

EQUASS ASSURANCE AUDITO ATASKAITA

Apsilankymas: 2025 m. birželio 9 ir 16 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

| | |
|-------------------------------------|--|
| Organizacijos pavadinimas: | Socialinės globos centras „Vija“ |
| Adresas: | Apuolės g. 44, Kaunas |
| Pašto kodas: | LT-48302 |
| Vadovo vardas, pavardė: | Zita Verbavičienė |
| Kontaktinis asmuo: | Ernesta Petruškevičienė |
| Telefono Nr.: | +370 656 23886 |
| Faksas: | - |
| Bendras el. paštas: | info@vijoscentras.lt ernesta.petruskeviciene@vijoscentras.lt |
| Interneto svetainė: | http://vija.lrv.lt |
| Auditoriaus vardas, pavardė: | Giedrė Martinaitienė |
| Audito datos: | 2025 m. birželio 9 ir 16 d. |
| Klientai: | Paslaugų gavėjų skaičius: 17 Data: 2025 06 09 |
| Darbuotojai: | Darbuotojų skaičius: 17 Data: 2025 06 09 |
| Audituojamos paslaugos: | Institucinė socialinė globa (ilgalaikė, trumpalaikė) vaikams socialinės globos įstaigoje (šeiminiai namai vaikams su negalia) |

**Papildoma informacija
apie socialinių paslaugų
teikėją:**

Socialinės globos centras „Vija“ – biudžetinė įstaiga, kurios paskirtis užtikrinti visapusišką globą vaikams ir suaugusiems asmenims su intelekto ar psichosocialine negalia, kuriems būtina nuolatinė specialistų priežiūra. Mūsų tikslas – kurti jaukią ir saugią aplinką, kurioje kiekvienas turėtų galimybę augti, tobulėti ir tapti visaverčiu bendruomenės nariu.

Nuo 2017 m. kryptingai įgyvendiname institucinės globos pertvarką – iš vienos didelės institucijos sukūrėme 3 šeiminius namus vaikams su negalia, 10 grupinio gyvenimo namų suaugusiems asmenims, teikiame apsaugoto būsto paslaugą, dienos socialinę globą dienos centre, taip pat specializuotos slaugos ir socialinės globos paslaugas.

Mūsų misija – atsakingai ir profesionaliai teikti aukštos kokybės socialinės globos paslaugas, atsižvelgiant į kiekvieno asmens poreikius ir stiprybes, puoselėjant jų unikalumą bei gerbiant žmogaus teises ir orumą. Šeiminiai namai leidžia vaikams su negalia gyventi bendruomenėje, gauti reikiamą pagalbą ir ugdyti savarankiškumą, skatinant jų visapusišką dalyvavimą visuomenėje.

Bendradarbiaujame su įvairiomis organizacijomis ir socialiniais partneriais, įgyvendiname projektus paslaugų kokybės gerinimui. Įstaigoje dirbantys specialistai nuolat tobulina savo kompetencijas, dalijasi patirtimi.

1. Audito programa

| 2025 06 09 | Pirma diena |
|-------------------|---|
| Laikas | Veikla (trumpas numatytos veiklos aprašas) |
| 10.00-10.30 | Socialinės globos centro „Vija“ apžvalga ir susipažinimas su teikiamomis |
| 10.30-11.30 | Susitikimas su direktore |
| 11.30-12.30 | Susitikimas su darbuotojais |
| 12-30-13.30 | Pietūs |
| 13.30-15.30 | Lankymas šeiminių namų (Viduklės g. 25, Kaunas, Kaimelės g. 37, Kaunas, Panerių g. 188, Kaunas) |
| 15.30-16.30 | Susitikimas su paslaugų gavėjais (gyvai) |
| 17.00 | Pirmos dienos pabaiga |
| 2025 06 16 | Antra diena |
| Laikas | Veikla (trumpas numatytos veiklos aprašas) |
| 09.00-10.00 | Dokumentų apžvalga |
| 10.00-11.00 | Susitikimas su socialiniais partneriais (nuotoliu, skambinimas telefonu) |
| 11.00-12.00 | Susitikimas su steigėju/finansuotoju (nuotoliu) |
| 12.00-12.30 | Pietūs |
| 12.30-13.00 | Auditoriaus pasiruošimas baigiamajam susitikimui |
| 13.00-14.00 | Susitikimas su direktoriumi |
| 14.00-15.00 | Baigiamasis susitikimas su kolektyvu ir išvadų pristatymas (pageidautina, kad dalyvautų kuo daugiau darbuotojų) |
| 15.00 | 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 | | | | | |
| <p>Socialinės globos centras „Vija“ (toliau – Socialinių paslaugų teikėjas arba Centras) yra apibrėžęs savo dokumentuose viziją, misiją bei vertybes. Kartu su darbuotojais Centras siekia užtikrinti aukštos kokybės socialinės globos paslaugas, orientuotas į individualius asmens poreikius ir galimybes. Darbuotojai pokalbio metu patvirtino, kad ilgą laiką vadovaujasi tokiomis pagrindinėmis vertybėmis kaip pagarba, atsakomybė, įgalinimas, orientacija į asmenį, nuolatinis augimas ir tobulėjimas. Centro vadovas pasidalino, kad vizija, misija ir tikslai yra nuolat aptariami su darbuotojais – vyksta atviros diskusijos, bendradarbiavimas bei įgyvendintų tikslų aptarimas. Vadovas pabrėžė, kad įstaiga kelia sau ambicingus tikslus ir drąsiai priima naujus iššūkius, kuriuos pavyksta sėkmingai įgyvendinti. Vienas iš svarbiausių tikslų per pastaruosius metus buvo išplėsti teikiamų paslaugų spektrą ir pradėti paslaugų teikimą bendruomeniniuose namuose. Finansuotojas pokalbio metu patvirtino, kad planuojamas susitikimas su direktore dėl Centro „Vija“ vizijos. Nuo vadovo ir ministerijos lūkesčių priklausys, kaip bus paskirstytos paslaugos tarp paslaugų gavėjų. Direktorė ir pavaduotoja patvirtino, kad priima visus iššūkius ir siekia nuolatinio tobulėjimo.</p> | | | | | |
| Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui | | | | | |
| <p>Rekomenduojama peržiūrėti organizacijos misijos ir vizijos apibrėžimus, į šį procesą įtraukiant darbuotojus. Atnaujinus apibrėžimus, svarbu juos pristatyti visai bendruomenei.</p> | | | | | |

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 | | | | | |
| <p>Socialinių paslaugų teikėjas yra parengęs kokybės politiką, metinius veiklos planus bei kitus vidaus dokumentus, kurie padeda užtikrinti struktūruotą ir koordinuotą veiklos procesų organizavimą visuose padaliniuose. Darbuotojai pokalbio metu patvirtino, kad įstaigoje vykdoma nuolatinė kokybės stebėseną – analizuojami veiklos rezultatai, rengiami reguliariūs padalinių susitikimai, vertinami suinteresuotų šalių pasiūlymai, rekomendacijos ir skundai. Visi darbuotojai aiškiai žino savo atsakomybes, iškeltus tikslus bei procesus, kurie yra apibrėžti ir taikomi praktikoje. Vadovai skatina atvirą ir konstruktyvią komunikaciją su darbuotojais, ragina dalintis gerąja praktika, naujomis idėjomis bei išylančiomis problemomis. Tokiu būdu stiprinamas bendros atsakomybės jausmas ir skatinamas efektyvus bendradarbiavimas. Reguliariuose susitikimuose dalijamasi aktualia informacija, ieškoma sprendimų problemoms bei aptariamos veiklos tobulinimo galimybės. Taip pat pastebima, kad Centro vadovai aktyviai rūpinasi darbuotojų profesiniu tobulėjimu – sudaromos galimybės dalyvauti mokymuose, seminaruose ir kitose kompetencijų ugdymo veiklose. Įstaigos vadovas siekia užtikrinti, kad kiekvienas darbuotojas turėtų prieigą prie reikiamų išteklių, turėtų visas darbui būtinas priemones bei darbo sąlygas, atitinkančias teisės aktų reikalavimus.</p> | | | | | |
| Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui | | | | | |
| <p>Skatinama kurti atviros komunikacijos ir pasitikėjimo kultūrą, daugiau dėmesio skiriant darbuotojų emocinei būklei, iššūkiams ir jausmams. Rekomenduojama tęsti intervizijas, supervizijas, komandinius užsiėmimus, išvykas bei kultūrinius renginius.</p> | | | | | |

| 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 | | | x | | |

| | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|
| <i>EQUASS vertinimo lentelės kriterijų></i> | | | | | |
| Informacija apie rezultatus | | | | | |
| <p>Socialinių paslaugų teikėjas yra parengęs Kokybės politiką, kurioje aiškiai apibrėžtos pagrindinės vertybės, misija, vizija, kokybės politikos tikslai bei vadovybės ir darbuotojų įsipareigojimai siekiant įgyvendinti šią politiką. Centro vadovas patvirtino, kad kokybiniai tikslai yra išskirti tiek Kokybės politikoje, tiek metiniame veiklos plane. Šie tikslai yra žinomi visai bendruomenei, o kiekvienas darbuotojas aktyviai prisideda prie jų įgyvendinimo. Darbuotojai dalinosi, kad tarpusavyje keičiasi žiniomis, patirtimi bei gerosiomis praktikomis, konsultuojasi su srities ekspertais ir palaiko stiprią kokybės kultūrą, kurioje visi drauge siekia bendrų tikslų. Tarp naujesnių ir sėkmingai taikomų darbo metodų darbuotojai išskyrė sąmoningo dėmesingumo (angl. mindfulness) praktikas, padedančias ugdyti vaikų dėmesingumą, deeskalacijos planų sudarymą, savarankiško gyvenimo įgūdžių ugdymą bei reagavimo į netinkamą elgesį metodus. Tiek pokalbio, tiek audito metu pateikti duomenys atspindi darbuotojų pozityvų požiūrį į nuolatinį mokymąsi ir naujų žinių taikymą praktinėje veikloje.</p> | | | | | |
| Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui | | | | | |
| <p>Rekomenduojama tęsti centro procesų skaitmenizavimą, kuo daugiau informacijos perkeliant į skaitmeninę erdvę. Taip pat rekomenduojama diegti elektronines dokumentų valdymo sistemas, kurios padėtų efektyviau kaupti, valdyti ir dalintis informacija.</p> | | | | | |

| | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| 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 |
| < <i>Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų></i> | | x | | | |
| Informacija apie rezultatus | | | | | |
| <p>Socialinių paslaugų teikėjas yra parengęs 2025 m. metinį veiklos planą, kuriame aiškiai išskirti tiek kiekybiniai, tiek kokybiniai rodikliai. Šis planas yra viešai prieinamas visoms suinteresuotoms šalims: https://vija.lrv.lt/lt/administracine-</p> | | | | | |

informacija/planavimo-dokumentai. Metiniame plane nustatytos konkrečios priemonės, stebėsenos rodikliai, atsakingi asmenys, matavimo vienetai, siektinos reikšmės, įgyvendinimo laikotarpiai bei asignavimų planas (eurais). Direktorius pokalbio metu pabrėžė, kad nuolat vykdomi stebėsenos, peržiūros ir ataskaitų rengimo procesai padeda laiku identifikuoti problemas ir atlikti reikalingus pokyčius. Tiek darbuotojai, tiek vadovai patvirtino, jog visi aiškiai supranta savo atsakomybes, turi individualiai keliamus tikslus bei žino, kaip vykdyti jiems pavestas užduotis. Audito metu surinkti duomenys patvirtina, kad metinio planavimo ir vertinimo procesas yra ne tik aiškiai apibrėžtas dokumentuose, bet ir sėkmingai įgyvendinamas praktikoje.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama labiau įtraukti padalinių vadovus į veiklos rezultatų pristatymą, suteikiant jiems daugiau atsakomybės. Taip pat siūloma dalintis atsakomybėmis planavimo ir vertinimo procesuose – juos vykdyti bent kas ketvirtį arba pusmetį.

