



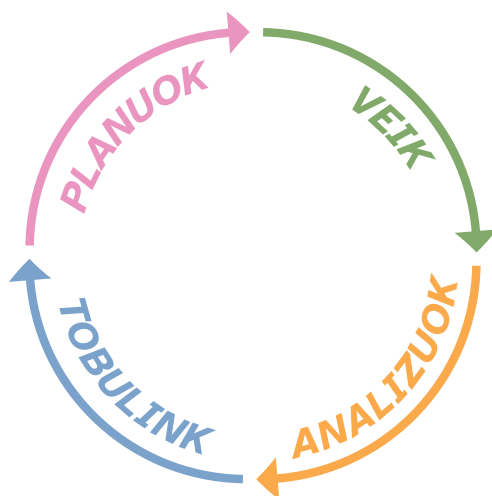
Lietuvos įtraukties
švietimo centras

įtrauktis

LIETUVOS ĮTRAUKTIES ŠVIETIMO CENTRO PASLAUGŲ IR JŲ TEIKIMO KOKYBĖS STANDARTAS

TURINYS

I SKYRIUS	
BENDROSIOS NUOSTATOS	3
II SKYRIUS	
PASLAUGŲ TEIKIMO PROCESAS	8
III SKYRIUS	
PASLAUGŲ IR JŲ TEIKIMO PROCESO PLANAVIMAS	10
IV SKYRIUS	
PASLAUGŲ TEIKIMAS	12
V SKYRIUS	
RIZIKŲ VALDYMAS	15
VI SKYRIUS	
PASLAUGŲ IR JŲ TEIKIMO PROCESO ANALIZĖ IR VERTINIMAS	18
VII SKYRIUS	
GRĮŽTAMASIS RYŠYS IR JO RINKIMAS	21
VIII SKYRIUS	
PASLAUGŲ IR JŲ TEIKIMO KOKYBĖS VERTINIMO RODIKLIAI	24
IX SKYRIUS	
PASLAUGŲ IR JŲ TEIKIMO PROCESO TOBULINIMAS	26
X SKYRIUS	
BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS	28
1 PRIEDAS	30
PASLAUGŲ IR JŲ TEIKIMO KOKYBĖS ĮVERTINIMO RODIKLIŲ GRUPIŲ IR KONKREČIŲ RODIKLIŲ PAVYZDŽIAI	30



I SKYRIUS

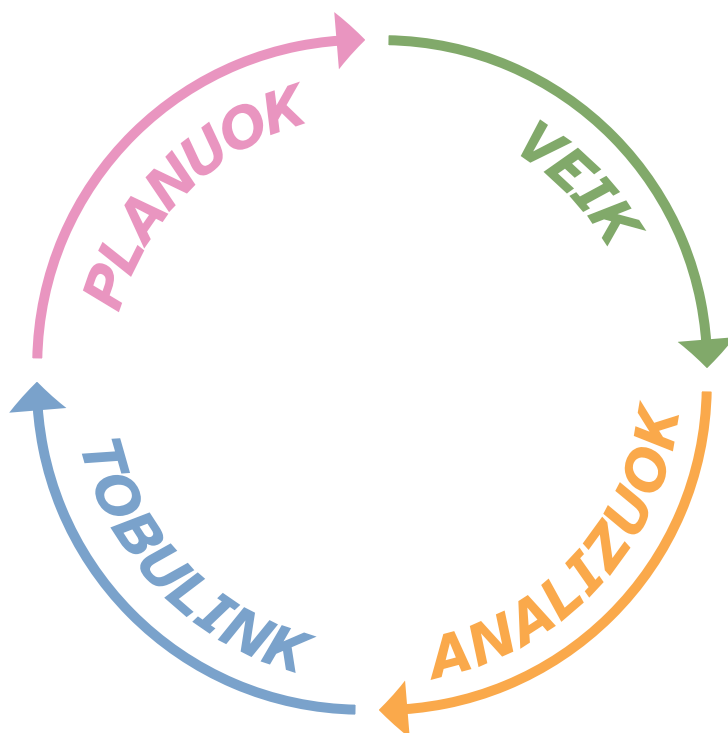
BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Lietuvos įtraukties švietime centro paslaugų ir jų teikimo kokybės standartas (toliau – Standartas) parengtas vadovaujantis Lietuvos įtraukties švietime centro nuostatais, patvirtintais Lietuvos Respublikos švietimo, mokslo ir sporto ministro 2022 m. spalio 28 d. įsakymu Nr. V-1724 „Dėl Lietuvos įtraukties švietime centro nuostatų patvirtinimo“, ir Lietuvos įtraukties švietime centro 2025 metų veiklos planu, patvirtintu Lietuvos įtraukties švietime centro direktoriaus 2025 m. kovo 20 d. įsakymu Nr. V1-32 „Dėl Lietuvos įtraukties švietime centro 2025 metų veiklos plano patvirtinimo“.

2. Standartas reglamentuoja Lietuvos įtraukties švietime centro (toliau – Centras) paslaugų ir jų teikimo kokybės principus, teikimo procesą ir vertinimo kriterijus.

3. Standarto tikslas – užtikrinti, kad Centro paslaugos ir jų teikimo procesas būtų kokybiški, nuoseklūs, veiksmingi ir atlieptų paslaugų gavėjų poreikius bei Centro strateginius tikslus.

4. Standartas grindžiamas modeliu „planuok–veik–analizuok–tobulink“ (angl. *Plan-Do-Study-Act*) (toliau – PDSA ciklas), siekiant užtikrinti nuolatinį paslaugų ir jų teikimo kokybės gerinimą.



5. **Standartas taikomas** visoms **Centro paslaugoms ir jų teikimo procesui:**

- konsultavimo paslaugoms,
- kvalifikacijos tobulinimo paslaugoms,
- individualių ir grupinių užsiėmimų paslaugoms,
- mokinio specialiųjų ugdymosi poreikių pedagoginiu, psichologiniu, medicininiu ir socialiniu pedagoginiu aspektais vertinimo (toliau – Specialiųjų ugdymosi poreikių vertinimas) paslaugoms,
- metodinės pagalbos teikimo paslaugoms,
- ergoterapijos ir kineziterapijos paslaugoms ir kt.

6. Standartu vadovaujamas rengiant, tvirtinant, įgyvendinant ir atnaujinant kiekvienos paslaugos teikimo tvarkos aprašą.

7. Standarte vartojamos sąvokos:

→ 7.1. **Paslauga** – metodinė, konsultacinė, informacinė, kvalifikacijos tobulinimo ir kita švietimo pagalba, kurią teikia Centro darbuotojai ar jų komanda mokiniui (vaikui), jo tėvams (globėjams, rūpintojams), mokytojams, švietimo pagalbos specialistams, mokykloms, pedagoginėms psichologinėms ir švietimo pagalbos tarnyboms, joms teikiant pedagoginių psichologinių tarnybų paslaugas (toliau – Tarnybos), regioniniams specialiojo ugdymo centrams (toliau – Regioniniai centrai) ir kitoms tikslinėms grupėms, siekdami užtikrinti įtraukiojo ugdymo principų įgyvendinimą praktinėje veikloje, teikti rekomendacijas ir kitą pagalbą pagal Centro nuostatuose nurodytas funkcijas.

→ 7.2. **Kokybiška paslauga** – tai tokia paslauga, kuri atliepia paslaugų gavėjo poreikius ir siekia sukurti prasmingą poveikį bei sisteminę vertę įgyvendinant įtrauktį švietime. Ji teikiama vadovaujantis Standarte ir atitinkamos paslaugos teikimo tvarkos apraše nurodytais principais, grindžiant PDSA ciklu, valdant rizikas ir nuolat tobulinant paslaugų kokybę.

7.3. **Paslaugų gavėjas** – mokinys (vaikas), turintis specialiųjų ugdymosi poreikių dėl įvairiapusių raidos, intelekto, mokymosi sutrikimų, elgesio ar (ir) emocijų sutrikimų arba kurio specialiuosius ugdymosi poreikius vertina Centras pagal funkcijas, jo tėvai (globėjai, rūpintojai), mokytojai, švietimo pagalbos ir kiti su mokiniu (vaiku) dirbantys specialistai ar darbuotojai, mokykla, Tarnyba, Regioninis centras ir kt. Konkrečios paslaugos gavėjai nurodomi atitinkamos paslaugos teikimo tvarkos apraše.

7.4. **Paslaugų teikėjas** – Centro darbuotojas ar darbuotojų komanda, teikiantys paslaugą pagal funkcijas ir kompetenciją.

