

# **EQUASS ASSURANCE AUDITO ATASKAITA**

Apsilankymas: **2022 m. sausio 12-13 dienomis**  
**Socialinės globos centras „Vija“**  
Auditorius Giedrė Martinaitienė

© 2019 by European Quality for Social Services (EQUASS) - All rights reserved.

## Bendra informacija apie paraišką ir pareiškėją

<b>Organizacijos pavadinimas:</b>	<b>Socialinės globos centras „Vija“</b>
<b>Adresas:</b>	<b>Apuolės g. 44, Kaunas</b>
<b>Pašto kodas:</b>	<b>LT-48302</b>
<b>Vadovo vardas, pavardė:</b>	<b>Zita Verbavičienė</b>
<b>Kontaktinis asmuo:</b>	<b>Ernesta Petruškevičienė</b>
<b>Telefono Nr.:</b>	<b>+370 656 23886</b>
<b>Faksas:</b>	
<b>Bendras el. paštas:</b>	<a href="mailto:ernesta.petruskeviciene@vijoscentras.lt">ernesta.petruskeviciene@vijoscentras.lt</a> <a href="mailto:info@vijoscentras.lt">info@vijoscentras.lt</a>
<b>Interneto svetainė:</b>	<a href="http://www.vijoscentras.lt">www.vijoscentras.lt</a>
<b>Auditoriaus vardas, pavardė:</b>	<b>Giedre Martinaitiene</b>
<b>Audito datos:</b>	<b>2022 m. sausio 12-13 dienomis</b>
<b>Klientai:</b>	Paslaugų gavėjų skaičius: 17 Data: <b>2022 01 12-13</b>
<b>Darbuotojai:</b>	Darbuotojų skaičius: 17 Data: <b>2022 01 12-13</b>
<b>Audituojamos paslaugos:</b>	<b>Ilgalaikė socialinė globa vaikams su negalia, vaikams su sunkia negalia (teikiama 3 bendruomeniniuose vaikų globos namų padaliniuose)</b> <b>Bendruomeniniai vaikų globos namai šiais</b>

	<p><b>adresais:</b></p> <p><b>Panerių g. 188, Kaunas</b>  <b>Kaimelės g. 37, Kaunas</b>  <b>Viduklės g. 25, Kaunas</b></p>
<p><b>Papildoma informacija apie socialinių paslaugų teikėją:</b></p>	<p>Socialinės globos centras „Vija“ yra biudžetinė įstaiga, kurios paskirtis – užtikrinti socialinę globą vaikams, turintiems negalią, ir suaugusiems asmenims, turintiems negalią, kuriems vertinant socialinių paslaugų poreikį nustatytas visiškas nesavarankiškumas arba dalinis nesavarankiškumas ir kuriems būtina nuolatinė specialistų priežiūra. Įstaigos misija – atsakingai ir profesionaliai teikti kokybės standartus užtikrinančias socialinės globos paslaugas, atsižvelgiant į individualius asmens poreikius ir galias, auginti ir puoselėti kiekvieno asmens individualias vertybes, vadovaujantis pagarba asmens teisėms ir prigimtiniam orumui. Įstaigoje paslaugos teikiamos stacionariame padalinyje (vaikams ir suaugusiems), 3 grupinio gyvenimo namuose (suaugusiems asmenims), bendruomeniniuose vaikų globos namuose ir specializuotos slaugos ir socialinės globos padalinyje (vaikams ir suaugusiems). Įstaiga viena iš pirmųjų Lietuvoje 2017 m. pradėjo bendruomeninių namų steigimą vaikams su negalia ir šiai dienai turi 3 bendruomeninius namus, kuriuose paslaugos pagal šeimai artimą modelį teikiamos 17 vaikų. Teikiamos bendruomeninės paslaugos, užtikrina vaiko su negalia galimybę gyventi bendruomenėje ir gauti joje specializuotą pagalbą, atitinkančią individualius vaiko poreikius, bei skatina paslaugos gavėjų savarankiškumą, visapusišką dalyvavimą bendruomenėje bei socialinę įtrauktį. Per 4 metus įgijome patirtį, kompetencijas paslaugų vaikams su negalia bendruomenėje teikimui, susikūrėme įvairias tvarkas, procedūras</p>

	ir siekiame, kad teikiamos paslaugos atitiktų ir Europos lygmens standartus.
--	--

## 1. Audito programa

<2022 01 12>	Pirma diena
Laikas	Veikla (trumpas numatytos veiklos aprašas)
09.00-09.30	Įvadinis susitikimas su Socialinės globos centro „Vija“ bendruomene (pageidautina, kad dalyvautų kuo daugiau darbuotojų).
09.30-10.30	Socialinės globos centro „Vija“ apžvalga ir susipažinimas su teikiamomis paslaugomis. Dokumentų apžvalga.
10.30-11.30	Susitikimas su darbuotojais (I)
11.30-12.30	Susitikimas su darbuotojais (II)
12.30-13.00	Pietūs
13.00-14.00	Susitikimas su direktoriumi
14.00-15.00	Susitikimas su paslaugų gavėjais (Panerių g. bendruomeniniai vaikų globos namai)
15.00-16.00	Susitikimas su paslaugų gavėjais (Viduklės g. bendruomeniniai vaikų globos namai)
16.00-17.00	Susitikimas su paslaugų gavėjais (Kaimelės g. bendruomeniniai vaikų globos namai)
17.00	Pirmos dienos pabaiga
<2022 01 13>	Antra diena
Laikas	Veikla (trumpas numatytos veiklos aprašas)
9.00-10.00	Susitikimas su socialinio darbo padalinio vadovu
10.00-10.30	Susitikimas su Steigėjais/finansuotojais
10.30-11.30	Susitikimas su socialiniais partneriais (3 partneriai)
11.30-12.30	Pietūs
12.30-13.00	Auditoriaus pasirengimas baigiamajam darbui
13.00-14.00	Susitikimas su centro direktoriumi
14.30-15.30	Baigiamasis susitikimas su kolektyvu ir išvadų pristatymas (pageidautina, kad dalyvautų kuo daugiau darbuotojų)
15.30	Audito pabaiga

## 2. Detali informacija apie rezultatus

1. Socialinių paslaugų teikėjas apibrėžia ir įgyvendina savo viziją, misiją, organizacijos vertybes teikdamas paslaugas bei savo organizacijai ir paslaugų teikimui keldamas ambicingus tikslus.

Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>			x		

### Informacija apie rezultatus

Socialinės globos centras „Vija“ (Toliau Centras) yra apibrėžęs viziją, misiją, vertybes, ilgalaikius tikslus bei socialinės atsakomybės veiklos sritis centro „Vija“ kokybės politikoje. Darbuotojai pokalbio metu dalijosi, kad dalyvavo kuriant misiją ir viziją bei kiekvienas yra įtraukiamas į keliamų tikslų įgyvendinimą. Anot darbuotojų, centro veikla plėtėsi, keitėsi ir prieš kelis metus buvo įgyvendinti struktūriniai pokyčiai. Institucinę globą pakeitė bendruomeniniai namai ir vaikai buvo perkelti gyventi į šeimas bendruomeniniuose namuose. Šiuo metu darbuotojai dirba skirtinguose padaliniuose ir siekia gerinti paslaugų gavėjų gyvenimo kokybę atsižvelgiant į asmens poreikius, lūkesčius ir gebėjimus. Pagrindinės vertybės kurias įvardijo pokalbio metu yra pagarba žmogui, orientacija į asmenį, bendradarbiavimas, profesionalumas ir nuolatinis tobulėjimas.

### Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

2. Socialinių paslaugų teikėjas apibrėžia ir įgyvendina vadybos sistemą, kuri skatina kokybės kultūrą.

Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			

### Informacija apie rezultatus

Centras vadovaujasi metiniu veiklos planu, kuriame apibrėžė priemones, įstaigos veiklas, keliamus kiekybinius rodiklius, atsakingus vykdytojus, terminus ir asignavimus. Darbuotojų susitikimai ir veiklos aptarimai vyksta pagal poreikį, kurių metu yra aptarimai įgyvendinti uždaviniai bei tikslai. Padalinio vadovas, centro pavadootojas bei vyr. socialinis darbuotojas yra įsitraukę į pagrindinę veiklą ir palaiko glaudų bendradarbiavimą tarp darbuotojų. Darbuotojų kaitos nėra, dauguma darbuotojų yra ilgalaikiai, kurie pakeitė ne vieną poziciją šiame centre. Vadovybė dalijosi, kad išklausomi darbuotojų poreikiai ir siekiama užtikrinti darbo sąlygas, darbo priemones, gerą mikroklimatą bei sveiką ir saugią aplinką.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama apibrėžti įstaigos metinį planą, kuriame atsispindėti teikiamų paslaugų kokybės keliami tikslai bei kokybiniai rodikliai. Vykdyti koordinuotą metinio plano reguliarią peržiūrą bei stebėseną.

3. Socialinių paslaugų teikėjas įrodo įsipareigojimą siekti ilgalaikių kokybės tikslų, nuolat mokytis, taikyti inovacijas ir naujas technologijas.

Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>			x		

Informacija apie rezultatus

Centras teikia platų paslaugų spektrą vaikams, turintiems negalią, kuriems yra būtina nuolatinė specialistų priežiūra ir pagalba. Centro bendruomenė dalinasi, kad glaudžiai bendradarbiauja su partneriais ir nuolat mokosi bei kelia kvalifikaciją, kad užtikrinti specializuotą pagalbą, atitinkančius individualius vaiko poreikius. Vienas iš svarbesnių partnerių yra ISADD organizacija, kurie yra įsitraukę į veiklą ir remiantis jų tarptautine praktika padeda darbuotojams spręsti įvairias sudėtingas situacijas bei padeda darbuotojams taikyti tinkamus darbo metodus, kad padėti vaikams turintiems proto bei psichikos sutrikimų integruotis į kasdieninę veiklą ir išlikti savarankiškiems. Darbuotojai pokalbio metu dalinasi inovatyviais darbo metodais, priemonėmis, kurias yra patys sukūrę ir taiko kasdieninėje veikloje. Audito metu buvo galima pastebėti, kad centro darbuotojai yra kompetentingi, keliantys kvalifikaciją, išmanantys savo darbą bei taikantys inovatyvius darbo metodus savo tiesioginėje veikloje.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama dalintis gerąja darbo praktika cento viduje, organizuoti koordinuotos padalinio susitikimus siekiant sustiprinti komandiškumą, bendrystę ir gerąja patirtį.

4. Socialinių paslaugų teikėjas apibrėžia ir vykdo metinio planavimo ir įvertinimo procesą, kuris atspindi organizacijos tikslus ir teikiamas paslaugas.

Auditoriaus pastaba:

1	2	3	4	5
	x			

<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>

Informacija apie rezultatus

Socialinis paslaugų teikėjas apibrėžia įstaigos metinį planą, kuriame yra priemonės, įstaigos veiklos, keliami kiekybiniai rodikliai, atsakingi vykdytojai, terminai ir asignavimai. Darbuotojai dalyvauja plano sudaryme ir įgyvendinime, vyksta susitikimai bei veiklos plano aptarimai, kuriuose jie aktyviai dalyvauja ir gali pasidalinti savo rekomendacijomis ir įžvalgomis. Metinis planas yra žinomas darbuotojams, kiekvienas žino savo tikslus ir atsakomybes. Požiūris atitinka keliamą rodiklį ir yra sėkmingai įgyvendintas.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Metiniame plane nusimatykite siekiamus kokybinius rodiklius, analizuokite pasiektus rezultatus ir naudokite juos tobulinant teikiamų paslaugų kokybę.

5. Socialinių paslaugų teikėjas yra įsipareigojęs būti socialiai teisingu ir aktyviai integruoti paslaugų gavėjus į visuomenę.

Auditoriaus pastaba:

1	2	3	4	5
	x			

<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>

Informacija apie rezultatus



Centras skatina socialinę atsakomybę ir socialines atsakomybes veiklas yra apibrėžęs kokybės politikoje. Vadovai ir darbuotojai dalijosi, kad dalyvauja ekologinėse iniciatyvose, didelį dėmesį skiria rūšiavimui, sąnaudų mažinimui, bendradarbiavimui su socialiniais partneriais bei prevencinių programų įgyvendinimui. Taip pat patvirtino, kad siekia vystyti bendradarbiavimą su socialiniais partneriais, dalyvauja savanoriškose veiklose tokiose kaip „Maisto bankas“, socialinių dirbtuvių veiklose tvarkant aplinką, bendradarbiauja su paslaugų gavėjų tėvais bei vietine Kauno bendruomene. Vadovas pokalbio metu teigė, kad užtikrina saugias darbo sąlygas darbuotojams, lygias teises ir galimybes. Visi turi galimybę mokytis, gauti laiku atlygį, derinti darbą su kita veikla, naudotis centro teikiamomis paslaugomis tokiomis kaip psichologo konsultacija bei medicininė pagalba.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

6. Socialinių paslaugų teikėjas įrodo įstaigos socialinę atsakomybę per savo įsipareigojimą vykdyti tvarią, visuomenei naudingą veiklą..

Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			

Informacija apie rezultatus

Socialinis paslaugų teikėjas įrodo savo vykdoma veikla socialinę atsakomybę, prie kurios įgyvendinimo prisideda visa bendruomenė kartu su paslaugų gavėjais bei socialiniais partneriais. Darbuotojai dalijosi, kad jie įgyvendina socialinės atsakomybės tikslus ir prisideda prie metinio plano išsikeltų tikslų įgyvendinimo. Šis požiūris yra aiškus ir įgyvendintas praktikoje.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Sukurti socialinės atsakomybės planą arba išsikelti socialinės atsakomybės tikslus ir skatinti socialinę atsakomybę visame centre.

7. Socialinių paslaugų teikėjas apibrėžia ir įgyvendina personalo samdymo ir išsaugojimo politiką, kuri skatina kvalifikuoto personalo atranką atsižvelgiant į reikalingas žinias, įgūdžius ir gebėjimus..

Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			

#### Informacija apie rezultatus

Centras apibrėžia personalo samdymo ir išsaugojimo politiką, kuri reglamentuoja darbuotojų samdymo, adaptacijos, darbuotojų išsaugojimo priemones. Ši tvarka yra žinoma visiems darbuotojams ir visi žino šios tvarkos valdymo principus. Darbuotojai pasidalijo pokalbio metu, kad atsiradus naujai darbo vietai jie turi galimybes dalyvauti tose pozicijose jei tik atitinka keliamą kvalifikacijos lygį. Organizacijoje yra aiški įstaigos struktūra, perskirstytos funkcijos ir atsakomybės. Šiuo metu visiems yra aiškūs ir suprantami personalo politikos valdymo principai.

#### Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama peržiūrėti socialinio darbo vadovo ir vyriausiojo socialinio darbuotojo atsakomybes ir pristatyti jų funkcijas visam padaliniui.

8. Socialinių paslaugų teikėjas teikia paslaugas laikydamasis privalomų saugą ir sveikatą reglamentuojančių nacionalinių teisės aktų ir užtikrina tinkamas darbo sąlygas, tinkamą ir sutartą darbuotojų skaičių ir jų skaičiaus santykį, priemones darbuotojams ir savanoriams atlyginti.

Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			

#### Informacija apie rezultatus

Centras apibrėžia tinkamas darbo sąlygas, sveiką ir saugią aplinką darbuotojams ir paslaugų gavėjams. Darbuotojai pokalbio metu dalijosi, kad jie turi visas darbo priemones, kurios reikalingos jų tiesioginiam darbui atlikti: telefonai, centro automobiliai, darbo rūbai (darbo pirštines, veido kaukės), kompiuteriai. Taip pat paminėjo, kad esant ekstremaliai situacijai darbo metu jie gali bet kada skambinti būdinčiam darbuotojui, kuris atvyksta nedelsiant į bet kuriuos bendruomeninius namus. Darbuotojų skaičiaus santykis lyginant su centro dydžiu bei paslaugų gavėjų skaičiumi yra tinkamas ir atitinka teisės aktus. Kiekvienai darbo vietai yra padarytas profesinės rizikos vertinimas, kuris atitinka teisinius aktus. Darbuotojai žino teisės aktus bei laikosi numatytų reikalavimų.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

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

Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>			x		
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>			x		

Informacija apie rezultatus

Centro vadovai pokalbio metu dalijosi, kad darbuotojai yra aktyviai įtraukiami į visą veiklą, jų nuomonė ir rekomendacijos yra svarbios ir reikšmingos. Mokymų planas yra sudarytas atsižvelgiant į kiekvieno darbuotojo poreikį, kurį jis išreiškia metinio pokalbio metu. Darbuotojai dalijosi, kad nuolat mokosi ir kelia kvalifikaciją bei tobulina savo įgūdžius. Mokymų medžiaga darbuotojai dalijasi tarpusavyje, praktines žinias bei naujus darbo metodus taiko tiesioginiame darbe. Audito metu išryškėjo, kad darbuotojų kompetencija yra keliama ne tik mokymais kurie vyksta Lietuvoje, tačiau jie glaudžiai bendradarbiauja su psichologė iš Australijos, kuri teikia psichologinę konsultaciją ir paramą centro darbuotojams, siekiant Australijos patirtį perkelti į centrą ir gerinti gyvenimo kokybę autizmo spektro sutrikimą turintiems vaikams, paaugliams, jauniems žmonėms ir jų šeimoms. Audito metu

darbuotojai dalijosi naujais darbo metodais ir įdiegtomis inovacijomis, kurios padeda tobulinti vaikų socialinius, psichologinius ir fizinius įgūdžius.

**Rezultatas:**

Centras turi asmeninio darbuotojų kėlimo ir tobulėjimo rezultatus. Darbuotojų kvalifikacijos tobulinimo rezultatai matuojami tinkamais rodikliais, tokiais žinių pritaikymas darbo praktikoje ir naujų metodų/inovacijų įdiegimas centre. Gauti rezultatai parodė, kad 100% darbuotojų kėlė kvalifikaciją ir 77% darbuotojų pritaikė žinias ar metodus iš kvalifikacijos kėlimo mokymų praktikoje. Per 2020 metus centras įdiegė naujas paslaugas bei darbo organizavimo priemones, kurios leidžia greičiau ir efektyviau atlikti darbo funkcijas, mažinti darbuotojų darbo laiko sąnaudas. Rezultatai yra visiems aiškūs ir žinomi.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama kvalifikacijos kėlimui taikyti supervizijas ir užtikrinti, kad įgytas praktines žinias galėtų taikyti praktikoje.

