

1. DARBUOTOJŲ NUOLATINIO MOKYMOSI IR TOBULĖJIMO REZULTATAI

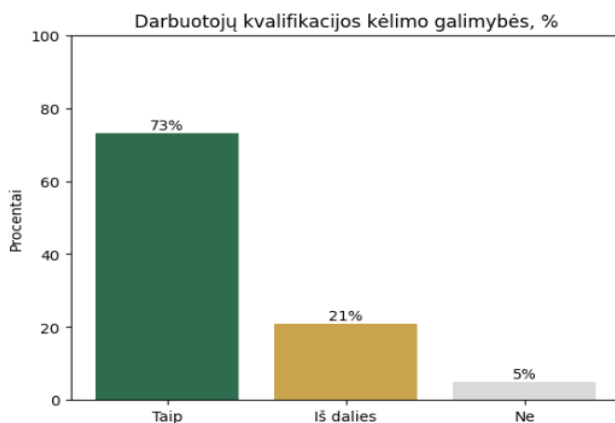
9 kriterijus. Socialinių paslaugų teikėjas taiko personalo kvalifikacijos kėlimo priemones remdamasis asmeniniu ugdymosi, nuolatinio mokymosi ir tobulėjimo planu.

1 rodiklis. Darbuotojų, kėlusią kvalifikaciją skaičiaus santykis (procentinė išraiška) su bendru darbuotojų skaičiumi. Darbuotojų, įvertinusių mokymų naudą darbo kokybei skaičius (procentinė išraiška).

Įrankis: Darbuotojų apklausa, pasitelkiant internetinę platformą www.apklausa.lt ir 2024 m. „Vilties žiedas“ darbuotojų profesinės kvalifikacijos kėlimo ir mokymosi plano įgyvendinimo ataskaita.

Rezultatai: 2025 m. sausio mėn. socialines paslaugas teikiančių darbuotojų apklausoje dalyvavo 94 darbuotojai iš 134 (73,4 % visų darbuotojų), kas rodo gana aukštą darbuotojų įsitraukimą. 73 % apklaustųjų atsakė, jog VŠĮ „Vilties žiedas“ sudaromos galimybės tobulinti savo profesinę kvalifikaciją (mokymai, kursai, seminarai), 21 % mano, kad tokios galimybės sudaromos iš dalies ir tik 5 % teigia neturintys mokymosi galimybių.

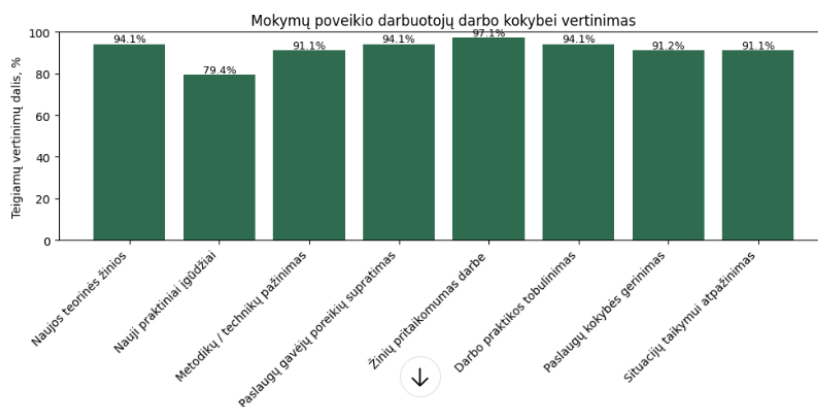
1 pav. Darbuotojų kvalifikacijos kėlimo galimybės



Pagal „Vilties žiedas“ darbuotojų profesinės kvalifikacijos kėlimo ir mokymosi plano įgyvendinimo ataskaitą, per 2024 metus 74 % darbuotojų dalyvavo kvalifikacijos kėlimo veiklose. Šis skaičius beveik identiškas 73 % darbuotojų, kurie teigia turintys galimybes mokytis. Visgi organizacija patiria iššūkių dėl dalies darbuotojų nepakankamo įsitraukimo, nes apie 26 % darbuotojų 2024 m. nedalyvavo kvalifikacijos kėlime.

Siekiant įvertinti, kaip darbuotojų kvalifikacijos kėlimo mokymai prisidėjo prie darbo kokybės gerinimo praktikoje, buvo atlikta papildoma darbuotojų apklausa, kurioje vertintas įgytų žinių, įgūdžių ir mokymų pritaikomumo darbe poveikis:

2 pav. Mokymų poveikio darbuotojų darbo kokybei vertinimas



Daugiau nei 90 % darbuotojų teigiamai įvertino naujų teorinių žinių įgijimą (94,1 %), susipažinimą su konkrečiomis metodikomis ir technikomis (91,1 %) bei geresnį paslaugų gavėjų poreikių supratimą (94,1 %). Ypač aukšti rezultatai fiksuoti mokymų pritaikomumo praktikoje srityje – net 97,1 % respondentų nurodė, kad įgytas žinias galės pritaikyti darbe, o 94,1 % teigė, jog mokymai paskatins keisti ir tobulinti darbo praktiką. Tai rodo, kad mokymai neapsiriboja teorinėmis žiniomis, bet turi tiesioginį poveikį kasdieniam darbui ir paslaugų kokybei. Taip pat, buvo užduoti atviri klausimai **apie žinių taikymą darbe** (apibendrinimas procentiniu pagrindu). Atsakymuose dažniausiai minimos taikymo kryptys - tiesioginis žinių taikymas kasdienėje veikloje (80 %), darbas su paslaugų gavėjų artimaisiais (konsultavimas, švietimas) (60 %), paslaugų planavimo ir kokybės gerinimas (55 %), pagalbinių priemonių taikymas / rekomendavimas (50 %), savianalizė, streso, emocinės būklės valdymas (45 %).

Rekomendacijos veiklos gerinimui - ieškoti inovatyvių priemonių, siekiant užtikrinti kvalifikacijos kėlimo mokymų prieinamumą, jų turinio atitikimą realiems darbo veiklos poreikiams bei suteikiant papildomą pagalbą darbuotojams, kuriems sunkiau pritaikyti įgytas žinias praktikoje. Taip pat didinti praktinių užduočių, realių atvejų analizės ir praktinio žinių taikymo dalį mokymų metu, ypač stiprinant praktinių įgūdžių ugdymą, numatyti papildomas konsultacijas, supervizijas ar vidinius aptarimus, padedančius darbuotojams efektyviau pritaikyti įgytas žinias praktikoje.

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.

2 rodiklis. Paslaugų gavėjų skaičius (%), kurių teisės yra užtikrintos.

Įrankis: Paslaugų gavėjų anketinė apklausa.

Rezultatai: Remiantis atlikta anketine apklausa, paslaugų gavėjai teigiamai vertina VŠĮ „Vilties žiedas“ paslaugų teikimą ir teisių užtikrinimą:

3 pav. Paslaugų gavėjų teisių užtikrinimo vertinimas VŠĮ „Vilties žiedas“

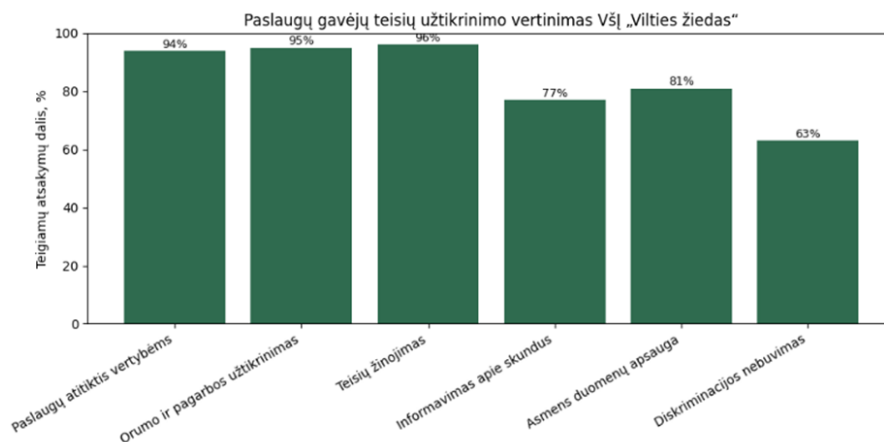


Diagrama rodo paslaugų gavėjų procentinę dalį, kurie išreiškė savo nuomonę apie paslaugų atitiktį jų vertybėms (94 %), kas rodo, kad organizacija gerbia paslaugų gavėjų individualumą ir prisitaiko prie jų poreikių. 95 % paslaugų gavėjų teigia, kad jų orumas buvo gerbiamas, o bendravimas buvo pagarbus ir tai rodo aukštą organizacijos kultūrą, tačiau 5 % (atsakymai „ne“ (3 %), „kartais“ (1 %) ir 1 % iš viso neatsakiusių į šį klausimą) gali rodyti tam tikrą nenuoseklumą, kuris gali sukelti paslaugų gavėjų nepasitenkinimą. 77 % respondentų patvirtino, kad buvo informuoti apie galimybę pateikti skundą, tačiau 16 % nežinojo apie šią galimybę, o 6 % nebuvo informuoti, 1 % iš viso neatsakė į šį klausimą, kas rodo poreikį tobulinti informacijos sklaidą ir užtikrinti, kad galimybė pateikti skundą arba kreiptis pagalbos jei nepatinka teikiamos paslaugos kokybė būtų aiškiai pristatyta visiems paslaugų gavėjams. 81 % respondentų teigia, kad jų asmens duomenys yra saugomi ir neatskleidžiami be jų sutikimo, tačiau 11 % paslaugų gavėjų nesijautė pakankamai informuoti apie asmens duomenų saugojimo praktikas, 4 % apklaustųjų nemano, kad įstaiga užtikrina asmens duomenų apsaugą ir 3 % iš viso neatsakė į šį klausimą. Tai rodo, kad, nors pasitikėjimas yra pakankamai aukštas, tačiau reikalaujantis didesnio paslaugų gavėjų informuotumo apie duomenų apsaugos mechanizmus. 63 % respondentų patvirtino, kad jie nepatyrė diskriminacijos, tačiau net 34 % pažymėjo, kad patyrė diskriminaciją. Šis rodiklis gali rodyti komunikacijos

problemas, nevienodą darbuotojų kompetenciją dirbant su įvairiomis grupėmis, nepakankamas darbuotojų žinias apie įvairovės ir lygių galimybių principus bei darbuotojų mokymų poreikį.

