

EQUASS ASSURANCE AUDITO ATASKAITA

Apsilankymas: 2025 m. birželio mėn. 26-27 d.
Marijampolės specialieji socialinės globos namai
Kristina Maciūtė-Stukanė

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

Bendra informacija apie paraišką ir pareiškėją

Organizacijos pavadinimas:	Marijampolės specialieji socialinės globos namai
Adresas:	Bažnyčios g. 23 A, Marijampolė
Pašto kodas: (jei skiriasi nuo adreso)	
Vadovo vardas, pavardė:	Viduta Bačkierienė
Kontaktinis asmuo:	Aušra Kupčinskienė
Telefono Nr.:	+370 652 24240, +370 610 25588
Faksas:	
Bendras el. paštas:	msgn@msgn.lt
Interneto svetainė:	msgn.lrv.lt
Auditoriaus vardas, pavardė:	Kristina Maciūtė-Stukanė
Audito datos:	2025 m. birželio mėn. 26-27 d.
Klientai:	Paslaugų gavėjų skaičius: 20 Data: 2025 01 28
Darbuotojai:	Darbuotojų skaičius: 12 Data: 2025 01 28
Audituojamos paslaugos:	Ilgalaikė socialinė globa, teikiama dviejuose grupinio gyvenimo namuose
Papildoma informacija apie socialinių paslaugų	Marijampolės specialieji socialinės globos namai (toliau – globos namai) yra biudžetinė įstaiga, kurios paskirtis – užtikrinti socialinę globą

teikėją:	nesavarankiškiems ar iš dalies savarankiškiems senyvo amžiaus asmenims, kuriems būtina nuolatinė specialistų priežiūra, suaugusiems asmenims, turintiems proto negalią ir (ar) psichikos sutrikimų, dėl kurių jiems nustatytas 0–40 procentų darbingumo lygis. Globos namai įkurti 2007 m. kovo 23 d. Vilkaviškio vyskupijos iniciatyva. Pritrūkus lėšų buvo sudarytas susitarimas su Lietuvos Respublikos Vyriausybe dėl globos namų pastato statybos baigimo ir globos namų veiklos pradžios. Pagrindinius darbus, tvarkant globos namų įkūrimą, vykdė Vilkaviškio vyskupijos vyskupas Rimantas Norvila. Globos namai buvo statomi 10 metų. Pirmiesiems gyventojams jie buvo atverti 2007 m. gegužės 25 d. Globos namus pašventino vyskupas Rimantas Norvila ir pavedė rūpintis senyvo amžiaus ir neįgaliais asmenimis: dvasininkais, vienuolėmis ir kitais pasauliečiais, savarankiškai negalintiems savimi pasirūpinti ir oriai gyventi bendruomenėje. Darbą globos namuose pradėjo profesionalai: socialiniai darbuotojai, jų padėjėjai, bendrosios praktikos slaugytojai ir kiti specialistai. Globos namų savininkė yra valstybė. Globos namų savininko teises ir pareigas įgyvendina Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerija. Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos kompetenciją įgyvendinant globos namų savininko teises ir pareigas nustato Lietuvos Respublikos biudžetinių įstaigų įstatymas ir kiti Lietuvos Respublikos teisės aktai. Globos namų misija: kiekvieno paslaugų gavėjo geresnė gyvenimo kokybė, sveikata ir socialinis dalyvavimas, teikiant į asmenį orientuotas paslaugas. Globos namai turi du padalinius: Grupinio gyvenimo namų, kuriuose paslaugos teikiamos suaugusiems asmenims turintiems proto negalią ir (ar) psichikos sutrikimų. Grupinio gyvenimo namų padaliniai skirti gyventi suaugusiems asmenims, turintiems proto negalią ir (ar) psichikos sutrikimų, Grupinio gyvenimo namų
------------------------	---

	padalinių veikla orientuota į asmens įgalinimą gyventi kiek įmanoma savarankiškiau bendruomenėje. Vienas iš svarbiausių Grupinio gyvenimo namų padalinių požymių - sudaryti asmenims, turintiems negalią galimybę gyventi su pagalba ir naudotis bendruomenėje esančių įstaigų (tokių kaip dienos, bendruomenės, dienos socialinės globos, psichikos, kultūros centrų ir kt.) teikiamomis paslaugomis ir jas organizuoti. Grupinio gyvenimo namų padaliniuose teikiamos ilgalaikės socialinės globos paslaugos. Grupinio gyvenimo namai įsikūrę Marijampolės mieste, dviejuose namuose, kuriuose gyvena ne daugiau kaip po 10 asmenų, dirba po 1 socialinį darbuotoją ir 5 socialinio darbuotojo padėjėjus. Lazdyno grupinio gyvenimo namų padalinys įsikūręs adresu Lazdijų g. 60, Marijampolėje. Pušyno grupinio gyvenimo namų padalinys įsikūręs adresu Vytauto g. 55, Marijampolėje.
--	---

1. Audito programa

2025 06 26	Pirma diena
Laikas	Veikla (trumpas numatytos veiklos aprašas)
09.30	Pradžios susitikimas. Audito dienotvarkės aptarimas
10.00	Susipažinimas su įstaigos veikla
10.30	Dokumentacijos peržiūra
12.30	Pietų pertrauka
13.30	Susitikimas su Lazdyno grupinio gyvenimo namų gyventojais
14.00	Susitikimas su Lazdyno grupinio gyvenimo namų specialistų komanda
15.15	Susitikimas su Pušyno grupinio gyvenimo namų gyventojais
15.45	Susitikimas su Pušyno grupinio gyvenimo namų specialistų komanda
16.30	Pokalbis su artimaisiais (iki 5 asmenų)
17.00	Pirmos dienos pabaiga
2025 06 27	Antra diena
Laikas	Veikla (trumpas numatytos veiklos aprašas)
09.30	Susitikimas su direktoriaus pavaduotoju socialiniams reikalams, socialinio darbo padalinio koordinatoriumi
10.30	Susitikimas su steigėju
11.00	Susitikimas su socialiniais partneriais
12.00	Susitikimas su Įstaigos vadovu
12.30	Pietų pertrauka
13.30	Auditoriaus pasirengimas baigiamajam susitikimui
15.30	Audito apibendrinimas
16.00	Audito pabaiga

2. Detali informacija apie rezultatus

1. Socialinių paslaugų teikėjas apibrėžia ir įgyvendina savo viziją, misiją, organizacijos vertybes teikdamas paslaugas bei savo organizacijai ir paslaugų teikimui keldamas ambicingus tikslus.					
Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>			X		
Informacija apie rezultatus					
Požiūris ir jo įgyvendinimas. Marijampolės specialieji socialinės globos namai aiškiai suformulavo ir nuosekliai įgyvendina savo viziją, misiją ir vertybes kasdienėje veikloje. Įstaigos vizija siejama su pažanga ir inovacijomis, o misija orientuota į kiekvieno paslaugų gavėjo gyvenimo kokybės, sveikatos ir socialinio dalyvavimo gerinimą, teikiant į asmenį orientuotas paslaugas. Šie principai atsispindi tiek dokumentuose, tiek realioje veikloje: paslaugų gavėjų įgalinimas, įtraukimas į planavimą, nuolatinis grįžtamasis ryšys. Vertybės – geras mikroklimatas, profesionalumas, nuolatinis tobulėjimas ir socialinė atsakomybė – integruotos į vidaus tvarkas, darbuotojų elgseną ir paslaugų teikimo procesus. Darbuotojai šias vertybes žino ir jomis vadovaujasi, o paslaugų gavėjai savo aplinką apibūdina kaip atvirą, palaikančią ir pagarbią. Organizaciniai tikslai atsispindi strateginiuose ir metiniuose planuose, kuriuose numatyti aiškūs veiklos rodikliai ir kokybės gerinimo siekiai. Toks vertybių ir kasdienės veiklos nuoseklumas užtikrina tikslingumą, rezultatyvumą ir bendrą organizacijos kryptį. Remiantis savianalize, peržiūrėtos ir patobulintos įstaigos vizija, misija ir vertybės.					
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. Namai yra sukūrę išplėtotą valdymo sistemą, kuri skatina ir palaiko kokybės kultūrą visos įstaigos mastu. Kokybė įtvirtinta esminiuose dokumentuose, tokiuose kaip Kokybės politikos aprašas ir Nuolatinio mokymosi bei tobulinimosi sistema. Įstaiga reguliariai vertina paslaugų teikimą, lygina rezultatus su kitomis įstaigomis, naudoja paslaugų gavėjų grįžtamąjį ryšį ir vidaus analizę veiklos tobulinimui. Darbuotojai įtraukiami į kokybės užtikrinimo veiklas per kvalifikacijos tobulinimo planus, veiklos vertinimus, refleksiją. Kokybės tikslai apibrėžti metiniame veiklos plane, su konkrečiais rodikliais paslaugų efektyvumui, darbuotojų kompetencijai ir pasitenkinimui vertinti. Sistema skatina skaidrumą ir atsakomybę, užtikrina visų suinteresuotųjų šalių įtraukimą į kokybės gerinimo procesą. Tokiu būdu formuojamas bendras organizacijos įsipareigojimas teikti aukštos kokybės, į asmenį orientuotas paslaugas, pagrįstas nuolatinio mokymosi ir tobulinimu.					
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. Įstaigos įsipareigojimas ilgalaikiams kokybės tikslams, nuolatiniam mokymuisi, inovacijoms aiškiai įtvirtintas įstaigos kokybės politikoje. Šio dokumento pagrindu kokybė suvokiama kaip nuoseklus, tikslingas procesas, orientuotas į rezultatus ir ilgalaikį poveikį. Politikoje įvardytos tokios kartinės nuostatos kaip nuolatinis veiklos vertinimas, kokybės rezultatų analizė, naujovių taikymas. Nuolatinis mokymasis traktuojamas ne tik kaip personalo ugdymas, bet kaip visos organizacijos tobulėjimo variklis, įtraukiantis paslaugų					

