

EQUASS ASSURANCE AUDITO ATASKAITA

Kėdainių bendruomenės socialinis centras

Rasa Laiconienė

2021 m. gegužės 6-7 d.

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

Bendra informacija apie paraišką ir pareiškėją

Organizacijos pavadinimas:	Kėdainių bendruomenės socialinis centras
Adresas:	P. Lukšio g. 16, Kėdainiai
Vadovo vardas, pavardė:	Rūta Kaupienė
Kontaktinis asmuo:	Lijana Kaštaljanienė
Telefono Nr.:	+37065564322
Bendras el. paštas:	ruta.kaupiene@kedainiai.lt
Interneto svetainė:	www.kbsc.lt
Auditoriaus vardas, pavardė:	Rasa Laiconienė, rasa.laiconiene@gmail.com
Audito datos:	6-7 gegužės, 2021 m.
Klientai:	Paslaugų gavėjų skaičius: 16 Data: 2021-05-06
Darbuotojai:	Darbuotojų skaičius: 20 Data: 2021-05-06
Audituojamos paslaugos:	Dienos socialinės globos institucijoje
Papildoma informacija apie socialinių paslaugų teikėją:	Kėdainių bendruomenės socialinis centras yra savivaldybės įsteigta socialinių paslaugų įstaiga, teikianti paslaugas senyvo amžiaus ir neįgaliems asmenims bei socialinę riziką patiriantiems asmenims. Centrą sudaro trys padaliniai: Pagalbos namuose padalinys, Paslaugų socialinės rizikos asmenims padalinys ir Paslaugų neįgaliesiems padalinys, kurio teikiamas dienos socialinės globos paslaugos institucijoje yra siekiama sertifikuoti Equass kokybės sistemos sertifikatu. Dienos centrą nuolat lanko 16 neįgalių asmenų ir jiems kasdien užtikrinamos būtinos socialinės, užimtumo ir sveikatos priežiūros paslaugos.

1. Audito programa

Gegužės 6 d.	Pirma diena
Laikas	Veikla (trumpas numatytos veiklos aprašas)
10.00 - 10.30	Pradžios susitikimas įstaigoje Pageidautina, kad dalyvautų visi galintys darbuotojai
10.30 - 11.00	Susipažinimas su teikiamomis paslaugomis, darbo ir gyvenamųjų patalpų apžiūra, pokalbiai su darbuotojais
11.00 – 11.30	Nuotolinis interviu su steigėjo atstovu
12.00 – 13.00	Pietų pertrauka
13.00 – 14.00	Dokumentų peržiūrėjimas
14.30 – 15.00	Interviu su paslaugų gavėjais (4-5)
15.00 – 15.30	Interviu su paslaugų gavėjų artimaisiais (4-5)
15.00 – 16.00	Interviu su darbuotojų komanda (soc. darbuotojai, soc. darbuotojų padėjėjai, užimtumo spec., meno vadovas)
16.30 – 17.00	Auditoriaus savarankiškas darbas. atitikimo Equass kriterijams vertinimas
17.00	Dienos pabaiga

Gegužės 7 d.	Antra diena
Laikas	Veikla (trumpas numatytos veiklos aprašymas)
09.00 – 10.00	Auditoriaus savarankiškas darbas, atitikimo Equass kriterijams vertinimas
10.00 – 10.30	Nuotolinis interviu su partneriais (3)
11.00 – 12.00	Interviu su darbuotojų komanda (soc. darbuotojai, soc. darbuotojų padėjėjai, slaugytoja)
12.00 – 13.00	Pietų pertrauka
13.00 – 14.00	Interviu su Socialinių paslaugų neįgaliesiems padalinio vadovu
14.00 – 15.00	Įstaigos socialinių paslaugų rezultatų aptarimas
15.00 – 15.30	Interviu su įstaigos vadovu
15.30– 16.30	Auditoriaus savarankiškas darbas, atitikimo Equass kriterijams vertinimas
16.30	Baigiamasis pranešimas visiems galintiems dalyvauti darbuotojams
17.00	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					
<p>Kėdainių bendruomenės socialinis centras yra apibrėžęs savo viziją, misiją ir vertybes, kurias įvardija įstaigos Kokybės politikoje ir skelbia interneto svetainėje. Įstaigos vizija, misija ir veiklos yra derinamos su steigėjo atstovu – Savivaldybės Socialinės paramos skyriumi. Įstaiga kelia sau tikslą būti modernia, tolerancijos principais besivadovaujanti įstaiga ir teikiančia kokybiškas socialines paslaugas kėdainiečiams. Įstaigos Dienos centro neįgaliesiems darbuotojai dalyvavo apibrėžiant įstaigos viziją ir misiją, o savo kasdieniu darbu, vadovaudamiesi vertybėmis, jas įgyvendina.</p>					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					
Kad būtų pilniau realizuojama vizija, rekomenduojama įstaigai aktyviau dalyvauti projektinėje veikloje.					

2. Socialinių paslaugų teikėjas apibrėžia ir įgyvendina vadybos sistemą, kuri skatina kokybės kultūrą.					
Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			
Informacija apie rezultatus					
<p>Įstaigos kokybės vadybos sistemą sudaro planavimo, darbuotojų įtraukimo ir rezultatų vertinimo sistema. Įstaigos veiklos planas yra derinamas su steigėjo atstovu – kad jis atitiktų savivaldybės gyventojų poreikius, plano rengime dalyvauja atsakingi įstaigos padalinių darbuotojai, kurie perduoda savo įžvalgas ir paslaugų</p>					

gavėjų lūkesčius. Metų gale viso įstaigos kolektyvo yra vertinami pasiekti rezultatai, įstaigos vadovas parengia ataskaitą su siūlymais, ką reikėtų tobulinti ateinančiais metais. Dienos centre neįgaliesiems kiekvieną penktadienį yra organizuojami pasitarimai, kurių metu aptariami savaitės iššūkiai ir planuojamos ateinančios savaitės veiklos. Darbuotoja interviu metu akcentavo, kad įstaigos kokybės kultūrą kuria darbų koordinavimas, komandinis darbas, geranoriškas dalinimasis žiniomis ir naujovėmis, etiškas elgesys.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

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

Auditoriaus pastaba:

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

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

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

Informacija apie rezultatus

Įstaigoje yra patvirtinta Kokybės politika, kurioje įvardyta, kad vadovaujamesi Equass kokybės sistemos principais, nustatyta, kaip vertinama centro veiklos kokybė. Kokybės politikoje įvardytos įstaigos vertybės ir kokybės tikslai. Kai kurie kokybės tikslai labiau yra įstaigos funkcijos. Įstaigoje paslaugų kokybę vertinama pagal Kokybės politikoje įvardytą tvarką, darbuotojai ją žino. Įstaigoje atsakingas dėmesys yra skiriamas darbuotojų kompetencijų tobulinimui, užimtumo srityje taikomi inovatyvūs rankdarbių gamybos metodai, komunikacijai karantino metu ir nuotoliniam darbui taikomos informacinės technologijos.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama tobulinti dokumentą konkretizuojant ilgalaikius kokybės tikslus, juos naudoti įstaigos veiklos prioritetams nustatyti.

4. Socialinių paslaugų teikėjas apibrėžia ir vykdo metinio planavimo ir įvertinimo procesą, kuris atspindi organizacijos tikslus ir teikiamas paslaugas.

Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			
Informacija apie rezultatus					
<p>Įstaiga vykdo metinį veiklos planavimą. Planą tvirtina įstaigos direktorius, o jį rengiant dalyvauja padalinių vadovai. Plane pristatoma praėjusių metų paslaugų teikimo analizė ir įvardijami einamųjų metų paslaugų teikimo tikslai, uždaviniai ir priemonės. Įstaiga veiklos planą derina su vadovui Savivaldybės iškeltomis metinėmis užduotimis. O jos nukreiptos į darbuotojų kompetencijų tobulinimą, efektyvų lėšų panaudojimą, bendradarbiavimą ir dalyvavimą projektinėse veiklose. 2021 m. įstaigos veiklos plane yra dalis, skirta Dienos centro renginiams pristatyti. Dėl to susidaro įspūdis, kad planas yra orientuotas į procesą, o ne į rezultatus.</p>					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					
Rekomenduojama planą papildyti laukiamais paslaugų teikimo rezultatų rodikliais, siekiamais pagal Equass kokybės sistemą.					

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

Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			
Informacija apie rezultatus					
<p>Dienos centras demonstruoja pozityvią nuostatą integruoti paslaugų gavėjus į visuomenę. Prieš karantiną, integracija vyko per bendrai su partneriais organizuotus renginius, išvykas, šventes. Darbuotojai pristatė, kad renginių ir išvykų metu siekiama ne tik pasisemti žinių ir teigiamų emocijų naudos, bet ir mokoma tam tikrų įgūdžių: elgesio spektaklių, koncertų metu, elgesio kavinėje ar parduotuvėje. Dienos centro lankytojų mamos interviu metu patvirtino, kad išvykų metu jų vaikai įgavo</p>					

žinių, išmoko tinkamo elgesio visuomenėje. Kartu vykti į išvykas buvo kviečiami ir tėvai. Paslaugų gavėjai interviu metu vardijo, į kokius miestus ar parkus jie buvo išvykę, sakėsi pasiilgę ekskursijų.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama neįgaliųjų integracijos ir visuomenės pozityvios nuomonės formavimo tikslais užmegzti kontaktus su artimiausia (kaimynine) bendruomene.

6. Socialinių paslaugų teikėjas įrodo įstaigos socialinę atsakomybę per savo įsipareigojimą vykdyti tvarią, visuomenei naudingą veiklą..

Auditoriaus pastaba:

1	2	3	4	5
	x			

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

Informacija apie rezultatus

Dienos centro darbuotojai žino kai kurias socialinės atsakomybės sritis ir įvardijo, ką jų įstaiga daro šioje srityje: taupomas vanduo ir popierius, dalis dokumentų yra tvarkoma informacinėse laikmenose, laikomasi darbo drausmės, kolegiškai dalijamasi informacija, švenčiamos valstybinės šventės. Dienos centre yra įrengtos antrinių žaliavų rūšiavimo dėžės, darbuotojai rūšiuoja atliekas ir moko tai daryti paslaugų gavėjus.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama aprašyti įstaigos socialinės atsakomybės veiklas ir einamųjų metų veiklas šioje srityje įtraukti į įstaigos veiklos planą.

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
	x			

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

Informacija apie rezultatus

Įstaigoje yra patvirtintas Darbuotojų samdymo ir išsaugojimo tvarkos aprašas. Dokumente įvardytos darbuotojų atrankos į laisvas darbo vietas procedūros, profesinės ir socialinės adaptacijos formos, išsaugojimo priemonės. Darbuotojai į darbą atrenkami įvertinus pretendento profesines žinias, profesinę ir darbo patirtį, dalykines ir asmenines savybes. Darbuotojų išsaugojimas apima motyvavimą (piniginį ir moralinį) ir kompetencijų tobulinimo užtikrinimą. Darbuotojai žino personalo samdymo ir išsaugojimo tvarką.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

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

Auditoriaus pastaba:

1	2	3	4	5
	x			

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

Informacija apie rezultatus

Dienos centre yra sudarytos tinkamos darbo sąlygos. Darbuotojų skaičius atitinka šalies teisės aktuose nustatytą paslaugų gavėjų ir darbuotojų santykį. Įstaigos patalpos ir prieigos yra pritaikytos judantiems neįgaliojo vežimėliu, yra liftas, įrengta priešgaisrinė signalizacija, kondicionieriai. Darbuotojai turi tinkamas patalpas darbui ir poilsiui, paslaugų gavėjai – užimtumo veikloms. Darbuotojų ir paslaugų gavėjų patogumui yra įrengta virtuvėlė ir valgomasis. Darbuotojai yra aprūpinami visomis darbui reikalingomis priemonėmis, taip pat ir apsaugos nuo covid-19 priemonėmis. Darbuotojams už darbą sulygtas atlygis mokamas laiku.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

9. Socialinių paslaugų teikėjas taiko personalo kvalifikacijos kėlimo priemones remdamasis asmeniniu ugdymosi, nuolatinio mokymosi ir tobulėjimo planu.

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

Informacija apie rezultatus

Įstaiga auditui pateikia Profesinės kvalifikacijos tobulinimo planą. Plane yra įvardyta 16 mokymų temų, nėra įvardytų mokymų laikotarpių, jų dalyvių ir dėl to planas labiau atspindi kompetencijų tobulinimo poreikius, o ne suplanuotą kompetencijų tobulinimą. Darbuotojai interviu metu patvirtino, kad kiekvienų metų pradžioje yra renkami jų asmeniniai kompetencijų tobulinimo poreikiai ir iš jų sudaromas metinis visų darbuotojų kompetencijų tobulinimo planas. Darbuotojai interviu metu patvirtino, kad jų kompetencijų tobulinimo poreikiai yra patenkinami. **REZULTATAS** Įstaiga turi darbuotojų tobulėjimo ir mokymosi rezultatus ir matuoja juos tinkamais rodikliais. 2020 m. 75 proc. apklaustų darbuotojų gautos žinios buvo naudingos ir jos buvo pritaikytos praktikoje, 25 proc. – pritaikytos iš dalies. Palyginus 2019-2020 m. 25 proc. padaugėjo darbuotojų, kuriems įgytos žinios buvo naudingos ir jas darbuotojai pritaikė praktikoje. Įstaigoje yra suprantami tobulėjimo rezultatai - palyginę dvejų metų kompetencijų tobulinimo rezultatus darbuotojai daro išvadą, kad tokį teigiamą pokytį lėmė asmeninis tobulėjimo/mokymosi poreikių nustatymas.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama tobulinti Kompetencijų tobulinimo planą ir suplanuoti mokymų vykdymo laikotarpius ir jų dalyvius.

Rekomenduojama įvertinti, kokį poveikį naujai įgytos žinios daro teikiamoms paslaugoms.

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

Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			
Informacija apie rezultatus					
Įstaigoje visiems darbuotojams yra patvirtinti pareigybių aprašymai. Juose yra įvardyti išsilavinimo, profesinės patirties, gebėjimų reikalavimai ir atliekamos funkcijos bei atsakomybės. Darbuotojų pareigybių aprašymai yra naujai peržiūrėti ir patvirtinti. Darbuotojai interviu metu galėjo išvardinti pagrindines savo pareigas ir atliekamas funkcijas.					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					
Rekomenduojama kasmet peržiūrėti darbuotojų pareigybių aprašymus.					