10. Socialinių paslaugų teikėjas apibrėžia gebėjimų reikalavimus konkrečioms personalo pareigoms ir funkcijoms atlikti, laikosi šių reikalavimų ir kasmet juos vertina.

Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			

Informacija apie rezultatus

Centras apibrėžė visiems darbuotojams pareigybių aprašymus, kurie susideda iš specialių reikalavimų darbuotojui, funkcijų, kompetencijų ir pareigų. Dauguma pareiginių instrukcijų yra apibrėžtos 2021 metais, kurios yra žinomos ir suprantamos daugumai darbuotojų. Kiekvienas laikosi atsakomybių ir įsipareigojimų ir kasmet apklausos būdu gauna grįžtamąjį ryšį apie savo atliktą darbą ir bendradarbiavimą. Kiekvienais metais vyksta darbuotojų veiklos vertinimai, kurių metu yra apžvelgiami įgyvendinti uždaviniai, tikslai, atsakomybės, funkcijos bei asmeninis indėlis į teikiamų paslaugų kokybės užtikrinimą. Šis požiūris yra aiškus ir suprantamas daugumai darbuotojų.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Centrai rekomenduojama kasmet peržiūrėti darbuotojų atsakomybes, teises, funkcijas ir esant poreikiui papildyti naujomis teisėmis bei įsipareigojimais. Rekomenduojama analizuoti ir suprasti kaip sėkmingai įgyvendino šį požiūrį.

11. Socialinių paslaugų teikėjas pripažįsta personalą kaip grįžtamosios informacijos šaltinį ir įtraukia į planavimą, paslaugų kūrimą ir kokybės gerinimą.

Auditoriaus pastaba:

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>

	x			
--	---	--	--	--

Informacija apie rezultatus

Centras skatina tarpusavio bendradarbiavimą ir įtraukia darbuotojus kuriant paslaugas bei siekiant gerinti teikiamų paslaugų kokybę. Darbuotojai dalinasi pokalbio metu, kad palaiko glaudų bendradarbiavimą su vadovais ir visais darbuotojais. Bendravimas vyksta tiesioginis per susirinkimus, taip pat turi susikūrę grupes „messenger“ programėlėje. Vadovas pasidalijo pokalbio metu, kad darbuotojų nuomonė ir psichologinis jų stabilumas bei saugumas yra labai svarbūs, todėl siekia, kad jie jaustųsi gerai, laisvai ir saugiai. Požiūris yra aiškus ir įgyvendintas praktikoje.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

12. Socialinių paslaugų teikėjas taiko specialias personalo motyvacijos didinimo priemones.

Auditoriaus pastaba:

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>

	x			
--	---	--	--	--

Informacija apie rezultatus

Centras yra apibrėžęs motyvacines priemones darbuotojų samdymo ir išsaugojimo politikoje. Darbuotojai dalijosi, kad pagrindinė motyvacija dirbant šioje organizacijoje yra lankstus darbo grafikas, stabilumas, saugumas, vadovo palaikymas, visos darbo priemonės, gera atmosfera, kvalifikacijos kėlimas, darbuotojų įtraukimas į sprendimų priėmimą, materialinis ir moralinis skatinimas bei karjeros galimybės. Požiūris yra aiškus ir visiems suprantamas.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama peržiūrėti motyvacinę sistemą, apsibrėžti ir naudas pristatyti darbuotojams. Skatinti moralinio skatinimo priemones ir užtikrinti darbuotojų pasitenkinimą darbu. Apklausos būdu gautus duomenis analizuoti ir naudoti tobulinant teikiamų paslaugų kokybę.

13. Socialinių paslaugų teikėjas garantuoja paslaugų gavėjo teises, šios teisės apibrėžiamos teisių chartijoje, kuri grindžiama tarptautinėmis žmogaus teisių konvencijomis.

Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			

Informacija apie rezultatus

Centras apibrėžė teisių chartiją, kuri užtikrina paslaugų gavėjų teises ir informaciją jei teisės būtų pažeistos. Teisių chartija yra prieinama svetainėje, taip pat yra pritaikyta paslaugų gavėjams suprantama kalba (paveikslėlių pagalba). Paslaugų gavėjai pokalbio metu dalijosi, kad jie turi teises į mokymąsi, gydymą, poilsį, jų duomenų konfidencialumą, į savo nuomonės išsakymą, į saugius ir šiltus namus, darbuotojų pagarbų elgesį, į pagalbą bei lygias ir saugias galimybes. Jie patvirtino, kad jų nuomonė yra svarbi ir jie pirmiausia kreipiasi į socialinį darbuotojų jei jiems trūksta žinių ar informacijos. Taip pat pokalbio metu patvirtino, kad darbuotojų elgesys yra pagarbus, draugiškas, šiltas ir atsakingas. Ši tvarka tiek darbuotojams tiek paslaugų gavėjams yra žinoma ir yra įgyvendinta praktikoje.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

--

14. Socialinių paslaugų teikėjas prieinamu būdu informuoja ir padeda suprasti paslaugų gavėjams jų teises.

Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			

Informacija apie rezultatus

Socialinių paslaugų teikėjas prieinamu būdu supažindino paslaugų gavėjus su jų teisėmis ir pareigomis tiesioginių susitikimų metu. Kiekvienas paslaugų gavėjas žino savo teises ir žino kur reiktų kreiptis jei jos būtų pažeistos. Gauti klausimyno rezultatai parodė, kad daugumos paslaugų gavėjų teisės yra užtikrintos. Šis požiūris yra aiškus ir žinomas visiems paslaugų gavėjams ir darbuotojams.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

15. Socialinių paslaugų teikėjas gerbia tai, kad paslaugų gavėjas laisvai siekia asmeninių tikslų, atsižvelgiant į savo norus, poreikius ir gebėjimus.

Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			

Informacija apie rezultatus

Centro darbuotojai yra įgyvendinę paslaugų gavėjų įtraukimo į planavimo ir vertinimo procedūras ir planuodami veiklas, maisto gamybą, išvykas ar sudarydami individualų pagalbos planą visada įtraukiami pagal gebėjimus paslaugų gavėjai arba suinteresuoti asmenys. Audito metu buvo galima stebėti procesą ir pakalbėti su tais paslaugų gavėjais, kurie yra stipresnės sveikatos ir geba kalbėtis. Paslaugų gavėjai dalijosi, kad jiems darbuotojai suteikia daug žinių, kaip būti kuo labiau

savarankiškesniems ir adaptuoti visuomenėje. Darbuotojai pokalbio metu dalijosi, kad motyvuoti, išmokyti ir įgalinti paslaugų gavėją yra nuolatinis ilgalaikis ir besitęsiantis procesas. Kartais trunka net kelerius metus pasiekti labai mažų rezultatų, tačiau pasiekti tikslai ir pokyčiai, kurie įvyksta vaikų gyvenime yra didžiausias darbo pasiekimas ir pasitenkinimas, kuris motyvuoja darbuotojus. Šis požiūris yra aiškus ir suprantamas visai bendruomenei.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

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

Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			

Informacija apie rezultatus

**Rezultatas:**

Socialinis paslaugų teikėjas klausimyno pagalba matuoja teisių skatinimą ir įgyvendinimą praktikoje. Išskelti rodikliai yra tinkami ir matuoja paslaugų gavėjų teises, kurios buvo užtikrintos. Gauti rezultatai parodė, kad 100% vaikų gavo teises į gydymą, teisę į informaciją, teisę į mėgstamos veiklos lankymą, į nuomonės išsakymą, darbuotojų pasitikėjimą bei saugumą. Išanalizavę gautus rezultatus centras numatė tobulintinus veiksmus ateinantiems 2022 metams. Rezultatai yra žinomi ir suprantami darbuotojams.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Socialinių paslaugų teikėjas turėtų vertinti gautų rezultatų sėkmingumą, nuolat juos analizuoti ir naudoti nuolatiniam mokymuisi.

17. Socialinių paslaugų teikėjas turi prieinamą skundų valdymo sistemą, kuri



registruoja ir sprendžia paslaugų gavėjų, finansuotojų ir kitų svarbių suinteresuotųjų šalių skundus.