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

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

Informacija apie rezultatus

Socialinių paslaugų teikėjas yra įsipareigojęs veikti socialiai atsakingai ir šį įsipareigojimą realizuoja per keturias pagrindines kryptis: aplinkosaugą, santykius su darbuotojais ir visuomene bei skaidrią veiklą rinkoje. Šios socialinės atsakomybės sritys ir įsipareigojimai yra apibrėžti Kokybės politikoje. Darbuotojai pokalbio metu patvirtino, kad aktyviai skatina paslaugų gavėjų įsitraukimą į įvairias veiklas – renginius, edukacijas, užimtumo programas, keliaudami po šalį bei lankydami kultūrinėse vietose. Pažymima, kad kai kuriuose šeimyniniuose namuose gyvenančių paslaugų gavėjų grupės yra sudėtingesnės, todėl, siekiant stiprinti jų integraciją į visuomenę bei užtikrinti socialinę atsakomybę, pasitelkiami savanoriai. Savanoriai padeda paslaugų gavėjams dalyvauti miesto gyvenime – lankyti viešąsias erdves, kultūrinius renginius ar dalyvauti bendruomeniniuose susitikimuose, taip sudarydami sąlygas socialiniam ryšiui augti ir mažinti atskirtį.

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

Socialinių paslaugų teikėjas savo socialinę atsakomybę įgyvendina per keturias pagrindines sritis: aplinkosaugą, santykius su darbuotojais ir visuomene bei skaidrią veiklą rinkoje. Darbuotojai pokalbio metu patvirtino, kad socialinė atsakomybė aktyviai skatinama per įvairias iniciatyvas – savanorystę, dalyvavimą aplinkosaugos akcijose, visuomeniniuose renginiuose, kuriuose viešinamos centro paslaugos, taip pat per bendradarbiavimą su akademinė bendruomene. Be to, darbuotojai skatinami racionaliai naudoti išteklius ir diegti inovatyvius sprendimus, mažinančius neigiamą poveikį aplinkai. Centro darbuotojai teigė, kad rūšiuoja atliekas, tvarko aplinką, taupo elektros energiją ir vandenį, naudoja elektroninę dokumentų valdymo sistemą. Jie taip pat aktyviai dalyvauja sporto renginiuose, miesto šventėse ir kituose bendruomeniniuose įvykiuose. Šis požiūris į socialinę atsakomybę yra aiškiai suvokiamas visos organizacijos mastu ir taikomas kasdienėje veikloje.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Siekdami aukštesnio veiklos lygio, rekomenduojama plačiau pristatyti organizacijos socialinės atsakomybės iniciatyvas, lyderystės pavyzdžius ir įsipareigojimus tvarios bei visuomenei naudingos veiklos srityje.

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 | | | | | |
| <p>Socialinių paslaugų teikėjas 2021 metais apibrėžė „Darbuotojų samdymo ir išsaugojimo politiką“, kuriame apibrėžia darbuotojų atrankos ir priėmimo į laisvas darbo vietas, darbuotojų adaptacijos ir išsaugojimo tvarką. Darbuotojai pokalbio metu patvirtino, kad kolektyve dirba specialistai turintys reikalingas žinias, įgūdžius ir gebėjimus. Visi konkursai yra organizuojami skaidriai, yra aiškiai apibrėžtas darbo pobūdis, reikalavimai darbuotojui bei darbuotojų išsaugojimo priemonės darbuotojų išlaikymui. Šis požiūris yra aiškus ir įgyvendintas praktikoje.</p> | | | | | |
| Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui | | | | | |
| | | | | | |

| 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 | | | | | |
| <p>Socialinių paslaugų teikėjas yra apibrėžęs tinkamas darbo sąlygas bei užtikrina sveiką ir saugią aplinką tiek darbuotojams, tiek paslaugų gavėjams. Darbuotojai pokalbio metu patvirtino, kad turi visas būtinas darbo priemones, reikalingas jų tiesioginėms funkcijoms atlikti, o darbo aplinka yra saugi ir atitinka sveikatos apsaugos reikalavimus. Šeiminiuose namuose darbuotojams yra numatytos darbo vietos, kai kuriuose iš jų įrengti atskiri kabinetai, kuriuose galima ne tik dirbti su kompiuteriu, bet ir pailsėti. Darbuotojų skaičiaus santykis su šeiminių namų dydžiu ir paslaugų gavėjų skaičiumi yra tinkamai subalansuotas bei atitinka galiojančių teisės aktų reikalavimus. Kiekvienai darbo vietai yra atliktas profesinės rizikos</p> | | | | | |

vertinimas, kuris atitinka visus teisės aktų keliamus reikalavimus. Darbuotojai yra susipažinę su galiojančiais teisės aktais ir laikosi numatytų saugos bei sveikatos užtikrinimo procedūrų.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama peržiūrėti galimybes visiems šeimyniniams namams užtikrinti darbuotojams tinkamas darbo vietas ir poilsio zonas.

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

Socialinių paslaugų teikėjas yra parengęs kvalifikacijos tobulinimo planą, kuriame aiškiai numatytos tobulinimo priemonės, jų įgyvendinimo terminai, tikslinės grupės bei atsakingi asmenys. Darbuotojai yra aktyviai įtraukiami į šį procesą – jiems sudaromos galimybės išreikšti savo poreikius ir norus, susijusius su reikiamų kompetencijų kėlimu. Darbuotojai reguliariai dalyvauja supervizijose, intervizijose, metodinėse išvykose bei mokymuose, kurie yra tiesiogiai susiję su jų atliekamu darbu. Jie pažymi, kad dažnai kelia savo kvalifikaciją ir nuolat tobulina profesinius įgūdžius bei žinias. Darbuotojai patvirtino pokalbio metu, kad mokymų metu gauta medžiaga dalinamasi su kolegomis, o įgytos praktinės žinios taikomos kasdieniame darbe. Per pastaruosius metus įstaigoje buvo įdiegta nemažai naujų metodų, kurie šiuo metu sėkmingai naudojami praktikoje.

Rezultatas

Socialinių paslaugų teikėjas turi darbuotojų ugdymo, nuolatinio mokymosi ir profesinio tobulėjimo rezultatus. Darbuotojų kvalifikacijos tobulinimo efektyvumas vertinamas pagal aiškius ir apibrėžtus rodiklius, pavyzdžiui, naujų metodų taikymą

praktikoje 2023–2024 m. laikotarpiu. Rezultatų vertinimui naudojamos apklausos, kurių duomenys yra analizuojami ir lyginami. Audito metu darbuotojai akcentavo, kad ypač naudingi buvo šie mokymai: vaikų, turinčių raidos sutrikimų, pozityvaus elgesio ir dėmesio ugdymo strategijos, darbo su autistiškais vaikais metodai, komandinio darbo stiprinimo būdai, sudėtingo (agresyvaus) elgesio valdymo strategijos, vaikų ir paauglių nerimo bei depresijos sutrikimų prevencija ir pagalbos galimybės. Be to, darbuotojai pristatė šiuos įdiegtus naujus darbo metodus ir įrankius: elektroninių dokumentų valdymo sistema DBSIS, darbo laiko apskaitos sistema OPTAS, alternatyvios komunikacijos priemonių kūrimo programa Boardmaker, darbo su vaikais metodika HEART. Taip pat pradėtos teikti naujos paslaugos grupiniuose namuose, atliepančios žmonių su negalia poreikius bei gerinančios teikiamų paslaugų kokybę.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Reaguojant į darbuotojų išsakytus poreikius, siūloma organizuoti specializuotus mokymus apie lytiškumą, ypač dirbant su jaunuoliais, turinčiais proto ir/ar intelekto negalią. Rekomenduojama pasitelkti išorės ekspertus ar organizacijas, turinčias šios srities patirties.

Vadovaujantis reikalavimais, darbdavių atstovai, DSS specialistai bei kiti atsakingi asmenys turėtų nuolat kelti kvalifikaciją dalyvaudami mokymuose, seminaruose ir praktiniuose užsiėmimuose.

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

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

Informacija apie rezultatus

Socialinių paslaugų teikėjas apibrėžė visiems darbuotojams pareigybių aprašymus, kurie susideda iš specialių reikalavimų darbuotojui, funkcijų bei atsakomybių. Darbuotojai pokalbio metu dalinasi, kad kiekvienas su pareigine instrukcija yra supažindintas raštu, žino keliamus reikalavimus pareigoms ir funkcijoms atlikti ir laikosi jų. Vadovai metinio pokalbio metu kartu su darbuotojais aptaria keliamus

reikalavimus, apžvelgia įgyvendintus uždavinius, tikslus, atsakomybes bei funkcijas. Šis požiūris yra aiškus ir suprantamas daugumai darbuotojų.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama kas dvejus metus peržiūrėti darbuotojų funkcijas, atsakomybes ir pareiginius reikalavimus, atsižvelgiant į įstatymų pokyčius. Atnaujinus dokumentus, svarbu apie tai informuoti darbuotojus.

