

EQUASS ASSURANCE AUDITO ATASKAITA

Apsilankymas: 2024 m. birželio mėn. 26-27d.

BĮ dienos centras „Šviesa“ LIT2024-005

Kristina Maciūtė-Stukanė

Bendra informacija apie paraišką ir pareiškėją

Organizacijos pavadinimas:	BĮ Dienos centras "Šviesa"
Adresas:	Baltasis skg. 3A, Vilnius, Lietuva
Pašto kodas: (jei skiriasi nuo adreso)	
Vadovo vardas, pavardė:	Jūratė Tamašauskienė
Kontaktinis asmuo:	Daiva Ivanauskaitė
Telefono Nr.:	+37052614707, +37061607455
Faksas:	
Bendras el. paštas:	dcsviesa@dcsviesa.lt
Interneto svetainė:	www.dcsviesa.lt
Auditoriaus vardas, pavardė:	Kristina Maciūtė-Stukanė
Audito datos:	2024 06 26-27
Klientai:	Paslaugų gavėjų skaičius: 76 Data: 2024 05 15
Darbuotojai:	Darbuotojų skaičius: 57 Data: 2024 05 15
Audituojamos paslaugos:	Dienos socialinė globa institucijoje
Papildoma informacija apie socialinių paslaugų teikėją:	Dienos centras „Šviesa“ (toliau – Centras) teikia dienos socialinės globos paslaugas suaugusiems asmenims, turintiems intelekto ir kompleksinę negalią (toliau – lankytojai), gyvenantiems

Vilniaus mieste. Centras savo veiklą pradėjo 1992 metais ir tai buvo pirma tokio pobūdžio įstaiga Lietuvoje. Nuo pat įsikūrimo Centro bendruomenė, įtraukdama partnerius, kuria ir tobulina savo veiklos modelį, kurio ašis – suaugęs laisvas ir orus žmogus. Įgyvendindamas šią viziją Centras, teikdamas paslaugas, siekia:

- bendradarbiaudamas su šeimomis, kuriose gyvena lankytojai, išgryninti šeimų poreikius ir sudaryti joms galimybes gyventi visavertį gyvenimą;
- kurdamas įgalinančią aplinką, atskleisti lankytojų galias, gebėjimus ir talentus, organizuoti prasmingą veiklą;
- formuoti Vilniaus miesto bendruomenės ir visuomenės humanišką požiūrį į šios negalios asmenis, kreipiant jos dėmesį ne į negalią, bet į galias ir gebėjimus.

Centre veikia žolelių arbatų, muilo ir alternatyvios komunikacijos PECS (paveikslėlių apsikeitimo sistema) knygų gamybos, mokomosios virtuvės ir siuvimo, kompiuterinio raštingumo, socialinio dalyvavimo dirbtuvės. Keramikos, teatro, muzikos, tekstilės, dailės studijos. Ergoterapijos ir sporto užsiėmimai. Lankytojams su sunkia negalia sudaryta galimybė savo galias stiprinti individualiuose užsiėmimuose. Centro moto: Asmenys su intelekto negalia yra savo gyvenimo kokybės ekspertai. Atsižvelgiant į tai, nuolat stiprinamos ir atnaujinamos lankytojų įtraukimo į sprendimų priėmimą, dalyvavimo teikiant paslaugas ir atstovavimo sau bei kitos priemonės. Didelis dėmesys skiriamas lankytojų gebėjimams viešinti: galerijose rengiamos lankytojų dailės ir

keramikos darbų parodos, pristatomi teatro studijos spektakliai, bendradarbiaujama su įstaigomis, kuriančiomis darbo vietas asmenims su intelekto negalia. Apie Centro lankytojų gyvenimą sukurtas dokumentinis filmas „Baltam skersgatvy...“ (aut. J. Matonis), išleistos 7 knygos. Nuo 2022 metų Centre pradėti vykdyti Erasmus+ ir Europos Solidarumo korpuso projektai. Projektų vykdymo metu, Centro lankytojai ir darbuotojai turi daugiau galimybių įsitraukti į bendruomenės veiklas; organizuoti, dalyvauti ir skaityti pranešimus Lietuvos ir tarptautinėse konferencijose; lavinti darbinius įgūdžius projektinės veiklos dirbtuvėse; vykdyti į tarptautinius jaunimo mainus, gerosios patirties keliones Europoje, savarankiškumo ugdymo stovyklas Lietuvoje. Siekiant nuolatinio teikiamų paslaugų tobulinimo, Centre diegiame inovatyvias darbines veiklas, kurių dėka lankytojai savo atskleistą potencialą realizuoja kaip pridėtinę vertę, t. y. iš socialinės pagalbos gavėjų jie tampa pridėtinės vertės kūrėjais ir davėjais. Viena iš tokių inovatyvių veiklų – lengvai suprantamos kalbos tekstų vertinimas. Centro lankytojai vertina įvairių valstybinių organizacijų tekstus, parengtus lengvai suprantama kalba ir teikia rekomendacijas, siekiant jų kokybės ir suprantamumo, t. y. asmenys, kuriems to reikia, patys tampa šios srities ekspertais, gebančiais kokybiškai vertinti parengtą turinį lengvai suprantama kalba. Šia svarbia veikla, bendradarbiaujant su Asmens su negalia teisių apsaugos agentūra prie SADM, šiuo metu užsiima 9 Centro lankytojai. Įsitraukdami į šią darbinę veiklą, lankytojai prisideda prie prasmingos ir labai svarbios visuomenei veiklos – informacijos prieinamumo plėtros Lietuvoje.

Audito programa

2024 06 26	Pirma diena
Laikas	Veikla (trumpas numatytos veiklos aprašas)
09.00	Pradžios susitikimas. Pageidautina, kad dalyvautų visi galintys darbuotojai
09.30	Susipažinimas su įstaigos veikla
10.00	Susitikimas su vyr. socialiniu darbuotoju/-a
10.45	Susitikimas su socialiniais darbuotojais (iki 5 asmenų)
11.30	Susitikimas su dienos socialinės globos paslaugos gavėjais (iki 5 asmenų)
12.15	Susitikimas su kitais specialistais (užimtumo specialistas/-ė, ergoterapeutas/-ė, bendrosios praktikos slaugytojas/-a)
13.00	Pietūs
14.00	Dokumentų peržiūra
15.45	Susitikimas su paslaugos gavėjų artimaisiais (iki 5 asmenų)
17.00	Pirmos dienos pabaiga
2024 06 27	Antra diena
Laikas	Veikla (trumpas numatytos veiklos aprašas)
09.00	Susitikimas su direktorės pavaduotoju/-a
09.45	Pokalbis su steigėju
10.30	Pokalbis su individualios priežiūros darbuotojais (iki 5 asmenų)
11.15	Pokalbis su socialiniais partneriais
12.00	Susitikimas su įstaigos direktore
12.30	Pietų pertrauka
13.30	Auditoriaus pasirengimas baigiamajam susitikimui
15.00	Baigiamasis susitikimas
16.30	Audito pabaiga

