

# **EQUASS ASSURANCE AUDITO ATASKAITA**

Apsilankymas: 2021 lapkričio 25-26 dienomis  
**Marijampolės specialieji socialinės globos namai**  
Auditorius Giedrė Martinaitienė

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

## Bendra informacija apie paraišką ir pareiškėją

<b>Organizacijos pavadinimas:</b>	<b>Marijampolės specialieji socialinės globos namai</b>
<b>Adresas:</b>	<b>Bažnyčios g. 23 A, Marijampolė</b> <b>Lazdijų g. 60, Marijampolė</b> <b>Vytauto g. 55, Marijampolė</b>
<b>Pašto kodas:</b> <small>(jei skiriasi nuo adreso)</small>	
<b>Vadovo vardas, pavardė:</b>	<b>Viduta Bačkierienė</b>
<b>Kontaktinis asmuo:</b>	<b>Aušra Kupčinskienė</b>
<b>Telefono Nr.:</b>	<b>8-343-56459</b>
<b>Faksas:</b>	
<b>Bendras el. paštas:</b>	<b>ausra.kupcinskiene@msgn.lt</b> <b>msgn@msgn.lt</b>
<b>Interneto svetainė:</b>	<b>msgn.lrv.lt</b>
<b>Auditoriaus vardas, pavardė:</b>	<b>Giedrė Martinaitienė</b>
<b>Audito datos:</b>	
<b>Klientai:</b>	Paslaugų gavėjų skaičius: 20 Data: 2021 11 25
<b>Darbuotojai:</b>	Darbuotojų skaičius: 12 Data: 2021 11 25
<b>Audituojamos paslaugos:</b>	Ilgalaikės socialinės globos paslaugos asmenims turintiems proto ir psichinę negalią. Marijampolės specialiųjų socialinės globos namų

	<p>2 padaliniai:</p> <p>1 padalinys: Lazdyno grupinio gyvenimo namų padalinys</p> <p>2 padalinys: Pušyno grupinio gyvenimo namų padalinys</p>
<p><b>Papildoma informacija apie socialinių paslaugų teikėją:</b></p>	<p>Marijampolės specialieji socialinės globos namai (toliau – globos namai) yra biudžetinė įstaiga, kurios paskirtis – užtikrinti socialinę globą 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, be tėvų globos likusiems vaikams.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Globos namų savininkė yra valstybė. Globos namų savininko teises ir pareigas įgyvendina Lietuvos</p>

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: Teikti ir organizuoti aukštos kokybės paslaugas, ilgalaikę ir trumpalaikę socialinę globą, užtikrinant paslaugų gavėjų emocinį ir fizinį saugumą, visapusišką ir lygiateisį

dalyvavimą visuomenės gyvenime, įgalinant ir skatinant savarankiškumą, sudarant žmogaus orumo nežeminančias gyvenimo sąlygas, saugant ir ginant jų teises. Globos namai turi keturis padalinius: Socialinės globos namų padalinį, kuriame paslaugos teikiamos senyvo amžiaus asmenims, Bendruomeninių vaikų globos namų padalinį, kuriame paslaugos teikiamas tėvų globos netekusiems vaikams ir du Grupinio gyvenimo namų padalinius, 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 EQUASS audito paraiškos forma. Versija 2018/01 5 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

<2021 11 25>	Pirma diena
Laikas	Veikla (trumpas numatytos veiklos aprašas)
09.30-10.00	Įvadinis susitikimas su Marijampolės specialiųjų socialinės globos namų bendruomene (pageidautina, kad dalyvautų kuo daugiau darbuotojų).
10.00-11.00	Marijampolės specialiųjų socialinės globos namų apžvalga ir susipažinimas su teikiamomis paslaugomis. Dokumentų apžvalga.
11.00-12.00	Susitikimas su darbuotojais (iki 10 darbuotojų)
12.00-13.00	Pietūs
13.00-14.00	Susitikimas su darbuotojais (iki 10 darbuotojų)
14.00-14.30	Susitikimas su direktoriumi
14.30-15.30	Susitikimas su paslaugų gavėjais (Lazdyno grupinio gyvenimo namų padalinys )
15.30-16.30	Susitikimas su paslaugų gavėjais (Pušynų grupinio gyvenimo namų padalinys)
17.00	Dienos pabaiga
<2021 11 26>	Antra diena
Laikas	Veikla (trumpas numatytos veiklos aprašas)
09.00-10.00	Susitikimas su direktoriaus pavaduotoja socialiniams reikalams
10.00-11.00	Susitikimas su socialiniais partneriais (3 partneriai)
11.00-11.30	Susitikimas su Steigėjais/finansuotojais
11.30-12.30	Pietūs
12.30-13.30	Auditoriaus pasirengimas baigiamajam darbui
13.30-14.30	Susitikimas su direktoriumi
14.30-15.30	Baigiamasis susitikimas su kolektyvu ir išvadų pristatymas (pageidautina, kad dalyvautų kuo daugiau darbuotojų)
16.00	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					
<p>Marijampolės specialieji socialinės globos namai (Toliau Globos namai) teikia paslaugas iš dalies savarankiškiems arba visiškai nesavarankiškiems suaugusio amžiaus asmenims, kuriems yra būtina nuolatinė specialistų pagalba bei priežiūra. Darbuotojai yra lojalūs ir ilgalaikiai ir teikdami paslaugas visi patvirtino, kad siekia užtikrinti orų ir pilnavertį gyvenimą paslaugų gavėjams, kuriems reikalinga socialinė, psichologinė bei fizinė pagalba. Taip pat dalinosi, kad jie yra ilgalaikiai darbuotojai ir šioje įstaigoje gera būti ir dirbti. Audito metu darbuotojai ir vadovai patvirtino, kad teikdami paslaugas remiasi vizija, misija bei pagrindinėmis cento vertybėmis. Globos namai atitinka šį kriterijų ir kelia ambicingus metiniame plane numatytus tikslus.</p>					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					
Kad pasiekti aukštesnį įvertinimą rekomenduojama, kad socialinių paslaugų teikėjas peržiūrėtų vizijos ir misijos apibrėžimą ir įtraukdamas darbuotojus sukurtų trumpą ir aiškia savo įstaigos viziją bei misiją.					

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

Globos namai skatina kokybinę kultūrą laikydamiesi visų teisinių aktų, metinio plano, vidaus sukurtų dokumentų bei skatina bendradarbiauti tarpusavyje ir kurti gerą mikroklimatą bei atmosferą. Vadovas dalinasi, kad jam labai svarbu, kad ne tik esami darbuotojai gerai jaustųsi, bet atėjus naujam darbuotojui yra viena iš sąlygų, kad jaustųsi jis gerai ir jaustųsi gerai visas kolektyvas jo atėjimu ir prisidėjimu prie pagrindinių tikslų įgyvendinimo. Audito metu buvo galima pastebėti, kad darbuotojai vienas kitą palaiko, skatina, motyvuoja ir padeda. Vadovo palaikymas, geras mikroklimato kūrimas, saugios aplinkos užtikrinimas ir kokybinės kultūros kūrimas yra vieni pagrindinių motyvatorių, kurie padeda darbuotojams siekti užsibrėžtų tikslų ir gerinti teikiamų paslaugų kokybę.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

3. Socialinių paslaugų teikėjas įrodo įsipareigojimą siekti ilgalaikių kokybės tikslų, nuolat mokytis, taikyti inovacijas ir naujas technologijas..

Auditoriaus pastaba:

1	2	3	4	5
		x		

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

Informacija apie rezultatus

Centras turi apsibrėžęs metinį veiklos planą ir kokybės politiką, kuriuose yra numatyti ilgalaikiai tikslai ir priemonės. Centras žino strategines kryptis, nuolat taiko naujausias inovacijas ir siekia gerinti tiek paslaugų tiek darbuotojų gyvenimo kokybę. Centro paslaugų gavėjai gyvena naujausiuose bendruomeniniuose namuose, kuriuose užtikrinama saugi ir sveika aplinka, jauki ir gera atmosfera. Centras yra nuolat tobulėjantis ir taikantis naujas inovacijas – šiuo metu yra įkurtas multisensorinis - relaksacinis užimtumo kambarys bei Halo terapijos kabinetas (druskų kambarys). Paslaugas gali gauti ne tik centro paslaugų gavėjai, bet ir socialinių partnerių dalyviai, kuriems šios paslaugos yra reikalingos. Centras įgyvendina šį principą ir siekia ilgalaikių kokybės tikslų.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui



Rekomenduotina peržiūrėti kokybės tikslus, išsikelti rodiklius ir įtraukti į metinį veiklos planą. Skatinkite komandinį darbą, dalinkitės patirtimi ir mokykitės vieni iš kitų. Rekomenduojama reguliariai rengti susitikimus su visa komanda.