8. Centro teikiamos paslaugos grindžiamos šiais kokybės užtikrinimo principais:

8.1. **įtraukumo** – paslaugos teikiamos siekiant, kad kiekvienam mokiniui (vaikui), nepaisant skirtingų ugdymosi poreikių, būtų sudarytos lygios galimybės mokytis kartu, ugdymo aplinka būtų pritaikyta įvairiems poreikiams, o specialistų veiksmai – orientuoti į mokinio (vaiko) priklausymo bendruomenei jausmo stiprinimą, dalyvavimą ir mokymosi pažangą;

8.2. **pagrįstumo** – paslaugų teikimas grindžiamas mokslo įrodymais, duomenimis, veiksmingomis praktikomis;

8.3. **veiksmingumo** – teikiamos paslaugos turi padėti stiprinti mokinio (vaiko) gebėjimus ir galias siekiant ugdymosi sėkmės, padėti mokiniui (vaikui) ugdytis pagal gebėjimus, mokytojams, švietimo pagalbos ir kitiems su mokiniu (vaiku) dirbantiems specialistams bei darbuotojams, tėvams (globėjams, rūpintojams) – priimti tinkamiausius sprendimus atliepiant mokinio (vaiko) poreikius;

8.4. **profesionalumo** – paslaugų teikėjai naudojami savo profesine patirtimi ir kompetencijomis, nuolat ugdo savo profesinius gebėjimus ir tobulina kvalifikaciją, teikia paslaugas pagal savo profesinę kompetenciją, o prireikus kreipiasi pagalbos į kitus specialistus;

8.5. **konfidencialumo** – paslaugų teikėjai užtikrina turimos informacijos apie konsultavimo paslaugų gavėjus konfidencialumą, atsako už konfidencialų gautų duomenų naudojimą, profesinės etikos reikalavimų laikymąsi;

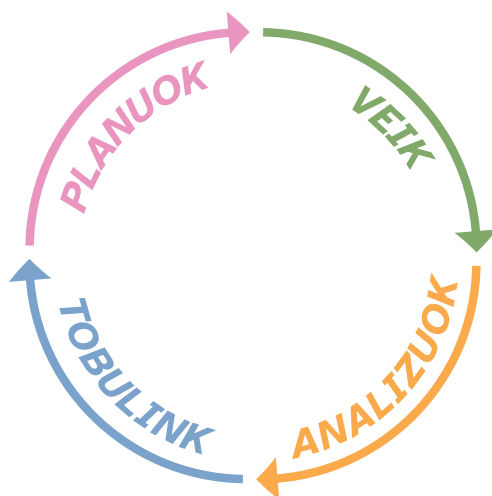
- 8.6. **bendradarbiavimo** – paslaugos teikiamos bendradarbiaujant su mokinio (vaiko) tėvais (globėjais, rūpintojais), mokinį (vaiką) ugdančiais mokytojais, švietimo pagalbos ir kitais su mokiniu (vaiku) dirbančiais specialistais bei darbuotojais, mokyklos ar savivaldybės vaiko gerovės komisija (toliau – VGK), Tarnybomis, Regioniniais centrais, nevyriausybinėmis organizacijomis, kitais specialistais;
- 8.7. **nešališkumo, objektyvumo** – paslaugų teikėjai išlaiko nešališkumą ir objektyvumą, atsiriboja nuo savo asmeninių nuostatų ir vertinimų, išlaiko neutralumą priimdami sprendimus dėl siūlomos pagalbos formos;
- 8.8. **bendros atsakomybės** – teikiamų paslaugų kokybės užtikrinimas yra visų Centro darbuotojų ir paslaugų gavėjų bei bendradarbiaujančiųjų teikiant paslaugas bendras įsipareigojimas;
- 8.9. **individualizavimo** – siekiama, kad paslauga būtų kiek įmanoma labiau individualizuota, tai yra planuojama ir įgyvendinama atsižvelgiant į konkretaus paslaugos gavėjo poreikius, kontekstą ir lūkesčius, išskyrus tuos atvejus, kai paslauga yra grupinė ir jos turinys orientuotas į bendrųjų žinių ir supratimo formavimą, nesiejant su konkretaus paslaugos gavėjo situacija ar poreikiais; individualizuotos paslaugos aktualios paslaugų gavėjų grupėms, siekiant nuoseklaus veiklos supratimo ar sisteminio pasirengimo dirbti su įvairių poreikių turinčiais mokiniais (vaikais).

9. Kitos Standarte vartojamos sąvokos ir principai, jei nėra patikslinti atitinkamos paslaugos teikimo tvarkos apraše, atitinka Lietuvos Respublikos švietimo įstatyme vartojamas sąvokas.

10. Konkrečių paslaugų tipai ir formos, jei taikoma, nurodomi atitinkamų paslaugų teikimo tvarkos apraše.

11. Esant karantino, ekstremalios situacijos, ekstremalaus įvykio ar įvykio (ekstremali temperatūra, gaisras, potvynis, pūga ir kt.), keliančio pavojų paslaugų teikėjo ir (ar) gavėjo sveikatai ir (ar) gyvybei, laikotarpiu paslauga neteikiama arba teikiama tik tokiu būdu, kuris nesukeltų pavojaus paslaugų teikėjo ir (ar) gavėjo sveikatai ir (ar) gyvybei.





II SKYRIUS

PASLAUGŲ TEIKIMO PROCESAS

12. Centro paslaugos yra teikiamos remiantis šiuo procesu:

12.1. paslaugos ir jos teikimo planavimas,

12.2. paslaugos teikimas,

12.3. rizikų valdymas,

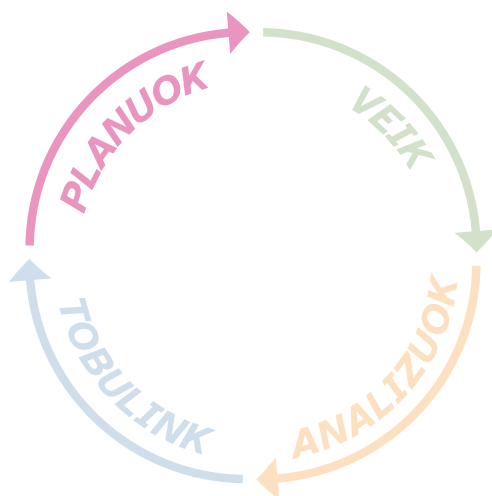
12.4. duomenų analizė ir vertinimas,

12.5. grįžtamasis ryšys,

12.6. paslaugų tobulinimas.



13. Šio Standarto 12.1–12.6 papunkčiuose nurodyti paslaugos ir jos teikimo proceso etapai taikomi tiek, kiek jie yra reikalingi ir proporcingi konkrečios paslaugos specifikai. Paslaugoms, kurių turinys ir procesai yra nustatyti teisės aktuose ar Centro teikiamų paslaugų tvarkos aprašuose (pavyzdžiui, Specialiųjų ugdymosi poreikių vertinimo), taikomi tik tie etapai ir tokia apimtimi, kuri neprieštaruja privalomiems reikalavimams ir nesukuria perteklinės administracinės naštos.



III SKYRIUS

PASLAUGŲ IR JŲ TEIKIMO PROCESO PLANAVIMAS

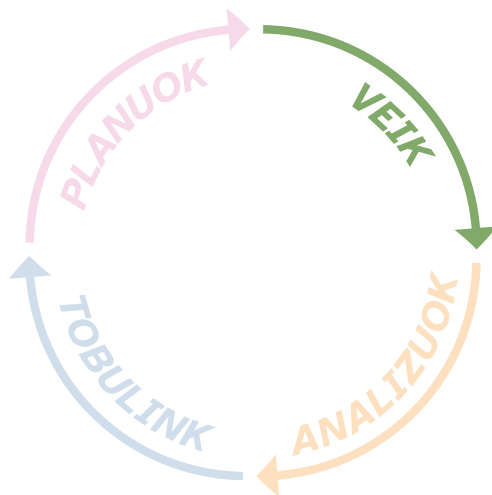
14. Centro paslaugos ir jų teikimo procesas planuojami vadovaujantis Centro metiniais veiklos planais ir gali būti tikslinamas einamaisiais metais.

