

# EQUASS ASSURANCE AUDITO ATASKAITA

Apsilankymas: <2021 04 08-09>

< Prienų rajono savivaldybės socialinių paslaugų centras >

<Kristina Maciūtė-Stukanė>

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

## Bendra informacija apie paraišką ir pareiškėją

<b>Organizacijos pavadinimas:</b>	<b>Prienų rajono socialinių paslaugų centras</b>
<b>Adresas:</b>	<b>Vytenio g. 2, Prienai</b>
<b>Pašto kodas:</b>  (jei skiriasi nuo adreso)	
<b>Vadovo vardas, pavardė:</b>	<b>Aurelija Urbonienė</b>
<b>Kontaktinis asmuo:</b>	<b>Liuda Šeškuvienė</b>
<b>Telefono Nr.:</b>	<b>+ (370) 319 52 576, +370 698 82832</b>
<b>Faksas:</b>	
<b>Bendras el. paštas:</b>	<b>soc.paslaugacentras@prienuspc.lt</b>
<b>Interneto svetainė:</b>	<b><a href="https://www.prienuspc.lt">https://www.prienuspc.lt</a></b>
<b>Auditoriaus vardas, pavardė:</b>	<b>Kristina Maciūtė-Stukanė</b>
<b>Audito datos:</b>	<b>2021 04 08-09</b>
<b>Klientai:</b>	Paslaugų gavėjų skaičius:160  Data: 2021 03 17
<b>Darbuotojai:</b>	Darbuotojų skaičius:23  Data: 2021 03 17
<b>Audituojamos paslaugos:</b>	<b>Socialinių įgūdžių ugdymo, palaikymo ir (ar) atkūrimo paslaugos</b>
<b>Papildoma informacija apie socialinių paslaugų teikėją:</b>	Prienų rajono savivaldybės socialinių paslaugų centras (toliau - Centras) yra Prienų rajono savivaldybės įsteigta biudžetinė įstaiga, teikianti skirtingų rūšių socialines paslaugas įvairioms

paslaugų gavėjų grupėms. Centre yra 4 skyriai:

- Paramos šeimai skyrius - teikia konsultacinę, psichosocialinę, teisinę ir kitą pagalbą šeimoms susiduriančioms su sunkumais ir patiriančioms krizes;
- Socialinės priežiūros skyrius - teikia socialinės priežiūros paslaugas dienos metu Centre ir Vaikų dienos centre;
- Socialinės globos skyrius - teikia socialinės priežiūros ir socialinės globos paslaugas dienos metu asmens namuose bei konsultacinę, psichosocialinę pagalbą.
- Bendrasis skyrius – kuriame, organizuojamos ir teikiamos transporto paslaugos.

Centro misija – vykdamas valstybės ir savivaldybės socialinę politiką teikti socialines paslaugas asmenims (šeimoms) ugdant ir stiprinant gebėjimus ir galimybes savarankiškai spręsti savo socialines problemas, palaikyti socialinius ryšius su visuomene, taip pat padėti įveikti socialinę atskirtį. Siekti asmens sąveikos su jų socialine aplinka pokyčių. Įgalinti paslaugų gavėjus tarpusavio santykių bei socialinių problemų sprendimui, gyvenimo kokybės gerinimui.

Centre dirba 72 darbuotojai, kurie užtikrina kokybiškų paslaugų teikimą paslaugų gavėjams. Centro darbuotojai socialines ir sveikatos priežiūros paslaugas teikia. Prienų rajono savivaldybės 9-ių seniūnijų gyventojams (Prienų mieste ir seniūnijose: Balbieriškio, Pakuonio, Išlaužo, Veiverių, Šilavoto, Naujosios Ūtos, Jiezno, Stakliškių).

## 1. Audito programa

2021 04 08	Pirma diena
Laikas	Veikla (trumpas numatytos veiklos aprašas)
09.00	Pradžios susitikimas. Pageidautina, kad dalyvautų visi galintys darbuotojai (pokalbis nuotoliniu būdu)
09.30	Dokumentų peržiūrėjimas
12.30	Pietų pertrauka
13.30	Susitikimas su steigėju (nuotoliniu būdu)
14.30	Susitikimas su socialiniais partneriais (nuotoliniu būdu)
15.30	Susitikimas su direktoriaus pavaduotoju/-a socialiniams reikalams (nuotoliniu būdu)
17.00	Pirmos dienos pabaiga
2021 04 09	Antra diena
Laikas	Veikla (trumpas numatytos veiklos aprašas)
09.30	Susitikimas su atvejo vadybininkais (iki 5 asmenų)
10.30	Susitikimas su socialiniais darbuotojais (iki 5 asmenų)
11.30	Susitikimas su paslaugų gavėjais (iki 5 asmenų)
12.30	Susitikimas pagalbos šeimai padalinio vadovu
13.00	Pietų pertrauka
14.00	Auditoriaus pasirengimas baigiamajam susitikimui
15.15	Susitikimas su Įstaigos direktoriumi
16.00	Audito apibendrinimas ir pristatymas darbuotojams (nuotoliniu būdu)
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><b>Požiūris ir jo įgyvendinimas.</b> Organizacijos vizija, misija ir vertybės dokumentuotos. Organizacija savo veiklomis įrodo vizijos, misijos ir vertybių sąsajas su Centro bendraisiais tikslais bei uždaviniais ir jų įgyvendinimą kasdienėje praktikoje. Darbuotojai žino Įstaigos viziją, misiją ir vertybes bei vadovaujasi jomis savo darbe.</p>					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					

2. Socialinių paslaugų teikėjas apibrėžia ir įgyvendina vadybos sistemą, kuri skatina kokybės kultūrą.					
Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			
Informacija apie rezultatus					
<p><b>Požiūris ir jo įgyvendinimas.</b> Socialinių paslaugų teikėjas turi apibrėžęs aiškų požiūrį į kokybės politiką. Kokybės reikalavimai paslaugų teikimui aprašyti ir įgyvendinami sistemiškai. Organizacija vadovaujasi šiais kokybės reikalavimais savo kasdienėje praktikoje.</p>					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					