1. 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					
Požiūris ir jo įgyvendinimas. Organizacija yra apibrėžusi savo viziją, misiją ir pagrindines vertybes (pagarba, unikalumas, lygios galimybės, apsisprendimo teisė, atsakomybė, kokybė ir kt.). Su tuo susijusi informacija yra prieinama įstaigos svetainėje (paruošta ir naudojant lengvai suprantamą kalbą). Vizija, misija ir vertybės koreliuoja su ilgalaikiais Organizacijos kokybės uždaviniais bei yra įgyvendinamos praktikoje. Yra pateiktas aiškus paslaugos gavėjų ir bendruomenės narių apibrėžimas. Darbuotojai žino Organizacijos viziją, misiją ir vertybes bei jomis vadovaujasi kaip gairėmis teikdami paslaugas. Įstaiga pateikė protokoluotą medžiagą apie informacijos apie viziją, misiją ir vertybes peržiūrą bei priimtus sprendimus parengti aprašus lengvai suprantama kalba.					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					

2. Socialinių paslaugų teikėjas apibrėžia ir įgyvendina vadybos sistemą, kuri skatina kokybės kultūrą.					
Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		X			
Informacija apie rezultatus					
Požiūris ir jo įgyvendinimas. Organizacija yra apibrėžusi savo reikalavimus kokybei, yra išsikėlusį ilgalaikius strateginius tikslus konkrečiam laikotarpiui bei					

kokybės užtikrinimo ir gerinimo tikslus. Apibrėžti administracijos ir personalo įsipareigojimai. Organizacijos reikalavimai kokybei nustatomi remiantis socialinių paslaugų teikėjo vizija, misija ir vertybėmis. Parengta informacija ir lengvai suprantama kalba. Kokybės kultūra yra palaikoma visais lygiais.

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

Požiūris ir jo įgyvendinimas. Organizacija yra išsamiai aprašiusi savo kokybės politiką. Kokybės politika apima tokią informaciją: strateginius ir kokybės užtikrinimo bei gerinimo tikslus, administracijos ir personalo įsipareigojimus, informacijos prieinamumo būdus. Socialinių paslaugų teikėjas siekia sėkmingai įgyvendinti ir išlaikyti Equass standartą, teikdamas paslaugas pagal paslaugų gavėjų poreikius, nuolat tobulindamas darbuotojų kvalifikaciją, vadovaudamasis komandinio darbo principu, kurdamas saugią aplinką visiems, matuodamas rezultatus ir kt. Organizacija analizuoja savo teikiamų paslaugų kokybę. Darbuotojai yra susipažinę su Organizacijos kokybės politika, kokybės tikslu ir uždaviniais.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

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					
Požiūris ir jo įgyvendinimas. Organizacija įgyvendina metinio planavimo procesą. Metinis planas susijęs su Įstaigos vizija, misija bei parengtas remiantis SSGG analizės rezultatais ir strateginiais tikslais, nustatytais 2024-2029 m. laikotarpiui. Metinis planas apima lankytojų gyvenimo kokybės gerinimą, komandinio darbo stiprinimą, įgalinančios aplinkos kūrimą, įgūdžių ugdymo ir kitas programas, paslaugos gavėjų ir suinteresuotųjų šalių apklausas, inovacijas, paslaugų teikimo procesų tobulinimą, paslaugų kokybės kontrolės priemones, darbuotojų profesinės kvalifikacijos tobulinimą ir kt. Numatytos taikomos priemonės, laukiami rezultatai, laiko terminai. Suplanuota reguliari veiklų įgyvendinimo stebėseną. Parengta metinio planavimo proceso vizualizacija. Darbuotojai ir paslaugų gavėjai aktyviai dalyvauja metinio planavimo procese.					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					
Rekomendacija geresniam kriterijaus išpildymui: rekomenduojama į Įstaigos metinį planą įtraukti veiklas, skirtas konfidencialumo politikos ir reikalavimų darbuotojų kompetencijoms, atsakomybių bei funkcijų peržiūrai.					

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					
Požiūris ir jo įgyvendinimas. Teikdama socialines paslaugas, Organizacija stengiasi pagerinti ar bent išlaikyti paslaugų gavėjų savarankiškumo lygį. Socialinių paslaugų teikėjas orientuojasi į paslaugų gavėjų gyvenimo kokybę ir jų socialinį įtraukimą į bendruomenės gyvenimą tiek, kiek tai įmanoma. Paslaugos teikiamos atsižvelgiant į asmens poreikius, pageidavimus ir pasirinkimus. Įstaiga savo gerąją patirtimi dalijasi su kitais socialinių paslaugų teikėjais ir ugdymo įstaigomis. Socialinių paslaugų teikėjas demonstruoja savo įsipareigojimą socialiniam					

teisingumui ir paslaugų gavėjų įtraukimui 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, teikdama socialines paslaugas žmonėms su intelekto negalia, vykdo konkrečias veiklas, susijusias su socialine atsakomybe. Išskiriamos tokios socialinės atsakomybės sritys kaip bendradarbiavimas, savanorių, studentų pritraukimas, edukacijos (pvz., taikomos įvairios formos (žaidimai), kurių pagalba lankytojai ir mokiniai gali geriau pažinti vieni kitus), dalyvavimas sveikos gyvensenos, aplinkos priežiūros akcijose. Socialinės atsakomybės veiklos įgyvendinamos sistemiškai. Socialinė atsakomybė demonstruojama visose Organizacijos veiklos srityse. Darbuotojai įsitraukia į šią veiklą ir aktyviai joje dalyvauja.

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. Organizacija turi aiškią rašytinę personalo samdymo ir išlaikymo politiką bei procedūras. Politikoje detalizuota, kaip Įstaigoje organizuojamas darbuotojų atrankos procesas. Dokumente pateikiama informacija apie keliamus reikalavimus personalo žinioms ir įgūdžiams kiekvienoje darbo pozicijoje. Taip pat įtrauktos specialios personalo adaptacijos, skatinimo (finansinio ir nefinansinio), kvalifikacijos kėlimo ir įgalinimo priemonės. Ieškoma, kas individualiai motyvuoja kiekvieną darbuotoją. Darbuotojai yra susipažinę su šia politika. Įstaiga pateikė rašytinę informaciją apie politikos bei procedūrų peržiūrą ir priimtus sprendimus dėl jų tobulinimo.

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
	X			

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

Informacija apie rezultatus

Požiūris ir jo įgyvendinimas. Organizacija garantuoja tinkamas ir saugias darbo sąlygas paslaugų gavėjams ir personalui, vadovaudamasi nacionaliniais teisės aktais. Visa aplinka pritaikyta specifiniams paslaugų gavėjų poreikiams (ženklai, vizualizacijos, lengvai suprantamos kalbos, padedančios bendrauti su paslaugų gavėjais, vartojimas, taikomi įvairūs įrankiai/priemonės). Atkreipiamas dėmesys į tinkamą darbo grafiką ir darbuotojų darbo krūvį. Darbuotojų skatinimo priemonės nustatytos ir aprašytos Darbuotojų samdymo ir išlaikymo politikoje. Įstaigoje veikia aiški savanorių veiklos užtikrinimo ir skatinimo sistema. Darbuotojai žino nacionalinius reikalavimus sveikatai ir saugai ir sutinka, kad šie reikalavimai yra įgyvendinami kasdienėje praktikoje.