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

Globos namai vykdo metinio planavimo ir įvertinimo procesą ir pokalbio metu dalinasi, kad vyksta kas mėnesiniai bei ketvirtiniai gyvi ir nuotoliniai susitikimai. Paslaugų teikimas yra koordinuotas ir aiškus, darbuotojai patvirtino pokalbio metu, kad žino savo atsakomybes, funkcijas, keliamus individualius savo ir globos namų tikslus. Šis procesas yra aiškus ir suprantamas visiems.

#### Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

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

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

#### Informacija apie rezultatus

Globos namai skatina socialinę atsakomybę bei siekia aktyviai integruoti paslaugų gavėjus į visuomenę. Darbuotojai dalinasi, kad jie patys dalyvauja ir įtraukia paslaugų gavėjus dalyvauti visuomeniniuose renginiuose, sporto šventėse, miesto susitikimuose, užimtumo veiklose, globos namų vykdomose veiklose bei skatina būti

atsakingais ir rūpintis aplinka. Paslaugų gavėjai dalinosi, kad jie lanko senelių namus, rūšiuoja plastiką, lanko gyvūnų globos namų prieglaudą, dalyvauja „darom“ akcijose ir tvarko aplinką, taupo elektrą bei vandenį. Įstaigoje yra įdiegta DVS dokumentų valdymo sistema, kuri padeda sumažinti popierinio formato dokumentų.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Sukurti socialinės atsakomybės planą (arba įtraukti į metinį planą) ir skatinti socialinę atsakomybę saugant aplinką bei mažinant socialinę atskirtį.

**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

Globos namai teikia paslaugas orientuotas į paslaugų gavėjo poreikius, norus, negalią bei galimybes. Darbuotojai dalijosi, kad kiekvienas darbuotojas yra suinteresuotas padėti paslaugų gavėjui tapti savarankišku ir pilnaverčiu visuomenės nariu, todėl padeda jiems mokytis, tobulėti, būti bendruomenės dalimi ir mokėti daug dalykų atlikti savarankiškai. Paslaugų gavėjai dalijosi savo emocija, kad socialinis darbuotojas, pamatęs poreikį jų dainavimui yra įkūręs dainavimo chorą ir padeda jiems lavinti dainavimo įgūdžius ir ruošti pasirodymams. Paslaugų gavėjai pokalbio metu pateikė daug pavyzdžių, kad gyvendami šiuose bendruomeniniuose namuose jie jaučiasi laimingesni ir labiau gerbiami. Jie dalijosi, kad čia yra rojus, nes darbuotojai yra kantrūs, atsakingi, nuoširdūs ir nuolat teikiantys jiems pagalbą. Šis požiūris yra aiškus ir įgyvendintas praktikoje.

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					
<p>Globos namai apibrėžė darbuotojų samdymo iš išsaugojimo politiką, kuri nustato globos namų darbuotojų, dirbančių pagal darbo sutartis (toliau – darbuotojai) atrankos ir priėmimo į laisvas darbo vietas organizavimo ir išsaugojimo tvarką, užtikrinant Lietuvos Respublikos Darbo kodekso ir kitų Lietuvos Respublikos teisės aktų reglamentuojančių darbuotojų įdarbinimą nuostatas. Tiek vadovai, tiek darbuotojai patvirtino, kad laisvos darbo vietos bei įdarbinimo procesas vyksta remiantis tvarkos aprašu, ir visiems darbuotojams yra suteikiamos lygios galimybės dalyvauti atrankoje ir siekti kitos kvalifikacijos. Per pasukinius metus buvo skelbiamas konkursas socialinio darbuotojo vietai užimti į kurį pretenduoti galėjo tik turintys socialinio darbo išsilavinimą. Kadangi viduje nebuvo darbuotojų, kurie atitiktų keliamus kvalifikacinius reikalavimus tai šią vietą užėmė asmuo, kuris sudalyvavo konkurse iš išorės. Yra keletas darbuotojų pakeitusių pozicijas pačiame centre ir tai parodo, kad darbuotojai yra svarbūs ir siekiama užtikrinti jų gerovę.</p>					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					

8. Socialinių paslaugų teikėjas teikia paslaugas laikydamasis privalomų saugą ir sveikatą reglamentuojančių nacionalinių teisės aktų ir užtikrina tinkamas darbo sąlygas, tinkamą ir sutartą darbuotojų skaičių ir jų skaičiaus santykį, priemones darbuotojams ir savanoriams atlyginti.					
Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			
Informacija apie rezultatus					
<p>Globos namai laikosi visų teisės aktų ir užtikrina sveiką ir saugią aplinką darbuotojams bei paslaugų gavėjams, kad visi turėtų reikiamas darbo priemones,</p>					

būti aprūpinti būtina įranga, jaustūsi saugūs ir laimingi. Darbuotojai turi visas darbo priemones tiesioginiam darbui atlikti, o savisaugai kiekvienas dirbantis bendruomeniniuose namuose turi „pagalbos pultelį“, kurį gali panaudoti esant ekstremalioms situacijoms. Organizacijoje nėra darbuotojų kaitos ir darbuotojų skaičius pakankamas bei atitinka teisės aktuose nustatytą skaičiaus santykį. Organizacijoje ne Covid19 metu yra skatinama savanorystė ir šiuo metu planuoja atvykti savanorių, kurie bus iš kitos šalies. Sveikatos ir saugos užtikrinimo plane ateinantiems metams yra numatyti mokymai darbuotojams ir paslaugų gavėjams, kurie padės užtikrinti kompetenciją, žinias bei saugią ir sveiką aplinką.

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 paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			

**Informacija apie rezultatus**

Globos namai apibrėžė metinį kompetencijų tobulinimo planą, kuris yra žinomas visiems darbuotojams ir nuolat įgyvendinamas. Visi darbuotojai gali kelti kvalifikaciją ir gali išreikšti savo poreikį bei norą kelti kvalifikaciją esant metiniam pokalbiui. Darbuotojai dalijosi, kad kvalifikacijos kėlimas yra viena iš motyvacinių priemonių ir tai padeda darbuotojams augti ir tobulėti. Kasmė jie išklauso daugiau nei 16 privalomų mokymosi valandų ir jų žinios bei įgūdžiai padeda tobulinti veiklos procesą bei užtikrinti teikiamų paslaugų kokybę.

**Rezultatai:**

Globos namai turi darbuotojų ugdymo, nuolatinio mokymosi ir tobulėjimo rezultatus. Darbuotojų kvalifikacijos tobulinimo rezultatai matuojami tinkamais rodikliais, tokiais kaip darbuotojų profesinių kompetencijų tobulinimas. Rezultatai buvo matuojami

Pušyno ir Lazdynų grupinių namų padaliniuose, kurie parodė stipriausias ir silpniausias įgytų po mokymų darbuotojų kompetencijas. Rezultatai yra žinomi visiems darbuotojams ir yra numatyti silpniausių kompetencijų tokių kaip reflektavimas, gebėjimas atlikti intervenciją, gebėjimas užmegzti ir išlaikyti ryšius su klientu, tobulinimas. Rezultatas yra vertinamas kasmet.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama analizuoti pasiektus rezultatus ir ieškoti naujų praktinių kvalifikacijos mokymų būdų (įtraukti socialinę partnerystę į kvalifikacijos tobulinimo mokymus). Rekomenduojama į planą įtraukti daugiau praktinių mokymų ir užtikrinti darbuotojų kompetenciją. Svarbu, kad darbuotojai ne tik keltų kvalifikaciją, bet ir taikytų naujai įgytas žinias praktikoje.

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

Auditoriaus pastaba:

1	2	3	4	5
	x			

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

Informacija apie rezultatus

Globos namai turi aiškų požiūrį ir apibrėžią darbuotojų pareigybių aprašymus. Darbuotojų pareigybių aprašymai buvo atnaujinti 2021 metais ir visi specialūs reikalavimai, funkcijos, teisės ir atsakomybė yra aiškios ir suprantamos. Organizacija įgyvendino šį požiūrį ir atitinka keliamą kriterijų.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama socialinių paslaugų teikėjui įvertinti ir suprasti kaip sėkmingai darbuotojai vykdydami savo atsakomybes ir pareigas gerina teikiamų paslaugų kokybę. Rekomenduotina atnaujinti pareigines instrukcijas atsinaujinus vidiniams dokumentams ir peržiūrėti kasmet.