--

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

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

Informacija apie rezultatus

**Požiūris ir jo įgyvendinimas.** Centras yra detaliai aprašęs savo kokybės politiką. Įstaigos vizija, misija, vertybės, pagrindinis ir ilgalaikiai tikslai, uždaviniai bei paslaugų kokybės vertinimo būdai įtraukti į šią politiką. Darbuotojai supranta ilgalaikius kokybės tikslus. Organizacija demonstruoja savo įsipareigojimą užtikrinti ir palaikyti paslaugų kokybę. Strateginio ir metinio planavimo, nuolatinio paslaugų gerinimo procesai susiję su įstaigos kokybės politika. Darbuotojai yra supažindinti su Organizacijos kokybės politika bei kokybės tikslais.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

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

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

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

Informacija apie rezultatus

**Požiūris ir jo įgyvendinimas.** Organizacija yra įdiegusi metinio planavimo procesą. Įstaigos Metinis planas susijęs su strateginiu planu ir ilgalaikiais tikslais. Metiniame plane įtraukti metiniai tikslai, uždaviniai, konkrečios priemonės, atsakingi asmenys,

laiko terminai uždavinių pasiekimui bei sėkmės rodikliai. Metinis planas galioja paraiškos taikymo sričiai. Įstaigos darbuotojai aktyviai dalyvauja metinio planavimo ir veiklos efektyvumo vertinimo procesuose.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomendacija geresniam kriterijaus išpildymui: rekomenduojama plane nustatyti sąsajas tarp įstaigos metinių ir strateginių tikslų. Taip pat siūloma užtikrinti reguliarią išsikeltų tikslų/uždavinių bei paslaugų teikimo rezultatų peržiūrą (pvz., tuo tikslu įtraukti į įstaigos metinį veiklos planą pasiektų rezultatų peržiūros grafą).

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

Auditoriaus pastaba:

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

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

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

Informacija apie rezultatus

**Požiūris ir jo įgyvendinimas.** Organizacija teikia paslaugas šeimoms, išgyvenančioms krizinę situaciją ir patiriančioms sunkumų savarankiškai funkcionuoti visuomenėje. Pagrindinis dėmesys skiriamas vaikų iš šių šeimų gerovei. Socialinių paslaugų teikėjas stengiasi atliepti skirtingus šeimų poreikius tokiose srityse, kaip: palankios gyvenimo sąlygos, tinkama vaiko priežiūra, pakankami kasdienio gyvenimo ir socialiniai gebėjimai, užimtumas ir darbas, pasitikėjimas savimi ir pan. Socialinių paslaugų teikėjas, siekdamas patenkinti šiuos paslaugų gavėjų poreikius, turi užtikrinti plataus spektro paslaugų teikimą. Organizacija, teikdama paslaugas, prisideda prie socialinio teisingumo vykdymo ir demonstruoja savo indėlį gerinant paslaugų gavėjų įtraukimą. Paslaugų gavėjai turi visas galimybes reikšti savo nuomonę dėl siūlomų paslaugų, iš dalies rinktis, kurios paslaugos jiems labiausiai tinkamos. Platus socialinių partnerių tinklas užtikrina paslaugų įvairovę ir tęstinumą. Organizacija dalinasi savo gerąja patirtimi su kitais socialinių paslaugų teikėjais ir bendruomene.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui



6. Socialinių paslaugų teikėjas įrodo įstaigos socialinę atsakomybę per savo įsipareigojimą vykdyti tvarią, visuomenei naudingą veiklą..					
Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		X			
Informacija apie rezultatus					
<p><b>Požiūris ir jo įgyvendinimas.</b> Organizacija yra apibrėžusi vykdomas Socialinės atsakomybės veiklas. Šios veiklos yra: aplinkos apsauga, atliekų rūšiavimas, visuomeninė veikla ir iniciatyvos, darbas su vietos bendruomene, paslaugų gavėjų įtraukimas į bendruomenės gyvenimą ir pan. Socialinės atsakomybės veiklų įgyvendinimas stebimas visose Organizacijos veiklos srityse. Organizacijos darbuotojai yra įtraukti ir aktyviai dalyvauja šiose veiklose.</p>					
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><b>Požiūris ir jo įgyvendinimas.</b> Organizacija turi aiškias darbuotojų samdymo ir išlaikymo politikas bei procedūras, kurios yra aprašytos vidaus dokumentuose. Procedūros apibrėžia pagrindinį tikslą, personalo valdymo principus ir procedūras, naujų darbuotojų adaptacijos procesą, konkrečias priemones personalo skatinimui (finansines ir nefinansines), savanoriško darbo Centre sąlygas. Savanoriavę asmenys turi galimybę gauti įgytų kompetencijų pažymėjimą ir ši galimybė taikoma kaip motyvacinė priemonė jiems. Darbuotojai yra supažindinti ir žino įstaigos požiūrį</p>					

į personalo samdymą ir išlaikymą bei procedūras.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomendacija dėl geresnio kriterijaus išpildymo: siekiant užtikrinti dar aiškesnę personalo samdymo tvarką bei procedūras, rekomenduojama detaliau įsivardinti, kokiais kriterijais vadovaujantis priimamas sprendimas dėl asmens tinkamumo/netinkamumo siūlomai darbo pozicijai bei kaip nustatomi darbo pozicijai keliami reikalavimai. Taip pat siūloma nustatyti laiko terminus kiekvienai įdarbinimo procedūrai atlikti, priimant asmenį į nekonkursines pareigas.

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

Auditoriaus pastaba:

1	2	3	4	5
	X			

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

Informacija apie rezultatus

**Požiūris ir jo įgyvendinimas.** Organizacijos paslaugų gavėjams ir personalui užtikrinamos palankios bei saugios darbo sąlygos, laikantis nacionalinių teisės aktų. Socialinių paslaugų teikėjas savo darbuotojams užtikrina tinkamą darbo krūvį ir grafiką. Dėl Covid-19 pandemijos įgyvendinamos specialios priemonės darbuotojų ir aptarnaujamų asmenų saugumui užtikrinti. Organizacija taiko darbuotojų pripažinimo priemones. Darbuotojai žino nacionaliniuose teisės aktuose keliamus reikalavimus darbo saugai bei sveikatai ir sutinka, kad šių reikalavimų laikomasi įstaigoje.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomendacija geresniam kriterijaus išpildymui: Kadangi Centras keliasi į naujas patalpas, rekomenduojama atkreipti dėmesį į prienamumo užtikrinimą asmenims su fizine negalia (pvz., panduso įrengimas).