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 rezultatai atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>			X		
Informacija apie rezultatus					
Požiūris ir jo įgyvendinimas. Socialinių paslaugų teikėjas sukūrė ir įdiegė aiškia darbuotojų kvalifikacijos tobulinimo sistemą. Organizacija matuoja darbuotojų kompetencijas, analizuoja rezultatus ir pagal šį įvertinimą sudaro metinį personalo tobulinimo planą. Socialinių paslaugų teikėjas savo darbuotojų mokymus organizuoja pagal šį planą. Organizacija taip pat įvertina personalo mokymosi poreikius metinių pokalbių metu. Daug dėmesio skiriama darbuotojų savivertės didinimui. Personalo kvalifikacijos kėlimo planas yra įstaigos Metinio plano dalis. Personalo kompetencijų tobulinimo veiklos yra reguliariai peržiūrimos. Organizacijos darbuotojai yra susipažinę su Organizacijos personalo kvalifikacijos kėlimo politika ir planu. Įstaiga pateikė rašytinę informaciją apie personalo kvalifikacijos kėlimo proceso peržiūrą ir priimtus sprendimus dėl jų tobulinimo. Rezultatai. Organizacija pateikė rezultatus, susijusius su personalo mokymo veiklų efektyvumu, nurodančiu į asmeninį augimą, nuolatinį mokymąsi ir tobulėjimą. Rodiklis yra aiškus ir tinkamas bei atskleidžia personalo tobulintinių kompetencijų palyginimą 2021-2023 metų laikotarpiu. Šia informacija socialinių paslaugų teikėjas naudoja sudarydamas personalo kompetencijų tobulinimo planą. Įstaiga analizuoja pokyčius, daro išvadas bei planuoja gerinimo veiksmus. Tai rodo pasiektų rezultatų supratimą.					
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					
Požiūris ir jo įgyvendinimas. Socialinių paslaugų teikėjas pareiginėse instrukcijose yra nustatęs ir dokumentavęs reikalavimus darbuotojų kompetencijoms, roles ir atsakomybes kiekvienai darbo funkcijai atlikti. Šie reikalavimai peržiūrimi kasmet. Darbuotojai žino šiuos reikalavimus ir vykdo savo veiklą, vadovaudamiesi pareiginėmis instrukcijomis.					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					

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					
Požiūris ir jo įgyvendinimas. Socialinių paslaugų teikėjas įtraukia darbuotojus į paslaugų planavimo, teikimo, vertinimo ir tobulinimo procesus. Planuojant ir teikiant paslaugas svarbi informacija, gauta susirinkimų ar individualių pokalbių su darbuotojais metu. Darbuotojai turi visas galimybes išsakyti savo nuomonę ir patarti, kaip pagerinti Organizacijos paslaugas. Susirinkimai su darbuotojais vyksta					

reguliariai. Atskirų grupių pateikiama informacija naudojama tiek sudarant Metinį veiklos planą, tiek vykdant suplanuotų veiklų įgyvendinimo stebėseną. Darbuotojai žino apie galimybes įsitraukti į paslaugų planavimo, plėtros ir kokybės gerinimo procesus.

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. Socialinių paslaugų teikėjas yra apibrėžęs ir įgyvendina konkrečias Organizacijos darbuotojų motyvavimo priemones. Šios priemonės aprašytos dokumente „Darbuotojų atrankos ir išsaugojimo tvarka“. Konkrečios priemonės, skatinančios darbuotojų išlaikymą, yra šios: finansinės paskatos, neformalus renginiai, darbo laiko ir atostogų planavimas atsižvelgiant į darbuotojų poreikius, darbo aplinkos gerinimas, individualus vadovų dėmesys ir kt. Priemonės yra žinomos darbuotojams ir taikomos visiems.

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			X		

<i>EQUASS vertinimo lentelės kriterijų></i>					
Informacija apie rezultatus					
Požiūris ir jo įgyvendinimas. Organizacija yra apibrėžusi ir dokumentavusi paslaugų gavėjų teises, naudodama lengvai suprantamą kalbą. Socialinių paslaugų teikėjas garantuoja ir skatina šias paslaugų gavėjų teises: teisė į savarankiškumą, teisė pasirinkti mėgstamas veiklas, teisė į paslapčių saugojimą ir kt. Veikia Centro taryba, kurios sudėtyje yra ir lankytojų atstovai. Paslaugų gavėjai yra įtraukiami į informacijos apie savo teises rengimo procesą. Paslaugų gavėjai ir darbuotojai supranta Organizacijoje galiojančias teises. Įstaiga pateikė rašytinę informaciją apie Teisių chartijos pakeitimus, parengtus remiantis apklausų ir susitikimų su paslaugų gavėjais rezultatais.					
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
< <i>Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų></i>		X			
Informacija apie rezultatus					
Požiūris ir jo įgyvendinimas. Paslaugų gavėjai informuojami apie teises jiems geriausiai suprantamu būdu ir atsižvelgiant į jų situaciją. Paprastai informacija apie asmenų teises suteikiama individualių pokalbių, susirinkimų ir kasdienės veiklos metu. Taip pat informacija viešinama ir grupių bei meninių veiklų patalpose. Kasdienėje praktikoje naudojama lengvai suprantama kalba. Įstaigos lankytojai ne tik naudojami šiuo metodu, bet ir atlieka tiek pačios organizacijos, tiek kitų įstaigų/institucijų sukurtų tekstų vertinimą bei teikia rekomendacijas. Paslaugų gavėjai užtikrina, kad žino savo teises ir turi visas galimybes jomis naudotis.					
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					
Požiūris ir jo įgyvendinimas. Socialinių paslaugų teikėjas identifikuoja paslaugų gavėjų poreikius ir pageidavimus bei padeda išsikelti individualius tikslus. Organizacija demonstruoja pagarbą klientų asmeniniams pasirinkimams, poreikiams ir norams. Paslaugos teikiamos pagal paslaugų gavėjų poreikius (individuali ir grupinė veikla, prasmingas laisvalaikis, pasitelkiant įvairias įgalinimo formas ir priemones). Paslaugų gavėjai teigia, kad jie gali laisvai reikšti savo pageidavimus, nuomonę bei pasiūlymus dėl paslaugų planavimo ir teikimo, tiek Organizacijos, tiek individualiu lygiu.					
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 užtikrinamos ir gerbiamos paslaugų gavėjų teisės. Pasirinktas rodiklis yra aiškus ir tinkamas. Juo atskleidžiamas lengvai suprantamos kalbos taikomų įrankių (komunikacijos knygų ir					

tvarkaraščių) poveikis lankytojų teisių užtikrinimui (2023 m.). Įstaiga analizuoja ir supranta pasiektus rezultatus.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

17. Socialinių paslaugų teikėjas turi prieinamą skundų valdymo sistemą, kuri registruoja ir sprendžia paslaugų gavėjų, finansuotojų ir kitų svarbių suinteresuotųjų šalių skundus.

Auditoriaus pastaba:

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

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

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

Informacija apie rezultatus

Požiūris ir jo įgyvendinimas. Organizacija turi parengusi skundų nagrinėjimo tvarkos aprašą bei įgyvendina jį praktikoje. Paslaugų gavėjai, darbuotojai ir visos kitos suinteresuotos šalys turi visas galimybes skųstis ir į šiuos skundus Organizacija atsižvelgia. Organizacija atsako į visus skundus – pateikiamus raštu ir žodžiu. Asmenims, kurie negali išreikšti savęs verbaliai, padedama pateikti savo nusiskundimus naudojant simbolius, paveikslėlius. Lankytojai įvairius klausimus gali kelti ir spręsti grupių bei Centro tarybos susirinkimuose. Paslaugų gavėjai, darbuotojai ir kitos atitinkamos suinteresuotosios šalys žino apie skundų pateikimo tvarką. Suinteresuotosios šalys teikia pasiūlymus ar skundus raštu arba kreipiasi tiesiogiai į Organizacijos administraciją.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomendacija geresniam kriterijaus išpildymui: rekomenduojama papildyti tvarką, kaip atsakoma į skundus, gautus anonimiškai.

