



PRIKLAUSOMYBĖS LIGŲ REABILITACIJOS CENTRAS

*Mūsų siekis padėti ŽMOGUI, Mes visi turime teisę į viltį, džiaugsmą, prasmingą gyvenimą!
VIENIKIMĖS PRASMINGAM TIKSLUI - PADĖTI ŽMOGUI*

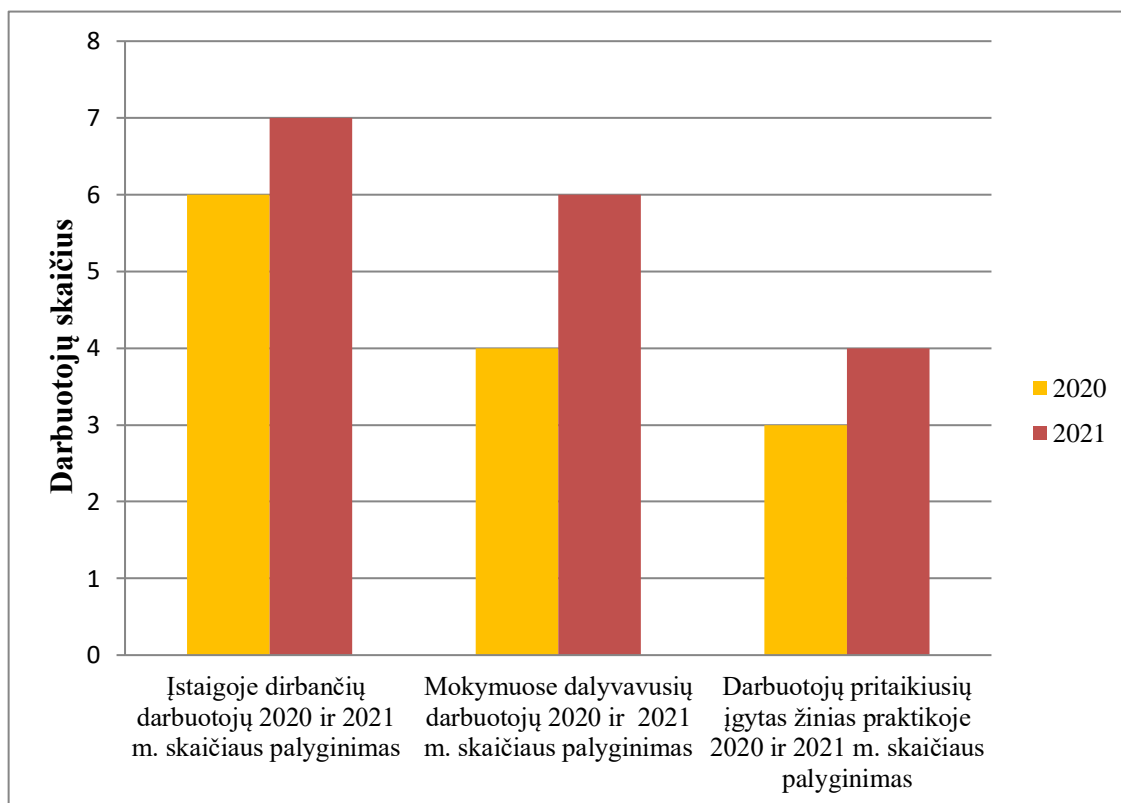
VŠĮ „TAIKOS KELIAS“ 2021 M. VEIKLOS REZULTATŲ APŽVALGA

1. Ugdomosi, nuolatinio mokymosi ir tobulėjimo rezultatai.
2. Įstaigos gyventojų teisių skatinimo ir užtikrinimo kasdiniame darbe rezultatai.
3. Organizacijos partnersčių teikiamos naudos rezultatai.
4. Paslaugų gavėjų įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą rezultatai.
5. Paslaugų gavėjų įgalinimo rezultatai.
6. Gyvenimo kokybės gerinimo rezultatai.
7. Paslaugų gavėjų įtraukimo į individualius planus rezultatai.
8. Paslaugų teikimo tęstinumo rezultatai.
9. Naudos paslaugų gavėjams rezultatai.
10. Rezultatai, kurie rodo paslaugų gavėjų ir kitų svarbių suinteresuotų šalių pasitenkinimą.
11. Rezultatai, kaip paslaugų gavėjai, personalas ir kitos svarbios suinteresuotos šalys supranta veiklos rezultatus.
12. Veiklos efektyvumo, požiūrių, rezultatų ir (arba) veiklos lyginimo rezultatai.

1. UGDYMOSI, NUOLATINIO MOKYMOSI IR TOBULĖJIMO REZULTATAI

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

Rodiklis: Visų „Taikos kelias“ darbuotojų, kvalifikacijos tobulinimo mokymuose dalyvavusių darbuotojų ir praktiniame darbe pritaikiusių mokymuose įgytas žinias darbuotojų skaičių palyginimas pagal 2021 metų duomenis.



1 pav. Darbuotojų, tobulinusių kvalifikaciją 2021 metais ir pritaikiusių įgytas žinias praktikoje

Rezultatai: Per 2020 metus iš 6 darbuotojų (direktorius-psichologas, socialinis darbuotojas ir 4 socialinio darbuotojo padėjėjai), dirbančių pagal darbo sutartis, kvalifikacijos tobulinimo mokymuose dalyvavo 4 darbuotojai, 2021 m. iš 7 darbuotojų (2 psichologai, socialinis darbuotojas ir 4 socialinio darbuotojo padėjėjai) kvalifikacijos kėlime dalyvavo 6 darbuotojai. 2020 m. mokymuose įgytas žinias praktikoje pritaikė 3 darbuotojai, o 2021 m. duomenimis – 4 darbuotojai.

Rezultatai paimti iš 2022 m. sausio 12 d. vykusio darbuotojų susirinkimo protokolo, kurio metu buvo aptarta 2021 m. kvalifikacijos tobulinimo rezultatai. Remiantis susirinkimo metu darbuotojų išsakytais pageidavimais, rengiamas 2022 metų kvalifikacijos tobulinimo planas.

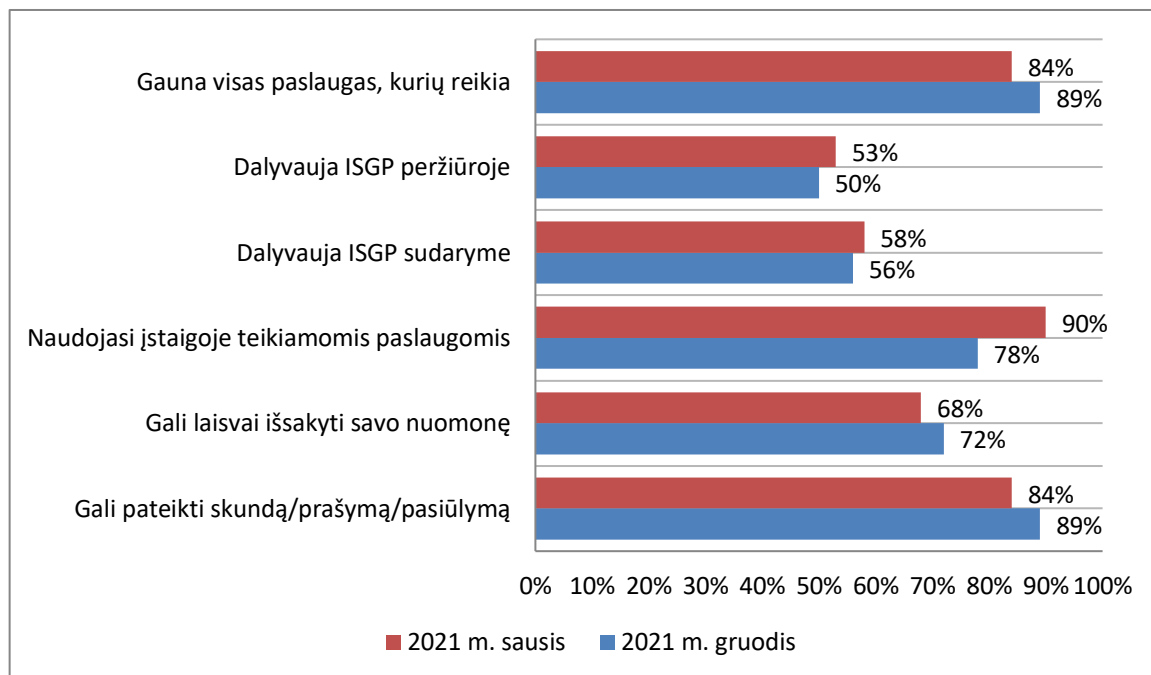
Apibendrinant gautus kvalifikacijos tobulinimo rezultatus, galima teigti, kad 2021 metais kvalifikaciją patobulino 6 darbuotojai, darbuotojai temas rinkosi pagal sudarytą 2021 m. darbuotojų kvalifikacijos kėlimo ir mokymo planą. 4 darbuotojai įgytas žinias pritaikė praktiniame darbe. Gautus rezultatus vertiname teigiamai, kadangi didesnė dalis darbuotojų dalyvavo mokymuose, įgytas žinias pritaikė praktiniame darbe. Viso 2021 m. buvo išklaudyta 42 val. mokymų ir gauta 11 tai patvirtinančių pažymėjimų.

Tobulinimo veiklos: Atsižvelgiant į darbuotojų dalyvavusių mokymuose skaičių, 2022 metais siekti visų darbuotojų dalyvavimo kvalifikacijos tobulinimo mokymuose, bei skatinti aktyviai siūlyti mokymų temas, kuriose aptariami ir pristatomi nauji ir inovatyvūs darbo metodai, teikiant paslaugas priklausomiems asmenims ir dirbui su savanoriais.

2. ĮSTAIGOS GYVENTOJŲ TEISIŲ SKATINIMO IR UŽTIKRINIMO KASDIENIAME DARBE REZULTATAI

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

Rodiklis: VšĮ „Taikos kelias“ socialinių paslaugų gavėjų, atsakiusių į klausimą, kokios teisės yra užtikrinamos VšĮ „Taikos kelias“ kasdieniame gyvenime, procentinė išraiška. Duomenų palyginimas pagal 2021 m. sausio ir gruodžio mėn. atliktas anketines apklausas.



1 pav. Paslaugų gavėjų pasiskirstymas (proc.) pagal tai, kokios teisės yra užtikrinamos VšĮ „Taikos kelias“

Rezultatai: Apklausos metu išryškėjo, kad paslaugų gavėjai 89 proc. (5 proc. daugiau nei sausio mėn.) gali pateikti skundą/prašymą/pasiūlymą. 72 proc. (4 proc. daugiau nei sausį) nurodo, kad gali laisvai išsakyti savo nuomonę. 78 proc. (12 proc. mažiau nei sausio mėn.) teigia, kad naudojasi įstaigoje teikiamomis paslaugomis. 56 proc. (2 proc. mažiau nei sausį) paslaugų gavėjų, dalyvauja individualaus socialinės globos plano (ISGP) sudaryme, o 50 proc. (3 proc. mažiau nei sausio mėn.) dalyvauja ISGP peržiūroje. 89 proc. (5 proc. daugiau nei sausio mėn.) paslaugų gavėjų nurodė, kad gauna visas jiems reikalingiausias paslaugas.