9. Socialinių paslaugų teikėjas taiko personalo kvalifikacijos kėlimo priemones remdamasis asmeniniu ugdymosi, nuolatinio mokymosi ir tobulėjimo planu.					
Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		X			
<Socialinių paslaugų teikėjų rezultatai atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>			X		
Informacija apie rezultatus					
<p><b>Požiūris ir jo įgyvendinimas.</b> Socialinių paslaugų teikėjas turi sudaręs ir įgyvendina Personalo kvalifikacijos kėlimo planą. Darbuotojų poreikiai mokymams vertinami metinės apklausos bei metinių pokalbių metu. Personalo kvalifikacijos kėlimo plane pateikiamos konkrečios mokymų temos, laiko terminai, atsakingi asmenys ir specialistų grupės, dalyvaujančios mokymuose. Personalo kvalifikacijos kėlimo veiklos yra reguliariai peržiūrimos. Organizacijos darbuotojai yra susipažinę su įstaigos personalo kvalifikacijos kėlimo planu.</p> <p><b>Rezultatai.</b> Organizacija pateikė asmeninio ugdymosi, nuolatinio mokymosi ir tobulėjimo rezultatus. Centras matuoja įgytų ir pritaikytų žinių procentinę dalį. Rodiklis yra aiškus ir tinkamas vertinant darbuotojų kvalifikacijos kėlimą. Vertinimas atliekamas kasmet. Organizacija lygina kelerių metų rezultatus ir juos analizuoja. Remiantis analize, planuojami tobulinimo veiksmai.</p>					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					

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					

**Požiūris ir jo įgyvendinimas.** Socialinių paslaugų teikėjas identifikavo ir pareigybių aprašymuose apibrėžė reikalavimus personalo kompetencijoms, taip pat kiekvienos funkcijos roles ir atsakomybes. Darbuotojai žino šiuos reikalavimus ir savo veiklą vykdo pagal pareigybių aprašymus.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomendacija geresniam kriterijaus išpildymui: Siekiant užtikrinti nuolatinį reikalavimų personalo kompetencijoms, pareigų ir atsakomybių vertinimą, siūloma vykdyti visų pareigybių aprašymų peržiūrą kasmet bei įtraukti šį veiksma į Įstaigos metinį veiklos planą.

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
	X			

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

Informacija apie rezultatus

**Požiūris ir jo įgyvendinimas.** Socialinių paslaugų teikėjas įtraukia darbuotojus į paslaugų planavimo, teikimo, vertinimo ir tobulinimo procesus. Individualių pokalbių su personalu ir susirinkimų metu gauta informacija svarbi planuojant bei teikiant paslaugas. Taip pat darbuotojai turi visas galimybes išreikšti savo nuomonę ir teikti patarimus dėl Organizacijos paslaugų gerinimo. Vykdomi reguliarūs darbuotojų susirinkimai. Darbuotojai ir skyriaus vadovas glaudžiai bendrauja, iškilusius klausimus bando spręsti kartu. Darbuotojai žino savo dalyvavimo paslaugų planavimo, teikimo ir gerinimo procesuose galimybes.

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					
<p><b>Požiūris ir jo įgyvendinimas.</b> Socialinių paslaugų teikėjas apibrėžė ir įgyvendina specialias darbuotojų motyvavimo priemones. Priemonės aprašytos vidiniuose dokumentuose. Personalo motyvacijos didinimui taikomos priemonės yra šios: karjeros augimo galimybės, darbuotojų įtraukimas į sprendimų priėmimo procesą, personalo mokymai, atlyginimų priedai, darbuotojų darbo rezultatų pripažinimas ir kiti. Šios priemonės žinomos darbuotojams ir taikomos kiekvienam.</p>					
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					
<p><b>Požiūris ir jo įgyvendinimas.</b> Organizacija, vadovaudamasi Europos Sąjungos pagrindinių teisių chartija bei tarptautinėmis žmogaus teisių konvencijomis, apibrėžė ir aprašė paslaugų gavėjų teises ir pareigas Teisių Chartijoje. Socialinių paslaugų teikėjas užtikrina ir skatina šias paslaugų gavėjų teises: teisę būti nediskriminuojamam, teisę gauti informaciją, išreikšti savo nuomonę, teisę gauti kokybiškas paslaugas ir kt. Paslaugų gavėjai informuojami apie jų teises ir atsakomybes individualių susitikimų bei susirinkimų metu. Paslaugų gavėjai ir darbuotojai žino bei supranta Organizacijoje užtikrinamas teises.</p>					
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					
<p><b>Požiūris ir jo įgyvendinimas.</b> Paslaugų gavėjai informuojami apie teises geriausiai jiems suprantamu būdu ir atsižvelgiant į jų situaciją. Dažniausiai paslaugų gavėjams informacija suteikiama individualių pokalbių su socialiniu darbuotoju ar atvejo vadybininku metu. Paslaugų gavėjai patvirtina, kad žino savo teises ir turi visa galimybes jomis naudotis: paslaugų gavėjai išsako savo nuomonę individualaus paslaugų teikimo proceso metu, jaučiasi gerbiami, sutinka, kad jų duomenys saugomi ir pan.</p>					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					
<p>Rekomendacija geresniam kriterijaus išpildymui: kadangi vaikai yra viena iš tikslinių grupių, rekomenduojama atkreipti dėmesį, ar informacija apie teises ir pareigas parengta ir pateikta jiems suprantamu būdu.</p>					

**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><b>Požiūris ir jo įgyvendinimas.</b> Socialinių paslaugų teikėjas vertina šeimų, kurioms reikalinga pagalba, norus ir poreikius. Vaikas šeimoje yra tas asmuo, kurio gerovė yra svarbiausia. Centras, bendradarbiaudamas su kitomis institucijomis (pavyzdžiui</p>					

vaikų teisių apsaugos tarnyba), padeda nustatyti tikslus ir planuoja individualią pagalbą šeimai. Organizacija demonstruoja pagarbą šeimos nariams, dalyvaujantiems atvejo vadybos procese, klausia jų nuomonės, sukuria galimybes reikšti asmeninius pasirinkimus ir norus. Paslaugos teikiamos atsižvelgiant į paslaugų gavėjų poreikius (vaiko ir kitų krizinėje situacijoje esančios šeimos narių). Paslaugų gavėjai patvirtina, kad jaučiasi laisvai, reikšdami savo norus, nuomones bei pasirinkimus paslaugų planavimo ir teikimo procesų metu.