kokybės analizę, duomenų sisteminimą ir rezultatų taikymą veiklos gerinimui. Šis struktūruotas požiūris padeda įstaigai ne tik reaguoti į pokyčius, bet juos planuoti ir valdyti, stiprinant kokybės kultūrą ir ilgalaikę viziją.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomendacija geresniam kriterijaus išpildymui: būtų tikslinga aiškiau nurodyti laiko terminą ilgalaikių tikslų pasiekimui.

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. Įstaiga įgyvendina aiškiai apibrėžtą metinio planavimo ir peržiūros procesą, kuris atspindi įstaigos strateginius tikslus ir teikiamas paslaugas. Metinis veiklos planas rengiamas pagal LR socialinės apsaugos ir darbo ministerijos formą, tačiau įstaiga stengiasi jį papildyti savo kokybės siekiais bei vizija. Plane numatyti konkretūs veiksmai, rodikliai, terminai, atsakingi asmenys ir lėšų paskirstymas. Peržiūros procesas vykdomas ir fiksuojamas metinėje veiklos ataskaitoje, kurioje analizuojami pasiekti rezultatai, įvardijamos tobulinimo kryptys. Tokia sistema leidžia priimti sprendimus remiantis duomenimis, užtikrina kokybės tobulinimo tęstinumą ir strateginį nuoseklumą visų metų eigoje.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomendacija geresniam kriterijaus išpildymui: Rekomenduojama, kad metiniame įstaigos veiklos plane būtų įtraukti rodikliai, susieti su taikoma kokybės vadybos sistema. Pavyzdžiui, galima numatyti aiškiai išmatuojamus rodiklius, susijusius su darbuotojų kvalifikacijos kėlimu, siekiant geriau stebėti pažangą ir užtikrinti nuolatinį tobulėjimą, arba paslaugų gavėjų įgalinimu, jų teisių užtikrinimu.

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. Įstaiga nuosekliai įgyvendina socialinio teisingumo ir aktyvaus paslaugų gavėjų įtraukimo į visuomenę principus per kasdienę praktiką, vertybines nuostatas ir įgalinimo politiką. Įstaiga užtikrina, kad paslaugų gavėjai galėtų savarankiškai rinktis, priimti sprendimus, dalyvauti bendruomenės gyvenime. Įgalinimo koncepcijoje išsamiai aprašyti būdai, kaip skatinamas savarankiškumas, atsakomybė ir dalyvavimas – nuo sprendimų priėmimo iki socialinių ryšių palaikymo. Gyventojai patys planuoja veiklas, lanko renginius, naudojami viešuoju transportu, palaiko ryšius su šeima ir bendruomene. Įtrauktis yra ne formali – ji įtvirtinta individualiuose planuose, kasdienėje veikloje ir darbuotojų elgsenoje. Personalas palaiko gyventojų savarankiškumą, paslaugos teikiamos vadovaujantis pagarbiu bendravimu ir praktiniu palaikymu. Bendradarbiavimas su vietos partneriais padeda dar labiau stiprinti įtraukimo galimybes. Vidinė kultūra remiasi lygių galimybių, orumo ir visapusiško dalyvavimo principais, paslaugų gavėjai priimami kaip lygiateisiai visuomenės nariai.					
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 nuosekliai įgyvendina socialinės atsakomybės principus, veikdama tvariai ir kurdama vertę ne tik paslaugų					

gavėjams, bet ir visai visuomenei. Socialinė atsakomybė – tai neatskiriama įstaigos misijos, vertybių ir kokybės politikos dalis. Įstaiga bendradarbiauja su viešojo ir nevyriausybinių sektoriaus partneriais spręsdama platesnius socialinius klausimus: įtraukties, švietimo, bendruomenės gerovės srityse. Tvarumas įtvirtintas kaip prioritetinis principas – siekiama mažinti neigiamą poveikį aplinkai, racionaliai naudoti išteklius ir skatinti atsakingą vartojimą. Įstaiga aktyviai dalyvauja viešuose renginiuose, skleidžia žinią apie socialinę įtrauktį, užtikrina veiklos skaidrumą. Viduje įtvirtintas etiškas elgesys, atsakomybė už paslaugų kokybę, darbuotojų ir gyventojų gerovę, o tai palaikoma nuolatiniu darbuotojų kompetencijų tobulinimu. Atsakingas sprendimų priėmimas, naujovių diegimas ir atvirumas padeda įstaigai kurti ilgalaikę naudą gyventojams, bendruomenei ir aplinkai. Atlikta socialinės atsakomybės veiklų savianalizė, pasidalinta įžvalgomis. Jų pagrindu pradėtos naujos socialinės atsakomybės veiklos, jos įtrauktos į Socialinės Atsakomybės planą.

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 taiko aiškią, struktūruotą darbuotojų atrankos ir išsaugojimo politiką, kuri užtikrina, kad darbuotojai būtų parenkami pagal reikiamas žinias, įgūdžius ir kompetencijas. Politikoje numatyta skaidri atrankos tvarka – organizuojami konkursai, pokalbiai, taikomi kvalifikaciniai reikalavimai ir vertybiniai kriterijai. Įstaiga dėmesį skiria ne tik kvalifikuotų specialistų pritraukimui, bet ir jų išlaikymui – sukuriama palaikanti darbo aplinka, siūlomos nuolatinio tobulėjimo galimybės, skatinamas komandinis darbas ir pagarba. Išsaugojimo strategija apima įvedimo procesą, motyvacines priemones, darbuotojų savijautos stebėseną. Darbuotojų kompetencijos sistemingai					

vertinamos, o mokymų planai sudaromi pagal individualius ir įstaigos poreikius. Ši nuosekli ir vertybėmis grindžiama praktika padeda išlaikyti paslaugų kokybę bei stabilumą.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

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

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

Informacija apie rezultatus

Požiūris ir jo įgyvendinimas. Įstaiga užtikrina veiklos atitiktį nacionalinei darbuotojų saugos ir sveikatos teisės bazei, sukurdamą saugias, etiškas ir darbuotojams palankias darbo sąlygas. Įstaigoje parengtas išsamus 2025 m. darbuotojų saugos ir sveikatos planas, apimantis privalomus sveikatos patikrinimus, pirmosios pagalbos kursus, gaisrinės ir civilinės saugos mokymus, higienos įgūdžių ugdymą bei vakcinaciją. Nuolat atliekamas darbo aplinkos rizikos vertinimas, taikomos prevencinės priemonės. Darbuotojų skaičius ir santykis su gyventojais planuojamas laikantis teisės aktų ir atsižvelgiant į gyventojų poreikius, taip užtikrinant tiek saugumą, tiek paslaugų kokybę. Įstaiga vertina darbuotojų indėlį – skatina jų motyvaciją, sudaro sąlygas tobulėti, taiko pripažinimo priemones. Toks derinys tarp teisinių reikalavimų ir žmogui palankių sprendimų padeda kurti stabilią, sveiką darbo aplinką, kuri tiesiogiai veikia teikiamų paslaugų kokybę.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomendacija geresniam kriterijaus išpildymui: rekomenduojama apibrėžti priemones, skirtas savanorių pritraukimui ir išlaikymui.