Auditoriaus pastaba:

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>

	x			
--	---	--	--	--

Informacija apie rezultatus

Centras turi skundų valdymo sistemą, kuri apibrėžia bendrąsias nuostatas, pasiūlymų pateikimo, registravimo ir nagrinėjimo tvarką, atsakymų parengimą bei apskundimo nagrinėjimo tvarką. Skundų ir pasiūlymų valdymo tvarka skelbiama globos namų internetinėje svetainėje [www.vijoscentras.lt](http://www.vijoscentras.lt). Darbuotojai ir paslaugų gavėjai dalijosi, kad jie žino kokiu būdu gali pateikti skundą ir rekomendaciją, žino kur kreiptis jei nori tai išreikšti raštu, žodžiu ar anonimiškai. Visa informacija paslaugų gavėjams yra pateikta ir jiems viskas yra aišku, kada reikia kreiptis norint išreikšti savo nuomonę.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

18. Socialinių paslaugų teikėjas skatina personalo, paslaugų gavėjų, jų šeimų ir globėjų etišką elgesį bei gerovę.

Auditoriaus pastaba:

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>

	x			
--	---	--	--	--

Informacija apie rezultatus

Socialinių paslaugų teikėjas apibrėžia ir praktiškai įgyvendina Etikos ir gerovės užtikrinimo politiką, kuri skatinti etišką darbuotojų ir paslaugų gavėjų elgesį ir gerovę. Darbuotojai pokalbio metu dalijosi, kad tiesioginiame darbe prisiima atsakomybę už savo elgesį, sprendimus ir veiksmus, elgiasi sąžiningai ir garbingai. Patvirtino, kad vyrauja geras mikroklimatas, visi stengiasi ieškoti sutarimo ir kompromiso. Taip pat pasidalino prevencinėmis priemonėmis neetiško elgesio

stabdymui ir patvirtino, kad etikos pažeidimų per paskutinius metus nebuvo užfiksuota. Šis požiūris yra aiškus ir įgyvendintas praktikoje.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

19. Socialinių paslaugų teikėjas apibrėžia ir įgyvendina etikos gaires, užtikrinančias pagarbą paslaugų gavėjų orumui.

Auditoriaus pastaba:

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>

	x			
--	---	--	--	--

Informacija apie rezultatus

Socialinis paslaugų teikėjas apibrėžia etikos kodeksą, kuris apibrėžia pagrindinius darbuotojų veiklos ir elgesio principus, kurių turi laikytis kiekvienas globos namų darbuotojas, siekiant kurti geranorišką darbo aplinką, pagarba grįstus santykius ir gerinti globos namų veiklos kokybę. Vadovas dalijosi, kad pagarba žmogui, atsakomybė už atliktą darbą, sąžiningumas, bendradarbiavimas, pasitikėjimas ir saugios darbo sąlygos yra vertybės, kurias centras skatina ir užtikrinama. Darbuotojai pokalbio metu patvirtino, kad bendraujant darbinėje aplinkoje jie yra kolegiški, atsakingi, empatiški, sąžiningi, išlaikantys konfidencialumą ir profesionalumą. Šis požiūris yra aiškus visiems ir visi laikosi etikos kodekso reikalavimų bei įgyvendina juos praktikoje.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

20. Socialinių paslaugų teikėjas skaidriai ir nediskriminuodamas sudaro geresnes galimybes naudotis paslaugomis ir ištekliais.

Auditoriaus pastaba:

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			
Informacija apie rezultatus					
<p>Socialinių paslaugų teikėjas glaudžiai bendradarbiauja su įvairiomis bendruomenėmis bei institucijomis ir siekia suteikti visas paslaugas, kurios yra būtinos paslaugų gavėjams. Centras turi daug specialistų (socialiniai darbuotojai, padėjėjai, slaugytojai, psichologai, kineziterapeutai ir t.t.), kurie esant poreikiui teikia paslaugas bendruomeninių namų gyventojams. Taip pat bendruomeniniuose namuose lankosi ir socialinių parterių ISADD atstovas (ankstyvosios intervencijos paslaugų teikėjas), kuris teikia psichologinę konsultaciją ir paramą autizmo spektro sutrikimą turintiems vaikams ir paaugliams. Paslaugų gavėjai patvirtino, kad atsižvelgiant į jų individualius poreikius jiems teikiamos konsultavimo, socialinių ir kasdieninių įgūdžių ugdymo paslaugas, laisvalaikio ir dienos užimtumo organizavimo paslaugas. Kadangi dauguma vaikų yra sunkios negalios tai ateityje rekomenduojama pagalvoti apie kineziterapeuto paslaugų koordinuotą teikimą paslaugų gavėjams, kad užtikrinti jų fizinį aktyvumą ir judėjimą.</p>					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					
Rekomenduojama esant galimybei įtraukti daugiau kineziterapeuto užsiėmimų vaikams, kuriems yra reikalingas fizinis aktyvumas.					

21. Socialinių paslaugų teikėjas užtikrina saugią darbo aplinką paslaugų teikimui, užtikrina fizinį paslaugų gavėjų, jų šeimų ir globėjų saugumą.					
Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			
Informacija apie rezultatus					
<p>Centras užtikrina saugią darbo aplinką darbuotojams bei paslaugų gavėjams. Finansuotojai pokalbio metu dalijosi, kad bendruomeniniai namai, kuriuose gyvena globos centro „Vija“ paslaugų gavėjai yra įrengti moderniai, šiuolaikiškai, ir primenantys namų aplinką. Tiek darbuotojai, tiek paslaugų gavėjai patvirtino, kad jaučiasi gerai, nes aplinka kurioje jie praleidžia daug laiko yra šilta, moderni, erdvi</p>					

ir saugi. Kiekvienas namas turi aptvertą tvorą, erdvų kiemą, name yra įrengta poilsio erdvė, darbuotojams skirtas kabinetas, virtuvė, kambariai, kuriuose vaikai gyvena po 1-2. Darbuotojai turi visas darbo priemones, centro vairuotojas vežioja vaikus į dienos užimtumo centrus ar kitus užsiėmimus. Darbuotojai minėjo, kad savarankiškesnius vaikus įgalina naudotis viešuoju transportu ir mokėti saugiai elgtis gatvėje bei nuvykti/parvykti į sutartą vietą. Centro vadovai pasidalijo, kad yra numatytos prevencinės priemonės ir renginiai, kurie padeda atnaujinti žinias darbuotojams, kad žinotų kaip elgtis esant ekstremalioms situacijoms.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

22. Socialinių paslaugų teikėjas taiko priemones, kurios užkerta kelią fiziniam, psichologiniam smurtui prieš paslaugų gavėjus ir finansiniam piktnaudžiavimui jų atžvilgiu.

Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			

Informacija apie rezultatus

Socialinių paslaugų teikėjas apibrėžia fizinio ir psichologinio smurto prieš paslaugų gavėjus ir finansinio piktnaudžiavimo jų atžvilgiu prevencijos procedūras, kuriomis vadovaujasi centro bendruomenė. Darbuotojai dalijosi, kad jie žino, kaip elgtis pastebėjus smurtą ar finansinį piktnaudžiavimą, taip pat yra ugdomi vaikai, siekiant apsaugoti juos ir suteikti saugumą. Vadovai patvirtino pokalbio metu, kad yra apibrėžtos prevencinės procedūros ir yra vykdoma stebėseną, priežiūra ir kontrolė. Šis požiūris yra aiškus ir suprantamas visiems.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

23. Socialinių paslaugų teikėjas apibrėžia, kontroliuoja ir vertina principų, vertybių ir procedūrų rinkinį, kuris galioja organizacijos elgsenai paslaugų teikimo metu

atsižvelgiant į konfidencialumo, tikslumo, privatumo ir sąžiningumo aspektus.

Auditoriaus pastaba:

1	2	3	4	5
	x			

<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>

Informacija apie rezultatus

Socialinių paslaugų teikėjas konfidencialumui užtikrinti yra apibrėžęs paslaugų gavėjų konfidencialumo, privatumo, duomenų tikslumo ir neliečiamybės užtikrinimo tvarkos aprašą. Visi darbuotojai pirmo susitikimo metu yra supažindinami su šiuo aprašu ir kiekvienas privalo laikytis keliamų reikalavimų. Darbuotojai pokalbio metu informavo, kad konfidencialumas ir duomenų apsauga yra užtikrinama ir per praėjusios metus nėra buvę nei vieno atvejo kai būtų pažeidžiamas BDAR. Paslaugų gavėjai taip pat patvirtino pokalbio metu, kad jie jaučiasi saugūs ir jų duomenis bei konfidenciali informacija yra užtikrinama. Požiūris yra įgyvendintas ir atitinka keliamą kriterijų.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama kvalifikacijos užtikrinimui turėti mokymus apie duomenų apsaugą bei konfidencialumo užtikrinimą. Rekomenduojama laikyti asmens bylas spintose su užraktais.

24. Socialinių paslaugų teikėjas dirba partnerystėje su svarbiomis suinteresuotosiomis šalimis, kad užtikrintų kompleksinių paslaugų tęstinumą ir paslaugų gavėjų integraciją.

Auditoriaus pastaba:

1	2	3	4	5
		x		

<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>

Informacija apie rezultatus

Centras užtikrina kompleksinių paslaugų teikimą bendradarbiaudami su VšĮ "ISADD Lietuva", VšĮ „Actio Catholica Patria“, VšĮ „Tapk laisvas“, Kauno klubo Likimo draugai, VšĮ „Socactiva“, VšĮ Psichologinės paramos ir konsultavimo centras,

Labdaros ir paramos fondu „Beautiful Heart foundation“, Kauno Vinco Kudirkos viešąja biblioteka, Kauno VDU Botanikos sodu, Kauno klubas „Centras“, VšĮ Maisto bankas ir daugelį kitų institucijų. Socialiniai partneriai pokalbio metu dalijosi, kad bendradarbiaudami teikia pagalbą, kurios reikia centrui. Dažniausiai buvo teikiamos psichologinės konsultacijos, socialinės dirbtuvės žmonėms su negalia, edukacinės programos, mokymai darbuotojams, bei dalyvavimas projektinėse veiklose. Pokalbio metu socialiniai partneriai pasidalino, kaip ilgo ir sunkaus darbo kartu pasiekė reikšmingų rezultatų siekiant vaikų savarankiškumo, elgesio korekcijos bei tam tikrų savybių stiprinimo. Vadovai dalinosi, kad skatina bendradarbiavimą bei įtraukimą partnerių į veiklos planavimą bei rekomendacijų teikimą. Partnerių teikiamomis paslaugomis yra užtikrinama kompleksinių paslaugų teikimas ir yra pastebima tiesioginė nauda paslaugų gavėjams ir bendruomenei. Šis požiūris yra aiškus ir suprantamas visiems.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

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

Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			

**Informacija apie rezultatus**

**Rezultatai:**

Socialinių paslaugų teikėjas turi tinkamus partnerystės rezultatus ir įvertino socialinių partnerių bendradarbiavimo naudą. Rezultatai buvo pasiekti naudojant klausimyną, kurie parodė 3 socialinių partnerių suteiktą naudą paslaugų gavėjams. Gauti rezultatai parodė, kad partnerių dėka yra sprendžiamos vaiko elgesio problemos, ugdomas kūrybiškumas, skatinamas savarankiškumas, saviraiška bei bendravimo įgūdžiai. Išanalizavus gautus rezultatus organizacija planuoja tęsti bendradarbiavimą su esamais socialiniais partneriais ir stiprinti partnerystę bei teikiamą naudą.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama, kad socialinių paslaugų teikėjas suprastų partnerystės naudos rezultatus, nuolat analizuoti ir naudoti juos tolimesniam paslaugų kokybės tobulinimui. Rekomenduojama pasilyginti gautus rezultatus su kitomis suinteresuotomis šalimis.