11. Socialinių paslaugų teikėjas pripažįsta personalą kaip grįžtamosios

informacijos šaltinį ir įtraukia į planavimą, paslaugų kūrimą ir kokybės gerinimą.					
Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>			x		
Informacija apie rezultatus					
<p>Marijampolės globos namai bendradarbiauja ir įtraukia tiek darbuotojus, tiek paslaugų gavėjus į paslaugų planavimą, kūrimą bei kokybės gerinimą. Darbuotojai teigė, kad jų nuomonė vadovybei yra svarbi ir jie dalyvauja tiek metiniame tiek veiklos kūrime, planavime bei įgyvendinime. Kasmet daromos apklausos, kurių metu siekiama susirinkti grįžtamąjį ryšį ir rekomendacijas metiniam planui. Darbuotojų ir paslaugų gavėjų poreikiu atsirado įstaigoje multisensorinis ir druskų kambarys, kuris naudojamas užimtumui ir sveikatinimui skatinti. Vykdomos įvairios veiklos, kurios yra būtinos paslaugų gavėjų gyvenimo kokybei užtikrinti. Plėtojami socialiniai ryšiai su vietos bendruomene ir užtikrinamos kompleksinės paslaugos paslaugų gavėjams.</p>					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					
Rekomenduojama aktyviau įtraukti socialinius partnerius į metinio plano kūrimą bei įgyvendinimą, naudoti gautus rezultatus paslaugų kokybei gerinti.					

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					
<p>Globos namų darbuotojai pokalbio metu dalijosi, kad yra įvairios motyvacinės priemonės tokios kaip lankstus darbo grafikas, kelionės, mokymai, šventiniai renginiai, profesinių darbuotojų dienos, padėkos iš savivaldybės atstovų bei Globos namų vadovo. Audito metu buvo galima pajauti, kad yra geras mikroklimatas, saugumas, lygiavertingumas bei darbuotojų motyvavimas. Vadovas dalinosi, kad</p>					

kiekvienas darbuotojas yra svarbus ir yra skatinamas tarpusavio bendradarbiavimas, atvirumas, atsakomybė ir pagalba vienas kitam.

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

Globos namai apibrėžia teisių chartiją pagrįsta įsitikinimu, kad kiekvienas paslaugų gavėjas yra savarankiškai egzistuojantis asmuo ir bendruomenė turi gerbti jo, kaip žmogaus teises. Darbuotojai pokalbio metu dalijosi, kad teisių chartija visiems yra žinoma ir jie visi laikosi teisių įsipareigojimų bei atsakomybių. Akcentavo, kad labai svarbu užtikrinti pagarbų elgesį, paslaugų gavėjų įtraukimą, nuomonės išsakymą, orumą, privatumą, pripažinimą, socialinę įtraukti, lygybę, tinkamas gyvenimo sąlygas, laisvę ir teisę gauti informaciją, kuri jiems yra reikalinga.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

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

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

Informacija apie rezultatus

Globos namai paruošė paslaugų gavėjams santraukas visų dokumentų (<https://msgn.lrv.lt/lt/veiklos-sritis-1/equass-kokybes-diegimas>), kurie yra pateikti paslaugų gavėjams suprantama ir aiškia kalba – paveikslėliais. Paslaugų gavėjai dalinosi, kad žino savo teises, žino savo pareigas ir jų teisės bei konfidenciali informacija yra užtikrinama. Jie pateikė daug pavyzdžių, kurie patvirtino, kad darbuotojų ir paslaugų gavėjų tarpusavio santykiai yra pagarbūs, šilti ir atsakingi. Visi žino ir laikosi teisės chartijos apibrėžtų teisių ir atsakomybių.

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

Globos namai įgyvendino požiūrį ir užtikrina, kad visos paslaugos būtų teikiamos atsižvelgiant į socialinių paslaugų gavėjų poreikius, asmeninį norą bei galimybes. Paslaugų gavėjai dalijosi pokalbio metu, kad jie dalyvauja sudarant individualų planą (IP), tariasi dėl savo tikslų, norų ir lūkesčių. Taip pat jiems yra teikiama socialinio darbuotojo pagalba „priimant sprendimus“, kuri kalbasi su kiekvienu paslaugų gavėju individualiai. Paslaugų gavėjai jaučiasi įgalinti ir teikiamų paslaugų dėka tampa labiau savarankiškesni.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

16. Socialinių paslaugų teikėjas vertina savo veiklos efektyvumą pagal tai, kaip skatina ir praktiškai užtikrina paslaugų gavėjų teises visose organizacijos veiklos srityse.



Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			
Informacija apie rezultatus					
<p><b>Rezultatas:</b></p> <p>Globos namai vertina veiklos efektyvumą ir matuota paslaugų gavėjų teisių užtikrinimą visose organizacijos veiklos srityse. Pasiękti rezultatai rodo, kad socialiniai paslaugų gavėjai žino savo teises ir jų teisės yra užtikrinamos (80% - Lazdynų grupinių namų rezultatas ir 88% - Pušyno grupinio gyvenimo namų rezultatas), jie gali išsakyti savo nuomonę, turi teisę skųstis ir jų psichologinė, fizinė ir materialinė aplinka yra užtikrinama.</p>					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					
Socialinių paslaugų teikėjas turėtų vertinti gautų rezultatų sėkmingumą, nuolat juos analizuoti ir naudoti nuolatiniam paslaugų tobulinimui.					

17. Socialinių paslaugų teikėjas turi prieinamą skundų valdymo sistemą, kuri registruoja ir sprendžia paslaugų gavėjų, finansuotojų ir kitų svarbių suinteresuotųjų šalių skundus.					
Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			
Informacija apie rezultatus					
<p>Globos namai turi skundų valdymo tvarką ir registracijos žurnalus. Tai pat kiekvienas bendruomeninis namas turi pasiūlymų, pageidavimų bei skundų dėžutes, į kurias anonimiškai gali kreiptis paslaugų gavėjai. Pokalbiu metu visi patvirtino, kad ši tvarka visiems žinoma ir visi žino kur reikėtų kreiptis, jei norėtų pateikti rekomendaciją ar nusiskundimą. Per praėjusius metus įstaiga negavo nei vieno skundo. Požiūris sėkmingai įgyvendintas ir atitinka keliamus kriterijus.</p>					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					

--

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

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

**Informacija apie rezultatus**

Globos namai turi Etikos ir Gerovės užtikrinimo politiką ir apibrėžia kokybės kultūros kūrimo būdus, kurie apima visą įstaigos bendruomenę – darbuotojus, paslaugų gavėjus ir jų artimuosius. Audito metu buvo pateikta pakankamai įrodymų, kad etiškas elgesys tiek tarp darbuotojų, tiek tarp paslaugų gavėjų bei šeimos narių yra užtikrinimas. Darbuotojai dalijosi, kad laikosi elgesio ir profesinės etikos taisyklių, laikosi pagarbos, sąžiningumo, nuoširdumo, lygiateisiškumo ir atsakomybės principų. Šios tvarkos principai yra visiems žinomi ir kontrolę prižiūri globos namų taryba.

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**

Globos namai apibrėžė darbuotojų elgesio ir profesinės etikos taisykles ir skatina puoselėti teisingumą, sąžiningumą, pagarbą žmogui, toleranciją, profesinę ir pilietinę atsakomybę, tiesos siekimą, kurti demokratišką, pasitikėjimą ir kūrybingumą skatinančią atmosferą. Darbuotojai dalijosi pokalbio metu, kad

stengiasi kurti pozityvią atmosferą įstaigoje, gerbia paslaugų gavėjus ir siekia laikytis susitarimų bei įsipareigojimų. Šis požiūris yra žinomas ir įgyvendintas praktikoje. Socialiniai paslaugų gavėjai patvirtino, kad laikosi etikos kodekso ir siekia kurti gerus santykius ir pozityvią atmosferą globos namuose.

