

# **EQUASS ASSURANCE AUDITO ATASKAITA**

2021 m. liepos 13-14 d.

**Viešoji įstaiga „Vilties erdvė“**

Rasa Laiconienė

## Bendra informacija apie paraišką ir pareiškėją

<b>Organizacijos pavadinimas:</b>	Viešoji įstaiga „Vilties erdvė“
<b>Adresas:</b>	Vilniaus g. 2A, LT-89217 Mažeikiai
<b>Vadovo vardas, pavardė:</b>	Raimonda Šalkauskienė
<b>Kontaktinis asmuo:</b>	Raimonda Šalkauskienė
<b>Telefono Nr.:</b>	(8 443) 55 185
<b>Bendras el. paštas:</b>	<a href="mailto:info@viltieserdve.lt">info@viltieserdve.lt</a>
<b>Interneto svetainė:</b>	<a href="http://www.viltieserdve.lt">www.viltieserdve.lt</a>
<b>Auditoriaus vardas, pavardė:</b>	Rasa Laiconienė, <a href="mailto:rasa.laiconiene@gmail.com">rasa.laiconiene@gmail.com</a>
<b>Audito datos:</b>	2021 m., Liepos 13-14 d.
<b>Klientai:</b>	Paslaugų gavėjų skaičius: 34 asmenys: 25 – dienos globos paslaugų gavėjai 9 – ilgalaikės globos gavėjai Data: 2021-07-13
<b>Darbuotojai:</b>	Darbuotojų skaičius: 38 Data: 2021-07-13
<b>Audituojamos paslaugos:</b>	Institucinė socialinė globa (dienos) suaugusiems asmenims su negalia  Institucinė socialinė globa (ilgalaikė, trumpalaikė) suaugusiems asmenims su negalia, senyvo amžiaus asmenims
<b>Papildoma informacija apie socialinių paslaugų teikėją:</b>	VšĮ „Vilties erdvė“ yra NVO ir savivaldybės įsteigtas ir valdomas socialinių paslaugų teikėjas. Įstaigoje yra 3 padaliniai: dveji grupinio gyvenimo namai (11 ir 9 gyventojai) ir specialiosios dirbtuvės. Dirbtuves lanko visi 11 vienu gyvenimo namų gyventojai, o kiti 14 lankytojų atvyksta iš savo namų. Dirbtuvėse veikia 5 grupės ir yra teikiamos dienos užimtumo paslaugos, sveikatinimo veiklos bei lavinami įvairūs įgūdžiai. Dirbtuvėse gaminami siuviniai, keramikos ir medžio gaminiai, įvairūs suvenyrai. Įstaiga dalyvauja mugėse, renginiuose, miesto ir organizacijų partnerių šventėse ir taip prisideda prie neįgalių žmonių galių bei gebėjimų viešinimo.

--	--

## 1. Audito programa

Liepos 13 d.	Pirma diena
Laikas	Veikla (trumpas numatytos veiklos aprašas)
10.00 - 10.30	Pradžios susitikimas įstaigoje, Vilniaus g. 2A Pageidautina, kad dalyvautų vadovas, projekto koordinatorius ir kiti darbuotojai, dalyvavę Equass sistemos diegime ir paslaugų administravime.
10.30 - 11.00	Susipažinimas su teikiamomis paslaugomis, patalpų apžiūra, pokalbiai su darbuotojais
11.00 – 12.00	Dokumentų peržiūrėjimas
12.00 - 13.00	Pietų pertrauka
13.00 – 13.30	Interviu su paslaugų gavėjų tėvais/globėjais
14.00 - 15.00	Interviu su Specialiųjų dirbtuvių darbuotojų komanda
15.30 - 16.00	Interviu su dirbtuvių lankytojais (4-5)
16.00 – 16.30	Auditoriaus savarankiškas darbas: atitikimo Equass kriterijams vertinimas
17.00	Dienos pabaiga

Liepos 14 d.	Antra diena
Laikas	Veikla (trumpas numatytos veiklos aprašymas)
09.00 – 09.30	Vizitas Grupinio gyvenimo manuse, Šerkšnės g. 2A Susipažinimas su teikiamomis paslaugomis, darbo ir gyvenamųjų patalpų apžiūra.
10.00 - 11.00	Susitikimas/interviu su padalinio darbuotojų komanda
11.00 – 11.30	Interviu su paslaugų gavėjais
12.00 – 13.00	Pietų pertrauka
13.00 – 14.00	Interviu su dalininkų atstovais, Vilniaus g. 2A
14.00 – 14.30	Interviu su partneriais, Vilniaus g. 2A
15.00 – 16.00	Rezultatų peržiūrėjimas
16.00 – 16.30	Susitikimas su įstaigos vadove
16.30 – 17.00	Baigiamasis susitikimas su visais galinčiais dalyvauti darbuotojais 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
< <i>Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų</i> >		x			
Informacija apie rezultatus					
<p>Įstaigos vizija, misija ir vertybės yra apibrėžtos Kokybės politikoje. Vizija ir misija įstaigoje jau buvo suformuluotos anksčiau, o vertybes darbuotojai įsivardijo diegiant Equass kokybės sistemą. Formulavo jas taip, kad būtų suprantamos ir aiškios darbuotojams ir paslaugų gavėjams. Įstaigoje vadovaujamosi socialinio teisingumo, padarumo, pagarbos asmens teisėms ir orumui vertybėmis. Darbuotojai darbe įgyvendina įstaigos misiją ir kokybiškais įvardija atliepančias lūkesčius, užtikrinančias integraciją, kompleksines paslaugas. Įstaigos darbuotojai vykdo veiklas, kuriomis stengiasi formuoti teigiamą visuomenės požiūrį į neįgaliųjų galias ir gebėjimus.</p>					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					

2. Socialinių paslaugų teikėjas apibrėžia ir įgyvendina vadybos sistemą, kuri skatina kokybės kultūrą.					
Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
< <i>Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų</i> >		x			
Informacija apie rezultatus					
<p>Įstaigos vadovė įvardijo, kad kokybės kultūrą jie diegia įgyvendindami Equass kokybės sistemos nuostatas – dėmesys paslaugų gavėjams, darbuotojams, paslaugų teikimo proceso valdymui. Įstaigoje yra dokumentuose apibrėžtas Equass kokybės sistemos principus atitinkantis požiūris, darbuotojai jo laikosi praktikoje ir yra matuojami paslaugų teikimo rezultatai. Darbuotojai interviu metu įvardijo, kad kokybės kultūrą įstaigoje sudaro pagarba, korektiškas elgesys, nuoširdus</p>					

bendravimas, draugiškumas. Paslaugų gavėjai taip pat skatinami būti draugiškais, padėti vieni kitiems.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

### 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

Įstaigoje yra patvirtinta Kokybės politika, kurioje yra apibrėžta įstaigos vizija, misija ir vertybės. Įstaigos kokybės tikslai apima kokybišką paslaugų teikimą, darbuotojų ir paslaugų gavėjų saugumo užtikrinimą, darbuotojų tobulėjimą, bendradarbiavimą su partneriais. Darbuotojai kokybės tikslu interviu metu įvardijo paslaugų gavėjų poreikių tenkinimą ir jų asmeninių tikslų pasiekimą.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama darbuotojams priminti ilgalaikius kokybės tikslus ir naudoto juos prioritetams nustatyti.

