

EQUASS ASSURANCE AUDITO ATASKAITA

Apsilankymas: 2021 m. birželio mėn. 17-18 d.
Jonavos rajono socialinių paslaugų centras
Kristina Maciūtė-Stukanė

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

Bendra informacija apie paraišką ir pareiškėją

Organizacijos pavadinimas:	Jonavos rajono socialinių paslaugų centras
Adresas:	Chemikų g. 136, Jonava
Pašto kodas: <small>(jei skiriasi nuo adreso)</small>	
Vadovo vardas, pavardė:	Valentina Demidenko
Kontaktinis asmuo:	Agnė Krajašienė
Telefono Nr.:	+37034954722, +37034920514
Faksas:	
Bendras el. paštas:	soc.centras@jonava.lt
Interneto svetainė:	https://www.jonavospc.lt/
Auditoriaus vardas, pavardė:	Kristina Maciūtė-Stukanė
Audito datos:	2021 06 17-18
Klientai:	Paslaugų gavėjų skaičius:77 Data: 2021 04 26
Darbuotojai:	Darbuotojų skaičius:8 Data: 2021 04 26
Audituojamos paslaugos:	Globos centro paslaugos
Papildoma informacija apie socialinių paslaugų teikėją:	Jonavos rajono socialinių paslaugų centras (toliau Centras) – yra Jonavos rajono savivaldybės biudžetinė įstaiga, kurios tikslas – teikti kokybiškas, prieinamas socialines paslaugas

Jonavos rajono gyventojams patiriantiems socialinę atskirtį, siekiant savarankiško funkcionavimo. Centras savo veikloje siekia formuoti lanksčios ir nuolat tobulėjančios įstaigos kultūrą, ieškoti efektyvių paslaugų teikimo būdų ir priemonių. Centro veiklos misija – grąžinti asmenims gebėjimą pasirūpinti savimi ir integruotis į visuomenę. Centre nuo 2018 m. liepos 1 dienos buvo įkurstas Globos centro padalinys. Globos centras – viena iš 66 visoje Lietuvoje veikiančių organizacijų, kuri padeda Jonavos rajono vaikams surasti globėjus ar įtėvius ir teikia profesionalią konsultacinę, psichosocialinę ir kitą pagalbą sprendimą globoti planuojantiems priimti ar jau priėmusiems žmonėms.

1. Audito programa

2021 06 17	Pirma diena
Laikas	Veikla (trumpas numatytos veiklos aprašas)
09.00	Pradžios susitikimas. Pageidautina, kad dalyvautų visi galintys darbuotojai. Susipažinimas su įstaigos veikla
10.15	Susitikimas su specialistais (globos koordinatoriai, tarnybos atestuoti specialistai, psichologas. Iki 5 asmenų)
11.30	Susitikimas su paslaugų gavėjais (iki 5 asmenų)
12.30	Pietų pertrauka
13.30	Susitikimas su direktorės pavaduotoja socialiniams reikalams ir Globos centro vedėja
15.00	Susitikimas su įstaigos vadove
16.30	Pirmos dienos pabaiga
2021 06 18	Antra diena
Laikas	Veikla (trumpas numatytos veiklos aprašas)
09.00	Dokumentų peržiūrėjimas (I)
10.00	Susitikimas su steigėju (nuotoliniu būdu, telefonu)
11.00	Susitikimas su socialiniais partneriais (nuotoliniu būdu)
12.00	Pietų pertrauka
13.00	Dokumentų peržiūrėjimas (II)
15.00	Auditoriaus pasirengimas baigiamajam susitikimui
15.30	Baigiamasis susitikimas (nuotoliniu būdu)
16.30	Audito pabaiga

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>Požiūris ir jo įgyvendinimas. Organizacija teikia platų paslaugų spektrą, viena kurių yra paslaugos šeimoms, kuriose globojamas vaikas. Pagrindinis socialinių paslaugų teikėjo tikslas yra sustiprinti visų jo paslaugų gavėjų savarankiškumą. Šis tikslas koreliuoja su socialinių paslaugų teikėjo vizija, misija ir įstaigos vertybėmis. Įstaiga turi dokumentavusi savo viziją, misiją ir vertybes bei įgyvendina tai praktikoje. Taip pat nustatyti ilgalaikiai kokybės tikslai. Darbuotojai žino įstaigos viziją, misiją ir vertybes ir teikia paslaugas, atsižvelgdami į jas.</p>					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					
Rekomendacija dėl geresnio kriterijaus išpildymo: rekomenduojama informaciją apie įstaigos viziją bei vertybes pateikti ir Centro internetinėje svetainėje.					

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>Požiūris ir jo įgyvendinimas. Socialinių paslaugų teikėjas taiko sistemą, kuri skatina kokybės kultūrą. Socialinių paslaugų teikėjas taiko sistemą, kuri skatina kokybės kultūrą. Socialinių paslaugų teikėjas taiko sistemą, kuri skatina kokybės kultūrą. Socialinių paslaugų teikėjas taiko sistemą, kuri skatina kokybės kultūrą. Socialinių paslaugų teikėjas taiko sistemą, kuri skatina kokybės kultūrą.</p>					

gavimo metodus ir formas. Šis požiūris dera su įstaigos vizija, misija ir vertybėmis, jis aprašytas dokumente „Kokybės politika“. Kasdienėje veikloje darbuotojų taikomi darbo metodai atitinka šiuos kokybės reikalavimus.

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
	X			

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

Informacija apie rezultatus

Požiūris ir jo įgyvendinimas. Socialinių paslaugų teikėjas turi parengęs Kokybės politikos dokumentą. Šiame dokumente apibrėžta ir aprašyta pagrindinis įstaigos tikslas, konkretūs kokybės reikalavimai ir prioritetai. Vertindama savo paslaugų kokybę, įstaiga atkreipia dėmesį į keletą aspektų: paslaugų gavėjų nuomonę ir pasiūlymus, teikiamų paslaugų ir naudojamų išteklių efektyvumą, darbuotojų kompetenciją, teigiamą mikroklimatą, naujus darbo metodus ir kt. Vertinimas atliekamas analizuojant skirtingų apklausų rezultatus, jos veiklos poveikio pokyčius, bendradarbiavimo rezultatus ir kt. Ilgalaikiai kokybės tikslai darbuotojams yra aiškūs.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomendacija geresniam kriterijaus išpildymui: rekomenduojama įsivardinti, kokiam laikotarpiui yra nustatomi ilgalaikiai kokybės tikslai.

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					
<p>Požiūris ir jo įgyvendinimas. Organizacija yra įdiegusi metinio planavimo procesą. Metiniame plane yra aprašytos pagrindinės užduotys, priemonės, priemonių įgyvendinimo terminai bei laukiami rezultatai. Metinis Planas yra reguliariai peržiūrimas kartą per ketvirtį. Peržiūra daugiausia vykdoma susitikimų metu. Organizacijos Metinis planas apima audituojamą sritį. Darbuotojai dalyvauja planavimo procese ir kasdieninėje veikloje prisideda prie metinio plano įgyvendinimo.</p>					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					
Rekomendacija geresniam kriterijaus išpildymui: rekomenduojama į Įstaigos Metinį veiklos planą įtraukti metinius tikslus bei susieti juos su strateginiais tikslais.					