15. Planuojant paslaugas atliekami proporcingi poreikiui ir konkrečios paslaugos specifikai veiksmai:

- 15.1. remiantis Centro metiniais veiklos planais, gautomis paslaugų gavėjų užklausomis, tyrimais ar kitais duomenimis **nustatomas paslaugos poreikis**;
- 15.2. **įvertinamos galimybės suteikti paslaugą**: turimi žmogiškieji ištekliai, sukauptos kompetencijos, fizinė aplinka, metiniuose veiklos planuose suplanuotos vykdyti veiklos, paslaugos gavėjo pateikta informacija ir kt.;
- 15.3. **nustatomas** planuojamos teikti **paslaugos tikslas, uždaviniai ir planuojami rezultatai**; papildomi tikslai ir uždaviniai gali būti nenustatomi tų paslaugų, kurių tikslas yra aiškiai nustatytas teisės aktuose ir yra nekintantis (pavyzdžiui, Specialiųjų ugdymosi poreikių vertinimo, apeliacijų nagrinėjimo), jei tai nesukurtų pridėtinės vertės ir neprireiktų paslaugos kokybės analizei;
- 15.4. **parenkamos paslaugos teikimo formos, metodai, priemonės ir kiti instrumentai**;
- 15.5. **jei taikoma**, vadovaujantis Standarto VIII skyriumi ir šio Standarto 1 priedu **nustatomi veiklos rodikliai** (kiekybiniai ir (ar) kokybiniai); nustatomas kiekvieno pasirinkto rodiklio siekinys, pagal kurį bus vertinama, ar paslaugos planavimo etape nustatyti tikslai ir uždaviniai yra pasiekti ir kokių mastu paslauga įgyvendinta; paslaugų rodikliai gali būti nenustatomi, jei nustatyti rodiklius nėra tikslinga dėl paslaugos specifikos ar privalomo reglamentavimo;
- 15.6. **identifikuojamos galimos** paslaugos bei jų teikimo proceso **rizikos** ir **numatomos valdymo priemonės**.

16. **Jeif taikoma, parengiamas paslaugų teikimo planas ir (ar) programa**, kuri atitinkamų paslaugų atvejais yra derinama su paslaugų gavėju, užtikrinant individualių poreikių, konteksto ir aplinkos sąlygų atitiktį.

17. Jei taikoma, dėl suderintos paslaugos teikimo su paslaugų gavėju (-ais) pasirašoma dvišalė arba trišalė paslaugų teikimo sutartis arba gaunamas informuoto (-ų) asmens (-ų) sutikimas.

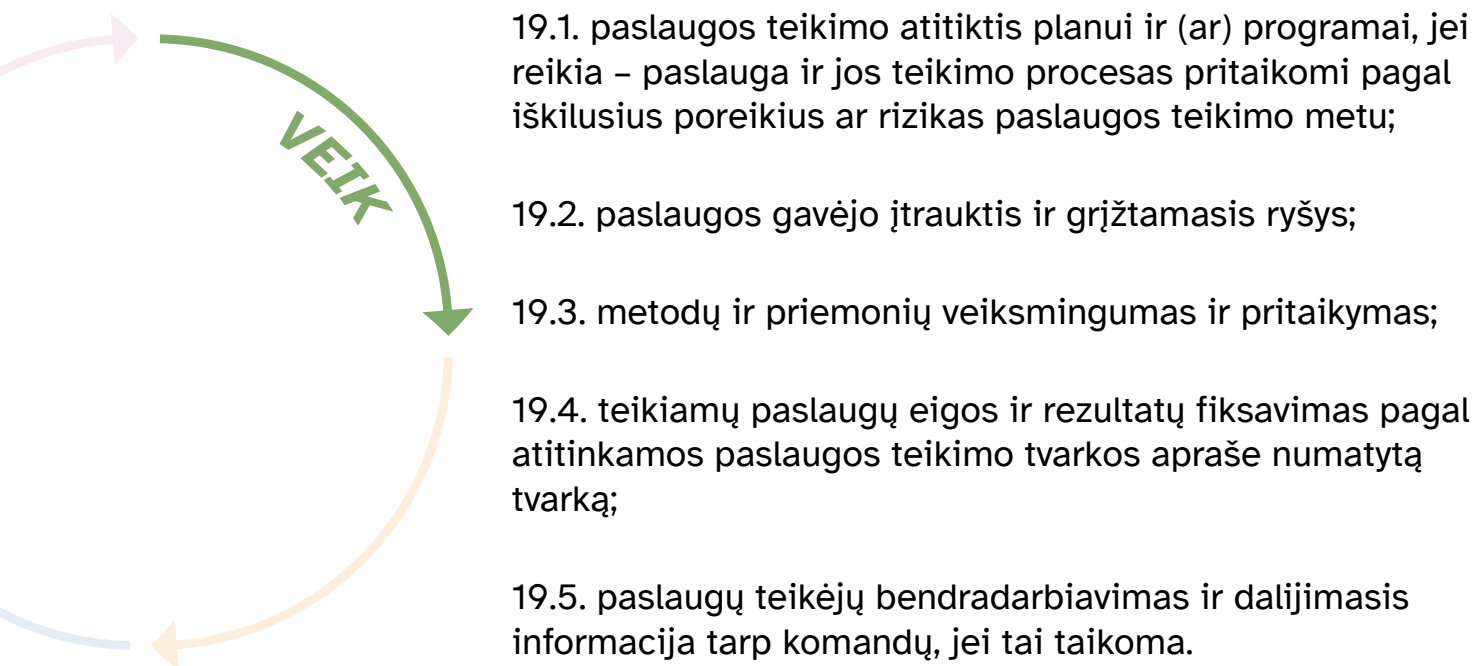


IV SKYRIUS

PASLAUGŲ TEIKIMAS

18. Paslaugos teikiamos laikantis Standarte ir atitinkamų paslaugų teikimo tvarkos aprašuose nurodytų principų, atitinkamų paslaugų teikimo tvarkos aprašo, higienos ir saugos reikalavimų.

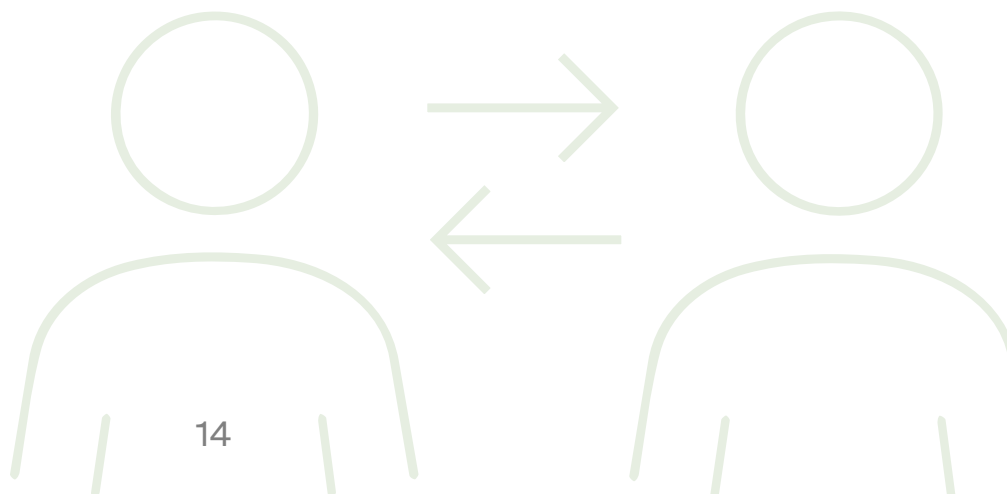
19. Paslaugų teikimo metu užtikrinama (jei atitinkama dalis taikoma konkrečiai paslaugai):

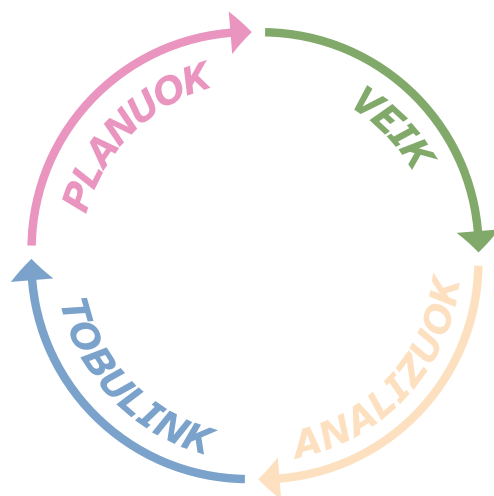


20. **Paslaugos teikėjas atsako** už saugų, etišką ir kokybišką paslaugos teikimą ir laiku teikiamą informaciją apie rizikas ar nukrypimus nuo plano ir (ar) programos, kaip tai numatyta šio Standarto 27.1–27.4 papunkčiuose ir Rizikų valdymo Lietuvos įtraukties švietime centre politikos įgyvendinimo tvarkos apraše, patvirtintame Centro direktoriaus 2025 m. gruodžio 22 d. įsakymu Nr. V1-106 „Dėl Rizikų valdymo Lietuvos įtraukties švietime centre politikos įgyvendinimo tvarkos aprašo patvirtinimo“ (toliau – Rizikų valdymo politika).

21. **Paslaugos gavėjas atsako** už informacijos, kuri yra reikalinga saugiai, etiškai ir kokybiškai teikti paslaugą, laiku identifikuoti rizikas ar nukrypimus nuo plano ir (ar) programos, pateikimą laiku paslaugos teikėjui.