### 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
---	---	---	---	---

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

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

Informacija apie rezultatus

Įstaigoje nuosekliai vykdomas planavimo ir įsivertinimo procesas. Visiems trims

padaliniams yra sudaryti metiniai veiklos planai, kuriuose numatytos priemonės paslaugų kokybei ir efektyvumui gerinti, paslaugų gavėjų integracijai, personalo reikalams, informacijos sklaidai ir bendradarbiavimui. Taip pat yra sudaromi ir vieno mėnesio socialinio darbo ir dienos užimtumo planai. Juos sudaro socialiniai darbuotojai ir užimtumo specialistai, besikonsultuodami su dirbtuvių lankytojais. Vyriausiasis socialinis darbuotojas iš mėnesinių planų sudaro ketvirtinius veiklos planus. Įstaiga su partneriais planuoja jau tradiciniais virtusius renginius, tačiau atsiradus naujoms iniciatyvoms – jos derinamos nuotoliniu būdu. Kiekvienais metais yra rengiama įstaigos veiklos ataskaita – įvertinamos suplanuotos veiklos. Veiklos ataskaitoje bei suteiktų paslaugų rezultatų aprašymuose yra įvertinama, kaip sėkmingai planas yra įgyvendinamas. Interviu metu steigėjų atstovai patvirtino, kad įstaiga tinkamai vykdo steigėjų išskeltas užduotis.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama metinius planus skelbti įstaigos interneto svetainėje

5. Socialinių paslaugų teikėjas yra įsipareigęs 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

Įstaiga aktyviai vykdo veiklas, skatinančias paslaugų gavėjų integraciją. Dirbtuvių lankytojai gamina dirbinius ir suvenyrus ir juos parduoda mugėse. Tai jiems suteikia pasitikėjimo savimi ir dalyvaujant kitose integracinėse veiklose: išvykose į kiną, koncertus, renginius, susitikimus su kitų įstaigų paslaugų gavėjais. Su darbuotojų pagalba paslaugų gavėjai vyksta apsipirkti į parduotuves mieste. Paslaugų gavėjų integracijai iki karantino buvo naudingas ir bendravimas su savanoriais iš mokyklos.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Paslaugų gavėjų integracijos tikslais rekomenduojama pasiūlyti jiems būti savanoriais kitose institucijose

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					
<p>Įstaigoje yra vykdomos socialinės atsakomybės veiklos. Darbuotojai interviu metu įvardijo, kad jų įstaigoje yra atsakingai vartojamas vanduo, elektros energija, taupomas popierius. Kasmet yra dalyvaujama aplinkos tvarkymo akcijose, nupjauta kiemo žolė ir lapai yra išvežami kompostuoti, rūšiuojamos atliekos. Vykstant į išvykas naudojami daugkartinio naudojimo indai ir daugkartiniai pirkiniai maišeliai. Paslaugų gavėjai savanoriauja gyvūnų prieglaudoje ir iki karantino – lankydavosi mokyklos edukacinėse programose. Darbuotojai interviu metu patvirtino, kad įstaiga yra socialiai atsakingas darbdavys – sudaro tinkamas darbo sąlygas, įtraukia darbuotojus į sprendimų priėmimą, sudaro galimybę derinti darbo ir šeimos įsipareigojimus.</p>					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					
Rekomenduojama atnaujinti bendradarbiavimą su mokyklomis					

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>Įstaigoje yra patvirtinta Darbuotojų samdymo ir išsaugojimo tvarka, kurioje apibrėžti personalo organizavimo ir valdymo principai, priėmimo į darbą tvarka, darbuotojų adaptacija ir išsaugojimas. Darbuotojai į specialistų pareigas priimami tik įsitikinusi, kad jie turi tinkamą išsilavinimą ir išklausiusi jų motyvaciją užimti norimas pareigas. Darbuotojai interviu metu patvirtino žinantys priėmimo į darbą procedūras. Kaip</p>					

išsaugojimo priemonės įvardijo karjeros galimybes įstaigoje, apdovanojimus, padėkas, bendras šventes ir renginius.

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

Įstaigoje yra sudarytos tinkamos darbo sąlygos. Darbuotojų skaičius atitinka šalies teisės aktuose nustatytą paslaugų gavėjų ir darbuotojų santykį. Įstaigos patalpos ir priemonės yra pritaikytos judantiems neįgaliojo vežimėliu, akliesiems, yra liftas, įrengta priešgaisrinė signalizacija. Darbuotojai turi tinkamas patalpas darbui ir poilsiui, paslaugų gavėjai – užimtumo veikloms ir gyvenimui. Įstaiga turi 3 transporto priemones, skirtas paslaugų gavėjams. Sunkią negalią turinčių paslaugų gavėjų slaugai palengvinti naudojamos specialios priemonės. Darbuotojai yra aprūpinami visomis darbui reikalingomis priemonėmis, taip pat ir apsaugos nuo covid-19 priemonėmis. Darbuotojams už darbą sulygtas atlygis mokamas laiku.

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 paslaugų rezultatai atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			
Informacija apie rezultatus					
<p>Įstaigoje yra parengtas Socialinių paslaugų srities darbuotojų 2021 m. profesinės kompetencijos tobulinimo planas. Planui trūksta konkretumo – kokie darbuotojai, kokiuose mokymuose ir kada planuoja dalyvauti, kokie bus kompetencijų tobulinimo rezultatai. Darbuotojai interviu metu įvardijo, kad metų pradžioje jie pildė anketas ir įsivardija 3 stipriąsias ir 3 silpnąsias kompetencijas. Į Kompetencijų tobulinimo planą įrašomos dažniausiai darbuotojų minimos silpnosios kompetencijos. Tokiu būdu Kompetencijos tobulinimo planas gali ne visiškai atitikti asmeninius darbuotojų poreikius.</p> <p>REZULTATAS įstaiga turi darbuotojų kompetencijų tobulinimo rezultatus. Anketinės darbuotojų apklausos būdu nustatyta, kad 2020 m. 86 proc. darbuotojų sužinojo naujų darbo metodų, kuriuos galės taikyti praktikoje; 94 proc. darbuotojų gavo gerų metodinių patarimų, kuriais galės pasinaudoti darbe. Rezultatų aprašyme yra aprašyta, kad 2020 m. tik 4 proc. socialinių paslaugų srities darbuotojų turėjo gebėjimą padėti paslaugų gavėjui, o 2021 m. šią kompetenciją kaip turimą nurodė jau 13 proc. darbuotojų, taigi gebėjimą padėti paslaugų gavėjui per 2020 m. patobulino 9 proc. darbuotojų.</p>					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					
<p>Rekomenduojama tobulinti planą, konkretizuoti mokymuose dalyvaujančius darbuotojus, mokymų datas, įvardyti siektinus laukiamų rezultatų rodiklius. Rekomenduojama planą rengti visiems, ne tik socialinių paslaugų srities, darbuotojams, jame atspindėti asmeninius darbuotojų poreikius, planą peržiūrėti reguliariai.</p> <p>Rekomenduojama matuoti faktinį kompetencijų patobulinimą per metus, o ne tikimybę.</p> <p>Rekomenduojama įstaigoje paskirti už kompetencijų tobulinimą atsakingą darbuotoją.</p>					

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					
Įstaigoje visiems darbuotojams yra patvirtinti pareigybių aprašymai. Juose yra įvardyti išsilavinimo, profesinės patirties, gebėjimų reikalavimai ir atliekamos funkcijos bei atsakomybės. Darbuotojų pareigybių aprašymai yra naujai peržiūrėti ir patvirtinti 2021 m. Darbuotojai interviu metu galėjo išvardinti pagrindines savo pareigas ir atliekamas funkcijas.					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					
Rekomenduojama kasmet peržiūrėti pareigybių aprašymus.					