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					
Požiūris ir jo įgyvendinimas. Organizacija yra nustačiusi savo etikos ir gerovės politiką bei ją dokumentavo. Pagrindinės šio dokumento dalys yra: bendrosios nuostatos, Įstaigos bendruomenės elgesio ir veiklų principai, etikos ir gerovės užtikrinimo procesas bei priemonės. Paslaugų gavėjai, darbuotojai ir kitos suinteresuotosios šalys žino Organizacijos etikos bei gerovės politiką ir ją supranta.					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					

19. Socialinių paslaugų teikėjas apibrėžia ir įgyvendina etikos gaires, užtikrinančias pagarbą paslaugų gavėjų orumui.					
Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		X			
Informacija apie rezultatus					
Požiūris ir jo įgyvendinimas. Etikos principai yra pagrindinės kasdienio darbo Organizacijoje gairės. Yra aiškus ir detalus Etikos kodeksas. Jis apima bendrąsias nuostatas, vertybes, specialistų tarpusavio santykius, reikalavimus darbuotojų ir lankytojų elgesiui, Kodekso laikymosi kontrolę bei atsakomybes. Informacija apie reikalavimus darbuotojų ir lankytojų elgesiui pateikta naudojant simbolius bei paveikslėlius. Paslaugų gavėjai, jų artimieji ir darbuotojai žino ir supranta pagrindinius etikos principus.					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					
Rekomendacija geresniam kriterijaus išpildymui: kadangi yra apibrėžti reikalavimai lankytojų elgesiui, rekomenduojama įtraukti jų atsakomybes ir kaip atliekama kontrolė, ar šių reikalavimų laikomasi.					

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					
Požiūris ir jo įgyvendinimas. Organizacija užtikrina lygias galimybes paslaugų gavėjams gauti jiems reikalingas paslaugas: kasdienio gyvenimo ir darbinių įgūdžių ugdymo (socialinės dirbtuvės), sociokultūrinės (muzikos, teatro, dailės, keramikos, tekstilės studijų programos), fizinio aktyvinimo, ergoterapijos, sveikatos priežiūros ir slaugos bei kt. Glaudžiai bendradarbiaujama su socialiniais partneriais. Visada atsižvelgiama į naujas paslaugų gavėjų galimybes. Paslaugų gavėjai, gyvenantys toliau nuo Organizacijos, atvežami socialinių paslaugų teikėjo transportu. Socialinių paslaugų teikėjas užmezga ryšius su švietimo įstaigomis ir sudaro sąlygas paslaugų gavėjams bendrauti su studentais ir mokiniais. Personalas ir paslaugų gavėjai žino šį požiūrį ir jį supranta.					
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. Vienas iš pagrindinių tikslų dirbant su sutrikusio intelekto žmonėmis yra užtikrinti pagarbią ir saugią aplinką visiems (darbuotojams ir paslaugų gavėjams) Organizacijoje. Organizacija įgyvendina sveikatos ir saugos planą. Šis planas apima reguliarius sveikatos patikrinimus, priešgaisrinės saugos instrukcijas, civilinę saugą, sveikatos saugą ir kt. Galioja susitarimai, kaip paslaugų gavėjai elgiasi grupėse, socialinėse dirbtuvėse, studijose. Sveikatos ir saugos					

planas yra dokumentuotas, pristatytas ir suprantamas daugeliui Organizacijos narių.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

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

Auditoriaus pastaba:

1

2

3

4

5

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

X

Informacija apie rezultatus

Požiūris ir jo įgyvendinimas. Socialinių paslaugų teikėjas yra apibrėžęs ir įgyvendina procedūras, kurios užkerta kelią fiziniam, psichologiniam ir finansiniam paslaugų gavėjų smurtui. Jos dokumentuotos „Fizinio ir psichologinio smurto prieš lankytojus ir finansinio piktnaudžiavimo jų atžvilgiu prevencijos procedūrų tvarkos apraše“. Šiame dokumente pateikiamos bendros nuostatos ir fizinio, psichologinio, finansinio smurto bei patyčių apibrėžimai, veiksniai, kurie įtakoja/didina smurto situacijų riziką arba apsaugo nuo jų, smurto prevencijos procedūros. Darbuotojai mokomi atpažinti pirmuosius paslaugų gavėjų agresyvaus elgesio požymius. Smurto atvejų intervencijoms paruoštas specialus veikimo algoritmas (ilustracija). Paslaugų gavėjai ir darbuotojai užtikrina, kad, būdami Organizacijoje, jie jaučiasi saugūs. Procedūras suprantamos daugeliui Įstaigoje.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomendacija geresniam kriterijaus išpildymui: rekomenduojama visus smurto atvejus registruoti.

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					
Požiūris ir jo įgyvendinimas. Socialinių paslaugų teikėjas yra apibrėžęs ir įgyvendina aiškias paslaugų gavėjų konfidencialumo, įrašų tikslumo ir sąžiningumo procedūras. Šios procedūros yra dokumentuotos. Dokumente pateikiamos bendros nuostatos, duomenų tvarkymo principai, apibrėžiama konfidencialumo samprata ir kokia informacija laikoma konfidencialia, įtrauktos specialios priemonės, užtikrinančios konfidencialumą, apibrėžtos procedūros konfidencialumo pažeidimo atveju. Darbuotojai, praktikantai ir savanoriai turi pasirašyti konfidencialumo pasižadėjimą. Parengta konkrečių veiksmų konfidencialumo pažeidimo atveju vizualizacija. Darbuotojai žino šį požiūrį ir jis įgyvendinamas kasdienėje veikloje.					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					
Rekomendacija geresniam kriterijaus išpildymui: rekomenduojama papildyti dokumentą, kaip užtikrinamas lankytojų privatumas. Taip pat, kadangi įstaiga yra atvira įvairiems asmenims iš išorės, svarbu, kad visais atvejais būtų užtikrinamas konfidencialumas ir duomenų apsauga.					

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. Partnerystės su įvairiais socialiniais partneriais kuriamos visuose įstaigos lygiuose. Tvirtas bendradarbiavimas vyksta su kitais socialinių paslaugų teikėjais, švietimo, kultūros įstaigomis, verslo organizacijomis, vietos bendruomene. Tokiu būdu prisidedama prie atskirties mažinimo bei visuomenės edukacijos. Socialiniai partneriai padeda paslaugų gavėjų laiką					

paversti įvairesniu ir prasmingesniu. Partnersysčių pagalba kuriamas paslaugų tęstinumas ir didinamas paslaugų gavėjų įtraukimas. Socialinių paslaugų teikėjas taip pat demonstruoja tvirtą bendradarbiavimą su paslaugų gavėjų šeimos nariais. Šeimos nariai aktyviai dalyvauja visuose procesuose.