5. Socialinių paslaugų teikėjas yra įsipareigęs 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					
<p>Požiūris ir jo įgyvendinimas. Įstaiga teikia specializuotas paslaugas šeimoms, globojančioms vaikams. Socialinių paslaugų teikėjas siekia stiprinti šias šeimas, atsižvelgdamas į jų galimybes ir poreikius. Ypatingas dėmesys skiriamas vaiko poreikiams. Šeimos poreikiai (įskaitant vaiko poreikius) yra įvertinami paslaugų teikimo pradžioje. Specialistai naudoja įvairius metodus, komunikacijos būdus ir bendradarbiavimą su kitais paslaugų teikėjais, kad galėtų suteikti pagalbą tinkamiausiu būdu. Siekiant užtikrinti reikiamą pagalbą, procese dalyvauja įvairių sričių specialistai. Yra sudaromos visos sąlygos šeimoms aktyviai dalyvauti įvairiuose organizacijos procesuose bei bendruomeninėje veikloje. Jei ne apribojimai dėl COVID-19 pandemijos, daug veiklų organizuojama už Įstaigos ribų (stovyklos, susitikimai, įvairūs visuomeniniai renginiai ir kt.). Socialinių paslaugų teikėjas dalinasi savo gerąja patirtimi su kitais socialinio sektoriaus specialistais.</p>					

Įsipareigojimas socialiniam teisingumui ir paslaugų gavėjų įtraukimui matomas visose Organizacijos veiklos srityse.

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

Požiūris ir jo įgyvendinimas. Organizacija sistemingai vykdo veiklas, susijusias su socialine atsakomybe. Yra keturios pagrindinės socialinės atsakomybės sritys: socialinė sfera (pavyzdžiui, rūpinimasis organizacijos darbuotojais), organizacijos valdymas, aplinkos apsauga (dokumentų valdymo sistema, perdirbimas, popieriaus taupymas) ir viešumas. Įsipareigojimas socialinei atsakomybei demonstruojamas visose įstaigos veiklos srityse. Darbuotojai aktyviai dalyvauja įstaigos socialinės atsakomybės veiklose.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

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

Požiūris ir jo įgyvendinimas. Socialinių paslaugų teikėjas turi nustatęs ir aprašęs savo personalo samdymo ir išlaikymo politiką bei procedūras dokumente „Personalo samdymo ir išlaikymo politika“. Darbuotojų samdymo ir išlaikymo politikos sudėtinės dalys: tikslai ir principai, personalo samdymas (laisvos darbo vietos paskelbimas, darbuotojo atranka), adaptacijos ir motyvacinės priemonės. Įstaigos darbuotojai žino šią politiką ir procedūras.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomendacija dėl geresnio kriterijaus išpildymo: rekomenduojama detaliau apibrėžti, kaip nustatomi reikalavimai pretendentai į laisvą darbo vietą.

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
	X			

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

Informacija apie rezultatus

Požiūris ir jo įgyvendinimas. Įstaiga teikia paslaugas, laikydamasi saugą ir sveikatą darbe bei tinkamas darbo sąlygas reglamentuojančių teisės aktų nustatytų reikalavimų. Yra numatytos specialios darbuotojų sveikatos tikrinimo ir saugos procedūros. Įstaiga užtikrina reikalingą darbuotojų skaičių. Socialinių paslaugų teikėjas darbuotojams taiko motyvacines priemones. Socialinių paslaugų teikėjas taip pat daug dėmesio skiria bei atitinka visus su COVID-19 pandemija susijusius saugos reikalavimus. Darbuotojai žino įstaigos reikalavimus sveikatai ir saugai bei patvirtina, kad šių reikalavimų laikomasi praktikoje.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomendacija geresniam kriterijaus išpildymui: rekomenduojama sudaryti metinį sveikatos ir saugos planą, taikomą visiems (įtraukiant ir paslaugų gavėjus). Svarbu į šį planą įtraukti konkrečias saugos priemones, susijusias su Covid-19 pandemija. Siekiant užtikrinti aiškesnę savanorių darbo pripažinimo tvarką, rekomenduojama detalizuoti ir įgyvendinti priemones, skirtas savanoriams atlyginti.

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 rezultatai atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>			X		
Informacija apie rezultatus					
<p>Požiūris ir jo įgyvendinimas. Organizacijos darbuotojų kvalifikacijos tobulinimas vykdomas vadovaujantis metiniu darbuotojų veiklos įvertinimu. Socialinių paslaugų teikėjas įvertina darbuotojų poreikius naujoms žinioms ir kompetencijoms, išanalizuoja šiuos poreikius bei nustato prioritetus. Mokymo veikla planuojama atsižvelgiant į personalo ir Organizacijos poreikius. Kvalifikacijos kėlimo plane pateikiama tokia informacija: mokymo veiklos, laiko grafikas, dalyviai, atsakingi asmenys ir vertinimas, ar mokymai įvyko. Personalas yra susipažinęs su Įstaigos darbuotojų kvalifikacijos kėlimo planu.</p> <p>Rezultatai. Organizacija pateikė personalo augimo, nuolatinio mokymo ir kvalifikacijos kėlimo rezultatus. Pasirinktas darbuotojų tobulėjimo rezultato matavimo rodiklis aiškus ir tinkamas. Rodiklis parodo darbuotojų, dalyvavusių mokymuose ir pritaikiusių įgytas žinias savo veikloje, skaičiaus palyginimą. Vertinimas atliekamas kasmet. Organizacija palygina kelerių metų rezultatus ir daro išvadas, kurie mokymai darbuotojams yra efektyviausi ir svarbiausi.</p>					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					

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

<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		X			
Informacija apie rezultatus					
<p>Požiūris ir jo įgyvendinimas. Kiekvienas Įstaigos darbuotojas atlieka savo darbo funkcijas, vadovaudamasis pareigybių aprašymais. Personalo funkcijos ir konkrečių pareigybių kompetencijų reikalavimai yra aprašyti pareigybių aprašymuose. Nustatyti reikalavimai kompetencijoms bei konkrečios darbo funkcijos yra aiškios Įstaigos darbuotojams.</p>					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					
<p>Rekomendacija geresniam kriterijaus išpildymui: siekiant užtikrinti nuolatinį reikalavimų personalo kompetencijoms, pareigų ir atsakomybių vertinimą, siūloma vykdyti visų pareigybių aprašymų peržiūrą kasmet, įtraukiant šį veiksma į Metinį Įstaigos veiklos planą.</p>					

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					
<p>Požiūris ir jo įgyvendinimas. Darbuotojai yra įtraukti į paslaugų planavimą, teikimą, vertinimą bei paslaugų kokybės gerinimą. Personalas aktyviai dalyvauja šiuose procesuose, teikdamas savo pastebėjimus bei pasiūlymus. Įstaiga gerbia savo darbuotojų nuomonę. Darbuotojai svarbius pastebėjimus gali pateikti bendrų susirinkimų, individualių metinių pokalbių ar reguliarių apklausų metu bei tiesiogiai administracijai. Darbuotojai patvirtina, kad Organizacijoje kuriama neformali atmosfera, leidžianti atvirai dalintis savo nuomone. Darbuotojai žino apie savo galimybes dalyvauti paslaugų planavimo, teikimo ir kokybės gerinimo procesuose.</p>					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					

--

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

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

Informacija apie rezultatus

Požiūris ir jo įgyvendinimas. Įstaigos darbuotojų motyvavimui taikomos specialios priemonės. Personalui taikomos motyvacinės priemonės: asmeninės finansinės paskatos, premijos, apmokėjimas už mokymus, karjeros galimybės, lankstus darbo grafikas, įtraukimas į planavimo ir sprendimų priėmimo procesus, pripažinimo programa. Darbuotojai žino apie šias motyvacines priemones ir pripažįsta, kad jos taikomos kiekvienam.