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
		X		

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

Informacija apie rezultatus

**Rezultatai.** Organizacija atlieka paslaugų gavėjų teisių užtikrinimo ir skatinimo vertinimą. Matuojamas paslaugų gavėjų, patvirtinančių, kad žino savo teises, skaičius procentine išraiška. Kitas rodiklis – paslaugų gavėjų, patvirtinančių, kad jų teisės (kiekviena teisė atskirai) užtikrinamos, skaičius procentine išraiška. Pasirinkti rodikliai aiškūs ir tinkami. Organizacija analizuoja pasiektus rezultatus ir planuoja veiksmus, reikalingus rezultatų pagerinimui.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

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

Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		X			
Informacija apie rezultatus					
<p><b>Požiūris ir jo įgyvendinimas.</b> Organizacija yra apibrėžusi ir įgyvendina savo skundų valdymo sistemą. Paslaugų gavėjai, darbuotojai ir kitos suinteresuotosios šalys turi visas galimybes išsakyti savo nusiskundimus. Organizacija atsižvelgia į gautus nusiskundimus. Organizacija atsako į visus nusiskundimus, pateiktus tiek raštu, tiek žodžiu. Paslaugų gavėjai, personalas ir kitos suinteresuotosios šalys žino skundų valdymo procedūras. Suinteresuotosios šalys (socialiniai partneriai ir steigėjas) su savo pastebėjimais dažniau kreipiasi tiesiogiai į Organizacijos administraciją. Paslaugų gavėjai, turėdami nusiskundimų ar siūlymų, bendrauja su atvejo vadybininku, socialiniu darbuotoju ar administracija. Veikia siūlymų/skundų dėžutė.</p>					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					
Rekomendacija geresniam kriterijaus išpildymui: siūloma papildyti 2.2 punktą, į apibrėžimą įtraukiant, kad skundai gali būti pateikti ir žodžiu.					

18. Socialinių paslaugų teikėjas skatina personalo, paslaugų gavėjų, jų šeimų ir globėjų etišką elgesį bei gerovę.					
Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		X			
Informacija apie rezultatus					
<p><b>Požiūris ir jo įgyvendinimas.</b> Socialinių paslaugų teikėjas turi apibrėžęs ir aprašęs savo požiūrį dėl etikos užtikrinimo dokumente „Organizacijos etikos ir gerovės politika“. Pagrindinės šios politikos sudedamosios dalys: bendrosios nuostatos, etiniai principai ir vadovų, darbuotojų bei paslaugų gavėjų atsakomybės. Paslaugų gavėjai, personalas ir kitos suinteresuotosios šalys žino ir supranta šią politiką.</p>					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					



Rekomendacija geresniam kriterijaus išpildymui: rekomenduojama patikslinti, kokios yra vadovų, darbuotojų ir paslaugų gavėjų atsakomybės, jeigu politikos nuostatų nesilaikoma. Taip pat svarbu įvardinti, kaip paslaugų gavėjai supažindinami su šia politika.

**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					
<p><b>Požiūris ir jo įgyvendinimas.</b> Organizacija, vykdydama kasdienę savo veiklą, vadovaujasi nustatytais etikos principais. Įstaiga turi aiškų, detalų Etikos kodeksą. Jame apibrėžtos bendrosios nuostatos, pagrindiniai etikos principai ir reikalavimai darbuotojų kompetencijoms, darbuotojų įsipareigojimui paslaugų gavėjams, kolegoms ir vadovams, tarpusavio komunikacija, viešųjų ir privačiųjų interesų konfliktai. Paslaugų gavėjai ir darbuotojai žino ir supranta pagrindinius etikos principus.</p>					
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><b>Požiūris ir jo įgyvendinimas.</b> Įstaiga teikia paslaugas šeimoms, išgyvenančioms krizinę situaciją ir turinčioms įvairių skirtingų poreikių. Organizacija užtikrina visų</p>					

asmenų lygias galimybes gauti reikalingas paslaugas (sveikatos priežiūros specialistų, paramą teikiančių asmenų ir pan.). Dėka glaudaus komunikavimo su socialiniais partneriais Organizacija turi galimybes teikti plataus spektro paslaugas. Personalias ieško papildomų galimybių, užmezga naujus kontaktus, esant poreikiui, lydi paslaugų gavėjus. Personalias ir paslaugų gavėjai žino ir supranta šį požiūrį.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

21. Socialinių paslaugų teikėjas užtikrina saugią darbo aplinką paslaugų teikimui, užtikrina fizinį paslaugų gavėjų, jų šeimų ir globėjų saugumą.					
Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		X			
Informacija apie rezultatus					
<p><b>Požiūris ir jo įgyvendinimas.</b> Organizacija parengė ir įgyvendina sveikatos ir saugos užtikrinimo visiems – paslaugų gavėjams ir darbuotojams – politiką. Plane paslaugų gavėjams įtrauktos priešgaisrinės instrukcijos, priklausomybių ligų ir patyčių prevencijos priemonės, šeimų edukacija dėl Covid-19 ir pan. Specifinės priemonės, taikomos darbuotojų sveikatai ir saugai, yra numatytos atskirame plane. Jos apima metinį sveikatos patikrinimą, vakcinaciją, priešgaisrinės saugos instrukcijas ir kt. Abu planai yra dokumentuoti ir pristatyti personalui bei paslaugų gavėjams, dauguma jų supranta.</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><b>Požiūris ir jo įgyvendinimas.</b> Socialinių paslaugų teikėjas apibrėžė ir įdiegė procedūras, apsaugančias paslaugų gavėjus nuo fizinio, psichologinio ir finansinio smurto. Šios procedūros dokumentuotos. Aprašyti veiksniai, saugantys arba, atvirkščiai, skatinantys bet kokio pobūdžio smurtą, smurto prevencijos procedūros, konkretūs intervencijos veiksmai, kurie atliekami esant smurto atvejui. Procedūras supranta dauguma paslaugų gavėjų ir darbuotojų. Paslaugų gavėjai ir personalas patvirtina, kad, gaudami Centro paslaugas, jaučiasi saugūs.</p>					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					