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. Socialinės globos namai nuosekliai įgyvendina darbuotojų tobulinimą, grįstą asmeninio augimo ir nuolatinio mokymosi principais. Įstaigoje parengtas darbuotojų kompetencijų tobulinimo planas, kuriame numatytos individualizuotos temos, būtinas mokymų valandų skaičius bei ryšys su strateginiais įstaigos tikslais. Nuolatinio mokymosi sistema apima teorinių ir praktinių žinių gilinimą, siekiant geriau atliepti paslaugų gavėjų poreikius. Mokymų eiga ir rezultatai stebimi, pateikiamos rekomendacijos dėl ateities mokymų. Darbuotojai skatinami mokytis pagal jų funkcijas, o įgytos žinios integruojamos į paslaugų tobulinimą. Rezultatai. Organizacija matuoja personalo asmeninio ugdymosi, nuolatinio mokymosi ir tobulėjimo rezultatus. Pasirinktas rodiklis aiškus ir tinkamas įvertinti darbuotojų kvalifikacijos pokyčius. Matuojama darbuotojų, kurie patobulino savo profesines kompetencijas pagal išskirtas sritis 2022 - 2024 m., procentinė dalis. Taip pat mokymų metu patobulintų profesinių kompetencijų pritaikymo 2022 – 2024 m. procentinė dalis. Duomenys gauti atlikus anketinę apklausą. Įstaiga analizuoja gautus rezultatus, daro išvadas ir planuoja gerinimo veiksmus.					
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 apibrėžė ir dokumentavo reikalavimus personalo kompetencijoms, roles ir atsakomybes pareiginėse instrukcijose. Darbuotojai šiuos reikalavimus žino ir veikia pagal pareigines instrukcijas.					
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 vertina darbuotojų indėlį ir įtraukia juos į planavimo, paslaugų tobulinimo ir kokybės gerinimo procesus. Įstaigoje vyksta reguliarūs susirinkimai, kurių metu darbuotojai keičiasi informacija, gali išsakyti savo nuomonę, aptarti iššūkius ir teikti pasiūlymus. Darbuotojai nurodo, kad nebijo išsakyti minčių, jaučiasi išgirsti. Jų siūlymai įtraukiami į metinio veiklos plano rengimą. Taip pat skatinamas darbuotojų iniciatyvumas – naujos idėjos dažnai kyla iš pačių specialistų, o ne yra „nuleidžiamos iš viršaus“. Atlikus savianalizę, taikomi nauji komandinio darbo stiprinimo metodai.					
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. Organizacija taiko įvairias darbuotojų motyvavimo priemones, skirtas didinti pasitenkinimą darbu, pripažinti indėlį ir stiprinti lojalumą įstaigai. Darbuotojų išsaugojimas apima karjeros galimybes – laisvos darbo vietos pirmiausia siūlomos jau dirbantiems darbuotojams, einantiems laikinąsias pareigas. Darbuotojai įtraukiami į sprendimų priėmimą per profesinę sąjungą. Skatinamas profesinis tobulėjimas – kvalifikacijos kėlimas finansuojamas iki vienos pareiginės algos per metus. Už išskirtinį asmeninį indėlį darbuotojams gali būti skiriamos piniginės išmokos iki vienos algos dydžio, ne dažniau kaip du kartus per metus. Taip pat suteikiamos papildomos mokamos poilsio dienos (iki 10 per metus), taikomas lankstus darbo grafikas, derinant su šeimos įsipareigojimais. Motyvacija stiprinama ir nematerialinėmis priemonėmis: padėkos raštais, sveikinimais švenčių proga, kolektyvo išvykomis. Ši visapusiška sistema rodo, kad įstaiga suvokia motyvaciją kaip kompleksinį procesą, apimantį ne tik finansinį paskatinimą, bet ir pagarbą, dėmesį bei darbo–gyvenimo veiklą pusiausvyrą.					
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. Įstaiga užtikrina paslaugų gavėjų teisių apsaugą, remdamasi oficialiai patvirtinta paslaugų gavėjų Teisių Chartija, kuri grindžiama įsitikinimu, jog kiekvienas žmogus yra savarankiška asmenybė, turinti teisę į pagarbą ir orumą. Joje išsamiai apibrėžiamos paslaugų gavėjų teisės: į kokybiškas paslaugas, lygiavertį ir nediskriminacinį požiūrį, privatumą, informacijos konfidencialumą, dalyvavimą planavime, teisę teikti nuomonę ir skųstis. Chartija taip pat įtvirtina darbuotojų pareigas – elgtis pagarbiai, nediskriminuoti, būti objektyviais, padėti iškilus sunkumams ir saugoti paslaugų gavėjų orumą bei savarankiškumą. Kiekvienas paslaugų gavėjas ir darbuotojas su Chartija supažindinamas individualiai, o ji viešai skelbiama globos namų interneto svetainėje. Tokiu būdu įstaiga užtikrina skaidrų, žmogaus teisėmis grįstą požiūrį į paslaugų teikimą.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomendacija geresniam kriterijaus išpildymui: rekomenduojama susieti Teisių Chartiją su tarptautinėmis žmogaus teisių konvencijomis.

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. Įstaiga siekia, kad paslaugų gavėjai būtų ne tik informuoti apie savo teises, bet ir jas suprastų jiems prieinama forma. Kiekvienas paslaugų gavėjas individualiai supažindinamas su Teisių Chartija, o dokumentas viešai skelbiamas įstaigos interneto svetainėje. Darbuotojai atsakingi už tai, kad informacija būtų pateikiama suprantamu būdu – tiek žodžiu, tiek vizualinėmis priemonėmis. Tokia praktika stiprina paslaugų gavėjų savarankiškumą ir gebėjimą naudotis savo teisėmis.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomendacija geresniam kriterijaus išpildymui: Nors jau imtasi tam tikrų veiksmų supaprastinti informaciją apie teises naudojant vaizdines priemones, rekomenduojama gerinti jos prieinamumą pereinant prie lengvai suprantamos kalbos ir labiau individualizuotos pateikimo formos.

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 užtikrina, kad paslaugų gavėjai turėtų laisvę siekti savo asmeninių tikslų ir lūkesčių, atsižvelgiant į jų individualius pasirinkimus, poreikius ir gebėjimus. Kiekvienam gyventojui sudaromas individualus socialinės globos planas, atspindintis jų pomėgius, prioritetus ir ilgalaikius tikslus. Įstaiga skatina asmens autonomiją, palaikydama gyventojų sprendimus dėl kasdienės veiklos, socialinio įsitraukimo ir saviugdos. Gyventojai raginami dalyvauti įvairiose veiklose, įskaitant pomėgius, edukacines programas bei bendruomeninius renginius, siekiant suteikti jiems prasmės ir pasitenkinimo jausmą.					
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 pateikė savo veiklos, susijusios su paslaugų gavėjų teisių skatinimu ir įgyvendinimu, rezultatus. Matavimui pasirinkti keli rodikliai. Pasirinkti rodikliai tinkami ir aiškūs. Pirmuoju vertinama paslaugų gavėjų nuomonė apie jų teisių užtikrinimą ir skatinimą pagal pasirinktas sritis procentine išraiška. Kitas rodo paslaugų gavėjų atsakymų dėl darbuotojų atsižvelgimo į jų pageidavimus pasiskirstymą procentine išraiška. Lyginami 2022-2024 metų rezultatai. Įstaiga analizuoja rezultatus bei jų pokyčius ir planuoja tobulinimo veiksmus.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomendacija geresniam kriterijaus išpildymui: rekomenduojama teisių užtikrinimo rezultatą matuoti kiekvienuose grupinio gyvenimo namuose atskirai.