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

Informacija apie rezultatus

Požiūris ir jo įgyvendinimas. Įstaigos paslaugų gavėjų teisės ir pareigos apibrėžtos dokumente „Teisių chartija“, kuri sudaryta vadovaujantis Europos Sąjungos pagrindinių teisių chartija ir kitomis tarptautinėmis žmogaus teisių konvencijomis. Socialinių paslaugų teikėjas garantuoja ir skatina šias paslaugų gavėjų teises: teisę gauti kvalifikuotą pagalbą, teisę būti nediskriminuojamam, teisę

gauti informaciją apie teikiamas paslaugas, teisę reikšti savo nuomonę, teisę dalyvauti paslaugų planavimo procese ir kitas. Paslaugų gavėjai informuojami apie jų teises ir pareigas individualių susitikimų bei susirinkimų metu. Paslaugų gavėjai ir darbuotojai supranta Įstaigoje užtikrinamas teises.

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

Požiūris ir jo įgyvendinimas. Paprastai paslaugų gavėjai yra informuojami apie jų teises ir pareigas susirinkimų ar individualių pokalbių su globos koordinatoriumi metu. Paslaugų gavėjai patikino, kad jiems žinomos jų teisės ir užtikrinamos visos galimybės jomis naudotis: paslaugų gavėjai išsako savo nuomonę individualių paslaugų teikimo proceso metu, dalyvauja paslaugų planavimo ir peržiūros procesuose, turi galimybę gauti reikiamą informaciją, jie jaučiasi saugūs bei su jais elgiamasi kaip su lygiais ir kt. Parengta informacija ir vaikams.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

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

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

Informacija apie rezultatus

Požūris ir jo įgyvendinimas. Organizacija gerbia individualius šeimų pasirinkimus ir poreikius. Socialinių paslaugų teikėjas kreipia dėmesį į konkrečius globojamo vaiko ir jo/jos globėjų poreikius, kurie nustatomi prieš pradedant pagalbos planavimą. Individualūs planai padeda valdyti pagalbos procesą. Šeimos turi visas galimybes išsakyti savo norus, nuomonę ir pasirinkimus.

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 rezultatai atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>

		X		
--	--	---	--	--

Informacija apie rezultatus

Rezultatai. Organizacija vertina savo veiklą, kaip skatinamos ir gerbiamos paslaugų gavėjų teisės. Pasirinkti rodikliai rodo: paslaugų gavėjų procentą, sutinkančių, kad jie žino savo teises; paslaugų gavėjų procentą, sutinkančių, kad jų teisė į konfidencialumą yra garantuota ir paslaugų gavėjų procentą, kurie turi galimybę skųstis ir žino būdus, kaip tai padaryti. Organizacija atlieka pasiektų rezultatų analizę ir planuoja tobulinimo veiksmus.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomendacija geresniam kriterijaus išpildymui: svarbu atkreipti dėmesį, kad respondentų imtis turėtų būti didesnė.

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					
<p>Požiūris ir jo įgyvendinimas. Skundų registracijos ir atsakymo į juos procesai aprašyti dokumente „Prašymų ir skundų priėmimo ir nagrinėjimo taisyklės“. Šis dokumentas apima bendrą požiūrį, prašymų ir skundų pateikimą, atsakymą ir asmeninį paslaugų kokybės vertinimą. Prašymus ir skundus galima pateikti raštu arba žodžiu. Įstaigos steigėjas ir socialiniai partneriai, turėdami pasiūlymų ar nusiskundimų, dažniausiai komunikuoja tiesiogiai su įstaigos administracija arba personalu. Globėjai savo norus ir skundus dažniau išreiškia tiesiogiai darbuotojams. Taip pat yra prieinama prašymų ir skundų dėžutė. Šis požiūris ir procedūros yra įgyvendinamos kasdienėje veikloje. Globėjai, personalas ir kitos suinteresuotosios šalys žino skundų pateikimo procedūras ir patvirtina, kad yra reaguojama į jų nusiskundimus.</p>					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					
<p>Rekomendacija geresniam kriterijaus išpildymui: siūloma patikslinti procedūras, kaip atsakoma į skundus, pateiktus žodžiu ar anonimiškai. Taip pat rekomenduojama apsibrėžti būdus, tinkamiausius globojamam vaikui pareikšti savo siūlymus ar nusiskundimus.</p>					

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					
<p>Požiūris ir jo įgyvendinimas. Socialinių paslaugų teikėjas skatina etišką elgesį ir personalo bei paslaugų gavėjų gerovę, vadovaudamasis Įstaigos Etikos ir gerovės politika. Šioje politikoje aprašytos bendros nuostatos, pagrindiniai darbuotojų ir vadovų elgesio principai ir reikalavimai. Personalas ir kitos suinteresuotosios šalys</p>					

žino ir supranta šią politiką.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomendacija geresniam kriterijaus išpildymui: rekomenduojama apibrėžti reikalavimus ir paslaugų gavėjų elgesiui bei jų atsakomybėms, politikos nuostatų nesilaikant. Būtina informuoti ir aptarti šį požiūrį su paslaugų gavėjais.

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

Požiūris ir jo įgyvendinimas. Organizacija turi nustatiusi pagrindines etikos gaires ir dokumentavusi jas Etikos Kodekse. Įstaigos Etikos Kodeksas apima bendrąsias nuostatas ir pagrindinius etikos principus, etinę atsakomybę prieš asmenį, reikalavimus tarpusavio bendravimui, pagrindinėms darbuotojų kompetencijoms ir profesiniam elgesiui. Paslaugų gavėjai ir personalas žino bei supranta pagrindinius etikos principus, galiojančius įstaigoje.

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
	X			

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

Informacija apie rezultatus

Požiūris ir jo įgyvendinimas. Socialinių paslaugų teikėjas teikia paslaugas

šeimoms, kuriose yra globojamas vaikas. Organizacija užtikrina lygias galimybes naudotis reikiamomis paslaugomis (sveikatos priežiūros ar kitą pagalbą teikiantys specialistai, įstaigos bendruomenėje). Darbuotojai ieško galimybių, užmezga reikiamus kontaktus ir prireikus asistuoja globojamiems vaikams (pavyzdžiui, specialistai padeda spręsti įvairias mokykloje išskylančias problemas). Personalas ir paslaugų gavėjai žino ir supranta šį požiūrį.

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

Požiūris ir jo įgyvendinimas. Organizacija įgyvendina darbuotojų sveikatos ir saugos politiką. Plane yra numatytos specialios priemonės ir veiklos darbuotojų sveikatai ir saugai užtikrinti, atsižvelgiant į nacionalinį reglamentavimą. Sveikatos ir saugos užtikrinimo priemonės žinomos ir suprantamos daugumai Organizacijoje.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomendacija geresniam kriterijaus išpildymui: rekomenduojama papildyti Įstaigos planą specialiomis veiklomis, susijusiomis su paslaugų gavėjų sveikata ir saugumu, bei įtraukti priemones, skirtas saugumo užtikrinimui Covid-19 pandemijos metu.