11. Socialinių paslaugų teikėjas pripažįsta personalą kaip grįžtamosios informacijos šaltinį ir įtraukia į planavimą, paslaugų kūrimą ir kokybės gerinimą.					
Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			
Informacija apie rezultatus					
Interviu metu Dienos centro darbuotojai įvardijo, kad jie visi dalyvauja paslaugų planavime, jų kokybės gerinime - ir užimtumo specialistai, ir muzikos vadovė, ir socialiniai darbuotojai, ir socialinių darbuotojų padėjėjai. Įstaigos direktorė padalinių vadovų susirinkimus organizuoja kiekvieną pirmadienį, jų metu perduodami Dienos centro darbuotojų ir paslaugų gavėjų tėvų pasiūlymai. Kiekvieną penktadienį po pietų Dienos centre yra organizuojamas visų darbuotojų susirinkimas, aptariami tobulinimo pasiūlymai ir pranešamas atgalinis ryšys iš įstaigos vadovės.					
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					
Įstaigos darbuotojų motyvavimo priemonės yra numatytos Darbuotojų samdymo ir išsaugojimo tvarkoje. Interviu metu darbuotojai įvardijo, kad jos gali būti taikomos visiems darbuotojams ir dažniausiai tai yra materialinio skatinimo priemonės bei viešos padėkos už sėkmingai atliktas užduotis. Darbuotojus motyvuoja dalyvavimas paslaugų kūrime, galimybė pasirinkti atostogų laiką ir derinti darbo ir šeimos įsipareigojimus.					
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					
Įstaigoje yra patvirtintas Teisių ir pareigų aprašas, kuris yra aiškus ir atspindintis tarptautinių žmogaus teisių dokumentų nuostatas. Įstaiga garantuoja paslaugų gavėjams lygybę ir nediskriminavimą, pagarbų bendravimą ir orias gyvenimo sąlygas, socialines ir sveikatos priežiūros paslaugas pagal poreikius, laisvą valios pareiškimą, dalyvavimą sprendimų priėmimo, informacijos konfidencialumą ir kt.					

Dokumentas skelbiamas įstaigos interneto svetainėje ir informaciniuose stenduose, paslaugų gavėjams jų teisės ir pareigos pristatytos naudojant paveikslėlius. Dokumente yra įvardytos ir paslaugų gavėjų pareigos: nepiktnaudžiauti savo teisėmis, deramai ir pagarbiai elgtis, elgtis saugiai ir kt. Paslaugų gavėjų teises ir pareigas žino ir supranta įstaigos darbuotojai.

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

Paslaugų gavėjams jų teisės buvo pristatytos paveikslėliais grupinių užsiėmimų metu. Paslaugų gavėjai išsakė, kad jie turi teisę lankyti dienos centrą, čia jie gerai jaučiasi, gali užsiimti tuo, kas jiems patinka – groti, dainuoti, vaidinti, piešti, sportuoti. Daugiau konkrečių teisių paslaugų gavėjai negalėjo įvardyti. Interviu metu Dienos centro lankytojų mamos patvirtino, kad jų vaikams teisės yra užtikrintos, nieko nėra daroma per prievartą, veiklos yra organizuojamos atsižvelgiant į paslaugų gavėjų norus.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama patobulinti teisių pristatymą paslaugų gavėjams ir toliau tęsti pristatymą.

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

Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			
Informacija apie rezultatus					
<p>Dienos centre laikomasi požiūrio, kad paslaugų gavėjai laisvai gali siekti savo asmeninių tikslų. Įstaigos darbuotojai tai skatina, kiekvienas paslaugų gavėjas laisvas išsikelti savo asmeninį tikslą, kuriuo būtų siekiama paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės pagerėjimo. Dienos centro lankytojų individualiame plane išsikeltas tikslas pavadintas „Mano tikslas – mano svajonė“. Dienos centro darbuotojai padeda paslaugų gavėjams siekti savo asmeninių tikslų, į tai įtraukiama ir organizacijų-partnerių pagalba, į asmeninių tikslų siekimą yra orientuoti visos Dienos centro užimtumo veiklos.</p>					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					

16. Socialinių paslaugų teikėjas vertina savo veiklos efektyvumą pagal tai, kaip skatina ir praktiškai užtikrina paslaugų gavėjų teises visose organizacijos veiklos srityse.					
Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugų rezultatai atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			
Informacija apie rezultatus					
<p>REZULTATAS Įstaigoje matuojami paslaugų gavėjų teisių užtikrinimo rezultatai. Dienos centro lankytojų anketinės apklauso būdu buvo klausiama, ar jiems jų teisės yra užtikrintos. Apklausos rezultatai parodė, kad 2019 m. 85 proc., o 2020 m. 86 proc. paslaugų gavėjų atsakė, kad jų teisės Dienos centre yra užtikrintos. Vizito įstaigoje metu buvo stebima, kad paslaugų gavėjai negali įvardyti atskirų savo teisių, įvardytų Teisių ir pareigų apraše, tačiau patvirtina, kad Dienos centre jie jaučiasi saugūs.</p>					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					

Rekomenduojama tęsti paslaugų gavėjų supažindinimą su jų teisėmis ir išmatuoti kiekvienos Teisės ir pareigų apraše įvardintos teisės užtikrinimą.

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

Auditoriaus pastaba:

1	2	3	4	5
	x			

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

Informacija apie rezultatus

Įstaigoje yra patvirtintas Prašymų ir skundų nagrinėjimo tvarkos aprašas. Dokumente yra įvardyta skundų ir prašymų pateikimo, registravimo ir nagrinėjimo tvarka. Apraše nėra detalizuota, kaip galima apskųsti įstaigos pateiktą atsakymą. Dienos centro lankytojai interviu metu patvirtino, kad jie visus savo pageidavimus gali išsakyti darbuotojams arba palikti pasiūlymų dėžutėje. Steigėjo – Savivaldybės – atstovė, Socialinės paramos skyriaus vedėja, interviu metu įvardijo, kad skundų dėl Dienos centro paslaugų savivaldybėje nėra gauta.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama tobulinti dokumentą įvardijant, kaip, kam ir kur galima apskųsti įstaigos atsakymą. Rekomenduojama supažindinti paslaugų gavėjus, kur galima pateikti skundą.

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

Auditoriaus pastaba:

1	2	3	4	5
	x			

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

Informacija apie rezultatus

Įstaigoje yra patvirtinta Etikos ir gerovės užtikrinimo politikos aprašas, kuriame

įvardyti darbuotojų elgesio principai, tinkamas darbuotojų elgesys su paslaugų gavėjais ir jų artimaisiais, darbuotojų tarpusavio santykiai, aprašo laikymosi kontrolė. Įstaigoje darbuotojų gerovė skatinama palaikant jų žinių siekimą, įtraukiant į sprendimų priėmimą, derinant darbo ir šeimos įsipareigojimus. Dienos centro darbuotojai gerbia paslaugų gavėjų teises, jų individualumą, organizuodami veiklas atsižvelgia į paslaugų gavėjų poreikius, norus, lūkesčius. Paslaugų gavėjai ir jų mamos interviu metu patvirtino, kad darbuotojai yra mandagūs, draugiški, nuoširdūs ir kūrybingi. Dienos centro atmosfera yra palaikanti, skatinanti, motyvuoianti.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama tobulinti dokumentą, kad jis nedubliuotų Etikos kodekso.

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

Įstaigoje yra patvirtintas Organizacijos darbuotojų etikos kodeksas, galiojantis visiems darbuotojams. Dokumente yra įvardyti darbo etiniai principai, darbuotojų etinė atsakomybė kolegoms, paslaugų gavėjams, profesijai ir darbdaviui. Vizito įstaigoje metu buvo stebimas mandagus, etiškais, palaikantis darbuotojų bendravimas tarpusavyje ir su paslaugų gavėjais. Dienos centro lankytojai pozityviai apibūdino darbuotojų elgesį, patvirtino, kad darbuotojai su jais elgiasi pagarbiai.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

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

Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			
Informacija apie rezultatus					
<p>Paslaugų gavėjų nediskriminavimo principai yra aprašyti įstaigos Teisių ir pareigų apraše. Dienos centrą asmenys lanko Savivaldybės sprendimu ir dėl to įstaiga neturi galimybės diskriminuoti asmenų jų priėmimo metu. Dienos centre paslaugas gauna proto ir kompleksinę negalią turintys žmonės, merginos ir vaikinai. Įstaigos darbuotojai palaiko paslaugų gavėjų siekius laisvai reikšti nuomonę ir užsiimti jų mėgiama veikla. Neįgaliųjų poreikiams pritaikytos patalpos leidžia paslaugų gavėjams netrukdomiems, be pagalbos, savarankiškai judėti Dienos centre ir jo kieme. Paslaugų gavėjų artimieji interviu metu patvirtino, kad jiems visada suteikiama visa prašomam informacija apie paslaugas, planuojamas veiklas ir pasiekimus.</p>					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					

