

## PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮTRAUKIMO Į PASLAUGŲ PLANAVIMĄ, TEIKIMĄ IR VERTINIMĄ REZULTATAI

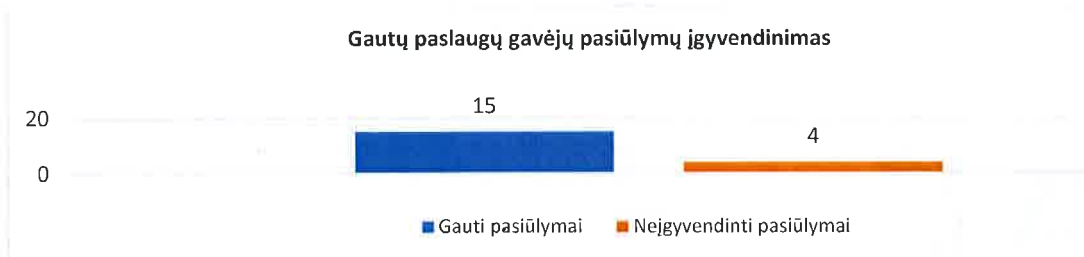
**Kriterijus Nr. 27: Socialinių paslaugų teikėjas įtraukia paslaugų gavėjus kaip aktyvius dalyvius į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą.**

**Rodiklis:**

1. Paslaugų gavėjų pateiktų ir įgyvendintų pasiūlymų ir prašymų skaičius.

Vaiko gerovės centro „Gynia“ darbuotojams tiesiogiai bendraujant su paslaugų gavėjais, siekiama išgirsti, kokių paslaugų jie pageidauja, ko trūksta teikiamoms paslaugoms, sudaromos palankios sąlygos paslaugų gavėjams išsakyti savo nuomonę. Taip pat paslaugų gavėjai gali anonimiškai pateikti pasiūlymus „Pasiūlymų ir pageidavimų dėžutėje“. Apie atsiradusią galimybę įgyvendinti paslaugų gavėjų pateiktus pasiūlymus arba nepavykus įgyvendinti pateiktų pasiūlymų, paslaugų gavėjai informuojami abiem atvejais.

**Šaltinis:** individualūs pokalbiai su paslaugų gavėjais, prašymų, pasiūlymų, skundų dėžutė, paslaugų gavėjų bylos.



**Rezultatų paaiškinimas:**

Iš pateiktos stulpelinės diagramos matome, kad per 2023 m. paslaugų gavėjai pateikė 15 pasiūlymų iš kurių 4 įgyvendinti nepavyko. Pateiktuose pasiūlymuose dėl paslaugų teikimo tobulinimo dažniausiai dominavo šios sritys: 1. Daugiau savišvietos galimybių globėjams; 2. Platesnės vaikų užimtumo galimybės; 3. Daugiau edukacijų vaikams; 4. Nemokamo transporto paslaugos; 5. Mokymai susidūrus su vaikų auginimo ir auklėjimo sunkumais. Keturi pasiūlymai nebuvo įgyvendinti (budinčio globotojo prašymas tarnybiniam automobiliui, globojamo vaiko prašymas pasivažinėjimui kartingais, logopedo konsultacijų poreikis globojamiems vaikams, globėjų (rūpintojų) išvyka į užsienį ir susipažinimas su kitų šalių globėjais (rūpintojais)), bet buvo aptarti ir įtraukti į kitų metų numatytus susirinkimus su paslaugų gavėjais. Vertinant gautus rezultatus galima teigti, kad paslaugų gavėjai jaučiasi įtraukti į įstaigos paslaugų planavimo, teikimo ir vertinimo procesus.

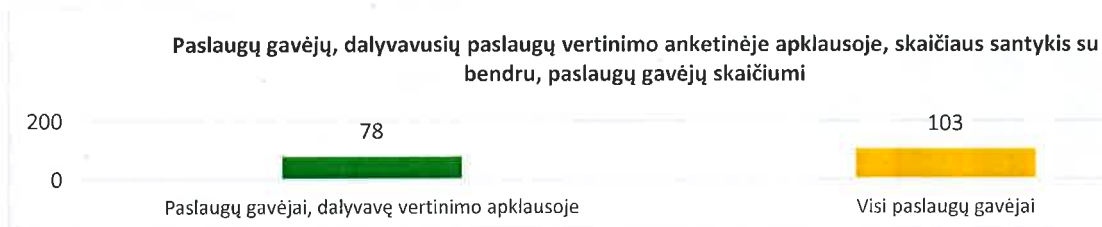
**Tobulinimas:**

1. 2025 m. susirinkimų metu pakartotinai apsvarstyti pateiktus pasiūlymus, kurie nebuvo įgyvendinti. Ieškoti palankiausių priemonių bei sprendimų būdų juos įgyvendinti.

**Rodiklis:**

2. Paslaugų gavėjų, dalyvavusių už laikotarpį nuo 2023 m. liepos mėn. iki 2024 m. liepos mėn. paslaugų vertinimo anketinėje apklausoje skaičiaus santykis su bendru, paslaugų gavėjų skaičiumi.

**Šaltinis:** 2024 m. rugpjūčio mėn. paslaugų gavėjai (budintys globotojai, globėjai (rūpintojai), šeimos dalyviai, tėviai) vertino Vaiko gerovės centro „Gynia“ teikiamų socialinių paslaugų kokybę už 2023 m. liepos mėn. – 2024 m. liepos mėn. laikotarpį. Paslaugų gavėjai vertino gautas paslaugas nuo 2023 m. sausio mėn. iki 2024 rugpjūčio mėn. Paslaugų gavėjų vertinimas atliktas anonimine anketine apklausa. Anoniminėje apklausoje dalyvavo 78 paslaugų gavėjai iš 103.



**Rezultatų paaiškinimas:**

Iš pateiktos stulpelinės diagramos matome, kad iš 103 paslaugų gavėjų, paslaugų vertinimo anketinėje apklausoje dalyvavo 78 paslaugų gavėjai. Pateiktoje anoniminėje apklausoje paslaugų gavėjai galėjo išreikšti savo nuomonę apie Vaiko gerovės centro „Gynia“ teikiamas paslaugas. Apklausoje pabaigoje paslaugų gavėjai galėjo pasidalinti pastabomis ar pasiūlymais apie Vaiko gerovės centro „Gynia“ paslaugų vykdymą. Iš gautų anoniminių apklausos rezultatų galima spręsti, kokias teikiamas paslaugas reikėtų pagerinti ir patobulinti.

Galima daryti išvadą, kad paslaugų gavėjai pasinaudoja savo teise dalyvauti Vaiko gerovės centro „Gynia“ teikiamų paslaugų vertinime. Paslaugų gavėjai yra iš klausomi ir yra atsižvelgiama į jų nuomonę gerinant teikiamų paslaugų kokybę.

**Tobulinimas:** 1. 2025 m. siekti didinti paslaugų gavėjų, dalyvaujančių paslaugų vertinimo procese skaičių. Susirinkimų metu, individualių susitikimų su paslaugų gavėjais metu, akcentuoti, kad paslaugų gavėjų aktyvumas vertinant gaunamas paslaugas yra labai svarbus, siekiant Vaiko gerovės centrui „Gynia“ atsižvelgti į pateiktas pastabas bei tobulinant ir gerinant teikiamas paslaugas.