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 |
|---|---|---|---|---|
| | x | | | |

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

Informacija apie rezultatus

Socialinių paslaugų teikėjas skatina atvirą komunikaciją, darbuotojų įsitraukimą, grįžtamojo ryšio kultūrą bei nuolatinio tobulinimo procesus. Darbuotojai pokalbio metu dalijosi, kad gali laisvai išreikšti savo nuomonę ir jaustis išgirsti. Savo pastebėjimus apie paslaugų teikimą/tobulinimą jie teikia įvairiais būdais: tiesiogiai susitikimų metu savo vadovui, individualaus metinio pokalbio metu, anoniminės apklausos būdu (kartą per metus) arba bet kada kreipdamiesi tiesiogiai į padalinio vadovą ar centro direktorę. Direktorė patvirtino pokalbio metu, kad darbuotojų nuomonė, pasiūlymai ir rekomendacijos yra vertinami – pagal galimybes į juos atsižvelgiama. Šis požiūris į atvirą bendradarbiavimą yra aiškiai apibrėžtas ir realiai įgyvendinamas įstaigos veikloje.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

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

| Auditoriaus pastaba: | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|---|---|---|---|---|
| < <i>Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų</i> > | | x | | | |
| Informacija apie rezultatus | | | | | |
| <p>Socialinių paslaugų teikėjas yra apibrėžęs darbuotojų išsaugojimo bei pripažinimo priemones Darbuotojų samdymo ir išsaugojimo tvarkos apraše. Įstaigos darbuotojai pokalbio metu dalijosi, kad pagrindiniai juos motyvuojantys veiksniai yra palankios darbo sąlygos, geras mikroklimatas kolektyve, draudimas nuo nelaimingų atstikimų, galimybė kelti kvalifikaciją, vadovų ir kolegų palaikymas bei profesinio tobulėjimo galimybės. Įstaigos vadovas pažymėjo, kad dauguma darbuotojų yra lojalūs, o darbuotojų kaita pastaruoju metu sumažėjusi. Vadovas džiaugėsi, kad komanda yra motyvuota, įgalinta mokytis ir siekti pokyčių. Vadovas taip pat patvirtino, kad skiria daug dėmesio darbuotojų išlaikymui, jų skatinimui, padėkų teikimui bei saugios ir sveikos darbo aplinkos užtikrinimui. Darbuotojai atvirai įvardijo, kad vienintelis demotyvuojantis veiksnys – žemas finansinis atlygis, kuris, jų nuomone, Kauno mieste yra itin mažas, palyginti su panašiomis pareigomis kitose įstaigose. Pokalbio su finansuotoju metu buvo aptarta atlygio politika – patvirtinta, kad ji yra stebima ir ateityje planuojama peržiūrėti. Tačiau taip pat pažymėta, kad sprendimai dėl finansinio atlygio dydžio priklauso nuo įstaigos vadovo, todėl visos iniciatyvos dėl pokyčių turi būti inicijuojamos vadovybės lygmeniu.</p> | | | | | |
| Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui | | | | | |
| Siekiant motyvuoti ir išlaikyti darbuotojus, rekomenduojama pristatyti gerovės paketą – kokios motyvacinės priemonės buvo taikytos per praėjusius metus. | | | | | |

| 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 |
| < <i>Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų</i> > | | x | | | |
| Informacija apie rezultatus | | | | | |

Socialinių paslaugų teikėjas yra parengęs Paslaugų gavėjų teisių chartiją, kuri sudaryta vadovaujantis Jungtinių Tautų Neįgaliųjų teisių konvencija, Lietuvos Respublikos Konstitucija ir kitais žmogaus teises ginančiais teisės aktais. Darbuotojai pokalbio metu patvirtino, kad paslaugų gavėjai apie savo teises yra informuojami jiems suprantamiausia forma, atsižvelgiant į individualią situaciją, gebėjimus ir supratimo lygį. Informacija apie teises pateikiama individualių pokalbių ar susirinkimų metu, pasitelkiant specialiai pritaikytas priemones – informacinius leidinius su paveikslėliais, didesniu šriftu ar kitą vizualiai pritaikytą medžiagą. Paslaugų gavėjai pokalbio metu patvirtino, kad jie žino savo teises ir pareigas, jaučiasi saugūs, girdimi ir tinkamai informuoti. Jie akcentavo, kad jų teisės yra gerbiamos ir užtikrinamos praktikoje. Audito metu buvo pastebėta, kad darbuotojai aktyviai naudoja vizualines priemones – paveikslėlius, schematinius vaizdus ir kitas iliustracijas – siekdami padėti vaikams suprasti ne tik savo teises, bet ir kasdienės veiklas, užduotis, tikslus bei įstaigos taisykles. Darbuotojai pristatė audito metu informacinę medžiagą, kurioje aiškiai ir vaikams suprantama kalba pavaizduotos taisyklės, lūkesčiai ir veiklos turinys. Ši tvarka yra žinoma visiems įstaigos darbuotojams ir paslaugų gavėjams, aiškiai apibrėžta dokumentuose ir nuosekliai įgyvendinama kasdienėje veikloje.

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

Paslaugų gavėjai yra informuojami apie savo teises jiems suprantamiausiu būdu, atsižvelgiant į individualią situaciją, gebėjimus, sveikatos būklę ir amžių. Informacija apie teises teikiama individualių pokalbių ar susirinkimų metu, pasitelkiant paslaugų gavėjams pritaikyta medžiaga – su paveikslėliais, didesniu šriftu ar kitomis vizualinėmis priemonėmis. Vaikų teisės ir pareigos taip pat yra viešai skelbiamos matomose vietose, kad paslaugų gavėjai – vaikai – galėtų jas

lengvai prisiminti ir suprasti. Pokalbio metu paslaugų gavėjai patvirtino, kad žino savo teises ir turi visas galimybes jomis pasinaudoti. Jie teigė, kad gali išreikšti savo nuomonę apie teikiamas paslaugas ir procesus, taip pat žino, kur kreiptis, jei jų teisės būtų pažeistos. Šis požiūris yra aiškiai apibrėžtas, žinomas visiems paslaugų gavėjams ir darbuotojams bei nuosekliai įgyvendinamas kasdienėje praktikoje.

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 |
|---|---|---|---|---|
| | x | | | |

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

Informacija apie rezultatus

Įstaigos darbuotojai pokalbio metu dalijosi, kad rengiant individualų paslaugų gavėjo planą aktyviai įtraukiami patys paslaugų gavėjai, taip pat įvairių sričių specialistai. Jie dalyvauja ne tik plano sudaryme, bet ir jo peržiūroje bei įgyvendinimo procese. Atsižvelgiant į tai, kad dauguma paslaugų gavėjų turi proto, psichikos ar intelekto negalią, individualių tikslų iškėlimas grindžiamas išsamiu poreikių vertinimu. Vertinimo metu nustatomi paslaugų gavėjo gebėjimai, poreikiai ir tobulintinos sritys. Remiantis šiais duomenimis, socialinis darbuotojas sudaro individualų planą, kuris padeda kryptingai siekti asmeninio augimo ir savarankiškumo. Pokalbio metu paslaugų gavėjai patvirtino, kad jie gali laisvai išsikelti asmeninius tikslus ir jų siekti, atsižvelgiant į individualius poreikius, gebėjimus bei palaikymą, kurį gauna iš specialistų. Pateikta informacija audito metu patvirtina, kad paslaugų gavėjas, kuris geba ir moka, gali laisvai siekti asmeninių tikslų, atsižvelgiant į savo norus, poreikius ir gebėjimus.

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 | | | | | |
| <p>Rezultatas:</p> <p>Socialinių paslaugų teikėjas turi rezultatus ir matuoja teisių skatinimą ir įgyvendinimą praktikoje klausimyno pagalba. Įstaiga reguliariai atlieka paslaugų gavėjų teisių užtikrinimo analizę, atsižvelgdama į tiek vaikų, tiek darbuotojų nuomonę. Vertinimai buvo atlikti 2023 ir 2024 metais. Pateikti duomenys audito metu atskleidė dviejų metų pasiekimus žmogaus teisių įgyvendinimo srityje ir patvirtino, kad paslaugų gavėjams teisės yra ne tik užtikrinamos, bet ir aktyviai įgyvendinamos praktikoje. Nuo 2024 metų pradžios įstaiga taip pat pradėjo vertinti teisės į sveikatos priežiūrą užtikrinimą. Surinkti rezultatai parodė, kaip dažnai ir koku mastu vaikams teikiamos sveikatos priežiūros paslaugos, bei leido įvertinti šios srities stiprybes ir tobulintinas vietas. Pokalbio su darbuotojais metu buvo patvirtinta, kad visi surinkti duomenys yra analizuojami, o jų pagrindu rengiamos konkrečios tobulinimo priemonės, kurios bus įgyvendinamos artimiausiu laikotarpiu.</p> | | | | | |
| Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui | | | | | |
| | | | | | |

| | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| 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

2021 metais socialinių paslaugų teikėjas nustatė „Skundų ir pasiūlymų“ valdymo tvarką, kuri yra aiškiai apibrėžta ir gerai žinoma tiek darbuotojams, tiek visoms suinteresuotoms šalims. Darbuotojai pokalbio metu patvirtino, kad jiems ši tvarka yra suprantama ir jie žino įvairius būdus, kaip pateikti skundą ar pasiūlymą – tai galima padaryti kreipiantis tiesiogiai į direktorių, socialinį darbuotoją, siunčiant el. paštu arba anonimiškai – pasinaudojant tam skirta skundų ir pasiūlymų dėžute. Minėta dėžutė yra reguliariai tikrinama, o gavus skundų ar pasiūlymų – jie yra nedelsiant analizuojami ir sprendžiami. Direktorius pažymėjo, kad per pastaruosius metus nebuvo gauta rašytinių skundų, kuriems reiktų išorinių institucijų įsikišimo ar atskiro nagrinėjimo. Audito metu apklausti darbuotojai bei paslaugų gavėjai patvirtino, kad žino šią tvarką ir yra informuoti, kur ir kaip gali pateikti skundą, pasiūlymą ar rekomendaciją.

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 turi apibrėžę Etikos ir gerovės užtikrinimo politiką, kuri reglamentuoja darbuotojų ir paslaugų gavėjų elgesį ir gerovę. Darbuotojai pokalbiu metu išreiškė, kad žino ir supranta šią tvarką, taip pat dalinosi, kad kasdieninėje veikloje yra skatinama pagarba, sąžiningumas, atsakomybė, konfidencialios informacijos laikymasis, pagalba vienas kitam, skatinamas žmogaus teisių pripažinimas, atidumas, solidarumas, atsakingumas už darbo rezultatus bei atvirumas dirbant komandoje. Audito metu darbuotojai pateikė informaciją apie neetiško elgesio veiksmus, prevencinius veiksmus siekiant sustabdyti tokį elgesį. Šio aprašo elgesio principai yra skatinami laikytis bendruomenėje, visi yra

supažindinti ir žino kaip tai užtikrinti. Tvarka yra viešinama ir prieinama visoms suinteresuotoms šalims: <https://vija.lrv.lt/lt/veiklos-sritys/vidaus-tvarkos-dokumentai/>. Požiūris yra gyvendintas ir atitinka keliamus reikalavimus.