22. Teikiant paslaugas, asmens duomenys tvarkomi vadovaujantis 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentu (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas), Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymu, Centro asmens duomenų apsaugą reglamentuojančiais vidaus teisės aktais ir kitais teisės aktais, reglamentuojančiais asmens duomenų tvarkymą ir teisinę apsaugą. Asmens duomenų tvarkymo tikslas – paslaugų teikimo ir koordinavimo procedūrų užtikrinimas. Duomenų subjektų teisės įgyvendinamos Bendrojo duomenų apsaugos reglamento ir Centro vidaus teisės aktuose nustatyta tvarka. **Paslaugų teikimą gali stebėti kiti Centro darbuotojai mokymosi ir (ar) grįžtamojo ryšio suteikimo siekiant tobulinti paslaugą ir jos teikimą tikslais, studijų proceso dalyviai ar kitų institucijų, teikiančių švietimo pagalbą, darbuotojai mokymosi ar kvalifikacijos tobulinimo tikslais. Paslaugų teikimo stebėsenos metu privalo būti įgyvendinti visi asmens duomenų apsaugą užtikrinantys veiksmai. Paslaugų teikimo stebėseną galima tik gavus duomenų subjekto sutikimą ir paslaugos teikėjui nustačius, kad stebėseną neturės žalingo poveikio ar kitaip nepakenks duomenų subjekto interesams.**





V SKYRIUS

RIZIKŲ VALDYMAS

23. Rizikų valdymas yra neatsiejama paslaugų ir jų teikimo planavimo, paslaugų teikimo ir tobulinimo proceso dalis.

24. Rizikų valdymas paslaugų teikimo procese atliekamas vadovaujantis Rizikų valdymo politika.

25. Rizikų valdymo tikslas teikiant paslaugas – laiku identifikuoti, įvertinti, valdyti ir užkardyti galimus nepageidaujamus įvykius, kad jie nesumažintų teikiamos paslaugos kokybės.

26. Paslaugų ir jų teikimo rizikos, be nurodytų rizikų grupių Rizikų valdymo politikoje, gali būti susijusios su:

- └─> 26.1. paslaugos gavėjo sveikata ar elgesio ypatumais;
- └─> 26.2. aplinkos ar įrangos saugumu;
- └─> 26.3. bendradarbiavimo tarp paslaugų teikėjo ir paslaugų gavėjo trūkumu, komunikacijos nesklandumais;
- └─> 26.4. Centro žmogiškųjų išteklių trūkumu, Centro darbuotojų kvalifikacijos bei kompetencijų, metodų, priemonių ir kitų instrumentų trūkumu;
- └─> 26.5. neplanuotais organizaciniais ar išoriniais pokyčiais ir kt.

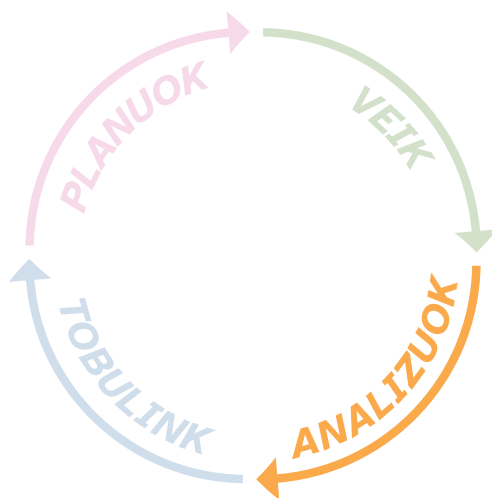
27. Rizikos valdomos šia seka:

- └─> 27.1. Centro grupių vadovai kartu su paslaugų teikėjais identifikuoja pasikartojančias ar sisteminės paslaugų ir jų teikimo rizikas, nustato konkrečios rizikos savininkus ir prevencines priemones, kurios integruojamos į Centro grupės metinį veiklos planą.
- └─> 27.2. Jei paslauga teikiama ne pagal metinį veiklos planą ir jos rizikos nebuvo įvertintos jį rengiant, paslaugos teikėjas identifikuoja rizikas paslaugos ir jos teikimo planavimo etape ir numato priemones rizikoms išvengti; jei reikia, aptaria su Centro grupės vadovu ir dokumentuoja taip, kaip tai numatyta Rizikų valdymo politikoje.

- 27.3. Paslaugos teikėjas paslaugos teikimo metu vertina realioje situacijoje išskylančias, naujai paaškęjusias arba nepaisant prevencinių priemonių pasikartojančias rizikas. Šios rizikos nėra iš anksto planuotos arba jų mastas ir forma skiriasi nuo numatytųjų. Paslaugos teikėjas, teikdamas paslaugą, taiko rizikos mažinimo priemones ir koreguoja paslaugos teikimo planą ir (ar) programą.
- 27.4. Paslaugos teikėjas informuoja Centro grupės vadovą, kai rizika kartoja, viršija toleruotinas ribas, kai rizikai valdyti būtini vadovo sprendimai ir (ar) reikalingas institucinis ar tarpinstitucinis sprendimas. Grupės vadovas organizuoja rizikos valdymą pagal Rizikų valdymo politikoje numatytą procesą.
- 27.5. Reikšmingos rizikos ir jų valdymo priemonės gali būti aptariamose Centro vidaus susirinkimuose, o išvados naudojamos Centro paslaugų kokybei gerinti ir paslaugų teikimo procesams tobulinti.



Rizika



VI SKYRIUS

PASLAUGŲ IR JŲ TEIKIMO PROCESO ANALIZĖ IR VERTINIMAS

28. Paslaugų ir jų teikimo proceso analizė atliekama sistemingai, siekiant įvertinti, ar pasiekti paslaugos planavimo etape numatyti tikslai, uždaviniai ir rodikliai; nustatyti jų (ne)pasiekimo priežastis ir užtikrinti nuolatinį paslaugų ir jų teikimo proceso tobulinimą.

29. **Analizė grindžiama šiomis duomenų grupėmis**, pasirenkant tas, kurios yra reikalingos ir proporcingos konkrečios paslaugos specifikai:

- 29.1. **objektyviais duomenimis**: paslaugų ir jų teikimo rodiklių įvertinimu, rizikų analizės informacija, paslaugos eigos fiksavimu (jei taikoma) ir kitais duomenų rinkimo įrankiais;
- 29.2. **Centro darbuotojų profesinė refleksija, stebėjimu** ir kitais vertinimo būdais;
- 29.3. **grįžtamoju ryšiu**, surinktu vadovaujantis šio Standarto VII skyriuje nustatyta tvarka.

30. Analizė gali būti atliekama:

- 30.1. **po paslaugų ciklo** – kai paslauga susideda iš aiškiai apibrėžto užsiėmimų ar veiklų ciklo; analizė apima pasiektų tikslų, uždavinių, rodiklių ir grįžtamojo ryšio įvertinimą ir galimą rizikos poveikį;
- 30.2. **periodiškai** – kai analizuojamos paslaugos, kurios teikiamos nuolat per ilgesnį laikotarpį (pavyzdžiui, per mokslo metus ar pagal ilgalaikę sutartį); periodinė analizė atliekama Centro nustatytu periodu (kas ketvirtį, kas pusmetį ar kitu nustatytu dažniu), vertinant paslaugų teikimo eigą (susitarimų vykdymą, paslaugos pažangos dinamiką ir pan.) ir, jei taikoma, surinktą grįžtamąjį ryšį;
- 30.3. **praėjus nustatytam laikotarpiui** po paslaugos suteikimo pabaigos – kai siekiama įvertinti ilgalaikį paslaugos poveikį, įskaitant rekomendacijų įgyvendinimą ir surinkto grįžtamojo ryšio analizę;

→ 30.4. **metų pabaigoje ar pasibaigus kalendoriniams metams** – atliekant metinę paslaugų ir jų teikimo proceso analizę, kuri apima:

- 30.4.1. grupės lygmens analizę, atliekamą Centro darbuotojo, teikusio paslaugas, ir tiesioginio vadovo pokalbio ir (ar) kitų įsivertinimo formų būdu;
- 30.4.2. Centro lygmens analizę, integruojamą į metinių veiklos ir strateginių planų rengimą;

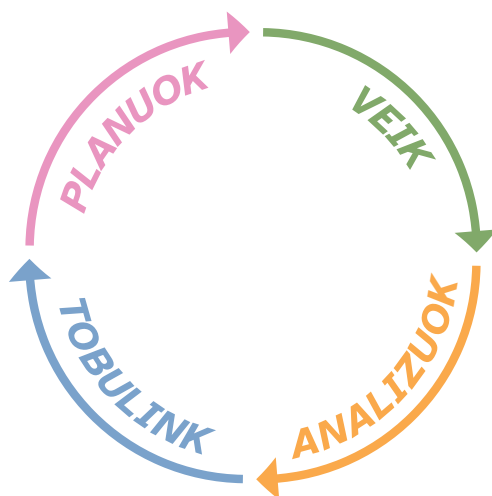
→ 30.5. po tam tikros paslaugos suteikimo – kai fiksuojama paslaugos eiga ir renkami duomenys, reikalingi atlikti analizę po paslaugų ciklo, periodinę ar metinę analizę; paslaugos eigos fiksavimas nėra laikomas analize, tačiau sudaro pagrindą analizei atlikti.