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					
<p>Požiūris ir jo įgyvendinimas. Socialinių paslaugų teikėjas apibrėžė ir įdiegė procedūras, apsaugančias paslaugų gavėjus nuo fizinio, psichologinio ir finansinio smurto. Šios procedūros dokumentuotos. Aprašytos smurto prevencijos procedūros ir konkretūs intervencijos veiksmai, kurie atliekami esant smurto atvejui. Procedūras supranta dauguma paslaugų gavėjų ir darbuotojų. Paslaugų gavėjai ir personalas patvirtina, kad, gaudami Centro paslaugas, jaučiasi saugūs.</p>					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					
<p>Rekomendacija geresniam kriterijaus išpildymui: rekomenduojama aprašyti intervencijos procedūras, taikomas paaiškėjus finansinio piktnaudžiavimo atvejui. Taip pat siūloma parengti informaciją apie šias procedūras, kuri būtų suprantama globojamam vaikui. Kadangi ši politika ir procedūros peržiūrimos kartą per metus, būtina šį veiksma įtraukti į Įstaigos Metinį veiklos planą.</p>					

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
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		X			
Informacija apie rezultatus					
<p>Požiūris ir jo įgyvendinimas. Socialinių paslaugų teikėjas turi aiškias paslaugų gavėjų ir darbuotojų duomenų tvarkymo procedūras, užtikrinančias duomenų konfidencialumą ir tikslumą. Šios procedūros yra dokumentuotos (duomenų tvarkymo taisyklės). Organizacija yra aiškiai aprašiusi, kaip renkami duomenys, kokia yra konfidenciali informacija ir kokios procedūros yra vykdomos, jei nesilaikoma konfidencialumo principo. Darbuotojai žino šį požiūrį ir įgyvendina jį kasdieninėje veikloje.</p>					

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomendacija geresniam kriterijaus išpildymui: rekomenduojama įtraukti konfidencialumo procedūrų peržiūrą į Įstaigos Metinį veiklos planą, nes šios procedūros turi būti peržiūrimos kasmet. Taip pat sūloma aprašyti, kokie reikalavimai keliami Organizacijos elgsenai, siekiant užtikrinti paslaugų gavėjų orumą ir privatumą.

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

Požiūris ir jo įgyvendinimas. Įstaiga savo veiklą vykdo glaudžiai bendradarbiaudama su socialiniais partneriais. Šios partnerystės padeda geriau patenkinti šeimos poreikius, užtikrinti paslaugų tęstinumą bei paslaugų gavėjų socialinę įtrauktį. Stipri partnerystė kuriama švietimo, kultūros, socialinės ir medicininės priežiūros srityse, su vietos valdžios institucijomis, valstybine vaiko teisių apsaugos tarnyba ir kt. Socialiniai partneriai taip pat pripažįsta abipusę partnerysčių naudą. Partnerystės kuriamos visuose Organizacijos lygiuose.

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 rezultatai atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		X			

Informacija apie rezultatus

Rezultatai. Organizacija pateikė rezultatus apie partnerysčių naudą (paslaugų gavėjų nuomone). Pasirinktas rodiklis aiškus ir tinkamas. Šis indikatorius parodo paslaugų gavėjų nuomonę apie socialinės partnerystės poveikį jų asmeniniam augimui, bendraminčių rato plėtrai, prasmingai leidžiamam laikui ir emociniam palaikymui. Organizacija analizuoja pasiektus rezultatus ir daro kai kurias išvadas.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomendacija geresniam kriterijaus išpildymui bei dėl rezultatų atitikimo aukštesnio etapo reikalavimams: rekomenduojama pamatuoti partnerysčių naudą ne tik paslaugų gavėjams, bet ir Organizacijai. Taip pat siūloma patikslinti pasirinkto rodiklio apibrėžimą. Svarbu atkreipti dėmesį, kad respondentų imtis turėtų būti didesnė. Sekančiam etapui - rekomenduojama planuoti konkrečius gerinimo veiksmus, remiantis pasiektų rezultatų analize.

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

Požiūris ir jo įgyvendinimas. Socialinių paslaugų teikėjas įgalina šeimas išreikšti savo nuomonę, požiūrius ir individualius poreikius. Ypatingas dėmesys skiriamas globojamo vaiko individualiems poreikiams. Prieš planuojant būtiną paramą, pirmiausiai įvertinami individualūs globojamo vaiko poreikiai. Paslaugų gavėjai jaučiasi saugūs ir skatinami atvirai kalbėti apie savo norus bei teikti siūlymus. Paslaugų gavėjams sudarytos galimybės išsakyti savo nuomonę susitikimų su globos koordinatoriumi metu arba tiesiogiai bendraujant su kitais specialistais ar administracija. Taip pat kasmet atliekama metinė apklausa, kurios metu paslaugų gavėjai gali pareikšti savo nuomonę anonimiškai. Naudojamasi ir siūlymų bei nusiskundimų dėžute. Požiūris suprantamas ir įgyvendinamas visose Organizacijos veiklos srityse.

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

Informacija apie rezultatus

Požiūris ir jo įgyvendinimas. Požiūris dėl šeimų įtraukimo į paslaugų planavimo, teikimo ir vertinimo procesą bei procedūros yra aprašyti dokumentacijoje ir įgyvendinami praktikoje. Paslaugų gavėjai dalyvauja paslaugų planavimo, teikimo ir vertinimo procesuose individualiu ir kolektyviniu būdu. Paslaugų gavėjai aktyviai dalyvauja, išreikšdami savo poreikius ir norus rengiant individualius planus, išsakydami nuomones apie teikiamas paslaugas, siūlydami naujas veiklas, vertindami teikiamų paslaugų kokybę ir kt. Paslaugų gavėjai ir personalas supranta Įstaigos požiūrį bei procedūras dėl paslaugų gavėjų įtraukimo.

Rezultatai. Organizacija pateikė paslaugų gavėjų įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą rezultatus. Pasirinktas rodiklis aiškus ir tinkamas. Jis parodo paslaugų gavėjų nuomonę apie jų dalyvavimą paslaugų planavimo, teikimo ir vertinimo procesuose. Organizacija taip pat pateikė rezultatus apie įvairius paslaugų gavėjų dalyvavimo aspektus: individualių vaiko poreikių įvertinime, kuriant paramos šeimai planą, teikiant pasiūlymus dėl paslaugų tobulinimo, dalyvaujant šeimoms skirtuose renginiuose ir akcijose. Organizacija analizuoja pasiektus rezultatus ir planuoja tobulinimo veiksmus.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomendacija geresniam kriterijaus išpildymui dėl požiūrio įgyvendinimo: rekomenduojama patikslinti globojamo vaiko vaidmenį paslaugų planavimo, teikimo ir vertinimo procesuose. Taip pat siūloma įtraukti į dokumentą rodiklį, kaip Įstaigoje matuojamas paslaugų gavėjų dalyvavimas paslaugų planavimo, teikimo ir vertinimo procesuose.

Rekomendacija geresniam kriterijaus išpildymui: svarbu atkreipti dėmesį, kad respondentų imtis turėtų būti didesnė.

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>Požiūris ir jo įgyvendinimas. Socialinių paslaugų teikėjas vertina paslaugų gavėjų dalyvavimą, analizuodamas pasiūlymus, nusiskundimus bei informaciją, gautą individualių pokalbių, apsilankymų šeimose, metinių apklausų metu, pasiūlymų/skundų dėžutės pagalba ar kitais būdais. Paslaugų gavėjų įtraukimo vertinimas reguliariai atliekamas susirinkimų metu. Socialinių paslaugų teikėjas siekia pagerinti paslaugų gavėjų dalyvavimą, remdamasis šio įvertinimo rezultatais.</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 rezultatai atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>			X		
Informacija apie rezultatus					
<p>Požiūris ir jo įgyvendinimas. Organizacija turi aiškią aprašytą paslaugų gavėjų (šeimų su globojamais vaikais) įgalinimo koncepciją. Koncepciją sudaro šie</p>					

komponentai: bendrosios nuostatos, individualus paslaugų gavėjų įgalinimo procesas, pagrindiniai sėkmingo įgalinimo požymiai/ženklai, įgalinimo nauda ir rezultatai. Paslaugų gavėjai ir personalas žino įstaigos įgalinimo koncepciją.