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 įdiegusi prieinamą skundų nagrinėjimo sistemą, leidžiančią paslaugų gavėjams, jų artimiesiems, darbuotojams bei kitiems suinteresuotiems asmenims saugiai išreikšti nusiskundimus ir gauti struktūruotą atsaką. Tvarkos apraše aiškiai apibrėžti skundo pateikimo, registravimo, perdavimo nagrinėti ir atsakymo etapai. Skundus galima pateikti žodžiu ar raštu, o darbuotojai įpareigoti elgtis pagarbiai ir užtikrinti konfidencialumą. Visi skundai yra registruojami ir vykdoma jų sprendimo stebėseną. Paslaugų gavėjai informuojami apie savo teisę teikti skundus ir skatinami ja naudotis. Tokia sistema stiprina pasitikėjimą įstaiga, didina atsakomybę ir prisideda prie paslaugų tobulinimo.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomendacija geresniam kriterijaus išpildymui: Nors praktikoje taikomas

anoniminių skundų teikimo būdas (pvz., per specialią dėžutę), jis nėra aprašytas tvarkoje – rekomenduojama tai įtraukti, siekiant skaidrumo ir aiškumo.

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. Grupinio gyvenimo namai kuria etišką elgesį ir gerovę grįstą organizacinę kultūrą, orientuotą į darbuotojus, paslaugų gavėjus bei jų artimuosius. Įstaigoje galioja du pagrindiniai dokumentai: Etikos ir gerovės užtikrinimo politika bei Darbuotojų elgesio ir profesinės etikos taisyklės, kuriuose aiškiai apibrėžti lūkesčiai dėl pagarbaus, nešališko ir palaikančio elgesio. Šie dokumentai nustato visų šalių – vadovų, darbuotojų, paslaugų gavėjų – etines pareigas bei procedūras, taikomas fiksuojant netinkamą elgesį. Darbuotojai įpareigoti vadovautis pagarba žmogaus orumui, būti empatiškais ir vengti išskirtinio dėmesio, išankstinių nuostatų ar diskriminacijos. Gerovei užtikrinti įstaigoje puoselėjamas pasitikėjimu grįstas mikroklimatas, stiprinamas tarpusavio ryšys, o konfliktai sprendžiami konstruktyviai. Tokia struktūruota ir vertybėmis paremta sistema padeda užtikrinti visų su paslaugų teikimu susijusių žmonių orumą, saugumą ir emocinę gerovę.					
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. Socialinės globos namai turi aiškiai apibrėžę ir įgyvendina etikos gaires, kuriomis vadovaujamasi užtikrinant paslaugų gavėjų orumo, pagarbos ir privatumo apsaugą. Šios nuostatos išsamiai išdėstytos Darbuotojų elgesio ir profesinės etikos taisyklėse, kuriose nustatyti bendravimo su paslaugų gavėjais principai. Etnis bendravimas grindžiamas pagarba, empatija, nešališkumu, skaidrumu ir nediskriminavimu. Darbuotojams draudžiama reikšti išankstinį nusistatymą, demonstruoti simpatijas ar antipatijas, viešai šaipytis ar atskleisti paslaugų gavėjų asmeninę informaciją be jų sutikimo. Jie įsipareigoja saugoti privatumą, nekelti reikalavimų dėl privačios informacijos grupinių veiklų metu ir jokiais aplinkybėmis nenaudoti psichologinio ar fizinio smurto. Darbuotojai turi padėti paslaugų gavėjui atsakingai veikti, remiantis jo galimybėmis, o visiems paslaugų gavėjams teikti vienodai nuoširdžią pagalbą. Etikos taisyklių įgyvendinimą prižiūri Etikos komitetas, kuris reaguoja į galimus pažeidimus ir užtikrina nuoseklų etikos normų laikymąsi. Toks reglamentuotas požiūris įtvirtina pagarbą, orumą grįstą paslaugų teikimą.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

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

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

Informacija apie rezultatus

Požiūris ir jo įgyvendinimas. Socialinių paslaugų teikėjas užtikrina, kad paslaugos būtų prieinamos skaidriai ir nediskriminuojant, vadovaujantis aiškia priėmimo tvarka pagal apibrėžtus kriterijus. Paraiškos vertinamos laikantis nustatytų procedūrų, sprendimai priimami objektyviai, bendradarbiaujant su ministerija ir įvertinus turimus resursus. Informacija apie teikiamas paslaugas pateikiama tiek pačiam asmeniui, tiek jo artimiesiems jau pirminio vertinimo metu. Paslaugos teikiamos atsižvelgiant į individualius poreikius, nepriklausomai nuo

asmens amžiaus, lyties, įsitikinimų ar sveikatos būklės. Darbuotojai yra apmokyti taikyti įtraukties principus, o įstaiga bendradarbiauja su kitomis institucijomis, siekdama užtikrinti kompleksišką pagalbą. Ši praktika užtikrina teisingą ir lygiavertę prieigą prie pagalbos, skatinant skaidrumą, pagarbą ir lygybę.
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. Socialinių paslaugų teikėjas užtikrina saugią aplinką paslaugų gavėjams, jų artimiesiems ir darbuotojams. Įstaigoje parengti ir įgyvendinami darbuotojų bei paslaugų gavėjų saugos ir sveikatos užtikrinimo planai, apimantys sveikatos patikrinimus, vakcinaciją, gaisrinės ir civilinės saugos mokymus, higienos įgūdžių ugdymą. Sauga integruota į kasdienę veiklą, atsižvelgiant į kiekvieno paslaugų gavėjo individualius poreikius. Įstaigos aplinka pritaikyta judėjimo laisvei ir rizikų mažinimui. Konfliktinės situacijos sprendžiamos operatyviai, darbuotojai apmokyti reaguoti jautriai ir palaikančiai. Paslaugų gavėjai jaučiasi saugūs visais aspektais – fiziškai, emociškai ir socialiai. Nuolatinis dėmesys rizikų prevencijai ir pasirengimas krizių atvejams kuria pasitikėjimu grįstą saugumo jausmą grupinio gyvenimo namų bendruomenės nariams.					
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. Socialinės globos namai taiko aiškiai reglamentuotą ir išsamią fizinio, psichologinio smurto bei finansinio piktnaudžiavimo prevencijos tvarką, kurios tikslas – užtikrinti paslaugų gavėjams saugią aplinką ir užkirsti kelią bet kokios formos smurtui. Smurtas apibrėžiamas plačiai – nuo psichologinio (grasinimai, pažeminimas), fizinio (nepriežiūra, jėgos naudojimas) iki ekonominio (neteisėtas lėšų ar turto valdymas). Apraše įvardyti rizikos veiksniai, tokie kaip perdegimas, įtampa kolektyve, socialinė atskirtis, ir numatytos konkrečios prevencinės priemonės: darbuotojų mokymai ne rečiau kaip kartą per metus, paslaugų gavėjų švietimas ne rečiau kaip du kartus per metus. Prevencinė sistema apima ir finansinio skaidrumo užtikrinimą – pateikiami čekiai, informuojama apie paslaugų kainas ir jų pokyčius. Kiekvienas darbuotojas žino keturių žingsnių reagavimo į smurtą eigą: reagavimas, informavimas, sprendimas ir grįžtamasis ryšys. Su tvarka supažindinami visi darbuotojai ir paslaugų gavėjai. Parengta vizualizuota informacija grupinio gyvenimo namų gyventojams. Ši sistema kuria pagarbos, saugumo ir atsakomybės kultūrą įstaigoje.					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					

23. Socialinių paslaugų teikėjas apibrėžia, kontroliuoja ir vertina principų, vertybių ir procedūrų rinkinį, kuris galioja organizacijos elgsenai paslaugų teikimo metu atsižvelgiant į konfidencialumo, tikslumo, privatumo ir sąžiningumo aspektus.					
Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		X			
Informacija apie rezultatus					
Požiūris ir jo įgyvendinimas. Socialinių paslaugų teikėjas užtikrina etišką ir					

skaidrų paslaugų teikimą, remdamasis aiškiai apibrėžtais principais ir procedūromis, susijusiomis su konfidencialumu, duomenų tikslumu, privatumu ir asmens neliečiamumu. Šie aspektai įtvirtinti konfidencialumo, privatumo, duomenų tikslumo ir neliečiamumo užtikrinimo tvarkos apraše, kuriame nustatyta, kaip renkama, saugoma ir tvarkoma jautri informacija, bei apibrėžti atvejai, kai duomenys gali būti teikiami tretiesiems asmenims. Aiškiai reglamentuotas paslaugų gavėjų privatumo užtikrinimas – be sutikimo negalima filmuoti, lankytis ar kitaip pažeisti asmens erdvę. Aprašas taip pat numato organizacines ir technines apsaugos priemones bei darbuotojų atsakomybę. Esant pažeidimams, taikoma keturių žingsnių procedūra: reagavimas, informavimas, sprendimas ir grįžtamasis ryšys. Gyventojams parengta informacija, naudojant vizualizacijas.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomendacija dėl geresnio kriterijaus išpildymo: kadangi įstaiga yra atvira įvairiems asmenims iš išorės (studentai, savanoriai, socialiniai partneriai), svarbu užtikrinti, kad šie asmenys taip pat tam tikru būdu pasižadėtų dėl konfidencialumo ir duomenų apsaugos.