31. Analizę organizuoja ir (arba) atlieka Centro grupės vadovas. Centro grupės vadovas gali paskirti atsakingą asmenį analizei atlikti.

32. Analizės rezultatų duomenys dokumentuojami ir tvarkomi vadovaujantis Bendroju duomenų apsaugos reglamentu ir kitais teisės aktais, reglamentuojančiais asmens duomenų apsaugą. Analizei atlikti gali būti naudojami asmens duomenys tiek, kiek tai būtina paslaugos ir jos teikimo kokybei įvertinti ir paslaugai bei jos teikimo procesui tobulinti. Analizės rezultatai gali būti aptariami Centro vidaus susirinkimuose, laikantis konfidencialumo principo, jei aptarimas susijęs su asmens duomenimis. Analizės išvados ir rekomendacijos naudojamos koreguojant paslaugų teikimo planus ir (ar) programas, taikomas priemones ir metodus, tobulinant Centro paslaugas ir jų teikimo procesus.

33. Apibendrinti ir nuasmeninti analizės rezultatai ir (ar) paslaugų tobulinimo kryptys bei rekomendacijos gali būti pristatomi Centro darbuotojams, paslaugų gavėjams ar kitoms tikslinėms grupėms.





VII SKYRIUS

GRĮŽTAMASIS RYŠYS IR JO RINKIMAS

34. Grįžtamasis ryšys yra neatskiriama paslaugų ir jų teikimo kokybės analizės ir tobulinimo dalis, išskyrus atvejus, kai dėl paslaugos pobūdžio grįžtamojo ryšio rinkimas nėra tikslingas, proporcingas arba nepadedą objektyviai vertinti paslaugos kokybės.

35. Asmenys ar grupės, iš kurių renkamas grįžtamasis ryšys, taip pat atvejai, kai grįžtamasis ryšys nerenkamas, nustatomi atitinkamų paslaugų teikimo tvarkos aprašuose, atsižvelgiant į paslaugos pobūdį ir tikslą.

36. Grįžtamasis ryšys renkamas taikant skirtingus grįžtamojo ryšio tipus ir būdus. Tinkamas tipas ir būdas parenkamas atsižvelgiant į paslaugos pobūdį, trukmę, tikslą ir konkretų siekiamą įvertinti paslaugos aspektą (pavyzdžiui, pasitenkinimą paslauga, paslaugos veiksmingumą, rekomendacijų pritaikymą).

37. Grįžtamojo ryšio tipai taikomi taip:

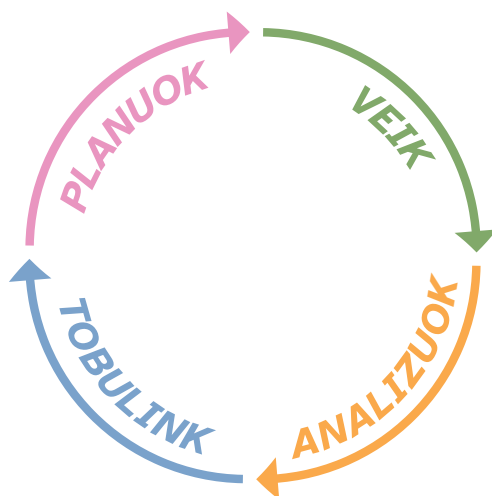
- 37.1. **grįžtamasis ryšys iš karto po paslaugos ar jos dalies (užsiėmimo) suteikimo** – renkamas iš karto po paslaugos ar jos dalies (užsiėmimo) suteikimo, kai siekiama įvertinti paslaugos teikimo procedūrinius ir organizacinius aspektus (pavyzdžiui, informacijos aiškumą, paslaugos organizavimą, komunikaciją, terminų laikymąsi), taip pat pasitenkinimą suteikta paslauga, galimą paslaugos teikimo proceso tobulinimą;
- 37.2. **grįžtamasis ryšys po paslaugų (užsiėmimų) ciklo** – renkamas, kai siekiama apibendrintai įvertinti paslaugos eigą, taikytus metodus, paslaugos teikimo logiką ir viso paslaugų ciklo patirtį, atsižvelgiant į paslaugos pobūdį;
- 37.3. **grįžtamasis ryšys po nustatyto laikotarpio** – renkamas po nustatyto laikotarpio (pavyzdžiui, po 3 mėnesių nuo paslaugos suteikimo), kai siekiama įvertinti ilgalaikį paslaugos poveikį, rezultatų tvarumą ir rekomendacijų įgyvendinimą praktikoje, jei tai prasminga atitinkamos paslaugos atžvilgiu.

38. **Grįžtamojo ryšio rinkimo būdai gali būti: pokalbis, rašytinė ar žodinė apklausa (pavyzdžiui, naudojant QR kodu užkoduotą anketą) ar kitos Centro nustatytos priemonės.** Būdas parenkamas pagal paslaugos pobūdį ir siekiamą įvertinti aspektą.

39. **Grįžtamąjį ryšį renka paslaugos teikėjas.** Surinkti duomenys perduodami grupės vadovui arba jo paskirtam atsakingam asmeniui, kuris juos sistemina ir parengia analizei.

40. Surinktas grįžtamasis ryšys sisteminamas ir naudojamas atliekant paslaugų ir jų teikimo proceso analizę, vadovaujantis šio Standarto VI skyriuje nustatyta tvarka. Grįžtamasis ryšys nėra analizė, tačiau sudaro vieną iš pagrindinių analizės duomenų šaltinių.





VIII SKYRIUS

PASLAUGŲ IR JŲ TEIKIMO KOKYBĖS VERTINIMO RODIKLIAI

41. Centro paslaugoms bei jų teikimo procesui planuoti ir suteiktų paslaugų bei jų teikimo kokybei vertinti taikomos šios **rodiklių grupės**:

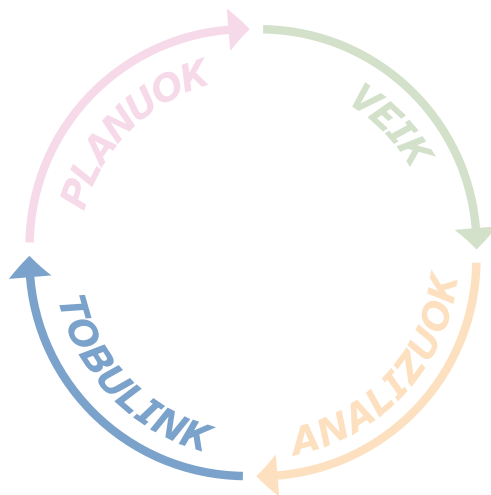
- └─→ 41.1. procesų efektyvumo rodikliai,
- └─→ 41.2. rezultatų rodikliai,
- └─→ 41.3. poveikio ir tvarumo rodikliai,
- └─→ 41.4. paslaugos gavėjų pasitenkinimo gauta paslauga rodikliai,
- └─→ 41.5. tobulinimo rodikliai.

42. Pirmus dvejus metus po Standarto patvirtinimo Paslaugų teikėjas iš Standarto 1 priede pateiktų rodiklių pavyzdžių pasirenka rodiklius, tinkamiausius konkrečios paslaugos ir jos teikimo kokybei vertinti. Paslaugos planavimo etape, vadovaujantis Standarto 15.5 papunkčiu, nustatomas kiekvieno pasirinkto rodiklio siekinys. Rekomenduojama pasirinkti ne mažiau kaip po vieną rodiklį iš kiekvienos rodiklių grupės, kad būtų galima atlikti visapusišką paslaugos ir jos teikimo analizę, išskyrus atvejus, kai rodiklių iš kiekvienos grupės pasirinkimas būtų netikslingas, neproporcingas ar nepadėtų objektyviai vertinti paslaugos ir jos teikimo kokybės. Šis pereinamasis laikotarpis skirtas tam, kad grupės galėtų išbandyti rodiklius, įvertinti jų tinkamumą ir pasirinkti labiausiai paslaugos pobūdį atitinkančius rodiklius.

43. Rodiklių duomenis renka paslaugos teikėjas, vadovaudamasis paslaugos teikimo planu ir (ar) programa (jei taikoma), grįžtamuoju ryšiu (jei renkama) ir kitais duomenų rinkimo įrankiais. Surinkti duomenys perduodami grupės vadovui arba jo paskirtam atsakingam asmeniui, kuris juos sistemina ir parengia analizei.