Rekomendacijos veiklos gerinimui: Siekiant nuosekliai gerinti VŠĮ „Vilties Žiedas“ teikiamų socialinių paslaugų kokybę stiprinti informacijos apie paslaugų gavėjų teises sklaidą, tobulinti darbuotojų žinias diskriminacijos prevencijos ir teisių užtikrinimo srityse, nuolat vertinti paslaugų gavėjų pasitenkinimą ir informuotumą apie galimybes teikti skundus.

3. ORGANIZACIJOS PARTNERYSČIŲ TEIKIAMOS NAUDOS REZULTATAI

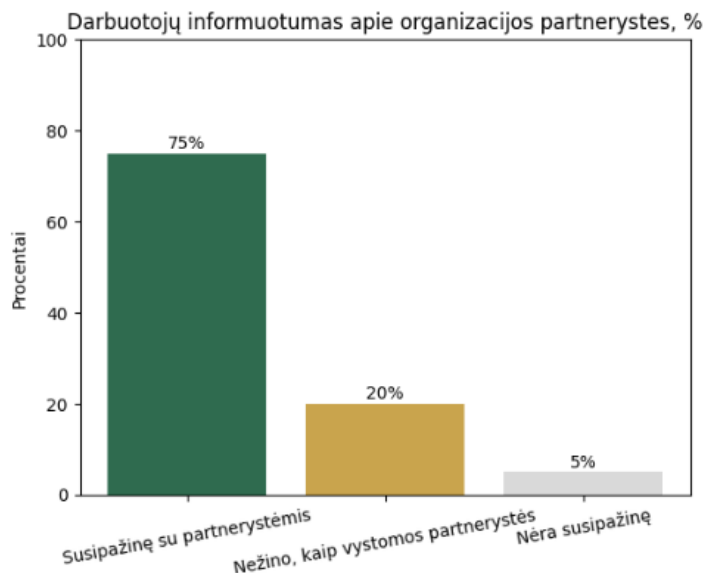
25 kriterijus. Socialinių paslaugų teikėjas įvertina partnerystės rezultatus ir naudą paslaugų gavėjams ir organizacijai.

3 rodiklis. Partnerysčių teikiamos naudos vertinimas darbuotojų požiūriu (procentinė išraiška). Partnerysčių teikiamos naudos vertinimas paslaugų gavėjų požiūriu.

Įrankis: Darbuotojų apklausa (www.anketa.lt) ir paslaugų gavėjų anketinė apklausa.

Rezultatai: Dauguma apklausoje dalyvavusių darbuotojų (75 %) yra susipažinę su organizacijos partnerystėmis ir tai rodo, kad organizacija pakankamai aiškiai komunikuoja apie partnerystes, darbuotojai turi bendrą supratimą apie bendradarbiavimo kryptis, partnerystės yra matomos, integruotos į praktinį darbą. Tačiau tai dar nepasiekia visiško informuotumo – išlieka informacinė spraga, nes 20 % darbuotojų nežino, kaip organizacija vysto partnerystes ir tai rodo, kad daliai darbuotojų partnerystės proceso komunikacija yra nepakankamai suprantama, dalis darbuotojų galimai nėra tiesiogiai įtraukiami į veiklas.

4 pav. „Darbuotojų informuotumas apie organizacijos partnerystes



Siekiant įvertinti, kaip paslaugų gavėjai vertina VŠĮ „Vilties Žiedas“ partnerystes ir kokią realią naudą jos suteikia jų kasdieniam gyvenimui, buvo atlikta paslaugų gavėjų apklausa. Apklausoje metu paslaugų gavėjų buvo prašoma įvertinti partnerius pagal jų teikiamą naudą, sudarant reitingą nuo 1 (labiausiai naudinga) iki 8 (mažiausiai naudinga). Vertinimas grindžiamas paslaugų gavėjų asmenine patirtimi, realiai gaunama nauda ir partnerių veiklų reikšmingumu jų kasdienėje veikloje. Apklausoje rezultatai parodė, kaip paslaugų gavėjai įvardija skirtingų partnerių teikiamą naudą:

1. **Maisto bankas** vertinamas kaip labiausiai naudinga partnerystė dėl tiesioginės paramos maistu, prisidedančios prie pagrindinių kasdienių poreikių užtikrinimo ir maisto nepritekliaus mažinimo.
2. **Gyvūnų prieglauda „Rožinė pėdutė“** išskiriama dėl galimybių dalyvauti savanoriškoje veikloje ir gyvūnų priežiūroje, kas teigiamai veikia paslaugų gavėjų emocinę būklę, atsakomybės jausmą ir socialinius įgūdžius.
3. **„Caritas“** vertinamas kaip svarbus partneris, teikiantis materialinę paramą daiktais, rūbais ir avalyne, taip prisidedantis prie paslaugų gavėjų socialinio saugumo.
4. **Negalią turinčių asmenų centras „Korys“** paslaugų gavėjų vertinamas dėl teikiamų socialinių paslaugų, bendrų veiklų ir rankdarbių mugių, kurios skatina saviraišką, užimtumą ir bendruomeniškumą.

5. **Kauno visuomenės sveikatos centras** įvardijamas kaip naudingas partneris dėl vykdomų paskaitų ir edukacinių užsiėmimų, prisidedančių prie sveikatos stiprinimo ir informuotumo didinimo.

6. **Socialinės globos centras „Vija“** vertinamas kaip palaikantis paslaugų gavėjus socialinių paslaugų srityje ir prisidedantis prie paslaugų tęstinumo užtikrinimo.

7. **Šančių vaikų dienos centras** ir **8. Aleksoto vaikų dienos centras** paslaugų gavėjų požiūriu kuria pridėtinę vertę per bendras kūrybines veiklas, šventinių atvirukų kūrimą ir parodas, kurios stiprina tarpusavio ryšį, bendruomeniškumą ir pozityvias emocijas.

Rekomendacijos veiklos gerinimui: Siekiant sustiprinti VŠĮ „Vilties žiedas“ darbuotojų informuotumą, įsitraukimą į partnerystės pridėtinę vertę organizacijai, reikalinga stiprinti darbuotojų informuotumo, įsitraukimo ir naudos išryškavimo sritis. ieškoti naujų partnerių.

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

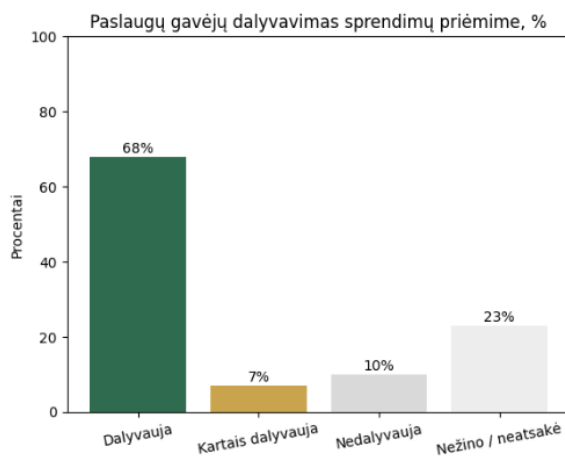
27 kriterijus. Socialinių paslaugų teikėjas įtraukia paslaugų gavėjus kaip aktyvius dalyvius į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą.

4 rodiklis. Paslaugų gavėjų skaičius (procentinė išraiška), kurie yra įtraukti į dalyvavimą priimančioms sprendimams. Paslaugų gavėjų skaičius (procentinė išraiška), kurie pateikė pasiūlymus dėl veiklos bei paslaugų tobulinimo.

Įrankis: Paslaugų gavėjų anketinė apklausa ar paslaugų gavėjas dalyvauja sprendimų priėmimo procese, susijusiame su paslaugų gavimu (pvz. gali pasirinkti metodą, paslaugų teikimo tvarkos keitimas) ir paslaugų gavėjų pateiktų pasiūlymų skaičius.