Rezultatai. Organizacija pateikė paslaugų gavėjų įgalinimo rezultatus. Pasirinktas vertinimo rodiklis aiškus ir tinkamas. Rodiklis rodo paslaugų gavėjų procentą, sutinkančių, kad dėl naujai įgytų problemų sprendimo įvairiose srityse įgūdžių jie tapo labiau savarankiški. Taip pat socialinių paslaugų teikėjas vertina paslaugų gavėjų nuomonę, kurios iš paslaugų/metodų labiausiai padeda įgyti naujų įgūdžių. Organizacija analizuoja pasiektus rezultatus, identifikuoja sritis tobulinimui bei planuoja gerinimo veiksmus.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomendacija geresniam kriterijaus išpildymui dėl požiūrio įgyvendinimo: siūloma patikslinti, ar ir kokios taikomos įgalinimo priemonės tiesiogiai vaikui. Taip pat tikslinga įtraukti informaciją, koks yra pagrindinis įgalinimo rezultatų matavimo rodiklis bei kaip informacija, gauta įvertinimo metu, panaudojama paslaugų teikimo procese.

Rekomendacija geresniam kriterijaus išpildymui dėl rezultatų: rekomenduojama labiau atkreipti dėmesį į dalyvavusiųjų apklausoje skaičių (imtis – bent 60 procentų paslaugų gavėjų).

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

Požiūris ir jo įgyvendinimas. Organizacija, užmegzdama teigiamus ryšius su šeimomis, kuria įgalinančią aplinką. Pagrindinis dėmesys skiriamas paslaugų gavėjų įtraukimui į paslaugų planavimo, teikimo ir vertinimo procesus. Specialistai stengiasi išklaudyti ir suprasti vaiko bei šeimos poreikius. Socialinių paslaugų teikėjas užtikrina saugią aplinką, stiprinančią paslaugų gavėjus pačius spręsti iškylančias problemas. Jei yra poreikis, kviečiami kitų sričių specialistai suteikti reikiamą pagalbą globėjams ir vaikams. Centras reguliariai organizuoja susitikimus

su šeimomis, siekdamas padidinti jų galimybes išreikšti savo nuomonę, norus ir poreikius. Skatinama savipagalba. Paslaugų gavėjai ir darbuotojai supranta, kokiomis sąlygomis yra skatinamas įgalinimas.

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
	X			

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

Informacija apie rezultatus

Požiūris ir jo įgyvendinimas. Šeimoms sudarytos visos galimybės išreikšti savo norus, poreikius ir nuomones. Jei kyla kokių nors sunkumų, specialistai reaguoja ir teikia reikiamą pagalbą. Darbuotojai atlieka paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės ir įgalinimo vertinimą bei paslaugas teikia atsižvelgdami į įvertinimo rezultatus. Kiekviena šeima turi individualų planą, pritaikytą jų poreikiams ir norams. Paslaugų gavėjai patvirtina, kad jų nuomonė yra gerbiama. Paslaugų gavėjai, darbuotojai ir kitos suinteresuotosios šalys supranta šį požiūrį ir įgyvendina jį praktikoje.

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
	X			

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

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

Informacija apie rezultatus

Požiūris ir jo įgyvendinimas. . Socialinių paslaugų teikėjas turi aiškią paslaugų gavėjų Gyvenimo Kokybės koncepciją. Aprašytas požiūris ir gyvenimo kokybės modelis, yra išskirti subjektyvūs ir objektyvūs vertinimo kriterijai. Išskirtos 6 pagrindinės gyvenimo sritys, kuriose Organizacija bando įtakoti pokyčius: finansinė gerovė, darbo/profesinė veikla, socialiniai/šeimos santykiai, saugumas, socialinis gyvenimas ir emocinė gerovė. Vertinimas atliekamas naudojant gyvenimo kokybės kriterijų skalę. Poreikių vertinimas atliekamas reguliariai. Socialinės paslaugos teikiamos atsižvelgiant į šeimų poreikius. Paslaugų gavėjai, darbuotojai bei kitos suinteresuotosios šalys žino Organizacijos požiūrį bei procedūras gyvenimo kokybės gerinimui.

Rezultatai. Organizacija pateikė paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės gerinimo rezultatus. Pasirinkti rezultatų vertinimo rodikliai aiškūs ir tinkami. Jie rodo pokyčius socialinės ir psichologinės gerovės srityse. Socialinių paslaugų teikėjas supranta pasiektus rezultatus, analizuoja pokyčius skirtingose kategorijose (santykiai su vaiku, emocinė savijauta, pasitikėjimas savimi ir kt.) ir daro išvadas.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomendacija geresniam kriterijaus išpildymui dėl požiūrio įgyvendinimo: rekomenduojama patikslinti, kaip Koncepcija įgyvendinama bei gyvenimo kokybės pokyčiai vertinami iš globojamo vaiko perspektyvos. Svarbu įtraukti informaciją, kada atliekamas pirminis įvertinimas. Taip pat siūloma peržiūrėti subjektyviam įvertinimui naudojamus klausimus (pvz., visuomeninio gyvenimo srityje) – būtų informatyviau, jei būtų klausama ne apie pasitenkinimą paslaugomis, bet pačia sritimi.

Rekomendacija geresniam kriterijaus išpildymui dėl rezultatų: rekomenduojama matuoti gyvenimo kokybės pokyčius ir iš globojamo vaiko perspektyvos. Taip pat siūloma labiau atkreipti dėmesį į dalyvavusiųjų apklausoje skaičių (imtis – bent 60 procentų paslaugų gavėjų).

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
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		X			
Informacija apie rezultatus					
<p>Požiūris ir jo įgyvendinimas. Globojamų vaikų ir šeimų poreikių vertinimo metu gauta informacija naudojama rengiant individualius pagalbos planus. Vertinimo metu atkreipiamas dėmesys į vaiko ir šeimos (globėjų ir biologinės) situaciją, vaiko psichologinę ir emocinę būseną, raidos ypatumus, socialinį, kasdienį gyvenimą, bendravimo įgūdžius, pomėgius, talentus, silpnybes, stipriąsias puses ir lūkesčius. Plane pateikiama: bendras tikslas bei globėjų ir specialistų atsakomybės. Individualūs planai yra peržiūrimi reguliariai kartą per metus, o esant poreikiui ir dažniau. Peržiūros metu pagrindinis dėmesys atkreipiamas į vaiko gerovės pokyčius. Požiūris įgyvendinamas visose Organizacijos veiklos srityse.</p>					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					
<p>Rekomendacija geresniam kriterijaus išpildymui: siūloma planą papildyti informacija apie konkrečias planuojamas veiklas, nustatyti joms laiko terminą, įvardinti peržiūros datą bei įtraukti bendras išvadas po peržiūros. Rekomenduojama individualų planą labiau susieti su individualiu vaiko poreikių vertinimu.</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
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		X			
Informacija apie rezultatus					
<p>Požiūris ir jo įgyvendinimas. Organizacija teikia individualizuotas paslaugas šeimoms, atsižvelgdama į globėjų ir globojamų vaikų poreikius. Reguliarius individualius susitikimus rengia globos koordinatoriai, psichologai ir, esant poreikiui, kiti specialistai. Globojami vaikai turi galimybę lankytis dienos centre, kur galima atlikti jų stebėseną. Organizuojamos tęstinės psichoterapinės stovyklos. Dėl</p>					

Covid-19 pandemijos reguliarius susitikimai dažniausiai vykdomi nuotoliniu būdu. Socialinių paslaugų teikėjas didelį dėmesį skiria gerų ryšių su šeima užmezgimui ir palaikymui, šeimos narių įtraukimui į paramos procesą, jų padrąsinimui, skatinama savipagalba ir kt. Požiūris įgyvendinamas visose Organizacijos veiklos srityse.