44. Rodiklių duomenų analizė atliekama Standarto VI skyriuje nustatyta tvarka.

45. Rodiklių duomenų šaltiniai nurodomi Standarto 1 priede. Jei reikia, atitinkamos paslaugos teikimo tvarkos apraše duomenų šaltiniai gali būti pakartojami.



IX SKYRIUS

PASLAUGŲ IR JŲ TEIKIMO PROCESO TOBULINIMAS

46. Paslaugų ir jų teikimo proceso tobulinimas atliekamas nuosekliai, remiantis paslaugų ir jų teikimo proceso analizės bei vertinimo rezultatais ir siekiant gerinti paslaugų bei jų teikimo proceso kokybę ir efektyvumą.

47. Tobulinant paslaugas ir jų teikimo procesą gali būti:

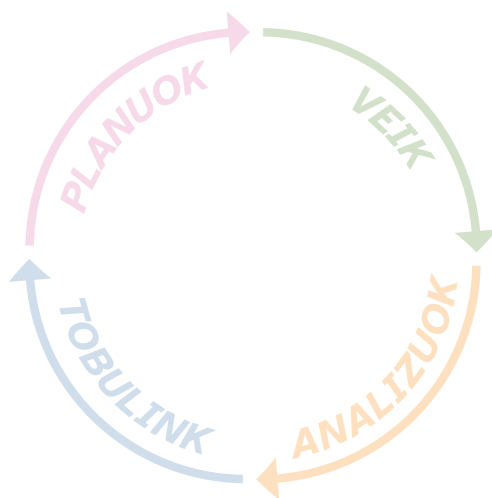
- 47.1. tikslinami ar keičiami paslaugų planai ir (ar) programos, tikslai, uždaviniai, rodikliai, taikomi metodai, priemonės, kiti instrumentai, paslaugų teikimo organizavimas;
- 47.2. atnaujinamos ir pritaikomos paslaugų ir jų teikimo rizikų prevencija ir valdymo priemonės;
- 47.3. atsižvelgiant į paslaugų ir jų teikimo proceso analizės ir vertinimo rezultatus tobulinami paslaugų ir jų teikimo duomenų rinkimo ir vertinimo procesai: grįžtamojo ryšio ir jo rinkimo tipai, rodiklių pasirinkimas ir taikymas, duomenų sisteminimas ir analizės organizavimas;
- 47.4. jei reikia, sudaromas paslaugų teikėjų kvalifikacijos kėlimo (kompetencijų tobulinimo) planas;
- 47.5. teikiamos papildomos ar tikslinės rekomendacijos paslaugų gavėjams, paslaugų teikėjams ar kitoms tikslinėms grupėms.

48. Tobulinimo veiksmai gali būti taikomi šiais lygmenimis:

- 48.1. **individualiu lygmeniu** – tobulinant ar keičiant atskiro paslaugos gavėjo paslaugų teikimo planą ir (ar) programą;
- 48.2. **atitinkamos paslaugos lygmeniu** – tikslinant ar keičiant metodus, priemones, kitus instrumentus ar paslaugos teikimo organizavimo tvarką;
- 48.3. **organizacijos lygmeniu** – tobulinant paslaugų teikimo procesus, analitines priemones, darbuotojų kompetencijas ar kitus veiklos aspektus.

49. Paslaugų teikimo tobulinimo priemonės gali būti aptariamose Centro vidaus susirinkimuose, o sutarti pokyčiai fiksuojami atitinkamuose Centro dokumentuose.

50. Įgyvendintos tobulinimo priemonės tampa nauja įprastine praktika. Jų poveikis vertinamas kitame PDSA cikle, siekiant užtikrinti nuolatinį paslaugų tobulinimo procesą.



X SKYRIUS

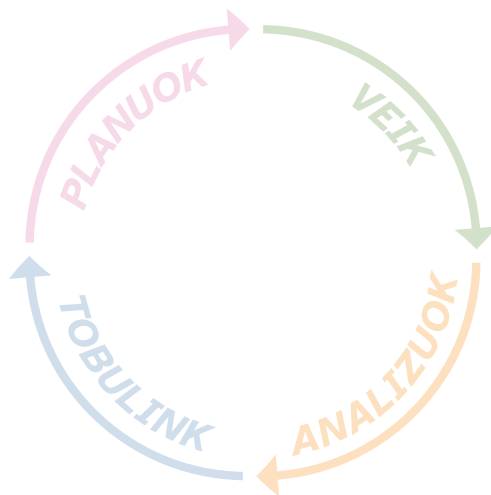
BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

51. Šis Standartas taikomas visoms Centro teikiamoms paslaugoms ir jų teikimo procesams.

52. Atitinkamų paslaugų teikimo tvarkos aprašai detalizuoja šio Standarto nuostatas pagal konkrečią sritį ar paslaugos tipą.

53. Standartas peržiūrimas ne rečiau kaip kartą per trejus metus. Pirmieji dveji metai po Standarto patvirtinimo laikomi pereinamuoju laikotarpiu, kurio metu išbandomas visas Standarte nustatytas paslaugų teikimo ciklas – paslaugų planavimas, duomenų fiksavimas, rizikų valdymas planuojant ir teikiant paslaugas, grįžtamojo ryšio rinkimas, rodiklių taikymas, surinktų duomenų analizė ir paslaugų bei jų teikimo proceso tobulinimas. Šiuo laikotarpiu padaliniai taiko skirtingus duomenų rinkimo būdus ir vertinimo rodiklius, vertina jų tinkamumą ir pritaikomumą pagal paslaugų specifiką. Pasibaigus pereinamajam laikotarpiui, patvirtinamas minimalus rodiklių rinkinys ir, jei reikia, atnaujinamos Standarto nuostatos.





1 PRIEDAS

**PASLAUGŲ IR JŲ TEIKIMO
KOKYBĖS ĮVERTINIMO
RODIKLIŲ GRUPIŲ IR
KONKREČIŲ RODIKLIŲ
PAVYZDŽIAI**

1. Vertinant paslaugų ir jų teikimo kokybę, taikomos visos Standarte nustatytos rodiklių grupės. **Konkretūs rodikliai parenkami paslaugos planavimo etape**, vadovaujantis Standarto VIII skyriumi. **Prireikus gali būti pasirenkami ir kiti, šiame priede nepateikti**, bet paslaugai tinkami **rodikliai**.

2. Pamatotų rodiklių duomenys naudojami šio Standarto VI skyriuje nustatyta tvarka – analizuojant paslaugos ir jos teikimo kokybę, vertinant, ar pasiekti planavimo etape išskelti tikslai, uždaviniai ir pasirinkti rodikliai, ir nustatant jų (ne)pasiekimo ar viršijimo priežastis. Atsižvelgiant į rodiklių analizės rezultatus, planuojami ir įgyvendinami paslaugų ir jų teikimo proceso tobulinimo veiksmai.

3. Rodiklių grupių ir konkrečių rodiklių grupėse pavyzdžiai:

	Rodiklis	Aprašymas
3.1.	Procesų efektyvumo rodikliai.	Parodo, kaip efektyviai organizuojamas ir įgyvendinamas paslaugos teikimo procesas: reagavimas, planų ir (ar) programų laikymasis, paslaugų teikimo trukmė, paslaugų apimtis, rizikų valdymo kokybė.
3.1.1.	Reagavimo į užklausas laikas	Matuojamas laikas nuo užklausos gavimo iki pirmojo kontakto su paslaugos gavėju arba sprendimo dėl paslaugos suteikimo (pavyzdžiui, dienomis, valandomis – pagal konkrečios paslaugos tvarkos aprašą). Tikslas – įvertinti, kaip greitai Centras reaguoja į paslaugos gavėjo poreikius ir ar užtikrinamas paslaugų prieinamumas. Duomenys renkami pagal registrų, užklausų registravimo ir kitus įrašus, kuriuose fiksuojamas kreipimosi ir reakcijos laikai.

3.1.2.	Paslaugų teikimo atitiktis paslaugos teikimo planui ir (ar) programai (%)	Matuojama, kiek paslaugų suteikta taip, kaip buvo sutarta su paslaugų gavėju – pagal planą, programą, grafiką. Tikslas – įvertinti, kaip nuosekliai laikomasi suplanuoto paslaugų teikimo modelio, kokios rizikos daro poveikį nuosekliam plano ir (ar) programos įgyvendinimui, ar organizaciniai procesai veikia pagal numatytą tvarką. Duomenys renkami fiksuojant paslaugos teikimo eigą.
3.1.3.	Vidutinė paslaugos teikimo trukmė	Matuojamas laikas nuo pirmojo kontakto ar sprendimo suteikti paslaugą iki vienkartinės paslaugos ar paslaugų ciklo pabaigos (pavyzdžiui, dienomis, mėnesiais – pagal konkrečios paslaugos tvarkos aprašą). Tikslas – įvertinti, ar paslauga suteikiama per suplanuotą ar pagrįstą laiko intervalą, ar nėra nepagrįsto delsimo. Duomenys renkami fiksuojant paslaugos teikimo eigą.
3.1.4.	Suteiktų paslaugų skaičius per laikotarpį	Matuojamas bendras per pasirinktą laikotarpį suteiktų paslaugų skaičius (per mėnesį, ketvirtį, pusmetį, mokslo metus, kalendorinius metus). Tikslas – stebėti paslaugų apimtį, darbo krūvį ir Centro veiklos mastą. Duomenų rinkimo šaltiniai: paslaugų registrai ir (ar) duomenų bazės, ataskaitos.