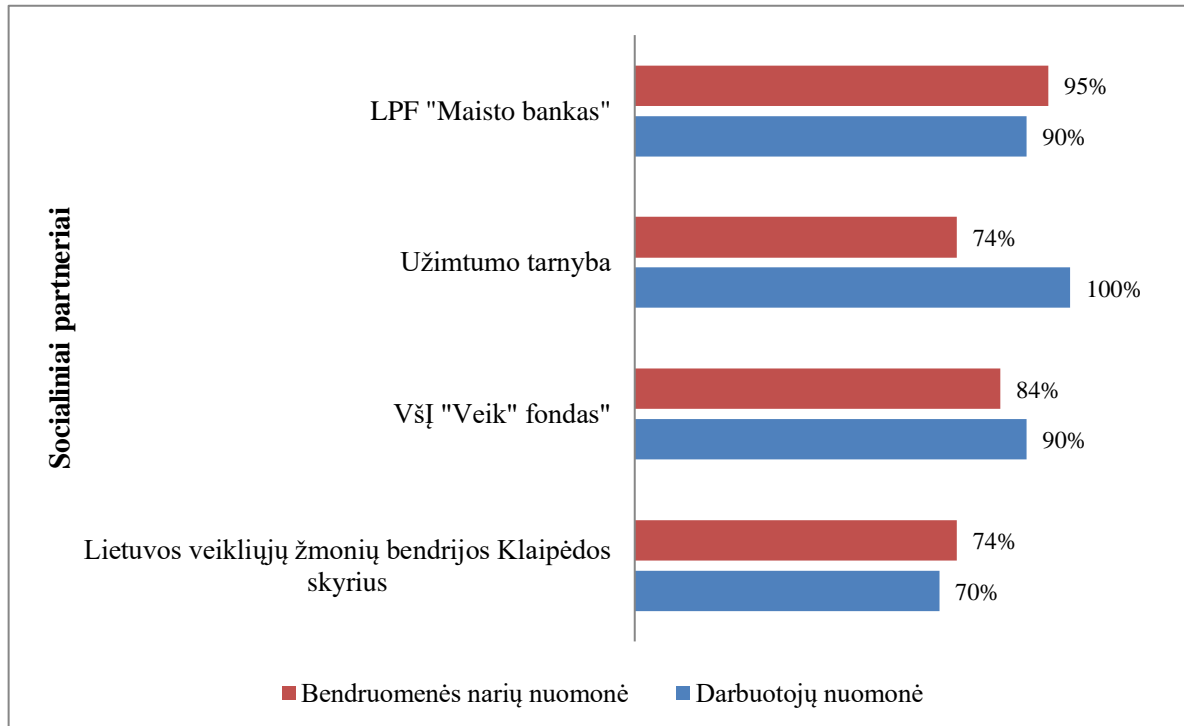
Apibendrinant gautus rezultatus, galima teigti, kad paslaugų gavėjai gana aktyviai naudojami savo teisėmis. Rezultatus vertiname teigiamai, kadangi, kai kuriose srityse paslaugų gavėjų teisės pagerėjo. Rezultatus galėjo lemti paslaugų gavėjų kaita įstaigoje.

Tobulinimo veiklos: atsižvelgiant į gautus rezultatus aiškėja, kad darbuotojai turi daugiau dėmesio atkreipti į paslaugų gavėjų teisę dalyvauti ISGP sudaryme ir peržiūroje. Taip pat, paskatinti žmones naudotis visomis įstaigoje teikiamomis paslaugomis. Numatoma su paslaugų gavėjais ir darbuotojais organizuoti bendrą susirinkimą susijusį su jų teisėmis ir galimybe naudotis įstaigoje teikiamomis paslaugomis.

3. ORGANIZACIJOS PARTNERYSČIŲ TEIKIAMOS NAUDOS REZULTATAI

Kriterijus Nr. 25: Socialinių paslaugų teikėjas įvertina partnerystės rezultatus ir naudą paslaugų gavėjams ir organizacijai.

Rodiklis: Paslaugų gavėjų ir darbuotojų, įvertinusių įstaigos partnerių naudingumą paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės gerinimui, 2021-06-01/2022-06-01, procentinis pasiskirstymas.



1 pav. Respondentų atsakymų pasiskirstymas procentais apie VšĮ „Taikos kelias“ partnerių naudingumą.

Rezultatai: Įstaigos darbuotojų atliktoje anketinėje apklausoje apie socialinių partnerių naudingumą paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės gerinimą, dalyvavo 7 darbuotojai dirbantys įstaigoje ir 19 paslaugų gavėjų. Partnerių naudingumo vertinimas buvo atliktas antrą kartą ir pasirinkome Įstaigai aktualiausius partnerius.

Diagrama rodo, kad bendruomenės nuomone (95 proc.) LPF „Maisto bankas“ labiausiai prisideda prie paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės gerinimo, šiek tiek išsiskyrė darbuotojų nuomonė (90 proc.). Visi darbuotojai (100 proc.), kaip ir praėjusį kartą, mano, kad prie paslaugų kokybės gerinimo labiausiai prisideda Užimtumo tarnyba, nes ji suteikia socialinį draustumą mūsų paslaugų gavėjams. Paslaugų gavėjai Užimtumo tarnybos teikiamą naudą įvertino 74 proc. VšĮ „Veik“ fondas, kuris teikia paramą avalyne bei rūbais, darbuotojų nuomone (90 proc.) prisideda prie gyvenimo kokybės gerinimo, panašią nuomonę turi ir paslaugų gavėjai (84 proc). Respondentų nuomonės (darbuotojų – 70 proc.; bendruomenės – 74 proc.) šiek tiek išsiskyrė vertinant Lietuvos veikliųjų žmonių bendrijos Klaipėdos skyriaus teikiamą naudą gerinant paslaugų gavėjų gyvenimo kokybę, prisidedant prie jos organizuojant renginius bei Dievo šlovinimo vakarus.

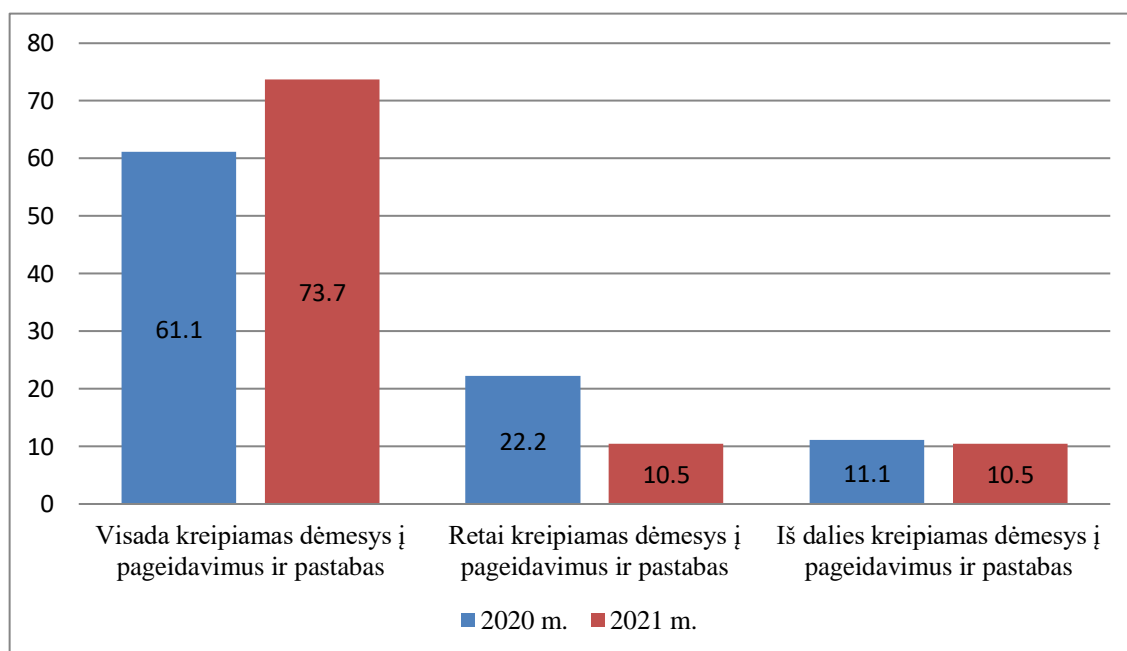
Apibendrinant gautus duomenis, galima teigti, kad paslaugų gavėjai ir Įstaigos darbuotojai ir toliau jaučia socialinių partnerių teikiamą naudą. Įstaiga matuodama apklausos rezultatus, įsivertina partnerystės teikiamą naudą, taip identifikuodama partnerystės tęstinumo rezultatus.

Tobulinimo veiklos: išsiaiškinti, kokių paslaugų iš partnerių dar trūksta paslaugų gavėjams. Įvertinus paslaugų gavėjų poreikius, sieksime plėsti ilgalaikių partnerių ratą. Įstaigos internetiniame puslapyje toliau nurodysime partnerius su aktyviomis nuorodomis į jų svetaines. Bendraujant su paslaugų gavėjais, toliau teiksime informaciją apie iš partnerių gaunamą naudą.

4. 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: Paslaugų gavėjų, atsakiusių į klausimą ar kreipiamas dėmesys į pageidavimus ir pastabas, procentinis pasiskirstymas. 2020 m. ir 2021 m. duomenų palyginimas.



1 pav. Paslaugų gavėjų atsakiusių į apklausos klausimą ar reaguojama į jų pateiktus pageidavimus ir pastabas procentinė išraiška.

Rezultatai: remiantis rezultatais gautais, susistemintais 2020 m. gruodžio ir 2021 m. gruodžio mėnesiais atliktų apklausų, kuriose dalyvavo 18 paslaugų gavėjų. Iš, į klausimą, apie darbuotojų atsivėlgimą į gyventojų pageidavimus bei pastabas atsakiusių paslaugų gavėjų, matyti, kad 73,7 proc. (12 proc. daugiau nei 2020 m.) respondentų teigia, kad į jų pastabas ir pageidavimus yra kreipiamas darbuotojų dėmesys. 10,5 proc. (11,7 proc. mažiau nei 2020 m.) atsakiusių teigia, kad į jų pageidavimus ir pastabas retai kreipiamas dėmesys, tiek pat, 10,5 proc. (0,6 proc. mažiau nei 2020 m.). apklausos dalyvių atsakė, kad tik iš dalies į pageidavimus ir pastabas yra atkreipiamas darbuotojų dėmesys.