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					
Įstaigos darbuotojai dalyvauja paslaugų kūrime ir kokybės gerinime. Per vieną kartą per mėnesį vykstančius Dirbtuvių ir gyvenimo namų personalo susirinkimus yra išsakomi ir išklausomi darbuotojų pasiūlymai, diskutuojama apie pasiūlymų tikslumą, efektyvumą, inovatyvumą. Įstaigos vadovė skatina ir palaiko darbuotojų iniciatyvas, jas įgyvendina pagal galimybes. Darbuotojai interviu metu išvardijo paskutinius jų pasiūlytus ir įgyvendintus paslaugų patobulinimus: 2 kartus per mėnesį organizuoti paslaugų gavėjams išvykas į Mažeikių apylinkes, kurti asmenims su sunkia negalia pritaikytus žaidimus. Vieną kartą per savaitę operatyviam paslaugų teikimui aptarti renkasi įstaigos administracija.					

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>Įstaigos darbuotojų motyvavimo priemonės yra numatytos Darbuotojų įdarbinimo ir išsaugojimo politikoje. Interviu metu darbuotojai įvardijo, kad jos gali būti taikomos visiems darbuotojams ir dažniausiai tai yra viešos padėkos už sėkmingai atliktas užduotis, bendros šventės, socialinių darbuotojų dienos minėjimai. Darbuotojus motyvuoja dalyvavimas paslaugų kūrime, galimybė pasirinkti atostogų laiką ir derinti darbo ir šeimos įsipareigojimus. Darbuotojus taip pat motyvuoja pasiekti paslaugų gavėjų rezultatai, paslaugų gavėjų nuoširdumas, kolegų pagalba, vadovų pasitikėjimas, pritarimas sumanymams.</p>					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					

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

Įstaigoje yra patvirtinta Teisių chartija, atspindinti tarptautinių žmogaus teisių dokumentų nuostatas. Įstaiga garantuoja paslaugų gavėjams lygybę ir nediskriminavimą, pagarbų bendravimą ir orumą, paslaugas pagal poreikius, laisvą valios pareiškimą, dalyvavimą visuomenės gyvenime, integraciją ir kt. Dokumentas buvo derinamas su paslaugų gavėjais, skelbiamas informaciniuose stenduose. Paslaugų gavėjams jų teisės ir pareigos pristatytos naudojant paveikslėlius. Dokumente yra įvardytos ir paslaugų gavėjų pareigos: įsitraukti į veiklas, deramai ir pagarbiai elgtis, elgtis saugiai, siekti žinių ir kt. Paslaugų gavėjų teises ir pareigas žino ir supranta įstaigos darbuotojai.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama tobulinti dokumentą ir papildyti teisėmis, kurios pristatytos paslaugų gavėjams

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

Auditoriaus pastaba:

1	2	3	4	5
	x			

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

Informacija apie rezultatus

Paslaugų gavėjams teisių chartija pristatyta jiems suprantamu būdu – su paveikslėliais ir jų paaiškinimais. Paslaugų gavėjams jų teisės buvo pristatytos mažose grupėse ir aptartos. Grupinio gyvenimo namuose paslaugų gavėjų teisės yra iškabintos skelbimų lentoje, matomoje vietoje. Paslaugų gavėjų teisės paveikslėliuose yra kiekvienoje Dirbtuvių grupėje. Interviu metu paslaugų gavėjai įvardijo jiems svarbias teises, kuriomis naudojasi: reikšti savo nuomonę, balsuoti renkant Dirbtuvių tarybos pirmininką, siūlyti išvykas.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama reguliariai kartotinai pristatyti paslaugų gavėjams jų teises

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					
<p>Įstaigoje laikomasi požiūrio, kad paslaugų gavėjai laisvai gali siekti savo asmeninių tikslų. Įstaigos darbuotojai tai skatina, kiekvienas paslaugų gavėjas laisvas išsikelti savo asmeninį tikslą, kuriuo būtų siekiama paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės pagerėjimo. Darbuotojai padeda paslaugų gavėjams siekti savo asmeninių tikslų, į tai įtraukiama ir organizacijų-partnerių pagalba, į asmeninių tikslų siekimą yra orientuotos visos įstaigos veiklos. Paslaugų gavėjai interviu metu išsakė, kad jie laisvi įgyvendinti savo svajones.</p>					
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 paslaugų rezultatai atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			
Informacija apie rezultatus					
<p>REZULTATAS Įstaiga turi paslaugų gavėjų teisių skatinimo ir užtikrinimo rezultatus. 2020 m. informacija paslaugų gavėjams apie jų teises buvo parengta kartu su paslaugų gavėjais ir 2021 m. anketinės apklausos metu 90 proc. paslaugų gavėjų pasisakė, kad jie žino savo teise. Taip pat 86 proc. paslaugų gavėjų išsakė nuomonę, kad jie gali išsakyti savo nuomonę.</p>					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					

Rekomenduojama matuoti, kaip užtikrinamos visos teisės, įvardytos teisių chartijoje.

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
	x			

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

Informacija apie rezultatus

Įstaigos Pasiūlymų, pareiškimų ir skundų nagrinėjimo tvarkos aprašas nustato paslaugų gavėjų ir kitų suinteresuotų asmenų pasiūlymų, pareiškimų ir skundų registravimą, nagrinėjimą ir atsakymų rengimą. Visuose trijuose įstaigos padaliniuose yra įrengtos „Skundų ir pageidavimų dėžutės“. Įstaigoje žodiniai pasiūlymai taip pat registruojami žurnale: 2021 m. registruotas 1 žodinis paklausimas; jis išnagrinėtas žodžiu ir paklausėjas informuotas. Darbuotojai žino skundų nagrinėjimo tvarką. Steigėjai ir partneriai nusiskundimų dėl įstaigos veiklos nėra turėję.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama tobulinti dokumentą įvardijant, kad į kiekvieną skundą yra pateikiamas atsakymas ir nurodyti atsakymo apskundimo tvarką.

Rekomenduojama su skundų nagrinėjimo procedūromis supažindinti paslaugų gavėjus.

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

Auditoriaus pastaba:

1	2	3	4	5
	x			

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

Informacija apie rezultatus

Etikos ir gerovės užtikrinimo politikos aprašas reglamentuoja darbuotojų elgesio ir veiklos principus, darbuotojų tarpusavio santykius, elgesio su paslaugų gavėjais, jų tėvais, globėjais, rūpintojais ir/ar kitais asmenimis, bendruomene, paslaugų gavėjų elgesį su kitais paslaugų gavėjais ir darbuotojais. Dokumente įvardyti pagrindiniai darbuotojų elgesio principai ir tai, kaip darbuotojai privalo elgtis. Paslaugų gavėjų prievolėse išvardintos tos pačios nuostatos, kaip ir Teisių chartijoje jų pareigos. Paslaugų gavėjai interviu metu patvirtino, kad įstaigoje palaikoma draugiška aplinka, darbuotojai nedelsdami reaguoja, jeigu kas netinkamai elgiasi.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama tobulinti dokumentą, kad jame būtų aprašyta, kaip skatinamas personalo, paslaugų gavėjų, jų tėvų ir globėjų etiškas elgesys ir gerovė bei nesidubliuotų Etikos kodekso nuostatos.