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

Globos namai užtikrina lygias teises bei galimybes dalyvauti veiklose, kurias vykdo globos namai. Paslaugų gavėjai dalijosi, kad jie dalyvauja kineziterapijos užsiėmimuose, įvairiose užimtumo veiklose, gali naudotis psichologo, socialinio darbuotojo, slaugytojo bei kitų specialistų konsultacijomis. Taip pat patvirtino, kad jie yra informuoti apie teikiamas socialines paslaugas ir gali dalyvauti visose veiklose, kurias teikia centras. Globos centro pastatas yra pritaikytas neįgaliesiems, todėl klientams turintiems judėjimo negalią yra saugu judėti toje aplinkoje. Šiuo metu paslaugų gavėjai neturi fizinių sutrikimų ir jiems pritaikymo bendruomeniniuose namuose nėra būtina.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

**21. Socialinių paslaugų teikėjas užtikrina saugią darbo aplinką paslaugų teikimui, užtikrina fizinį paslaugų gavėjų, jų šeimų ir globėjų saugumą.**

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

<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			
Informacija apie rezultatus					
<p>Globos namai įgyvendino požiūrį ir užtikrinimo saugią ir sveiką darbo aplinką darbuotojams bei socialiniams paslaugų gavėjams. Darbuotojai pokalbio metu patvirtino, kad nuolat dalyvauja pirmosios pagalbos mokymuose, darbuotojų saugos ir sveikatos mokymuose, priešgaisrinės saugos praktiniuose mokymuose, higienos įgūdžių mokymuose bei civilinės saugos mokymuose. Paslaugų gavėjai dalinosi, kad jie dalyvauja higienos, švaros, tvarkos įgūdžių palaikymo ir mitybos ypatumų mokymuose bei skatina profilaktiškai tikrintis sveikatą bei profilaktiškai skiepytis nuo užkrečiamų ligų. Vadovas patvirtino, kad turi visas priemones, kad būtų užtikrinta saugi ir sveika aplinka darbuotojams bei paslaugų gavėjams.</p>					
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					
<p>Globos namai apibrėžė fizinio ir psichologinio smurto prieš paslaugų gavėjus prevencines procedūras ir siekia užkirsti kelią gyventojų atžvilgiu. Darbuotojai pokalbio metu dalijosi, kad visi yra informuoti apie prevencines procedūras ir žino, kad visais atvejais reaguotų nedelsiant siekiant užkirsti kelią bet kokiam smurtui prieš paslaugų gavėjus. Per praėjusius metus nebuvo nei vieno tokio atvejo todėl ir toliau siekia šviesti tiek darbuotojus tiek paslaugų gavėjus ir priminti prevencines procedūras.</p>					
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					
<p>Socialinių paslaugų teikėjas apibrėžė konfidencialumo, privatumo, duomenų tikslumo ir neliečiamybės užtikrinimo tvarkos aprašą, konfidencialios informacijos laikymosi tvarkos procesą, kuriuo reguliuoja paslaugų gavėjų duomenų tvarkymo tikslus, nustato paslaugų gavėjų teisių įgyvendinimo tvarką, įtvirtina organizacines ir technines duomenų apsaugos priemonės. Pokalbio metu darbuotojai teigė, kad yra informuoti su kokiais dokumentais gali dirbti ir kokius duomenis gali atskleisti artimiesiems, kuriems yra duotas sutikimas. Visi yra pasirašę konfidencialios informacijos užtikrinimo pasižadėjimą ir visi žino, kuri informacija apie socialinius paslaugų gavėjus yra konfidenciali. Asmens duomenų bylos yra laikomos užrakintose spintelėse, o dauguma dokumentų yra dokumentų valdymo sistemoje ir yra apsaugoti slaptažodžiu.</p>					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					
Rekomenduojama kartą per du metus turėti mokymus apie duomenų apsaugą ir konfidencialios informacijos užtikrinimą.					

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

Centras bendradarbiauja su partneriais, kurie neša apipusią naudą tiek paslaugų gavėjams, darbuotojams ir visai bendruomenei. Pagrindiniai partneriai yra šie: Marijampolės „Zonta“ klubas, Rimanto Stankevičiaus pagrindinė mokykla, VŠĮ Marijampolės senjorų ir neįgaliųjų dienos centras „Židinys“, Marijampolės Rotary klubas, Marijampolės savivaldybės administracija, Marijampolės kolegija, Vilkaviškio vyskupija, Marijampolės darželiai, mokyklos, kultūros centrai, ugdymo bei mokymo centrai. Susitikimo metu partneriai dalinasi, kad bendradarbiavimas yra ilgalaikis ir jie yra įgyvendinę projektų, kurie atnešė abipusės vertės ir naudos pačioms organizacijoms bei tikslinei grupei – paslaugų gavėjais. Marijampolės socialinių globos namų paslaugų gavėjai lankosi socialinių partnerių vykdomose užimtumo veiklose, naudojasi įvairių specialistų (psichologo, psichiatro ir kt.) paslaugomis, dalyvauja organizuojamose išvykose, edukaciniuose renginiuose, šventėse. Socialiniai partneriai dalinasi, kad bendradarbiavimo ir projektinės veiklos dėka šiuo metu teikia „pagalba priimant sprendimus“ konsultacijas visiems Marijampolės globos namų gyventojams ir siekia, kad gyventojai rastų būdą kaip išspręsti savo problemas ir gebėtų patys priimti sprendimą. Taip pat yra glaudus bendradarbiavimas vyksta su mokyklomis ir draugystės dėka tarp mokinių yra skatinamos kultūrinės vertybės. Centras apibrėžė socialinius partnerinius, kuriuos galima rasti internetinėje erdvėje: <https://msgn.lrv.lt/lt/veiklos-sritys-1/equass-kokybes-diegimas> ir siekia abipusės naudos bei pridėtinės vertės.

### Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

25. Socialinių paslaugų teikėjas įvertina partnerystės rezultatus ir naudą paslaugų gavėjams ir organizacijai.					
Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			
Informacija apie rezultatus					
<b>Rezultatai:</b>					

Globos namai turi tinkamus partnerystės rezultatus ir įvertino socialinių partnerių bendradarbiavimo naudą. Rezultatai buvo gauti apklausos būdu, kurie parodė, kad partnerystės dėka socialiniai paslaugų gavėjai pradėjo savarankiškai tvarkyti finansus, labiau pažino save, užmezgė naujus kontaktus, išmoko organizuoti laisvalaikį, atlikti namų ruošos darbus, patobulino konfliktų sprendimo įgūdžius, įgijo žinių apie lytiškumą bei išmoko vertinti savo sveikatos būklę. Globos namai išanalizavo gautus rezultatus ir numatė tobulinti konsultacijas konfliktų sprendimo, namų ruošos klausimais, laisvalaikio praleidimo ir lytiškumo klausimais.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama, kad socialinių paslaugų teikėjas suprastų partnerystės naudos rezultatus, nuolat analizuoti ir naudoti juos tolimesniam paslaugų kokybės tobulinimui.

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

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

Informacija apie rezultatus

Globos namai užtikrina paslaugų gavėjų įtraukimą, dalyvavimą ir atstovavimą organizacijoje bei bendruomenėje. Paslaugų gavėjai turi individualius planus, nuolat dalyvauja susitikimuose su socialiniais darbuotojais, slaugytoju, kineziterapeutu bei kitais specialistais. Savo nuomone dalinasi kas savaitiniuose šeimos susitikimuose, taip pat gali išreikšti tiesiogiai socialiniam darbuotojui ar vadovui. Paslaugų gavėjai dalijosi, kad visi norai jų yra išpildomi ir kad gyventi bendruomeniniuose namuose yra gera ir ramu. Jie turi savo kiemą, savo sodą, augina beglobius gyvūnus, mokosi rūpintis aplinka, namais ir savimi.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

**27. Socialinių paslaugų teikėjas įtraukia paslaugų gavėjus kaip aktyvius**

dalyvius į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą.					
Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			
Informacija apie rezultatus					
<p>Globos namai apibrėžė paslaugų gavėjų įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą politiką ir užtikrina, kad paslaugų gavėjai dalyvauti bendruose susitikimuose, individualių planų kūrime ir peržiūroje, galėtų teikti savo nuomonę, skundą, prašymą ar pageidavimą. Audito metu buvo pateikta pakankamai pavyzdžių, kad paslaugų gavėjai yra aktyvūs bendruomenės nariai ir yra užtikrinamas jų įtraukimas ir dalyvavimas. Paslaugų gavėjai žino šį procesą ir aktyviai įsitraukia į įgyvendinimą.</p> <p><b>Rezultatas</b></p> <p>Globos namai turi apčiuopiamą ir tinkamą rezultatą, kad paslaugų gavėjai yra įtraukiami kaip aktyvūs dalyviai planavime ir teikia pasiūlymus bei pageidavimus metiniam įstaigos planui. Gauti rezultatai parodė, kad dauguma paslaugų gavėjų iš abiejų bendruomeninių namų įsitraukia į paslaugų planavimą, organizavimą ir vertinimą. Pasiękti klausimyno rezultatai yra tinkami ir atitinka keliamus EQUASS rodiklius.</p>					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					

28. Socialinių paslaugų teikėjas kasmet peržiūri ir įvertina paslaugų gavėjų dalyvavimą remdamasis jų indėliu.					
Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			
Informacija apie rezultatus					



Globos namų darbuotojai surenka visas rekomendacijas ir idėjas iš paslaugų gavėjų ir perduoda savo tiesioginiam vadovui. Kiekvieno paslaugų gavėjo nuomonė yra svarbi ir dauguma paslaugų, renginių, susitikimų su suinteresuotomis šalimis vyksta atsižvelgiant į klientų norus. Paslaugų gavėjai dalinosi, kad jų nuomonė yra svarbi, kad jų nuolat klausia nuomonės ir džiaugėsi, kad juos girdi ir padeda jiems gauti tai ko jiems labiausiai reikia. Jaučiasi, kad paslaugų gavėjams yra užtikrinamas lygiateisiškumas ir įtraukimas.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

29. Socialinių paslaugų teikėjas taiko specifines priemones, kad personalas ir paslaugų vartotojai suprastų, didintų ir gerintų paslaugų gavėjų įgalinimą.