21. Socialinių paslaugų teikėjas užtikrina saugią darbo aplinką paslaugų teikimui, užtikrina fizinį paslaugų gavėjų, jų šeimų ir globėjų saugumą.					
Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			
Informacija apie rezultatus					
<p>Įstaigoje yra sudaryta saugi aplinka darbuotojams ir paslaugų gavėjams. Darbuotojai kasmet pasitikrina sveikatą, yra informuojami apie galimybę pasiskiepyti nuo užkrečiamų ligų. Dienos centro patalpose yra įrengta priešgaisrinė signalizacija, organizuojami priešgaisriniai mokymai. Darbuotojai yra aprūpinti individualiomis apsaugos priemonėmis dėl covid-19 infekcijos, patalpose įrengtas liftas. Paslaugų gavėjai interviu įvardijo, kad jie jaučiasi saugūs. Įstaigoje yra patvirtintas Darbuotojų ir paslaugų gavėjų saugos ir sveikatos gerinimo planas. Dokumente daugiausiai numatytos priemonės darbuotojų saugai ir sveikatai, ir tik</p>					

kelios - paslaugų gavėjų sveikatinimui. Nors priemonės paslaugų gavėjų saugai ir sveikatai praktiškai yra vykdomos. Dauguma plano priemonių – be konkrečių įvykdymo datų.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama tobulinti dokumentą: papildyti jį priemonėmis paslaugų gavėjams, planą rengti kiekvieniems metams, su konkrečiomis priemonėmis einamiesiems metams bei įvardytomis priemonių atlikimo datomis.

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

Įstaigoje yra patvirtinta Fizinio ir psichologinio smurto prieš paslaugų gavėjus ir finansinio piktnaudžiavimo jų atžvilgiu prevencijos tvarka. Dokumente įvardytos smurto sąvokos, smurto ir finansinio piktnaudžiavimo prevencijos procedūros, intervencijos smurto atveju veiksmai. Įstaigoje paslaugų gavėjai veiklose dalyvauja mažomis grupelėmis arba dirbama individualiai, taigi – nuolat stebima situacija, kad nekiltų konfliktų. Dienos centre yra įrengti relaksacijos ir poilsio kambariai, jeigu yra poreikis paslaugų gavėjams pailsėti. Darbuotojai tobulina savo kompetencijas, kad mokėtų elgtis ir galimose konfliktinėse situacijose. Vizito įstaigoje metu ir darbuotojai, ir paslaugų gavėjai bei jų mamos patvirtino, kad Dienos centre nėra buvę smurto atvejų. Dienos centro lankytojai interviu metu įvardijo, kad jie yra mokomi tinkamai elgtis, nesipykti, o jeigu įvyksta koks nesusipratimas tarp paslaugų gavėjų darbuotojai ramiai sudrausmina.

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
	x			

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

Informacija apie rezultatus

Įstaigoje yra patvirtintas Paslaugų gavėjų konfidencialumo, paslaugų gavėjų privatumo, duomenų tikslumo ir neliečiamybės užtikrinimo tvarkos aprašas. Dokumente įvardyta, kokia informacija yra laikoma konfidencialia, kaip informacija saugoma ir teikiama, kas sudaro teisę į asmens orumą, privatumą, fizinį neliečiamumą ir intervencijos veiksmus, kurie atliekami pažeidus asmens konfidencialumą, privatumą ir orumą. Dokumentas iš esmės skirtas duomenų konfidencialumui ir įrašų tikslumui užtikrinti. Įstaigoje yra atliekamos asmeninės higienos paslaugos todėl šiame dokumente būtų tikslinga apibrėžti ir asmens privatumo, orumo bei fizinės neliečiamybės principų laikymąsi. Paslaugų gavėjai interviu metu patvirtino, kad jų privatumas nėra pažeidžiamas, o orumas yra gerbiamas. Dokumentai su paslaugų gavėjų duomenimis saugomi rakinamose spintose.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama tobulinti dokumentą aprašant, kokios taikomos procedūros paslaugų gavėjų privatumui, orumui ir fizinei neliečiamybei užtikrinti.

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					
Įstaiga vysto partnerystę su kitomis viešojo sektoriaus organizacijomis. Bendradarbiaudamas su partneriais Dienos centras užtikrina paslaugų gavėjams užimtumą, naujų įgūdžių ugdymą, švietimą, kultūrinius renginius. Darbuotojams - kompetencijų tobulinimo paslaugas. Dienos centras priima socialinio darbo studentus praktikai. Egzistuoja aiškus darbuotojų ir vadovų teigiamas požiūris į partnerystę ir ją planuojama plėsti įgyvendinant bendrus projektus. Partneriai interviu metu patvirtino, kad partnerystė atneša naudą abiem pusėms ir ketina partnerystę tęsti.					
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 paslaugų rezultatai atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			
Informacija apie rezultatus					
REZULTATAS įstaiga turi partnerystės naudos paslaugų gavėjams rezultatus – apklausos būdu išmatuota, kad bendradarbiavimas suteikė paslaugų gavėjams naujų žinių. Vertinti buvo trys partneriai ir naudingų žinių 2019 m jie suteikė 33-75 proc., o 2020 m – 29-86 proc. paslaugų gavėjų.					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					
Rekomenduojama vertinti partnerystės naudą paslaugų gavėjų integracijai ar užtikrinant paslaugų tęstinumą.					

26. Socialinių paslaugų teikėjas reaguoja ir remia paslaugų gavėjų indėlių,

nuomonę, požiūrius.					
Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			
Informacija apie rezultatus					
<p>Dienos centre laikomasi požiūrio, kad paslaugų gavėjai gali reikšti savo nuomonę ir nuomonės reiškimas yra skatinamas. Kiekvieną rytą, lankytojui atvykus į Dienos centrą jis paveikslėlių pagalba praneša apie savo nuotaiką ir laisvai renkami, kokiuose užsiėmimuose tądien dalyvaus. Dienos centro lankytojai yra skatinami išsakyti savo lūkesčius ir pagal tai jiems siūlomos veiklos. Naujai atvykusiems paslaugų gavėjams sudaroma galimybė neskubant išsirinkti užimtumo veiklas. Kad labiau būtų atsižvelgiama į paslaugų gavėjų nuomonę, diegiant Equass kokybės sistemą įstaigoje be Dienos Centro tarybos buvo įkurta Paslaugų gavėjų taryba. Dienos centro darbuotojai skatina ir paslaugų gavėjų tėvų/globėjų įsitraukimą į veiklų planavimą bei vertinimą.</p>					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					

27. Socialinių paslaugų teikėjas įtraukia paslaugų gavėjus kaip aktyvius dalyvius į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą.					
Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugų rezultatai atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			
Informacija apie rezultatus					
<p>Įstaigoje yra patvirtintas Paslaugų gavėjų įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą, vertinimą politikos ir procedūrų aprašas. Dokumente nustatyta, kaip paslaugų gavėjai yra įtraukiami į metinių, savaitės ir dienos veiklų planavimą ir vertinimą. Dienos centro metinis veiklos planas sudaromas įvertinus Dienos centro tarybos</p>					

pasiūlymus ir metų pradžioje yra svarstomas įstaigos bendruomenės susirinkime. Kiekvieną dieną, po užsiėmimų Dienos centre yra vertinamas paslaugų gavėjų aktyvumas, elgesys, emocijos, bendravimas. Vieną kartą per 6 mėn. paslaugų gavėjų tėvai/globėjai supažindinami su pasiektais grupiniais ir individualiais rezultatais.