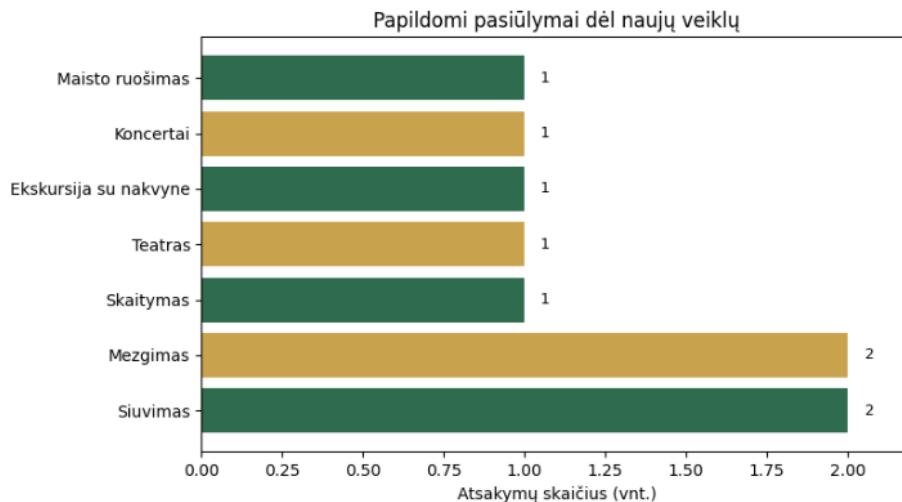
Rezultatai: Remiantis atlikta apklausa, paslaugų gavėjai teigiamai vertina VŠĮ „Vilties žiedas“ jų įtraukimą į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą:

5 pav. „Paslaugų gavėjų dalyvavimas sprendimų priėmimo“



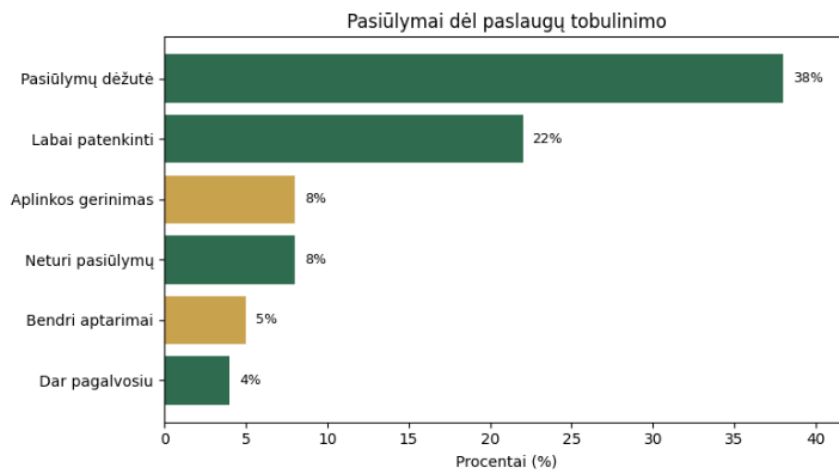
Didžioji dalis paslaugų gavėjų (68 %) jaučiasi įtraukti į sprendimų priėmimą, kadangi pažymėjo dalyvaujantys sprendžiant klausimus, susijusius su teikiamomis paslaugomis (pvz., metodų pasirinkimu, tvarkos keitimais), 7 % paslaugų gavėjų kartais dalyvauja sprendimų priėmimo, tačiau 33 % (10 % + 23 %, kurie nedalyvauja arba neturi informacijos) paslaugų gavėjų trūksta informacijos, galimybių ar aiškumo apie sprendimų priėmimo procesą. Taip pat, 24 VŠĮ „Vilties žiedas“ paslaugų gavėjai teikė pasiūlymus dėl veiklos bei paslaugų tobulinimo. Didžiausio susidomėjimo sulaukė edukaciniai ir teminiai užsiėmimai (63 %) bei įvairios išvykos – kultūrinės (46 %), bendruomeninės (58 %), į gamtą (38 %). Taip pat reikšminga dalis paslaugų gavėjų išreiškė norą daugiau fizinio aktyvumo (38 %), psichologinės pagalbos (33 %) ir sveikatinimo paslaugų (25 %). Papildomi pasiūlymai (siuvimas, mezgimas, teatro kūrimas, maisto ruošimas ir kt.) atskleidžia poreikį kūrybinėms, saviraišką skatinančioms veikloms, kurios padeda stiprinti pasitikėjimą savimi ir tarpusavio ryšius:

6 pav. Papildomi pasiūlymai dėl naujų veiklų (vnt.)



Paslaugų tobulinimo pasiūlymai parodė, kad dalis paslaugų gavėjų norėtų turėti paprastas ir nuolatinės galimybes išsakyti savo nuomonę (pvz., pasiūlymų dėžutė). Kartu matyti aukštas pasitenkinimo lygis – nemaža dalis respondentų nurodė, kad esamos paslaugos juos tenkina ir vertinamos labai teigiamai.

7 pav. Paslaugų tobulinimo pasiūlymai



Rekomendacijos veiklos gerinimui: Siekiant dar labiau įtraukti VŠĮ „Vilties žiedas“ paslaugų gavėjus į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą, rekomenduojama užtikrinti nuoseklią paslaugų gavėjo įtrauktį visais planavimo etapais, skatinti aktyvų paslaugų gavėjo dalyvavimą, supaprastinti informacijos teikimo formą (vengti sudėtingų terminų, naudoti lengvai suprantamą kalbą, sudaryti sąlygas gauti informaciją jiems tinkama forma).

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.

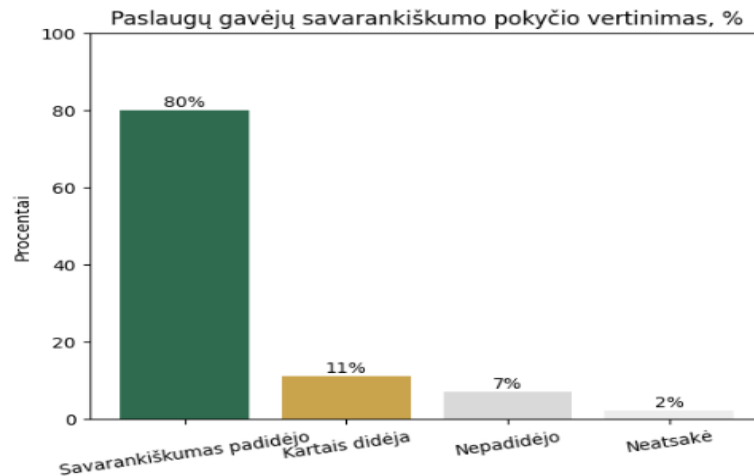
5 rodiklis. Paslaugų gavėjų skaičius (procentinė išraiška), kurie, jų nuomone, tapo savarankiškesni per praėjusius metus.

Įrankis: Paslaugų gavėjų anketinė apklausa.

Rezultatai: Didžioji dauguma paslaugų gavėjų (80 % respondentų) nurodė, kad jų savarankiškumas padidėjo ir tai rodo, kad socialinių paslaugų teikimas yra veiksmingas ir orientuotas į paslaugų gavėjo įgalinimą. Galima teigti, kad paslaugos padeda stiprinti kasdienius įgūdžius, gebėjimą spręsti problemas, savarankiškai atlikti užduotis ir priimti sprendimus ir tai yra vienas pagrindinių sėkmingo socialinių paslaugų teikimo rezultatų rodiklių. Galima teigti, jog organizacijos teikiamos

paslaugos yra veiksmingos, tačiau dalis 18 % (11 % + 7 %) nepatiria pastovaus ar visiško savarankiškumo augimo, todėl tai yra tobulintina sritis, kur reikėtų labiau personalizuoti pagalbos planus, dažniau peržiūrėti tikslus ir metodus:

8 pav. „Paslaugų gavėjų savarankiškumo pokyčio vertinimas



Rekomendacijos veiklos gerinimui: Siekiant dar labiau sustiprinti VšĮ „Vilties žiedas“ paslaugų gavėjų įgalinimo efektą, rekomenduojama reguliariai aptarti pasiektą pažangą, skatinti refleksiją apie savarankiškumo ugdymą bei užtikrinti nuoseklų ir nuolatinį darbuotojų palaikymą šio proceso metu.

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.

6 rodiklis.

Paslaugų gavėjų skaičius (procentinė išraiška), kuriems, jų nuomone, socialinių paslaugų teikimo metu pagerėjo gyvenimo kokybė.

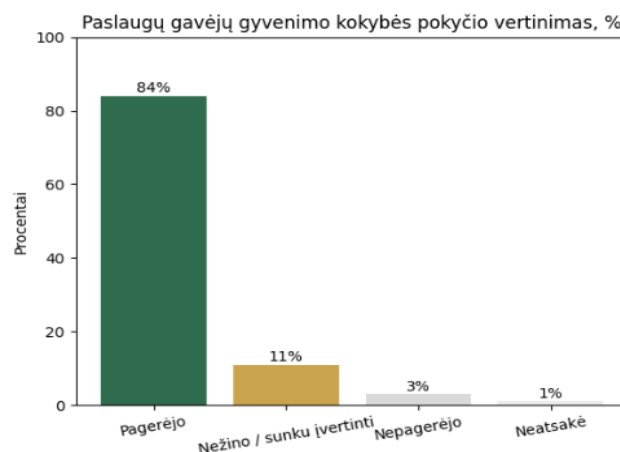
Paslaugų gavėjų artimųjų skaičius (procentinė išraiška), kurių, jų nuomone, artimiesiems socialinių paslaugų teikimo metu pagerėjo gyvenimo kokybė.

Įrankis: Paslaugų gavėjų ir jų artimųjų anketinė apklausa.

Rezultatai. Apklausos tikslas - įvertinti, kaip socialinių paslaugų teikimas prisidėjo prie paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės gerėjimo.

1) Paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės pagerėjimas (paslaugų gavėjų požiūriu):

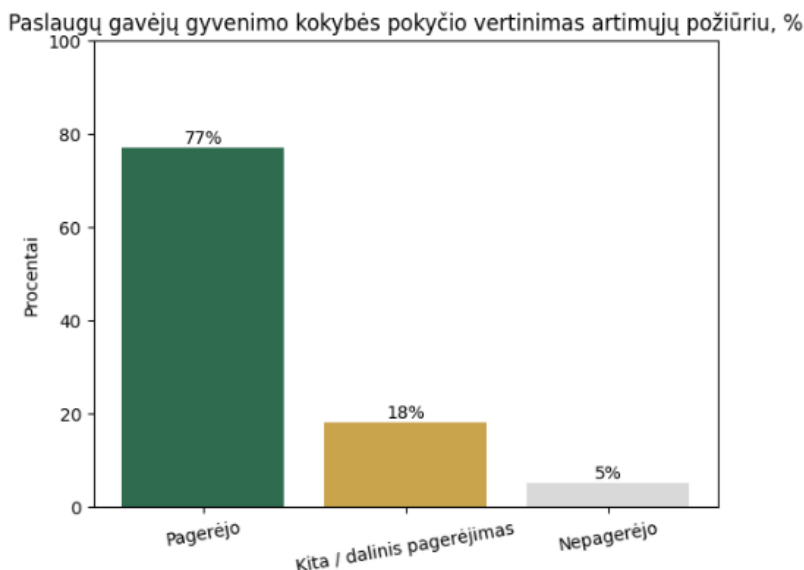
9 pav. „Paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės pokyčio vertinimas



Rezultatai yra labai teigiami (84 % – labai aukštas pasitenkinimo ir gyvenimo kokybės gerinimo rodiklis), tačiau beveik kas septintas paslaugų gavėjas 14 % (11 % + 3 %) nejaučia pokyčio arba nesupranta, ar jis buvo. Tai rodo reikalingą papildomą darbą su šia grupe – geresnį individualių paslaugų planavimą, pokyčių įvertinimą ir aiškesnį rezultatų komunikavimą.

2) Paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės pagerėjimas (paslaugų gavėjų artimųjų požiūriu):

10 pav. „Paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės pokyčio vertinimas artimųjų požiūriu“



77 % apklaustų artimųjų mato aiškų paslaugų teigiamą poveikį ir tai didelis paslaugų efektyvumo įrodymas (sutiko, kad paslaugos pagerino jų artimojo savijautą, t. y. jis jaučiasi geriau, saugiau, geriau miega, nebesijaučia vienišas). Galima teigti, jog teikiamos paslaugos daro reikšmingą teigiamą poveikį paslaugų gavėjų emocinei, socialinei ir psichologinei gerovei bei didina artimųjų pasitikėjimą įstaiga ir mažina jų pačių rūpestį. 18 % apklaustųjų pateikė mišrius arba neutralius atsakymus („kita“). Šios grupės atsakymai (pvz., stresas dėl darbuotojų kaitos, nuomonės neturėjimas, tik iš dalies pagerėjusi savijauta) rodo tam tikrą neapibrėžtumą arba ne visai pozityvią patirtį (galimi paaiškinimai – darbuotojų kaita kelia stresą paslaugų gavėjui – tai ypač jautru, jei paslaugų gavėjas turi intelekto, psichikos ar emocinių sunkumų, kuriems svarbi stabilumas, pagerėjimas yra dalinis ir artimieji mato tiek teigiamų, tiek neigiamų aspektų, galimai artimieji negauna pakankamai informacijos apie paslaugų eigą, taikomas priemones, pokyčius ir dėl to jiems sunku vertinti arba gali būti per trumpas laiko tarpas, kad būtų pastebimi reikšmingi rezultatai). Taip pat, 5 % apklaustųjų teigia, kad jų artimųjų savijauta nepagerėjo. Tai yra nedidelė dalis apklaustųjų, tačiau ji svarbi, nes tai gali reikšti, kad paslaugos galimai neatitinka individualių gavėjo poreikių, yra neišspręstų problemų (sveikatos, emocinių, socialinių), kurios trukdo pokyčiams arba artimieji galimai turi kitų lūkesčių, kurie nebuvo patenkinti ir dėl to reikalingas išsamesnis individualių atvejų išnagrinėjimas. Dauguma artimųjų (77 %) mato realų pokytį ir paslaugų teigiamą poveikį, tačiau reikšminga dalis (23 %) mato tik dalinį pagerėjimą arba visai jo nejaučia – tai rodo, kad paslaugų kokybę dar galima gerinti, ypač darbuotojų stabilumo, komunikacijos su artimaisiais ir individualių poreikių tenkinimo srityse.

Rekomendacijos veiklos gerinimui - tęsti paslaugų teikimą, užtikrinant jų poveikį paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės gerinimui visose svarbiose srityse, ypatingą dėmesį skiriant emocinės sveikatos palaikymui, išlaikyti individualizuotą požiūrį, didinant įsitraukimą į veiklas pagal pomėgius, bei nuosekliai stiprinti saugumo ir palaikymo užtikrinimą.

7. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮTRAUKIMO Į INDIVIDUALIŲ PLANŲ RENGIMĄ REZULTATAI

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

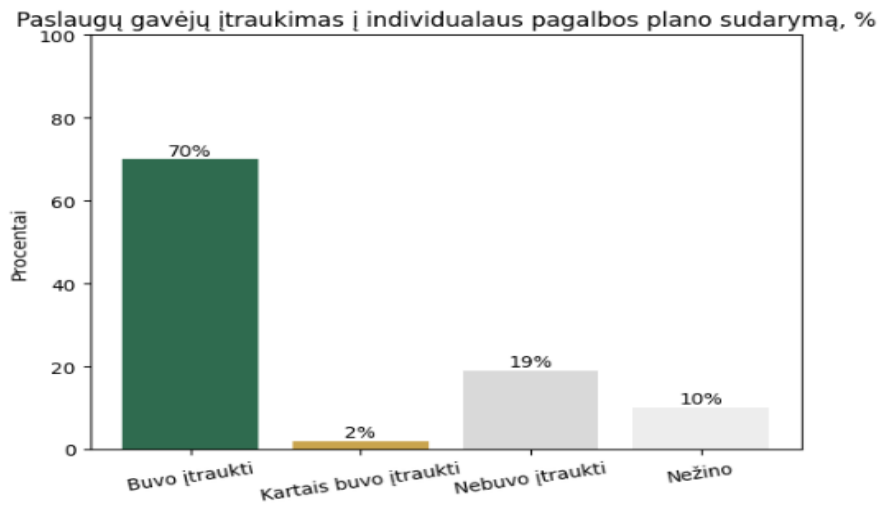
7 rodiklis. Paslaugų gavėjų skaičius (procentinė išraiška), kurie aktyviai dalyvavo ir įsitraukė sudarant individualų pagalbos planą.

Įrankis: Paslaugų gavėjų anketinė apklausa.

Rezultatai: Remiantis atlikta apklausa, paslaugų gavėjai teigiamai vertina VŠĮ „Vilties žiedas“ jų įtraukimą į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą:

1) Įtraukimas į individualaus pagalbos plano sudarymą:

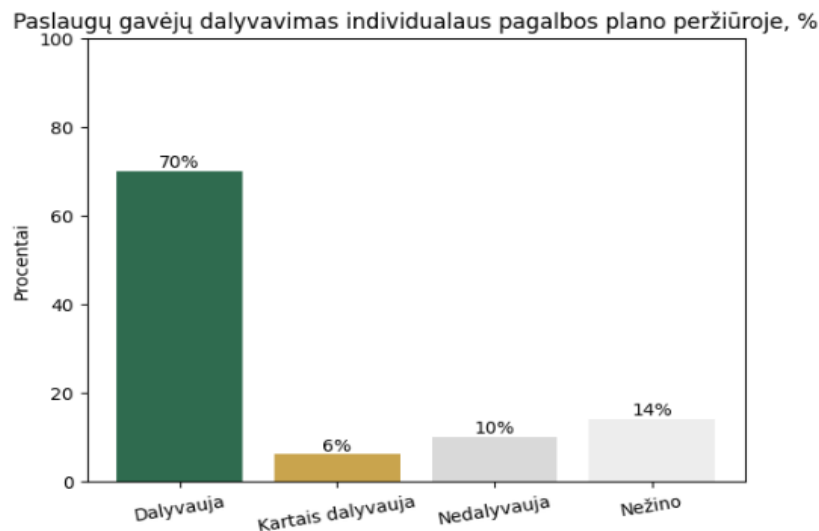
11 pav. „Paslaugų gavėjų įtraukimas į individualaus pagalbos planą sudarymą“



Didžioji dalis respondentų (70 %) patvirtino, kad buvo įtraukti į individualaus pagalbos plano sudarymą ir tai rodo, kad organizacija iš esmės laikosi socialinių paslaugų teikimo principų, susijusių su paslaugų gavėjo dalyvavimu, partneryste ir individualizavimu. Tačiau reikšminga dalis (19 %) teigia, kad planų sudaryme nedalyvavo. Tai gali rodyti paslaugų gavėjo nepakankamą supratimą apie individualaus plano sudarymo procesą ir koks jo vaidmuo šiame procese arba darbuotojų laiko ar resursų trūkumą individualiam darbui. Šis rodiklis yra pakankamai aukštas ir vertintinas kaip sritis, kuriai būtinas tobulinimas. 10 % respondentų nežinojo, ar buvo įtraukti individualaus pagalbos plano sudarymą ir tai gali rodyti, jog daliai paslaugų gavėjų individualaus pagalbos plano sudarymo procesas buvo neaiškus. 2 % apklaustųjų atsakė "kartais", todėl tai leidžia manyti, kad įtraukimas nėra vienodas visose situacijose ar tarp visų darbuotojų ir tai gali rodyti nuoseklumo trūkumą. Tai gali būti susiję su skirtingu darbuotojų darbo stiliumi, nevienodai taikoma metodika, laiko trūkumu arba paslaugų gavėjų motyvacijos svyravimais. Bendras rezultatas (70 % įtraukti į individualaus pagalbos plano sudarymą) yra geras ir organizacija dirba teisinga kryptimi, bet būtina stiprinti paslaugų gavėjų įtraukimą, komunikaciją ir proceso aiškumą, kad visi paslaugų gavėjai suprastų ir jaustų savo dalyvavimą individualaus pagalbos plano sudaryme.