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. Organizacija, siekdama užtikrinti paslaugų tęstinumą ir socialinę paslaugų gavėjų integraciją, savo veiklą vykdo glaudžiai bendradarbiaudama su socialiniais partneriais. Bendradarbiaujama su socialiniais partneriais švietimo/laisvalaikio ir kitose visuomeninio gyvenimo srityse, socialinės ir medicininės priežiūros srityse ir kt. Hospitalizacijos atveju specialistai palaiko ryšį su paslaugų gavėju ir medicinos personalu. Socialiniai partneriai taip pat pripažįsta abipusę partnerystę naudą. Socialinių paslaugų teikėjas stengiasi, kiek tai yra įmanoma, palaikyti gerus artimus ryšius ir su paslaugų gavėjų šeimos nariais. Visi Organizacijos padaliniai kuria partnerystes.

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 informaciją apie partnerystės rezultatus ir naudą Organizacijai. Rodiklis aiškus ir tinkamas. Matuojama, kaip paslaugų gavėjai vertina partnerio teikiamas paslaugas ir kokia, paslaugų gavėjų vertinimu, yra partnerio teikiamų paslaugų nauda. Lyginami 2022-2024 metų rezultatai. Įstaiga analizuoja rezultatus bei jų pokyčius ir planuoja tobulinimo veiksmus.					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					
Rekomendacija geresniam kriterijaus išpildymui: Rekomenduojama įstaigai įtraukti daugiau partnerių į partnerystės naudos vertinimo procesą, kad būtų galima gauti išsamesnį vaizdą apie bendradarbiavimo poveikį paslaugų gavėjams ir pačiai organizacijai. Vertinant ne vieno, o kelių partnerių naudą, būtų pagerintos tobulinimo galimybės.					

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 vertinimo lentelės kriterijų>		X			
Informacija apie rezultatus					
Požiūris ir jo įgyvendinimas. Socialinių paslaugų teikėjas skatina paslaugų gavėjus ir stiprina jų galimybes išreikšti savo poreikius, norus, nuomones. Dėl šios					

priežasties taikomos specialios priemonės: informacinės lentos, vizualizacijos, individualūs planai su uždaviniais. Paslaugų gavėjai turi galimybes išsakyti savo nuomonę susirinkimų metu bei tiesiogiai specialistams ar administracijai. Taip pat Gyventojų taryba atstovauja paslaugų gavėjus, renka informaciją ir teikia pasiūlymus Organizacijos administracijai. Galima naudotis pasiūlymų ir skundų dėžute. Darbuotojai supranta šį požiūrį ir įgyvendina jį kasdienėje veikloje.

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. Grupinio gyvenimo namų gyventojai aktyviai įtraukiami į visus paslaugos teikimo proceso etapus – planavimą, teikimą ir vertinimą, taikant aiškią, struktūruotą ir jų teisėmis grįstą sistemą. Įstaiga įgalina paslaugų gavėjus dalyvauti metinio veiklos plano rengime, poreikių vertinime bei individualaus socialinės globos plano sudaryme. Jie teikia pasiūlymus tiek žodžiu susirinkimų metu, tiek raštu – anonimiškai arba asmeniškai – per skundų ir pasiūlymų dėžutę, el. paštu ar apklausose. Globos tarybos atstovai teikia rekomendacijas dėl gyvenimo kokybės gerinimo ir smurto prevencijos. Visi teikiami pasiūlymai yra protokoluojami, sisteminami ir įtraukiami į įstaigos planavimo bei tobulinimo procesus. Rezultatai analizuojami, skelbiami viešai, o jų pagrindu priimami sprendimai dėl paslaugų gerinimo. Tokiu būdu paslaugų gavėjų dalyvavimas tampa ne formaliu, o prasmingu, įgalinančiu ir realiai veikiančiu kokybės užtikrinimo elementu. Atlikta savianalizė, kaip skatinti didesnę paslaugų gavėjų įtraukimą, pasidalinta išvalgomis. Jų pagrindu pradėti taikyti nauji darbo metodai.					

Rezultatai. Įstaiga pateikė informaciją apie paslaugų gavėjų įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą tyrimo rezultatus. Rezultato matavimui pasirinkti keleri rodikliai. Jie aiškūs ir tinkami. Vertinama paslaugų gavėjų nuomonė apie jų įsitraukimą į paslaugų planavimą, organizavimą ir vertinimą, taip pat matuojamas pateiktų pasiūlymų skaičius ir jų įgyvendinimas. Lyginami trijų metų rezultatai, daromos išvados ir planuojami tobulinimo veiksmai.

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. Organizacija atlieka kasmetinę paslaugų gavėjų dalyvavimo peržiūrą ir vertinimą, siekdama užtikrinti, kad jų nuomonė, grįžtamasis ryšys ir patirtis būtų įtraukti į paslaugų kokybės gerinimo procesus. Gyventojų įžvalgos renkamos įvairiais būdais, įskaitant individualius ir grupinius pokalbius, apklausas bei grįžtamojo ryšio formas. Globos Taryba taip pat atlieka svarbų vaidmenį atstovaujant paslaugų gavėjų interesus ir perduodant jų poreikius administracijai. Organizacija aktyviai analizuoja šį grįžtamąjį ryšį ir atlieka būtinus pakeitimus, kad pagerintų dalyvavimo galimybes.

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. Įstaiga taiko aiškiai apibrėžtą ir nuosekliai įgyvendinamą įgalinimo koncepciją, kurioje numatyti konkretūs veiksmai, padedantys tiek darbuotojams, tiek paslaugų gavėjams suprasti, stiprinti ir gerinti įgalinimo procesus. Įgalinimas laikomas esmine organizacijos vertybe, kuri integruota į kasdienę veiklą. Koncepcijoje apibrėžiama, kad įgalinimas apima savarankiškumą, dalyvavimą sprendimų priėmime, atsakomybės prisiėmimą ir gebėjimą formuoti bei įgyvendinti asmeninius tikslus. Darbuotojai mokomi atpažinti ir skatinti įgalinimo galimybes – leisti pasirinkti, gerbti individualius pageidavimus, ugdyti savitvarkos įgūdžius. Paslaugų gavėjai dalyvauja sudarant individualų globos planą, renkasi veiklas, teikia siūlymus ir įsitraukia į paslaugų vertinimą. Įgalinimas skatinamas per lankstų dienos režimą, pritaikytą komunikaciją ir pagarbią partnerystę. Rezultatai vertinami pagal individualius tikslus, savarankiškumo lygį ir jo pokytį, fiksuojami planuose ir aptariami su paslaugų gavėjais. Tokiu būdu įgalinimas tampa realiu, pamatuojamu ir sistemingai palaikomu procesu kasdienėje praktikoje. Parengta pritaikyta informacija apie įgalinimą paslaugų gavėjams. Rezultatai. Organizacija matuoja paslaugų gavėjų įgalinimo rezultatus. Pasirinktas rodiklis aiškus ir tinkamas. Matuojamas savarankiškumo lygio išlaikymas ar padidėjimas tiek specialistų, tiek paslaugų gavėjų nuomone. informacijos šaltinis - individualūs globos planai bei paslaugų gavėjų anketinė apklausa. Lyginami trijų metų rezultatai, daromos išvados, planuojami tobulinimo veiksmai.					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					
Rekomendacija geresniam kriterijaus išpildymui dėl rezultatų: rekomenduojama įgalinimo rezultatą matuoti kiekvienuose grupinio gyvenimo namuose atskirai.					