REZULTATAS Įstaiga turi paslaugų gavėjų įtraukimo į paslaugų planavimą rezultatus. Įstaiga registruoja paslaugų gavėjų, jų tėvų ir globėjų pasiūlymus paslaugoms gerinti. 2019 m buvo gauti 6 pasiūlymai ir įgyvendinti 5, 2020 m gauta 12 pasiūlymų ir įgyvendinti 8.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama vertinti, kaip pagerėjo paslaugos po pasiūlymų įgyvendinimo.

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

Dienos eigoje paslaugų gavėjai yra stebimi, o dienos pabaigoje darbuotojas atlieka paslaugų gavėjų vertinimą į kurį yra įtraukiamas ir pats paslaugų gavėjas. Naudojant spalvų gamos plakataus vertinamas paslaugų gavėjo aktyvumas, elgesys, emocijos, bendravimas, veikla (skirtingos emocijos ir skirtingas aktyvumas vertinamas skirtingomis spalvomis). Pagal dienos spalvų gamą, paslaugų gavėjas pamato, koks jis buvo tą dieną ir kartu su darbuotoju tai aptaria. Dienos centro darbuotojai paslaugų gavėjų dalyvavimą matuoja ir vertindami paslaugų gavėjų, jų tėvų/globėjų pasiūlymus dėl paslaugų tobulinimo, kasmet matuoja dalyvavimo rezultatus. Naujai įkurta Paslaugų gavėjų taryba skirta aktyvinti paslaugų gavėjų dalyvavimą ir didinti jų indėlį.

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 paslaugų rezultatai atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>			x		
Informacija apie rezultatus					
<p>Įstaigoje yra patvirtinta įgalinimo koncepcija, kurioje yra įvardyta, kad neįgaliųjų įgalinimas vyksta trijuose lygmenyse – individualiame, grupiniame ir bendruomeniniame. Dokumentas yra aiškus ir apibūdina įgalinimo esmę kiekviename lygmenyje. Darbuotojai supranta įgalinimo esmę, sudaro sąlygas tobulėti paslaugų gavėjų įgūdžiams, skatina grupinę veiklą ir dalyvavimą bendruomenės gyvenime. Dienos centre paslaugų gavėjų įgalinimui taikomas specialus metodas – kiekvienas lankytojas atlieka tam tikras pareigas Dienos centre. Individualus įgalinimas vyksta suteikiant paslaugų gavėjams „atsakingų budėtojų“ pareigas: už batų, drabužių, palangių švarą, gimtadienių paminėjimą, maisto užsakymą, kavos pertraukas, spintelių raktus ir kt.</p> <p>REZULTATAS Įstaiga turi paslaugų gavėjų įgalinimo rezultatus ir matuoja juos tinkamais rodikliais. Nuo 2019 m. yra matuojami savitvarkos/savipriežiūros įgūdžiai ir gebėjimas reikšti norus/poreikius. Rezultato matavimo būdas - anketinė paslaugų gavėjų/globėjų apklausa, kurią įvykdžius nustatyta, kad įgalinimo metodai duoda rezultatų: 2020 m. patobulėjo visų paslaugų gavėjų savitvarkos/savipriežiūros įgūdžiai ir gebėjimas reikšti norus/poreikius. Vizito metu nustatyta, kad darbuotojai supranta įgalinimo rezultatus – teigiamam pokyčiui įtaką padarė didesnis paslaugų gavėjų įtraukimas į paslaugų planavimą ir metodus „atsakingi budėtojai“.</p>					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					
Rekomenduojama paslaugų gavėjų įgūdžių tobulėjimą pamatuoti ir iš individualių planų.					

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					
<p>Dienos centre yra sukurta įgalinanti aplinka. Įstaigos pastatas yra pritaikytas neįgaliųjų poreikiams, lankytojai be darbuotojų pagalbos gali patekti į visas patalpas ir į kiemą. Paslaugų gavėjų savarankiškumui palaikyti yra įrengta virtuvėlė, kur su pagalba mokomasi gaminti nesudėtingus patiekalus. Paslaugų gavėjams svarbi informacija pateikiama ir rašytiniu, ir vaizdiniu būdu. Paslaugų gavėjai interviu metu patvirtino, kad jų dalyvavimą skatina darbuotojų palaikymas, padėsinimas, apdovanojimai, pasiūlymų išklausa ir jų įgyvendinimas. Dienos centro lankytojai kiekvieną dieną gali pasirinkti, kurio darbuotojo užimtumo studijoje jis leis laiką – pasirinkimo laisvė juos motyvuoja aktyviau įsitraukti į veiklas.</p>					
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>Įstaigoje yra patvirtintas dokumentas - Dienos socialinės globos paslaugų teikimo institucijoje/namuose tvarka. Jame yra nustatyta, kad poreikiai nustatomi kiekvienam centrą norinčiam lankyti asmeniui, taip pat yra patvirtinta forma, pagal kurią tie poreikiai yra nustatomi. Darbuotojai kiekvienam asmeniui po vieno mėn. nustato individualius poreikius bendraujant su pačiu asmeniu, su jo tėvais/globėjais. Poreikiai tikslinami ir stebinti paslaugų gavėjus. Pagal nustatytus</p>					

poreikius kiekvienam paslaugų gavėjui yra sudaromas individualus planas. Darbuotojai supranta, kad paslaugos turi būti teikiamos pagal individualius poreikius.

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 paslaugų rezultatai atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>

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

Informacija apie rezultatus

Įstaigoje yra patvirtinta paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės koncepcija, pagal kurią paslaugų gavėjų gyvenimo kokybę vertinama socialinės, emocinės ir fizinės gerovės srityse. Gyvenimo kokybei vertini dienos centre naudojami du metodai – anketos ir stebėjimas. Pastarasis metodas naudojamas sunkią negalią turintiems paslaugų gavėjams ir negalintiems suprasti nei rašytinės, nei vaizdinės informacijos. Interviu metu Dienos centro lankytojai įvardijo, kad jiems patinka lankyti dienos centrą ir dėl to gyvenimas yra laimingesnis.

REZULTATAS įstaiga nuo 2019 m. matuoja paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės gerinimo rezultatus. Anketinės apklausos būdu yra matuojamas pasitenkinimas gyvenimo kokybe socialinės, fizinės ir emocinės gerovės srityse. Palyginę 2019 ir 2020 m paslaugų gavėjų pasitenkinimą socialinės gerovės srityje, įstaigos darbuotojai nustatė, kad 2020 m. 15 proc. sumažėjo labai patenkintų/patenkintų santykiais šeimoje, bet vienodas patenkintų paslaugų gavėjų skaičius išliko santykiais su darbuotojais ir bendruomenėje. Fizinės gerovės srityje 8 proc. padaugėjo labai patenkintų/patenkintų fizine veikla centre ir informavimu mitybos klausimais. Emocinės gerovės srityje pasitenkinusių skaičius mikroklimatu centre ir dalyvavimu individualaus plano sudaryme išaugo iki 100 proc. Darbuotojai supranta rezultatus, jų dinamiškai įtaką darančius veiksnius.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama vertinant rodiklių pokytį sumuoti vertinimus „labai patenkintas“ ir „patenkintas“, kad aiškiau matytųsi pokyčio tendencija. Rekomenduojama vertinti pokyčio tendencijas ir pagal jas tobulinti veiklą.

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

Kiekvienam Dienos centro lankytojui yra vertinami poreikiai. Vertinimas atliekamas kalbant su paslaugų gavėju, jo tėvais/globėjais, analizuojant kitų institucijų perduotus dokumentus ir stebint asmenis. Įvertinus paslaugų gavėjų poreikius, kiekvienam asmeniui sudaromas individualus planas. Planai peržiūrimi po 6 mėn., jų vykdymas ir pasiekimai individualiai aptariami su paslaugų gavėjais, jų tėvais/globėjais. Plano peržiūrą atlieka ir visa darbuotojų komanda. Kiekviename etape – ir individualaus plano sudaryme, ir peržiūroje yra atsižvelgiama į paslaugų gavėjų norus ir pageidavimus.