2) Dalyvavimas individualaus pagalbos plano peržiūroje:

12 pav. „Paslaugų gavėjų dalyvavimas individualaus pagalbos plano peržiūroje“



Dauguma paslaugų gavėjų (70 % respondentų) nurodė, kad dalyvauja individualaus plano peržiūroje ir tai rodo, kad organizacija užtikrina pagrindinį dalyvaujamojo socialinių paslaugų principą – paslaugų gavėjas yra įtraukiamas į sprendimų peržiūros procesą ir tai stiprina paslaugų gavėjų įgalinimą ir pasitikėjimą paslaugų teikimo kokybe. 6 % paslaugų gavėjų individualaus pagalbos plano peržiūroje dalyvauja tik kartais ir tai procesų nenuoseklumą. Tai gali priklausyti nuo konkretaus darbuotojo, paslaugų tipo ar situacijos ir gali sukelti paslaugų gavėjų nesupratimą, nevienodą patirtį ir jausmą, kad jų nuomonė ne visada svarbi. 10 % apklaustųjų teigė, jog nedalyvauja individualaus pagalbos plano peržiūroje ir galimai dėl to gali jaustis palikti nuošalyje peržiūros procese. Tačiau tai gali būti dėl tokių priežasčių kaip išaiškinimo trūkumas apie galimybę dalyvauti arba paslaugų gavėjų sveikatos būklės, motyvacijos ar gebėjimų stokos. 14 % respondentų teigė nežino, ar dalyvauja individualaus pagalbos plano peržiūroje ir tai gali rodyti, kad šie paslaugų gavėjai nesuvokia proceso, kuriame jie dalyvauja. Tai signalizuoja apie informacijos trūkumą arba apie tai, kad procesas nėra aiškiai išaiškinamas paslaugų gavėjui suprantama kalba. Galima teigti, kad organizacija daugumą paslaugų gavėjų (70 %), sėkmingai įtraukia į individualaus pagalbos plano peržiūrėjimą, tačiau visgi 30 % apklaustųjų (6 % + 10 % + 14 %) patiria informacijos trūkumą, nenuoseklų įtraukimą arba visiškai nedalyvauja peržiūros procese. Tai yra sritis, kur reikėtų didinti paslaugų gavėjų dalyvavimą ir informuotumą.

Rekomendacijos veiklos gerinimui: Siekiant stiprinti VšĮ „Vilties žiedas“ paslaugų gavėjų įtraukimą į individualių planų sudarymą ir peržiūrą aiškiai pristatyti planavimo proceso etapus, skatinti savarankiškumą tikslų formulavime, užtikrinti, kad plano peržiūros būtų struktūruotos ir vykty bendradarbiaujant su paslaugų gavėjais.

8. PASLAUGŲ TEIKIMO TĘSTINUMO REZULTATAI

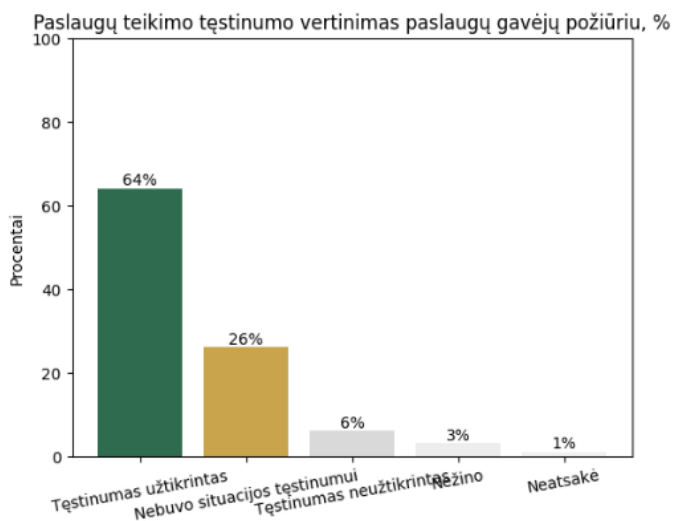
36 kriterijus. Socialinių paslaugų teikėjas nustato ir peržiūri paslaugų teikimo procesą, stebi ir kontroliuoja paslaugų kokybę.

8 rodiklis. Paslaugų gavėjų, kuriems užtikrintas paslaugų tęstinumas, skaičius (procentinė išraiška).

Įrankis: Paslaugų gavėjų anketinė apklausa.

Rezultatai: Apklausos tikslas - išsiaiškinti ar organizacija palaiko ryšį su asmenimis jiems išvykus, ar paslaugos teikiamos nuosekliai, ar darbuotojai stengiasi užtikrinti emocinį palaikymą.

13 pav. „Paslaugų teikimo tęstinumo vertinimas paslaugų gavėjų požiūriu



Į klausimą apie socialinių paslaugų tęstinumą 64 % apklausoje dalyvavusių paslaugų gavėjų patvirtino, kad paslaugų tęstinumas buvo užtikrintas. Tai r 26 % apklaustųjų nurodė, kad nebuvo atsidūrę situacijoje, kai reikėtų tęstinių paslaugų, todėl jų atsakymas neatskleidžia paslaugų kokybės, tačiau ši reikšminga dalis sumažina realią galinčių įvertinti paslaugų gavėjų imtį ir rezultatus reikėtų vertinti tarp tų, kuriems paslaugos buvo aktualios (tuomet 64 % būtų dar stipresnis rodiklis). 6 % respondentų nurodė, kad tęstinės paslaugos nebuvo teikiamos ir nors ši dalis nedidelė, tačiau svarbi (galimos priežastys – darbuotojai nebuvo informuoti apie asmens hospitalizaciją, nebuvo aiškos procedūros, kaip užtikrinti ryšį išvykus, darbuotojų resursų trūkumas, paslaugų gavėjas pats atsisakė ryšio), todėl būtinas procesų

peržiūrėjimas, siekiant išvengti paslaugų gavėjų atotrūkio nuo teikiamos pagalbos. 3 % apklaustųjų nežino, ar paslaugos buvo tęsiamos ir tai gali reikšti nepastebėtą kontaktą, nepakankamą informacijos suteikimą arba paslaugų neįvardijimą kaip „tęstinių“. Tai rodo, kad būtina aiškiau komunikuoti apie tai, kas daroma, kai paslaugų gavėjas išvyksta į gydymo įstaigą. 1 % neatsakė į klausimą ir tai gali atspindėti sunkumus suprasti klausimą arba žemo įsitraukimo lygį. Tarp tų, kuriems paslaugos buvo aktualios, tęstinumas užtikrinamas aukštai (net 64 % patvirtina teigiamą patirtį), tačiau apie 10 % paslaugų gavėjų (6 % ne + 3 % nežino + 1 % neatsakė) jaučia neaiškumą arba paslaugų trūkumą ir tai rodo, kad komunikacija ir procedūros dar gali būti tobulinamos.

Rekomendacijos veiklos gerinimui: Siekiant, kad VŠĮ „Vilties žiedas“ paslaugų gavėjai jaustųsi patenkinti teikiamomis paslaugomis, užtikrinti tęstinumą ir toliau teikti paslaugas nuosekliai, parengti bendras metodines rekomendacijas kaip teikti paslaugas, reguliariai organizuoti darbuotojams supervizijas, kvalifikacijos kėlimą, metodinius pasitarimus, suvienodinti komunikacijos, elgesio, problemų sprendimo principus, gerinti komunikaciją su paslaugų gavėjais.

9. TEIKIAMŲ PASLAUGŲ NAUDOS PASLAUGŲ GAVĖJAMS REZULTATAI

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

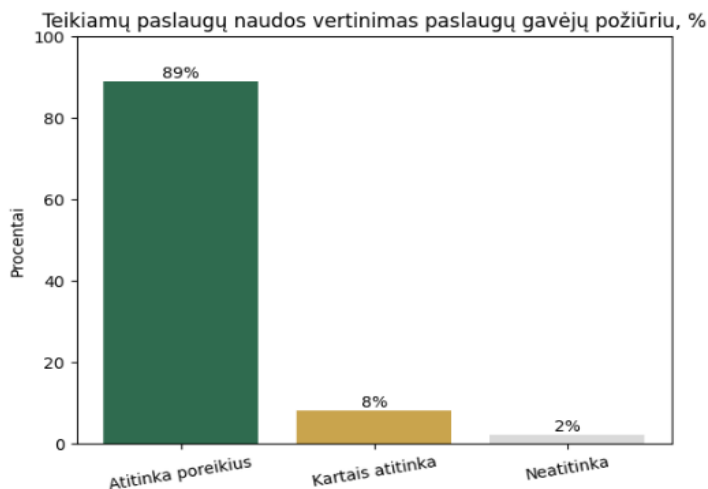
9 rodiklis. Paslaugų gavėjų skaičius (procentinė išraiška), kurie mano, kad paslaugos atitinka jų poreikius. Paslaugų gavėjų artimųjų skaičius (procentinė išraiška), kurie mano, kad organizacija prisideda prie jų artimųjų problemų sprendimo.