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

Informacija apie rezultatus

Globos namai apibrėžė įgalinimo koncepciją, kuria siekia formuoti paslaugų gavėjų įsitraukimą, dalyvavimą veikti savarankiškai, pereiti iš pasyvios būklės į aktyvią, formuojant pasitikėjimą savimi, savęs priėmimą, gebėjimą būti svarbia dalimi priimant sprendimus. Darbuotojai pokalbio metu teigė, kad paslaugų gavėjus siekia įgalinti individualiu lygmeniu ir siekia, kad kiekvienas taptų kuo labiau savarankiškesnis ir mokėtų pasirūpinti savimi. Džiaugėsi pasiektais rezultatais, nes gali palyginti praėjusius metus ir pasiektus rezultatus.

**Rezultatai:**

Organizacija turi apčiuopiamus ir tinkamus įgalinimo rezultatus, kurie matuojami atitinkamais rodikliais. Gauti rezultatai parodė, kad paslaugų gavėjai buvo įgalinti ir jiems pavyko savo savarankiškumo įgūdžius padidinti (40% - fiziniai gebėjimai ir

60% ir 70% socialiniai ryšiai), ir išlaikyti juos nepakitusius (60% - fiziniai gebėjimai, 40% ir 30% - socialiniai ryšiai). Išanalizavę rezultatus globos namai numatė tobulinti gyventojų gebėjimą bendrauti su kitais globos namų gyventojais ir personalu ir numatė organizuoti savarankiškumo didinimo užsiėmimus grupėse.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

**30. Socialinių paslaugų teikėjas taiko specifines priemones, kad personalas ir paslaugų vartotojai suprastų ir kurtų įgalinančią aplinką.**

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

**Informacija apie rezultatus**

Globos namai numatė ilgalaikius įgalinančios aplinkos metodus tokius kaip gyventojų skatinimas, motyvavimas, turimų įgūdžių ir naujų ugdymas, ryšių atnaujinimas, sukūrimas ir palaikymas. Darbuotojai pokalbio metu dalinosi, kad pradėjus diegti kokybės sistemą numatė, kad pagrindinis tikslas būtų kuo labiau įtraukti, įgalinti ir motyvuoti paslaugų gavėjus būti savarankiškais, atsakingais ir save mylinčiais asmenimis. Džiaugėsi pasiektais rezultatais, nes paslaugų gavėjai pilnai yra įsitraukę į savo dienos planavimą, užimtumo veiklą, namų ruošos darbų atlikimą, darbų pasiskirstymą, asmeninių tikslų siekimą ir dalyvavimą bendruomeniniuose renginiuose.

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					
<p>Globos namų darbuotojai dalijosi, kad organizacijos vizija yra teikti aukštos kokybės paslaugas ir užtikrinti paslaugų gavėjų emocinį ir fizinį saugumą, visapusišką ir lygiateisį dalyvavimą visuomenės gyvenime. Kiekvienais metais yra daroma apklausa, kurios rezultatai parodė, kad teikiamų paslaugų kokybė atliepia viziją, misiją bei vertybes. Paslaugų gavėjai dalijosi, kad ji yra didelė šeima ir būdami savo namuose jie nesijaučia vieniši ir nepilnaverčiai. Kaip tik dalijosi, kad atėjo didesnis noras ir motyvacija gyventi, kad jie tapo labiau savarankiškesni ir išmoko labai daug dalykų, kuo anksčiau negebėjo. Viena paslaugų gavėja pasidžiaugė, kad jos gyvenime planuojami labai geri pokyčiai ir ji su savo būsimu vyru planuoja išeiti iš bendruomeninių namų gyventi savarankiškai į socialinį būstą.</p>					
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 paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			
Informacija apie rezultatus					
<p>Globos namai turi aiškią gyventojų gyvenimo kokybės koncepciją ir siekia patenkinti paslaugų gavėjų siekius ir lūkesčius įvairiose jų gyvenimo srityse. Gyvenimo kokybei matuoti buvo pasirinktos fizinės, gerovės, asmens vystymosi, materialines ir socialines geroves užtikrinimo sritys. Darbuotojai dalinosi pokalbio metu, kad paslaugų gavėjų gyvenimo kokybė gerėja, kai jo poreikiai yra tenkinami ir pavyksta pasiekti individualius keliamus tikslus. Paslaugų gavėjai dalinosi, kad šio</p>					

centro gaunamų paslaugų dėka jų gyvenimo kokybė nuolat gerėja.

**Rezultatai:**

Socialinių paslaugų teikėjas turi galiojančius gyvenimo kokybės gerėjimo rezultatus, kurie yra vertinami atitinkamais EQUASS rodikliais. Pasiękti rezultatai parodė, kad paslaugų gavėjų gyvenimo kokybė pagerėjo šiose srityse: tvarkymosi įgūdžiai, emocinė būseną ir fizinis aktyvumas, patobulėjo maisto gamybos įgūdžiai, higienos įgūdžiai, įgūdžiai pasirenkant tinkamą aprangą, pagerino finansų tvarkymo įgūdžius, pagerėjo fizinis aktyvumas ir materialinė padėtis, pradėjo aktyviau leisti laisvalaikį ir įsitraukė paslaugų organizavimą. Kiti gauti rezultatai parodė, kad 33% paslaugų gavėjų savo gyvenimo kokybę vertina puikiai, 33% pažymėjo, kad gerai, 22,2% - patenkinamai, ir 11,2% - vertina blogai.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama peržiūrėti gyvenimo kokybės, įgalinimo i individualaus planavimo procesą ir turėti aiškų matavimo metodą paslaugo gavėjo pažangai pamatuoti. Gyvenimo kokybę matuoti individualiu ir kolektyviniu požiūriu.

33. Socialinių paslaugų teikėjas dokumentuoja ir peržiūri paslaugų planavimą ir teikimą remiantis Individualiu planu, kuriame įvardijami paslaugų gavėjų individualūs poreikiai, lūkesčiai ir besikeičiančios aplinkybės.

Auditoriaus pastaba:

1	2	3	4	5
	x			

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

Informacija apie rezultatus

Globos namuose visi paslaugų gavėjai turi sudarytus individualius planus, kurie yra stebimi ir peržiūrimi kas pusę metų. Planas yra sudarytas atsižvelgiant į paslaugų gavėjų poreikius, silpnąsias vietas bei jų asmeninius tikslus. Visiems šis planas yra aiškus, suprantamas ir iškelti tikslai bei uždaviniai yra įgyvendinami kartu su specialistų pagalba. Požiūris yra aiškus ir atitinka keliamus reikalavimus.