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 fiksuoja informaciją apie partnerystės rezultatus ir naudą įstaigai bei paslaugų gavėjams. Šių rezultatų matavimo rodikliai yra aiškūs ir tinkami. Organizacija atlieka lankytojų socialinių, „savęs atstovavimo“ ir darbinių gebėjimų stiprinimo, pasitelkiant partnerių siūlomas galimybes ir pagalbą, 2021-2023 metų palyginimą. Kitas rodiklis rodo visų 2023 m. darbingo amžiaus lankytojų su vidutine intelekto negalia ir darbingo amžiaus lankytojų su vidutine intelekto negalia, kurie gavo darbinės pajamos Centro bendradarbiavimo su partneriais dėka, skaičiaus santykį. Įstaiga analizuoja rezultatus ir daro išvadas. Tai rodo, kad Organizacija supranta pasiektus rezultatus.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

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

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

<i>vertinimo lentelės kriterijų></i>					
Informacija apie rezultatus					
Požiūris ir jo įgyvendinimas. Organizacija sudaro galimybes paslaugų gavėjams išreikšti savo nuomonę, požiūrį ir individualius poreikius. Paslaugų gavėjai jaučiasi saugūs bei palaikomi atvirai kalbėti apie savo pageidavimus ir teikti pasiūlymus. Sukurtos visos sąlygos išsakyti nuomonę susirinkimų metu ir tiesiogiai specialistams bei administracijai. Paslaugų gavėjai dalyvauja priimant sprendimus dėl Organizacijos kasdienio gyvenimo, teikia savo idėjas. Veikia savęs-atstovavimo programa, kuria siekiama įgalinti paslaugos gavėjus išreikšti save, savo poreikius. Lankytojai kartu su darbuotojais reguliariai leidžia Organizacijos laikraštį „Šarka“. Taip pat kasmet vykdoma apklausa, kurios metu paslaugų gavėjai turi galimybę anonimiškai išsakyti savo nuomonę. Organizacija atsižvelgia į paslaugų gavėjų pasiūlymus ir nuomones. Šis požiūris yra 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
<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. Paslaugų gavėjų ir jų artimųjų įtraukimo į paslaugų planavimo, teikimo ir vertinimo procesus požiūris ir procedūros yra aprašyti dokumentacijoje bei įgyvendinami kasdienėje veikloje. Socialinių paslaugų teikėjas tokiam įtraukimui naudoja įvairias formas ir būdus: lankytojų grupių susirinkimai, seniūnų tarybos susirinkimai, centro tarybos susirinkimai, priemonių įgyvendinimo vertinimas naudojant „Šviesoforo“ metodą, paslaugų tyrimai. Organizacija,					

sudarydama metinį planą, atsižvelgia į pasiūlymus. Paslaugų gavėjai padeda organizuoti įvairius renginius, aktyviai juose dalyvauja. Lankytojai taip pat dalyvauja vertinant savo poreikius ir norus bei rengiant individualius planus. Paslaugų gavėjai ir darbuotojai supranta požiūrį ir procedūras dėl įtraukimo.

Rezultatai. Organizacija pateikė informaciją apie paslaugų gavėjų įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą rezultatus. Šių rezultatų matavimo rodiklis yra aiškus ir tinkamas. Matuojama 2021-2023 metų lankytojų ir jų šeimos narių pateiktų ir įgyvendintų pasiūlymų skaičiaus dinamika. Socialinių paslaugų teikėjas analizuoja rezultatus ir daro išvadas. Tai rodo, kad Organizacija supranta pasiektus lankytojų įtraukimo rezultatus.

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					
Požiūris ir jo įgyvendinimas. Socialinių paslaugų teikėjas įvertina paslaugų gavėjų ir jų šeimos narių atsiliepimus. Organizacija analizuoja informaciją, gautą susirinkimų ir individualių pokalbių su paslaugų gavėjais ir jų šeimos nariais metu. Taip pat svarbi informacija, gauta kasmetinių apklausų metu. Organizacija reguliariai peržiūri paslaugų gavėjų dalyvavimą. Dalyvavimo peržiūra ir įvertinimas paprastai vyksta susirinkimų metu. Remiantis šia informacija, įgyvendinami patobulinimai paslaugų gavėjų įtraukime į paslaugų planavimo, teikimo ir vertinimo procesus.					
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					
Požiūris ir jo įgyvendinimas. Organizacija turi aiškią rašytinę asmenų su intelekto negalia įgalinimo koncepciją. Ji apima įgalinimo formas (lankytojų grupių susirinkimai, Seniūnų Tarybos susirinkimai, paslaugos gavėjų pareigos, įvardintos individualiuose planuose, studijų veiklos, lengvai suprantamos kalbos naudojimas, savęs atstovavimo platforma), įgalinimo bei jo vertinimo procesus. Organizacija reguliariai matuoja paslaugos gavėjų įgalinimo rezultatus. Paslaugų gavėjai ir darbuotojai žino Organizacijos įgalinimo koncepciją. Įstaiga pateikė rašytinę informaciją apie atliktus požiūrio ir taikomų metodų pakeitimus, pagrįstus apklausų ir susitikimų su paslaugų vartotojais rezultatais. Rezultatai. Organizacija renka informaciją apie paslaugų gavėjų įgalinimo rezultatus. Socialinių paslaugų teikėjas pasirinko aiškų ir tinkamą rodiklį. Matuojama lankytojų pateiktų pasiūlymų ir priimtų sprendimų skaičiaus dinamika per 2021-2023 m. laikotarpį. Organizacija analizuoja gautus duomenis apie rezultatų pokyčius, daro išvadas bei planuoja gerinimo veiksmus.					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					
Rekomendacija geresniam kriterijaus išpildymui dėl rezultatų: rekomenduojama praplėsti rodiklį, kad jame atsispindėtų visų lankytojų įgalinimo rezultatas.					

- 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. Teikdama paslaugas žmonėms su intelekto negalia, Organizacija atsižvelgia į paslaugų gavėjų orumą, saugumą, pagarbų elgesį su jais. Socialinių paslaugų teikėjas užtikrina saugią, patogią ir jaukią aplinką. Patalpos pritaikytos įvairiems paslaugų gavėjų poreikiams. Paslaugų gavėjams orientuotis aplinkoje ir visame pagalbos procese padeda specialūs ženklai ir paveikslėliai. Grupinio darbo patalpose yra informacija apie dalyvių vardus ir nuotraukos. Siekiant įgalinti paslaugų gavėjus, skiriamos asmeninės pareigos/atsakomybės. Įstaigoje aktyviai naudojama lengvai suprantama kalba (pvz., tvarkaraščiai, komunikacijos knygos). Socialinių paslaugų teikėjas organizuoja reguliarius susirinkimus su paslaugų gavėjais, taip pat veikia Seniūnų Taryba, kurios tikslas – pagerinti paslaugų gavėjų galimybes išreikšti savo nuomonę, pageidavimus ir poreikius. Skiriamas dėmesys ir darbuotojų mokymams, kaip kurti įgalinančią aplinką. Paslaugų gavėjai ir darbuotojai supranta sąlygas, kurios palengvina įgalinimą.					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					
Rekomendacija geresniam kriterijaus išpildymui: rekomenduojama atkreipti dėmesį, ar visų patalpų pavadinimai atitinka jų paskirtį ir vykdomą veiklą.					