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. Grupinio gyvenimo namai kuria įgalinančią aplinką, skatindami asmeninę iniciatyvą, pasirinkimo laisvę ir tarpusavio pagalbą tarp gyventojų ir darbuotojų. Paslaugų gavėjai skatinami dalyvauti sprendimų priėmimo, planuoti savo dienotvarkę bei veiklas. Darbuotojai remia šį požiūrį – jie pastebi kiekvieno asmens stipriąsias puses ir vengia per didelio nurodinėjimo ar kontrolės. Aplinka pritaikyta savarankiškumui – gyventojai gali laisvai judėti, kurti asmeninę erdvę, dalyvauti bendruomeninėje veikloje. Reguliarūs susitikimai, bendras planavimas ir saviraiškos galimybės formuoja bendrumo jausmą. Visa tai rodo, kad įgalinimas įstaigoje yra kasdienės kultūros dalis.					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					

31. Socialinių paslaugų teikėjas teikia paslaugas, kurios atitinka individualų paslaugų gavėjų pasirinkimą, poreikius, gebėjimus ir derinasi su organizacijos misija, vizija ir vertybėmis.					
Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		X			
Informacija apie rezultatus					
Požiūris ir jo įgyvendinimas. Organizacija užtikrina, kad teikiamos paslaugos būtų pritaikytos individualiems paslaugų gavėjų pasirinkimams, poreikiams ir gebėjimams, laikantis organizacijos Misijos, Vizijos ir Vertybių. Kiekvienam gyventojui sudaromas individualus globos planas, kuriame atsižvelgiama į individualius pageidavimus, savarankiškumą ir ilgalaikius tikslus. Paslaugos organizuojamos taip, kad būtų užtikrintas lankstumas ir pritaikomumas, siekiant suteikti prasmingą ir veiksmingą pagalbą kiekvienam asmeniui. Darbuotojai yra atliepti individualius pasirinkimus, suteikiant gyventojams galimybę aktyviai dalyvauti sprendimų priėmimo dėl kasdienės veiklos, programų ir socialinio					

gyvenimo. Reguliariai vykdoma grįžtamojo ryšio analizė, siekiant nuolat tobulinti paslaugas ir jas pritaikyti prie besikeičiančių paslaugų gavėjų poreikių.

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. Socialinių paslaugų teikėjas vadovaujasi aiškiai apibrėžta ir nuosekliai taikoma gyvenimo kokybės koncepcija, kuri orientuota į asmens poreikius ir rezultatus. Gyvenimo kokybė suprantama kaip daugiasluoksnis reiškinys, apimantis fizinę, materialinę ir socialinę gerovę, asmens vystymąsi. Atvykus paslaugų gavėjui, atliekamas išsamus jo poreikių vertinimas, kuris tampa pagrindu rengiant individualų socialinės globos planą (ISGP). Plane nustatomos poreikių sritys, tikslai ir priemonės, atitinkančios asmens pageidavimus bei gebėjimus. Gyventojai dalyvauja planuojant ir vertinant pasiektą pažangą, o gyvenimo kokybės vertinimai atliekami kartą per metus apklausų būdu. Rezultatai analizuojami kolektyviai – jie naudojami paslaugų tobulinimui ir įstaigos veiklos planavimui.

Rezultatai. Organizacija matuoja paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės gerinimo rezultatus. Rezultatų matavimo rodikliai yra aiškūs ir tinkami. Pasirinkti rodikliai rodo: paslaugų gavėjų vertinimų apie gyvenimo kokybės sričių pagerėjimą per 2022 - 2024 m. procentine išraiška; Paslaugų gavėjų pasitenkinimą gyvenimo kokybe 2022 - 2024 m. procentine išraiška bei paslaugų gavėjų pasitenkinimo vertinimus apie gyvenimo kokybės sričių pagerėjimą dėl įgūdžių lavinimo ir ugdymo per 2022 - 2024 m. procentine išraiška. Įstaiga analizuoja gautus rezultatus ir planuoja

gerinimo veiksmus.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomendacija geresniam kriterijaus išpildymui dėl požiūrio ir jo įgyvendinimo: rekomenduojama kiek įmanoma supaprastinti gyvenimo kokybės koncepciją ir padaryti ją lengvai pritaikomą praktikoje. Esama koncepcija yra išsami, tačiau būtų naudinga ją sutrumpinti ir labiau orientuoti į aiškų, kasdienėje veikloje lengvai taikomą modelį.

Taip pat siūloma atlikti individualius gyvenimo kokybės vertinimus, kad būtų galima stebėti kiekvieno asmens pokytį laikui bėgant.

Rekomendacija geresniam kriterijaus išpildymui dėl rezultatų: rekomenduojama gyvenimo kokybės pokyčio vertinimus atlikti kiekvienuose grupinio gyvenimo namuose atskirai.

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. Įstaiga užtikrina, kad paslaugų planavimas ir teikimas būtų sistemingai dokumentuojamas ir peržiūrimas, atsižvelgiant į individualius poreikius, lūkesčius ir besikeičiančias paslaugų gavėjų aplinkybes. Kiekvienam gyventojui sudaromas individualus planas, kuris rengiamas bendradarbiaujant su specialistais ir periodiškai atnaujinamas, atsižvelgiant į sveikatos pokyčius, asmeninius pasirinkimus ir gebėjimus. Organizacija vykdo reguliarias peržiūras, siekdama įvertinti pasiektą pažangą ir atlikti reikalingas korekcijas, kad paslaugos išliktų aktualios ir veiksmingos. Taip pat atsižvelgiama į paslaugų gavėjų grįžtamąjį ryšį, skatinama į asmenį orientuota ir lanksti globos sistema, gerbiamas savarankiškumas ir asmens gerovė.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

--

34. Socialinių paslaugų teikėjas atsižvelgia į fizinę ir socialinę paslaugų gavėjo aplinką tobulindamas, teikdamas ir vertindamas paslaugų gavėjams skirtas paslaugas					
Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<i><Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų></i>		X			
Informacija apie rezultatus					
Požiūris ir jo įgyvendinimas. Įstaiga teikia individualias paslaugas žmonėms su negalia. Teikiant socialines paslaugas, atsižvelgiama į paslaugų gavėjų fizines ir intelektualines galimybes: taikomas individualus požiūris, pritaikoma fizinė aplinka, naudojamos specialios priemonės ir metodai. Esant poreikiui, paslaugų gavėjams garantuojamas asmeninis asistavimas. 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
<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. Socialinių paslaugų teikėjas užtikrina, kad kiekvienas paslaugų gavėjas būtų aktyviai įtrauktas į individualaus socialinės globos plano (ISGP) rengimą, peržiūrą ir įgyvendinimą. Planavimo procesas					

grindžiamas konfidencialumo, orientacijos į asmenį, bendradarbiavimo ir veiksmingumo principais. Kartu su socialiniu darbuotoju paslaugų gavėjas analizuoja savo poreikius ir stiprybes, formuluoja individualius tikslus bei planuoja konkrečius veiksmus, skirtus savarankiškumui, dalyvavimui ir įgalinimui stiprinti. Paslaugų gavėjui apsigyvenus grupinio gyvenimo namuose, atliekamas adaptacijos įvertinimas ir poreikių analizė, o per mėnesį parengiamas ISGP, kuris tvirtinamas paslaugų gavėjo ir/ar jo artimųjų parašais. Plane numatyti tikslai susiję su gyvenimo kokybės sritimis, tokiomis kaip fizinė ir emocinė gerovė, savarankiškumas, socialiniai ryšiai ir asmeniniai siekiai. Planas peržiūrimas ne rečiau kaip kartą per metus arba pasikeitus aplinkybėms. Paslaugų gavėjų įtraukimo rezultatai vertinami kasmet, o duomenys vizualizuojami, siekiant išryškinti pažangą ir tobulintinas sritis.

Rezultatai. Organizacija matuoja paslaugų gavėjų įtraukimo į individualių planų sudarymo procesą rezultatus. Rezultatų matavimo rodiklis aiškus ir tinkamas. Fiksuojama, kokie yra paslaugų gavėjų vertinimai apie atsižvelgimą į jų nuomonę ir poreikius bei jų dalyvavimą rengiant ISGP per 2022-2024 m. procentine išraiška. atliekama gautų rezultatų analizė, planuojami gerinimo veiksmai.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomendacija geresniam kriterijaus išpildymui dėl požiūrio įgyvendinimo: Rekomenduojama individualaus plano formą pritaikyti taip, kad ji būtų draugiškesnė ir labiau suprantama paslaugų gavėjams.