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
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			
Informacija apie rezultatus					
<p>Globos namų paslaugų gavėjai gyvena bendruomeniniuose namuose, kurie yra įrengti jaukiai, moderniai ir yra pritaikyti į paslaugų gavėjų poreikių. Kiekvienas turi kambarį (gyvena po 1 arba 2), yra erdvi svetainė, poilsio erdvė, drabužinė, skalbimui skirta patalpa, socialiniams darbuotojams erdvė, tualetas, dušas, jaukiai sutvarkytas vidinis kiemas, kuriame yra daug medžių, šiltnamiai ir kieme auginami gyvūnai. Globos centras ir jo pagrindinis pastatas yra pritaikytas saugiai judėti žmonėms su negalia ir atsižvelgiama į fizinę ir socialinę paslaugų gavėjų būklę. Socialinių paslaugų teikėjas šį požiūrį įgyvendino visose atitinkamose veiklos srityse.</p>					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					

35. Socialinių paslaugų teikėjas įtraukia paslaugų gavėjus į Individualaus plano rengimą ir peržiūrą, kad užtikrintų paslaugų gavėjo asmeninį indėlį į jo/jos Individualų planą.					
Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			
Informacija apie rezultatus					
<p>Globos namai turi įtraukimo į individualaus planavimo procesą procedūras, kurios yra aiškios darbuotojams ir paslaugų gavėjams. Paslaugų gavėjai dalijosi, kad kartu su socialiniu darbuotoju atlieka paslaugų poreikio vertinimą ir įsivertina savo silpnybes ir stiprybes. Vėliau jie kartu iškelia individualius tikslus ir planuoja konkrečius veiksmus, kad pasiektų savo išsikeltus tikslus. Planas yra peržiūrimas ir</p>					

tikslinamas kartu su paslaugų gavėju ir darbuotojų komanda vieną po 6 mėnesių, arba atsiradus naujoms aplinkybėms, susijusioms su paslaugų gavėjo sveikatos būkle.

### Rezultatas

Organizacija turi tinkamus paslaugų gavėjų įtraukimo į Individualaus plano rengimą ir peržiūrą rodiklius. Rezultatai buvo matuojami kas 3 mėnesius, ir apibendrinus galima teigti, kad daugiau nei 70 % apklaustųjų paslaugų gavėjų dalyvauja sudarant individualius planus ir planai yra sudaromi atsižvelgiant į jų nuomonę.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama paslaugų teikėjui suprasti pasiektus rezultatus ir juos analizuoti siekiant nuolat tobulėti ir gerinti teikiamų paslaugų kokybę.

36. Socialinių paslaugų teikėjas užtikrina, kad paslaugų gavėjui būtų prieinamas paslaugų tęstinumas nuo ankstyvosios intervencijos iki paramos ir palaikymo po paslaugos suteikimo priklausomai nuo bėgant laikui besikeičiančių reikalavimų.

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

### Informacija apie rezultatus

Globos namai užtikrina paslaugų tęstinumą nuo ankstyvosios intervencijos iki paramos ir palaikymo po paslaugos suteikimo. Darbuotojai dalinasi, kad paslaugų tęstinumas yra užtikrinamas, kai paslaugų gavėjai išvyksta į gydymo įstaigas ar gyventi savarankiškai. Jiems yra teikiama pagalba, palaikomas ryšys ir užtikrinama teigiama emocinė bei psichinė savijauta. Paslaugų gavėjai dalinasi, kad jie žino apie tai kad jiems yra užtikrinamas tęstinumas ir gali gauti paslaugas, konsultacijas iš globos namų darbuotojų net tada, kai nebegyvens globos namuose ar bus išvykę į kitą įstaigą.

## Rezultatas

Organizacija atitinka kriterijų ir turi tinkamą rodiklį siekiant užtikrinti teikiamų paslaugų tęstinumą išvykus į gydymo įstaigas, pas artimuosius arba gyventi savarankiškai. Gauti rezultatai parodė, kad 30% paslaugų gavėjų, kurie gydėsi kitose įstaigose buvo teikiamos informavimo, konsultavimo, atstovavimo ir tarpininkavimo, bendravimo, aprūpinimo būtiniaisiais daiktais, laisvalaikio organizavimo paslaugos. Šis rezultatas yra aiškus ir suprantamas darbuotojams ir paslaugų gavėjams.

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

Globos namai teikia paslaugas remiantis holistiniu požiūriu įtraukdami socialinius partnerius ir visus būtinus specialistus. Visos paslaugos yra teikiamos atsižvelgiant į paslaugų gavėjų norus bei lūkesčius. Paslaugų gavėjai dalinasi, kad jiems yra užtikrinamos paslaugų teikimas ir jei yra reikalingo tam tikro specialisto pagalba – jie nukreipiami į kitas specialiąsias įstaigas. Vieni iš svarbiausių specialistų yra kineziterapeutas, slaugytojas bei psichologas, kurie padeda paslaugų gavėjams sustiprėti fiziškai, atsigauti psichologiškai ir pasirūpinti savo sveikata. Šiuo metu didžiausias poreikis yra psichologo bei gydytojo, kurie būtų įstaigoje ir užtikrintų teikiamų paslaugų tęstinumą tiek darbuotojams tiek paslaugų gavėjams.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama teikti psichologo konsultacijas paslaugų gavėjams ir darbuotojams ir užtikrinti psichologinį stabilumą. Rekomenduojama vertinti gautų paslaugų efektyvumą ir naudoti gautą informaciją paslaugų tobulinimui.

38. Socialinių paslaugų teikėjas nustato ir peržiūri paslaugų teikimo procesą, stebi ir kontroliuoja paslaugų kokybę.					
Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			
Informacija apie rezultatus					
<p>Globos namai koordinuoja paslaugų kokybę anketavimo bei stebėsenos būdu. Vadovas ir finansuotojai patvirtino, kad per parėjusius metus nebuvo gauto nei vieno skundo nei iš darbuotojo nei iš paslaugų gavėjo, ir teigė, kad darbuotojų atsakingumas, funkcijų įgyvendinimas, laikymasis vidaus sukurtų dokumentų padeda užtikrinti teikiamų paslaugų kokybę ir gerą procesų valdymą. Kasmet yra atliekamas socialinės globos atitikties socialinės globos normoms įsivertinimas, ir pateiktas rekomendacijas įgyvendina tobulinant teikiamų paslaugų kokybę. Šie procesai visiems yra aiškūs ir darbuotojai atsakingai juos gyvendina.</p>					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					

39. Socialinių paslaugų teikėjas teikia paslaugas paslaugų gavėjams bendruomeninėje aplinkoje remdamasis savo vizija ir misija.					
Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			
Informacija apie rezultatus					
<p>Globos namai turi aiškią kryptį bei tikslą ir siekia, kad paslaugų gavėjai jaustųsi saugūs ir sveiki savo bendruomeniniuose namuose. Darbuotojai pokalbio metu dalinasi, kad visi renginiai, kelionės, užimtumo veiklos, namų buities darbai bei maisto gaminimas yra planuojami atsižvelgiant į paslaugų gavėjų susitarimus bei norus. Darbuotojai siekia įgalinti ir skatina juos savarankiškai priimti sprendimus ir dalyvauti įvairiose veiklose.</p>					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					



--

40. Socialinių paslaugų teikėjas koordinuotai teikia paslaugas paslaugų gavėjams.					
Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			
Informacija apie rezultatus					
<p>Globos namuose dirba daugiadisciplininė komanda kuri užtikrina kompleksinių paslaugų teikimą. Paslaugos yra teikiamos koordinuotai ir yra užtikrinamas vientisumas bei sistemiškumas. Darbuotojai vadovaujasi metiniais veiklos planais, sukurtais vidaus dokumentais bei strateginiu planu. Visiems yra aišku kokios yra jų atsakomybės, keliami tikslai bei funkcijos. Šis požiūris įgyvendinamas visose organizacijos srityse.</p>					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					

41. Socialinių paslaugų teikėjas koordinuotai teikia paslaugas paslaugų gavėjams daugiadisciplininė arba daugiaorganizacinėje aplinkoje.					
Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			
Informacija apie rezultatus					
<p>Globos namai teikia paslaugas tiek bendruomeniniuose namuose, tiek centro patalpose. Komanda yra sudaryta iš šių specialistų: kineziterapeutas, slaugytojas, slaugytojo padėjėjas, socialinis darbuotojas, socialinio darbuotojo padėjėjas. Paslaugų gavėjai pokalbio metu patvirtino, kad socialines bei medicinos paslaugas gauna namuose arba juos veža į viešąsias įstaigas kur yra suteikiama reikalinga specialistų konsultacija. Didžiausias poreikis yra psichologo bei šeimos gydytojo, tačiau šiuo metu šias paslaugas gyventojai gauna iš socialinių partnerių arba gydymo įstaigų. Vadovas pokalbio metu minėjo, kad ieško galimybių kaip pritraukti</p>					

šiuos specialistus, kad galėtų šias paslaugas teikti gyventojams ir užtikrinti jų fizinę bei psichinę būklę.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama esant galimybei įtraukti psichologo be medicinos gydytojo paslaugas gyventojams, kurie gyvena globos namuose.