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

Auditoriaus pastaba:

1	2	3	4	5
	x			

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

Informacija apie rezultatus

Įstaigos Etikos kodeksas nustato vertybines nuostatas, kurių darbuotojai privalo laikytis darbo metu. Darbuotojai interviu metu įvardijo tokius pagrindinius etiško elgesio principus: konfidencialumas, lojalumas, atsakomybė, pagarba. Vizito įstaigoje metu buvo stebimas mandagus, etiškais, palaikantis darbuotojų bendravimas tarpusavyje ir su paslaugų gavėjais. Dirbtuvių lankytojai pozityviai apibūdino darbuotojų elgesį, patvirtino, kad darbuotojai su jais elgiasi pagarbiai.

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>Paslaugų gavėjų nediskriminavimo principai yra aprašyti įstaigos Teisių chartijoje. Dirbtuves asmenys lanko ir apsigyvena Grupinio gyvenimo namuose Savivaldybės sprendimu ir dėl to įstaiga neturi galimybės diskriminuoti asmenų jų priėmimo metu. Įstaigoje paslaugas gauna proto ir kompleksinę negalią turintys žmonės, moterys ir vyrai. Įstaigos darbuotojai palaiko paslaugų gavėjų siekius laisvai reikšti nuomonę ir užsiimti jų mėgiama veikla. Neįgaliųjų poreikiams pritaikytos patalpos leidžia paslaugų gavėjams netrukdomiems, be pagalbos, savarankiškai judėti patalpose ir pastato kieme. Paslaugų gavėjų artimieji interviu metupatvirtino, kad jiems visada suteikiama visa prašomam informacija apie paslaugas, planuojamas veiklas ir pasiekimus. Informacija suteikiama ir dėl kreipimosi į kitas institucijas.</p>					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					

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>Įstaigoje yra Darbuotojų ir paslaugų gavėjų sveikatos ir saugos gerinimo priemonių planas 2021 m. Plane yra išvardintos priemonės, skirtos paslaugų gavėjų ir darbuotojų saugai ir sveikatai užtikrinti, bet nėra įvardinti terminai, kada jos turėtų būti įvykdytos. Taip pat plane yra ir veiksmai, kuriuos darbuotojai turėtų atlikti vykdydami savo funkcijas pagal pareigybių aprašymą. Įstaigoje yra sudaryta saugi aplinka darbuotojams ir paslaugų gavėjams. Darbuotojai kasmet pasitikrina sveikatą ir yra aprūpinti individualiomis apsaugos priemonėmis dėl covid-19 infekcijos, patalpose įrengtas liftas. Paslaugų gavėjai interviu įvardijo, kad jie jaučiasi saugūs.</p>					



Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama į Darbuotojų ir paslaugų gavėjų sveikatos ir saugos planą įtraukti tas priemones, kurios bus vykdomos einamaisiais metais ir numatyti tinkamą jų įgyvendinimo terminą.

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

Informacija apie rezultatus

Įstaigos Fizinio ir psichologinio smurto prieš paslaugų gavėjus, darbuotojus bei finansinio piktnaudžiavimo jų atžvilgiu prevencijos procedūrų tvarkos aprašo tikslas – užkirsti kelią fiziniam ir psichologiniam smurtui prieš paslaugų gavėjus, darbuotojus bei finansiniam piktnaudžiavimui jų atžvilgiu. Dokumente aprašytos smurto prevencijos priemonės, intervencija smurto atveju ir pagrįsti darbuotojų fiziniai veiksmai. Deja, dokumente nėra aprašytų finansinio piktnaudžiavimo prevencijos procedūrų. Audito metu išsiaiškinta, kad įstaigoje yra 2018 m. patvirtinta tvarka, pagal kurią apskaitomi, naudojami ir saugomi Grupinio gyvenimo namų gyventojų pinigai ir turtas. Darbuotojai žino smurto prevencijos veiksmus, juos taiko praktikoje. 2020 m. spalio mėn. darbuotojai dalyvavo smurto valdymo mokymuose.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama papildyti Grupinio gyvenimo namų gyventojų pinigų ir turto apskaitos tvarką Dirbtuvių lankytojų finansinio piktnaudžiavimo prevencijos priemonėmis.

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					
<p>Įstaigos konfidencialumo, neskelbtinos informacijos, įrašų tikslumo, paslaugų gavėjų privatumo, orumo ir fizinės neliečiamybės užtikrinimo tvarkos aprašas reglamentuoja konfidencialios informacijos, gautos darbo funkcijų vykdymo metu, naudojimo ir saugojimo tvarką. Deja, dokumente nėra aprašyta, kaip yra gerbiamas paslaugų gavėjų orumas, privatumas ir fizinė neliečiamybė. Darbuotojai žino informacijos konfidencialumo saugojimo svarbą. Praktikoje yra taikomos orumo ir privatumo užtikrinimo priemonės. Dirbtuvėse paslaugų gavėjai turi rakinamas spinteles asmeniniams daiktams, grupėse – privačius stalčius smulkiems daiktams, rūbinės yra atskiros vaikinams ir merginoms, privatūs pokalbiai gali vykti poilsio kambaryje. Grupinio gyvenimo namuose gyventojai turi atskirus kambarius, kur jų privatumas yra užtikrinamas.</p>					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					
<p>Rekomenduojama aprašyti procedūras, užtikrinančias paslaugų gavėjų orumą, privatumą ir fizinę neliečiamybę.</p> <p>Rekomenduojama paslaugų gavėjų bylas laikyti rakinamose spintose taip, kad nesimatytų jų vardų, pavardžių ir kitų asmens duomenų.</p>					

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

Egzistuoja aiškus darbuotojų ir vadovų teigiamas požiūris į partnerystę ir ją planuojama plėsti įgyvendinant bendrus projektus. Partneriai interviu metu patvirtino, kad partnerystė atneša naudą abiem pusėms ir ketina partnerystę tęsti. Įstaiga vysto partnerystę su kitomis viešojo sektoriaus organizacijomis ir verslo įmonėmis: mokyklomis, Visuomenės sveikatos biuru, gyvūnų prieglauda, naftos perdirkimo įmone. Partneriai suteikia materialinę paramą, organizuoja mokymus darbuotojams ir paslaugų gavėjams, teikia psichologines konsultacijas paslaugų gavėjams, sudaro galimybes paslaugų gavėjams savanoriauti, organizuoja bendrus renginius. Partnerystė naudojama paslaugų gavėjų integracijai.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama partnerystę plėtoti ir kompleksinių paslaugų tęstinumui.

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

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

#### Informacija apie rezultatus

REZULTATAS Įstaiga turi partnerystės teikiamos naudos paslaugų gavėjams rezultatus. Yra įvertinta, kaip su partneriais organizuoti renginiai (šventės, popietės ir kt.) veikia paslaugų gavėjų emocinę savijautą. Apklausus paslaugų gavėjus po renginių nustatyta, kad 2020 m. partnerių organizuoti renginiai 91 proc paslaugų gavėjų „patiko ir labai patiko“, t. y. 91 proc paslaugų gavėjų renginiai pagerino emocinę savijautą.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama matuoti partnerystės rezultatus, kurie rodytų partnerystės naudą paslaugų gavėjų integracijai ir paslaugų tęstinumą.