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					
Požiūris ir jo įgyvendinimas. Prieš planuodami individualias paslaugas, specialistai įvertina lankytojų situaciją, renka informaciją iš įvairių šaltinių, atlieka asmens stebėjimą. Individualaus planavimo procesas susietas su gyvenimo kokybės					

vertinimu. Paslaugos gavėjai turi visas galimybes išreikšti savo pageidavimus, nuomonę ir idėjas dėl savo individualių planų ir visos Organizacijos veiklos. Paslaugų gavėjai ir jų šeimos nariai aktyviai dalyvauja nustatant individualius tikslus ir pasirenkant reikalingas paslaugas. Organizacijos vizija, misija ir vertybės laikomos paslaugų planavimo ir teikimo gairėmis. Darbuotojams šis požiūris yra suprantamas ir įgyvendinamas praktiškai.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

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

Auditoriaus pastaba:

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

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

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

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

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

Informacija apie rezultatus

Požiūris ir jo įgyvendinimas. Gyvenimo kokybės samprata yra aprašyta ir įgyvendinama Organizacijoje. Socialinių paslaugų teikėjas įvertina paslaugų gavėjų gyvenimo kokybę šiose srityse: gerovė, socialinis dalyvavimas ir asmeninis augimas. Organizacija yra įdiegusi paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės matavimo instrumentus. Klausimynas yra dalis individualaus plano. Vertinimo metu gauta informacija naudojama individualių planų sudarymui. Gyvenimo kokybės pokyčio rezultato vertinimas atliekamas praėjus devyniems mėnesiams po pirminio vertinimo. Socialinės paslaugos teikiamos pagal paslaugų gavėjų poreikius.

Rezultatai. Šio rezultato vertinimui Organizacija pasirinko rodiklį, kuris parodo paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės pokyčius atskirose srityse. Atliktas dviejų metų rezultatų palyginimas. Organizacija analizuoja pokyčius ir daro išvadas.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

--

33. Socialinių paslaugų teikėjas dokumentuoja ir peržiūri paslaugų planavimą ir teikimą remiantis Individualiu planu, kuriame įvardijami paslaugų gavėjų individualūs poreikiai, lūkesčiai ir besikeičiančios aplinkybės.					
Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		X			
Informacija apie rezultatus					
Požiūris ir jo įgyvendinimas. Informacija, gauta vertinant paslaugų gavėjų poreikius ir gyvenimo kokybę, naudojama individualių planų sudarymui. Kiekvienas paslaugų gavėjas turi individualų planą. Planas apima asmeninius lūkesčius ir svajones, situacijos aprašymą ir vertinimą, konkrečius veiksmus, tikslus, asmens savarankiškumo lygį siekiant tikslų, asmenines pareigas, šeimos pastebėjimus. Sudaromas „Mano planas“, naudojant lengvai suprantamą kalbą, paveikslėlius, nuotraukas. Individualūs planai yra reguliariai peržiūrimi. Šis požiūris taikomas visose Organizacijos veiklos srityse.					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					
rekomenduojama nustatyti plano peržiūros datą ir įtraukti bendras išvadas apie asmeninius pasiekimus.					

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					
Požiūris ir jo įgyvendinimas. Socialinių paslaugų teikėjas taiko individualų požiūrį į paslaugų teikimą – paslaugos teikiamos pagal žmonių poreikius. Paslaugų					

teikimas organizuojamas atskirose grupėse, taip pat lankytojai dalyvauja socialinėse dirbtuvėse ir įvairiose kitose programose. Pagrindinis tikslas yra kuo ilgiau išlaikyti lankytojų savarankiškumo lygį. Paslaugų gavėjų įgalinimui naudojami įvairūs metodai. Užtikrinamas visų saugumas. Organizacijos aplinka pritaikyta paslaugų gavėjų poreikiams (ženklai, vizualizacijos, paveikslėliai, nuotraukos). Naudojama lengvai suprantama kalba. Šis požiūris taikomas visose Organizacijos veiklos srityse.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomendacija geresniam kriterijaus išpildymui: rekomenduojama atkreipti dėmesį, kad lentelė su įstaigos pavadinimu nėra pakankamai matoma, dėl tos priežasties privažiavimas/priėjimas prie socialinių paslaugų teikėjo yra klaidinantis.

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. Socialinių paslaugų teikėjas yra apibrėžęs aiškų požiūrį į paslaugų gavėjų įtraukimą į individualių socialinės globos planų kūrimo ir įgyvendinimo procesą. Šis požiūris yra aprašytas dokumentuose. Individualūs planai yra pagrįsti asmenų poreikių įvertinimu. Sudarant individualius planus dalyvauja paslaugų gavėjai, jų šeimos nariai, specialistai. Jei asmeniui sunku išreikšti savo norus ir tikslus, įtraukiamos šeimos narių nuomonės, personalo pastebėjimai. Tikslų įgyvendinimą planuojama peržiūrėti kartą per 9 mėnesius arba prireikus ir dažniau. Paslaugų gavėjai turi visas galimybes išreikšti savo nuomonę individualių planų kūrimo ir įgyvendinimo procesuose. Kiekvienas lankytojas turi pritaiktą plano formą „Mano Planas“. Paslaugų gavėjų įtraukimo požiūris yra aiškus ir įgyvendinamas visose Organizacijos veiklos srityse. Įstaiga pateikė rašytinę informaciją apie atliktus požiūrio ir taikomų priemonių pakeitimus,

pagrįstus apklausų ir susitikimų su paslaugų vartotojais rezultatais.

Rezultatai. Organizacija pateikė rezultatus apie paslaugų gavėjų dalyvavimą individualių planų sudaryme. Rodiklis rezultatui matuoti yra aiškus ir tinkamas. Atliekamas lankytojų įtraukimo į Individualaus plano sudarymą metodų procentinės išraiškos palyginimas. Galimi trys įtraukimo būdai: stebėjimas, aktyvus dalyvavimas ir stebėjimas bei simbolių naudojimas. Organizacija analizuoja rezultatus ir daro išvadas.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomendacija dėl rezultatų atitikimo aukštesnio etapo reikalavimams: siūloma atlikti mažiausiai trijų metų rezultatų palyginimą, analizuoti gautus duomenis ir daryti išvadas (suprasti tendencijas).

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. Organizacija užtikrina teikiamų paslaugų tęstinumą paslaugų gavėjams. Tęstinės paslaugos suprantamos kaip palaikymo paslaugos, nutraukus sutartį (kontakto palaikymas, dalyvavimas renginiuose) bei papildomos paslaugos (palydėjimas, tarpininkavimas gaunant trumpalaikę ar ilgalaikę globą, asmeninio asistento paslaugas). Paslaugų tęstinumo užtikrinimo priemonės įgyvendinamos visose Organizacijos srityse.

Rezultatai. Organizacija renka informaciją apie paslaugų tęstinumo vertinimo rezultatus. Rezultatų matavimo rodikliai yra aiškūs ir tinkami. Pirmasis jų rodo lankytojų, kuriems po paslaugos nutraukimo, daugiau nei vienerius metus buvo teikiamos palaikymo paslaugos, skaičius procentine išraiška. Atliktas trijų metų

rezultatų palyginimas. Antruoju rodikliu matuojama lankytojų, kuriems dėl besikeičiančių gyvenimo aplinkybių atsirado poreikis papildomoms socialinėms paslaugoms už Centro ribų, procentinė dalis. Organizacija analizuoja rezultatų pokyčius, daro išvadas ir planuoja gerinimo veiksmus.

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

Požiūris ir jo įgyvendinimas. Socialinių paslaugų teikėjas įvertina paslaugų gavėjų poreikius ir norus. Vertinimo metu svarbi informacija, gauta iš įvairių specialistų. Paslaugų gavėjų poreikių ir norų vertinimas grindžiamas holistiniu požiūriu ir atliekamas individualių pokalbių su paslaugų gavėjais metu bei juos stebint. Paslaugų gavėjai ir jų šeimos nariai turi visas galimybes teikti pasiūlymus. Organizacija įvertina paslaugų gavėjų poreikius ir siekia suteikti reikiamą pagalbą. Pokalbių metu gauta informacija patvirtina, kad Organizacijoje toks požiūris yra daug kam suprantamas ir įgyvendinamas praktikoje.