3.1.5.	Identifikuotų ir valdomų rizikų dalis (%) $((\text{Identifikuotos rizikos} \div \text{visos iškilusios rizikos}) \times 100 \%)$ $((\text{Valdomos rizikos} \div \text{visos iškilusios rizikos}) \times 100 \%)$ $((\text{Visos identifikuotos ir suvaldytos rizikos} \div \text{visos iškilusios rizikos}) \times 100 \%)$	Matuojama, kokia dalis rizikų, identifikuotų paslaugų ir jų teikimo proceso planavimo ir teikimo metu buvo įvertinta ir suvaldyta vadovaujantis Rizikų valdymo politika ir šiuo Standartu, kad nesukeltų neigiamos įtakos paslaugos ir jos teikimo kokybei. Tikslas – įvertinti paslaugų ir jų teikimo rizikų valdymo veiksmingumą ir numatytų prevencijos priemonių taikymą. Duomenų rinkimo šaltiniai: Centro metiniai planai, paslaugų planai ir (ar) programos, Rizikų valdymo politikoje numatytų rizikų registrai ir paslaugos teikimo eigos fiksavimo duomenys.
3.2.	Rezultatų rodikliai. Parodo tiesioginį paslaugos rezultatą – ar pasiekti uždaviniai, įgyvendintos planuotos veiklos, fiksuojama trumpalaikė pažanga.	
3.2.1.	Uždavinių ir tikslo pasiekimo lygis (%)	Vertina, kiek paslaugos planavimo etape nustatytų uždavinių buvo (ne)pasiekta, pasiekta iš dalies ar viršyta ir koku mastu pasiektas planuotas tikslas (per uždavinių ir numatytų rezultatų pasiekimą). Tikslas – įvertinti paslaugos rezultatyvumą ir nustatyti, kaip suplanuotos veiklos prisidėjo prie tikslo pasiekimo. Paslaugos pabaigoje arba paslaugų ciklo pabaigoje vertinamas kiekvieno uždavinio įgyvendinimo lygis pagal iš anksto nustatytą vertinimo sistemą (pavyzdžiui, pasiekta, iš dalies pasiekta, nepasiekta, viršyta) ir apskaičiuojamas bendras pasiekimo procentas. Tikslo pasiekimas vertinamas remiantis uždavinių įgyvendinimu ir numatytais rezultatais. Duomenų rinkimo šaltiniai: paslaugos teikimo planas ir (ar) programa, paslaugos teikimo eigos fiksavimo duomenys, paslaugos teikėjo vertinimai, paslaugos gavėjo suteiktas grįžtamasis ryšys, kiti planavimo metu nustatyti duomenų rinkimo įrankiai.

3.2.2.	Paslaugos gavėjo pažangos indeksas (prieš ir po paslaugos) (%) $((\text{Įvertinimas po paslaugos} - \text{Pradinis įvertinimas}) \div \text{Pradinis įvertinimas} \times 100 \%)$ (tinka, kai pradinis įvertinimas nėra lygus, t. y. turi būti bent minimalus pradinis lygis) (Balai, kai pradinė reikšmė yra lygi 0) $\text{Įvertinimas po paslaugos} - \text{pradinis įvertinimas} = \text{Pažangos indeksas}$ Pavyzdžiui, pradinis gebėjimas = 0 balų. Po paslaugos pradinis gebėjimas = 3 balai. Pažangos indeksas – 3 balai. (Šią absoliučią reikšmę galima konvertuoti į procentus, jei žinomas maksimalus balas.)	Vertina individualią paslaugos gavėjo pažangą pagal aiškiai nustatytus gebėjimus, įgūdžius ar kitus matuojamus parametrus, nustatytus prieš paslaugą ir po jos. Tikslas – įvertinti trumpalaikį paslaugos poveikį konkrečiam gavėjo pažangai. Duomenys renkami pamatuoju pradinį lygį ir atliekant pakartotinį vertinimą paslaugos pabaigoje pagal pasirinktus kriterijus (pavyzdžiui, gebėjimą atlikti veiksmą; gebėjimą taikyti rekomendacijas; sumažėjusius sunkumus dėl elgesio ir pan.). Papildomai, kai taikoma, gali būti naudojami: paslaugos teikėjo stebėjimai ir įrašai; paslaugos teikėjo vertinimas; paslaugos gavėjo, tėvų (globėjų, rūpintojų), mokytojų ar kitų švietimo pagalbos specialistų, kurie dirba su paslaugos gavėju, grįžtamasis ryšys.
3.3.	Poveikio ir tvarumo rodikliai. Parodo pokytį, kuris išlieka po paslaugos teikimo pabaigos ilgesnį laiką arba pokytis tampa nauja ilgalaikė praktika.	
3.3.1.	Įgyvendintų rekomendacijų dalis (%) $(\text{Įgyvendintos rekomendacijos} \div \text{visos pateiktos rekomendacijos}) \times 100 \%$	Matuojama, kiek Centro paslaugų teikimo metu pateiktų rekomendacijų buvo įgyvendinta po tam tikro laikotarpio nuo rekomendacijų pateikimo (pavyzdžiui, 1–3 mėn., 3–6 mėn. po rekomendacijų pateikimo). Tikslas – įvertinti rekomendacijų praktinį panaudojimą ir įgyvendinimo tvarumą. Duomenys renkami apklausos po nustatyto laikotarpio būdu, organizuojant pokalbį, stebint rezultatų poveikį ir (arba) iš paslaugų teikėjo ataskaitų, įrašų ar kitų duomenų, kur būtų užfiksuotas rekomendacijų įgyvendinimas.

3.3.2.	Ilgalaikio poveikio vertinimas (%) (Gavėjų, nurodžiusių, kad poveikis išliko, sk. ÷ Visų atsakiusių sk.) x 100 %	Parodo, kiek paslaugos gavėjų po 3–6 mėnesių yra išlaikę sukurta pokytį, toliau taiko suteiktas rekomendacijas (pavyzdžiui, tėvai tebenaudoja rekomendacijas; mokykla toliau taiko priemones; mokinio (vaiko) elgesio (gebėjimų) pokytis išlieka). Tikslas – įvertinti, ar paslaugos poveikis yra išliekantis, o ne tik laikinas. Duomenys renkami apklausiant paslaugų gavėjus po 3–6 mėnesių nuo paslaugos suteikimo; paslaugos gavėjui pateikus informaciją kita forma; iš stebėjimo ar kitos paslaugų teikėjo surinktos informacijos ištraukos (kai taikoma). Rodiklis taikomas, kai paslaugos pobūdis leidžia matuoti ilgalaikį poveikį.
3.3.3.	Tvarių pokyčių mokinio (vaiko) ir jo šeimos; klasės, mokyklos, įstaigos lygmeniu dalis (%) (Atvejų, kai pokytis išliko ≥ 6 mėn., sk. ÷ Visų atvejų, kuriuose buvo teiktos rekomendacijos) x 100 %	Matuojama, ar pokytis tapo ilgalaikė praktika mokinio (vaiko) ir jo šeimos, kaip paslaugų gavėjo, lygmeniu; klasės, mokyklos, įstaigos, kaip paslaugų gavėjos, lygmeniu. Tikslas – įvertinti, ar paslauga sukūrė įsitvirtinančius pokyčius, o ne tik laikiną pagerėjimą. Duomenų rinkimo šaltiniai: paslaugų gavėjo ar jo šeimos apklausa po 6 mėn., įstaigos, kaip paslaugų gavėjos, dokumentuose įtvirtinti pokyčiai, paslaugos teikėjo atliktas pakartotinis pasiektų rezultatų po paslaugos suteikimo vertinimas, jei taikoma.