#### 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					
<p>Įstaigoje laikomasi požiūrio, kad paslaugų gavėjai gali reikšti savo nuomonę ir nuomonės reiškimas yra skatinamas. Įstaigoje yra suburtos 2 Paslaugų gavėjų tarybos – Dirbtuvėse ir Grupinio gyvenimo namuose. Paslaugų gavėjai kasmet dalyvauja paslaugų ir veiklų vertinime, pasiūlymus gali pateikti ir pasiūlymų ir skundų dėžutėje. Kad paslaugų gavėjams informacija būtų labiau suprantama, ji pateikiama paveikslėliais. Įstaigoje paslaugų gavėjai dalyvauja planuojant renginius, šventes, išvykas. Grupinio gyvenimo namuose gyventojai patys pasirenka darbuotoją, kuris bus jų „savas asmuo“ ir su kuriuos galės derinti visus jam svarbius pasirinkimus.</p>					
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 paslaugų rezultatai atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			
Informacija apie rezultatus					
<p>Įstaigoje yra patvirtintas Paslaugų gavėjų įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą politikos ir procedūrų aprašas. Dokumente yra aiškiai išsakytas požiūris, kad paslaugų gavėjai ir jų artimieji turi būti įtraukiami į paslaugų planavimą, teikimą, vertinimą bei išvardinta, kokiomis priemonėmis ir kaip dažnai šis požiūris įgyvendinamas. Kad sužinotų paslaugų gavėjų pasiūlymus, darbuotojai organizuoja susirinkimus, kurių metu yra išklausomi pasiūlymai.</p>					

REZULTATAS Įstaiga turi paslaugų gavėjų įtraukimo į paslaugų planavimą rezultatus. 2020 m. vyko 9 susirinkimai, kurių metu paslaugų gavėjai pateikė 16 pasiūlymų dėl veiklų - išvykų ir švenčių - organizavimo formos. 69 proc. pateiktų pasiūlymų buvo įgyvendinti 2020 m., o likę 31 proc. pasiūlymų yra įtraukti į 2021 m. socialinio darbo veiklos planus ir bus įgyvendinami 2021 m.

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

Įstaigos darbuotojai paslaugų gavėjų dalyvavimą matuoja vertindami paslaugų gavėjų, jų tėvų/globėjų pasiūlymus dėl paslaugų tobulinimo, nuo 2021 m. matuoja dalyvavimo rezultatus. 2020 m. buvo įgyvendinta 69 proc. paslaugų gavėjų pasiūlymų. Paslaugų gavėjai ir jų artimieji interviu metu išsakė nuomonę, kad į jų pasiūlymus yra atsižvelgiama.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama vertinti kiekvieno paslaugų gavėjo dalyvavimą ir skatinti aktyviau dalyvauti tuos, kurie dalyvauja pasyviau.

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 paslaugų rezultatai atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			
Informacija apie rezultatus					
<p>Įstaigos paslaugų gavėjų įgalinimo koncepcija apibrėžia įstaigos darbuotojų taikomas priemones, kuriomis siekiama formuoti paslaugų gavėjų savarankiškumą, panaudojant jų gebėjimus ir palaikant jau esamus įgūdžius. Įstaigoje taikomas individualus įgalinimas, kuris įtraukia paslaugų gavėją į pozityvius pokyčius, susijusius su asmens sveikata, savigarba, savęs suvokimu ir socialinių ryšių kūrimu bei plėtojimu. Paslaugų gavėjai su sunkia negalia mokomi ir skatinami atlikti nesudėtingus savipriežiūros ir asmens higienos veiksmus. Išmokus veiksmus – įgūdis yra palaikomas paskatinimais ir pagyrimais.</p> <p>REZULTATAS Įstaiga kaip įgalinimo rezultatą matuoja paslaugų gavėjų savarankiškumo lygį. 2021 m. sausio mėn. pirmą kartą buvo pamatuotas paslaugų gavėjų savarankiškumo lygis savipriežiūros ir saviraiškos srityse ir gauti tokie rezultatai, kad priminimas ir pagalba reikalinga 24 proc. paslaugų gavėjų savipriežiūros srityje ir 33 proc. paslaugų gavėjų – saviraiškos srityje.</p>					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					
<p>Rekomenduojama įgalinimo rezultatus matuoti atskirai Dirbtuvių lankytojų ir Grupinio gyvenimo namų gyventojų.</p> <p>Rekomenduojama ugdyti paslaugų gavėjų savarankiškumą ir matuoti savarankiškumo lygio pokytį.</p>					

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					
Įstaigoje yra sukurta įgalinanti aplinka. Įstaigos pastatai yra pritaikyti neįgaliųjų poreikiams, lankytojai be darbuotojų pagalbos gali patekti į visas patalpas ir į					

kiemą. Paslaugų gavėjų savarankiškumui palaikyti yra įrengtos virtuvėlės, kur su pagalba mokomasi gaminti patiekalus. Paslaugų gavėjams svarbi informacija pateikiama ir rašytiniu, ir vaizdiniu būdu. Paslaugų gavėjai interviu metu patvirtino, kad jų dalyvavimą skatina darbuotojų palaikymas, padrąsinimas, apdovanojimai, pasiūlymų išklausymas ir jų įgyvendinimas.

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

Įstaigoje yra laikomasi požiūrio, kad teikiant paslaugas reikia atsižvelgti į paslaugų gavėjų poreikius, gebėjimus ir pasirinkimą. Kiekvienų metų pradžioje visiems paslaugų gavėjams yra vertinami poreikiai pagal 2 formas – Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos patvirtintą Socialinės globos poreikio vertinimo formą ir įstaigoje sukurtą Paslaugų gavėjų savarankiškumo lygio vertinimo lentelę. Pagal įvertintus individualius poreikius kiekvienam paslaugų gavėjui yra sudaromas individualus globos planas. Taip pat nuo 2021 m. yra naudojamas įrankis „Gyvenimo kokybės kriterijų ratas“ ir mažiausiais balais įvertintų kriterijų gerinimui individualiame plane nusimatomos veiklos, priemonės ir uždaviniai. Socialinės paslaugos yra teikiamos profesionalių darbuotojų pagal individualius paslaugų gavėjų poreikius ir tai derinasi su įstaigos misija, vizija ir vertybėmis.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama paslaugų gavėjų poreikių vertinimui naudoti/sukurti formą, kuri derintųsi su individualaus plano forma.

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 paslaugų rezultatai atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			
Informacija apie rezultatus					
<p>Įstaigos Gyvenimo kokybės koncepcija skirta gerinti paslaugų gavėjų gyvenimo kokybę. Gyvenimo kokybė atspindi kiekvieno įstaigos paslaugų gavėjo pasitenkinimą esamu gyvenimo lygiu, lyginant su siekiamu gyvenimo lygiu. Paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės matavimas – tai asmens subjektyvi nuomonė apie jam svarbias gyvenimo sritis: asmeninį tobulėjimą, socialinį dalyvavimą ir gerovę. Gyvenimo kokybės pokyčiui matuoti naudojamas instrumentas „Gyvenimo kokybės kriterijų ratas“. Darbuotojai paslaugų gavėjų gyvenimo kokybę gerina sudarydami geras gyvenimo ir dienos užimtumo sąlygas, mokydami naujų buitinių ir socialinių įgūdžių, pristatydami dirbtuvėse sukurtus darbus partneriams ir miesto visuomenei. Paslaugų gavėjai ir jų artimieji interviu metu išreiškė pasitenkinimą veiklomis Dirbtuvėse ir gyvenimu Grupinio gyvenimo namuose.</p> <p>REZULTATAS Įstaiga turi paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės gerinimo rezultatus. Įstaiga paslaugų gavėjų gyvenimo kokybei pamatuoti naudoja įrankį „Gyvenimo kokybės kriterijų ratas“, kur 6 gyvenimo sritys vertinamos balais nuo 1 (labai blogai) iki 4 (labai gerai). Auditui pateiktas individualus 2-jų paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės vertinimas per 1 metus. Iš išmatavimų nustatyta, kad paslaugų gavėjo Nr. 1 pagerėjo teisių žinojimas, materialinė ir fizinė gerovė, o paslaugų gavėjo Nr. 2 - bendruomeniškumas, fizinė ir materialinė gerovė.</p>					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					
<p>Rekomenduojama vienoje diagramoje vaizduoti vieno paslaugų gavėjo gyvenimo kokybės pokyčius per 1 metus.</p> <p>Rekomenduojama matuoti Dirbtuvių lankytojų ir Grupinio gyvenimo namų kolektyvinį gyvenimo kokybės pokytį.</p>					