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 |
|--|---|---|---|---|---|
| < <i>Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų</i> > | | x | | | |

Informacija apie rezultatus

Socialinių paslaugų teikėjas 2021 metais yra parengęs Etikos kodeksą, kuriame apibrėžti pagrindiniai darbuotojų veiklos ir elgesio principai. Šių principų privalo laikytis kiekvienas globos namų darbuotojas. Pokalbio metu darbuotojai patvirtino, kad vadovaujasi Etikos kodeksu kasdienėje veikloje ir laikosi tokių etikos principų kaip pagarba žmogui, teisingumas, atsakomybė, sąžiningumas, bendradarbiavimas, profesionalumas ir pasitikėjimas. Paslaugų gavėjai, kurie galėjo kalbėti audito metu taip pat patvirtino, kad darbuotojai yra geranoriški, gerbia jų teises ir privatumą, skatina savarankiškumą, padeda užimtumo veiklose, išsamiai ir suprantamai paaiškina kasdienes klausimus bei užtikrina informacijos konfidencialumą. Audito metu buvo pateikta pakankamai informacijos, patvirtinančios, kad socialinių paslaugų teikėjas įgyvendina etikos gaires, kurios užtikrina pagarbą paslaugų gavėjų orumui.

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 ir institucijomis, teikdamas kompleksines paslaugas, kurios yra būtinos paslaugų gavėjams. Pokalbio metu darbuotojai pabrėžė, kad, atsižvelgiant į individualius paslaugų gavėjų poreikius, jiems užtikrinama įvairių specialistų pagalba – terapeuto, psichologo, logopedo, specialiojo pedagogo, socialinio darbuotojo, kineziterapeuto, ergoterapeuto ir kitų. Ypač glaudus bendradarbiavimas vyksta su VšĮ ISADD specialistais, kurie nuolat teikia paslaugas, konsultuoja darbuotojus ir padeda paslaugų gavėjams, turintiems autizmo spektro sutrikimų. Audito metu pateikta pakankamai įrodymų, kad centras skaidriai ir nediskriminuodamas sudaro sąlygas naudotis paslaugomis ir ištekiais, taip užtikrindamas lygiavertes galimybes visiems paslaugų gavėjams.</p> | | | | | |
| Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui | | | | | |
| <p>21. Socialinių paslaugų teikėjas užtikrina saugią darbo aplinką paslaugų teikimui, užtikrina fizinį paslaugų gavėjų, jų šeimų ir globėjų saugumą.</p> | | | | | |
| 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 2025 metams yra parengęs Sveikatos ir saugos užtikrinimo planą bei numatęs konkrečias priemones, skirtas tiek darbuotojams, tiek paslaugų gavėjams. Pokalbio metu darbuotojai patvirtino, kad dalyvauja civilinės saugos, priešgaisrinės saugos, pirmosios pagalbos, sveikatos patikrinimo, higienos įgūdžių lavinimo bei kituose kvalifikacijos kėlimo ir žinių gilinimo mokymuose. Plane taip pat numatyti sveikatinimo, fizinio aktyvumo ir emocinės gerovės stiprinimo renginiai, kuriuose dalyvauja tiek darbuotojai, tiek paslaugų gavėjai. Darbuotojai reguliariai tikrinasi sveikatą pagal nustatytą grafiką bei užtikrina, kad sveikatos</p> | | | | | |

priežiūra būtų organizuojama ir paslaugų gavėjams – įskaitant profilaktinius sveikatos ir dantų patikrinimus bei skiepus nuo gripo ir kitų ligų. Audito metu įstaiga pateikė visus reikiamus dokumentus, patvirtinančius profesinės rizikos vertinimą, taip pat civilinės ir priešgaisrinės saugos priemonių įgyvendinimą. Be to, paslaugų gavėjams ir darbuotojams yra parengtas veiklų ir situacijų valdymo planas, kuriuo siekiama užtikrinti saugią ir sveiką aplinką įstaigos patalpose.

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 2021 metais parengė fizinio, psichologinio smurto ir finansinio piktnaudžiavimo prieš paslaugų gavėjus prevencijos ir intervencijos tvarką. Ši tvarka yra visiems žinoma, suprantama ir viešai prieinama visoms suinteresuotoms šalims (<https://vija.lrv.lt/lt/veiklos-sritys/vidaus-tvarkos-dokumentai/>). Pokalbio metu darbuotojai patvirtino, kad įstaigoje nuolat vyksta diskusijos apie galimas smurto formas, prevencinius veiksmus, apsaugos priemones, tinkamą elgesį bei pagalbą agresijos ar smurto atveju. Darbuotojai siekia nuolat gilinti savo žinias ir kompetencijas, kaip elgtis, kai smurtas pasireiškia artimoje aplinkoje. Jie taip pat pabrėžė, kad, ilgą laiką dirbdami šioje įstaigoje, gerai pažįsta paslaugų gavėjus ir moka tinkamai reaguoti, pavyzdžiui, pykčio ar emocinės krizės situacijose. Prevenciniai mokymai ir praktiniai užsiėmimai organizuojami kartu su įvairiais išorės specialistais. Tvarka yra ne tik žinoma, bet ir realiai taikoma praktikoje.

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 |
| < <i>Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų</i> > | | x | | | |

Informacija apie rezultatus

Socialinių paslaugų teikėjas turi parengtą Asmens duomenų saugojimo politiką, jos įgyvendinimo aprašą bei konfidencialumo užtikrinimo tvarką, kuri viešai skelbiama įstaigos internetinėje svetainėje. Pokalbio metu tiek įstaigos vadovas, tiek finansuotojai patvirtino, kad nebuvo fiksuota atvejų, kai būtų pažeisti asmens duomenys ar nutekinta konfidenciali informacija. Už duomenų apsaugą įstaigoje atsakingas išorės duomenų apsaugos specialistas, kuris taip pat vykdo darbuotojų mokymus ir užtikrina, kad visa su duomenų apsauga susijusi informacija būtų žinoma ir įgyvendinama praktikoje. Darbuotojai pokalbio metu patvirtino, kad konfidencialumo ir duomenų apsaugos reikalavimai yra laikomasi, o per pastaruosius metus nebuvo nė vieno atvejo, kai būtų pažeistas Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas (BDAR). Įstaigos požiūris į duomenų apsaugą yra aiškus, nuoseklus ir suprantamas visiems darbuotojams.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama užtikrinti, kad duomenų apsaugos pareigūnas sistemingai informuotų vadovus ir bendruomenę apie naujausius teisės aktus, galimas rizikas ir duomenų valdymo praktikas. Taip pat svarbu nuolat kelti kvalifikaciją šioje srityje.

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 |
|---|---|---|---|---|---|
| <Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų> | | | x | | |
| Informacija apie rezultatus | | | | | |
| <p>Socialinių paslaugų teikėjas užtikrina kompleksinių paslaugų teikimą bendradarbiaudamas su socialiniais partneriais, o šio bendradarbiavimo dėka kuriama pridėtinė vertė paslaugų gavėjams bei užtikrinamas paslaugų tęstinumas. Įstaiga turi platų ir ilgalaikį socialinių partnerių tinklą, apimantį tiek privačias, tiek viešąsias institucijas. Socialinės partnerystės pagrindu paslaugų gavėjams teikiamos įvairių specialistų – ABA terapeuto, logopedo, kineziterapeuto, specialiojo pedagogo ir kt. – konsultacijos. Tai leidžia užtikrinti ne tik kompleksinių paslaugų teikimą, bet ir sudaro sąlygas naujų įgūdžių formavimuisi. Pokalbio metu partneriai pabrėžė, kad bendradarbiavimas su įstaigos darbuotojais yra nuolatinis – vyksta susitikimai, aptariami vaikų elgesio, užimtumo, tikslų įgyvendinimo ir gerovės klausimai. Įstaigos vadovas taip pat patvirtino, kad socialinių partnerių indėlis tiesiogiai prisideda prie kokybiško kompleksinių paslaugų teikimo ir teikia apčiuopiamą naudą ne tik paslaugų gavėjams, bet ir suinteresuotoms šalims bei darbuotojams.</p> | | | | | |
| 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 | | | | | |
| <p>Rezultatai:</p> <p>Centras turi tinkamus partnerystės rezultatus ir nustatė, kad bendradarbiavimas su socialiniais partneriais yra prasmingas bei reikšmingas paslaugų gavėjų – vaikų –</p> | | | | | |

socialinių įgūdžių ugdymui. 2024 metų apklausos rezultatai rodo, jog socialinių partnerių indėlis yra įvairiapusis ir daro teigiamą poveikį vaikų socialinei raidai. Įvertinus šiuos rezultatus, įstaigos darbuotojai numatė tolesnius žingsnius – organizuoti reguliarius susitikimus, bendrus renginius bei veiklas, siekiant stiprinti ilgalaikį bendradarbiavimą ir skatinti dar aktyvesnį partnerių įsitraukimą į įstaigos veiklas.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama kurti struktūrizuotą grįžtamojo ryšio sistemą su socialiniais partneriais, užtikrinant jų įsitraukimą į paslaugų tobulinimą bei informacijos apie bendradarbiavimo veiklas sklaidą.

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

Socialinių paslaugų teikėjas aktyviai reaguoja į paslaugų gavėjų teikiamas rekomendacijas, išsakytus norus, prašymus, idėjas ir mintis. Įstaigoje puoselėjami pagarba, atvirumas ir pasitikėjimu grįsti santykiai, todėl paslaugų gavėjai jaučiasi drąsiai reiškiantys savo nuomonę ir įsitraukiantys į su jais susijusių sprendimų priėmimą. Sukurta saugi ir palaikanti aplinka skatina nuolatinį grįžtamąjį ryšį tarp paslaugų gavėjų ir darbuotojų. Darbuotojai patvirtino, kad paslaugų gavėjų nuomonė yra girdima, vertinama ir į ją reaguojama. Atsižvelgiant į galimybes, paslaugų gavėjų prašymai ir pasiūlymai yra įgyvendinami praktikoje – keičiami tam tikri šeiminių namų susitarimai, ieškomi bendri sprendimai dėl kelionių, koreguojamos dienotvarkės, pritaikomi užimtumo ar poilsio sprendimai pagal jų poreikius. Kai kurių šeiminių namų paslaugų gavėjai yra ne tik pasyvūs paslaugų naudotojai, bet ir teikia pasiūlymus ir prisideda prie geresnės emocinės savijautos, savarankiškumo stiprinimo ir didesnio pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis.

