelgus į tai, kad beveik penktadalis GC paslaugų gavėjų nėra susipažinę su Įstaigos metine veiklos ataskaita, tikslinga būtų ją pateikti lengvai prieinamoje ir matomoje vietoje Centro internetinėje svetainėje, išsiųsti el. paštu bei pristatyti susitikimo metu.

4 pav. Paslaugų gavėjų skaičiaus procentinis pasiskirstymas pagal tai, ar jiems yra suprantama metinės veiklos ataskaita.

GC:



BVGN:



Rezultato paaiškinimas: Apklausa vyko 2021 m. rugsėjo mėn. GC iš 122 apklaustų paslaugų gavėjų 58,2 % nurodė, kad jiems metinė veiklos ataskaita yra suprantama, 31,1 % sako, kad suprantama, tačiau iš dalies, ir 10,7 % jos nesupranta. Apibendrinus galima teigti, kad metinės veiklos ataskaita didžiajai daliai paslaugų gavėjų yra suprantama ar suprantama iš dalies. BVGN paslaugoje iš 16 apklaustų paslaugų gavėjų 37,5 % nurodė, kad jiems metinės veiklos ataskaita yra suprantama, 56,3 % sako, kad suprantama, tačiau iš dalies, ir 6,3 % jos nesupranta. Apibendrinus galima teigti, kad metinės veiklos ataskaita pilnai suprantama tik mažajai daliai paslaugų gavėjų.
Išvados: Būtų tikslinga informaciją apei metinę veiklą pateikti paprasčiau, parinkti formą, labiau atitinkančią paslaugų gavėjų amžių ir kitus aspektus. Naudoti infografikus, pristatyti individualiai ir pan.

12. Veiklos efektyvumo, požiūrių, rezultatų ir (arba) veiklos lyginimo rezultatai

Kriterijus: Socialinių paslaugų teikėjas imasi gerinimo iniciatyvų lygindamas požiūrių efektyvumą, paslaugų teikimo rezultatus, veiklą ir paslaugų gavėjų gautus rezultatus.
Rodiklis: Utenos šeimos ir vaiko gerovės centro ir Didžiasalio vaikų globos ir socialinės paramos šeimai centro veiklų ir rezultatų lyginimas.

Utenos šeimos ir vaiko gerovės centro atstovai dalyvavo susitikime su Didžiasalio vaikų globos ir socialinės paramos šeimai centro atstovais. Susitikimo metu, taikant lyginimo metodą, buvo siekiama pasidalinti patirtimi ir palyginti savo veiklas ir veiklos rezultatus.

Eilės Nr.	Principas	Didžiasalio vaikų globos ir socialinės paramos šeimai centras	Utenos šeimos ir vaiko gerovės centras
1.	**PERSONALAS** 1.1.Savanorių pritraukimas. 1.2.Personalo susirinkimai	1.1. 2021 metais **savanorių nebuvo.** 1.2. Metiniame plane numatyta ne mažiau kaip 1 darbuotojų susirinkimas per ketvirtį. 2021m. buvo 2 darbuotojų susirinkimai.	1.1 2021 metais buvo 30 savanorių. 1.2 Metiniame plane nėra numatyta darbuotojų susirinkimų skaičiaus. Per ketvirtį. 2021m. įvyko 4 darbuotojų susirinkimai
2.	**TEISĖS** Paslaugų gavėjų teisių skatinimo ir užtikrinimo kasdieniame darbe rezultatai	2.1. Kiekvienas paslaugų gavėjas ir darbuotojas su Paslaugų gavėjų teisių chartija (deklaracija) socialinių darbuotojų pagalba supažindinami pasirašytinai. Aptariama susirinkime, individualiai. Vaikai supažindinami jiems suprantama ir aiškia kalba, šeimynose yra viešinamas pačių vaikų pagaminti informaciniai plakatai. 2.2. 2021 m. birželio mėnesį buvo atlikta anketinė apklausa. Iš 19 respondentų dalyvavo 14 Centro gyventojų, tai sudaro 74 procentus visų apklaustųjų. Rezultatai rodo, kad 80 procentų Centro gyventojų žino savo teises. Kiti 20 procentų atsakiusiųjų savo teises žino iš dalies	2.1 Kiekvienas Centro darbuotojas ir paslaugų gavėjas yra supažindinami su savo teisėmis. Centro paslaugų gavėjai teises yra apibrėžtos: globėjų (rūpintojų), įtėvių, budinčių globotojų, šeimynų – Lietuvos Respublikos Civilinio kodekso Trečiojoje knygoje Šeimos teisė. Prižiūrimų, globojamų (rūpinamų) vaikų - Centro vaikų elgesio ir tvarkos taisyklėse, Vaiko konstitucijoje: Nuoroda internete https://www.lrkt.lt/data/public/uploads/2015/11/vaiko-konstitucija-internetui.pdf 2.2 2021 m. buvo atlikta anketinė apklausa. Joje dalyvavo 122 Globos centro ir 16 BVGN paslaugų gavėjų. Rezultatai rodo, kad 83,6 % Globos centro ir 81,3 % BVGN paslaugų gavėjų žino savo teises, 13,9 % Globos centro ir 18,8 % BVGN paslaugų gavėjų žino iš dalies, o 2,5 % Globos centro paslaugų gavėjų teigia nežinantys savo teisių.