### 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
< <i>Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų</i> >		x			
Informacija apie rezultatus					
<p>Individualūs planai pagal nustatytą formą yra rengiami kiekvienam įstaigos paslaugų gavėjui. Plano sudarymą inicijuoja socialinis darbuotojas, jie yra rengiami pagal paslaugų gavėjų poreikius ir derinami su paslaugų gavėjų artimaisiais. Individualūs planai sudaromi einamųjų metų sausio mėnesį ir peržiūrimi po 12 mėn. Individualiame plane išsikeliami paslaugų gavėjų asmeniniai tikslai – jie dažniausiai susieti su įgalinimu. Audito metu nustatyta, kad individualaus plano forma nedera su paslaugų gavėjų poreikių vertinimo sritimis ir paslaugų gavėjams svarbiomis gyvenimo sritimis.</p>					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					
<p>Rekomenduojama susipažinti su nauja SADM rekomenduojama paslaugų gavėjų poreikių vertinimo forma ir individualaus plano forma, pritaikyti jį įstaigos paslaugų gavėjams ir sukoreliuoti su įstaigos paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės gerinimo tikslais.</p>					

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
< <i>Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų</i> >		x			
Informacija apie rezultatus					
<p>Paslaugas įstaigoje teikiamos įvertinus paslaugų gavėjų poreikius ir sudarius jiems individualų planą. Individualaus plano įgyvendinimas yra peržiūrimas po 12 mėn.</p>					

mėnesių. Įvertinus poreikius yra organizuojama užimtumo, įgūdžių tobulinimo veikla, suduodami medikamentai, teikiamos sveikatos priežiūros ir transporto paslaugos. Atsižvelgiant į paslaugų gavėjų poreikius įstaigos patalpos ir aplinka yra pritaikyta įvairių negalią turintiems asmenis, įrengti relaksacijos kambariai. Į paslaugų tobulinimą yra įtraukiamos ir Paslaugų gavėjų tarybos. Kasmet įstaigoje vertinamas atitikimas socialinės globos normoms ir paslaugų teikimo rezultatai.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama apsvarstyti galimybę paslaugas teikti ir nuotoliniu būdu, jeigu būtų paskelbtas karantinas ir nebūtų galima paslaugų gavėjams lankyti Dirbtuvių.

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			
--	---	--	--	--

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

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

Informacija apie rezultatus

Įstaigoje yra patvirtintas Individualaus socialinės globos plano sudarymo tvarkos aprašas. Įstaigoje laikomasi nuostatos, kad į individualaus plano sudarymą yra įtraukiamas pats paslaugų gavėja. Jeigu pats asmuo dėl negalios sunkumo negali išreikšti savo poreikių ar suformuluoti siektino asmeninio tikslo – individualaus plano sudaryme kviečiami dalyvauti paslaugų gavėjo artimieji. Individualiame plane yra numatomos priemonės, kurių pagalba bus siekiama išsikeltų tikslų ir uždavinių, detalizuojamos teikiamos paslaugos. Individualus planas peržiūrimas kartą per metus arba dažniau pagal poreikį. Peržiūrimo dalyvauja pats asmuo ir/arba jo artimieji, aptariami pasiekti rezultatai, įvertinami asmens poreikių pokyčiai bei numatomos naujos priemonės, susijusios su poreikių tenkinimu.

REZULTATAS Įstaiga turi paslaugų gavėjų įtraukimo į individualaus plano sudarymą rezultatus. 90 proc. individualių planų 2020 m. buvo sudaryti dalyvaujant pačiam paslaugų gavėjui arba jo artimiesiems. 19 proc. asmeninių tikslų buvo išsikelti pačių

paslaugų gavėjų.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama tobulinti dokumentą ir įvardinti, kaip yra vertinami paslaugų gavėjų poreikiai ir savarankiškumas.

36. Socialinių paslaugų teikėjas užtikrina, kad paslaugų gavėjui būtų priemas 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 paslaugų rezultatai atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>

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

Informacija apie rezultatus

Įstaigoje pasikeitus paslaugų gavėjų savarankiškumo lygiui, jų sveikatos būklei ar socialinei situacijai, yra užtikrinamas paslaugų tęstinumas pagal pasikeitusius poreikius. Kadangi įstaigoje yra teikiamos ir dienos globos, ir ilgalaikės socialinės globos paslaugos, esant būtinumui, paslaugų gavėjams pakaitomis teikiamos šios paslaugos. Taip pat įstaiga parengia dokumentus tiems paslaugų gavėjams, kurie paslaugų tęstinumo pageidauja kitose socialinės globos įstaigose.

REZULTATAS Įstaiga pateikia paslaugų tęstinumo rezultatus: 2018-2020 m. paslaugų gavėjams pagal pasikeitusius poreikius, po dienos globos paslaugų buvo teikiamos ilgalaikės socialinės globos paslaugos ir atvirkščiai. 2020 m. du Grupinio gyvenimo namų gyventojai, įvertinus jų pasikeitusius poreikius, persikėlė gyventi į kitus globos namus.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama palaikyti ryšį su asmenimis, persikėlusiais gyventi į kitus globos namus.

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>Įstaigoje laikomasi požiūrio, kad paslaugų gavėjų artimuosius reikia įtraukti į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą. Su artimaisiais darbuotojai palaiko nuolatinį ryšį, komunikuoja dėl asmens poreikių nustatymo, individualaus plano sudarymo ir peržiūrėjimo. Paslaugų gavėjų Dirbtuvių lankymo dažnumas ir transporto paslaugos organizuojamos derinant jas su paslaugų gavėjų tėvų/globėjų darbo grafiku ir poreikiais. Paslaugų gavėjų tėvai/globėjai yra įtraukiami į paslaugų teikimo rezultatų vertinimą – dalyvauja apklausose.</p>					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					
<p>Rekomenduojama nustatyti reguliarius susitikimus su paslaugų gavėjų artimaisiais - 1-2 kartus per metus - kuriuose būtų išklausomi paslaugų gavėjų artimųjų lūkesčiai ir pristatomi įstaigos veiklos rezultatai.</p>					

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					
<p>Specialiųjų dirbtuvių ir Grupinio gyvenimo namų paslaugų teikimo procesas yra aprašytas įstaigos padalinių nuostatuose. Dokumentuose yra aprašytos teikiamos</p>					

paslaugos ir jų eiliškumas, nustatytos vyriausiųjų socialinių darbuotojų, koordinuojančių padalinių darbą, funkcijos. Darbuotojai supranta paslaugų teikimo procesą ir dirba pagal jį. Padaliniuose teikiamų paslaugų kokybę kontroliuoja įstaigos vadovė, organizuodama susirinkimus, išklausydama paslaugų gavėjų siūlymus ir vertindama paslaugų teikimo rezultatus.