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 2021 m. parengė paslaugų gavėjų įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą politikos bei procedūrų aprašą, taip pat nustatė teikiamų paslaugų kokybės gerinimo procesą. Pokalbio metu darbuotojai patvirtino, kad paslaugų gavėjai yra aktyviai įtraukiami į poreikių vertinimą, kasdienių veiklų planavimą, dalyvauja namo susirinkimuose, skatinami teikti pasiūlymus ir rekomendacijas. Jie taip pat reguliariai kviečiami dalyvauti šventėse, renginiuose, užimtumo ir bendruomeninėse veiklose. Audito metu buvo pateikta papildomos informacijos, kad įtrauktį ir aktyvų paslaugų gavėjų dalyvavimą bendruomenėje padeda stiprinti ir į veiklas įsitraukiantys savanoriai. Tvarka yra aiškiai apibrėžta dokumentuose, gerai žinoma darbuotojams ir aktyviai taikoma kasdienėje veikloje.</p> <p>Rezultatas</p> <p>Socialinių paslaugų teikėjas pasiekia apčiuopiamų rezultatų ir sistemingai matuoja paslaugų gavėjų įtrauktį į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą, naudodamas tam tinkamus rodiklius. Pateikti 2023–2024 m. duomenys rodo, kad paslaugų gavėjai aktyviai teikia pasiūlymus, dalyvauja vertinimo procese ir yra įtraukiami į sprendimų priėmimą. Įstaiga, atsižvelgdama į galimybes, šiuos pasiūlymus realiai įgyvendina praktikoje. Tai patvirtina nuoseklų įtraukties principo taikymą praktikoje.</p> | | | | | |
| Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui | | | | | |
| | | | | | |

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 | | | | | |
| <p>Audito metu buvo pateikti apklausų duomenys ir metinės veiklos ataskaitos, kuriose atsispindi visų įstaigos padalinių paslaugų gavėjų įsitraukimas, išsikeltų tikslų įgyvendinimo eiga, įgalinimo rezultatai ir kita su paslaugų gavėjais susijusi informacija. Darbuotojai aktyviai įsitraukia į šiuos procesus ir vertina paslaugų gavėjų dalyvavimą, jų iniciatyvumą bei pastangas. Audito metu buvo bendraujama su visomis suinteresuotomis šalimis, lankyti visi šeiminiai namai. Pastebėta, kad paslaugų gavėjai, atsižvelgiant į jų individualias galimybes, aktyviai dalyvauja veiklose, vadovaudamiesi savo individualiais planais siekia užsibrėžtų tikslų. Vyksta nuolatiniai pokalbiai su paslaugų gavėjais apie jų pažangą – aptariama, kas jau įgyvendinta, kas pavyko, su kokiais iššūkiais susidurta. Kas pusmetį atliekamas vaikų poreikių vertinimas, peržiūrimi tikslai, stebimas jų aktyvumas, motyvacija, įsitraukimas ir pasiekta pažanga. Šis požiūris yra aiškus, nuoseklus ir suprantamas visiems įstaigos darbuotojams.</p> | | | | | |
| 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 | | | | | |

Socialinių paslaugų teikėjas 2021 m. apibrėžė įgalinimo koncepciją, kuria siekiama sukurti tinkamą aplinką ir sudaryti sąlygas vaikams su negalia ugdyti savarankiškumą, gebėjimą pasirūpinti savimi bei ruoštis savarankiškam gyvenimui bendruomenėje. Darbuotojai pokalbio metu pabrėžė, kad įgalinimas yra nuolatinis ir besitęsiantis procesas. Jie taiko įvairias įgalinimo priemones, kuriomis siekiama sukurti aplinką, skatinančią paslaugų gavėjų aktyvų dalyvavimą, savarankiškus sprendimus, nuomonės reiškimą bei naujų įgūdžių įgijimą. Darbuotojai pažymėjo pokalbio metu, kad augant paslaugų gavėjams ir jiems tampant paaugliais, tenka taikyti individualizuotas įgalinimo priemones, padedančias pasiruošti gyvenimui ir savarankiškumui. Audito metu buvo pastebėta, kad paslaugų gavėjai dalyvauja įvairiose kasdienėse veiklose – buityje, užimtumo veiklose, edukacijose ir tarpusavio bendravime – tai patvirtina, kad įgalinimo principai taikomi praktiškai ir nuosekliai.

Rezultatai:

Socialinių paslaugų teikėjas turi apčiuopiamus įgalinimo rezultatus, kurie vertinami pagal aiškius ir pamatuojamus rodiklius. Vienas pagrindinių rodiklių – paslaugų gavėjų skaičius, kurie yra išsikėlę asmeninius tikslus: savarankiškai, su darbuotojo pagalba arba visai jų nesikėlę. 2023–2024 m. pateikti duomenys atskleidė tam tikrus pokyčius šeiminiuose namuose. Šie pokyčiai natūraliai atsispindi ir rodiklių rezultatuose. Darbuotojai pokalbio metu patvirtino, kad nuosekliai analizuoja gautus duomenis, vertina individualią vaikų pažangą ir, remdamiesi įžvalgomis, formuluoja rekomendacijas paslaugų kokybės ir įgalinimo proceso tobulinimui.

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 | | | | | |
| Centro darbuotojai pokalbio metu dalijosi, kad įgalinimo aplinką kuria individualiu | | | | | |

lygmeniu, taikydami įvairias priemones, pritaikytas kiekvieno paslaugų gavėjo poreikiams. Pagrindinės taikomos priemonės: įtraukimas į bendruomeninių namų susirinkimus, elgesio vertinimus, budėjimo grafikus, individualaus „Mano plano“ ir „Aš mokausi“ veiklų sudarymą, alternatyvios komunikacijos priemonių naudojimas. Audito metu darbuotojai pateikė paslaugų gavėjų planus, paaiškino, kaip praktiškai taiko įgalinimo priemones, ir pateikė konkrečių pavyzdžių, kaip šios priemonės padėjo pasiekti teigiamų pokyčių ir rezultatų. Jie pabrėžė, kad tai – nuolatinis procesas, kurio metu kasdien siekiama įgalinti, motyvuoti, padėti, skatinti ir pozityviai nuteikti paslaugų gavėjus. Taip pat teikiamas nuolatinis grįžtamasis ryšys apie jų pažangą ir pasiektus tikslus. Šis požiūris yra aiškus, nuosekliai taikomas praktikoje ir atitinka vertinimo kriterijus.

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

Centro darbuotojai, atsižvelgdami į paslaugų gavėjų individualius poreikius, norus, viltis ir gebėjimus, sudaro individualius pagalbos planus. Šie planai padeda siekti centro misijos ir vizijos tikslų bei skatina paslaugų gavėjų įgalinimą ir savarankiškumą. Paslaugų gavėjai dalijosi, kad jie turi galimybę išreikšti savo nuomonę dėl veiklų, išvykų ar kitų poreikių, o taip pat gali laisvai rinktis veiklas, kuriose nori save išbandyti. Pastebėta, kad paslaugų gavėjams yra prieinamos įvairių specialistų paslaugos, įskaitant socialinius darbuotojus, kineziterapeutus, ergoterapeutus, ABA specialistus, sveikatos priežiūros specialistus ir kitus. Centro direktorė patvirtino, kad siekiant įsivertinti teikiamų paslaugų kokybę, kasmet yra atliekamos paslaugų gavėjų apklausos (kai paslaugų gavėjai geba atsakyti). Apklausų rezultatai analizuojami ir naudojami paslaugų kokybei gerinti.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

32. Socialinių paslaugų teikėjas turi aiškia 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 2021 metais apibrėžė gyvenimo kokybės koncepciją, kuri apima fizinę, emocinę gerovę ir asmeninio tobulėjimo sritis. Darbuotojai pokalbio metu dalijosi, kad paslaugų gavėjų gyvenimo kokybė vertinama remiantis anketinių apklausų duomenimis bei vaikų emocijų stebėjimo rezultatais. Šie vertinimai atliekami mažiausiai du kartus per metus. Atsižvelgiant į gautus apibendrintus duomenis, planuojamos individualios priemonės, skirtos vaiko gyvenimo kokybei gerinti. Gyvenimo kokybė yra nuolat stebima, analizuojama ir aptariama su pačiais paslaugų gavėjais. Darbuotojai džiaugiasi pasiektais rezultatais per kelerius metus – stebi teigiamą pokytį vaikų gyvenimo kokybėje ir jų pasiektoje pažangoje. Toks požiūris yra aiškiai apibrėžtas, nuoseklus ir suprantamas visiems proceso dalyviams.

Rezultatai:

Socialinių paslaugų teikėjas taiko tinkamus gyvenimo kokybės gerinimo vertinimo metodus, o gauti rezultatai fiksuojami remiantis nustatytais rodikliais. Paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės pokytis yra vertinamas šiose srityse: emocinė gerovė, fizinė gerovė ir asmeninis tobulėjimas. Papildomai pateiktas konkretus gyvenimo kokybės pokyčio pavyzdys – 2024 m. šeimyniniuose namuose gyvenančių vaikų atvejai, kurių gyvenimo kokybė vertinama remiantis emocinės būklės stebėjimo duomenimis. Darbuotojai analizuoja surinktus duomenis ir, atsižvelgdami į rezultatus, planuoja tolimesnius veiksmus, tokius kaip emocinės būklės stebėsena, konsultacijos su taikomosios elgesio analizės specialiste bei glaudesnis

bendradarbiavimas su vaiko mama. Gauti vertinimo rezultatai yra lyginami su ankstesnio laikotarpio duomenimis, siekiant nustatyti pažangą bei priimti pagrįstus sprendimus dėl tolimesnių intervencijų.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

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 paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>