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><b>Požiūris ir jo įgyvendinimas.</b> Centras apibrėžė ir įgyvendina aiškias paslaugų gavėjų duomenų konfidencialumo, įrašų tikslumo ir privatumo užtikrinimo procedūras. Šios procedūros yra dokumentuotos. Dokumente įtrauktos bendrosios nuostatos, pagrindiniai principai, reikalavimai konfidencialumo išlaikymui, konkrečios procedūros, užtikrinančios konfidencialios informacijos apsaugą, privatumą bei įrašų tikslumą, konfidencialios informacijos atskleidimo aplinkybės. Darbuotojai žino šį požiūrį ir įgyvendina jį kasdienėje praktikoje.</p>					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					
Rekomendacija geresniam kriterijaus išpildymui: Rekomenduojama įtraukti konfidencialumo procedūrų peržiūrą į Įstaigos Metinį veiklos planą, nes šios					

procedūros turi būti peržiūrimos kasmet. Taip pat sūloma numatyti ir aprašyti veiksmus, kurių imamasi, šios politikos aprašo nuostatų nesilaikant.

24. Socialinių paslaugų teikėjas dirba partnerystėje su svarbiomis suinteresuotosiomis šalimis, kad užtikrintų kompleksinių paslaugų tęstinumą ir paslaugų gavėjų integraciją.

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

Informacija apie rezultatus

**Požiūris ir jo įgyvendinimas.** Centras patvirtina glaudžiai bendradarbiaujantis su įvairiais socialiniais partneriais. Šios partnerystės leidžia Organizacijai gerinti paslaugų gavėjų įtraukimą. Bendradarbiaujama su švietimo ir kultūros įstaigomis (biblioteka, muziejai, kultūros centras), visuomenės sveikatos biuru, vietinės valdžios institucijomis, policija, vaiko teisių apsaugos tarnyba bei kitais socialinių paslaugų teikėjais, bendruomenėmis, asmenimis. Kurdama partnerystes, Organizacija atsižvelgia į išskylančius paslaugų gavėjų poreikius.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

25. Socialinių paslaugų teikėjas įvertina partnerystės rezultatus ir naudą paslaugų gavėjams ir organizacijai.

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

Informacija apie rezultatus

**Rezultatai.** Organizacija pateikė informaciją apie partnerystės naudą paslaugų gavėjams. Rezultatų matavimui pasirinkti rodikliai aiškūs ir tinkami. Matuojamas paslaugų gavėjų, pripažįstančių, kad jų materialinė situacija, emocinė būseną bei

pasitikėjimas savimi partnerių teikiamos pagalbos dėka pagerėjo. Organizacija lygina kelerių metų rezultatus, analizuoja juos bei planuoja būtinus gerinimo veiksmus.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomendacija geresniam kriterijaus išpildymui bei dėl rezultatų atitikimo aukštesnio etapo reikalavimams: rekomenduojama pamatuoti partnerysčių naudą ne tik paslaugų gavėjams, bet ir Organizacijai.

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

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

Informacija apie rezultatus

**Požiūris ir jo įgyvendinimas.** Socialinių paslaugų teikėjas įgalina šeimas išreikšti savo nuomonę, požiūrius ir individualias reikmes. Šeimų nariai jaučiasi saugūs ir skatinami atvirai kalbėti apie savo norus bei teikti siūlymus. Paslaugų gavėjams sudarytos galimybės išsakyti savo nuomonę susitikimų su atvejo vadybininku, socialiniu darbuotoju metu arba tiesiogiai bendraujant su kitais specialistais ar administracija. Taip pat kasmet atliekama metinė apklausa, kurios metu paslaugų gavėjai anonimiškai gali pateikti savo vertinimus. Požiūris suprantamas ir įgyvendinamas visose Organizacijos veiklos srityse.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

27. Socialinių paslaugų teikėjas įtraukia paslaugų gavėjus kaip aktyvius dalyvius į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą.

Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5

<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		X			
<Socialinių paslaugų teikėjų rezultatai atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>			X		
Informacija apie rezultatus					
<p><b>Požiūris ir jo įgyvendinimas.</b> Paslaugų gavėjų įtraukimo į paslaugų planavimo, teikimo ir vertinimo procesus procedūros bei požiūris yra aprašyti ir diegiami praktikoje. Šeimos yra aktyvios, išreiškdamos savo norus ir poreikius, dalyvaudamos sudarant individualius planus, teikdamos nuomonę apie gaunamas paslaugas, siūlydamos naujas veiklas, dalyvaudamos bendruomenės gyvenime ir pan. Paslaugų gavėjai yra įtraukiami individualiu ir kolektyviniu lygiu. Centras apibrėžė šeimų įtraukimo į paslaugų planavimo, teikimo ir vertinimo procesus rezultato matavimo rodiklius. Paslaugų gavėjai ir personalas žino ir supranta šį požiūrį bei procedūras.</p> <p><b>Rezultatai.</b> Organizacija pateikė paslaugų gavėjų įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą rezultatus. Pasirinktas vertinimui rodiklis aiškus ir tinkamas. Matuojamas paslaugų gavėjų pateiktų ir Organizacijos įgyvendintų pasiūlymų skaičiaus procentine išraiška santykis. Siūlymai yra susiję su paslaugų teikimu bei gerinimu. Organizacija analizuoja pasiektus rezultatus ir planuoja gerinimo veiksmus.</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					
<b>Požiūris ir jo įgyvendinimas.</b> Socialinių paslaugų teikėjas vertina grįžtamąjį ryšį,					

gautą iš paslaugų gavėjų. Organizacija analizuoja informaciją, gautą individualių susitikimų ar susirinkimų metu, taip pat svarbi informacija, gauta ir iš metinių apklausų. Centras reguliariai peržiūri paslaugų gavėjų dalyvavimą. Ši peržiūra atliekama komandos susirinkimų metu dažniausiai. Remiantis gauta informacija, atliekamas paslaugų gavėjų įtraukimo į paslaugų planavimo, teikimo ir vertinimo procesus gerinimas.