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
	x			

<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį

<i>EQUASS vertinimo lentelės kriterijų></i>					
Informacija apie rezultatus					
<p>Paslaugos Dienos centre teikiamos įvertinus paslaugų gavėjų poreikius ir sudarius jiems individualų planą. Įvertinus poreikius yra organizuojama užimtumo ir įgūdžių tobulinimo veikla, suduodami medikamentai, teikiamos kineziterapeuto, sveikatos priežiūros, transporto paslaugos, organizuojama fizinio aktyvumo veikla. Atsižvelgiant į paslaugų gavėjų poreikius Dienos centre naujai buvo įrengtas relaksacijos ir poilsio kambarys. Paskelbus šalyje karantiną – daliai paslaugų gavėjų ir jų šeimos narių paslaugos buvo teikiamos nuotoliniu būdu. Į paslaugų Dienos centre tobulinimą yra įtraukiama naujai sukurta Gyventojų taryba. Kasmet įstaigoje vertinamas atitikimas socialinės globos normoms ir paslaugų teikimo rezultatai.</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			
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugų rezultatai atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>			x		
Informacija apie rezultatus					
<p>Įstaigoje yra patvirtintas Paslaugų gavėjų įtraukimo į individualų planavimą aprašas. Paslaugų gavėjų įtraukimu siekiama gerinti jų gyvenimo kokybę bei įgyvendinti asmeninį tikslą, kuris įvardytas svajone. Pagal nustatytą tvarką, ISGP sudaromas iki kiekvienų metų kovo 1 d., o peržiūrimas – du kartus per metus. Sudarant ISGP, paslaugų gavėjas/artimieji su socialinio darbuotojo pagalba išsikelia asmeninį tikslą „Mano tikslas – mano svajonė“, aptaria gyvenimo kokybės gerinimo sritis. Paslaugų gavėjai pasiektus asmeninius tikslus ir veiklos rezultatus vertina naudojant simbolių</p>					

metodą - „Veidelis“.

REZULTATAS Įstaiga turi paslaugų gavėjų įtraukimo į individualaus socialinės globos plano sudarymą rezultatus ir matuoja juos tinkamais rodikliais. 2019 m. 36 proc. ISGP buvo sudaryti darbuotojams stebint paslaugų gavėjus, 28 proc. – kalbant su jais, o 36 proc. – dalyvaujant tėvams/globėjams. 2020 m. šios proporcijos pasikeitė ir visi planai buvo sudaryti tik dalyvaujant: 36 proc. - paslaugų gavėjams ir 64 proc. – jų tėvams/globėjams. Darbuotojai supranta rezultatus ir rezultatų reikšmių tendencijas.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama vertinti, kokį poveikį daro paslaugų gavėjų įtraukimas į ISGP rengimą.

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 paslaugų rezultatai atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>

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

Informacija apie rezultatus

Dienos centre laikomasi požiūrio, kad paslaugų tęstinumas paslaugų gavėjams turėtų būti užtikrinamas. Ne visi lankytojai Dienos centrą lanko kiekvieną dieną, todėl su tais, kurie ateina ne kasdien, yra palaikomas ryšys telefonu, jie konsultuojami nuotoliniu būdu.

REZULTATAS Įstaiga turi paslaugų tęstinumo rezultatus ir matuoja juos tinkamais rodikliais. 2020 m. įvedus šalyje karantiną dėl covid-19 viruso ir uždarius Dienos centrą, visiems 100 proc. dienos centro lankytojų buvo teikiamos konsultavimo, palaikymo, užimtumo paslaugos nuotoliniu būdu naudojant informacines technologijas.

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

Įstaigoje laikomasi požiūrio, kad paslaugų gavėjų artimuosius reikia įtraukti į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą. Su artimaisiais darbuotojai palaiko nuolatinį ryšį, komunikuoja dėl asmens poreikių nustatymo, individualaus plano sudarymo ir peržiūrėjimo. Tėvai yra kviečiami kartu vykti į įstaigos organizuojamas išvykas, ekskursijas, kultūrinius renginius. Paslaugų gavėjų centro lankymo dažnumas ir transporto paslaugos organizuojamos derinant jas su paslaugų gavėjų tėvų/globėjų darbo grafiku ir poreikiais. Paslaugų gavėjų tėvai/globėjai yra įtraukiami į paslaugų teikimo rezultatų vertinimą – dalyvauja apklausose.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama apsvarstyti galimybę organizuoti paslaugų gavėjų tėvams/globėjams konsultavimo paslaugą bei savipagalbos grupes.

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>		x			

<i>EQUASS vertinimo lentelės kriterijų></i>					
Informacija apie rezultatus					
<p>Paslaugų teikimo procesas yra aprašytas Dienos socialinės globos paslaugų teikimo institucijoje/namuose tvarkoje. Dokumente yra nustatyta, kaip yra nustatomas dienos socialinės globos paslaugų poreikis, kaip jos skiriamos, kokie dokumentai pildomi teikiant paslaugas. Dienos centre kiekvienam lankytojui yra sudaromas individualus planas, o Dienos centro veiklos visų darbuotojų pasitarime aptariamos kiekvieną savaitę. Paslaugų kokybė vertinama kalbant su paslaugų gavėjais, vykdant paslaugų gavėjų ir jų tėvų/globėjų apklausas. Vadovai darbuotojų darbą vertina metinio veiklos vertinimo pokalbio metu.</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
<i><Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų></i>		x			
Informacija apie rezultatus					
<p>Dienos centro paslaugos teikiamos bendruomeninėje aplinkoje – paslaugų gavėjai gyvena savo namuose, o į įstaigą atvyksta gauti socialinių paslaugų. Dienos centro veiklos yra skirtos paslaugų gavėjų įgūdžiams lavinti ir jų integracijai skatinti. Dienos centro lankytojams yra organizuojami bendri renginiai su mokyklų moksleiviais ir ikimokyklinių įstaigų vaikais. Paslaugų gavėjai vyksta į ekskursijas, apsipirkti parduotuvėse, dalyvauja miesto šventėse. Dienos centras turi Facebook paskyrą, viešina savo renginius visuomenei. Įstaigos bendruomeninė veikla vykdoma sutinkamai su jos vizija ir misija.</p>					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					
Su artimiausia bendruomene susidraugauti.					

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>Dienos centre paslaugos teikiamos koordinuotai, jas koordinuoja Socialinių paslaugų neįgaliesiems padalinio vadovė. Dienos centro kasdienes veiklas vykdo socialiniai darbuotojai ir užimtumo specialistė, jiems talkina socialinių darbuotojų padėjėjai, pagal poreikį užsiėmimus veda meno vadovė, kineziterapeutas. Padalinio vadovė koordinuoja ir slaugytojo įsijungimą į paslaugų teikimą bei paslaugų teikimą nuotoliniu būdu. Socialinių paslaugų neįgaliesiems padalinio vadovė paslaugų koordinavimo tikslu kiekvieną penktadienį organizuoja Dienos centro darbuotojų pasitarimus, kurių metu aptariama praėjusi savaitė ir derinamos ateinančios savaitės veiklos. Padalinio vadovė taip pat koordinuoja Dienos centro veiklų ataskaitos rengimą, paslaugų teikimo rezultatų aptarimą.</p>					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					