Informacija apie rezultatus

Socialiniai darbuotojai ir individualios priežiūros specialistai yra atsakingi už individualaus socialinės globos plano (ISGP) sudarymą kiekvienam paslaugų gavėjui, atsižvelgiant į jo individualius poreikius, lūkesčius, išskylančias problemas, esamą negalią bei sveikatos būklę. Darbuotojai pokalbio metu patvirtino, kad pagrindinis ISGP tikslas – suplanuoti konkrečius veiksmus, padedančius paslaugų gavėjui kryptingai siekti įgalinimo bei gyvenimo kokybės gerinimo tikslų. Planavimo procese pagrindinis dėmesys skiriamas vaikui – prioritetas teikiamas jo poreikiams, norams, pageidavimams, gerovei, gyvenimo kokybei ir savarankiškumo stiprinimui. Darbuotojai taip pat nurodė, kad tais atvejais, kai vaikas turi sunkią negalią, poreikių vertinimas ir ISGP sudarymas atliekamas specialistų komandos, taikant stebėjimo metodą. Paslaugų gavėjai pokalbio metu patvirtino, kad turi individualius planus, jiems keliama tikslai yra aiškūs ir žinomi. Toks požiūris yra aiškiai apibrėžtas, suprantamas bei nuosekliai taikomas darbuotojų kasdienėje veikloje.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Pasikeitus procesui ir jo pavadinimui, rekomenduojama peržiūrėti su juo susijusias Pasikeitus procesų pavadinimams ar jų turiniui, rekomenduojama peržiūrėti susijusias vidaus tvarkas ir, esant poreikiui, jas atnaujinti.

| 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 | | | | | |
| <p>Socialinių paslaugų teikėjas nuosekliai atsižvelgia į fizinę ir socialinę paslaugų gavėjų aplinką planuodamas, teikdamas ir vertindamas paslaugas. Įstaigos fizinė aplinka yra pritaikyta paslaugų gavėjų poreikiams – užtikrinamas patogus judėjimas, saugumas bei sudarytos sąlygos individualiai veiklai ir poilsiui. Šeimyniniai namai įrengti šiuolaikiškai ir jaukiai. Juose yra vaikų kambariai, erdvi svetainė, poilsio erdvė, drabužinė, skalbimui skirta patalpa. Kai kuriuose namuose įrengtos atskiros erdvės socialiniams darbuotojams. Taip pat kiekvienuose namuose yra tualetai, dušai bei tvarkingai sutvarkytas, jaukus vidinis kiemas. Socialinė aplinka formuojama skatinant paslaugų gavėjų tarpusavio ryšius, bendruomeniškumą bei aktyvų dalyvavimą kasdienėje veikloje. Darbuotojai skatina atvirą bendravimą, palaiko bendradarbiavimą tarp paslaugų gavėjų, o taip pat stiprina ryšius su jų artimaisiais ir vietos bendruomene. Toks požiūris yra aiškus ir sėkmingai įgyvendinamas praktikoje.</p> | | | | | |
| 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 | | | |

| | | | | | |
|--|--|---|--|--|--|
| <p><Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų></p> | | x | | | |
| <p>Informacija apie rezultatus</p> | | | | | |
| <p>Socialinių paslaugų teikėjas yra parengęs individualaus socialinės globos plano (ISGP) sudarymo aprašą, kuriuo vadovaujasi visi darbuotojai, dirbantys tiesiogiai su paslaugų gavėjais. Šis dokumentas reglamentuoja ISGP rengimo procesą ir užtikrina nuoseklų bei kokybišką paslaugų planavimą. Darbuotojai pokalbio metu patvirtino, kad į ISGP rengimą yra įtraukiami patys vaikai, įvairių sričių specialistai bei kiti suinteresuoti asmenys. Pirmiausia atliekamas paslaugų gavėjo individualių poreikių vertinimas, o remiantis gautais rezultatais, paslaugų gavėjo nuomone, viltimis, asmeniniais tikslais ir interesais, sudaromas individualus planas. Individualūs planai yra sudaromi visiems paslaugų gavėjams. Jie yra nuolat stebimi, periodiškai peržiūrimi ir, esant poreikiui, koreguojami, atsižvelgiant į pasikeitusią situaciją ar poreikius. Šios procedūros yra aiškiai apibrėžtos, žinomos darbuotojams ir nuosekliai taikomos praktikoje.</p> <p>Rezultatas</p> <p>Centras turi aiškiai apibrėžtus ir tinkamus paslaugų gavėjų įtraukties į individualaus socialinės globos plano (ISGP) rengimo bei peržiūros procesą rodiklius. Gauti duomenys atspindi paslaugų gavėjų procentinę dalį, kurie dalyvavo sudarant savo individualų planą, taip pat tų paslaugų gavėjų, kuriems ISGP sudaromas taikant stebėjimo metodą – vertinant vaiko elgesį, emocines reakcijas, sveikatos pokyčius ir kitus svarbius aspektus. 2023–2024 metų rezultatai parodė teigiamą pokytį – padidėjo paslaugų gavėjų įsitraukimas į ISGP rengimo procesą, įsitraukusiųjų dalis siekė 65 proc. Šie rezultatai buvo analizuoti specialistų komandos, o remiantis analizės išvadomis buvo suformuluotos rekomendacijos, siekiant kuo plačiau įtraukti vaikus į individualaus socialinės globos plano sudarymo procesą.</p> | | | | | |
| <p>Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui</p> | | | | | |
| <p>Kad pasiekti aukštesnį lygmenį rekomenduojama pateikti papildomai informacijos, kad vaikų įsitraukimas į ISGP rengimą duoda rezultatų ir yra naudingas vaikų gyvenimo kokybei.</p> | | | | | |

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>Socialinių paslaugų teikėjas užtikrina paslaugų gavėjams paslaugų tęstinumą nuo ankstyvosios intervencijos iki palaikymo ir pagalbos po paslaugos suteikimo, atsižvelgiant į laikui bėgant besikeičiančius individualius poreikius. Darbuotojai pokalbio metu patvirtino, kad tęstinumas yra užtikrinamas kiekvienam paslaugų gavėjui, prisitaikant prie skirtingų vaikų situacijų bei poreikių. Tęstinumo užtikrinimas apima įvairias sritis ir yra pritaikomas individualiai, atsižvelgiant į kiekvieno vaiko situaciją, asmeninius poreikius bei gyvenimo pokyčius. Pokalbio metu darbuotojai paminėjo, kad vaikams teikiamos taikomosios elgesio analizės (ABA) specialisto paslaugos, palydimosios globos paslaugos ruošiantis savarankiškam gyvenimui bei nuosekli pagalba palaikant ryšį su biologine šeima. Darbuotojai gerai supranta tęstinumo proceso svarbą ir aktyviai užtikrina jo įgyvendinimą, orientuodamiesi į individualius paslaugų gavėjų poreikius ir spręstinas problemas.</p> <p>Rezultatas</p> <p>Socialinių paslaugų teikėjas turi aiškiai apibrėžtus ir apčiuopiamus rodiklius, leidžiančius vertinti paslaugų tęstinumo užtikrinimą. 2024 metų rezultatai atskleidė paslaugų gavėjų skaičių, kuriems buvo suteiktos tęstinumo paslaugos – įskaitant taikomosios elgesio terapijos (ABA) specialisto pagalbą, palydimosios globos paslaugas bei nuoseklų ryšio palaikymą su artimaisiais. Gauti duomenys patvirtina, kad tęstinumo paslaugos yra prieinamos visiems paslaugų gavėjams pagal jų individualų poreikį.</p> | | | | | |
| Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui | | | | | |
| <p>Rekomenduojama pateikti papildomai informacijos apie tęstinumo priemonių sėkmingą įgyvendinimą. Svarbu ne tik užtikrinti ABA terapijas, palydymąja globa bei santykį su tėvais, bet ir pasidalinti kokią naudą turėjo paslaugų gavėjų gyvenimo</p> | | | | | |

kokybei teikiama tęstinumo paslauga.

| 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>Socialinių paslaugų teikėjas paslaugas teikia vadovaudamasis holistiniu požiūriu, į procesą įtraukiant reikalingus specialistus, kurie, atsižvelgdami į individualius poreikius, teikia paslaugas paslaugų gavėjams. Darbuotojų teigimu, visos teikiamos paslaugos yra grindžiamos paslaugų gavėjų sveikatos būkle, negalia, asmeniniais poreikiais, lūkesčiais, norais ir viltimis. Visi specialistai veikia išvien, siekdami pagerinti paslaugų gavėjų gyvenimo kokybę, ieško tinkamiausių sprendimų, padedančių didinti jų savarankiškumą ir mažinti socialinę atskirtį. Paslaugų gavėjai pokalbio metu nurodė, kad dauguma paslaugų jiems teikiama centre arba ugdymo įstaigoje, o esant poreikiui vykti į kitas institucijas – juos lydi socialiniai darbuotojai. Toks požiūris yra aiškus ir visiems suprantamas.</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 | | | | | |

Socialinių paslaugų teikėjas nuolat peržiūri, stebi ir kontroliuoja paslaugų kokybę taikydamas įvairius stebėsenos metodus: apklausas, šeiminius namus vizituojančius patikrinimus bei vidinius vertinimus. Darbuotojai yra susipažinę su įdiegtais kokybės užtikrinimo procesais ir pokalbio metu nurodė, kad paslaugų teikimo procesai yra stebimi nuolat, o metinių pokalbių metu aptariamos jų užduotys, atsakomybės ir pasiekti rezultatai. Vadovas patvirtino, kad kiekvienais metais yra atliekamos paslaugų gavėjų, darbuotojų ir socialinių partnerių apklaustos, vykdomi vidiniai stebėjimai, atliekamas socialinės globos normų atitikties vertinimas, vizituojami šeiminiai namai bei vertinama jų veikla. Taip pat analizuojami metinio veiklos plano įgyvendinimo rezultatai, o gauti duomenys aptariami padalinių vadovų susitikimų metu. Šeiminiai namai reguliariai dalyvauja susitikimuose su padalinio vadovu, kurių metu nagrinėjami einamieji klausimai ir sprendžiamos kylančios problemos. Šis kokybės užtikrinimo procesas yra visiems aiškus ir suprantamas.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

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

Socialinių paslaugų teikėjas, bendradarbiaudamas su socialiniais partneriais, užtikrina įvairiapusį paslaugų spektrą bendruomenėje, įgyvendindamas centro viziją ir misiją. Paslaugos teikiamos paslaugų gavėjų šeiminiuose namuose, centro patalpose bei ugdymo įstaigose. Be tiesioginės pagalbos teikimo, darbuotojai aktyviai inicijuoja ir įgyvendina prevencines bei edukacines veiklas, organizuoja užimtumo užsiėmimus, išvykas ir skatina vaikų motyvaciją įsitraukti į bendruomeninį gyvenimą bei ugdyti savarankiškumą. Visa darbuotojų komanda kryptingai siekia kurti palankią aplinką, kuri padeda paslaugų gavėjams sklandžiai integruotis į bendruomenę ir prisideda prie socialinės atskirties mažinimo. Pokalbio metu darbuotojai pažymėjo, kad kiekvienais metais stiprinamas bendradarbiavimas su vietos bendruomene, o į veiklas kryptingai įtraukiami savanoriai. Toks požiūris yra

visiems suprantamas ir įgyvendinamas praktikoje.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