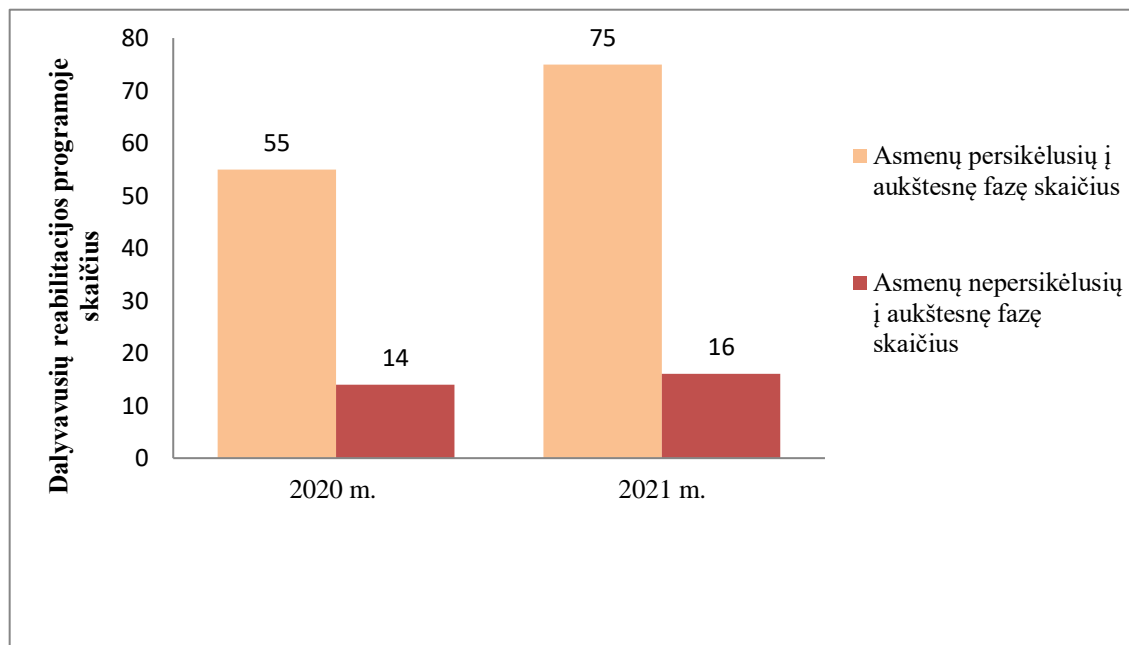
Apibendrinant gautus rezultatus, galima teigti, kad 2021 m. darbuotojai daugiau dėmesio skiria paslaugų gavėjų išsakytiems pastaboms bei pageidavimams, nuolat ieškoma bendrų sprendimų ir kompromisų. Pageidavimų įgyvendinimas priklauso nuo to, kurioje reabilitacijos programos fazėje yra paslaugų gavėjai, esant argumentuotiems paslaugų gavėjų pasiūlymams, gali būti taikomos išlygos. Gyventojų išsakytos pastabos yra apsvarsomos bendrų kasdinių susirinkimų metu, o vėliau atskirai aptariamos per penki minutes. Grįžtamasis ryšys paslaugų gavėjams teikiamas po penki minučių, individualių pokalbių metu, jeigu pageidavimai susiję su bendruomene, grįžtamasis ryšys teikiamas neeilinio rato metu arba paskutinio mėnesio ketvirtadienio susirinkime. Gautus rezultatus vertiname teigiamai, kadangi didžioji dalis paslaugų gavėjų išsakytų pageidavimų bei pastabų yra išklausti ir ieškoma sprendimo būdų jiems įgyvendinti atsižvelgiant į kiekvieno gyventojų nuomonę atskirai ir bendrai, kaip bendruomenės narių.

Tobulinimo veiklos: Atsižvelgiant į gautus rezultatus sieksime, kad 2022 m.. paslaugų gavėjų pasiūlymų ir pageidavimų įgyvendinimas siektų 80 proc., todėl tikslinga siekti, kad kuo daugiau narių, išreiškiančių pageidavimus bei pastabas, būtų išgirsti ir sulauktų atitinkamos darbuotojų reakcijos ieškant pastabų sprendimo bei pageidavimų įgyvendinimo būdų. 2022 m. su darbuotojais aptarti paslaugų gavėjų skatinimo galimybes dar aktyviau įsitraukti į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą. Atliekant 2022 metų plano peržiūrą, įtraukti darbuotojų susirinkimą, kurio metu bus aptariami paslaugų gavėjų pastabos bei pageidavimai.

5. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮGALINIMO REZULTATAI

Kriterijus Nr. 29: Socialinių paslaugų teikėjas taiko specifines priemones, kad personalas ir paslaugų vartotojai suprastų, didintų ir gerintų paslaugų gavėjų įgalinimą.

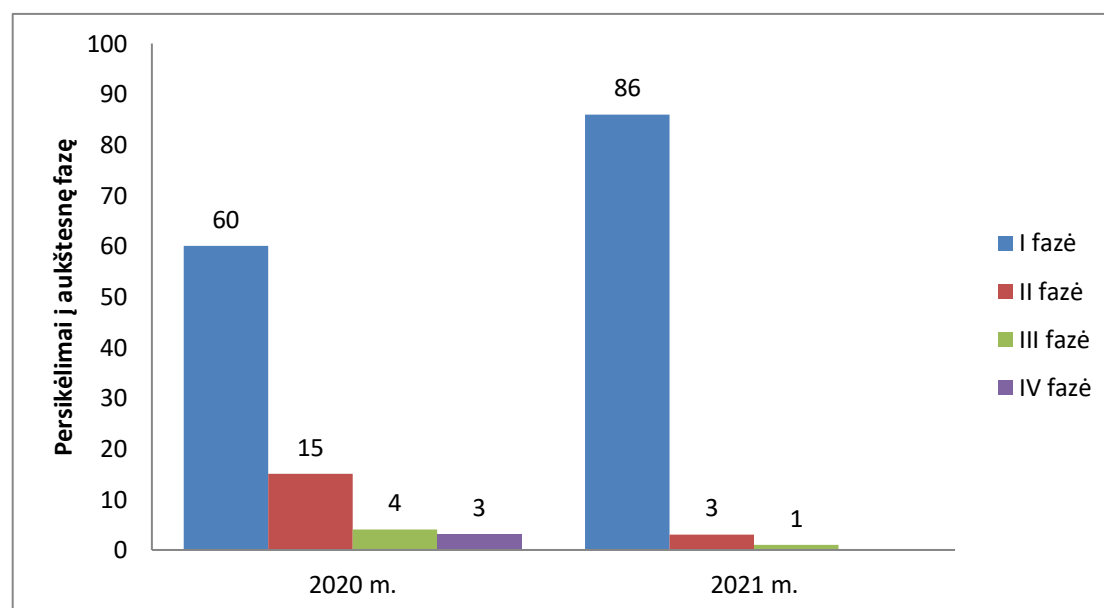
Rodiklis: Per 2021 m. perėjusių į aukštesnę fazę, paslaugų gavėjų skaičiaus santykis su nepersikėlusiu skaičiumi. 2020 m. ir 2021 m. palyginimas.



1 pav. Reabilitacijos dalyvių persikėlusiu į aukštesnę fazę, skaičiaus su nepersikėlusiu skaičiumi, palyginimas tarp metų.

Rezultatai: remiantis rezultatais gautais, iš paslaugų gavėjų bylų ir blaivybės lentelės, matyti, kad per 2021 m. reabilitacijos programoje dalyvavo 91 asmuo, iš kurių 75 (20 asmenų daugiau nei 2020 m.) persikėlė į aukštesnę fazę, o 16 reabilitacinės programos dalyvių (2 asmenimis daugiau nei 2020 m.) nesiekė persikėlimo į aukštesnę fazę dėl abstinencijos problemų, kurios išskyla, kai į Įstaigą atvyksta asmenys, kurie nėra praėję detoksikacijos.

Rodiklis: Paslaugų gavėjų 2021 m. perėjusių į aukštesnę fazę, atvejų pasiskirstymas. 2020 m. ir 2021 m. palyginimas.



2 pav. Paslaugų gavėjų pokyčiai fazėse 2021 m.

Iš 75 programos dalyvių, 86 atvejų persikėlė į I (adaptacijos/nekontaktinę) fazę, 3 atvejai į II (atsakingumo ir ribotų kontaktų) fazę, 1 atvejo persikėlimas vyko į III (sprendimų ir kontaktų su aplinka) fazę. Į IV (integracijos visuomenėje, darbe, mokymosi gyventi savarankiškai) fazę kėlimosi atvejų nebuvo. 2021 m. viso įvyko 90 persikėlimų į aukštesnes fazes. Gautas persikėlimų skaičius yra didesnis nei asmenų skaičius, kadangi vienas asmuo per reabilitacijos laikotarpį gali persikelti iš šešėlio fazės iki integracinės fazės, o tai reiškia, kad persikėlimo atvejų skaičius lygus 5. Taip pat, asmuo pažeidęs vidaus tvarkos taisykles, bendruomenės narių sprendimu, vietoje pašalinimo iš Įstaigos, yra perkeliamas į žemesnę fazę, todėl yra įpareigojamas atlikti iš naujo visus programinius rašto darbus ir iš naujo keltis į aukštesnę fazę.

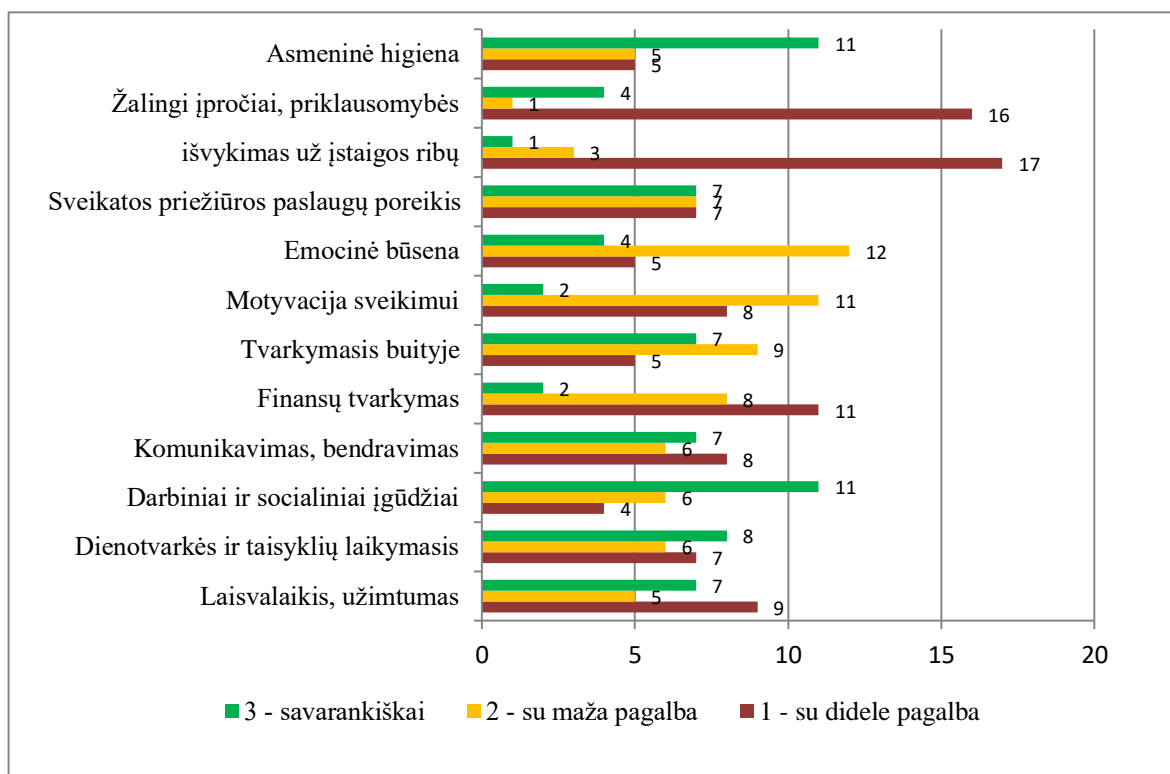
Apibendrinant gautus rezultatus, galima teigti, kad labai didelė dalis asmenų atvykusių dalyvauti reabilitacijos programoje į bendruomenę persikelia į aukštesnes fazes, o 16 iš visų 2021 m. atvykusių į Įstaigą, net nepasiekę aukštesnės fazės nutraukia reabilitacijos programą, dėl abstinencijos problemų. Gautus rezultatus vertiname neigiamai, kadangi asmenys pasyviai siekia persikelti į aukštesnę fazę ir gauti privilegijų, kurias suteikia tam tikra aukštesnė fazė.

Tobulinimo veiklos: Atsižvelgiant į gautus rezultatus, 2022 m. sieksime gyventojų aktyvumo ir bendruomenės narių paskatinimo vienas kitam, siekiant persikelti į aukštesnę fazę, tuomet grupinis įgalinimas turėtų įtakos individualiam įgalinimui. Organizuoti darbuotojų susirinkimą, kurio metu būtų aptariami nauji įgalinimo metodai.