41. Socialinių paslaugų teikėjas teikia paslaugas paslaugų gavėjams daugiadisciplinėje arba daugiaorganizacinėje aplinkoje.					
Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			
Informacija apie rezultatus					
<p>Dienos centre paslaugos yra teikiamos daugiadisciplinėje aplinkoje. Dienos centro lankytojams paslaugas teikia socialiniai darbuotojai, socialinių darbuotojų padėjėjai, užimtumo specialistė, meno vadovė, masažistė, kineziterapeutė. Darbuotojų darbą koordinuoja Socialinių paslaugų neįgaliesiems vadovė. Visi darbuotojai dalyvauja paslaugų gavėjų poreikių nustatyme ir individualaus plano sudaryme. Taip pat padalinio darbuotojai bendrai planuoja Dienos centro veiklas, aptaria veiklos ir</p>					

paslaugų teikimo rezultatus.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

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

Auditoriaus pastaba:

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

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

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

Informacija apie rezultatus

Dienos centras sistemingai fiksuoja veiklos ir paslaugų teikimo rezultatus. Įstaigos vadovas kasmet rengia ataskaitą, kurią teikia steigėjui – savivaldybei ir pristato per susirinkimą darbuotojams. Įstaigos veiklos ataskaitos yra skelbiamos jos interneto svetainėje. Paslaugų gavėjų tėvams/globėjams 2020 m. Dienos centro veiklos rezultatai buvo pristatyti per susirinkimą ir interviu metu mamos akcentavo, kad paslaugų teikimo rodikliuose matėsi 2020 m pagerėjimas lyginant su 2019 m. Dienos centro partneriams informacija apie įstaigos veiklos rezultatus pranešama el. paštu, su ja partneriai susipažino įstaigos interneto svetainėje. Įstaigos finansinės ataskaitos teikiamos savivaldybei ir jų teisingumas patikrinamas Biudžeto ir finansų skyriuje. Kėdainių savivaldybės Kontrolės ir audito tarnyba įstaigoje atliko 2019 m lėšų ir turto naudojimo teisėtumą. Pateiktoje audito ataskaitoje įvardyta, kad reikšmingų klaidų ir teisės aktų pažeidimų Kėdainių bendruomenės socialiniame centre nenustatyta.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama įstaigos ataskaitą papildyti pagal Equass kokybės sistemą matuojamasi rezultatais.

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

Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugų rezultatai atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>			x		
Informacija apie rezultatus					
<p>REZULTATAS Įstaiga matuoja teikiamų paslaugų įtaką (naudą) paslaugų gavėjų įgūdžiams lavinti. Paslaugų gavėjų ir jų artimųjų anketinės apklausos būdu buvo siekiama išsiaiškinti, ar Dienos centro paslaugos buvo naudingos lavinant bendravimo (elgesio kultūros), asmens higienos ir maisto gaminimo įgūdžius. Rezultatų aprašyme yra pateikti 2019 - 2020 m. duomenys. 2020 m. 86 proc. respondentų įvardijo, kad paslaugos buvo naudingos lavinant bendravimo (elgesio kultūros) įgūdžius, 57 proc. – lavinant asmens higienos įgūdžius ir 50 proc. – maisto gaminimo. Palyginę dviejų metų rezultatus, darbuotojai nustatė, kad reikšmingiausiai išaugo nauda lavinant asmens higienos įgūdžius ir tai susiejo su tuo, kad per 2019 m. buvo skiriamas labai didelis dėmesys užsikrėtimo corona virusu prevencijai.</p>					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					
Rekomenduojama paslaugų naudos paslaugų gavėjams rezultatus matuoti ir individualiu požiūriu.					

44. Socialinių paslaugų teikėjas vertina rezultatus ir naudą paslaugų gavėjams atsižvelgdamas į savo misiją, kad nustatytų būdus didžiausiai pridėtinei vertei paslaugų gavėjams, finansuotojams ir kitoms atitinkamoms suinteresuotosioms šalims sukurti.					
Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			
Informacija apie rezultatus					
<p>Įstaigos vadovė kasmet rengia veiklos ataskaitą ir joje vertina veiklos plane numatytų tikslų pasiekimą bei veiklos rezultatus. Dienos centro veiklos rezultatai aptariami su darbuotojais, pristatomi paslaugų gavėjams ir jų artimiesiems, apie rezultatus informuojami partneriai. Įstaigos ataskaita pristatoma savivaldybės Socialinės paramos skyriui ir teikiama tvirtinti Savivaldybės tarybai. Interviu metu</p>					

Savivaldybės Socialinės paramos skyriaus vedėja įvardijo, kad ataskaitos vertinimo metu aptariama ir įstaigos paslaugų plėtros perspektyva. Veiklos rezultatų aptarimo su darbuotojais metu yra planuojamas rezultatų gerinimas.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama į ateinančių metų planą įrašyti paslaugų gerinimo ir tobulinimo priemonės, siektinus rezultatų rodiklius.

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

Auditoriaus pastaba:

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

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

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

Informacija apie rezultatus

REZULTATAS Įstaiga nuo 2019 m. tinkamais rodikliais matuoja pasitenkinimo paslaugomis rezultatus. Įstaiga pristato apklausos būdu nustatytą paslaugų gavėjų pasitenkinimą užimtumo paslaugomis 2019-2020 m. 2020 m. pasitenkinimas rankdarbių užsiėmimais padidėjo 14 proc., muzikiniu užimtumu - 7 proc., fizine veikla - 14 proc., o relaksacijos organizavimu net 29 proc. Tik stalo žaidimais pasitenkinimas išliko toks pat - 57 proc.

Paslaugų gavėjų tėvų/globėjų anketinės apklausos būdu yra klausama, ar jie patenkinti teikiamomis paslaugomis. 2019 m. patenkinti paslaugomis buvo 93 proc. paslaugų gavėjų tėvų/globėjų, o 2020 m. – 100 proc.

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 paslaugų rezultatai atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			
Informacija apie rezultatus					
<p>REZULTATAS Įstaiga turi rezultatus, kurie rodo paslaugų gavėjų, jų tėvų/globėjų ir darbuotojų veiklos rezultatų supratimą 2019-2020 m. Darbuotojams 2020 m. rezultatų aprašymai buvo išsiųsti el. paštu ir paprašyta susipažinti. Vėliau, per susirinkimą 2020 m. kovo mėn. rezultatai buvo aptarti ir paprašyta įvertinti jų supratimą. Paslaugų gavėjų tėvams/globėjams rezultatai buvo išsiųsti el. paštu, neturintiems el. pašto – pasiūlyta su jais susipažinti įstaigos interneto svetainėje. Tėvai/globėjai apie veiklos rezultatų supratimą buvo apklausti telefonu. Visi 100 proc. - tėvai/globėjai ir darbuotojai - ir 2019 m., ir 2020 m. suprato pateiktus veiklos rezultatus. Paslaugų gavėjų, supratusių veiklos rezultatus 2019 m. buvo 9 proc., o 2020 m. - 46 proc.</p>					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					
Rekomenduojama tobulinti veiklos rezultatų pristatymą paslaugų gavėjams jiems suprantamais būdais.					

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

Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			
Informacija apie rezultatus					
<p>Darbuotojai su įstaigos veiklos ataskaita supažindinami per susirinkimą kiekvienų metų pradžioje, o su paslaugų teikimo rezultatais supažindinami juos aptariant. Taip pat darbuotojams primenama, kad su veiklos rezultatais galima susipažinti įstaigos interneto svetainėje. Paslaugų gavėjai su veiklos rezultatais supažindinami nedidelių susirinkimų metu. Įstaigos partneriai su veiklos rezultatais supažindinami informuojant juos el. paštu. Steigėjui – Savivaldybei – pagal nustatytą tvarką</p>					

veiklos ataskaita yra teikiama kasmet, Savivaldybės taryba ją svarsto ir patvirtina.