26. Socialinių paslaugų teikėjas reaguoja ir remia paslaugų gavėjų indėlių, nuomonę, požiūrius.

Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			

Informacija apie rezultatus

Centras užtikrina paslaugų gavėjų dalyvavimą, įtraukimą sudarant individualius planus bei aktyvų bendradarbiavimą visuose organizacijos lygmenyse. Paslaugų gavėjai yra įtraukiami į aktyvų sprendimų priėmimą, paslaugų teikimą, paslaugų planavimą ir vertinimą. Darbuotojai dalijosi pokalbio metu, kad vaikai skatinami išsakyti savo nuomonę, įtraukiami į kasdienių veiklų planavimą, atsižvelgiama į jų norus ir poreikius. Paslaugų gavėjai dalijosi, kad jų prašymu buvo pastatytas krepšinio lankas bei vasarą bus įrengtas baseinas, kad galėtų sportuoti ir leisti aktyviai laiką vasaros metu. Taip pat jie visi turi galimybę kartą metuose dalyvauti anketinėse apklausose ir išreikšti savo nuomonę apie teikiamas paslaugas bei jų kokybę ir efektyvumą. Šis požiūris yra aiškus ir įgyvendintas praktikoje.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

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

Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
----------------------	---	---	---	---	---

<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			
Informacija apie rezultatus					
<p>Socialinių paslaugų teikėjas apibrėžė ir įgyvendino paslaugų gavėjų planavimą, teikimą ir vertinimą politikos procedūrų aprašą. Darbuotojai teigė, kad vaikus įtraukia į namų tvarkymo, maisto gaminimo, apsipirkimo, laisvalaikio ir švenčių planavimą, individualaus plano sudarymą, bei sunkios negalios vaikus įtraukia pagal jų suvokimo galimybes. Visos rekomendacijos ir pasiūlymai yra aptariami ir įtraukiami į metinį planą. Ši tvarka yra visiems aiški ir suprantama ir visi darbuotojai yra įsitraukę į jos sėkmingą įgyvendinimą.</p> <p><b>Rezultatas</b></p> <p>Socialinių paslaugų teikėjas turi apčiuopiamus rezultatus įtraukdamas paslaugų gavėjus į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą. Pasiękti rezultatai parodė, kad paslaugų gavėjai pateikė 4 pasiūlymus ir jie planuoja būti įgyvendinti 2022 metais. Rezultatai yra tinkami ir atitinka EQUASS keliamus rodiklius.</p>					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					
<p>Rekomenduojama, kad socialinių paslaugų teikėjas suprastų gautus paslaugų gavėjų įtraukimo rezultatus ir naudotų juos tolimesniam paslaugų kokybės tobulinimui.</p>					

28. Socialinių paslaugų teikėjas kasmet peržiūri ir įvertina paslaugų gavėjų dalyvavimą remdamasis jų indėliu.					
Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			
Informacija apie rezultatus					
Centras skatina paslaugų gavėjų įsitraukimą, dalyvavimą bei reguliarių vertinimą.					



Visi socialiniai paslaugų gavėjai turi individualų planą apie pasiektus rezultatus ir įgyvendintus uždavinius. Socialinis darbuotojas kartu su socialiniais paslaugų gavėjais kasmet peržiūri metinę ataskaitą ir aptaria išsikeltus tikslus bei uždavinius. Šis požiūris aiškus ir įgyvendinamas visose srityse.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

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

Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			

Informacija apie rezultatus

Centras apibrėžė įgalinimo koncepciją ir siekia sumažinti vaiko bejėgiškumą, ugdyti ir skatinti imtis atsakomybės už savo gyvenimą. Darbuotojai audito metu pristatė įgalinimo koncepciją ir parodė įgalinimo lentą „Aš Mokausi“, kurioje apibrėžia įgalinimo tikslus ir siekia kartu su vaiku juos įgyvendinti. Paslaugų gavėjas - vaikas kartu su darbuotoju kas pusę metų įsivertina išmoktą alternatyvios komunikacijos ar gyvenimo įgūdį ir įsivertina ar pavyko pasiekti. Darbuotojai dalijosi pokalbio metu, kad jie taiko įvairias įgalinimo priemones ir skatina vaikus išreikšti savo nuomonę, moko kalbėti ir klausytis, aptaria susitarimus, motyvuoja ir įtraukia į plano sudarymą ir stebėseną. Įgalinimo koncepcija yra aiški visiems darbuotojams ir kiekvienas prisideda prie jos įgyvendinimo.

**Rezultatai:**

Centras turi apčiuopiamus įgalinimo rezultatus, kurie matuojami atitinkamais rodikliais. Pasiektas įgalinimo rezultatas parodė, kad 29% išsikėlė savarankiškai individualų tikslą, 29% – su darbuotojo pagalba. Kitas rezultatas parodė, kad 18% vaikų įgijo naujų įgūdžių per 2021 metų I pusmetį. Centras, išanalizavęs įgalinimo

rezultatus numatė įgyvendinti tobulinimo priemonės ir pagerinti paslaugų gavėjų įgalinimą.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

30. Socialinių paslaugų teikėjas taiko specifines priemones, kad personalas ir paslaugų vartotojai suprastų ir kurtų įgalinančią aplinką.

Auditoriaus pastaba:

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>

	x			
--	---	--	--	--

Informacija apie rezultatus

Centras taiko įgalinimo aplinkos veiksnius tokius kaip paslaugų gavėjų įtraukimas į kasdieninės veiklos užsiėmimus, šeimos narių įtraukimas sudarant individualius planus, prevencinių pokalbių vedimas, informacijos teikimas ir atsakomybės už savo veiksmus prisiėmimas, paslaugų gavėjų asmeninių patirčių analizavimas ir konsultavimas, reikalingos informacijos ir žinių teikimas, konfidencialumo užtikrinimas, socialinių įgūdžių ir motyvacijos stiprinimas. Darbuotojai dalijosi pokalbio metu, kad įgalinti paslaugų gavėją reikia labai daug žinių, kantrybės, motyvacijos ir noro, nes pokytis kartais pasijaučia tik po kelių metų darbo. Džiaugėsi, kad jie pirmieji Lietuvoje pradėjo teikti paslaugą vaikams, kurie turi autizmo sutrikimus ir gyvena šiuo metu bendruomeniniuose namuose ir gauna pagalbą iš įvairių institucijų ir socialinių partnerių siekiant išmokyti paslaugų gavėjus savarankiškumo ir atsakomybės. Dalijosi pasiektais mažais rezultatais, kurie parodė, kad ilgo ir sudėtingo darbo dėka pavyko pakeisti vaikų elgseną, išugdyti socialinius įgūdžius, išmokyti tvarkos ir higienos įpročius. Socialinis partneris ISADD dalijosi, kad kartu su centro komanda taikant inovatyvius darbo metodus pavyko pasiekti mažų, bet reikšmingų įgalinimo rezultatų. Šis požiūris yra aiškus ir įgyvendintas praktikoje.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

31. Socialinių paslaugų teikėjas teikia paslaugas, kurios atitinka individualų paslaugų gavėjų pasirinkimą, poreikius, gebėjimus ir derinasi su organizacijos misija, vizija ir vertybėmis.

Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			
Informacija apie rezultatus					
Socialinių paslaugų teikėjas kiekvienam paslaugų gavėjui yra sudarę individualius pagalbos planus, kurie atitinka individualų paslaugų gavėjų pasirinkimą, poreikius ir gebėjimus. Sudaryti pagalbos planai dera su organizacijos vizija, misija bei vertybėmis. Paslaugų gavėjai pokalbio metu dalijosi, kad pagalbos planas yra sudaromas atsižvelgiant į jų norus ir lūkesčius ir paslaugos teikiamos tos, kurios jiems yra būtinos ir reikalingos.					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					

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

Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			
Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			
Informacija apie rezultatus					

Socialinių paslaugų teikėjas turi apibrėžęs gyvenimo kokybės koncepciją ir remiasi gyvenimo kokybės sritimis tokiomis kaip fizinė ir emocinė gerovė bei asmeninis tobulėjimas. Darbuotojai dalijosi pokalbio metu, kad kiekvienas darbuotojas yra suinteresuotas kartu su paslaugų gavėju siekti, kad gyvenamoji aplinka atitiktų vaiko poreikius, namai būtų saugūs ir jaukūs, kad būtų užtikrinama gera aplinka, sklandus bendradarbiavimas, užtikrintas vaiko laisvas pasirinkimas renkantis mėgstamą veiklą bei mokyklą. Paslaugų gavėjai patvirtino, kad gyvendami saugiuose namuose ir bendraudami su šiltais darbuotojais, jie jaučiasi laimingi, saugūs ir labiau pasitikintys savimi. Vienas vaikas pokalbio metu pasidalijo, kad darbuotojai yra labai atsakingi ir stengiasi jiems padėti įsitvirtinti visuomenėje ir būti kuo labiau savarankiškesniais. Gyvenimo kokybės koncepcija ir taikomi principai yra žinomi ir aiškūs darbuotojams ir paslaugų gavėjams.

**Rezultatai:**

Socialinių paslaugų teikėjas turi tinkamus gyvenimo kokybės gerinimo rezultatus ir matuoja atitinkamais EQUASS rodikliais. Gyvenimo kokybė buvo matuojama šiose srityse: fizinė gerovė, asmeninė gerovė ir asmeninis tobulėjimas. Pasiękti individualūs gyvenimo kokybės rezultatai parodė vaikų, kurie gyvena bendruomeniniuose gyvenimo kokybės lygio pirminį vertinimą. Centras numatė 2022 metais pakartotinį gyvenimo kokybės vertinimą ir įvertinti individualų GKK pokytį.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama matuoti gyvenimo kokybę individualiu ir kolektyviniu būdu, įvertinti naudą ir naudoti pasiektus rezultatus nuolatiniam paslaugų gerinimui.

33. Socialinių paslaugų teikėjas dokumentuoja ir peržiūri paslaugų planavimą ir teikimą remiantis Individualiu planu, kuriame įvardijami paslaugų gavėjų individualūs poreikiai, lūkesčiai ir besikeičiančios aplinkybės.

Auditoriaus pastaba:

1	2	3	4	5
	x			

<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugas atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>

Informacija apie rezultatus

Socialinių paslaugų teikėjas sudaro pagalbos planą kiekvienam paslaugų gavėjui atsižvelgiant į jų poreikius, lūkesčius, tikslus ir esančią problemą. Kiekvienas

paslaugų gavėjas yra įtraukiamas į plano sudarymą bei įgyvendinimą. Planas yra suprantamas paslaugų gavėjams, jiems yra aiškūs jų keliami tikslai bei uždaviniai. Paslaugų gavėjai dalijosi, kad planas jiems yra žinomas ir jis reikalingas, kad galėtų stebėti savo pokyčius ir žinotų, kokius tikslus yra išsikėlę. Šis požiūris yra aiškus ir suprantamas visoms suinteresuotoms šalims.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

34. Socialinių paslaugų teikėjas atsižvelgia į fizinę ir socialinę paslaugų gavėjo aplinką tobulindamas, teikdamas ir vertindamas paslaugų gavėjams skirtas paslaugas

Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>			x		

Informacija apie rezultatus

Centre paslaugos yra teikiamos paslaugų gavėjų namuose. Darbuotojai dalijosi, kad jie siekia padėti paslaugų gavėjams susikurti kuo sveikesnę ir geresnę socialinę aplinką namuose ir siekia padėti pasirūpinti visomis techninės pagalbos priemonėmis, gyvenamosios aplinkos priemonėmis, kurios yra reikalingos atsižvelgiant į jų negalią, sveikatos problemą ir kasdieninius poreikius. Centras teikia įvairias paslaugas ir esant poreikiui gali paslaugų gavėjams suteikti psichologo konsultacijas, transporto (pavėžėjimo), socialinių įgūdžių ugdymo bei atkūrimo paslaugas. Taip pat centro paslaugų gavėjai gauna paslaugas iš socialinių partnerių, kurie padeda gyventojams spręsti įvairias problemas, gilinti įgūdžius, skatina savarankiškumą ir individualumą. Vadovai patvirtino, kad visa gyvenamoji erdvė, lauko aplinka yra pritaikyta ir nuolat tobulinama atsižvelgiant į vaiko poreikius bei pageidavimus.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

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

Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			

Informacija apie rezultatus

Socialinių paslaugų teikėjas įtraukia paslaugų gavėjus į asmeninių poreikių vertinimą, pagalbos plano sudarymą bei užtikrina, kad kiekvienas dalyvautų plano peržiūroje ir vertinime. Darbuotojai pokalbio metu pasakojo, kad viskas prasideda nuo įvertinimo, kuriame dalyvauja paslaugų gavėjai ir centro darbuotojai. Planas yra sudaromas metams, tačiau yra nuolat pildomas, stebimas ir peržiūrimas. Šios procedūros yra aiškios ir žinomos tiek paslaugų gavėjams, tiek darbuotojams.

**Rezultatas**

Centras turi tinkamus paslaugų gavėjų įtraukimo į Individualaus plano rengimą ir peržiūrą rodiklius. Gauti rezultatai parodė, kad 59% paslaugų gavėjų dalyvauja sudarant individualų socialinės globos planą, 41% paslaugų gavėjų planas buvo sudarytas stebėjimo būdu. Centras išanalizavęs paslaugų gavėjų gautus rezultatus numatė tobulinimo priemones ir numatė ieškoti priemonių ir būdų įtraukti kuo daugiau vaikų į plano rengimą.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

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.

Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			

<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			
Informacija apie rezultatus					
<p>Centras užtikrina paslaugų tęstinumą nuo ankstyvos intervencijos iki paramos ir palaikymo. Tiek paslaugų gavėjai, tiek darbuotojai dalijosi, kad kai paslaugų gavėjams paslaugų tęstinumas yra užtikrinamas per bendradarbiavimą su specialistais ir organizacijomis iš išorės, vadovaujantis požiūriu, kad svarbiausi yra vaiko interesai ir siekiama išlaikyti vaikui teikiamų paslaugų tęstinumą. Visi darbuotojai žino apie šį procesą ir užtikrina paslaugų tęstinumą paslaugų gavėjams atsižvelgdami į jų poreikius ir norus.</p> <p><b>Rezultatas</b></p> <p>Organizacija turi apčiuopiamus rodiklius ir užtikrina teikiamų paslaugų tęstinumą. Pasiiekti rezultatai parodė, kad 100% (Vidukles ir Kaimelės g. bendruomeniniai namai) ir 50% (Panerių g.) paslaugų gavėjams buvo užtikrintas paslaugų tęstinumas ir visi gavo konsultacijas, palaikymą bei reikalingą pagalbą. Rezultatai yra žinomi ir suprantami darbuotojams.</p>					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					

37. Socialinių paslaugų teikėjas teikia paslaugas remdamasis holistiniu požiūriu į paslaugų gavėjų, jų šeimų ir globėjų poreikius ir lūkesčius.					
Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			
Informacija apie rezultatus					
<p>Centras teikia paslaugas įtraukdamas socialinius partnerius, suinteresuotas šalis ir taip užtikrina kompleksinių paslaugų teikimą visiems paslaugų gavėjams. Paslaugos yra teikiamos holistiškai ir atitinka keliamus paslaugų gavėjų ir šeimos narių poreikius ir lūkesčius. Šis požiūris yra aiškus ir suprantamas visiems.</p>					

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

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

Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			

Informacija apie rezultatus

Centras kontroliuodamas paslaugų kokybę vykdo tyrimus, apklausas, duomenų analizes, stebėseną ir vertina teikiamų socialinių paslaugų kokybę ir pridėtinę vertę paslaugų gavėjams, šeimos nariams bei socialiniams partneriams. Centre yra nuolat daromi susitikimai, kurių metu yra analizuojami veiklos plano pasiekti rezultatai, individualių planų pasiekimai ir sprendžiami įvairūs probleminiai klausimai. Paslaugų kokybės teikimo procesas yra stebimas ir kontroliuojamas, visiems šis procesas yra aiškus ir suprantamas.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduoja vertinti teikiamų paslaugų kokybę atlikdami apklausos anketas su darbuotojais, socialiniais partneriais ir paslaugų gavėjais.

39. Socialinių paslaugų teikėjas teikia paslaugas paslaugų gavėjams bendruomeninėje aplinkoje remdamasis savo vizija ir misija.

Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			

Informacija apie rezultatus

Centras teikdamas paslaugas bendruomeninėje veikloje remiasi vizija, misiją bei



vertybėmis. Vadovas ir pavaduotoja dalijosi, kad siekia kurti gerą darbo atmosferą, gerinti darbo sąlygas, gerą mikroklimatą, ir užtikrinti sveiką ir saugią aplinką paslaugų gavėjams bei darbuotojams. Darbuotojai pokalbio metu džiaugėsi, nes tiek paslaugų gavėjų, tiek darbuotojų nuomonė yra svarbi ir jų poreikiai yra tenkinami. Vykdomos įvairios prevencinės programos, mokymo renginiai į kuriuos įtraukiami visi norintys. Taip pat paslaugų gavėjai dalijosi, kad jie jaučiasi laimingi, nes teikiamos paslaugos gerina jų gyvenimo kokybę ir mažina atskirtį su visuomene. Šis požiūris yra aiškus ir suprantamas visiems.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

#### 40. Socialinių paslaugų teikėjas koordinuotai teikia paslaugas paslaugų gavėjams.

Auditoriaus pastaba:

1	2	3	4	5
	x			

< *Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų* >

Informacija apie rezultatus

Centras teikdamas paslaugas remiasi metiniu veiklos planu, sukurtais vidaus dokumentais, darbuotojų individualių planų išsikeltais tikslais. Kiekvienas darbuotojas žino už ką yra atsakingas ir kokios yra funkcijos bei atsakomybės. Pokalbio metu dalijosi, kad jiems yra aiškios veiklos kryptys, siekiami tikslai ir uždaviniai, o įdiegta kokybės sistema padeda jiems struktūruotai teikti paslaugas. Darbuotojams šis procesas ir suprantamas ir aiškus.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

#### 41. Socialinių paslaugų teikėjas koordinuotai teikia paslaugas paslaugų gavėjams daugiadisciplininė arba daugiaorganizacinėje aplinkoje.

Auditoriaus pastaba:

1	2	3	4	5

<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			
Informacija apie rezultatus					
<p>Socialinių paslaugų teikėjas užtikrina kompleksinių paslaugų teikimą bendradarbiaudami su socialiniais partneriais ir teikia paslaugas, atliepdami paslaugų gavėjų poreikius bei lūkesčius. Paslaugų gavėjai pokalbio metu teigė, kad jiems yra užtikrinama visa reikalinga pagalba, darbuotojai rūpinasi, kad paslaugų gavėjų sveikata nesilptų ir jie turėtų visą reikiamą įrangą būtiniams poreikiams tenkinti. Paslaugų gavėjai dalinosi, kad jie yra įtraukiami į įvairias veiklas išorėje, dalyvauja būreliuose, neformalaus ugdymo mokyklose, dienos centruose ir emocinė būsena yra gera, nes turi įvairių užsėmimų, kurie gerina jų gyvenimo kokybę. Šis požiūris yra aiškus ir visiems suprantamas.</p>					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					
Rekomenduojama užtikrinti kompleksinių paslaugų teikimą ir numatyti reikiamus etatus tokius kaip slaugytojas, kineziterapeutas ar masažuotojas.					

42. Socialinių paslaugų teikėjas identifikuoja savo verslo ir suteiktų paslaugų rezultatus, vykdo oficialią periodinę, nepriklausomą rezultatų peržiūrą.					
Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			
Informacija apie rezultatus					
<p>Centras turi veiklos rezultatus 2021 metinėje vadovo veiklos ataskaitoje, kuri yra viešinama internetinėje svetainėje: <a href="https://www.vijoscentras.lt/veikla/planavimo-dokumentai/">https://www.vijoscentras.lt/veikla/planavimo-dokumentai/</a>. Vykdomos veiklos ir pasiekti rezultatai kasmet yra aptariami su visa bendruomene, paslaugų gavėjais ir rezultatai viešunami tiesioginių susitikimų metu. Centro administracija pateikė raštą iš Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos, kuris patvirtina, kad finansinių duomenų ataskaitos yra suderintos ir skirtos lėšos yra panaudotos tinkamai.</p>					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					

--

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

Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			
Informacija apie rezultatus					
<p><b>Rezultatai:</b></p> <p>Centras turi tinkamus rodiklius, kurie vertina paslaugų gavėjų savarankiškumo lygio išlaikymą ar padidėjimą. Gauti rezultatai parodė, kad iš 51 iškelto uždavinio net 43% paslaugų gavėjų pilnai arba dalinai pasiekė išsikeltus uždavinius. Centras išanalizavęs savarankiškumo lygio rezultatus ir numatė tobulintinus veiksmus ateinantiems 2022 metams.</p>					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					
Rekomenduojama matuoti paslaugų gavėjų pažangą individualiu požiūriu kiekvienam paslaugų gavėjui.					

44. Socialinių paslaugų teikėjas vertina rezultatus ir naudą paslaugų gavėjams atsižvelgdamas į savo misiją, kad nustatytų būdus didžiausiai pridėtinei vertei paslaugų gavėjams, finansuotojams ir kitoms atitinkamoms suinteresuotosioms šalims sukurti.

Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			

Informacija apie rezultatus

Centras analizuoja gautus rezultatus ir atsižvelgdamas į gautas rekomendacijas tobulina teikiamų paslaugų kokybę bei užtikrina rekomendacijų įgyvendinimą. Socialiniai partneriai ir finansuotojai pokalbio metu patvirtino, kad yra betarpiškas bendravimas, per patirtį įgytas pasitikėjimas. Ilgalaikių santykių dėka gali vystyti įdomius ir ilgalaikius projektus bei užtikrinti pridėtinę vertę paslaugų gavėjams. Požiūris yra įgyvendintas ir atitinka keliamą kriterijų.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

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

Auditoriaus pastaba:

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>

	x			
--	---	--	--	--

Informacija apie rezultatus

**Rezultatai**

Paslaugų teikėjas turi apčiuopiamų rezultatų ir atitinka keliamus rodiklius, kurie įvertina paslaugų gavėjų bei suinteresuotų šalių pasitenkinimą. Pasiiekti rezultatai parodė, kad 100% yra patenkinti namų aplinka, darbuotojų bendravimu bei laisvalaikio veiklų organizavimu. 86 % Paslaugų gavėjų yra patenkinti maitinimo paslaugomis. Kiti pateikti rezultatai parodė, kad suinteresuotos šalys įvertino „gerai ir labai gerai“ tokias paslaugas kaip darbuotojų bendravimas su vaiku, vaiko ugdymas bei problemų sprendimas.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama, kad organizacija matuotų ir darbuotojų pasitenkinimą ir gautus pasitenkinimo rezultatus lygintųsi su kitomis institucijomis.

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

Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			
Informacija apie rezultatus					
<p><b>Rezultatas:</b></p> <p>Socialinių paslaugų teikėjas atitinka kriterijus ir turi tinkamus rodiklius įvertinti paslaugų gavėjų ir darbuotojų supratimą apie gautus metinių ataskaitų rezultatus. Pasiiekti rezultatai parodė, kad rezultatai yra aiškūs ir su jais yra susipažinę 94% darbuotojų, 100% - paslaugų gavėjų. Anketos rezultatai yra analizuojami kasmet ir ateinantiems metams organizacija planuoja tobulinimo veiksmus.</p>					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					
<p>Rekomenduojama, kad organizacija dalintųsi savo rezultatais su kitomis suinteresuotomis šalimis ir pasilygintų su kitomis organizacijomis. Rekomenduojama suprasti gautus rezultatus ir naudotų nuolatiniam paslaugų tobulinimui.</p>					

47. Socialinių paslaugų teikėjas aktyviai platina informaciją apie organizacijos verslo ir teikiamų paslaugų efektyvumo rezultatus personalui, paslaugų gavėjams ir visoms svarbioms suinteresuotosioms šalims.

Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			
Informacija apie rezultatus					
<p>Socialinių paslaugų teikėjas per praėjusius metus viešino savo veiklos ir paslaugų prieinamumą šiais būdais: socialinėje paskyroje Facebook, centro internetinėje svetainėje <a href="https://www.vijoscentras.lt/wp-content/uploads/2021/07/2020-VEIKLOS-">https://www.vijoscentras.lt/wp-content/uploads/2021/07/2020-VEIKLOS-</a></p>					

[ATASKAITA.pdf](#), tiesioginių susitikimų metu. Tiek paslaugų gavėjai, tiek socialiniai partneriai ir darbuotojai dalijosi, kad informacija apie teikiamas paslaugas bei veiklos rezultatus jiems prieinama ir žinoma. Šis požiūris yra aiškus ir tinkamai įgyvendintas.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

48. Socialinių paslaugų teikėjas apibrėžia ir įgyvendina nuolatinio paslaugų teikimo rezultatų gerinimo sistemą, darbo ir mokymosi būdus.

Auditoriaus pastaba:

1	2	3	4	5
	x			

<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>

Informacija apie rezultatus

Socialinių paslaugų teikėjas turi apibrėžęs nuolatinio tobulinimosi ir mokymosi sistemą ir siekia įgyvendinti globos namų veiklos tikslus, prisitaikyti prie aplinkos pokyčių bei kartu mokytis ir įgyti naujų žinių. Darbuotojai dalijosi pokalbio metu, kad tobulindami paslaugas pirmiausia planuoja, įgyvendina, vertina bei tikrina ir vėliau numato tobulinimo priemones. Pokalbio metu pateikė pavyzdžių, kurie įrodė, kad ši sistema įgyvendinama visose Centro veiklos srityse, ją žino ir naudoja įstaigos vadovas ir darbuotojai.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

49. Socialinių paslaugų teikėjas turi informacijos teikimo mechanizmus, kad suprastų būsimus paslaugų gavėjų, personalo, finansuotojų ir suinteresuotųjų šalių poreikius.