6. GYVENIMO KOKYBĖS GERINIMO REZULTATAI

Kriterijus Nr. 32: Socialinių paslaugų teikėjas turi aiškią paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės koncepciją ir vykdo veiklą, grindžiamą paslaugų gavėjų poreikių vertinimu, siekiant pagerinti jų gyvenimo kokybę.

Rodiklis: Pirminis paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės vertinimas kolektyviniu požiūriu.



1 pav. Paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės vertinimas

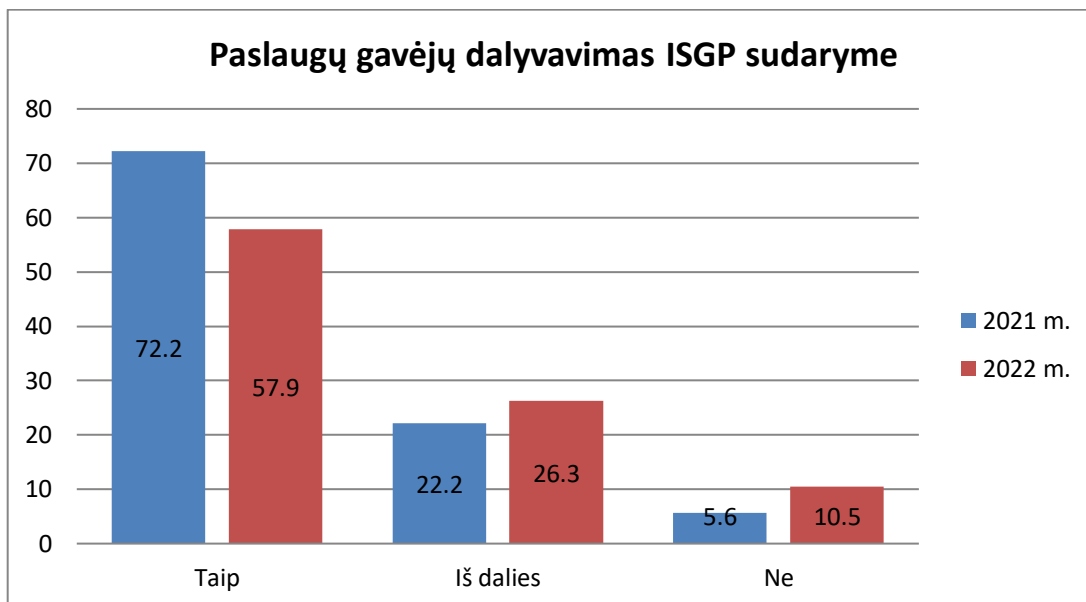
Rezultatai: Įstaiga išanalizavo 21 paslaugų gavėjo pirminius vertinimus, gautus iš individualių socialinės globos planų ir juos susistemino. Diagrama rodo, kad paslaugų gavėjų pasitenkinimas jų gyvenimo kokybe yra aukštas asmeninės higienos, darbinių ir socialinių įgūdžių, dienotvarkės ir taisyklių laikymosi srityse. Šias sritis individualiuose socialinės globos planuose asmenys įvertino 3 balais, o tai reiškia, kad jie yra visiškai savarankiški ir darbuotojo pagalba paslaugų gavėjams nereikalinga. Iš gautų rezultatų aiškiai matoma, kad darbo terapija turi teigiamą poveikį ir yra veiksminga priemonė, gerinant paslaugų gavėjų gyvenimo kokybę. Paslaugų gavėjai vis dar, mažiau patenkinti gyvenimo kokybe emocinės būsenos ir motyvacijos sveikimui srityje. Šio vertinimo metu išryškėjo paslaugų gavėjų pasitenkinimas gyvenimo kokybe tvarkymosi buityje, srityje. Šias sritis asmenys įvertino 2 balais, o tai reiškia, kad jiems vis dar reikalinga darbuotojų pagalba arba individualios konsultacijos, todėl tikslinga jas intensyvinti. Vis dar išlieka mažiausias paslaugų gavėjų pasitenkinimas gyvenimo kokybe išvykimo už įstaigos ribų bei žalingų įpročių ir priklausomybių srityse, taip pat, atsirado nepasitenkinimas finansų tvarkymo srityje. Šias sritis asmenys įvertino 1 balu, kadangi jos labiausiai susijusios su priklausomybės liga, todėl pokyčiai vyksta lėčiausiai.

Tobulinimo veiklos: atsižvelgiant į gautus rezultatus, tikslinga ieškoti dar įvairesnių motyvacijos metodų motyvuojant paslaugų gavėjus keltis naujus gyvenimo kokybės tikslus ir juos įgyvendinti. Skatinti individualių konsultacijų metu išsakyti pačių paslaugų gavėjų nuomonę, kaip jie norėtų būti paskatinti. Taip pat, norint pasiekti aukštesnių rezultatų mažiausiai įvertintose srityse, tikslinga peržiūrėti darbuotojų individualių konsultacijų intensyvumą ir esant poreikiui, intensyvinti konsultacijų skaičių, dažniau nei 3 kartus per savaitę kviesti paslaugų gavėjus, kurie patiria sunkumus į darbuotojų susirinkimus motyvaciniais pokalbiais.

7. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮTRAUKIMO Į INDIVIDUALIUS PLANUS REZULTATAI

Kriterijus Nr. 35: Socialinių paslaugų teikėjas įtraukia paslaugų gavėjus į Individualaus plano rengimą ir peržiūrą, kad užtikrintų paslaugų gavėjo asmeninį indėlį į jo/jos Individualų planą.

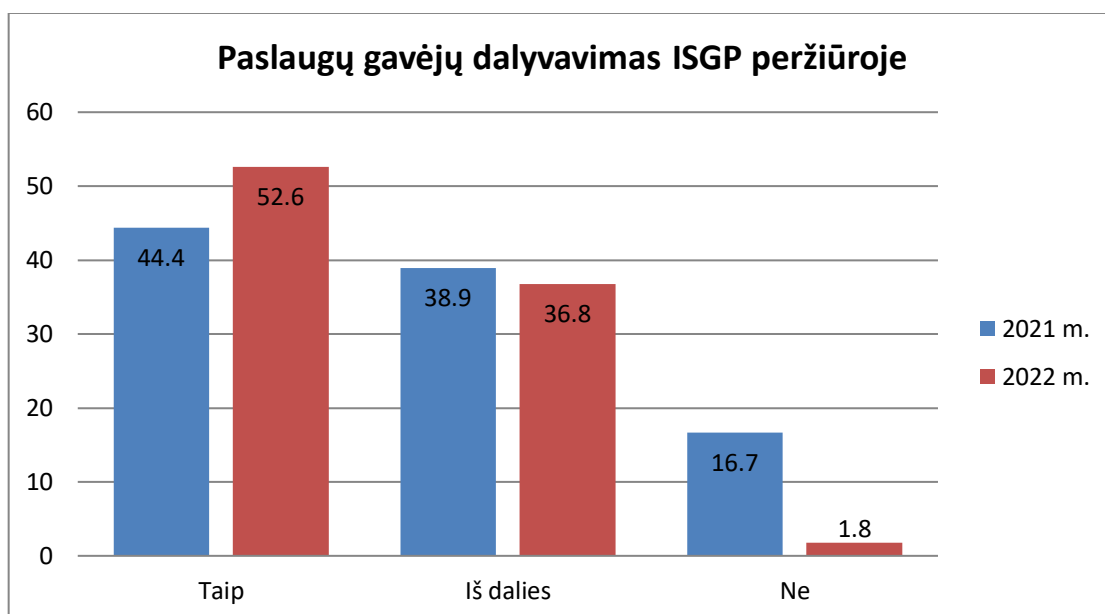
Rodiklis: Paslaugų gavėjų dalyvavimo Individualaus plano sudaryme 2022 metais procentinių dalių palyginimas tarp metų.



1 pav. Diagrama, kuri parodo respondentų dalyvavimą ISGP sudaryme 2021/2022 m., pasiskirstymą procentais

Rezultatai: remiantis rezultatais gautais, susisteminus 2022 m. lapkričio mėnesį atliktos apklausos, kurioje dalyvavo 18 paslaugų gavėjų, duomenis, matyti, kad 57,9 proc. (14,3 proc. mažiau nei 2021 m.) apklausoje dalyvavusių paslaugų gavėjų jaučiasi įtraukti į individualaus plano sudarymo procesą. 26,3 proc. (4,1 proc. daugiau nei 2021 m.) apklaustųjų iš dalies sutinka, kad yra įtraukti į individualaus plano sudarymą, 10,5 proc (4,9 proc. daugiau nei 2021 m.). jaučiasi neįtraukti į individualaus plano sudarymą.

Rodiklis: Paslaugų gavėjų dalyvavimo Individualaus plano peržiūroje 2022 metais procentinių dalių palyginimas tarp metų.



1 pav. Diagrama, kuri parodo respondentų dalyvavimą ISGP peržiūroje 2021/2022 m., pasiskirstymą procentais

Rezultatai: Diagrama rodo, kad 52,6 proc. (8,2 proc. daugiau nei 2021 m.) respondentų jaučiasi įtraukti į individualaus plano peržiūros procesą. 36,8 proc. (2,1 proc. mažiau nei 2021 m.) apklausos dalyvių nurodė, kad tik iš dalies dalyvauja individualaus plano peržiūroje, o 1,8 proc. (14,9 proc. mažiau nei 2021 m.) paslaugų gavėjų jaučiasi neįtraukti į individualaus plano peržiūrą.

Apibendrinant gautus rezultatus, galima pamatyti, rezultatų sumažėjimą 2022 m. Daugiau nei pusė paslaugų gavėjų, dalyvavusių apklausoje jaučiasi įtraukti į Individualaus plano sudarymą, o vos mažiau nei ketvirtadalis jaučiasi iš dalies įtraukti į plano sudarymą. Tačiau galima įžvelgti, jog padidėjo apklaustųjų procentinė dalis, kurie įtraukiami į individualaus plano peržiūrą. Palyginus „Ne“ atsakymų pasiskirstymą 2022 m., pastebima, jog 9 kartus sumažėjo asmenų, kurie mano, jog jų į plano peržiūrą specialistai neįtraukia palyginti su 2021 m.