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

Įstaigos paslaugos teikiamos bendruomeninėje aplinkoje – dauguma Dirbtuvių paslaugų gavėjų gyvena savo namuose, o į įstaigą atvyksta gauti socialinių paslaugų. Dirbtuvių veiklos yra skirtos paslaugų gavėjų įgūdžiams lavinti ir jų integracijai skatinti. Ir Dirbtuvių, ir Grupinio gyvenimo namų paslaugų gavėjai vyksta į ekskursijas, apsipirkti parduotuvėse, dalyvauja miesto šventėse, savanoriauja gyvūnų prieglaudoje. Įstaiga viešina savo renginius partneriams ir visuomenei. Įstaigos bendruomeninė veikla vykdoma sutinkamai su jos vizija ir misija.

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

Įstaigoje paslaugos teikiamos koordinuotai, jas koordinuoja padalinių – Dirbtuvių ir Grupinio gyvenimo namų - vyriausiosios socialinės darbuotojos. Padalinių kasdienes veiklas vykdo socialiniai darbuotojai ir užimtumo specialistai, jiems talkina socialinių darbuotojų padėjėjai, pagal poreikį konsultacijas teikia psichologas. Padalinio vadovai koordinuoja ir slaugytojo įsijungimą į paslaugų teikimą. Paslaugų koordinavimo tikslu kiekvieną antradienį organizuojami įstaigos administracijos ir vyriausiųjų socialinių darbuotojų pasitarimai, kurių metu aptariama praėjusi savaitė ir derinamos ateinančios savaitės veiklos. Padalinių vyriausios socialinės darbuotojos taip pat koordinuoja veiklų ataskaitų rengimą, paslaugų teikimo rezultatų aptarimą.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

**41. Socialinių paslaugų teikėjas teikia paslaugas paslaugų gavėjams daugiadisciplinėje arba daugiaorganizacinėje aplinkoje.**

Auditoriaus pastaba:

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

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

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

Informacija apie rezultatus

Įstaigoje paslaugos yra teikiamos daugiadisciplinėje ir daugiaorganizacinėje aplinkoje. Paslaugų gavėjams paslaugas teikia socialiniai darbuotojai, socialinių darbuotojų padėjėjai, užimtumo specialistai, dirbantys įstaigoje. Slaugytoja paslaugas teikia ir sudarytą sutartį su sveikatos priežiūros įstaiga. Psichologines konsultacijas paslaugų gavėjams teikia organizacijos partnerio specialistai. Darbuotojų darbą koordinuoja vyriausiosios socialinės darbuotojos. Visi darbuotojai dalyvauja paslaugų gavėjų poreikių nustatyme ir individualaus plano sudaryme. Taip pat darbuotojai bendrai planuoja veiklas, aptaria veiklos ir paslaugų teikimo rezultatus.

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
< <i>Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų</i> >		x			
Informacija apie rezultatus					
<p>Įstaiga pagal nustatytą tvarką finansinę ir veiklos ataskaitą teikia steigėjams. Interviu metu steigėjo – Savivaldybės – atstovė įvardijo, kad kartu su ataskaitomis yra teikiamas ir kitų metų veiklos planas. Finansinę ataskaitą Savivaldybėje tikrina ir vertina Turto valdymo ir priežiūros skyriaus specialistai, jeigu yra būtina – paprašo patikslinimų ir paaiškinimų. Steigėjams patikrinus veiklos ir finansines ataskaitas jos yra patvirtinamos steigėjų susirinkime. Savo patvirtinimu steigėjai įvardija, kad įstaigos finansinės ataskaitos yra teisingos. Skundų dėl netinkamos finansinės apskaitos steigėjai nėra pateikę. Interviu metu steigėjų atstovai patvirtino, kad juos tenkina įstaigos veiklos rezultatai, jiems žinoma apie įstaigos taikomus darbo metodus, vykdomus projektus. Audito metu nustatyta, kad galėtų būti tiksliau apibrėžti paslaugų teikimo rezultatų rodikliai.</p>					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					
<p>Rekomenduojama matuoti atskirai dienos globos ir ilgalaikės socialinės globos paslaugų rezultatus.</p> <p>Rekomenduojama rezultatų aprašymuose nurodyti rezultatų matavimo metus, duomenų rezultatams matuoti šaltinį, duomenų gavimo įrankį, paslaugų gavėjų skaičių, kurie dalyvavo paslaugų rezultatų matavime.</p> <p>Rekomenduojama už rezultatų matavimą atsakingam darbuotojui organizuoti mokymus, kaip apibrėžti tinkamus paslaugų teikimo rezultatų rodiklius.</p> <p>Rekomenduojamam su veiklos rezultatais supažindinti partnerius.</p> <p>Rekomenduojama veiklos rezultatų pristatymui paslaugų gavėjams ieškoti jiems patrauklesnių būdų.</p>					

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 paslaugų rezultatai atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			
Informacija apie rezultatus					
<p>REZULTATAS Įstaiga kaip paslaugų naudos paslaugų gavėjams rezultatą pateikia paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės gerinimo rezultatus. Auditui pateiktas individualus 2-jų paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės vertinimas per 1 metus. Iš išmatavimų nustatyta, kad paslaugų gavėjo Nr. 1 pagerėjo teisių žinojimas, materialinė ir fizinė gerovė, o paslaugų gavėjo Nr. 2 - bendruomeniškumas, fizinė ir materialinė gerovė.</p>					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					
Rekomenduojama matuoti paslaugų naudos paslaugų gavėjams rezultatus ir kolektyviniu požiūriu.					

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>Įstaigos vadovas kasmet rengia veiklos ataskaitą ir joje vertina veiklos plane numatytų tikslų pasiekimą. Įstaigos veiklos rezultatai aptariami su darbuotojais, pristatomi paslaugų gavėjams. Įstaigos ataskaita pristatoma ir teikiama tvirtinti steigėjams Interviu metu Įstaigos steigėjai įvardijo, kad ataskaitos vertinimo metu aptariama ir įstaigos paslaugų plėtros perspektyva. Veiklos rezultatų aptarimo su darbuotojais metu yra planuojamas rezultatų gerinimas.</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 paslaugų rezultatai atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			

Informacija apie rezultatus

REZULTATAS Įstaiga turi paslaugų gavėjų ir jų artimųjų pasitenkinimo paslaugomis 2020 m. rezultatus. Anketinės apklausos būdu buvo apklausti paslaugų gavėjai ir jų artimieji. Iš apklausos nustatyta, kad 62 proc. paslaugų gavėjų teikiamas socialinės globos paslaugas vertina puikiai, 38 proc. - gerai. 86 proc. apklausoje dalyvavusių paslaugų gavėjų artimųjų, teikiamas socialinės globos paslaugas vertina gerai, ir po lygiai - po 7 proc. - vertina puikiai ir patenkinamai.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama matuoti pasitenkinimą kiekviena paslauga atskirai (maitinimo, apgyvendinimo, transporto, sveikatos priežiūros paslaugos, užimtumo veiklos ir kt.)