42. Socialinių paslaugų teikėjas identifikuoja savo verslo ir suteiktų paslaugų rezultatus, vykdo oficialią periodinę, nepriklausomą rezultatų peržiūrą.

Auditoriaus pastaba:

1	2	3	4	5
	x			

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

Informacija apie rezultatus

Globos namų vadovas rengia mėnesinius bei ketvirtinius susitikimus, kurių metu kartu su darbuotojais aptaria visus rezultatus bei esamas problemas. Kas metai yra atliekamos apklausos su darbuotojais bei paslaugų gavėjais siekiant gauti grįžtamąjį ryšį iš suinteresuotų šalių. Vadovas pokalbio metu dalinasi, kad metinės ataskaitas visiems darbuotojams pristato mėnesinių susitikimo metu, ministerijos atstovams - kiekvienų metų pradžioje, o socialiniams partneriams ir visiems suinteresuotiems asmenimis pateikia ataskaitą, kuri yra talpinama internetinėje svetainėje: <https://msgn.lrv.lt/lt/veiklos-sritys-1/ataskaitos>. Organizacija pateikė raštą iš Socialinės Apsaugos ir Darbo Ministerijos apie tai, kad 2020 metais Marijampolės specialieji socialinės globos namai pateikė finansinius ataskaitų rinkinius vidaus kontrolės vykdymui. SOCMIN atstovas patvirtino, kad kiekvienais metais yra tvirtinamos finansinės ataskaitos ir vidaus auditai yra atliekami pagal numatytą tvarką.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

43. Socialinių paslaugų teikėjas fiksuoja suteiktų paslaugų rezultatus ir naudą paslaugų gavėjui individualiu ir kolektyviniu požiūriu.

Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			
Informacija apie rezultatus					
<p><b>Rezultatai:</b></p> <p>Globos namai turi tinkamus rodiklius matuoti naudą paslaugų gavėjų. Rezultatai buvo gauti apklausų būdu, kurie parodė, kad 100 % paslaugų gavėjų įvardijo, jog gyvenimas globos namuose turėjo tiesioginės įtakos jų gyvenimo kokybei. Kiti gauti rezultatai parodė, kad per praėjusius metus paslaugų gavėjai pagerino savarankiškumo, socialinio aktyvumo, gerovės sritis. Rezultatai yra planuojami analizuoti kasmet.</p>					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					
<p>Rekomenduojama peržiūrėti gyvenimo kokybės bei individualaus planavimo procesą ir sugalvoti tinkamą metodiką įvertinti kliento pažangą. Rekomenduojama turėti koordinuotus susitikimus su darbuotojais siekiant aptarti paslaugų gavėjų pažangą, esančias problemas bei einamuosius klausimus.</p>					

44. Socialinių paslaugų teikėjas vertina rezultatus ir naudą paslaugų gavėjams atsižvelgdamas į savo misiją, kad nustatytų būdus didžiausiai pridėtinei vertei paslaugų gavėjams, finansuotojams ir kitoms atitinkamoms suinteresuotosioms šalims sukurti.					
Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			
Informacija apie rezultatus					
<p>Globos namai yra įgyvendinę požiūrį ir siekia suteikti kuo didžiausią pridėtinę vertę paslaugų gavėjams, socialiniams partneriams bei kitoms suinteresuotoms šalims. Interviu metu finansuotojai patvirtino, kad šie globos namai yra vieni iš stipresnių partnerių, kuriems yra patikėti dideli projektai ateityje. Kiekvienais metais vyksta vadovo vertinimas, kurio metu yra apžvelgiami visi gauti rezultatai ir numatomi ateinančių metų tikslai. Globos namai praplėtė savo teikiamų paslaugų spektrą ir</p>					

ateityje planuoja įkurti „Specializuotos slaugos ir socialinės globos namus“. Socialiniai partneriai dalinosi, kad šis centras yra pasididžiavimas Marijampolės miestui ir jie teikia paslaugas atsižvelgdami į savo misiją, viziją bei vertybes. Šis požiūris yra aiškus ir suprantamas visiems.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

45. Socialinių paslaugų teikėjas matuoja paslaugų gavėjų ir visų suinteresuotųjų šalių pasitenkinimą remdamasis vidaus ir (arba) išorės vertinimu.

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

Informacija apie rezultatus

### Rezultatai

Globos namai turi paslaugų gavėjų apčiuopiamus pasitenkinimo rezultatus, kurie atitinka keliamus rodiklius. Paslaugų gavėjai vertino gaunamas socialines paslaugas tokias kaip Informavimo, Tarpininkavimo ir konsultavimo, Transporto, Sociokultūrinės veiklos, Maitinimo paslaugas, Asmens higienos priežiūrą, Užimtumo paslaugas, kurie parodė kurias paslaugas paslaugų gavėjai vertina geriausiai. Gauti rezultatai yra analizuojami ir numatomi gerinimo veiksmai.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama, kad organizacija suprastų ir analizuotų gautus rezultatus ir naudotų nuolatiniam paslaugų tobulinimui.

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 paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			

Informacija apie rezultatus

**Rezultatas:**

Globos namai atitinka kriterijų ir turi tinkamą rodiklį siekiant įvertinti paslaugų gavėjų supratimą apie gautus metinius veiklos rezultatus. Rezultatai buvo gauti klausimyno pagalba, apklausiant ar informacija apie rezultatus jiems yra aiški ir suprantama. Globos namai atliko apklausą per metus kelis kartus ir tyrimo rezultatai atskleidė, kad veiklos rezultatus supranta daugiau paslaugų gavėjų (80%).

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama, kad organizacija suprastų ir analizuotų gautus rezultatus ir naudotų nuolatiniam paslaugų tobulinimui. Įtraukti į apklausas socialinius partnerius ir finansuotojus. Gautus rezultatus analizuoti ir naudoti juos teikiamų paslaugų tobulinimui.

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
	x			

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

Informacija apie rezultatus

Globos namai visą informaciją apie veiklos gautus rezultatus, finansines atskaitomybės rezultatus viešina internetinėje erdvėje <https://msgn.lrv.lt/lt/administracine-informacija/finansiniu-ataskaitu-rinkiniai>, ir aktyviai dalinasi savo gautais veiklos rezultatais su personalu, bendruomene, suinteresuotomis šalimis ir finansuotojais. Interviu metu visos suinteresuotos šalys patvirtino, kad veiklos rezultatai jiems yra žinomi ir jie dažniausiai informaciją gavo tiesioginių susitikimų metu, pokalbio metu, arba veiklos pristatymo metu.

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					
<p>Globos namai turi aiškų nuolatinio tobulinimosi ir mokymosi sistemą, kuri reglamentuoja darbuotojų nuolatinio tobulinimo ir mokymosi procesus, paslaugų teikimo rezultatus, kvalifikacijos tobulinimo tikslus, uždavinius, tobulinimosi principus, būdus, formas, organizavimą, nuolatinio mokymosi ir tobulinimo analizę bei nuolatinio mokymosi ir tobulinimo veiksmus. Darbuotojai interviu metu patvirtino, kad paslaugų teikimo procesas aiškus ir koordinuotas, o kvalifikacijos tobulinimas yra sistemiškas ir turi cikliškumą. Visi darbuotojai gali prisidėti prie teikiamų paslaugų kokybės tobulinimo, gali teikti savo rekomendacijas, gali kelti kvalifikaciją ir tobulintis. Šis procesas yra visiems aiškus ir įgyvendinamas visose organizacijos lygmenyse.</p>					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					

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

Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			
Informacija apie rezultatus					
<p>Tarp globos namų bendruomenės ir suinteresuotų šalių vyksta glaudus bendradarbiavimas, kuris vyksta formaliu ir neformaliu būdu. Vadovas patvirtino, kad kiekvieno nuomonė yra svarbi todėl siekia gauti grįžtamąjį ryšį per tiesioginius susitikimus, atlikdami apklausas, dalyvaudami įvairiuose projektuose. Dauguma</p>					

projektų, naujų veiklų atsirado iš suinteresuotų šalių poreikio. Vadovas dalinosi, kad šiuo metu yra atnaujinti bendruomeniniai namai, įkurtas relaksacijos kabinetas ir vyksta specializuotų slaugos namų statymas ir kūrimas. Šis požiūris yra aiškus ir įgyvendinamas visose atitinkamose organizacijos 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

### Rezultatas

Globos namai lyginosi požiūrių ir paslaugų teikimo rezultatus su Suvalkijos ir Skėmų socialinės globos namai. Taikant lyginimo metodą, šios organizacijos pasidalino patirtimi ir pasilygo savo veiklas, veiklos rezultatus ir numatė tobulinimosi kryptis. Globos namai numatė tobulinimą šiose veiklose: Organizuoti renginius ir ugdyti žinias apie asmens teises; parengti teisių lankstinuką lengva ir suprantama kalba (paveikslų, simbolių kalba, sutrumpinto teksto forma), bendradarbiauti su partneriais dėl renginių, didinti ugdymo pobūdžio renginių skaičių, organizuoti susirinkimus su paslaugų gavėjais, didinti individualių pokalbių skaičių. Šie rodikliai atitinka keliamą kriterijų ir padeda organizacijoms tobulėti bei taikyti naujus metodus ir inovacijas.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama socialinių paslaugų teikėjui suprasti lyginimo gautus rezultatus ir taikant naujus metodus ar priemones siekti pagerinti teikiamų paslaugų kokybę.