3.3.4.	Sisteminio poveikio rodiklis savivaldybės, regioniniu ar nacionaliniu mastu (tai gali būti kiekybinis arba kokybinis rodiklis, pavyzdžiui, pritaikytų metodikų skaičius; įstaigų, pritaikiusių rekomendacijas, skaičius; priemonių integravimas į sisteminius dokumentus)	Matuojama, ar paslauga sukėlė didesnio masto sisteminį pokytį, pavyzdžiui, metodika pritaikyta visose savivaldybės mokyklose; rekomendacijos įtrauktos į nacionalinius dokumentus; diegti metodai, priemonės ir pan. tapo rekomenduojamo nacionalinio standarto dalimi ir pan. Tikslas – įvertinti paslaugų indėlį į sistemos pokyčius. Duomenų rinkimo šaltiniai: Centro ataskaitos, mokyklų, savivaldybių, nacionaliniai dokumentai, ataskaitos.
3.4.	Paslaugų gavėjų pasitenkinimo gauta paslauga rodikliai. Atspindi paslaugos gavėjų patirtį, suvokiamą paslaugos vertę ir paslaugos tinkamumą paslaugos gavėjams.	
3.4.1.	Dalyvių pasitenkinimo įvertinimas (1–10 balų skalė)	Matuojamas paslaugos gavėjų pasitenkinimas paslauga iš karto po jos suteikimo. Vertinimo įrankiai: trumpa apklausa, pokalbis iš karto po suteiktos paslaugos (užsiėmimo).
3.4.2.	Grynasis rekomendacijų rodiklis (1–10 balų skalė, % pozityvių reklamuotojų (žymėjusių 9–10 balų) nuo visų ir % kritikų (žymėjusių 0–6 balus) nuo visų atsakiusiųjų).	Matuojama tikimybė, kad paslaugos gavėjas rekomenduotų paslaugą kitiems. Tikslas yra suprasti bendrą paslaugos reputacijos ir patirties kokybės indeksą. Tai yra tarptautinis standartas, bet jo nereikia naudoti privalomai, jei paslauga yra jautri. Duomenys renkami iš paslaugų gavėjų suteikto grįžtamojo ryšio.

3.4.3.	Refleksijų kokybė	Matuojama, ar paslaugos gavėjai geba įvardyti, ką pritaikys praktikoje (pavyzdžiui, mokymų metu sužinotą informaciją, praktiką); ar supranta rekomendacijas (pavyzdžiui, gautas po mokinio (vaiko) ergoterapijos užsiėmimų); ar atpažįsta naujus gebėjimus (pavyzdžiui, įgytus mokinių (vaikų) grupėse). Tikslas – įvertinti, kiek paslaugos gavėjai suprato suteiktą informaciją, rekomendacijas ar įgytus gebėjimus ir kiek jie yra pasirengę juos taikyti praktikoje. Šis rodiklis padeda nustatyti, ar paslauga sukūrė prasmingą kognityvinį ir praktinį įsitraukimą, nuo kurio priklauso realus paslaugos poveikis. Duomenų rinkimo šaltiniai: atviri atsakymai apklausoje arba pokalbis su paslaugos gavėju. Rekomenduojama šį rodiklį naudoti teikiant paslaugas, kuriose refleksija yra metodo dalis (pavyzdžiui, mokymuose, grupėse, konsultacijose).
3.4.4.	Grįžtamojo ryšio aktyvumo lygis (Atsakymų skaičius ÷ visų gavėjų skaičius x 100 %)	Matuojama, kiek procentų paslaugos gavėjų pateikė grįžtamąjį ryšį (apklausą, refleksiją, pokalbį ir t. t.). Tikslas – įvertinti metodų efektyvumą, ne patį pasitenkinimą. Duomenų rinkimo šaltiniai: įvairios grįžtamojo ryšio formos, paslaugų teikėjų fiksuotas grįžtamasis ryšys pokalbių metu, paslaugų gavėjų skaičius. Jei naudojami keli grįžtamojo ryšio būdai (pavyzdžiui, pokalbis ir anketa), aktyvumo lygis gali būti apskaičiuojamas kiekvienam būdui atskirai arba kaip bendra visų formų dalis.

3.4.5.	Suvokiamos paslaugos naudos indeksas % (Gavėjų, atsakiusių „Taip“ arba „Iš dalies taip“ ÷ visų atsakiusiųjų sk. x 100 %)	Matuojama, kiek paslaugos gavėjų nurodo, kad paslauga padėjo spręsti jų poreikį, padėjo suprasti situaciją, suteikė veiksmingų rekomendacijų ir pan. Tikslas – įvertinti, kiek paslauga buvo reikšminga ir naudinga paslaugos gavėjui iš jo perspektyvos, t. y. ar gavėjas patiria, kad paslauga padėjo spręsti realų poreikį, suteikė vertingų žinių, rekomendacijų ar praktinės pagalbos. Duomenų rinkimo šaltiniai: apklausa po paslaugų ciklo arba apklausa po nustatyto laikotarpio.
3.5.	Tobulinimo rodikliai. Padeda įsivertinti, ar Centras mokosi iš patirties, taiko analizės ir grįžtamojo ryšio rezultatus, nuosekliai gerina paslaugas ir jų teikimo procesus.	
3.5.1.	Sprendimų dėl paslaugų tobulinimo įgyvendinimo dalis (%) (Įgyvendinti tobulinimo veiksmai ÷ Visi suplanuoti tobulinimo veiksmai) x 100 %	Matuoja, kiek suplanuotų paslaugų ar jų teikimo proceso tobulinimo veiksmų (pavyzdžiui, planų atnaujinimų, metodų pakeitimų, priemonių korekcijų) realiai buvo įgyvendinta. Tikslas – įvertinti, kaip nuosekliai Centras įgyvendina paslaugų tobulinimo veiksmus, nustatytus pagal analizės duomenis. Duomenų rinkimo šaltiniai: metinių veiklos planų įgyvendinimo ataskaitos, patobulinti paslaugų teikimo planai ir programos, padalinių vadovų ataskaitos, Centro dokumentai.
3.5.2.	Atvejų analizės arba refleksijų skaičius	Matuoja, kiek kartų per metus Centro padaliniai ar vadovų grupė atliko struktūruotą atvejo analizę arba profesinę refleksiją, siekdami paslaugos ir jos teikimo kokybės gerinimo. Tikslas – stebėti, kiek mokymosi kultūra yra sisteminga ir kiek stipri refleksyvi praktika. Duomenų rinkimo šaltiniai: grupės vadovo metinė suvestinė ir kt.

3.5.3.	Inovacijų įgyvendinimo lygis (%) (Įdiegtos inovacijos ÷ Suplanuotos inovacijos) x 100 %	Matuojama, kiek suplanuotų naujų metodų, priemonių, instrumentų ar procesų buvo įdiegta. Tikslas – įvertinti Centro gebėjimą taikyti naujoves ir diegti efektyvesnes praktikas. Duomenų rinkimo šaltiniai: metinių veiklos planų įgyvendinimo ataskaitos, padalinių planų ataskaitos, Centro dokumentai.
3.5.4.	Mokymosi perkėlimo į praktiką indeksas arba % darbuotojų, nurodžiusių, kad taiko įgytas žinias	Matuojama, kiek Centro darbuotojai taiko kvalifikacijos kėlimo metu įgytas žinias, metodus ir kompetencijas praktikoje. Vertinimo skalės pavyzdys: • 1 – netaikau, • 2 – taikau retai, • 3 – taikau dažnai, • 4 – taikau nuolat. Rodiklis: vidurkis arba darbuotojų, nurodžiusių 3–4 lygius, dalis procentais. Tikslas – įvertinti, ar investicijos į kompetencijų tobulinimą kuria realią vertę paslaugų kokybei. Duomenų rinkimo šaltiniai: savirefleksijos anketos, metiniai veiklos pokalbiai, vadovų vertinimai (jei taikoma).
3.5.5.	Darbuotojų įsitraukimo į kokybės gerinimą dalis (%) (Dalyvavusių analizėje arba pasiūlymus teikusių darbuotojų sk. ÷ Visų grupių darbuotojų sk.) x 100 %	Matuojama, kokia dalis Centro darbuotojų aktyviai įsitraukia į kokybės gerinimo veiklas (ne formaliai, bet ar kokybės siekimas tampa darbuotojų savastimi) – teikia pasiūlymus, dalyvauja analizėse, inicijuoja pokyčius ir kitaip prisideda prie PDSA ciklo. Tikslas – įvertinti, kiek kokybės gerinimas yra integruotas į kasdienę darbuotojų praktiką ir tampa Centro kultūros dalimi. Duomenų rinkimo šaltiniai: grupės vadovo metinė suvestinė, metinė trumpa darbuotojų apklausa (pavyzdžiui, ar šiais metais buvo teiktas bent vienas pasiūlymas), metinė Centro veiklos ataskaita.



Lietuvos įtraukties
švietimo centras

įtrauktis

Džiaugsmo g. 44, 11302 Vilnius

Tel. +370 676 960 44

El. paštas info@lisc.lt