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

Požiūris ir jo įgyvendinimas. Organizacija turi parengusi pagrindinių paslaugų teikimo veiklų aprašymą. Įtrauktos paslaugų teikimo procedūros (priėmimo procedūra, poreikių įvertinimas ir individualaus plano sudarymas, paslaugų teikimas, paslaugų nutraukimas/užbaigimas). Organizacijoje įgyvendinamas požiūris dėl veiklų ir procesų nustatymo bei peržiūros. Pagrindinės paslaugų teikimo veiklos yra reguliariai peržiūrimos ir prireikus tobulinamos. Stebėsena atliekama ir matuojant Organizacijos veiklos efektyvumo rezultatus. Darbuotojai šį požiūrį žino ir supranta.

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
	X			

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

Informacija apie rezultatus

Požiūris ir jo įgyvendinimas. Pagrindinės paslaugų teikimo veiklos vykdomos pagal Organizacijos viziją, misiją, vertybes bei tikslus. Paslaugos yra susietos su specifiniais ir skirtingais paslaugų gavėjų poreikiais. Paslaugos teikiamos bendruomeninėje aplinkoje. Organizacija bendradarbiauja su įvairiais socialiniais partneriais, kas sudaro didesnes galimybes paslaugų gavėjams aktyviai dalyvauti bendruomenės gyvenime bei įgyti įvairios patirties. Sukurta tvirta partnerystė su vietos bendruomene. Paslaugų gavėjams siūlomos paslaugos leidžia siekti individualių tikslų ir tapti savarankiškesniems.

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					
Požiūris ir jo įgyvendinimas. Organizacija socialines paslaugas teikia koordinuotai. Socialinių paslaugų teikėjas stebi paslaugų gavėjų poreikių vertinimo, paslaugų planavimo, teikimo ir pasiektų rezultatų procesus. Darbuotojai savo veiklą vykdo pagal pareigybių aprašymus. Socialinių paslaugų teikėjas matuoja ir informuoja apie paslaugų teikimo rezultatus. Organizacija užtikrina paslaugų tęstinumą, tobulindama ir teikdama naujas paslaugas bei bendradarbiaudama su įvairiais socialiniais partneriais.					
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					
Požiūris ir jo įgyvendinimas. Organizacija teikia pagalbą asmenims, turintiems intelekto negalią, taikydama daugiadisciplininį požiūrį į paslaugų teikimą. Daugiadisciplininę komandą sudaro socialiniai darbuotojai, individualios priežiūros darbuotojai, užimtumo specialistai, ergoterapeutai, bendrosios praktikos slaugytojas ir kt. Jei reikalingos kitos paslaugos bendruomenėje, socialinių paslaugų teikėjas padeda jas pasiekti. Visi specialistai dalyvauja individualaus planavimo, paslaugų teikimo ir peržiūros procesuose. Šį požiūrį supranta visi darbuotojai.					
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					
Požiūris ir jo įgyvendinimas. Socialinių paslaugų teikėjas nustatė ir užfiksavo savo veiklos (finansinius) ir paslaugų rezultatus. Rezultatai matuojami sistemiškai, kartą per metus. Finansiniai ir paslaugų rezultatai pristatyti ir yra patvirtinti steigėjo – Vilniaus miesto savivaldybės. Jokių pažeidimų nenustatyta. Veiklos rezultatų ataskaita yra išsami ir susieta su Organizacijos veikla. Visos suinteresuotos šalys informuojamos apie socialinių paslaugų teikėjo finansinius ir veiklos rezultatus.					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					

43. Socialinių paslaugų teikėjas fiksuoja suteiktų paslaugų rezultatus ir naudą paslaugų gavėjui individualiu ir kolektyviniu požiūriu.					
Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<i><Socialinių paslaugų teikėjų rezultatai atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų></i>			X		
Informacija apie rezultatus					
Rezultatai. Organizacija matuoja teikiamų paslaugų naudos rezultatus kolektyviniu ir individualiu lygiu. Rodikliai yra aiškūs ir tinkami. Pirmuoju atveju atliekamas paslaugų teikimo poveikio lankytojų gebėjimams ir elgesiui trijų metų palyginimas procentine išraiška. Individualiu lygiu matuojama paslaugų teikimo nauda, įtakojanti lankytojų gyvenimo kokybės pokytį. Socialinių paslaugų teikėjas analizuoja					

rezultatų pokyčius ir daro išvadas.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

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

Auditoriaus pastaba:

1

2

3

4

5

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

X

Informacija apie rezultatus

Požiūris ir jo įgyvendinimas. Organizacija taiko sisteminį požiūrį į rezultatų vertinimą ir tobulinimo veiksmų įgyvendinimą. Nuolatinio tobulinimo sistemą sudaro paslaugų teikimo procesas, rezultatų matavimas, rezultatų analizė ir gerinimo veiksmai. Socialinių paslaugų teikėjas yra aprašęs aiškias priemones, kurios taikomos kiekviename sistemos etape. Įstaiga, prieš sudarydama metinį planą, atlieka SSGG ir pasiektų rezultatų analizę. Daug dėmesio skiriama įvairių inovacijų diegimui, Organizacijos misija, vizija ir vertybės laikomos paslaugų planavimo ir teikimo pagrindu. Sistema įdiegta visose Organizacijos veiklos srityse.

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 rezultatai atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>

X

Informacija apie rezultatus

Rezultatai. Organizacija pateikė informaciją apie paslaugų gavėjų ir jų šeimos narių pasitenkinimo rezultatus. Rodikliai yra aiškūs ir tinkami. Organizacija matuoja pasitenkinimo paslaugomis ir atskiromis paslaugų sritimis lygį. Lankytojų pasitenkinimo vertinimo atveju, atliekamas keturių metų rezultatų palyginimas bei daromos išvados.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomendacija geresniam kriterijaus išpildymui: siekiant turėti visapusiškesnę informaciją, siūloma matuoti ir socialinių partnerių bei steigėjo pasitenkinimo lygį.

- 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

Rezultatai. Socialinių paslaugų teikėjas pateikė informaciją, kaip paslaugų gavėjai, jų šeimos nariai ir darbuotojai supranta Organizacijos veiklos rezultatus. Šių rezultatų matavimo rodiklis yra aiškus ir tinkamas. Jis parodo respondentų nuomonę apie tai, kaip jie supranta Organizacijos rezultatus. Įstaiga analizuoja rezultatus ir planuoja patobulinimo veiksmus.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomendacija geresniam kriterijaus: siekiant turėti visapusiškesnę informaciją, siūloma matuoti, kiek rezultatai yra suprantami socialiniams partneriams bei steigėjui.