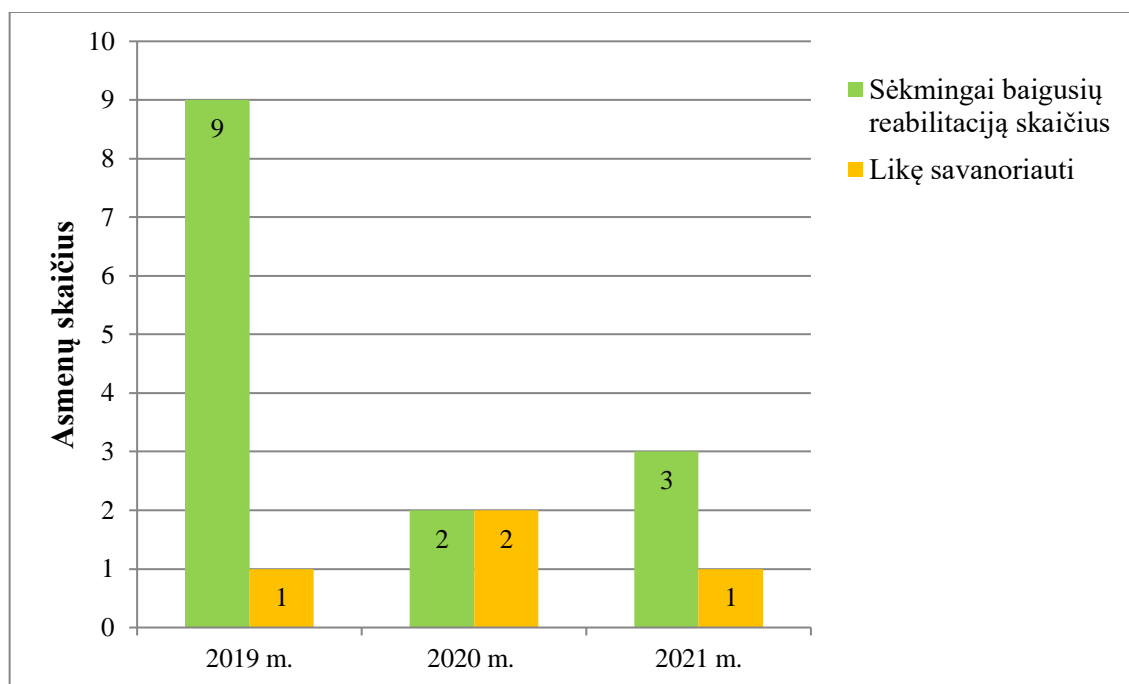
Tobulinimo veiklos: Atsižvelgiant į gautus rezultatus, Įstaiga sieks aktyvesnio paslaugų gavėjų įsitraukimo į paslaugų planavimą, individualių ir drupinių konsultacijų metu skatins išsikelti asmeninius tikslus ir siekius, skatins dar labiau teikti pasiūlymus paslaugų planavimo procese. Įstaiga sieks įtraukti paslaugų gavėjus į Individualaus plano sudarymą ir peržiūrą, kad užtikrintų kiekvieno paslaugų gavėjo asmeninį indėlį į jo/jos Individualų socialinės globos planą.

Siekiant objektyvesnio įvertinimo dėl paslaugų gavėjų įtraukimo, peržiūros metu tęsime rezultatų fiksavimą, kiek Individualiuose planuose atsispindi paslaugų gavėjų nuomonės bei siūlymai dėl teikiamų paslaugų. Vėliau šie pasiūlymai pagal galimybes gali būti įtraukti į Įstaigos veiklos tobulinimo procesą arba metinį veiklos planą.

8. PASLAUGŲ TEIKIMO TĘSTINUMO REZULTATAI

Kriterijus Nr. 36: 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: Paslaugų gavėjų, sėkmingai baigusių reabilitacijos programą ir tęsusių dalyvavimą organizacijos veikloje savanoriškos veiklos statuse 2019, 2020 ir 2021 metais atvejų skaičiaus palyginimas.



1 pav. Savanorystės organizacijoje rezultatai

Rezultatai: Diagramoje matyti, jog 2019 metais visą reabilitacijos programą baigė 9 paslaugų gavėjai, tačiau savanoriauti liko vos 1, tuo tarpu 2020 metais visą programą baigė 2 paslaugų gavėjai, kurie ir liko savanoriauti Įstaigoje. 2021 metais visą reabilitacijos programą baigė 3 asmenys (1 daugiau nei 2020 m.) Baigę reabilitacijos programą 1-2 asmenys renkasi tęsti savo integracijos procesą savanoriaudami Įstaigoje ir padėti kitiems priklausomybe sergantiems asmenims.

Matome, kad 2021 metais įgyvendintos įstaigos pastangos III-IV reabilitacijos fazėje aktyviai individualiai motyvuoti paslaugų gavėjus likti savanoriauti ir sudaryti sąlygas likti gyventi saugioje aplinkoje iš dalies pasiteisino, nes 2021 metais savanoriauti pasiliko tik 1 paslaugų gavėjas. Savanoris darbuotojų padedamas gali susidaryti savo asmeninę sveikimo programą ir ją praktikuoti savanoriaudamas.

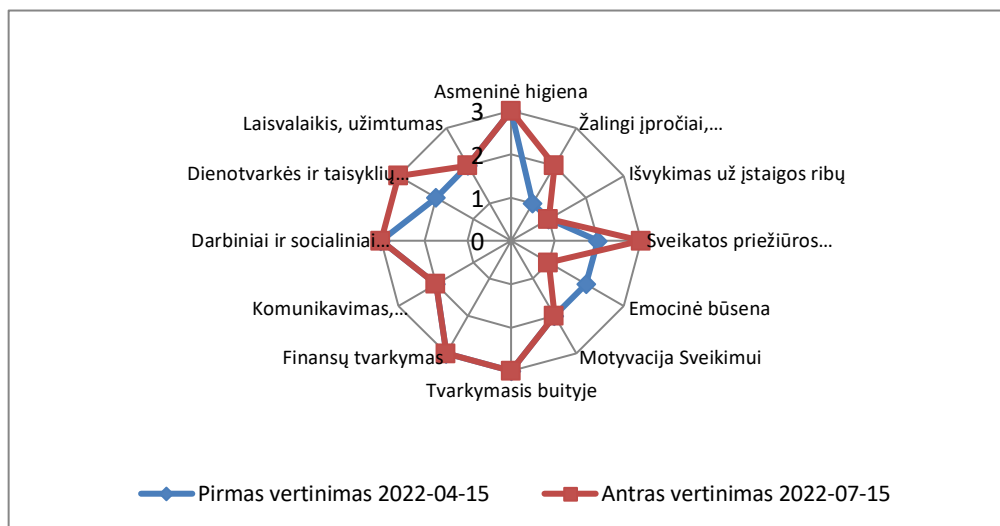
Gautus rezultatus vertiname teigiamai, kadangi mūsų Įstaigos tikslas – užauginti savanorių kiekvienais metais, kurie tęsdami reabilitacijos programą integracinėje fazėje padėtų blaivybės siekti naujai atvykusiems paslaugų gavėjams bei juos motyvuotų sveikimui.

Tobulinimo veiklos: Atsižvelgiant į gautus rezultatus, 2022 m. skatinsime gyventojus aktyviau siekti perėjimo į aukštesnę fazę ir sėkmingai užbaigti socialinės-psichologinės reabilitacijos programą, siekiant tapti savanoriu-darbuotoju, kuris padės žemesnės fazės bendruomenės nariams vykdyti programą. Ieškoti organizuojamų mokymų ir tobulinti darbuotojų kompetencijas kvalifikacijos kėlimo kursuose, darbui su savanoriais.

9. NAUDOS PASLAUGŲ GAVĖJAMS REZULTATAI

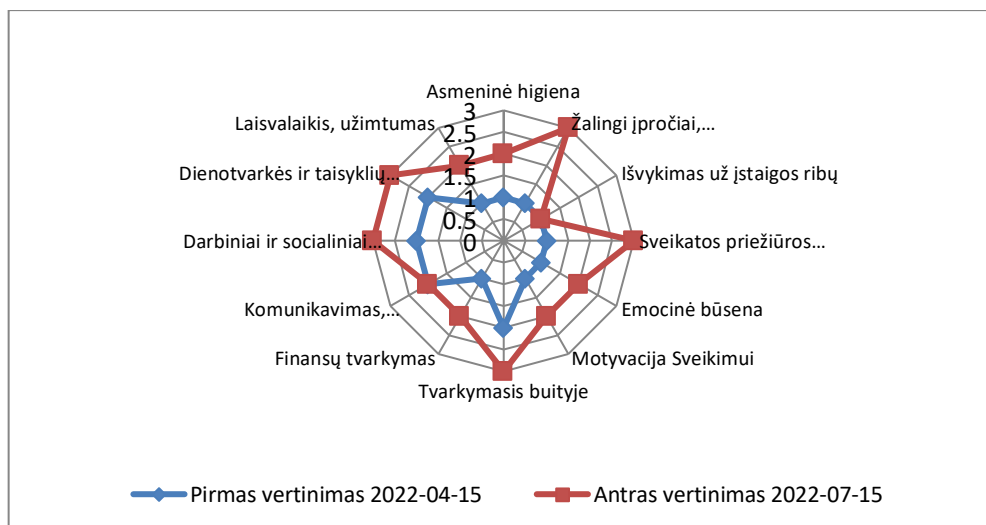
Kriterijus Nr. 43: Socialinių paslaugų teikėjas fiksuoja suteiktų paslaugų rezultatus ir naudą paslaugų gavėjui individualiu požiūriu ir kolektyviniu požiūriu.

Rodiklis: Nr. 1. Paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės pokyčio palyginimas individualiu požiūriu 2022 m. balandžio ir liepos mėnesiais.



1 pav. Paslaugų gavėjo Nr. 1 gyvenimo kokybės pokytis

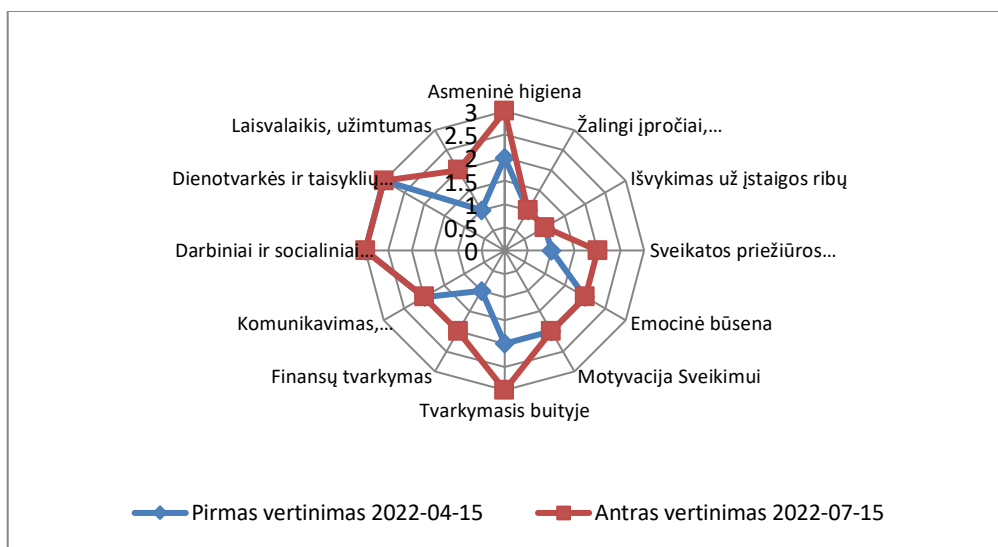
Rezultatai: diagrama rodo, kad per tirtą laikotarpį pagerėjo paslaugų gavėjo Nr. 1 gyvenimo kokybė. Pagerėjimas (1 balu daugiau) pastebimas „žalingų įpročių“ srityje, kadangi paslaugų gavėjas sumažino rūkymų skaičių per pusę. Tai padaryti paskatino individualus pokalbis su socialinio darbuotojo padėjėju apie rūkymo keliamą žalą organizmui. Taip pat, pagerėjo „sveikatos priežiūros poreikio“ sritis (1 balu daugiau), paslaugų gavėjas darbuotojo padedamas užsiregistravo pas šeimos gydytoją, atliko plaučių rengenogramą. Per tirtą laikotarpį, pastebimas paslaugų gavėjo emocinės būsenos pablogėjimas (1 balu mažiau). Po 3 blaivybės mėnesių paslaugų gavėjai patiria lėtinio abstinensijos sindromo (LAS) simptomus, kurių dažniausiai negeba atpažinti, dėl per trumpo buvimo įstaigoje. Paslaugų gavėjui suintensyvintos konsultacijos pas psichologą. Paslaugų gavėjo gyvenimo kokybė pagerėjo „dienotvarkės ir taisyklių laikymosi“ srityje. Tai padaryti paskatino darbuotojų ir vyresnių fazių bendruomenės narių pastabos. Per tirtą laikotarpį paslaugų gavėjas nepagerino „išvykimo iš įstaigos“ srities, kadangi per 3 mėn. nepersikėlė į aukštesnę (II -atsakingumo ir riboto bendravimo) sveikimo fazę, todėl jam dar reikalinga darbuotojų pagalba. Šio paslaugų gavėjo pasitenkinimas savo gyvenimo kokybe yra gana aukštas, todėl tikslinga ir toliau motyvuoti paslaugų gavėją keltis naujus gyvenimo kokybės tikslus ir juos įgyvendinti.