Rekomendacija geresniam kriterijaus išpildymui dėl rezultatų: rekomenduojama gyvenimo kokybės pokyčio vertinimus atlikti kiekvienuose grupinio gyvenimo namuose atskirai. Taip pat siūloma suvienodinti tai, kas realiai vertinama, su tuo, kas tvarkos apraše nurodyta kaip vertinimo objektas, siekiant nuoseklumo ir aiškumo

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 užtikrina teikiamų paslaugų tęstinumą paslaugų gavėjams. Paslaugų tęsiamos bendradarbiaujant su socialiniais partneriais sveikatos ir socialinės priežiūros srityse bei su paslaugų gavėjų šeimos nariais. Priemonės paslaugų tęstinumui užtikrinti įgyvendinamos visose Organizacijos veiklos srityse. Rezultatai. Organizacija pateikė informaciją apie paslaugų tęstinumo vertinimo rezultatus. Rezultatų matavimo rodiklis aiškus ir tinkamas. Rodiklis rodo paslaugų gavėjų, kurie gavo paslaugų tęstinumą gydantis stacionarioje gydymo įstaigoje, skaičių procentine išraiška 2022–2024 m. laikotarpiu. Atliekama tam tikra rezultatų analizė.					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					
Rekomendacija geresniam kriterijaus išpildymui dėl rezultatų: Ne visiškai aišku, kas pavaizduota grafike. Siūloma tęstinę pagalbą gavusių paslaugų gavėjų dalį skaičiuoti ne nuo visų hospitalizuotų asmenų, o nuo tų, kuriems buvo nustatytas tęstinės pagalbos poreikis.					

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. Įstaiga teikia paslaugas vadovaudamiesi holistiniu požiūriu, užtikrindama, kad būtų visapusiškai atsižvelgiama į paslaugų gavėjų, jų šeimos narių ir globėjų poreikius bei lūkesčius. Organizacija vertina fizinius, emocinius, socialinius ir psichologinius gerovės aspektus, taip sukurdamą					

kompleksinę ir į asmenį orientuotą pagalbą sistemą. Individualūs globos planai rengiami bendradarbiaujant su specialistų komanda, įskaitant socialinius darbuotojus, individualios priežiūros darbuotojus. Šeimos nariai ir globėjai skatinami aktyviai dalyvauti sprendimų priėmimo ir palaikymo procesuose, stiprinant bendradarbiavimą ir gerinant teikiamų paslaugų kokybę. Įstaiga taip pat organizuoja įvairias terapines, socialines ir rekreacines veiklas, skatinančias įsitraukimą ir bendrą gerovę.

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 yra aprašiusi savo pagrindines paslaugas. Darbuotojai jas gali paaiškinti. Pagrindinės paslaugos reguliariai peržiūrimos. Stebėsena vykdoma susirinkimų metu, taip pat vertinant organizacijos veiklos efektyvumo rezultatus. Parengta paslaugų gavėjams pritaikyta informacija apie paslaugų teikimo procesą.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomendacija geresniam kriterijaus išpildymui: 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					
Požiūris ir jo įgyvendinimas. Organizacija užtikrina, kad paslaugos būtų teikiamos bendruomenėje, skatinant socialinę įtrauktį, savarankiškumą ir aktyvų dalyvavimą. Organizacija teikia paslaugas vadovaudamasi savo vizija ir misija, kurios pagrindą sudaro įgalinimas ir į asmenį orientuota priežiūra. Gyventojai skatinami įsitraukti į bendruomenines veiklas, socialines programas ir bendradarbiavimo iniciatyvas su išoriniais partneriais. Integruodama globą į platesnę bendruomenės aplinką, įstaiga prisideda prie paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės ir socialinių ryšių stiprinimo, skatinant aktyvų dalyvavimą ir prasmingą bendravimą. Įstaiga atliko grupinio gyvenimo namų saviįsivertinimą socialinės globos paslaugų normų atitikčiai, vertindama tokias charakteristikas, kaip, ar namai įsteigti bendruomenės gyvenamojoje vietovėje ir ar bendradarbiaujama su kitomis bendruomenėje veikiančiomis įstaigomis.					
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. Socialinių paslaugų teikėjas savo veiklas organizuoja atsižvelgdamas į metinį veiklos planą. Darbuotojai yra apmokyti teikti paslaugas gyventojams. Darbuotojai žino savo atsakomybes ir funkcijas bei vadovaujasi pareiginėmis instrukcijomis. Paslaugos gavėjų poreikiai vertinami ir paslaugos teikiamos metodiškai. Veiklos reguliariai peržiūrimos, o apie gautus rezultatus informuojamos visos suinteresuotosios šalys. Organizacija užtikrina paslaugų tęstinumą, bendradarbiaudama su steigėju ir 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 su negalia, vadovaudamasi daugiadisciplininiu požiūriu į paslaugų teikimą. Daugiadisciplinines komandas abiejuose grupinio gyvenimo namuose sudaro koordinatorius, socialiniai darbuotojai, individualios priežiūros darbuotojai. Esant poreikiui, paslaugų gavėjai taip pat gali gauti kitų sveikatos priežiūros specialistų pagalbą. Specialistai dalyvauja individualaus planavimo, paslaugų teikimo ir vertinimo procesuose. Dalyvavimo sistema įgyvendinama praktikoje. Darbuotojai supranta šį požiūrį.

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. Marijampolės specialieji socialinės globos namai nuosekliai vertina savo veiklos ir paslaugų rezultatus, taikydami formalius, periodinius peržiūros mechanizmus. Dvi pagrindinės priemonės šiam tikslui – metinė veiklos ataskaita ir finansinė ataskaita, kurios kartu užtikrina išsamų

paslaugų ir organizacijos veiklos rezultatų atspindėjimą. Finansinę ataskaitą suformuoja Nacionalinis bendrųjų funkcijų centras, valdydamas visus reikalingus duomenis. Ataskaitoje nurodyta, kad per ataskaitinį laikotarpį nebuvo esminių klaidų taisymų, reikšmingų įvykių ar sprendimų dėl teisinių ginčų, galinčių turėti įtakos rezultatams. Ataskaita patvirtinta globos namų vadovės, užtikrinant skaidrumą ir atsakomybę. Metinėje veiklos ataskaitoje pateikiama strateginių ir veiklos tikslų įgyvendinimo apžvalga, grindžiama aiškiais rodikliais. Ataskaita viešai skelbiama, pagrįsta metų eigoje surinktais duomenimis.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomendacija geresniam kriterijaus išpildymui: siūloma praplėsti įstaigos metinę veiklos ataskaitą, įtraukiant rezultatus, rodančius teikiamų paslaugų efektyvumą (pvz., paslaugų gavėjų įgalinimas, pokyčiai jų 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 ir individualiu požiūriu. Pasirinkti rodikliai tinkami ir aiškūs. Vienas jų rodo paslaugų gavėjų vertinimą apie socialinių paslaugų įtaką jų gyvenimo kokybei 2022 – 2024 m. procentine išraiška. Kitu matuojami paslaugų gavėjų pasiekti rezultatai pagal išsikeltus tikslus individualiu ir kolektyviniu požiūriu. Socialinių paslaugų tikėjas analizuoja gautus rezultatus ir planuoja gerinimo veiksmus.

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 reguliariai vertina veiklos rezultatus ir imasi gerinimo veiksmų sistemiškai. Socialinių paslaugų teikėjas atlieka teikiamų paslaugų priežiūrą, matuoja veiklos rezultatus, daro išvadas ir įgyvendina veiklos tobulinimo veiksmus. Įdiegtas sisteminis požiūris padeda peržiūrėti teikiamas paslaugas ir įdiegti naujas. Veiklos tobulinimo veiksmai atliekami 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. Įstaiga pateikė informaciją apie paslaugos gavėjų, jų artimųjų, darbuotojų, socialinių partnerių ir finansuotojų pasitenkinimo rezultatus. Pasirinkti rodikliai tinkami ir aiškūs. Atliekamas paslaugų gavėjų ir jų artimųjų gaunamų socialinių paslaugų vertinimas pagal konkrečias sritis procentine išraiška 2022 – 2024 m. Taip pat klausiama paslaugų gavėjų, ar darbuotojai atsižvelgia į jų pageidavimus. Socialinių partnerių prašoma įvertinti bendradarbiavimą su globos namais, globos namų darbo efektyvumą, komunikaciją su GGN, globos namų veiklos viešinimą, globos namų rezultatų aiškumą, išsamumą. Atliekamas ir finansuotojų organizacijos veiklos vertinimas pagal konkrečias sritis. Įstaiga analizuoja gautus rezultatus ir planuoja gerinimo veiksmus.					