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

Informacija apie rezultatus

**Požiūris ir jo įgyvendinimas.** Organizacija turi parengusi rašytinę šeimų, esančių krizinėje situacijoje, įgalinimo koncepciją. Įgalinimo procesas vykdomas atsižvelgiant į įgalinimą individualiame ir šeimos lygmenyse bei įgalinančios aplinkos kūrimą. Centras apibrėžė įgalinimo tikslus, veiksmus, priemones bei įgalinimo rezultatų matavimo rodiklius. Paslaugų gavėjai ir darbuotojai žino įstaigos įgalinimo koncepciją.

**Rezultatai.** Organizacija fiksuoja paslaugų gavėjų įgalinimo rezultatus. Pasirinktas rezultatų matavimo rodiklis aiškus ir tinkamas. Pasirinktu rodikliu fiksuojama šeimos sugebėjimas gyventi savarankiškai bei rūpintis vaiku daugiau nei 6 mėnesius po atvejo vadybos proceso užbaigimo. Socialinių paslaugų teikėjas supranta pasiektus rezultatus: lygina kelerių metų pasiekimus, analizuoja skirtumus bei daro išvadas.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomendacija geresniam kriterijaus išpildymui dėl požiūrio įgyvendinimo: kadangi

pagrindinė priežastis, kodėl šeimai pradedama teikti pagalba, yra vaiko gerovė, rekomenduojama Konceptijoje labiau pabrėžti, kokio poveikio būtent jai/jam tikimasi. Taip pat rekomenduojama pagrįsti, kodėl iš visų įgalinimo aspektų pasirinkta matuoti šiuos tris: šeimos galimybės gyventi savarankiškai daugiau nei 6 mėn. po atvejo vadybos proceso užbaigimo; paslaugų gavėjų, pradėjusių gydymą nuo priklausomybių, bei įsidarbinusių paslaugų gavėjų skaičius. Ne visai aišku, ar socialinių paslaugų teikėjas turi nustatęs tarpines reikšmes ir vykdo įgalinimo proceso eigos stebėseną.

**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><b>Požiūris ir jo įgyvendinimas.</b> Teikdama paslaugas šeimoms, išgyvenančioms krizinę situaciją, Organizacija ypatingą dėmesį skiria įgalinančios aplinkos sukūrimui. Kuriamas pozityvus santykis su paslaugų gavėjais, paslaugų gavėjai įtraukiami į paslaugų planavimo procesą, teikiama emocinė parama. Socialinių paslaugų teikėjas užtikrina saugią aplinką ir suteikia asmeninės erdvės, kiek įmanoma. Specialistai teikia įvairių su kasdiene veikla susijusią pagalbą paslaugų gavėjams. Centras organizuoja reguliarius susitikimus su šeimomis, siekdamas sudaryti paslaugų gavėjams galimybes išreikšti savo poreikius, nuomones, norus. Paslaugų gavėjai ir darbuotojai supranta, kokios sąlygos skatina įgalinimą.</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><b>Požiūris ir jo įgyvendinimas.</b> Socialinių paslaugų teikėjas, planuodamas paslaugas, atlieka šeimos ir vaiko poreikių vertinimą. Poreikių vertinimas atliekamas šiose srityse: tobulėjimas, socialinis aktyvumas ir gerovė (įtraukiant ir vaiko gerovę). Paslaugų gavėjams sudarytos visos galimybės išsakyti savo norus, nuomonę bei siūlymus dėl individualios pagalbos. Jie aktyviai dalyvauja nustatant individualius tikslus, renkantis paslaugas ir konsultuojantis su specialistais. Organizacija, teikdama socialines paslaugas, vadovaujasi savo vizija, misija ir vertybėmis. Paslaugų gavėjai, personalas ir kitos suinteresuotosios šalys supranta šį požiūrį. Požiūris įgyvendinamas praktikoje.</p>					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					

32. Socialinių paslaugų teikėjas turi aiškia paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės koncepciją ir vykdo veiklą, grindžiamą paslaugų gavėjų poreikių vertinimu, siekiant pagerinti jų gyvenimo kokybę					
Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		X			
<Socialinių paslaugų teikėjų rezultatai atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>			X		
Informacija apie rezultatus					
<p><b>Požiūris ir jo įgyvendinimas.</b> Organizacija turi aprašiusi ir įgyvendina Gyvenimo Kokybės koncepciją. Socialinių paslaugų teikėjas vertina paslaugų gavėjų gyvenimo kokybę (taip pat ir vaiko) šiose srityse: tobulėjimas, socialinis dalyvavimas ir gerovė. Įvertinimui naudojamas instrumentas „Šeimos gyvenimo kokybės kriterijų ratas“. Informacija, gauta vertinimo metu, panaudojama sudarant individualius planus. Socialinės paslaugos teikiamos remiantis šeimų ir vaiko poreikiais.</p>					

**Rezultatai.** Centras fiksuoja šeimų gyvenimo kokybės gerinimo rezultatus. Pasirinkti rezultatų matavimui rodikliai aiškūs ir tinkami. Matuojamas emocinių ryšių su vaiku pagerėjimas, bendras gyvenimo kokybės pagerėjimas bei pokyčiai atskirose gyvenimo srityse (emocinė, fizinė, materialinė gerovė, teisių žinojimas, asmeninės kompetencijos). Socialinių paslaugų teikėjas supranta rezultatus: lygina juos ir analizuoja, planuoja gerinimo veiksmus.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