40. Socialinių paslaugų teikėjas koordinuotai teikia paslaugas paslaugų gavėjams.

Auditoriaus pastaba:

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

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

| | | | | |
|--|---|--|--|--|
| | x | | | |
|--|---|--|--|--|

Informacija apie rezultatus

Socialinių paslaugų teikėjas, vykdydamas savo veiklą, vadovaujasi metine veiklos ataskaita, kokybės politikos nuostatomis, galiojančiais vidiniais ir išoriniais teisės aktais bei įsakymais. Tai leidžia užtikrinti aiškų, nuoseklų ir kokybišką paslaugų teikimo procesą. Paslaugos organizuojamos koordinuotai – padalinio vadovas palaiko nuolatinę komunikaciją su šeiminiuose namuose dirbančiomis komandomis, siekdamas efektyvaus darbo organizavimo ir paslaugų tęstinumo. Kiekvienam paslaugų gavėjui sudaromas individualus socialinės globos planas, kuris yra dokumentuojamas ir saugomas asmens byloje. Visi darbuotojai yra aiškiai supažindinti su paslaugų teikimo tvarka: nustatyta, kada ir kaip paslaugos turi būti teikiamos, kokie dokumentai pildomi, kada atliekama paslaugų teikimo peržiūra, kaip vertinami pasiekti rezultatai bei jų analizė. Padalinio vadovas pokalbio metu patvirtino, kad atsižvelgdamas į poreikį, organizuoja pasitarimus su darbuotojais, kurių metu analizuojamas veiklos efektyvumas, identifikuojamos iškilusios problemos bei ieškoma tinkamų sprendimų. Taip pat diskutuojama apie saugios ir sveikos darbo aplinkos palaikymą bei gyvenimo kokybės gerinimą paslaugų gavėjams.

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 paslaugas teikia koordinuotai, daugiadisciplininėje aplinkoje, užtikrindamas nuoseklų veiksmų derinimą su įvairiomis institucijomis – ugdymo ir švietimo įstaigomis, sveikatos priežiūros įstaigomis, nevyriausybinėmis organizacijomis, ministerijomis bei savivaldybių padaliniais. Pokalbio metu įstaigos vadovas akcentavo, kad ištekliai yra paskirstomi efektyviai, o teikiama pagalba – kompleksinė, atitinkanti paslaugų gavėjų socialinius, emocinius ir fizinius poreikius. Taip pat patvirtino, kad veiklos modelis grindžiamas aiškiu ir visiems darbuotojams suprantamu požiūriu, kuris leidžia pasiekti aukštą paslaugų kokybę bei užtikrinti visapusišką paslaugų gavėjų gerovę.</p> | | | | | |
| Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui | | | | | |
| | | | | | |

| 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>Socialinių paslaugų teikėjas turi užfiksuoti veiklos rezultatus 2024 metų metinėje vadovo veiklos ataskaitoje, kuri kasmet yra pristatoma visai bendruomenei bei steigėjams. Metinė ataskaita yra prieinama visiems ir yra viešinama internetinėje svetainėje: https://vija.lrv.lt/lt/administracine-informacija/planavimo-dokumentai/. Vadovas pokalbio metu patvirtino, kad visos finansinės ataskaitos yra tvirtinamos steigėjo ir per praėjusius metus nebuvo finansinių neatitikimų. Finansinės ataskaitų rinkiniai yra pateikti internetinėje erdvėje: https://vija.lrv.lt/lt/administracine-informacija/finansiniu-ataskaitu-rinkiniai/. Finansuotojai pokalbio metu patvirtino,</p> | | | | | |

kad finansinės ataskaitos yra teikiamos laiku, nebuvo neatitikimų ar nusiskundimų. Taip pat informavo, kad siekiant efektyviai valdyti veiklą yra numatytas 2025 metais veiklos auditas, kurį planuoja audituoti SPPD. Oficiali, nepriklausoma peržiūra yra vykdoma steigėjo, kuris kasmet vertina ne tik finansinius rodiklius, bet ir veiklos pasiektus rezultatus.

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>Rezultatai:</p> <p>Socialinių paslaugų teikėjas taiko tinkamus vertinimo rodiklius, leidžiančius įvertinti teikiamų paslaugų naudą tiek individualiu, tiek kolektyviniu lygmeniu. Vienas iš pagrindinių vertinimo įrankių – kartą per metus atliekamas individualios pažangos vertinimas, grįstas individualiuose socialinės globos planuose (ISGP) iškeltais uždaviniais ir jų įgyvendinimo rezultatais socialinių bei savarankiškumo įgūdžių srityse. Individuali pažanga buvo vertinama visuose šeiminiuose namuose, stebint paslaugų gavėjų gebėjimus, motyvaciją siekti tikslų, taip pat fiksuojant jų patiriamus emocinius ir pažintinius sunkumus. Vertinimo rezultatai, apimantys 2023–2024 metų laikotarpį, atskleidė dinamiką visose vertinamose srityse. Remiantis surinktais duomenimis, darbuotojai atliko rezultatų analizę ir pateikė rekomendacijas veiklos tobulinimui.</p> | | | | | |
| Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui | | | | | |

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 | | | | | |
| <p>Socialinių paslaugų teikėjas nuolat vertina pasiektus rezultatus ir, remdamasis gautomis rekomendacijomis, nuosekliai siekia gerinti teikiamų paslaugų kokybę bei užtikrinti jų veiksmingą įgyvendinimą. Pokalbio metu socialiniai partneriai ir finansuotojai patvirtino, kad bendradarbiavimas vyksta kryptingai – ieškoma bendrų veiklų bei projektų, kurie galėtų būti įgyvendinti glaudžiai bendradarbiaujant. 2025 m. buvo suorganizuotas socialinės partnerystės stiprinimo renginys, kurio tikslas – tvaraus bendradarbiavimo su socialiniais partneriais stiprinimas bei grįžtamojo ryšio skatinimas, siekiant kurti saugią ir įtraukią aplinką asmenims su intelekto negalia. Gautos rekomendacijos ir rezultatai, surinkti tiek per apklausas, tiek per tiesioginius susitikimus, yra išsamiai analizuojami ir aktyviai naudojami paslaugų kokybės gerinimui. Šis veiklos principas yra sėkmingai įgyvendinamas praktikoje ir atitinka keliamus kokybės reikalavimus.</p> | | | | | |
| 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

Socialinių paslaugų teikėjas turi apčiuopiamų rezultatų ir atitinka nustatytus vertinimo rodiklius, pagal kuriuos vertinamas šeiminiuose namuose gyvenančių vaikų pasitenkinimas teikiamomis paslaugomis, taip pat suinteresuotų šalių – tėvų, globėjų, specialistų, pedagogų bei vaiko teisių apsaugos specialistų – požiūris į paslaugų kokybę. 2024 metų pateikti duomenys audito metu atskleidė, kad vaikų ir suinteresuotų šalių pasitenkinimo paslaugomis vidurkis buvo įvertintas kaip „labai geras“ arba „geras“, o tik nedidelė dalis respondentų pateikė vertinimą „patenkinamai“. Vadovas patvirtino, kad gauti rezultatai nuolat analizuojami, o jų pagrindu darbuotojai rengia rekomendacijas, skirtas veiklos kokybei gerinti ir paslaugų teikimo tobulinimui.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

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

Auditoriaus pastaba:

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|
| | | x | | |

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

Informacija apie rezultatus

Rezultatas:

Socialinių paslaugų teikėjas atitinka kriterijus ir turi tinkamus rodiklius įvertinti darbuotojų supratimą apie gautus metinių 2024 m. ataskaitų bei apklausų rezultatus. Audito metu pateikti 2024 metų apklausų duomenys parodė, kad 79 % darbuotojų žino ir supranta organizacijos veiklos kokybinius bei kiekybinius pasiekimus. Atlikus rezultatų analizę, buvo parengtos veiklos rekomendacijos, kurių tikslas – stiprinti darbuotojų praktinį įsitraukimą į veiklos planavimą ir rezultatų analizės procesus. Veiklos rezultatai buvo žinomi darbuotojams, tik kitos suinteresuotos šalys negalėjo įvardinti ar buvo supažindinti su veiklos rezultatais.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama į apklausas įtraukti socialinius partnerius ir pristatyti rezultatus, susijusius su veiklos supratimu bei paslaugų kokybe

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 |
| < <i>Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų</i> > | | x | | | |

Informacija apie rezultatus

Socialinių paslaugų teikėjas per pastaruosius metus aktyviai viešino savo veiklą bei teikiamų paslaugų prieinamumą įvairiais kanalais: centro internetinėje svetainėje, „Facebook“ paskyroje, bendradarbiaudamas su ugdymo įstaigomis, dalyvaudamas renginiuose, miesto šventėse bei tiesioginių susitikimų metu su socialiniais partneriais ir finansuotojais. Darbuotojai pokalbio metu teigė, kad informacija apie veiklos rezultatus, vykstančius renginius, naujus projektus bei finansinius rodiklius jiems yra lengvai pasiekiami – tiek per vidines informacijos sklaidos priemones, tiek bendraujant tiesiogiai su vadovais. Suinteresuotosios šalys taip pat patvirtino, kad visa aktuali ir reikalinga informacija yra viešai prieinama centro internetinėje svetainėje. Toks informacijos sklaidos modelis yra aiškus, nuoseklus ir tinkamai įgyvendintas praktikoje.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama skatinama grįžtamojo ryšio kultūra – informaciją apie teikiamas paslaugas ir jų rezultatus rekomenduojama teikti ne tik interneto svetainėje, bet ir susitikimų metu.