- 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					
Požiūris ir jo įgyvendinimas. Socialinių paslaugų teikėjas paslaugų gavėjus, darbuotojus ir kitas susijusias suinteresuotąsias šalis reguliariai informuoja apie savo finansinius ir veiklos rezultatus. Paprastai rezultatai pateikiami susirinkimų metu arba Organizacijos interneto svetainėje. Paslaugos gavėjams informacija apie rezultatus yra parengta lengvai suprantama kalba. Šis požiūris taikomas visose Organizacijos veiklos srityse. Įstaiga pateikė rašytinę informaciją apie atliktus požiūrio ir taikomų metodų pakeitimus, pagrįstus rezultatų analize.					
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. Organizacijoje įdiegta nuolatinio tobulinimo ir mokymosi sistema. Nuolatinio tobulinimo sistema susideda iš paslaugų teikimo proceso, rezultatų įvertinimo ir analizės bei tobulinimo veiksmų identifikavimo. Socialinių paslaugų teikėjas yra aprašęs aiškias priemones, kurios taikomos kiekviename sistemos etape. Organizacija siekia gerinti paslaugų efektyvumą, nuolat keldama ir personalo kvalifikaciją. Taikomos įvairios skaitmeninės priemonės, padedančios dirbant ir komunikuojant tarpusavyje (pvz., online kalendorius). Sistema įdiegta 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					
Požiūris ir jo įgyvendinimas. Organizacija vertina savo paslaugų efektyvumą ir pasiektus rezultatus, paslaugų gavėjų bei jų šeimos narių pasitenkinimo lygį, siekdama nustatyti tobulinimo sritis. SSGG analizė atliekama reguliariai. Organizacija renka informaciją apie paslaugų gavėjų ir suinteresuotųjų šalių poreikius, keičiasi informacija. Paslaugų gavėjai, darbuotojai ir suinteresuotos šalys turi galimybę pareikšti savo nuomonę apie teikiamas paslaugas, siūlyti pakeitimus, pateikti kritinių pastabų. Atsižvelgiant į šią informaciją vykdomi patobulinimai. Šis požiūris taikomas visose Organizacijos veiklos srityse.					
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					
Rezultatai. Socialinių paslaugų teikėjas inicijuoja tobulinimus, lygindamas ir keisdamas informaciją su tarptautiniu partneriu apie taikomus požiūrius bei metodus paslaugų gavėjų kasdienių ir darbinių įgūdžių ugdymo srityse. Socialinių paslaugų teikėjas pateikė informaciją apie pasilyginimo rezultatus. Organizacija analizuoja gautus rezultatus bei, atsižvelgdama į juos, įgyvendina patobulinimus.					

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

2. Audito rezultatų ataskaita

Įvertinimas atspindi **BĮ Dienos centras „Šviesa“** dabartinę padėtį Socialinių paslaugų srityje Lietuvoje.

Įvertinimas yra grindžiamas Socialinės paslaugos teikėjo EQUASS vertinimo sistemos.

EQUASS Kokybės principas	Įvertinimas
Lyderystė	4,33
Personalas	4,86
Teisės	4,80
Etika	4,00
Partnerystė	5,00
Dalyvavimas	4,86
Orientacija į asmenį	4,29
Kompleksiškumas	4,29
Orientacija į rezultatus	5,00
Nuolatinis gerinimas	4,00
Viso	45,43

3. Apibendrinamosios pastabos

BĮ Dienos centras „Šviesa“, 2024 m. birželio mėn. 26-27 d., Kristina Maciūtė-Stukanė

Organizacija užima lyderės poziciją dienos socialinės globos paslaugų asmenims su intelekto negalia teikime Lietuvos kontekste. Įstaiga kelia sau užduotį nuolat tobulinti paslaugų teikimo procesus ir jų kokybę, yra atvira inovacijoms, dalinasi gerąja patirtimi su kitais paslaugų teikėjais. Teikiamos paslaugos koreliuoja su įstaigos išsikelta vizija, misija, puoselėjamomis vertybėmis.

Komandinis darbas ir bendradarbiavimas. Specialistai kalba viena kalba, kas rodo vidinę įstaigos kultūrą, nustatytą požiūrį perteikimą visiems. Organizacijai svarbu ne tik tai, kad paslaugos būtų suteiktos, bet ir kaip jos teikiamos, kaip priimamas asmuo su negalia bei kaip jis jaučiasi, kokie vyksta pokyčiai. Visos šalys pabrėžia horizontalų bendravimą, kas kuria pozityvią, pasitikėjimu grįstą atmosferą. Darbuotojai žino savo funkcijas, atsakomybes ir gali įvardinti, kuriuose individualios pagalbos asmeniui etapuose kiekvienas įsijungia, kokią informaciją ir koku tikslu valdo, kaip ją dalinasi su kolegomis. Nuolatinis dėmesys komandai, jos tobulėjimui prisideda ne tik prie teikiamų paslaugų gerinimo, bet kartu ir prie to, kaip pozityviai jaučiasi darbuotojai, kiek jie yra motyvuoti. Nauji darbuotojai ir savanoriai gauna daug dėmesio, kad sėkmingai įsiliėtų į kolektyvą ir veiklas. Įstaiga išsiskiria savo personalo branda.

Personalo kvalifikacijos kėlimas. Mokymai organizuojami atsižvelgiant į darbuotojų poreikius. Kvalifikacijos kėlimas vykdomas pasitelkiant ne tik išorinius resursus, bet ir vidinius, keičiantis visiems svarbia informacija, darbo metodais ir pan. Vykdomos atvejo analizės, organizuojamos individualios ir grupinės supervizijos.

Užtikrinamas visuminis požiūris į asmenį (per santykio kūrimą, įsiklausymą į asmens norus, svajones, situacijos vertinimą ir galimybių ugdyti gebėjimus paiešką įvairiais būdais). Daug dėmesio skiriama lankytojų įtraukimui, įgalinimui, jų gyvenimo kokybės gerinimui. Taikomos įvairios priemonės, padedančios tai pasiekti. Užtikrinamas paslaugų įvairiapusiškumas, o tai padeda rasti ir pritaikyti tai, ko asmeniui reikia esamoje situacijoje. Vykdoma nuolatinė paslaugų teikimo stebėseną tiek individualiu, tiek Organizacijos lygiu.

Partnerystė. Kuriamos abipusiai svarbios ir naudingos partnerystės su įvairių sričių atstovais (socialinių paslaugų, švietimo, verslo). Visi partneriai ir steigėjas

pabrėžia Organizacijos profesionalumą, atvirumą, norą bandyti naujus dalykus, galios suteikimą savo lankytojams. Atliepiami suinteresuotų šalių lūkesčiai.

Inovacijų siekis. Rodomas įsipareigojimas nuolatiniam tobulėjimui ir naujovių diegimui, užtikrinant, kad paslaugos būtų efektyvios ir atitiktų šiuolaikinius standartus. Inovacijos liečia įvairias įstaigos sritis – darbuotojus, paslaugų teikimą, komunikaciją ir kt. Kartu stebima ir tai, kas nesiseka, daromos išvados bei planuojami veiksmai, užtikrinantys nuolatinį įstaigos tobulėjimą.

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. Svarbu atkreipti dėmesį, kad dokumentacija pateikta sistemiškai, tiksliai. Paslaugų gavėjai, personalas, steigėjai, socialiniai partneriai pokalbiuose dalyvavo pagal audito planą. Susitikimų metu auditorė turėjo visas galimybes patikrinti, kaip požiūriai ir procedūros įgyvendinami kasdienėje praktikoje ir kaip jie dera su EQUASS kokybės sistemos principais.

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

- Skundų valdymo sistema;
- Etikos kodeksas;
- Apsaugos nuo bet kokio pobūdžio smurto procedūros;
- Konfidencialumo koncepcija;
- Individualus paslaugų planavimas;
- Įstaigos aplinka;
- Kai kurie rezultatai.

Remdamasi įstaigoje atlikto audito rezultatais, rekomenduoju pripažinti įstaigą kaip atitinkančią reikalavimus EQUASS Assurance lygiu. Pasiūlytos rekomendacijos dėl EQUASS kokybės sistemos diegimo skirtos skatinti įstaigą ir toliau 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 asmenims, turintiems intelekto negalią.