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 paslaugų rezultatai atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			

Informacija apie rezultatus

REZULTATAS Įstaiga turi apklausų rezultatų supratimo rezultatus. Apklausų rezultatai buvo pristatyti paslaugų gavėjams, jų artimiesiems ir darbuotojams. Apklausos būdu buvo išsiaiškinta, kaip apklausų rezultatai yra suprantami: žino ir supranta pateiktus apklausų rezultatus 66 proc. paslaugų gavėjų; 83 proc.

darbuotojų ir 93 proc. apklausoje dalyvavusių paslaugų gavėjų artimųjų.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama išsiaiškinti, kas rezultatų pristatyme buvo nesuprantama ir ieškoti suprantamų būdų pristatyti veiklos ir apklausų rezultatus.

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

Darbuotojai su įstaigos veiklos ataskaita supažindinami per susirinkimą kiekvienų metų pradžioje, o su paslaugų teikimo rezultatais supažindinami juos aptariant. Taip pat darbuotojams primenama, kad su veiklos rezultatais galima susipažinti įstaigos interneto svetainėje. Paslaugų gavėjai su veiklos rezultatais supažindinami nedidelių susirinkimų metu. Įstaigos steigėjams pagal nustatytą tvarką veiklos ataskaita yra teikiama kasmet iki gegužės 1 d., steigėjai ją svarsto ir patvirtina.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama paslaugų teikimo rezultatus pristatyti partneriams ir steigėjams.

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

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

Informacija apie rezultatus

Įstaigos nuolatinio tobulinimosi ir mokymosi sistema apima paslaugų teikimo planavimą, paslaugų teikimo procesą, paslaugų teikimo vertinimą bei paslaugų

teikimo gerinimą. Darbuotojai žino ir supranta nuolatinio tobulinimo sistemą ir paslaugas gerina priimdami pasiūlymus iš paslaugų gavėjų, jų artimųjų, steigėjo. Paslaugas taip pat gerinamos tobulinant darbuotojų kompetencijas, išmokstant naujų darbo metodų, diegiant naujoves, įgyvendinant projektus. Įstaigoje yra vertinami ir pasiekti paslaugų teikimo rezultatai, tačiau iš aprašymų susidaro įspūdis, kad yra vertinama ne tai, kodėl ir kaip pasiekti „tokio lygio rezultatai“, o „kodėl nepasiekti aukštesni rezultatai“.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama vertinti rezultatų pasiekimo priežastis ir toliau vykdyti paslaugų tobulinimo priemones.

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
	x			

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

Informacija apie rezultatus

Paslaugų gavėjų poreikius darbuotojai aiškinasi: nagrinėdami iš kitų institucijų gautus dokumentus, stebėdami paslaugų gavėjus, kalbėdamiesi su paslaugų gavėjais ir jų tėvais/globėjais, pildydami poreikių vertinimo formas. Lankytojų tėvai/globėjai interviu metu patvirtino, kad darbuotojai jų teiraujasi apie lūkesčius. Pageidavimai dažniausiai išsakomi žodžiu. Yra galimybė pasiūlymus pateikti pasiūlymų dėžutėje ir el. paštu. Personalo lūkesčiai išsakomi kiekvieną antradienį vykstančių susirinkimų metu. Steigėjų lūkesčiai įstaigos vadovui išsakomi metinių ataskaitų ir ateinančių metų plano vertinimo metu.

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 paslaugų rezultatai atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			
Informacija apie rezultatus					
<p>REZULTATAS Įstaiga lygino veiklą ir rezultatus su kita socialinių paslaugų įstaiga, teikiančia ilgalaikę ir dienos socialinę globą sutrikusio intelekto negalią turintiems asmenims. VšĮ „Vilties erdvė“ atrado sričių, kuriose galės tobulinti savo veiklą: į organizuojamas šventes, renginius pakviesti paslaugų gavėjų globėjus, rūpintojus, šeimos narius ir / artimus giminaičius.</p>					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					
Rekomenduojama įsivardinti sritį, kurią norėtumėte patobulinti pritaikę kitų įstaigų gerąją praktiką.					

## 1. Audito rezultatų ataskaita

Įvertinimas atspindi VŠĮ „Vilties erdvė“ dabartinę padėtį Socialinių paslaugų srityje Lietuvoje.

Įvertinimas yra grindžiamas Socialinės paslaugos teikėjo EQUASS vertinimo sistema.

<b>EQUASS Kokybės principas</b>	<b>Įvertinimas</b>
<b>Lyderystė</b>	<b>4.00</b>
<b>Personalas</b>	<b>4.00</b>
<b>Teisės</b>	<b>4.00</b>
<b>Etika</b>	<b>4.00</b>
<b>Partnerystė</b>	<b>4.00</b>
<b>Dalyvavimas</b>	<b>4.00</b>
<b>Orientacija į asmenį</b>	<b>4.00</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>40.00</b>

## 2. Apibendrinamosios pastabos

Įstaigoje Equass kokybės sistema buvo diegiama naudojant komandinį darbo principą – darbuotojai buvo pasiskirstę sistemos principus, į kuriuos jie gilinosi, rengė dokumentus ir vėliau prie jų tobulinimo prisijungė visi specialistai. Įdiegus kokybės sistemą darbuotojai patobulino savo turėtas kompetencijas, įstaigoje labiau akcentuojama orientacija į asmenį – informacija paslaugų gavėjams rengiama jiems suprantama kalba, jie įtraukiami į individualų planavimą, labiau į įstaigos paslaugų planavimą ir teikimą įtraukiami paslaugų gavėjų artimieji. Įstaiga aktyviau bendradarbiauja su partneriais viešina savo veiklas. Taip pat diegiant Equass kokybės sistemą pirmą kartą buvo išmatuoti paslaugų teikimo rezultatai.

Vizito įstaigoje metu auditoriui buvo suteikiama visa prašoma informacija, dokumentai, interviu metu darbuotojai, paslaugų gavėjai, jų artimieji ir partneriai bendravo nesusikaustę, atvirai. Įstaigos darbuotojai demonstravo geranoriškumą, kompetentingą ir pagarbų elgesį su paslaugų gavėjais.

Audito metu konstatuota, kad įstaigos teikiamos paslaugos atitinka 2-ą Equass vertinimo lygį. Įstaigos parengti dokumentai daugiausiai yra aiškūs, atspindintys Equass principų požiūrius. Ataskaitoje pateikiamuose pasiūlymuose pokyčiams ir tobulėjimui įstaigai yra rekomenduojama detalizuoti Kompetencijų tobulinimo ir Saugos ir sveikatos planus, tobulinti Teisių chartiją ir Etikos ir gerovės politiką, aprašyti paslaugų gavėjų privatumo ir orumo užtikrinimo priemones. Taip pat rekomenduojama dokumentuose deklaruojamą Gyvenimo kokybės koncepcijos, Įgalinimo koncepcijos ir individualaus plano ryšį perkelti ir į poreikių vertinimo ir individualaus plano formas. Rezultatų matavimo srityje įstaigai yra rekomenduojama tiksliau apibrėžti rezultatų rodiklius, atskirai matuoti ilgalaikės globos ir dienos globos paslaugų rezultatus, kad jie įstaigai demonstruotų tobulintinas sritis.

VšĮ „Vilties erdvė“ teikiamos dienos socialinės globos ir ilgalaikės (trumpalaikės) socialinės globos paslaugos atitiktis Equass 2018 principams audito metu surinko 40,00 balų. Požiūris, įgyvendinimas ir rezultatai atitinka 2-ą EQUASS vertinimo lygį.

Vilnius, 2021 m. liepos 21 d.,

Rasa Laiconienė