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

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

| | | | | | |
|--|--|---|--|--|--|
| < <i>Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų</i> > | | x | | | |
| Informacija apie rezultatus | | | | | |
| <p>Socialinių paslaugų teikėjas nuo 2021 metų taiko nuolatinio tobulinimo ir mokymosi sistemą, kuri apima veiklos planavimą, rezultatų analizę, jų lyginimą, mokymąsi bei nuolatinį veiklos gerinimą. Pokalbio metu darbuotojai pažymėjo, kad paslaugų teikimo procesas yra struktūruotas ir koordinuotas, o kvalifikacijos tobulinimas vyksta cikliška ir sistemingai. Jie patvirtino, kad kiekvienam darbuotojui sudaromos galimybės aktyviai dalyvauti paslaugų kokybės gerinimo procese: teikti pasiūlymus, dalytis idėjomis, kelti profesinę kvalifikaciją bei nuolat tobulėti. Šis požiūris yra aiškus ir suprantamas visiems organizacijos nariams bei taikomas visais organizacijos lygmenimis, užtikrinant bendrą kokybės standartų laikymąsi ir nuolatinę pažangą.</p> | | | | | |
| 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 |
| < <i>Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų</i> > | | x | | | |
| Informacija apie rezultatus | | | | | |
| <p>Socialinių paslaugų teikėjas reguliariai renka informaciją ir grįžtamąjį ryšį iš paslaugų gavėjų, finansuotojų, suinteresuotų šalių bei socialinių partnerių. Bendradarbiavimas vyksta įvairiomis formomis: telefonu, tiesioginių susitikimų metu, oficialiuose ir neformaliuose pokalbiuose, taip pat keičiamasi informacija el. paštu. Vadovai pokalbio metu pabrėžė, kad pastaraisiais metais aktyviai įtraukiami nauji partneriai, suinteresuotos šalys bei patys paslaugų gavėjai. Taip pat pokalbio metu patvirtino, kad glaudus bendradarbiavimas leidžia plėsti teikiamų paslaugų spektrą ir užtikrinti, kad paslaugos būtų tinkamai pritaikytos paslaugų</p> | | | | | |

gavėjų poreikiams.

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

Rezultatas

Socialinių paslaugų teikėjas lygino savo veiklos požiūrį ir pasiektus rezultatus su Panevėžio socialinių pokyčių centru. Abiejų įstaigų atstovai dalijosi patirtimi, lygino teikiamas paslaugas, pasiektus rezultatus bei aptarė tolesnes tobulėjimo kryptis. Socialinės globos centras „Vija“, įvertinęs kolegų patirtį, perėmė gerą patirtį ir pritaikė šias iniciatyvas: tvarumo iniciatyvos, tokios kaip popieriaus gamyba; Erasmus+ programos idėjų pritaikymas – parengtas projektas darbuotojų mobilumui ir kompetencijų stiprinimui; aplinkos pritaikymo priemonės, padedančios lengviau orientuotis – pavyzdžiui, koridoriuose įrengtos aiškios nuorodos į sanitarinius mazgus (WC), kad paslaugų gavėjai ir įstaigos svečiai galėtų savarankiškai orientuotis aplinkoje. Audito metu darbuotojai pažymėjo, kad rezultatų palyginimas ir gerosios patirties dalijimasis suteikė Centrai vertingų įžvalgų, kurios jau sėkmingai taikomos praktinėje veikloje.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Siūloma tęsti gerosios praktikos sklaidą, organizuojant vizitus į kitas socialinių paslaugų įstaigas ir pritaikant įgytą patirtį savo veikloje.

3. Audito rezultatų ataskaita

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

Įvertinimas yra grindžiamas Socialinės paslaugos teikėjo EQUASS vertinimo sistemos.

| EQUASS Kokybės principas | Įvertinimas |
|---------------------------------|--------------------|
| Lyderystė | 4,33 |
| Personalas | 4,57 |
| Teisės | 4,40 |
| Etika | 4,33 |
| Partnerystė | 6,00 |
| Dalyvavimas | 4,00 |
| Orientacija į asmenį | 4,00 |
| Kompleksiškumas | 4,00 |
| Orientacija į rezultatus | 4,67 |
| Nuolatinis gerinimas | 4,67 |
| | |
| Viso | 44,97 |

4. Apibendrinamosios pastabos

Socialinės globos centre „Vija“ auditas vyko pagal iš anksto suplanuotą grafiką, susitikimai įgyvendinti laikantis numatytos darbotvarkės. Abi audito dienos buvo intensyvios – jų metu įvyko susitikimai su paslaugų gavėjais, darbuotojais, socialiniais partneriais ir finansuotojais. Nors administracinės patalpos yra įsikūrusios Kauno mieste, paslaugos šeiminiuose namuose teikiamos trijuose skirtinguose adresuose. Šeiminiai namai įsikūrę gyvenamuosiuose rajonuose – vietos patogios, gerai pasiekiamos tiek individualiu, tiek viešuoju transportu.

Įstaigai vadovauja lyderystę, valdymo gebėjimus, socialinę atsakomybę ir nuolatinio tobulėjimo siekį demonstruojantis direktorius. Užtikrinamas efektyvus bendradarbiavimas tarp darbuotojų, paslaugų gavėjų, finansuotojų ir socialinių partnerių. Vienas svarbiausių įstaigos prioritetų – paslaugų gavėjų integracija į bendruomenę. Stipriąją įstaigos pusę sudaro kompetentingi, įgalinti ir savo veiklai atsidavę darbuotojai, kurie kartu su vadovu siekia aukštų paslaugų kokybės standartų bei skatina gerosios praktikos taikymą. Nuolat palaikomas glaudus bendradarbiavimas su paslaugų gavėjais, savivaldybių atstovais (finansuotojais), socialiniais partneriais ir kitomis suinteresuotomis šalimis, prisidedančiomis prie paslaugų kokybės ir prieinamumo užtikrinimo. Įstaiga organizuoja įvairius kultūrinius, edukacinius renginius, kurie skatina bendruomeniškumą bei paslaugų gavėjų aktyvų įsitraukimą. Veikla orientuota ne tik į paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės gerinimą, bet ir į socialinės atskirties mažinimą. Darbuotojai yra motyvuoti, kvalifikuoti, nuolat siekia profesinio tobulėjimo, laikosi įstaigos misijos, vizijos ir vertybių bei aktyviai dalyvauja įgyvendinant metinius tikslus. Paslaugos teikiamos holistiniu principu – atsižvelgiant į fizinę, psichinę ir socialinę aplinką, sveikatos būklę, individualius paslaugų gavėjų poreikius, norus bei tikslus.

Pagrindinės rekomendacijos Socialinės globos centrui „Vija“

- Rekomenduojama peržiūrėti organizacijos misijos ir vizijos apibrėžimus, į šį procesą įtraukiant darbuotojus. Atnaujinus apibrėžimus, svarbu juos pristatyti visai bendruomenei. (1)
- Rekomenduojama tęsti centro procesų skaitmenizavimą, kuo daugiau informacijos perkeltiant į skaitmeninę erdvę. Taip pat rekomenduojama diegti elektronines dokumentų valdymo sistemas, kurios padėtų efektyviau kaupti, valdyti ir dalintis informacija. (3)

- Rekomenduojama labiau įtraukti padalinių vadovus į veiklos rezultatų pristatymą, suteikiant jiems daugiau atsakomybės. Taip pat siūloma dalintis atsakomybėmis planavimo ir vertinimo procesuose – juos vykdyti bent kas ketvirtį arba pusmetį. (4)
- Skatinama kurti atviros komunikacijos ir pasitikėjimo kultūrą, daugiau dėmesio skiriant darbuotojų emocinei būklei, iššūkiams ir jausmams. Rekomenduojama tęsti intervizijas, supervizijas, komandinius užsiėmimus, išvykas bei kultūrinius renginius. (2)
- Siekdami aukštesnio veiklos lygio, rekomenduojama plačiau pristatyti organizacijos socialinės atsakomybės iniciatyvas, lyderystės pavyzdžius ir įsipareigojimus tvarios bei visuomenei naudingos veiklos srityje. (6)
- Rekomenduojama peržiūrėti galimybes visiems šeimyniniams namams užtikrinti darbuotojams tinkamas darbo vietas ir poilsio zonas. (8)
- Reaguojant į darbuotojų išsakytus poreikius, siūloma organizuoti specializuotus mokymus apie lytiškumą, ypač dirbant su jaunuoliais, turinčiais proto ir/ar intelekto negalią. Rekomenduojama pasitelkti išorės ekspertus ar organizacijas, turinčias šios srities patirties. (9)
- Vadovaujantis reikalavimais, darbdavių atstovai, DSS specialistai bei kiti atsakingi asmenys turėtų nuolat kelti kvalifikaciją dalyvaudami mokymuose, seminaruose ir praktiniuose užsiėmimuose. (9)
- Rekomenduojama kas dvejus metus peržiūrėti darbuotojų funkcijas, atsakomybes ir pareiginius reikalavimus, atsižvelgiant į įstatymų pokyčius. Atnaujinus dokumentus, svarbu apie tai informuoti darbuotojus. (10)
- Siekiant motyvuoti ir išlaikyti darbuotojus, rekomenduojama pristatyti gerovės paketą – kokios motyvacinės priemonės buvo taikytos per praėjusius metus. (12)
- Rekomenduojama užtikrinti, kad duomenų apsaugos pareigūnas sistemingai informuotų vadovus ir bendruomenę apie naujausius teisės aktus, galimas rizikas ir duomenų valdymo praktikas. Taip pat svarbu nuolat kelti kvalifikaciją šioje srityje. (23)
- Rekomenduojama kurti struktūrizuotą grįžtamojo ryšio sistemą su socialiniais partneriais, užtikrinant jų įsitraukimą į paslaugų tobulinimą bei informacijos apie bendradarbiavimo veiklas sklaidą. (25)

- Pasikeitus procesui ir jo pavadinimui, rekomenduojama peržiūrėti su juo susijusias Pasikeitus procesų pavadinimams ar jų turiniui, rekomenduojama peržiūrėti susijusias vidaus tvarkas ir, esant poreikiui, jas atnaujinti. (33)
- Kad pasiekti aukštesnį lygmenį rekomenduojama pateikti papildomai informacijos, kad vaikų šsitraukimas į ISGP rengimą duoda rezultatų ir yra naudingas vaikų gyvenimo kokybei. (35)
- Rekomenduojama pateikti papildomai informacijos apie tęstinumo priemonių sėkmingą įgyvendinimą. Svarbu ne tik užtikrinti Aba terapijas, palydymą globa bei santykį su tėvais, bet ir pasidalinti kokią naudą turėjo paslaugų gavėjų gyvenimo kokybei teikiama tęstinumo paslauga. (36)
- Rekomenduojama į apklausas įtraukti socialinius partnerius ir pristatyti rezultatus, susijusius su veiklos supratimu bei paslaugų kokybe (46).
- Rekomenduojama skatinama grįžtamojo ryšio kultūra – informaciją apie teikiamas paslaugas ir jų rezultatus rekomenduojama teikti ne tik interneto svetainėje, bet ir susitikimų metu. (47)
- Siūloma tęsti gerosios praktikos sklaidą, organizuojant vizitus į kitas socialinių paslaugų įstaigas ir pritaikant įgytą patirtį savo veikloje. (50)

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.

2025 m. birželio 16d., Kaunas

Auditorė Giedrė Martinaitienė