2 pav. Paslaugų gavėjo Nr. 2 gyvenimo kokybės pokytis

Rezultatai: diagrama rodo, kad paslaugų gavėjo Nr. 2 gyvenimo kokybė pagerėjo ženkiai. Pagerėjimas pastebimas (1 balu daugiau) asmeninės higienos srityje. Šiam pokyčiui įtakos turėjo

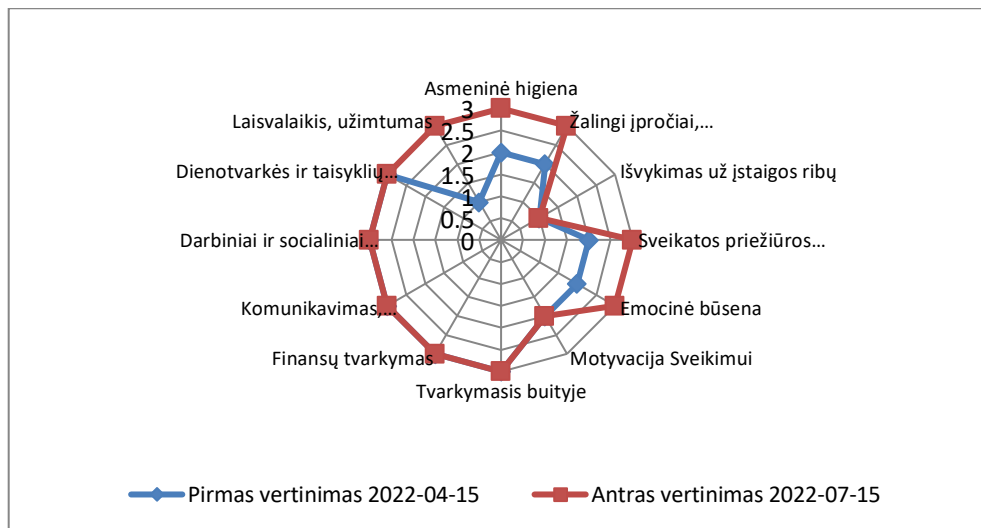
bendruomenės narių pastabos, asmens noras keistis. Taip pat, ženklėnis pagerėjimas pastebimas „žalingų įpročių“ srityje (2 balais daugiau), kadangi paslaugų gavėjas metė rūkymą. Tai padaryti paskatino individualaus pokalbis su socialiniu darbuotoju. Paslaugų gavėjas prieš atvykdamas į įstaigą turėjo sveikatos problemų, buvo apleidęs savo burnos sveikatą, neturėjo socialinio draudimo. Per tirtą laikotarpį paslaugų gavėjo gyvenimo kokybė pagerėjo (2 balais). Tam įtakos turėjo socialinio draudimo sutvarkymas, kadangi paslaugų gavėjas galėjo gauti nemokamą sveikatos priežiūros pagalbą. Taip pat, pagerėjo emocinė gerovė, paslaugų gavėjas 2 kartus per savaitę lankė psichologo konsultacijas, todėl tapo labiau (1 balu) motyvuotas sveikti, dėl to pagerėjo (1 balu) emocinė būseną. 1 balu pagerėjo paslaugų gavėjo gyvenimo kokybė tvarkymosi buityje srityje. Tam įtakos turėjo darbuotojų pastabos ir bendruomenės narių pamokymai. Pagerėjimas pastebimas finansų tvarkymo srityje (1 balu). Įtakos pokyčiui turėjo individualios socialinio darbuotojo konsultacijos dėl asmeninio biudžeto sudarymo. Socialinėje srityje, paslaugų gavėjas pagerino darbinius ir socialinius įgūdžius (1 balu), tai padarė atkreipdamas dėmesį į bendruomenės narių ir savanorio išsakytas pastabas. Paslaugų gavėjo gyvenimo kokybė pagerėjo „dienotvarkės ir taisyklių laikymosi“ srityje. Tai padaryti paskatino individualus pokalbis su socialinio darbuotojo padėjėju apie dienotvarkės svarbą sveikime. Pagerėjimas pastebimas ir laisvalaikio srityje. Asmuo išsikėlė asmeninį tikslą organizuoti laisvalaikio užimtumą, nuolat konsultuojasi su darbuotojais. Tikslingai paslaugų gavėjui ir toliau lankyti psichologo bei socialinio darbuotojo konsultacijas.



3 pav. Paslaugų gavėjo Nr. 3 gyvenimo kokybės pokytis

Rezultatai: diagrama rodo, kad paslaugų gavėjo Nr. 3 gyvenimo kokybė pagerėjo. 1 balu pagerėjo „sveikatos priežiūros“ sritis. Tai paskatinti galėjo registracija užimtumo tarnyboje, kadangi esant socialiai draustam, asmuo įgijo galimybę užsiregistruoti pas šeimos gydytoją, konsultacijai dėl negyjančių žaisdų ant kojų ir spręsti sveikatos problemas. Taip pat, paslaugų gavėjo gyvenimo kokybė 1 balu pagerėjo „tvarkymosi buityje“, „finansų tvarkymo“ bei „laisvalaikio“ srityse. Pagerėjimą lėmė paslaugų gavėjo konsultacijos su darbuotojais bei atviras bendravimas su bendruomenės nariais. Per tirtą laikotarpį asmens gyvenimo kokybė nepagerėjo „žalingų įpročių“ srityje, nors ir bandė atsisakyti rūkymo, to išlaikyti ilgą laiką nepavyko. Taip pat, paslaugų gavėjas nepagerino „išvykimo iš įstaigos“ srities, kadangi vangiai vykdo reabilitacijos programą, individualių konsultacijų metu teigia, kad yra nepasiruošusi, turi išankstinį nusistatymą, kad bendruomenės žingsnių atsiskaitymų nepriims.

Šio paslaugų gavėjo pasitenkinimas savo gyvenimo kokybe yra gana aukšta, todėl tikslinga ir toliau motyvuoti paslaugų gavėją keltis naujus gyvenimo kokybės tikslus ir juos įgyvendinti.



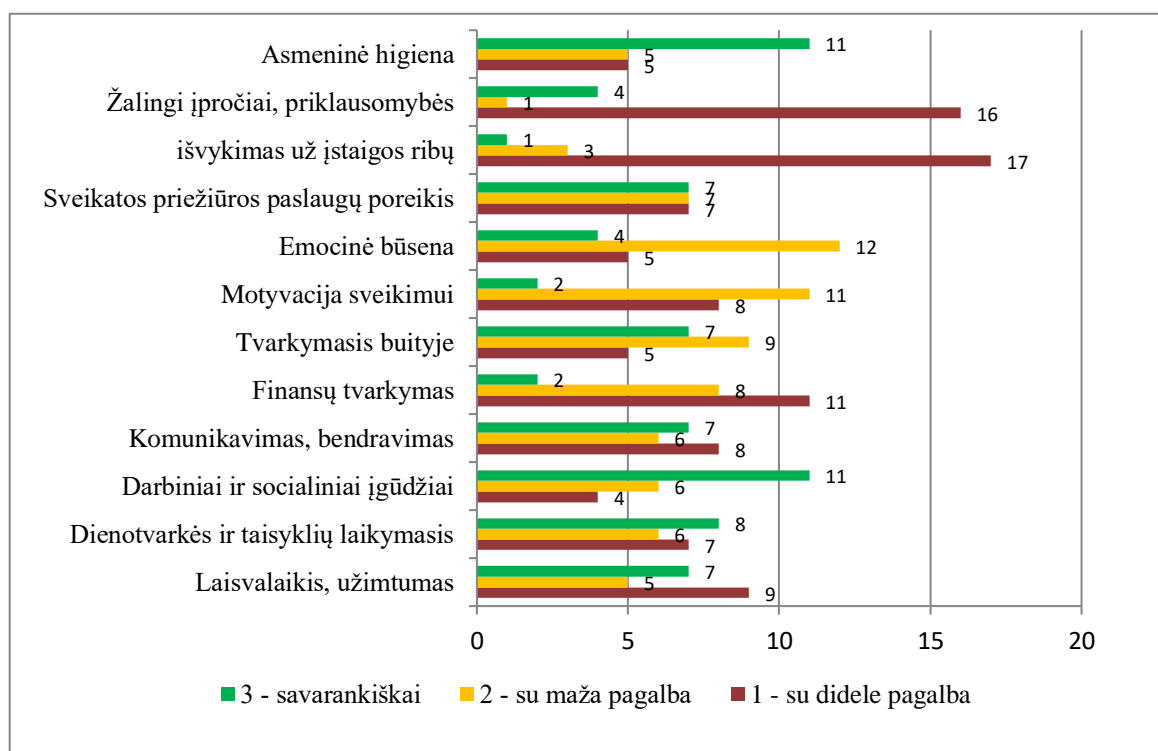
4 pav. Paslaugų gavėjo Nr. 4 gyvenimo kokybės pokytis

Rezultatai: diagrama rodo, kad paslaugų gavėjo Nr. 4 gyvenimo kokybė pagerėjo „asmeninės higienos“ (1 balu) srityje. Tam įtakos turėjo ir 1 balu pagerėjusi paslaugų gavėjo „sveikatos priežiūros“ sritis, kadangi sustiprėjus asmens fizinei sveikatai, jis galėjo pasirūpinti ir asmenine higiena. „Žalingų įpročių“ srityje gyvenimo kokybė pagerėjo 1 balu, kadangi asmuo vykdo visas užduotis susijusias su sveikimo programa, noriai lankosi individualiose psichologų ir socialinio darbuotojo konsultacijose, analizuoja pateiktą teorinę medžiagą apie priklausomybės ligą, todėl pagerėjo paslaugų gavėjo emocinė būsena (1 balu). Ryškus pokytis pastebimas „laisvalaikio“ srityje. Asmuo noriai ir aktyviai įsitraukia į organizuotą laisvalaikį. Per tirtą laikotarpį nepagerėjo asmens gyvenimo kokybė „išvykimo iš įstaigos“ srityje, kadangi asmuo nepersikėlė į aukštesnę (II – (atsakingumo ir riboto bendravimo)) fazę, kuri suteiktų paslaugų gavėjui galimybę išvykti iš įstaigos 4 val. per savaitę su lydinčiu asmenimi.

Šio paslaugų gavėjo pasitenkinimas savo gyvenimo kokybe yra gana aukštas, todėl tikslinga ir toliau motyvuoti paslaugų gavėją keltis naujus gyvenimo kokybės tikslus ir juos įgyvendinti.

Tobulinimo veiklos: Įstaiga atsižvelgdama į neįvykusius paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės pokyčius su paslaugų gavėjais aptars pokyčių nebuvimo priežastis ir numatys priemones joms pašalinti individualių konsultacijų metu, bei fiksuos išsikeltus uždavinius individualios socialinės globos plane (ISGP) po peržiūros.

Rodiklis: Nr. 2. Pirminis paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės vertinimas kolektyviniu požiūriu.