3.	**DALYVAVIMAS** Paslaugų gavėjų įgalinimas	3.1.Įgalinimo rezultatai matuojami 2 kartus per metus (balandžio ir lapkričio mėn.). Iš anketinės apklausos rezultatų. Savarankiškumo lygis matuojamas: 1. kasdienėje buitinėje ruošoje 2. socialinis savarankiškumas 3. komunikacija ir kontaktų užmezgimas	3.1. Įgalinimo rezultatai matuojami, remiantis anketine apklausa. Savarankiškumo lygis matuojamas: 1. Dalyvavimas socialinė atsakomybės veikloje; 2. Savo teisių žinojimas, gebėjimas jomis naudotis; 3. Poreikių, svajonių bei norų realizavimas, praplečiant aplinką; 4. Asmens savarankiškumas probleminėje srityje.
4.	**ORIENTACIJA Į ASMENĮ** 4.1Paslaugų gavėjų ISGP. 4.2Paslaugų gavėjų įtraukimo į ISGP rengimą rezultatai	4.1. Paslaugų gavėjo ISGP sudarymui naudojama patvirtinta forma. Paslaugų gavėjų ISGP dokumentus rengia šeimynos socialinis darbuotojas. Sudarant ISGP, dalyvauja paslaugų gavėjas, pagal savo amžių ir sveikatos raidą gebantis reikšti savo nuomonę ir kiti asmenys suinteresuoti paslaugų gavėjo gerove. 4.2.2021 m. birželio mėn. atlikus anoniminę anketinėje apklausoje dėl dalyvavimo ISGP rengime, dalyvavo 74 proc. visų paslaugų gavėjų, Gauti rezultatai atspindi, kad 47 proc. atsakiusiųjų dalyvauja ISGP sudaryme, 33 proc. dalyvauja iš dalies ir 20 procentų nedalyvauja jų ISGP sudaryme.	4.1. Paslaugų gavėjų ISGP ir IPP sudarymui naudojama patvirtinta forma. Paslaugų gavėjų ISGP ir IPP dokumentus rengia BVGN socialinis darbuotojas, o IPP socialinis darbuotojas (globos koordinatorius). Sudarant ISGP ar IPP, dalyvauja paslaugų gavėjas, pagal savo amžių ir sveikatos raidą gebantis reikšti savo nuomonę ir kiti asmenys suinteresuoti paslaugų gavėjo gerove. 4.2.2021 m. atlikus anoniminę anketinę apklausą dėl dalyvavimo ISGP ar IPP rengime dalyvavo 122 Globos centro ir 16 BVGN paslaugų gavėjai. Gauti rezultatai rodo, kad 91,8 % Globos centro ir 100 % BVGN paslaugų gavėjų žino kam yra reikalingas IPP ir ISGP, o 8,2 % Globos centro paslaugų gavėjų nurodė, kad nežino. Taip pat, 92,6 % Globos centro ir 93,8 % BVGN paslaugų gavėjų teigia, kad yra įtraukiami į ISGP ar IPP rengimą, o 7,4 % Globos centro ir 6,3 % BVGN paslaugų gavėjų sako, kad ne. 95,1 % Globos centro ir 93,8 % BVGN paslaugų gavėjų pažymėjo, kad pildant ISGP ar IPP yra atsižvelgiama į jų nuomonę, o 4,9 % Globos centro ir 6,3 % BVGN paslaugų gavėjų sako, kad neatsižvelgiama.

Išvados: Apibendrinant galima teigti, kad susitikimas buvo naudingas abiem pusėms, nes įstaigos turėjo galimybę palyginti, kokius taiko įvairius darbo metodus. Susitikimo metu apsikeista nuomonėmis dėl vykdomų apklausų ir jų sudarymo siekiant išsiaiškinti kuo tikslesnius rezultatus, taip prisidedant prie paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės gerinimo. Taip pat, pasilyginimo rezultatai buvo aptarti komandoje ir nuspręsta praplėsti įstaigos matuojamus rezultatus, įtraukiant susirinkimų skaičių, savanorių skaičių ir pan. Šiai informacijai rinkti bus numatytos veiklos ir metiniame plane.