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

Auditoriaus pastaba:

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

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

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

Informacija apie rezultatus

**Požiūris ir jo įgyvendinimas.** Šeimos poreikių įvertinimo metu gauta informacija naudojama sudarant individualius pagalbos planus. Plane įtraukta: šeimos narių ir kitų specialistų, institucijų nuomonės, tikslai, veiksmai, priemonės, atsakomybės, trukmė, pasiekti rezultatai, išvados bei tolimesni sprendimai. Individualūs pagalbos planai reguliariai peržiūrimi. Požiūris įgyvendinamas visose Organizacijos veiklos srityse.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomendacija geresniam kriterijaus išpildymui: siūloma pagalbą planuoti daugiau iš vaiko perspektyvos: įtraukti daugiau informacijos, kaip planuojami tikslai, uždaviniai, priemonės yra susiję su vaiko poreikiais ir gerove; padidinti vaiko vaidmenį sudarant pagalbos planą.

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><b>Požiūris ir jo įgyvendinimas.</b> Šeimoms pradedamos teikti paslaugos tuomet, kai jos atsiduria krizinėje situacijoje, nulemtoje įvairių priežasčių: įgūdžių stoka, priklausomybės, konfliktai šeimoje, vaiko nepriežiūra ir pan. Tai sąlygoja skirtingus šeimų pagalbos poreikius. Organizacija teikia individualizuotas paslaugas, remiantis šeimų poreikiais. Siekiant padėti spręsti problemas, organizuojami reguliarūs šeimos susitikimai su atvejo vadybininku bei socialiniu darbuotoju. Socialinių paslaugų teikėjas skiria dėmesį ryšio su šeima užmezgimui ir palaikymui, paslaugų gavėjų įtraukimui į pagalbos procesą, jų drąsinimui, stiprinimui ir pan. Požiūris įgyvendinamas visose Organizacijos 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			
<Socialinių paslaugų teikėjų rezultatai atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>			X		
Informacija apie rezultatus					
<p><b>Požiūris ir jo įgyvendinimas.</b> Socialinių paslaugų teikėjas turi aiškiai aprašytą paslaugų gavėjų įtraukimo į individualių pagalbos planų sudarymą ir peržiūrą požiūrį bei procedūras. Šeimos aktyviai dalyvauja poreikių įvertinimo (tiek pačios šeimos, tiek vaiko), pagalbos planavimo bei pasiektų rezultatų peržiūros procesuose. Įstaigoje yra klausama paslaugų gavėjų nuomonės, kuria remiantis planuojama individuali pagalba ir paslaugos. Paslaugų teikimo laikotarpiu specialistai kartu su</p>					

paslaugų gavėju peržiūri planą ir, pasikeitus aplinkybėms, jį koreguoja. Paslaugų gavėjų įtraukimo į individualių planų sudarymą aprašas viešinamas Įstaigos internetinėje svetainėje. Požiūris dėl paslaugų gavėjų įtraukimo aiškus ir įgyvendinamas visose Organizacijos srityse.

**Rezultatai.** Organizacija fiksuoja šeimų įtraukimo į individualių pagalbos planų sudarymą rezultatus. Pasirinkti rodikliai aiškūs ir tinkami. Matuojama procentinė dalis paslaugų gavėjų, dalyvaujančių nustatant tikslus, teikiant pasiūlymus bei peržiūrint planus. Organizacija analizuoja pasiektus rezultatus, daro išvadas bei planuoja veiksmus ateičiai.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomendacija geresniam kriterijaus išpildymui dėl požiūrio įgyvendinimo: siūloma apibrėžti, kaip/ar vaikas dalyvauja individualaus pagalbos plano sudaryme ir peržiūroje.

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

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

Informacija apie rezultatus

**Požiūris ir jo įgyvendinimas.** Socialinių paslaugų teikėjas užtikrina šeimoms paslaugų tęstinumą. Tęstinių paslaugų turinys priklauso nuo paslaugų gavėjų poreikių (pvz., informacijos, konsultacijų ar palydėjimo į kitas institucijas/paslaugas poreikis). Socialiniai partneriai aktyviai dalyvauja tęstinių paslaugų teikime. Paslaugų tęstinumo užtikrinimui taikomos priemonės yra įdiegtos visose Organizacijos veiklos srityse.

**Rezultatai.** Organizacija matuoja paslaugų tęstinumo užtikrinimo rezultatus. Pasirinktas rodiklis aiškus ir tinkamas. Matuojamas šeimų, gavusių

tęstinumo/palydėjimo paslaugas, skaičius procentine išraiška (lyginant su šeimomis, užbaigusiomis atvejo vadybos procesą). Organizacija analizuoja rezultatus bei planuoja tam tikrus gerinimo veiksmus.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomendacija geresniam kriterijaus išpildymui ir dėl rezultatų atitikimo aukštesnio etapo reikalavimams: siūloma patikslinti, ką apima grafike pavaizduotos tęstinės paslaugos – tik palydėjimą ar ir konsultavimą, informavimą bei kitą pagalbą. Kadangi rezultatas turi rodyti pasekmes, rekomenduojama pamatuoti, kiek tęstinės paslaugos paslaugų gavėjams yra naudingos (pvz., konkrečių problemų išsprendimo lygis; Centro suteiktos informacijos dėka gavimas kitos reikalingos pagalbos; paslaugų gavėjų dalis, pasinaudojusių gauta informacija, kt.).

37. Socialinių paslaugų teikėjas teikia paslaugas remdamasis holistiniu požiūriu į paslaugų gavėjų, jų šeimų ir globėjų poreikius ir lūkesčius.