Įrankis: Paslaugų gavėjų anketinė apklausa. Tikslas – nustatyti, ar VŠĮ „Vilties žiedas“ paslaugų gavėjai ir jų artimieji jaučia realią naudą paslaugų gavėjų ir jų artimųjų požiūriu.

Rezultatai: Remiantis atlikta apklausa, paslaugų gavėjai ir jų artimieji yra patenkinti pasiektais rezultatais ir mano, kad VŠĮ „Vilties žiedas“ prisideda prie paslaugų gavėjų problemų sprendimo:

1) Paslaugų gavėjų požiūris:

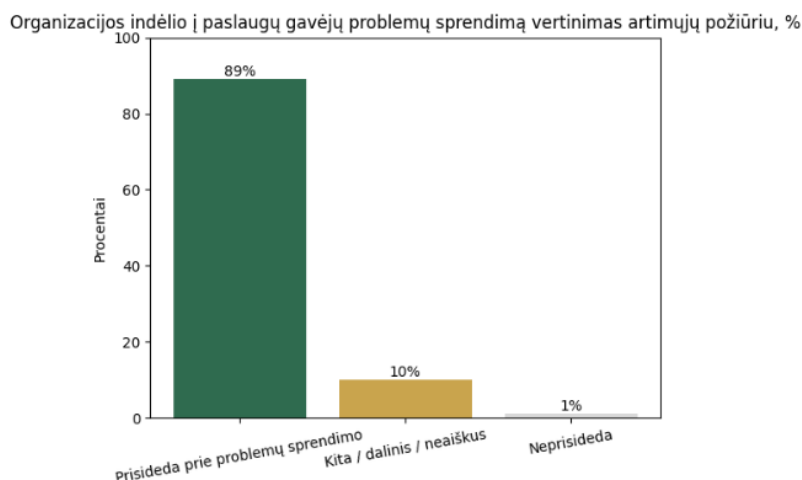
14 pav. „Teikiamų paslaugų naudos vertinimas paslaugų gavėjų požiūriu



Gauti rezultatai parodė, kad net 89 % paslaugų gavėjų teigia, kad paslaugos atitinka jų realius poreikius, padeda pasiekti norimus rezultatus ir tai rodo, kad paslaugų planavimas, individualių planų sudarymas ir darbuotojų darbas yra orientuoti į asmenų poreikius, o paslaugos teikia praktinę naudą. 8 % apklaustų paslaugų gavėjų paslaugas vertina kaip „kartais“ atitinkančias poreikius ir tai rodo, kad poreikių atitikimas nėra visada vienodas, gali būti situacijų, kai paslaugos neatitinka besikeičiančių poreikių, gali būti trūkumų individualaus darbo nuoseklume, gali pasireikšti darbuotojų kaitos, komunikacijos ar metodų pritaikymo problemų. Tai signalizuoja, kad reikalingas lankstesnis reagavimas į kintančias situacijas. 2 % respondentų teigia, kad paslaugos neatitinka jų poreikių ir nors ši dalis yra nedidelė, tačiau šie atvejai gali reikalausti individualios analizės.

2) Artimųjų požiūris:

15 pav. „Organizacijos indėlio į paslaugų gavėjų problemų sprendimą vertinimas artimųjų požiūriu



Apibendrinant šiuos rezultatus, galima teigti, kad **kolektyviniu vertinimu** paslaugų atitikimas poreikiams yra labai aukštas (89 %) ir tai rodo efektyvią individualių paslaugų sistemą. Artimieji vertina paslaugas beveik identiškai, kas patvirtina paslaugų veiksmingumą ir teigiamą poveikį šeimoms. Vis dėlto egzistuoja mažos, bet reikšmingos grupės, kurioms paslaugos tik iš dalies padeda arba visai netinka – tai rodo poreikį individualiam darbui ir komunikacijos gerinimui. Atsakymai „kartais“, „kita“ rodo, kad paslaugų nuoseklumas ir įsitraukimas turi būti dar stiprinami, ypač sudėtingesniais atvejais. Paslaugų gavėjo individuali pažanga vertinama pagal jo asmeninius pasiekimus, taikant įstaigoje patvirtintus kriterijus.

Rekomendacijos veiklos gerinimui: Siekiant teikti aukštos kokybės socialines paslaugas VŠĮ „Vilties Žiedas“ toliau tobulinti paslaugų teikimą pagal individualius paslaugų gavėjo poreikius, užtikrinti aiškesnę komunikaciją su paslaugų gavėjais ir jų artimaisiais, sistemingai analizuoti probleminius atvejus ir užtikrinti nuoseklų grįžtamąjį ryšį.

10. PASLAUGŲ GAVĖJŲ IR KITŲ SVARBIŲ SUINTERESUOTŲJŲ ŠALIŲ PASITENKINIMO REZULTATAI

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

10 rodiklis. Paslaugų gavėjų ir jų artimųjų pasitenkimo vertinimas apie teikiamomas paslaugas procentine išraiška.

Įrankis: Paslaugų gavėjų anketinė apklausa.

Rezultatai: Ši apklausa buvo siekiama nustatyti paslaugų kokybės suvokimą iš VŠĮ „Vilties Žiedas“ paslaugų gavėjų ir jų artimųjų perspektyvos ir įvertinti organizacijos gebėjimą atliepti gavėjų poreikius bei lūkesčius:

1) Paslaugų gavėjų pasitenkinimas teikiamomis paslaugomis:

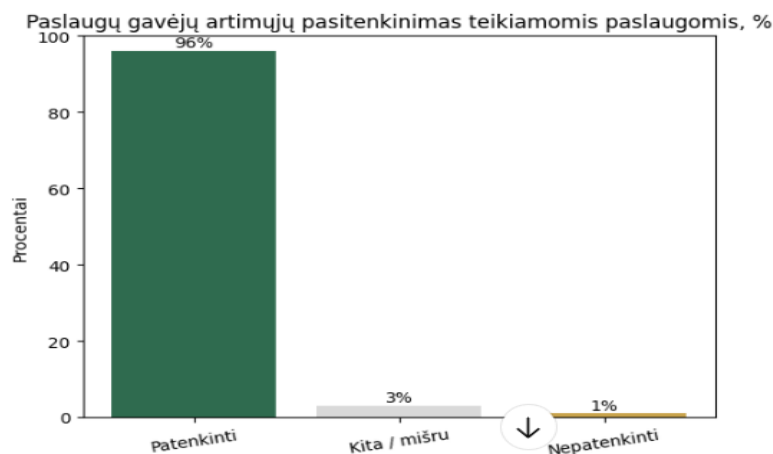
16 pav. „Paslaugų gavėjų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis vertinimas



Didžioji dauguma respondentų (80 %) vertina paslaugas kaip teikiamas profesionaliai, laiku ir nuosekliai. Tai rodo aukštą paslaugų organizavimo lygį, darbuotojų kompetenciją, gerą darbo organizavimą ir metodų taikymą, pasitikėjimą įstaiga ir teikiamomis paslaugomis. 11 % apklaustųjų mano, kad paslaugos neteikiamos kokybiškai arba nuosekliai ir tai pakankamai reikšminga dalis rodanti, kad tam tikrose srityse kokybės užtikrinimą reikia stiprinti (galimos priežastys – darbuotojų kaita, skirtingas paslaugų teikimo stilius tarp darbuotojų, nenuosekli komunikacija, nepakankami individualūs sprendimai konkretiems paslaugų gavėjams). 6 % apklaustųjų nežino, ar paslaugos teikiamos kokybiškai. Nežinomumas gali reikšti, kad paslaugų gavėjai nėra tikri, kokius kriterijus reikėtų vertinti, jiems trūksta informacijos apie paslaugų standartus, procesus, rezultatų vertinimą, galimai jie sunkiau pastebi kokybės aspektus. Šią grupę galima būtų labiau įtraukti į paslaugų planavimą ir aptarti pasiekimus. 2 % apklaustųjų atsakė „kartais“ ir tai atspindi, kad paslaugų kokybė nėra visada vienoda, t. y. paslaugų pastovumas ir stabilumas nėra visiškai užtikrintas. 2 % respondentų neatsakė į klausimą ir gali būti susiję su sunkumu suprasti klausimą, abejonėmis ar gebėjimu įvertinti paslaugų kokybę. Nors bendras kokybės lygis yra aukštas (80 %), yra reikšminga grupė paslaugų gavėjų (20 %, iš jų: 11 % neigiamai + 6 % nežino + 2 % kartais + 1 % neatsakė), kurie turi abejonių arba patiria nenuoseklumus.