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

Informacija apie rezultatus

Požiūris ir jo įgyvendinimas. Organizacija užtikrina individualų šeimų indėlį kuriant ir peržiūrint individualius pagalbos planus. Yra nustatytos rašytinės paslaugų gavėjų įtraukimo procedūros, jos įgyvendinamos. Planai yra pagrįsti individualiais globojamų vaikų ir globėjų poreikiais. Prieš sudarydama individualų planą, Įstaiga bando nustatyti šeimos narių poreikius ir norus, išsiaiškinti problemines situacijas bei lūkesčius. Specialistai taip pat pateikia savo pastebėjimus ir pasiūlymus. Paslaugų gavėjai reguliariai dalyvauja individualių planų ir pasiektų rezultatų peržiūroje. Apklausa atliekama kartą per metus, siekiant išsiaiškinti paslaugų gavėjų nuomonę apie jų dalyvavimą. Šis požiūris aiškus ir įgyvendinamas visose Organizacijos veiklos srityse.

Rezultatai. Organizacija pateikė paslaugų gavėjų įtraukimo į individualių planų sudarymo procesą rezultatus. Pasirinktas rodiklis aiškus ir tinkamas. Rodiklis parodo paslaugų gavėjų procentinę dalį, kurie sutinka, kad jie dalyvauja planavimo (pasiūlymų teikimas ir dalyvavimas vertinant poreikius) ir plano įgyvendinimo (pasidalinimas patirtimi susitikimų metu, pasiūlymų teikimas naujoms priemonėms įgyvendinti) procesuose.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomendacija geresniam kriterijaus išpildymui bei dėl rezultatų atitikimo aukštesnio etapo reikalavimams: siūloma patikslinti pasirinkto rodiklio apibrėžimą. Svarbu atkreipti dėmesį, kad respondentų imtis turėtų būti didesnė. Kitam etapui - rekomenduojama analizuoti pasiektus rezultatus, daryti išvadas bei planuoti konkrečius gerinimo veiksmus.

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

	X			
--	---	--	--	--

Informacija apie rezultatus

Požiūris ir jo įgyvendinimas. Socialinių paslaugų teikėjas šeimoms su globojamais vaikais užtikrina teikiamų paslaugų tęstinumą. Globėjams organizuojami specialūs mokymai, prieš imant globoti vaiką. Jei šeima dar nėra pasirengusi globoti vaiko arba reikia daugiau laiko, globėjams, baigusiems apmokymus, tęsiamos profesionalios konsultacijos ar pagalba. Tokiu būdu Organizacija užtikrina galimybes kuo greičiau pasirūpinti vaiku, kai jis/ji paimamas iš biologinės šeimos. Paslaugų tęstinumo užtikrinimo priemonės įgyvendinamos visose Organizacijos veiklos srityse.

Rezultatai. Organizacija pateikė paslaugų tęstinumo vertinimo rezultatus. Pasirinktas rodiklis aiškus ir tinkamas. Jis rodo procentinę dalį šeimų, kurioms, prieš paimant globoti vaiką, buvo teikiamos tęstinės paslaugos.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

37. Socialinių paslaugų teikėjas teikia paslaugas remdamasis holistiniu požiūriu į paslaugų gavėjų, jų šeimų ir globėjų poreikius ir lūkesčius.					
Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		X			
Informacija apie rezultatus					
<p>Požiūris ir jo įgyvendinimas. Organizacija vertina šeimų poreikius įvairiais aspektais, ypač atsižvelgiama į globojamų vaikų poreikius ir gerovę. Vertinimus atlieka Vaikų Teisių Tarnybos atestuoti specialistai, globos koordinatoriai, psichologas ir, jei yra poreikis, kiti specialistai ar institucijos. Atliekant šeimų poreikių, nuomonių ir norų įvertinimą, remiamasi holistiniu požiūriu, jis vykdomas individualių pokalbių metu. Remiantis šiais vertinimais, Organizacija siekia suteikti reikiamą paramą. Audito metu per pokalbius gauta informacija patvirtina, kad dauguma Organizacijoje supranta ir įgyvendina šį požiūrį.</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					
<p>Požiūris ir jo įgyvendinimas. Organizacija aprašė savo pagrindines paslaugas ir jų koordinavimo sistemą. Darbuotojai geba apibūdinti paslaugas. Pagrindinės veiklos yra reguliariai peržiūrimos. Veiklų peržiūra organizuojama susirinkimų metu, o taip pat fiksuojant Organizacijos veiklos efektyvumo vertinimo rezultatus.</p>					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					
<p>Rekomendacija geresniam kriterijaus išpildymui: rekomenduojama įtraukti į dokumentą informaciją apie patį paslaugų teikimo procesą iš paslaugų gavėjų perspektyvos (pvz.,</p>					

priėmimo procedūra, vertinimas, paslaugų planavimas, teikimas, paslaugos užbaigimas ir pan.). Pagrindiniai paslaugų teikimo procesai turi būti peržiūrimi kasmet, todėl siūloma šią veiklą įtraukti į įstaigos Metinį veiklos planą.

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					
<p>Požiūris ir jo įgyvendinimas. Organizacijos siūlomų paslaugų sudėtis, pats paslaugų teikimo procesas ir požiūris į paslaugų gavėjus atitinka Organizacijos viziją, misiją ir vertybes. Paslaugos yra susijusios su pagrindiniais socialinių paslaugų teikėjo tikslais bei specifiniais ir skirtingais vaikus globojančių šeimų poreikiais. Šeimų nariai yra įtraukiami į įvairias veiklas, siekiant sustiprinti jų žinias, gebėjimus bei pasitikėjimą savimi. Specialistai taip pat palaiko ryšį ir su globojamų vaikų biologinių šeimų nariais. Organizacija yra išsidėsčiusi gyvenamajame rajone, paslaugos teikiamos bendruomeninėje aplinkoje.</p>					
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					
<p>Požiūris ir jo įgyvendinimas. Organizacija teikia socialines paslaugas koordinuotai. Organizacijos struktūra leidžia darbuotojams aktyviai dalyvauti visuose procesuose, dalintis informacija ir spręsti iškilusius klausimus efektyviai. Organizuojami reguliarūs susirinkimai. Darbuotojai savo veikloje vadovaujami</p>					

pareigybių aprašymais. Socialinių paslaugų teikėjas nuolat matuoja ir informuoja apie paslaugų teikimo rezultatus.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