5 pav. Paslaugų gavėjų gyvenimo sričių palyginimas

Rezultatai: įstaiga, norėdama išsiaiškinti paslaugų gavėjų gyvenimo kokybę kolektyviniu požiūriu, išanalizavo 21 paslaugų gavėjo pirmuosius vertinimus, gautus iš individualių socialinės globos planų ir juos susistemino.

Diagrama rodo, kad geriausiai paslaugų gavėjams sekasi asmeninės higienos (11 – visiškai savarankiški, 5 reikalingas darbuotojų paskatinimas ir 5 reikia nuolatinų pokalbių ir pagalbos šioje srityje) bei darbinių ir socialinių įgūdžių srityse (11 – visiškai savarankiški, 6 asmenims šioje srityje reikia paskatinimo, o 4 asmenims reikalinga didelė pagalba). „Išvykimo už įstaigos ribų“ srityje savarankiškas vos 1 asmuo, kuris persikėlė į aukštesnę, III fazę ir naudojasi galimybe išvykti 72 val. kas dvi savaites, taip pat, asmuo yra įgalinamas lydint žemesnės fazės narius į sveikatos priežiūros įstaigas, bažnyčia ir kitas išvykas. 3 asmenims reikalinga priežiūra vykstant į išvykas, kadangi jie yra II (atsakingumo ir riboto bendravimo) fazėje, turi galimybę su lydinčiu asmeniu už įstaigos ribų išvykti 4 val. kas dvi savaites. 17 asmenų nepagerino gyvenimo kokybės „išvykimo už įstaigos ribų“ srityje, kadangi vis dar yra I (nekontaktinėje) fazėje ir pagal socialinės-psichologinės reabilitacijos programą išvykti už įstaigos ribų negali, dėl didelės užvartojimo rizikos. 16 paslaugų gavėjų reikalinga darbuotojų pagalba „žalingų įpročių“ srityje, skatinant juos atsisakyti rūkymo. 1 paslaugų gavėjui reikia minimalios darbuotojų pagalbos atsisakant rūkymo, kadangi asmuo po įvykusių konsultacijų sumažino surūkytų cigarečių skaičių per pusę. 4 asmenims pagalbos šioje srityje nereikia, kadangi paslaugų gavėjai metė rūkyti. Įtakos atsisakant žalingų įpročių, turi emocinė būseną (12 asmenų reikalinga psichologo pagalba), dėl trumpo nevartojimo laiko, asmenys yra itin jautrūs, jie negeba iki galo atpažinti savo jausmų. Emocinė būseną įtakos turi ir motyvacijai sveikti (11 asmenų reikalinga periodiška motyvacija), tačiau tik 2 asmenys yra visiškai motyvuoti sveikimui, todėl mažiau motyvuotiems asmenims, teikia kiti bendruomenės nariai. Sveikatos priežiūros srityje, paslaugų gavėjų skaičius pasiskirstė po 7, kadangi senbūviai savo sveikatos problemas jau išsprendė, jiems darbuotojų pagalbos nebe reikia, kitiems 7 paslaugų gavėjams reikalinga maža pagalba, kadangi profilaktiškai lankosi pas gydytoją psichiatrą dėl psichinės sveikatos. 7 paslaugų gavėjams darbuotojų pagalbos nereikia, kadangi nepatiria sveikatos problemų. 7 paslaugų gavėjai savarankiški komunikavimo ir laisvalaikio srityse. Tvarkymosi buityje srityje, savarankiški 7 asmenys, 9 reikalinga dalinė darbuotojų arba bendruomenės narių pagalba, 5 asmenims reikalinga didelė pagalba. Finansų tvarkymo srityje savarankiški tik 2 asmenys, jie geba planuoti savo biudžetą, 8 asmenims reikalinga pagalba planuojant savo išlaidas, skatinama vesti asmeninio biudžeto užrašus. 11 asmenų reikalinga didelė darbuotojų pagalba planuojant išlaidas, mokoma susidaryti pirkinių sąrašą bei vesti finansinio raštingumo užrašus, atsiskaitant už jį darbuotojui. Dienotvarkės ir taisyklių laikymosi srityje savarankiški 8 asmenys, 6 reikia bendruomenės ir darbuotojų nuolatinio priminimo apie galiojančias taisykles, 7 asmenims reikalinga nuolatinė pagalba įsisavinant galiojančią dienotvarkę ir taisykles, juos kuruoja paskirtas globėjas.

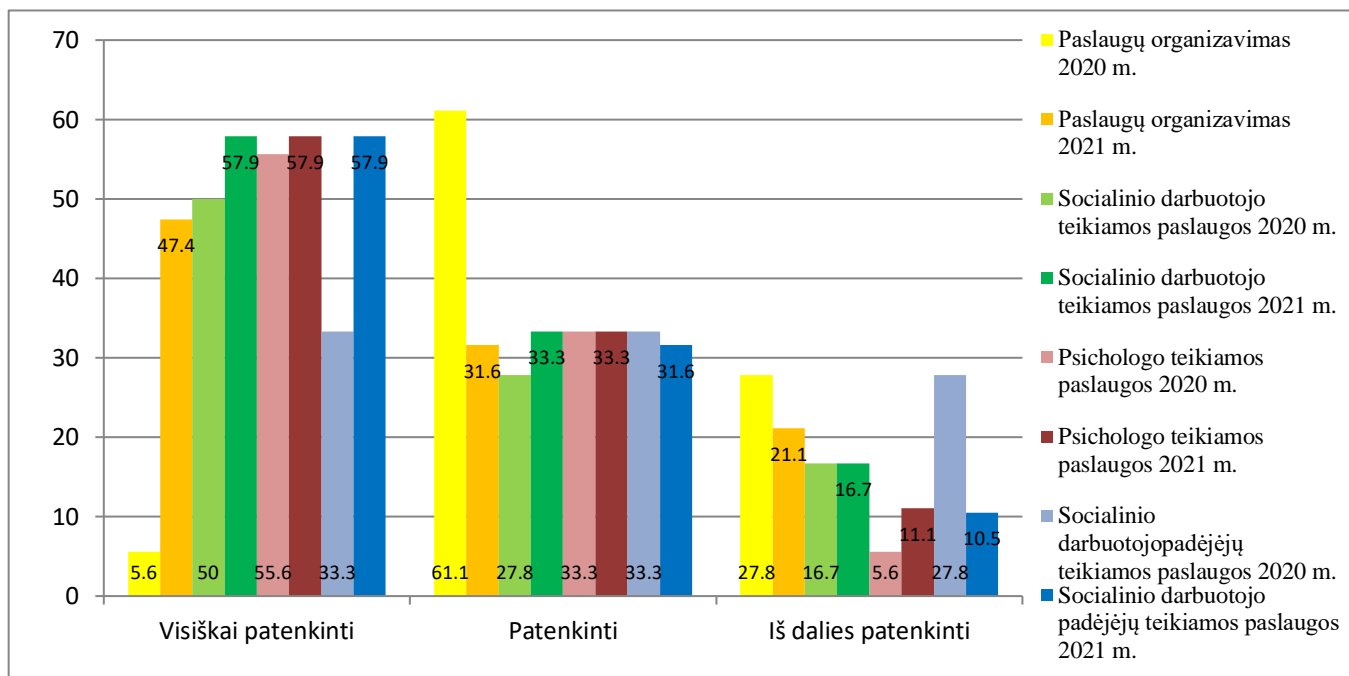
Apibendrinant gautus rezultatus, galima teigti, jog kolektyviniu požiūriu asmenims geriausiai sekasi materialinėje ir socialinėje srityse, tačiau daugiausiai pagalbos gerinant gyvenimo kokybę reikia fizinėje ir emocinėje srityse.

Tobulinimo veiklos: Atsižvelgiant į gautus rezultatus, tikslinga didinti psichologų individualių konsultacijų skaičių per mėnesį siekiant pagerinti paslaugų gavėjų motyvacijos sveikti ir emocinę sritį. Norint pagerinti fizinę paslaugų gavėjų gyvenimo sritį ir jos posričius, tikslinga didinti socialinio darbuotojo ir socialinio darbuotojo padėjėjų individualias ir grupines konsultacijas asmeninės sveikatos priežiūros ir programos klausimais, siekiant išsikeltų tikslų įvykdymo.

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

Kriterijus Nr. 45: Socialinių paslaugų teikėjas matuoja paslaugų gavėjų ir visų suinteresuotų šalių pasitenkinimą remdamasis vidaus ir išorės vertinimu.

Rodiklis: Paslaugų gavėjų pasitenkinimo organizuojamomis paslaugomis, 2020 m. ir 2021 m., procentinių dalių palyginimas.



1 pav. Pasitenkinimo rezultatai

Rezultatai: remiantis rezultatais, gautais susistemintus 2021 m. gruodžio mėnesio atliktos apklausos, kurioje dalyvavo 18 paslaugų gavėjų, duomenis, matyti, kad organizuojamomis paslaugomis visiškai patenkinti 47,4 proc. (41,8 proc. daugiau nei 2020 m.), patenkinti 31,6 proc. (29,5 proc. mažiau nei 2020 m.), o iš dalies patenkinti 21,1 proc. (6,7 proc. mažiau nei 2020 m.) visų apklausoje dalyvavusių asmenų. Socialinio darbuotojo teikiamomis paslaugomis visiškai patenkinti 57,9 proc. (7,9 proc. daugiau nei 2020 m.) respondentų, patenkinti – 33,3 proc. (5,5 proc. daugiau nei 2020 m.), o iš dalies patenkinti 16,7 proc. apklaustųjų, tiek pat, kiek ir 2020 m.

Psichologo teikiamomis paslaugomis visiškai patenkinti 57,9 proc. (2,3 proc. daugiau nei 2020 m.), patenkinti 33,3 proc. kaip ir 2020 m. visų apklausoje dalyvavusių paslaugų gavėjų, o iš dalies patenkinti 11,1 proc. (5,5 proc. daugiau nei 2020 m.), tuo tarpu socialinio darbuotojų padėjėjų darbu visiškai patenkintų 57,9 proc. (24,6 proc. daugiau nei 2020 m.), patenkintų 31,6 proc. (1,7 proc. mažiau nei 2020 m.) respondentų, 10,5 proc. (17,3 proc. mažiau nei 2020 m.) jų darbu patenkinti iš dalies.

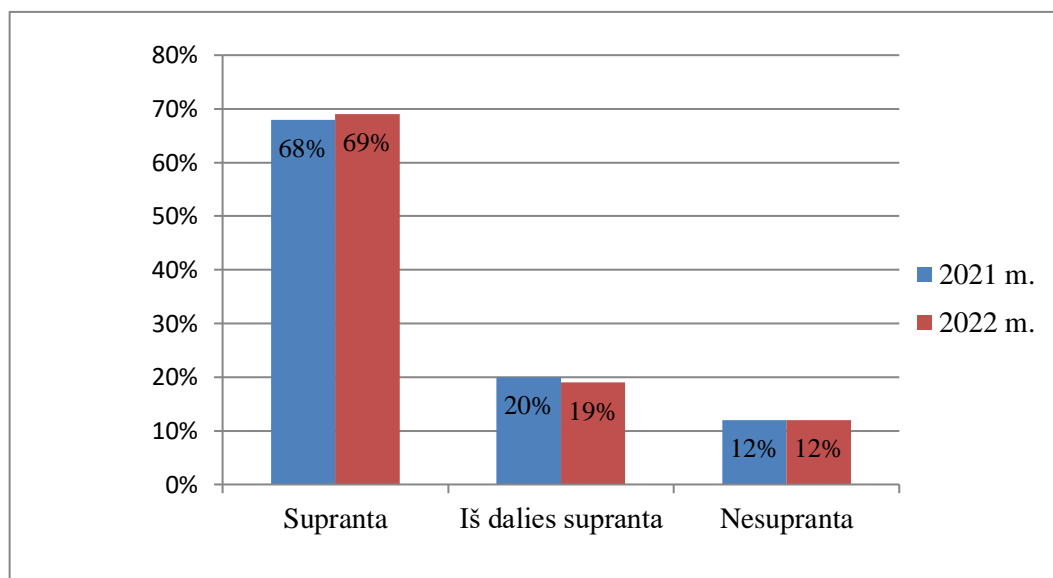
Apibendrinant gautus rezultatus, galima teigti, kad daugiau nei pusė, 2021 metais dalyvavusių reabilitacijos programoje, paslaugų gavėjų patenkinti jiems darbuotojų teikiamomis bei organizuojamomis paslaugomis. Gautus rezultatus vertiname teigiamai, kadangi iš rezultatų matyti, kad darbuotojų teikiamos ir organizuojamos paslaugos tenkina reabilitacijos programoje dalyvaujančius paslaugų gavėjus.