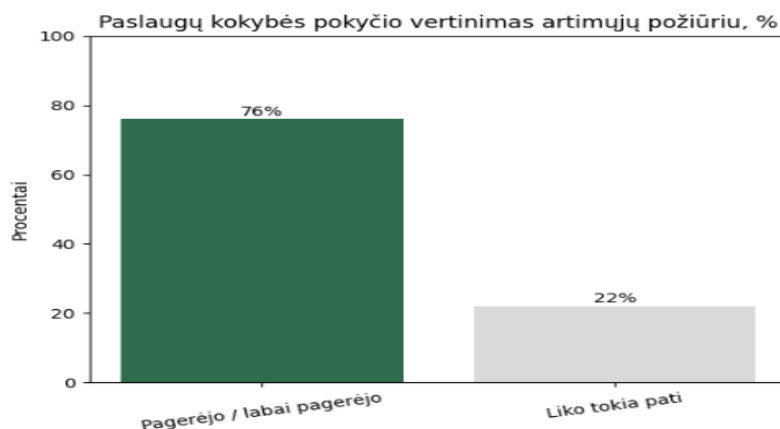
2) Paslaugų gavėjų artimųjų pasitenkinimas teikiamomis paslaugomis:

17 pav. „Paslaugų gavėjų artimųjų pasitenkinimas teikiamomis paslaugomis



Rezultatai parodė labai aukštą pasitenkinimą darbuotojų bendravimu (didžioji dauguma 96 % vertina teigiamai) ir tik 1 % apklaustųjų artimųjų nurodė neigiamą patirtį, o 3 % pateikė komentaro tipo atsakymą („normaliai“, „priskirta darbuotoja - taip“), kas rodo, kad bendrai bendravimo kultūra yra aukšto lygio, kai kuriais atvejais kokybė gali skirtis tarp darbuotojų (ypač kai keičiasi atsakingi darbuotojai). Administracijos įsitraukimas vertinamas gerai (85 % „taip“), t.y. dauguma artimųjų pastebi, kad administracija domisi darbuotojų darbu, tačiau 10 % respondentų mano, kad administracija nesidomi, o 3 % atsakė „kita“ (pvz., gyvena užsienyje, neklausė, nežino). Tai gali rodyti jog administracija vykdo kokybės priežiūrą, tačiau informacija apie administracijos veiksmus nepasiekia visų artimųjų. Informacijos tikslumas vertinamas labai gerai (91 % „taip“), t.y. dauguma artimųjų mano, kad darbuotojai teikia aiškią, tikslią ir laiku pateikiamą informaciją, informuoja apie pokyčius paslaugų teikime. Neigiami ar mišrūs atsakymai („kita“ – 5 %, „ne“ – 3 %) rodo, kad ne visi artimieji nuolat gauna informaciją arba kai kurie artimieji tiesiog nėra aktyviai įsitraukę (pvz., gyvena toli, neturi nuomonės). Didžioji dalis respondentų (84 % „taip“) nurodo, kad darbuotojai dažniausiai reagoja į pageidavimus (skundus) ir į artimųjų pageidavimus atsižvelgiama, tačiau 13 % respondentų nurodė, kad galimybės ribotos, t.y. kad atsižvelgiama tik pagal galimybes, atsižvelgiama tik į realius, įgyvendinamus pageidavimus, ne visada žinoma, ar pageidavimai buvo įgyvendinti. Tai rodo darbuotojų pastangas padėti, bet taip pat egzistuojančias praktines ribas (žmogiškieji ištekliai, paslaugų apimtis, darbuotojų kaita). Vienas svarbiausių rodiklių, atspindinčių paslaugų kokybę ir saugumo jausmą yra pasitikėjimas labai aukštas pasitikėjimas organizacijos darbuotojais (97 % respondentų atsakė „taip“) ir tai rodo, kad darbuotojai sukuria aukšto lygio pasitikėjimą, tačiau 3 % nurodė „iš dalies“, išskirdami dažnus darbuotojų pasikeitimus, nenuoseklumą dėl darbuotojų kaitos ir tai patvirtina kad darbuotojų kaita tiesiogiai veikia pasitikėjimo ir santykių stabilumą.

18 pav. „Paslaugų kokybės pokyčio vertinimas artimųjų požiūriu



Organizacijos teikiamų paslaugų kokybės pokyčiai paslaugų gavėjų artimųjų vertinami labai pozityviai (76 % respondentų nuomone - pagerėjo / labai pagerėjo), t.y. 32 % mano, kad kokybė labai pagerėjo, 44 % – kad pagerėjo. Tai rodo akivaizdų organizacijos progreso vertinimą per pastaruosius metus. 22 % apklaustų artimųjų mano, kad kokybė liko tokia pati ir tai gali reikšti, kad jiems pokyčiai nepastebimi arba paslaugų kokybė jau buvo gera ir liko tame pačiame lygyje. Apibendrinant paslaugų gavėjų artimųjų pasitenkinimo paslaugomis rezultatus galima teigti, kad artimieji labai teigiamai vertina VšĮ „Vilties žiedas“ darbuotojų profesionalumą, bendravimą ir paslaugų kokybę.

Rekomendacijos veiklos gerinimui - atlikti gilesnę analizę tų atvejų, kai pasitenkinimas išreiškiamas ne nuolat arba paslaugos vertinamos neigiamai, siekiant tiksliau nustatyti priežastis ir tobulintinas sritis, stiprinti grįžtamąjį ryšį su paslaugų gavėjais ir jų artimaisiais, užtikrinant, kad jų lūkesčiai ir poreikiai būtų dar geriau atliepiami.

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.

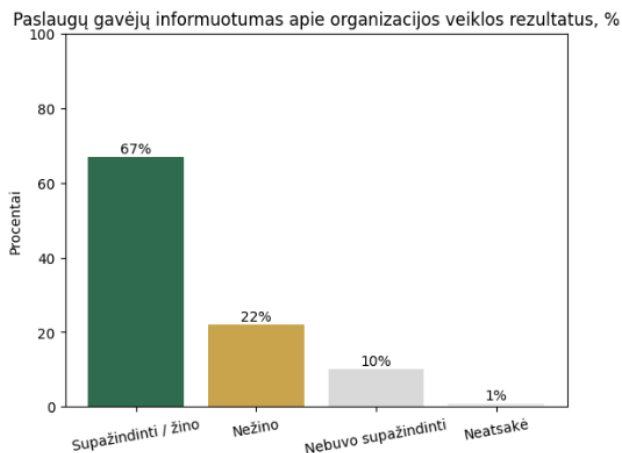
11 rodiklis. Paslaugų gavėjų, personalo ir kitų suinteresuotų šalių skaičius (procentinė išraiška), kurie buvo supažindinti ir žino organizacijos veiklos rezultatus.

Įrankis: Trijų suinteresuotųjų grupių (VšĮ „Vilties žiedas“ paslaugų gavėjai, paslaugas teikiantys darbuotojai ir kitos suinteresuotos šalys) apklausa.

Rezultatai: Apklausos tikslas – sužinoti ar paslaugų gavėjai, artimieji ir socialiniai partneriai yra supažindinti su organizacijos veiklos rezultatais.

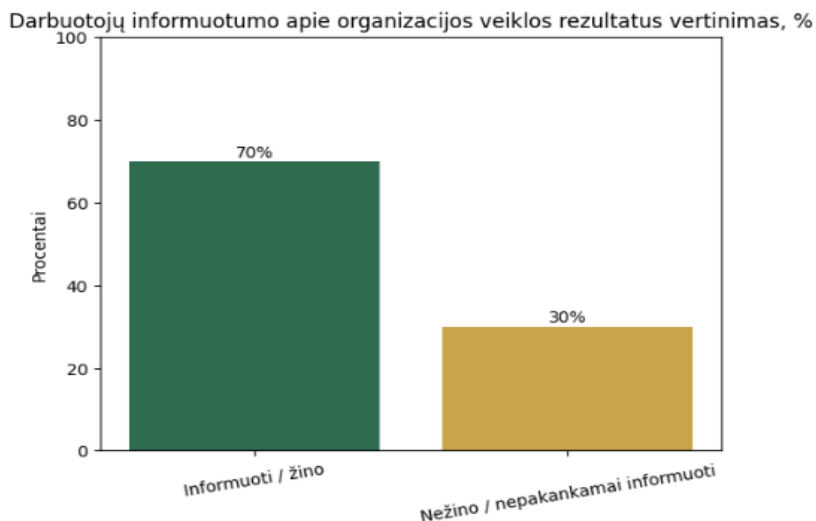
Apklausa parodė, kad 67 % apklaustų **paslaugų gavėjų** nurodė, kad buvo supažindinti su organizacijos veiklos rezultatais, o 22 % respondentų atsakė „nežinau“, 10 % – „ne“, 1 % – neatsakė. Tai rodo kelias problemas, t. y. 1) kad ne visi paslaugų gavėjai supranta, kur, kada ir kokia forma jiems pateikiama informacija arba informacijos teikimo forma gali būti netinkama visoms grupėms (įskaitant turinčius negalią), 2) informacija gali būti pateikiama per retai, ne visiems pasiekama arba nepakankamai aiškiai iškomunikuota, 3) dalis paslaugų gavėjų yra mažiau įsitraukę arba turi ribotas informacijos suvokimo galimybes dėl amžiaus, sveikatos ar komunikacijos ypatumų., todėl galima teigti, kad informacijos apie organizacijos rezultatus prieinamumas ir skaidrumas paslaugų gavėjams yra vidutinio lygio, su ryškia erdve tobulinimui.