41. 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					
<p>Požiūris ir jo įgyvendinimas. Organizacija teikia pagalbą šeimoms, globojančioms vaikus, vadovaudamasi daugiadisciplininiu požiūriu į paslaugų teikimą. Daugiadisciplinines komandas, kurios tiesiogiai dirba su šeimomis, sudaro: vaiko teisių tarnybos sertifikuoti specialistai, globos koordinatoriai, psichologas ir, jei yra poreikis, kiti specialistai. Darbas organizuojamas glaudžiai bendradarbiaujant su įvairiomis institucijomis ir bendruomenės specialistais. Visi specialistai dalyvauja individualaus planavimo, paslaugų teikimo ir vertinimo procesuose. Darbuotojai supranta šį požiūrį.</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					

Požiūris ir jo įgyvendinimas. Socialinių paslaugų teikėjas identifikuoja ir fiksuoja veiklos bei finansinius rezultatus. Finansiniai ir veiklos rezultatai pristatomi steigėjui (Jonavos raj. savivaldybei). Finansinių rezultatų ataskaitą kasmet tvirtina išorės finansininkas. Organizacijos metinė veiklos rezultatų ataskaita kasmet tvirtinama savivaldybės Taryboje. Organizacijos veiklos ataskaitoje pateikti rezultatai parodo šeimų skaičių, globjamų vaikų skaičių, globėjams suteiktų mokymų skaičių, reikalingų paslaugų prieinamumą (pavyzdžiui, psichiatro konsultacijos) ir kt. Visos suinteresuotosios šalys informuojamos apie socialinių paslaugų teikėjo finansinius ir veiklos rezultatus.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomendacija geresniam kriterijaus išpildymui: siūloma į įstaigos metinę veiklos ataskaitą įtraukti rezultatus, rodančius teikiamų paslaugų efektyvumą (pvz., šeimų įgalinimas, pokyčiai gyvenimo kokybėje ir pan.).

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 rezultatai atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		X			

Informacija apie rezultatus

Rezultatai. Organizacija matuoja suteiktų paslaugų naudą kolektyviniu požiūriu. Pasirinktas rodiklis aiškus, tinkamas ir parodo globėjų procentinę dalį, kurie pripažįsta, kad gaunamų paslaugų dėka pagerėjo jų santykiai su vaiku, emocinė būsena ir pasitikėjimas savimi.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomendacija geresniam kriterijaus išpildymui: būtina matuoti bei pateikti paslaugų naudą šeimoms ir individualiu lygiu (pavyzdžiui, individualūs gyvenimo kokybės pokyčiai). Svarbu atkreipti dėmesį, kad respondentų imtis turėtų būti didesnė.

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>Požiūris ir jo įgyvendinimas. Socialinių paslaugų teikėjas reguliariai siekia tobulinti paslaugas ir procesus. Nuolatinio tobulėjimo požiūris yra aiškus ir įgyvendinamas kasdienėje veikloje. Organizacija sistemingai vertina rezultatus ir įgyvendina tobulinimo veiksmus. Socialinių paslaugų teikėjas atlieka teikiamų paslaugų priežiūrą, matuoja veiklos efektyvumo rezultatus, jais remiantis daro išvadas ir įgyvendina veiklos gerinimą. Reguliariai vykdomi susitikimai, kurių metu aptariami pasiekti rezultatai, planuojami būtini pokyčiai bei naujovės. Veiklos tobulinimo veiksmai atliekami visose Organizacijos veiklos srityse.</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					
<p>Rezultatai. Organizacija matuoja paslaugų gavėjų pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis. Pasirinktas rodiklis aiškus ir tinkamas. Rodiklis rodo respondentų, patenkintų teikiamomis paslaugomis bendravimo kultūros, sprendimų priėmimo ir informacijos išsamumo srityse, skaičių procentine išraiška.</p>					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					

Rekomendacija geresniam kriterijaus išpildymui: siekiant tiksliau išsiaiškinti teikiamų paslaugų poveikį bei naudą, rekomenduojama matuoti ir kitų suinteresuotųjų šalių (personalo, steigėjo, socialinių partnerių) pasitenkinimą paslaugomis bei paslaugų teikimo procesu. Svarbu atkreipti dėmesį, kad respondentų imtis turėtų būti didesnė.

- 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 rezultatai atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		X			
Informacija apie rezultatus					
<p>Rezultatai. Socialinių paslaugų teikėjas vertina, kaip personalas yra informuotas apie Organizacijos veiklos rezultatus. Pasirinktas rodiklis aiškus ir tinkamas. Jis rodo darbuotojų, pritariančių, kad pateikta Organizacijos veiklos ataskaita aiški ir suprantama, skaičių procentine išraiška.</p>					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					
Rekomendacija geresniam kriterijaus išpildymui: siekiant surinkti pilnesnę informaciją, rekomenduojama įvertinti, ar rezultatai yra suprantami paslaugų gavėjams ir kitoms suinteresuotosioms šalims.					

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

Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		X			
Informacija apie rezultatus					
<p>Požiūris ir jo įgyvendinimas. Organizacija sistemiškai supažindina apie savo finansinius ir veiklos vykdymo rezultatus. Socialinių paslaugų teikėjas organizuoja</p>					

reguliarius susirinkimus su darbuotojais, kurių metu diskutuojami įvairūs klausimai, susiję su paslaugų teikimo procesu ir Organizacijos rezultatais. Informacija taip pat pateikiama organizacijos svetainėje. Paslaugų gavėjai sutinka, kad jie gauna visą reikiamą informaciją. Steigėjui ir socialiniams partneriams informacija apie rezultatus pateikiama tiesiogiai arba siunčiama el. paštu. Požiūris įgyvendinamas visose Organizacijos veiklos srityse

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

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

Auditoriaus pastaba:

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

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

	X			
--	---	--	--	--

Informacija apie rezultatus

Požiūris ir jo įgyvendinimas. Organizacija yra įdiegusi nuolatinio gerinimo ir mokymosi sistemą. Ši nuolatinio gerinimo sistema apima paslaugų ir procesų organizacijoje tobulinimą. Nuolatinio tobulinimo sistemą sudaro paslaugų planavimas, įgyvendinimas, rezultatų įvertinimas ir tobulinimo veiksmų planavimas. Organizacija įgyvendina įvairias inovacijas (intervizijos, dokumentų valdymo sistema, pasakų kortos), padedančias kasdieniame darbe. Socialinių paslaugų teikėjas, remdamasis rezultatų analize, reguliariai vertina pokyčius. Nuolatinio gerinimo sistema įgyvendinama visose Organizacijos veiklos srityse.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

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

Auditoriaus pastaba:

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

<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		X			
Informacija apie rezultatus					
<p>Požiūris ir jo įgyvendinimas. Organizacija teikia paslaugas, glaudžiai bendradarbiaudama su steigėju, socialiniais partneriais bei kitomis suinteresuotosiomis šalimis. Yra aiški sistema, kaip paslaugų gavėjai, socialiniai partneriai ir steigėjas gali pateikti siūlymus ar kritinius pastebėjimus Organizacijai. Socialinių paslaugų teikėjas, siekdamas nustatyti tobulintinas sritis, vertina paslaugų gavėjų poreikius bei pasitenkinimo lygį. Socialinių paslaugų teikėjas atsižvelgia į siūlymus ar kritines pastabas. Požiūris įgyvendinamas visose Įstaigos veiklos srityse.</p>					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					