## 2. Audito rezultatų ataskaita

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

Įvertinimas yra grindžiamas Socialinės paslaugos teikėjo EQUASS vertinimo sistemos.

<b>EQUASS Kokybės principas</b>	<b>Įvertinimas</b>
<b>Lyderystė</b>	<b>4,67</b>
<b>Personalas</b>	<b>4,29</b>
<b>Teisės</b>	<b>4,00</b>
<b>Etika</b>	<b>4,00</b>
<b>Partnerystė</b>	<b>5,00</b>
<b>Dalyvavimas</b>	<b>4,00</b>
<b>Orientacija į asmenį</b>	<b>4,00</b>
<b>Kompleksiškumas</b>	<b>4,00</b>
<b>Orientacija į rezultatus</b>	<b>4,00</b>
<b>Nuolatinis gerinimas</b>	<b>4,00</b>
<b>Viso</b>	<b>41.96</b>



### 3. Apibendrinamosios pastabos

Marijampolės specialieji socialinės globos namai įgyvendino kriterijų pažiūras ir turėjo visus reikiamus rodiklius, atitinkančius EQUASS keliamus kriterijus. Globos namų teikiamų paslaugų procesas yra aiškus ir gerai žinomas darbuotojams ir paslaugų gavėjams. Auditas buvo atliktas pagal planuojamą darbotvarkę: dokumentų peržiūra, susitikimai su socialiniais paslaugų gavėjais, darbuotojais, socialiniais partneriais, finansuotojais. Socialinių paslaugų teikėjas demonstruoja gerą vadovavimą ir glaudžiai bendradarbiauja su darbuotojais, socialiniais partneriais, paslaugų gavėjais ir finansuotojais. Strateginio ir metinio plano tikslai yra apibrėžti ir nuolat analizuojami, peržiūrimi ir naudojami teikiamoms paslaugoms tobulinti. Personalas yra kvalifikuotas ir profesionalus, užtikrinamos tinkamos ir saugios darbo sąlygos paslaugų gavėjams ir darbuotojams. Paslaugų gavėjų teisės grindžiamos tarptautine žmogaus teisių konvencija; įgyvendintas požiūris užtikrinimas visose srityse. Šios organizacijos stiprybė yra, kad yra palaikomas glaudus bendradarbiavimas tarpusavyje su darbuotojais, paslaugų gavėjais ir šeimos nariais. Nuoširdus atsakingumas, dėmesys individualiems poreikiams, pagarba, bendradarbiavimas ir dalyvavimas nuolat tobulinant teikiamas paslaugas užtikrina tarpusavio pasitikėjimą ir gerą bendradarbiavimą. Bendruomeniniai namai yra naujai įrengti ir atitinka visus saugumo reikalavimus. Visiems yra užtikrinama saugi ir sveika darbo aplinka, vyksta įtraukimas į veiklos procesą ir nuolatinį tobulinimą.

#### **Pagrindinės Marijampolės specialiųjų socialinės globos namų rekomendacijos:**

- Rekomenduojama, kad socialinių paslaugų teikėjas peržiūrėtų vizijos ir misijos apibrėžimą ir įtraukdamas darbuotojus sukurtų trumpą ir aiškia savo įstaigos viziją bei misiją.
- Rekomenduotina peržiūrėti kokybės tikslus, išsikelti rodiklius ir įtraukti į metinį veiklos planą. Skatinkite komandinį darbą, dalinkitės patirtimi ir mokykitės vieni iš kitų. Rekomenduojama reguliariai rengti susitikimus su visa komanda.
- Sukurti socialinės atsakomybės planą (arba įtraukti į metinį planą) ir skatinti socialinę atsakomybę saugant aplinką bei mažinant socialinę atskirtį.
- Rekomenduojama analizuoti pasiektus rezultatus ir ieškoti naujų praktinių kvalifikacijos mokymų būdų (įtraukti socialinę partnerystę į kvalifikacijos tobulinimo mokymus). Rekomenduojama į planą įtraukti daugiau praktinių

mokymų ir užtikrinti darbuotojų kompetenciją. Svarbu, kad darbuotojai ne tik keltų kvalifikaciją, bet ir taikytų naujai įgytas žinias praktikoje.

- Rekomenduojama aktyviau įtraukti socialinius partnerius į metinio plano kūrimą bei įgyvendinimą, naudoti gautus rezultatus paslaugų kokybei gerinti.
- Socialinių paslaugų teikėjas turėtų vertinti gautų rezultatų sėkmingumą, nuolat juos analizuoti ir naudoti nuolatiniam paslaugų tobulinimui.
- Rekomenduojama socialinių paslaugų teikėjui įvertinti ir suprasti kaip sėkmingai darbuotojai vykdydami savo atsakomybes ir pareigas gerina teikiamų paslaugų kokybę. Rekomenduotina atnaujinti pareigines instrukcijas atsinaujinus vidiniams dokumentams ir peržiūrėti kasmet.
- Rekomenduojama kartą per du metus turėti mokymus apie duomenų apsaugą ir konfidencialios informacijos užtikrinimą.
- Rekomenduojama, kad paslaugų teikėjas suprastų partnerystės naudos rezultatus ir pasilygintų su kitomis organizacijomis. Nuolat analizuotų ir naudotų juos tolimesniam paslaugų kokybės tobulinimui.
- Rekomenduojama, kad socialinių paslaugų teikėjas suprastų partnerystės naudos rezultatus, nuolat analizuoti ir naudoti juos tolimesniam paslaugų kokybės tobulinimui.
- Rekomenduojama peržiūrėti gyvenimo kokybės, įgalinimo ir individualaus planavimo procesą ir turėti aiškų matavimo metodą paslaugo gavėjo pažangai pamatuoti. Gyvenimo kokybę matuoti individualiu ir kolektyviniu požiūriu.
- Rekomenduojama paslaugų teikėjui suprasti pasiektus rezultatus ir juos analizuoti siekiant nuolat tobulėti ir gerinti teikiamų paslaugų kokybę.
- Rekomenduojama teikti psichologo konsultacijas paslaugų gavėjams ir darbuotojams ir užtikrinti psichologinį stabilumą. Rekomenduojama vertinti gautų paslaugų efektyvumą ir naudoti gautą informaciją paslaugų tobulinimui.
- Rekomenduojama esant galimybei įtraukti psichologo bei medicinos gydytojo paslaugas gyventojams, kurie gyvena globos namuose.
- Rekomenduojama peržiūrėti gyvenimo kokybės bei individualaus planavimo procesą ir sugalvoti tinkamą metodiką įvertinti kliento pažangą. Rekomenduojama turėti koordinuotus susitikimus su darbuotojais siekiant aptarti paslaugų gavėjų pažangą, esančias problemas bei einamuosius klausimus.
- Rekomenduojama, kad organizacija suprastų ir analizuotų gautus rezultatus ir naudotų nuolatiniam paslaugų tobulinimui. Įtraukti į

apklausas socialinius partnerius ir finansuotojus. Gautus rezultatus analizuoti ir naudoti juos teikiamų paslaugų tobulinimui.

- Rekomenduojama socialinių paslaugų teikėjui suprasti lyginimo gautus rezultatus ir taikant naujus metodus ar priemones siekti pagerinti teikiamų paslaugų kokybę.

Marijampolės specialieji socialinės globos namai įgyvendino aiškias kriterijų pažiūras ir nustatė reikalingus įgyvendinimo rezultatus. Įstaigos veikla yra efektyvi atsižvelgiant į EQUASS kokybės principus ir atitinka Europos socialinių paslaugų kokybės užtikrinimo sistemą.

**2021 m. lapkričio 25-26d., Marijampolė**

**Auditorė Giedrė Martinaitienė**