Tobulinimo veiklos: Atsižvelgiant į gautus rezultatus, 2022 metais sieksime dar glaudesnio darbuotojų ir paslaugų gavėjų bendravimo ir bendradarbiavimo reabilitacijos procese, kuris yra svarbus veiksnys teikiamų paslaugų organizavimui ir kokybei užtikrinti. 2022 metų veiklos plano peržiūros metu, įtraukti bendrus darbuotojų ir bendruomenės narių susirinkimus, kiekvieno mėnesio pabaigoje, kurių metu būtų aptariami paslaugų organizavimo bei teikimo gerinimo uždaviniai.

11. REZULTATAI, KAIP PASLAUGŲ GAVĖJAI, PERSONALAS IR KITOS SVARBIOS SUINTERESUOTOS ŠALYS SUPRANTA VEIKLOS REZULTATUS

Kriterijus Nr. 46: Socialinių paslaugų teikėjas teikia prieinamą, lengvai suprantamą informaciją apie užfiksuotus rezultatus, įskaitant apklausų rezultatus.

Rodiklis: Paslaugų gavėjų ir personalo procentinis pasiskirstymas, pagal tai, kaip suprantama užfiksuotus veiklos rezultatus.



1 pav. Paslaugų gavėjų ir personalo procentinis pasiskirstymas

Rezultatai: remiantis rezultatais gautais, susistemintais 2022 m. rugsėjo mėnesio atliktos apklausos, kurioje dalyvavo 19 paslaugų gavėjų ir 7 darbuotojai, duomenis, matyti, kad 69 proc. (1 proc. daugiau nei 2021 m.) respondentų, teigia, kad supranta gautus rezultatus, kai kuriems reikia darbuotojo paaiškinimo. 19 proc. (1 proc. mažiau nei 2021 m.) apklausoje dalyvavusių asmenų teigia, kad pateikta informacija iš dalies suprantama. 12 proc., kaip ir 2021 m. apklausos dalyvių teigia, kad veiklos rezultatai yra nesuprantami, tam įtakos galėjo turėti motyvacijos stoka dėl daugelio metų vartojimo pasėkmių.

Tobulinimo veiklos: Tikslinga susirinkimo su paslaugų gavėjais metu išsiaiškinti kokie rezultatai jiems buvo nesuprantami ir kokiomis priemonėmis pateikti rezultatus, kad jie būtų suprantami bent iš dalies.

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

Kriterijus Nr. 50: Socialinių paslaugų teikėjas imasi gerinimo iniciatyvų lygindamas požiūrių efektyvumą, paslaugų teikimo rezultatus, veiklą ir paslaugų gavėjų gautus rezultatus.

Rodiklis: VŠĮ „Taikos kelias“ ir VŠĮ „Eterna Vita“ darbo efektyvumui ir rezultatams pasiekti naudojamos priemonės/metodai rehabilitacijos procese, palyginimas.

Kl. Nr.	Klausimas	VŠĮ „Taikos kelias“ atsakymas	VŠĮ „Eterna Vita“ atsakymas
1.	<i>Kiek vidutiniškai Jūsų darbuotojai skiria laiko paslaugų gavėjui konsultacijų metu?</i>	Vidutinė konsultacijos trukmė nuo 30 min. iki 1 val. Konsultacijos vyksta kiekvieną dieną. Vidutinė bendra darbuotojų konsultacijų trukmė, konsultuojant asmenį nuo 1 val. iki 1 val. 30 min.	Konsultacijos laikas priklauso nuo asmens klausimo, vidutiniškai konsultacijos trukmė nuo 20 min. iki 1 val.
2.	<i>Kokius darbo terapijos metodus ar priemones taikote? Kas prižiūri vykdomą darbo terapiją? Kiek laiko skiriate darbo terapijai?</i>	Darbo terapijos trukmė 2 val., su pertraukėlėmis. Pastebimas darbo terapijos efektyvumas. Už darbo terapijos priežiūrą atsakingi du darbuotojai ir namo šeimininkas. Darbo terapijos metu siekiama ugdyti paslaugų gavėjų darbinius įgūdžius, kurie pravers integruojantis į darbo rinką, mokosi dirbti komandoje ir ugdo kūrybiškumą atliekant nekasdienius darbus.	Darbo terapijos metu naudojamas savipagalbos metodas, siekiant ugdyti asmens pasitikėjimą savimi, darbinius įgūdžius, gebėjimą dirbti komandoje ir bendradarbiauti su kitais, ugdyti savarankiškumą, kūrybiškumą. Darbo terapija yra prižiūrima namo šeimininko ir atsakingo asmens, paskirto už darbo terapijos vykdymą ir vykdomus darbus. Darbo terapijos trukmė 3 val., su pertraukomis.
3.	<i>Kaip skatinate paslaugų gavėjus keltis į aukštesnes fazes? Kokius metodus naudojate?</i>	Keltis į aukštesnes fazes skatinama per teigiamų perspektyvų apibrėžimą pvz. galimybė paskambinti, išvykti už įstaigos ribų, galimybė išbandyti save prisiimant daugiau atsakomybės, kurią įpareigoja buvimas tam tikroje fazėje. Galimybė tapti bendruomenės lyderiu, išplečiant socialines paslaugas už įstaigos ribų.	Pagrindinė motyvacija keltis į aukštesnes fazes yra pačių fazių ribotumas, persikėlus į aukštesnę rehabilitacijos fazę atsiranda tam tikros privilegijos. Keltis į fazes motyvuoja jau pati rehabilitacijos programa. Individualūs pokalbiai, galimybė prisiimti daugiau atsakomybių, tapti bendruomenės lyderiu ir pan.
4.	<i>Kaip Jūs suprantate, kokias veiklas reikia tobulinti ir kaip jas tobulinate?</i>	Kiekvieną rytą vyksta darbuotojų susirinkimai kartu su namo šeimininku, kuriame aptariami klausimai kas sekasi ir kur susiduriama su sunkumais. Kiekvieną pirmadienį ir penktadienį vyksta bendruomenės narių „Vyresniųjų“ susirinkimai, kurių metu aukštesnėse fazėse esantys bendruomenės nariai teikia pasiūlymus darbuotojams dėl rehabilitacijos programos ar paslaugų teikimo efektyvumo, paskatinimo būdų. Kiekvieną pirmadienį tikrinama skundų/pranešimų/siūlyimų dėžutė, esant pranešimui, jį analizuojame ir sprendžiame paskutinio mėnesio ketvirtadienio susirinkime.	Kiekvienas darbuotojas pagal savo kompetencijas teikia pasiūlymus, kuriais gali patobulinti teikiamas paslaugas, atsižvelgdamas į paslaugų gavėjų poreikius. Bendrų susirinkimo metu aptariant bendruomenės narių poreikius.
5.	<i>Kaip stipriname darbuotojus darbui su paslaugų gavėjais?</i>	Sudaromos galimybės kiekvienam įsirengti savo darbo kabinetą, kuriame vyksta individualios konsultacijos. Darbuotojai gali	Stengiamasi darbuotojams užtikrinti orias darbo sąlygas. Kiekvienas darbuotojas turi galimybę dalyvauti įvairiuose kursuose ar mokymuose.

	<p>dalyvauti mokymuose ar kvalifikacijos kėlimo kursuose, kurie atitinka kiekvieno poreikius. Stengiamasi suburti darbuotojų komandą už Įstaigos ribų neformalioje aplinkoje, taip stiprinant tarpusavio santykius. Kiekvieną mėnesį rengiamos supervizijos.</p>	<p>Organizuojama bendras darbuotojų poilsis ne darbo aplinkoje. Aptariant kiekvieno darbuotojo tarpusavio santykius ir išsakant savo poreikius, teikiant pagalbą vienas kitam, paslaugų gavėjams, atliekant bendras konsultacijas.</p>
--	--	--

1 lentelė. Pateiktų klausimų ir atsakymų palyginimas.

Rezultatai: Įstaiga norėdama imtis gerinimo iniciatyvų ir lygindama požiūrių efektyvumą, paslaugų teikimo rezultatus, veiklą, nusprendė palyginti Įstaigos ir VŠĮ „Eterna Vita“ naudojamus priemones/metodus rezultatams pasiekti reabilitacijos procese.

Pasilyginimo rezultatams gauti, buvo paruošti 5 atviri interviu klausimai. Siekiant įvertinti abiejų Įstaigų naudojamus priemones/metodus turinčias įtakos reabilitacijos procesui, pagal pateiktus atsakymus (1 lentelė), pastebėta, kad abi Įstaigos paslaugų gavėjų konsultacijoms skiria vienodai laiko, VŠĮ „Taikos kelias“ papildomai skiria laiko asmens konsultacijai esant visiems darbuotojams. VŠĮ „Eterna Vita“ darbo terapijos metu naudoja savipagalbos metodą, siekiant ugdyti asmenų pasitikėjimą savimi, darbinis įgūdžius, gebėjimą dirbti komandoje ir bendradarbiavimą su kitais, ugdyti savarankiškumą, kūrybiškumą, o Įstaiga labiau ugdo paslaugų gavėjų darbinis įgūdžius, kurie reikalingi grįžtant į darbo rinką, kūrybiškumą, esant ne kasdieniškiems darbams atlikti ir moko dirbti komandoje. Pastebimas panašumas tarp Įstaigų, motyvuojant paslaugų gavėjus keltis į aukštesnes fazes. Motyvacijai stiprinti abi Įstaigos naudoja skatinimo sistemas, kurias numato fazių nuostatai. Veiklų tobulinimo klausime Įstaiga orientuota į paslaugų ir reabilitacijos visumos tobulinimą, o VŠĮ „Eterna Vita“ orientuojasi į kiekvienam bendruomenės nariui individualiai teikiamas paslaugas, juos aptariant bendruose susirinkimuose. Darbuotojų stiprinimo klausimus abi Įstaigos sprendžia panašiai, Įstaiga labiau stengiasi suburti darbuotojus neformalioje aplinkoje, kartą per mėnesį organizuoja superviziją. VŠĮ „Eterna Vita“ darbuotojus stiprina organizuodamas bendrą darbuotojų poilsį neformalioje aplinkoje, skatina kreiptis vienas į kitą pagalbos ir spręsti tarpusavio santykių problemą, kuri gali atliepti paslaugų gavėjus.

Tobulinimo veiklos: Įstaigoms tikslinga bendradarbiauti, dalinantis informacija apie darbo terapijos metodus, stiprinant Įstaigos paslaugų gavėjų darbo terapijos efektyvumą. VŠĮ „Eterna Vita“ siūloma stiprinti darbuotojus, rengiant darbuotojams supervizijas, taip gerinant darbuotojų tarpusavio bendravimą ir mikroklimatą darbe.