50. Socialinių paslaugų teikėjas imasi gerinimo iniciatyvų lygindamas požiūrių efektyvumą, paslaugų teikimo rezultatus, veiklą ir paslaugų gavėjų gautus rezultatus.					
Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		X			
Informacija apie rezultatus					
<p>Rezultatai. Socialinių paslaugų teikėjas inicijuoja patobulinimus, lygindamasis su kita organizacija ir keisdamasis rezultatais apie paslaugų gavėjų įgalinimą (gebėjimas savarankiškai spręsti problemas). Socialinių paslaugų teikėjas pateikė informaciją apie palyginimo rezultatus. Organizacija analizuoja šio palyginimo rezultatus ir daro išvadas dėl reikiamų patobulinimų. Remdamasis palyginimu, socialinių paslaugų teikėjas nustatė, kad reikia skirti daugiau dėmesio paslaugų gavėjų įgalinimui ir jų prisitaikymui prie aplinkos. Tai rodo, kad Organizacija inicijuoja tam tikrus pokyčius požiūryje į paslaugų gavėjų įgalinimą.</p>					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					

Rekomendacija dėl rezultatų atitikimo aukštesnio etapo reikalavimams: siūloma įgyvendinti konkrečius patobulinimus ir įvertinti šių patobulinimų poveikį paslaugų gavėjų savarankiškumui, sprendžiant problemas.

2. Audito rezultatų ataskaita

Įvertinimas atspindi **Jonavos rajono socialinių paslaugų centro** dabartinę padėtį Socialinių paslaugų srityje Lietuvoje.

Įvertinimas yra grindžiamas Socialinės paslaugos teikėjo EQUASS vertinimo sistemos.

EQUASS Kokybės principas	Įvertinimas
Lyderystė	4,00
Personalas	4,29
Teisės	4,40
Etika	4,00
Partnerystė	4,00
Dalyvavimas	4,57
Orientacija į asmenį	4,29
Kompleksiškumas	4,00
Orientacija į rezultatus	4,00
Nuolatinis gerinimas	4,00
Viso	41,55

3. Apibendrinamosios pastabos

Jonavos rajono socialinių paslaugų centras, 2021 06 17-18, Kristina Maciūtė-Stukanė

Įstaigos atitikimas EQUASS kokybės vadybos sistemos reikalavimams.

Socialinių paslaugų centras lyderiauja paslaugų įvairioms tikslinėms grupėms teikime Jonavos rajone. Organizacija žinoma ir nacionaliniu lygiu (dalyvauja projektų svarstyme, teikia siūlymus Savivaldybių Asociacijai, dalinasi savo gerąja patirtimi). Organizacija inovatyvi, patikima, aktyviai dalyvaujanti socialinių problemų sprendime. Įstaiga demonstruoja atitikimą Equass kokybės sistemos standarto, diegiamo vaikų globos paslaugoje, reikalavimams. Paslaugos teikiamos atsižvelgiant į įstaigos viziją, misiją bei vertybes. Metinio planavimo, vykdymo ir vertinimo procesai yra įdiegti bei įgyvendinami kasdienėje praktikoje. Šie procesai paremti reikmėmis, kylančiomis iš individualaus darbo su šeimomis (globėjais ir globojamais vaikais).

Organizacija skiria ypatingą dėmesį darbuotojų kvalifikacijai bei asmeninėms savybėms. Poreikis mokymams įvertinamas apjungiant darbuotojų norus bei administracijos nuomonę, paremtą personalo kompetencijų vertinimu. Skatinamas komandinis darbas, siekiant geriau atliepti paslaugų gavėjų poreikius. Esant būtinybei, į paslaugų teikimo procesą įtraukiami ir kiti specialistai iš bendruomenės.

Teikiant paslaugas, Organizacijoje vadovaujama individualiu požiūriu. Socialinių paslaugų teikėjas pritaiko darbo metodus bei aplinką, taip pat užtikrina principų, padedančių sukurti saugų ir reikšmingą santykį su globėjais bei globojamais vaikais, laikymąsi. Palaikomas kontaktas ir su biologine vaiko šeima. Paslaugos teikiamos etiškai ir pagarbiai. Užtikrinamas konfidencialumas, paslaugų gavėjų privatumas bei saugumas. Paslaugų gavėjai patvirtina, kad žino savo teises bei turi visas galimybes jas praktikuoti.

Organizacija vertina globėjų bei individualius globojamų vaikų poreikius. Remiantis šiuo įvertinimu, sudaromi individualūs pagalbos šeimai planai. Paslaugų gavėjai dalyvauja tiek planavimo, tiek pasiekimų peržiūros procesuose.

Paslaugos teikiamos glaudžiai bendradarbiaujant su kitais paslaugų teikėjais. Socialiniai partneriai pritaria, kad Organizacija aktyviai dalyvauja jų veiklose bei padeda siekti jų išsikeltų tikslų. Tuo tarpu pačiai Įstaigai turimos socialinės

partnerystės padeda užtikrinti platų veiklų spektrą, didesnes paslaugų gavėjų galimybes bei paslaugų tęstinumą.

Socialinių paslaugų teikėjas reguliariai matuoja savo veiklos rezultatus bei naudą paslaugų gavėjams ir kitoms suinteresuotosioms šalims. Organizacija analizuoja pasiektus rezultatus ir ieško galimybių gerinti teikiamas paslaugas bei labiau atliepti paslaugų gavėjų ir kitų suinteresuotųjų šalių poreikius (netgi karantino laikotarpiu įdiegta nemažai inovacijų, prisidedančių prie veiklos gerinimo).

Audito eiga. Auditui buvo ruošiamasi iš anksto suderinant su paslaugų teikėju šias detales: audito programą, būtiną pateikti dokumentaciją apie Įstaigos požiūrius ir rezultatus. Auditas vyko taip, kaip buvo numatyta audito programoje. Organizacija pateikė visą reikalingą dokumentaciją prieš ir audito metu. Paslaugų gavėjai, personalas, steigėjas, socialiniai partneriai pokalbiuose dalyvavo pagal audito planą. Dėl Covid-19 pandemijos interviu su socialiniais partneriais ir steigėju buvo suorganizuoti nuotolini būdu. Susitikimų metu auditorė turėjo visas galimybes patikrinti, kaip požiūriai ir procedūros įgyvendinami kasdienėje praktikoje ir kaip jie dera su EQUASS kokybės sistemos principais.

Sritis tobulinimui. Siekiant geresnio kriterijų išpildymo ir aukštesnio EQUASS kokybės sistemos etapo pasiekimo, socialinių paslaugų teikėjas turėtų suplanuoti tam tikrus gerinimo veiksmus šiose srityse:

- Įstaigos metinis veiklos planas;
- Kokybės politika;
- Sveikatos ir saugos užtikrinimo planas;
- Skundų valdymo politika (įtraukiant aiškesnes procedūras iš vaiko perspektyvos);
- Gyvenimo kokybės ir įgalinimo koncepcijos;
- Individualus pagalbos šeimai planas.

Remdamasi Įstaigoje atlikto audito rezultatais, rekomenduoju pripažinti Įstaigą kaip atitinkančią reikalavimus EQUASS Assurance lygiu. Pasiūlytos rekomendacijos dėl EQUASS kokybės sistemos diegimo skirtos skatinti Įstaigą analizuoti savo veiklą, geriau suprasti savo požiūrių įdiegimo bei rezultatų sėkmę ir siekti veiklos įvertinimo aukštesniu EQUASS lygiu. Kartu tai skatins Įstaigos tobulėjimą ir augimą socialinių paslaugų teikime šeimoms, globojančioms vaikus.