Auditoriaus pastaba:

1	2	3	4	5

<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			
Informacija apie rezultatus					
<p>Socialinių paslaugų teikėjas gauna grįžtamąjį ryšį iš paslaugų gavėjų ir socialinių partnerių tiesioginių susitikimų metu, telefonu bei apklausų pagalba. Vadovai glaudžiai bendradarbiauja su centro bendruomene, su socialiniais partneriais. Tiek socialiniai partneriai, tiek finansuotojai patvirtino, kad vyksta glaudus bendradarbiavimas tarpusavyje ir esant sudėtingoms situacijoms visi klausimai sprendžiami efektyviai ir greitai. Centras buvo pirmasis Lietuvoje, kuris pradėjo teikti paslaugas autizmu sergantiems vaikams ir jų patirtis šiuo metu yra labai svarbi kitoms organizacijoms, kurios planuoja šią paslaugą teikti. Šis požiūris yra aiškus ir įgyvendintas praktikoje.</p>					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					

50. Socialinių paslaugų teikėjas imasi gerinimo iniciatyvų lygindamas požiūrių efektyvumą, paslaugų teikimo rezultatus, veiklą ir paslaugų gavėjų gautus rezultatus.					
Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			
Informacija apie rezultatus					
<p><b>Rezultatas</b></p> <p>Socialinių paslaugų teikėjas pasilygino gautus požiūrio ir teikiamų paslaugų rezultatus su Vilniaus Lakštingalos namais. Organizacijos pasidalijo savo patirtimi ir palygino teikiamas paslaugas. Centras apibrėžė veiklas, kurias planuoja tobulinti ir numatė perimti patirtį bei įtraukti rezultatų matavime naują priemonę „Aš mokausi“, pritaikyti vaikų gyvenimo kokybei matuoti emocijų stebėjimo metodą. Rodikliai atitinka keliamus kriterijus bei prisideda prie naujų metodų, naujovių tobulinimo ir</p>					

taikymo.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama socialinių paslaugų teikėjui suprasti lyginimo gautus rezultatus ir taikant naujus metodus ar priemones siekti pagerinti teikiamų paslaugų kokybę.



### 3. Audito rezultatų ataskaita

Įvertinimas atspindi Socialinės globos centro „Vija“ dabartinę padėtį Socialinių paslaugų srityje Lietuvoje.

Įvertinimas yra grindžiamas Socialinės paslaugos teikėjo EQUASS vertinimo sistemos.

<b>EQUASS Kokybės principas</b>	<b>Įvertinimas</b>
<b>Lyderystė</b>	<b>4.67</b>
<b>Personalas</b>	<b>4.57</b>
<b>Teisės</b>	<b>4.00</b>
<b>Etika</b>	<b>4.00</b>
<b>Partnerystė</b>	<b>5.00</b>
<b>Dalyvavimas</b>	<b>4.00</b>
<b>Orientacija į asmenį</b>	<b>4.29</b>
<b>Kompleksiškumas</b>	<b>4.00</b>
<b>Orientacija į rezultatus</b>	<b>4.00</b>
<b>Nuolatinis gerinimas</b>	<b>4.00</b>
<b>Viso</b>	<b>42.53</b>

## 4. Apibendrinamosios pastabos

Socialinės globos centras „Vija“ auditas įvyko taip, kaip buvo planuota, ir susitikimai vyko pagal numatytą darbotvarkę. Abi dienos buvo labai intensyvios, nes vyko susitikimai su socialiniais paslaugų gavėjais, visais darbuotojais, socialiniais partneriais, vadovybe ir su atstovais iš Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos. Organizacija teikia paslaugas 3 juose bendruomeniniuose namuose, kurie įsikūrę lokaliai patogiosiose Kauno mieste vietovėse.

Centro „Vija“ vadovai yra nebijantys iššūkių, priimantys drąsius sprendimus ir efektyviai sprendžiantis iškilusius klausimus. Dauguma darbuotojų yra ilgalaikiai ir jaučiasi, kad yra geras mikroklimatas, darbuotojų įtraukimas į įgyvendinimą bei vertinimą, motyvavimas bei atsakomybių skatinimas. Bendruomenė yra aktyvi, žingeidi, jaunatviška ir siekianti taikyti naujausius metodus, remtis tarptautine praktika, taikyti inovacijas bei žinias. Centre yra skatinamos įstaigos vertybės, skatina laikytis etikos kodekso, konfidencialios užtikrinimo politikos, įgalinimo politikos, paslaugų gavėjų įtraukimo politikos, kvalifikacijos kėlimo politikos ir siekia gerinti teikiamų paslaugų kokybę bei paslaugų gavėjų gyvenimo kokybę. Kokybės sistema padeda jiems taikyti procesus struktūruotai ir koordinuotai, padeda tobulėti ir užtikrinti teikiamų paslaugų kokybę.

Pagrindinės rekomendacijos Socialinės globos centras „Vija“ centrui:

- Rekomenduojama apibrėžti įstaigos metinį planą, kuriame atsispindėti teikiamų paslaugų kokybės keliami tikslai bei kokybiniai rodikliai. Vykdyti koordinuotą metinio plano reguliarią peržiūrą bei stebėseną.
- Rekomenduojama dalintis gerąja darbo praktika cento viduje, organizuoti koordinuotos padalinio susitikimus siekiant sustiprinti komandiškumą, bendrystę ir gerąją patirtį.
- Metiniame plane nusimatykite siekiamus kokybinius rodiklius, analizuokite pasiektus rezultatus ir naudokite juos tobulinant teikiamų paslaugų kokybę.
- Sukurti socialinės atsakomybės planą arba išsikelti socialinės atsakomybės tikslus ir skatinti socialinę atsakomybę visame centre.
- Rekomenduojama peržiūrėti socialinio darbo vadovo ir vyriausiojo socialinio darbuotojo atsakomybes ir pristatyti jų funkcijas visam padaliniui.

- Rekomenduojama kvalifikacijos kėlimui taikyti supervizijas ir užtikrinti, kad įgytas praktines žinias galėtų taikyti praktikoje.
- Centrai rekomenduojama kasmet peržiūrėti darbuotojų atsakomybes, teises, funkcijas ir esant poreikiui papildyti naujomis teisėmis bei įsipareigojimais. Rekomenduojama analizuoti ir suprasti kaip sėkmingai įgyvendino šį požiūrį.
- Rekomenduojama peržiūrėti motyvacinę sistemą, apsibrėžti ir naudas pristatyti darbuotojams. Skatinti moralinio skatinimo priemones ir užtikrinti darbuotojų pasitenkinimą darbu. Apklausos būdu gautus duomenis analizuoti ir naudoti tobulinant teikiamų paslaugų kokybę.
- Socialinių paslaugų teikėjas turėtų vertinti gautų rezultatų sėkmingumą, nuolat juos analizuoti ir naudoti nuolatiniam mokymuisi.
- Rekomenduojama esant galimybei įtraukti daugiau kineziterapeuto užsiėmimų vaikams, kuriems yra reikalingas fizinis aktyvumas.
- Rekomenduojama kvalifikacijos užtikrinimui turėti mokymus apie duomenų apsaugą bei konfidencialumo užtikrinimą. Rekomenduojama laikyti asmens bylas spintose su užraktais.
- Rekomenduojama, kad socialinių paslaugų teikėjas suprastų partnerystės naudos rezultatus, nuolat analizuoti ir naudoti juos tolimesniam paslaugų kokybės tobulinimui. Rekomenduojama pasilyginti gautus rezultatus su kitomis suinteresuotomis šalimis.
- Kad pasiekti aukštesnį įvertinimą paslaugų gavėjas turi suprasti kaip sėkmingai įgyvendinta ir yra laikomasi paslaugų gavėjų įtraukimo procedūrų. Rekomenduojama, kad socialinių paslaugų teikėjas suprastų gautus paslaugų gavėjų įtraukimo rezultatus ir naudotų juos tolimesniam paslaugų kokybės tobulinimui.
- Rekomenduojama matuoti gyvenimo kokybę individualiu ir kolektyviniu būdu, įvertinti naudą ir naudoti pasiektus rezultatus nuolatiniam paslaugų gerinimui.
- Rekomenduoja vertinti teikiamų paslaugų kokybę atlikdami apklausos anketas su darbuotojais, socialiniais partneriais ir paslaugų gavėjais.
- Rekomenduojama užtikrinti kompleksinių paslaugų teikimą ir numatyti reikiamus etatus tokius kaip slaugytojas, kineziterapeutas ar masažuotojas.
- Rekomenduojama matuoti paslaugų gavėjų pažangą individualiu požiūriu kiekvienam paslaugų gavėjui.
- Rekomenduojama, kad organizacija matuotų ir darbuotojų pasitenkinimą ir gautus pasitenkinimo rezultatus lygintųsi su kitomis institucijomis.

- Rekomenduojama, kad organizacija dalintųsi savo rezultatais su kitomis suinteresuotomis šalimis ir pasilygintų su kitomis organizacijomis. Rekomenduojama suprasti gautus rezultatus ir naudotų nuolatiniam paslaugų tobulinimui.
- Rekomenduojama socialinių paslaugų teikėjui suprasti lyginimo gautus rezultatus ir taikant naujus metodus ar priemones siekti pagerinti teikiamų paslaugų kokybę.

Socialinės globos centras „Vija“ įgyvendino aiškias kriterijų pažiūras ir nustatė reikalingus įgyvendinimo rezultatus. Įstaigos veikla yra efektyvi atsižvelgiant į EQUASS kokybės principus ir atitinka Europos socialinių paslaugų kokybės užtikrinimo sistemą.

**2022 m. sausio 12-13, Kaunas**

**Auditorė Giedrė Martinaitienė**