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

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

Auditoriaus pastaba:

1

2

3

4

5

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

X

Informacija apie rezultatus

Rezultatai. Socialinių paslaugų teikėjas matuoja, ar paslaugų gavėjai yra informuoti apie įstaigos veiklos rezultatus. Rezultatų matavimo rodiklis yra aiškus ir tinkamas. Atliekama paslaugų gavėjų nuomonės apie informacijos apie rezultatus supratimą apklausa, lyginami 2022 m. – 2024 m. rezultatai procentine išraiška. Įstaiga analizuoja pasiektus rezultatus ir planuoja gerinimo veiksmus.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomendacija geresniam kriterijaus išpildymui: siekiant turėti išsamesnę informaciją, rekomenduojama pamatuoti, ar rezultatai suprantami paslaugos gavėjų artimiesiems, darbuotojams, 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. Organizacija sistemiškai supažindina darbuotojus, paslaugų gavėjus, jų šeimų narius ir kitas suinteresuotas šalis apie savo finansinius ir veiklos vykdymo rezultatus. Socialinių paslaugų teikėjas organizuoja reguliarius susirinkimus su darbuotojais, kur jie gali aptarti visus klausimus apie paslaugų

teikimo procesą ir Organizacijos rezultatus. Paslaugų gavėjai informuojami individualiai ar susirinkimų metu. Steigėjas ir socialiniai partneriai informuojami tiesiogiai arba el. paštu. Informacija taip pat prieinama ir Įstaigos internetinėje svetainėje. 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. Socialinės globos namai taiko nuolatinio tobulinimo sistemą, kuri daugiausia orientuota į darbuotojų mokymąsi ir kompetencijų stiprinimą. Nuolatinio mokymosi ir tobulinimosi tvarkos apraše numatytas tikslas – gilinti teorines žinias, praktinius įgūdžius ir užtikrinti aukštą paslaugų kokybę. Be mokymų, įstaiga metų pabaigoje atlieka veiklos rezultatų analizę, lygina juos su ankstesniais metais, taip pat su kitomis įstaigomis, vertina pokyčius. Nors sistema šiuo metu labiausiai apima personalo ugdymą, joje įtraukti ir platesni kokybės vertinimo elementai – atsižvelgiama į pasitenkinimą, įgalinimo ir gyvenimo kokybės rezultatus.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomendacija geresniam kriterijaus išpildymui: Rekomenduojama išplėsti nuolatinio tobulinimo sistemą, kad ji apimtų ne tik darbuotojų kompetencijų tobulinimą, bet ir visus įstaigos veiklos vykdymo procesus – tai sustiprintų sistemos veiksmingumą ir bendrą poveikį.

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. Socialinių paslaugų teikėjas taiko įvairius būdus ir priemones, padedančias identifikuoti svarbiausių suinteresuotų šalių – paslaugų gavėjų, darbuotojų, steigėjo, socialinių partnerių – poreikius bei lūkesčius. Individualių poreikių vertinimas, reguliarūs pokalbiai su paslaugų gavėjais, bendravimas su jų artimaisiais padeda paslaugas pritaikyti pagal realius poreikius. Darbuotojų nuomonė renkama per komandų susirinkimus, supervizijas, metinius pokalbius. Įstaiga taip pat palaiko reguliary ryšį su steigėju – teikiamos veiklos ataskaitos, dalyvaujama strateginiuose pasitarimuose.					
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 rezultatai atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		X			
Informacija apie rezultatus					
Rezultatai. Socialinių paslaugų teikėjas inicijuoja pagerinimus, remdamasis veiklą, taikomų priemonių ir metodų palyginimo su jų taikymu kituose grupinio gyvenimo namuose rezultatais. Palyginimas atliktas tokiose srityse, kaip personalas, teisės, orientacija į asmenį. Socialinių paslaugų teikėjas pateikė informaciją apie palyginimo rezultatus. Atlikti tam tikri gerinimo veiksmai.					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					

3. Audito rezultatų ataskaita

Įvertinimas atspindi **Marijampolės specialiųjų socialinės globos namų** dabartinę padėtį Socialinių paslaugų srityje Lietuvoje.

Įvertinimas yra grindžiamas Socialinės paslaugos teikėjo EQUASS vertinimo sistemos.

EQUASS Kokybės principas	Įvertinimas
Lyderystė	4,67
Personalas	4,57
Teisės	4,40
Etika	4,00
Partnerystė	5,00
Dalyvavimas	4,86
Orientacija į asmenį	4,57
Kompleksiškumas	4,29
Orientacija į rezultatus	5,00
Nuolatinis gerinimas	4,00
Viso	45,36

4. Apibendrinamosios pastabos

*Marijampolės specialieji socialinės globos namai, 2025 m. birželio mėn. 26-27 d.,
Kristina Maciūtė-Stukanė*

Įstaigos atitikimas EQUASS kokybės vadybos sistemos reikalavimams.

Įstaiga pasižymi aiškia, vertybėmis grįsta lyderyste. Vizija, misija ir vertybės atspindi į asmenį orientuotą veiklą ir yra įgyvendinamos kasdienėje praktikoje. Atlikus savianalizę, šie dokumentai peržiūrėti ir patobulinti, siekiant, kad geriau atspindėtų įstaigos kryptį.

Darbuotojų atranka, išlaikymas ir jų kompetencijų tobulinimas vykdomas sistemiškai. Kiekvienam darbuotojui mokymai planuojami individualiai, taikomos motyvavimo priemonės, personalas įtraukiamas į veiklą planavimą ir paslaugų kokybės gerinimą. Darbuotojų elgesį reglamentuoja etikos taisyklės, kurias prižiūri etikos komitetas.

Paslaugų gavėjų teisės apibrėžtos Teisių chartijoje ir įtvirtintos kituose etikos ir gerovės užtikrinimą apibrėžiančiuose vidaus dokumentuose. Paslaugų gavėjai supažindinami su teisėmis jiems suprantama forma, skatinami siekti asmeninių tikslų, dalyvauti veiklose.. Gyventojai aktyviai dalyvauja paslaugų planavime, teikime ir vertinime. Jų nuomonė gaunama per apklausas, Tarybos ir bendrų susirinkimų metu. Atliekamos veiklos stebėsenos pagrindu pradėti taikyti nauji paslaugų gavėjų įtraukimo metodai. Paslaugos teikiamos kompleksiai, atsižvelgiant į fizinius, emocinius ir socialinius gyventojų poreikius. Taikomas bendruomeninis modelis, užtikrinamas paslaugų tęstinumas.

Įstaiga glaudžiai bendradarbiauja su socialiniais partneriais, paslaugų gavėjų artimaisiais, steigėju. Partnerystės padeda užtikrinti paslaugų tęstinumą, įtraukti ir paslaugų plėtrą. Atliekamas partnerysčių naudos vertinimas, siekiant tobulinti bendradarbiavimą.

Socialinių paslaugų teikėjas lygina savo rezultatus su kitomis įstaigomis, remiasi šiais duomenimis priimdamas sprendimus dėl veiklos tobulinimo. Palyginamieji vertinimai padeda augti ir mokytis.

Audito eiga. Auditui buvo ruošiamasi iš anksto suderinant su paslaugų teikėju šias detales: audito programą, būtiną pateikti dokumentaciją apie įstaigos požiūrius ir rezultatus. Organizacija pateikė visą reikalingą dokumentaciją prieš ir audito metu. Paslaugų gavėjai, jų artimieji, personalas, steigėjas, 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.

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

- Metinis veiklos planas;
- Skundų valdymas;
- Konfidencialumo pasižadėjimo taikymas;
- Gyvenimo kokybės koncepcija;
- Metinė veiklos ataskaita,
- Rezultatai. Rekomenduojama matuoti kiekvienuose namuose atskirai. Taip pat peržiūrėti ir pasirinkti naudingiausias rodiklius.

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 socialinės globos paslaugų teikime pagyvenusiems bei negalia turintiems asmenims.