19 pav. „Paslaugų gavėjų informuotumas apie organizacijos veiklos rezultatus



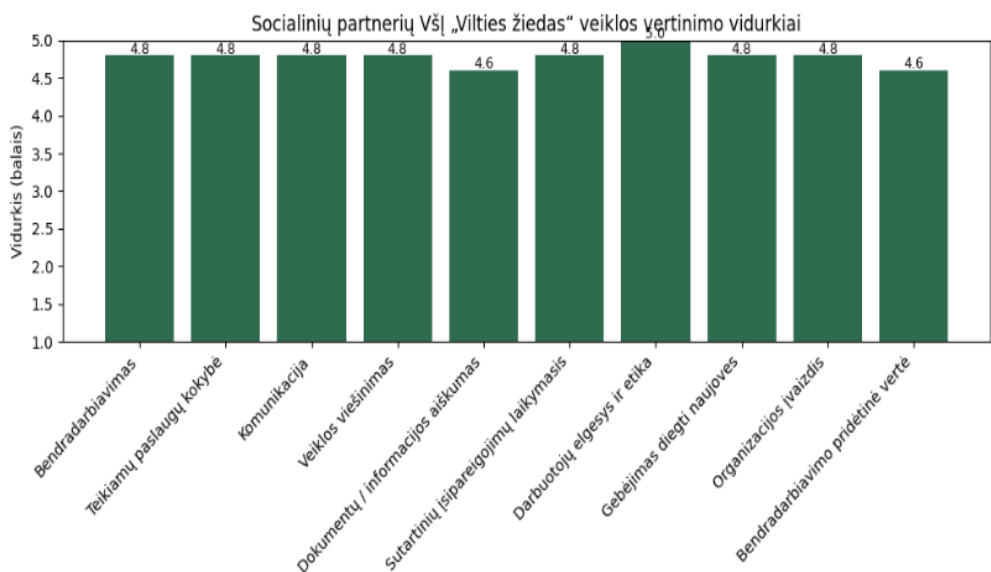
Nemaža apklausoje dalyvavusių **darbuotojų** dalis (25 %) nežino apie organizacijos veiklos gerinimo iniciatyvas, nežino apie tai, kokių specifinių veiksmų organizacija imasi gerindama rezultatus (informacija galimai skelbiama, bet nepakankamai akcentuojama, ne visi darbuotojai dalyvauja susirinkimuose, veiklos gerinimo iniciatyvos nėra aiškiai pristatomos kaip organizacijos prioritetai), todėl galima daryti išvadą, kad daliai darbuotojų trūksta žinojimo apie organizacijos strateginį veiklos valdymą. 26 % apklaustų darbuotojų nežino, kaip konkrečiai vykdomos veiklos rezultatams gerinti ir tai rodo nepakankamą vidaus komunikaciją, gerų praktikų sklaidos trūkumą dėl ko darbuotojai galimai ne visuomet mato, kaip vyksta procesai, kaip jų darbas prisideda prie rezultatų ir tai gali turėti neigiamą poveikį darbuotojų motyvacijai ir įsitraukimui. 30 % darbuotojų nežino, ar paslaugų gavėjai yra informuojami apie rezultatus. Apibendrinant apklausos rezultatus apie veiklos rezultatų prieinamumą išryškėjo kelios spragos, t. y. nepakankamai standartizuota komunikacija ir nepakankamai užtikrintas informacijos prieinamumas visoms grupėms (paslaugų gavėjams, personalui ir kitoms suinteresuotoms grupėms).

20 pav. „Darbuotojų informuotumo apie organizacijos veiklos rezultatus vertinimas



Apklausoje dalyvavo **kitos suinteresuotos šalys** – 5 socialiniai partneriai (Kauno miesto savivaldybės administracijos Socialinių paslaugų skyriaus, Negalią turinčių asmenų centras "Korys", Socialinės globos centras „Vija“ ir Vaiko gerovės centras „Gynia“). Partneriai itin palankiai vertina bendradarbiavimą, teikiamų paslaugų kokybę, darbuotojų profesionalumą, etiką ir mandagumą, taip pat organizacijos gebėjimą laikytis sutartinių įsipareigojimų. Organizacija suvokiama kaip patikima, atsakinga ir atvira naujovėms, turinti teigiamą įvaizdį bei tvirtas partnerystes. Taip pat, pastebėtas nevienodas partnerių suvokimas apie bendradarbiavimo teikiamą pridėtinę vertę, kas rodo potencialą stiprinti strateginę partnerystę ir aktyviau komunikuoti bendradarbiavimo naudą:

21 pav. „Socialinių partnerių VŠĮ „Vilties žiedas“ veiklos vertinimo vidurkiai



Rekomendacijos veiklos gerinimui - Siekiant stiprinti skaidrumą, pasitikėjimą ir bendradarbiavimą VŠĮ „Vilties Žiedas“ stiprinti veiklos rezultatų sklaidos procesus, užtikrinant, kad informacija pasiektų visas suinteresuotąsias grupes aiškia, suprantama ir prieinama forma, stiprinti darbuotojų įsitraukimą, kad jie suprastų organizacijos tikslus ir iniciatyvas, stiprinti komunikaciją su socialiniais partneriais apie pasiektus rezultatus.

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.

12 rodiklis. VŠĮ „Vilties Žiedas“ ir Negalią turinčių asmenų centro „Korys“ veiklos ir požiūrių palyginimas.

VŠĮ „Vilties Žiedas“ ir Negalią turinčių asmenų centro „Korys“ veiklos ir požiūrių palyginimas. Susitikimo data: 2025-10-02. Susitikimo vieta: Negalią turinčių asmenų centro „Korys“ (Danų g.15, Kaunas)

Veiklos sritis	VŠĮ „Vilties žiedas“	Negalią turinčių asmenų centro „Korys“	Išvada/rezultatas
1. Priemonės paslaugų gavėjų užimtumui	Organizuojant socialinių įgūdžių ugdymo veiklas, nėra užimtumo grafiko, veiklos organizuojamos atsižvelgus į paslaugų gavėjų gebėjimus, sveikatos būklę ir galimybes dalyvauti veiklose. Priemonės planuojamos individualiai, akcentuojant ne tik užimtumą, bet ir savarankiškumo įgūdžių ugdymą (pvz. apsipirkimą,	Negalią turinčių asmenų centre „Korys“ daug įvairių užimtumo veiklų, kurios vykdomos pagal aiškiai sudarytus veiklų tvarkaraščius, informacija apie dalyvavimą veiklose pateikiama stenduose. Kai kurios veiklos pritaikytos pagal asmens gebėjimus dalyvauti veiklose (pvz. dėl sunkios negalios ar dėl	Negalią turinčių asmenų centre „Korys“ aiškesnis veiklų grafikas. VŠĮ „Vilties žiedas“ dienos centre veiklos vyksta atsižvelgiant į paslaugų gavėjų gebėjimus, galimybes ir norus, nėra struktūrizuoto plano, kuris galėtų užtikrinti nuoseklumą ir didesnę įsitraukimą į veiklas, paslaugų gavėjai turi mažiau galimybių dalyvauti grupinėse veiklose ar projektuose, kurie galėtų skatinti socializaciją ir platesnę integravimąsi į visuomenę.

	naudojimąsi viešuoju transportu, banko paslaugomis, mokesčių mokėjimą, dokumentų tvarkymą ir pan.)	elgesio sunkumų). Dalyvaujama įvairiuose projektuose, kurių pagalba ne tik plečiamos užimtumo veiklos, bet skatinama socializacija.	
2. Paslaugų gavėjų įgalinimo priemonės	Paslaugų gavėjų įgalinimas akcentuojamas per socialinių įgūdžių ugdymą, siekiant kuo didesnio savarankiškumo atliekant kasdienės veiklas. Rengiami individualūs planai (skatinant išsikelti asmeninį tikslą ir jį siekti), kuriuose numatomos individualios priemonės, atsižvelgiant į paslaugų gavėjo gebėjimus ir galimybes.	Naudojamos alternatyvios komunikacijos priemonės, tvarkos, informacija parengta lengvai suprantama kalba, aplinka pritaikyta asmenų su negalia poreikiams. Labai aiškiai pateikta informacija apie vykdomas veiklas, paslaugų gavėjų atsakomybes.	Susitikimo metu aptarta ir darbuotojų požiūrio svarba įgalinant paslaugų gavėjus, ieškant būdų ir metodų, kaip įtraukti į veiklas. Negalia turinčių asmenų centre „Korys“ taikomos alternatyvios komunikacijos priemonės, daug informacijos parengta lengvai suprantama kalba. Po vizito parsivežėme idėją pasirengti daugiau informacijos lengvai suprantama kalba bei alternatyvios komunikacijos priemonių.
3. Paslaugų gavėjų dirbinių realizavimas	Paslaugų gavėjai renkasi patys kokius dirbinius gaminti, užimtumo specialistės, pastebėjusios jog paslaugų gavėjai prarado susidomėjimą vykdoma veikla, pasiūlo naujas veiklas, tačiau leidžia paslaugų gavėjams laisvai pasirinkti ką nori gaminti.	Individualios priežiūros darbuotojai užimtumo metu kartu su užimtumo specialistu padeda paslaugų gavėjams gaminti dirbinius, bet ne už juos. Specialistų komandinis darbas įgalina paslaugų gavėjus atlikti užimtumo užduotis, įsitraukti į įstaigos tikslų siekimą, t.y. sukurti gaminius ir vėliau dalyvauti mugėse bei jose realizuoti pagamintus dirbinius.	Po vizito parsivežėme idėją labiau akcentuoti komandinį darbą ir bendrus tikslus bei rezultatus, pvz. paskirstyti darbus pagal paslaugų gavėjus gebėjimus, akcentuoti gaminio kokybę, išbaigtumą, siekti gaminių praktiškumo (kad gaminiai galėtų būti ne tik dekoro elementai, bet ir būtų panaudojami praktiškai), skatinti daugiau paslaugų gavėjų dalyvauti mugėse, siekiant realizuoti pagamintus dirbinius.