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

Įstaigoje yra patvirtinta Nuolatinio tobulinimosi ir mokymosi sistema, kuri reglamentuoja paslaugų planavimą, paslaugų teikimo procesą, veiklos rezultatų analizę, lyginimą, tobulinimosi veiksmus. Įvardytą sistemą naudoja vadovai ir darbuotojai, tačiau įstaigos planuose neatsispindi tobulintini rodikliai. Planuojant veiklas ir paslaugas, jas teikiant, vertinant rezultatus ir numatant prioritetus ateinančiam laikotarpiui dalyvauja visos įstaigos kolektyvas, įtraukiami paslaugų gavėjai, partneriai, naudojama apibendrinta informacija iš ISGP ir paslaugų kokybės vertinimo. Individualūs veiksmai paslaugų gavėjų gyvenimo kokybei, įgalinimui gerinti nusimatomi individualiuose paslaugų gavėjų planuose.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama į įstaigos metinius planus įtraukti tobulinimo veiklas, kurios gerintų praėjusių metų paslaugų teikimo rezultatus.

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>Paslaugų gavėjų poreikius darbuotojai aiškinasi: nagrinėdami iš kitų institucijų gautus dokumentus, stebėdami paslaugų gavėjus, kalbėdamiesi su paslaugų gavėjais ir jų tėvais/globėjais, pildydami poreikių vertinimo formas. Lankytojų tėvai/globėjai interviu metu patvirtino, kad darbuotojai jų teiraujasi apie lūkesčius. Pageidavimai dažniausiai išsakomi žodžiu. Yra galimybė pasiūlymus pateikti pasiūlymų dėžutėje ir el. paštu. Personalo lūkesčiai išsakomi kiekvieną penktadienį vykstančių susirinkimų metu ir metinių pokalbių su vadovu metu. Finansuotojo/steigėjo lūkesčiai įstaigos vadovui išsakomi metinio pokalbio metu ir derinant ateinančių metų įstaigos planą. Taip pat savivaldybės lūkesčiai įstaigai yra išsakomi savivaldybės Socialinių paslaugų plano rengimo metu – aptariama įstaigos teikiamų paslaugų vieta visos savivaldybės teikiamų socialinių paslaugų kontekste.</p>					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					
Rekomenduojama nustatyti tvarką, kaip reguliariai gauti informaciją apie paslaugų gavėjų tėvų/globėjų lūkesčius ir juos tenkinti.					

50. Socialinių paslaugų teikėjas imasi gerinimo iniciatyvų lygindamas požiūrių efektyvumą, paslaugų teikimo rezultatus, veiklą ir paslaugų gavėjų gautus rezultatus.					
Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugų rezultatai atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			
Informacija apie rezultatus					
<p>REZULTATAS Įstaiga 2020 m pasilygino savo veiklą su kitos savivaldybės Dienos centru, taip pat skirtu neįgaliems žmonėms. Lyginamas buvo paslaugų gavėjų teisių užtikrinimas, jų įtraukimas į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą, paslaugų tęstinumas ir socialinės atsakomybės veiklos. Iš pasilyginimo Dienos centras įdiegė</p>					

tokius patobulinimus: taupant popierių nuo 2021 m. ataskaitos ir ISGP yra pildomi ir saugomi elektroninėse laikmenose, pirmą kartą organizuota įstaigos aplinkos tvarkymo akcija, su organizacijomis-partneriais pradėtos fizinio aktyvumo paslaugos paslaugų gavėjams, Kėdainių Dienos centro lankytojai messenger pagalba bendrauja su kitos savivaldybės Dienos centro lankytojais ir planuoja bendrus renginius ateityje.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama kasmet pasilyginti veiklą su kitomis socialinių paslaugų įstaigomis ir tobulinti paslaugų organizavimą ir teikimą.

3. Audito rezultatų ataskaita

Įvertinimas atspindi Kėdainių bendruomenės socialinis centro dabartinę padėtį Socialinių paslaugų srityje Lietuvoje.

Įvertinimas yra grindžiamas Socialinės paslaugos teikėjo EQUASS vertinimo sistemos.

EQUASS Kokybės principas	Įvertinimas
Lyderystė	4,00
Personalas	4,29
Teisės	4,00
Etika	4,00
Partnerystė	4,00
Dalyvavimas	4,29
Orientacija į asmenį	4,57
Kompleksiškumas	4,00
Orientacija į rezultatus	4,33
Nuolatinis gerinimas	4,00
Viso	41,48

4. Apibendrinamosios pastabos

Equass kokybės sistema buvo diegiama Kėdainių bendruomenės socialinio centro Socialinių paslaugų neįgaliesiems padalinio Dienos centre. Dienos centrą lanko proto ir kompleksinę negalią turintys asmenys, dauguma jų yra su sunkia negalia. Paslaugų kokybės sistemai diegti buvo sudaryta formali diegimo grupė, kuri buvo atsakinga už dokumentų parengimą ir jų pristatymą darbuotojams bei paslaugų gavėjams. Dienos centre buvo naujai sukurti dokumentai, apibūdinantys požiūrį į paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės gerinimą, jų įgalinimą, įtraukimą į paslaugų planavimą ir vertinimą. Būtinybė siekti paslaugų teikimo rezultatų suaktyvino diskusijas apie tai, kas yra tikrieji paslaugų teikimo rezultatai. Equass kokybės sistemos diegimo metu darbuotojai įvertino savo anksčiau taikytą hiperglobos požiūrį - atrado ir įvertino jų galias ir gebėjimus.

Dienos centro paslaugos neįgaliesiems atitinka Equass kokybės sistemos principus, atsiskleidė aiškūs Orientacijos į asmenį ir Dalyvavimo principų taikymas. Equass kokybės sistemos diegimo metu buvo pradėti taikyti nauji poreikių vertinimo, įtraukimo į paslaugų planavimą ir paslaugų vertinimą metodai. Pritaikytos priemonės negebantiems kalbėti ir skaityti paslaugų gavėjams. Dienos centras nuo 2019 m. pradėjo matuoti kokybinius paslaugų teikimo rezultatus ir tai atliko gerai, darbuotojai supranta daugumos rezultatų dinamikai įtaką darančius veiksnius.

Vizito metu Dienos centras sudarė atviros, bendradarbiaujančios įstaigos įspūdį. Paslaugų gavėjai aktyviai dalinosi jiems patinkančios veiklos rezultatais – rodė savo rankdarbius, demonstravo gebėjimus. Darbuotojai didžiudamiesi pristatė taikomus paslaugų gavėjų įgalinimo, įtraukimo metodus, drąsiai diskutavo apie paslaugų teikimo būdus ir priemones, demonstravo kūrybiškumą organizuojamose užimtumo veiklose. Vizito metu jautėsi, kad dirbama komandinio darbo principu.

Įvertinus Dienos centro dokumentuose išdėstytą požiūrį, paslaugų teikimo praktiką ir pasiektus 2019-2020 m. rezultatus, įstaigai teikiamos rekomendacijos patobulinti dokumentus – Kokybės politiką, Kompetencijų tobulinimo bei Saugos ir sveikatos planus, Prašymų ir skundų nagrinėjimo tvarką, aprašyti privatumo ir orumą užtikrinimą Dienos centre. Kad būtų užbaigtas nuolatinio tobulinimo ir mokymosi ciklas, rekomenduojama į įstaigos ateinančių metų planą įrašyti paslaugų gerinimo ir tobulinimo priemones, siektinus rezultatų rodiklius. Paslaugų teikimo praktikoje rekomenduojama tęsti paslaugų gavėjų supažindinimą su jų teisėmis jiems priimtiniu būdu, organizuoti konsultavimo paslaugas paslaugų gavėjų tėvams/globėjams, aktyviau dalyvauti projektinėje veikloje ir užmegzti kontaktus su artimiausia bendruomene.

Kėdainių bendruomenės socialinio centro Dienos centro teikiamos paslaugos atitikties Equass 2018 principams audito metu surinko 41,48 balo. Požiūris, įgyvendinimas ir rezultatai atitinka 2 EQUASS vertinimo lygį.

Rasa Laiconienė

2021 m. gegužės 11 d.

Vilnius