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

Informacija apie rezultatus

**Požiūris ir jo įgyvendinimas.** Organizacija vertina šeimų poreikius įvairiais aspektais, ypač atsižvelgiama į vaikų poreikius ir gerovę. Vertinimus atlieka atvejo vadybininkas, socialinis darbuotojas ir, jei yra poreikis, kiti specialistai ar institucijos. Atliekant paslaugų gavėjų norų, nuomonių ir poreikių įvertinimą, remiamasi holistiniu požiūriu. Vertinimas vykdomas individualių pokalbių metu. Remiantis šiais vertinimais, Organizacija siekia suteikti reikiamą paramą. Audito metu per pokalbius gauta informacija patvirtina, kad dauguma Organizacijoje supranta ir įgyvendina šį požiūrį.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

38. Socialinių paslaugų teikėjas nustato ir peržiūri paslaugų teikimo procesą, stebi ir kontroliuoja paslaugų kokybę.

Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		X			
Informacija apie rezultatus					
<p><b>Požiūris ir jo įgyvendinimas.</b> Organizacija aprašė savo pagrindines paslaugas. Darbuotojai geba jas apibūdinti. Pagrindinės veiklos yra reguliariai peržiūrimos. Veiklų peržiūra organizuojama susirinkimų metu. Taip pat fiksuojami Organizacijos veiklos efektyvumo vertinimo rezultatai.</p>					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					
<p>Rekomendacija geresniam kriterijaus išpildymui: pateiktame dokumente yra įvardijamos atskiros paslaugos, bet ne pats paslaugų teikimo procesas (pavyzdžiui, šeimos, kuri išgyvena krizinę situaciją, identifikavimas, vertinimas, paslaugų planavimas ir pan.). Rekomenduojama pateikti šią informaciją apraše. Ne tik pačios paslaugos, bet ir pagrindiniai paslaugų teikimo procesai turi būti peržiūrimi kasmet, todėl siūloma šią veiklą įtraukti į įstaigos Metinį veiklos planą.</p>					

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><b>Požiūris ir jo įgyvendinimas.</b> Organizacijos siūlomų paslaugų sudėtis, pats paslaugų teikimo procesas ir požiūris į paslaugų gavėjus atitinka Organizacijos viziją, misiją ir vertybes. Paslaugos yra susijusios su pagrindiniais socialinių paslaugų teikėjo tikslais bei specifiniais, skirtingais šeimų poreikiais. Šeimų nariams siūloma įvairi veikla, siekiant sustiprinti jų pasitikėjimą savimi. Vaikai turi galimybę lankyti dienos centrą ir leisti laiką saugioje aplinkoje. Organizacija yra išsidėsčiusi gyvenamajame rajone, paslaugos teikiamos bendruomeninėje aplinkoje.</p>					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					

--

40. Socialinių paslaugų teikėjas koordinuotai teikia paslaugas paslaugų gavėjams.					
Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		X			
Informacija apie rezultatus					
<p><b>Požiūris ir jo įgyvendinimas.</b> Organizacija teikia socialines paslaugas koordinuotai. Organizacijos struktūra leidžia darbuotojams aktyviai dalyvauti visuose procesuose, dalintis informacija ir spręsti iškilusius klausimus laiku ir efektyviai. Darbuotojai savo veikloje vadovaujasi pareigybių aprašymais. Socialinių paslaugų teikėjas nuolat matuoja ir informuoja apie paslaugų teikimo rezultatus. Organizacija užtikrina paslaugų tęstinumą, gerindama jau esamas ir teikdama naujas paslaugas bei kurdama partnerystes su įvairiais socialiniais partneriais.</p>					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					

41. Socialinių paslaugų teikėjas koordinuotai teikia paslaugas paslaugų gavėjams.					
Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		X			
Informacija apie rezultatus					
<p><b>Požiūris ir jo įgyvendinimas.</b> Organizacija teikia pagalbą šeimoms, vadovaudamasi multidisciplininiu požiūriu. Multidisciplininę komandą, tiesiogiai dirbančią su paslaugų gavėjais, sudaro socialiniai darbuotojai, atvejo vadybininkai, psichologas. Esant kitų specialistų poreikiui, socialinių paslaugų teikėjas padeda paslaugų gavėjams susisiekti su jais bendruomenėje. Visi darbuotojai dalyvauja individualaus planavimo, paslaugų teikimo ir peržiūros procesuose. Personalas</p>					

supranta šį požiūrį.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

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

Auditoriaus pastaba:

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

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

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

Informacija apie rezultatus

**Požiūris ir jo įgyvendinimas.** Socialinių paslaugų teikėjas identifikuoja ir fiksuoja veiklos bei finansinius rezultatus. Finansiniai ir veiklos rezultatai pristatomi steigėjui (Prienų raj. savivaldybei). Organizacijos metinė finansinių ir veiklos rezultatų ataskaita kasmet tvirtinama Prienų rajono savivaldybės Taryboje. Savivaldybės auditoriai gali organizuoti patikrinimą, jei iškyla abejonių dėl Centro finansų valdymo. Organizacijos veiklos ataskaitoje pateikti rezultatai parodo suteiktų paslaugų skaičių ir sėkmingai baigusių atvejo vadybos procesą šeimų skaičių, o taip pat skaičių šeimų, kurioms dėl įvairių priežasčių atvejo vadybos procesas buvo nutrauktas ir kt. Visos suinteresuotosios šalys informuojamos apie socialinių paslaugų teikėjo finansinius ir veiklos rezultatus.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

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

Auditoriaus pastaba:

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

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

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



Informacija apie rezultatus

**Rezultatai.** Organizacija matuoja ir pateikė paslaugų naudos rezultatus kolektyviniu požiūriu. Pasirinkti matavimo rodikliai yra aiškūs ir tinkami. Rodikliai rodo procentą paslaugų gavėjų, pradėjusių gydymą nuo priklausomybių, taip pat įsidarbinusių paslaugų gavėjų dalį. Naudos vertinimas atliekamas kasmet. Organizacija lygina pasiektus rezultatus, daro išvadas ir planuoja veiklos tobulinimo priemonės. Rezultatai pristatomi darbuotojams, paslaugų gavėjams ir kitoms suinteresuotosiems šalims.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomendacija geresniam kriterijaus išpildymui: būtina matuoti bei pateikti paslaugų naudą šeimoms ir individualiu lygiu (pavyzdžiui, individualūs įgalinimo atvejai).

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 suinteresuotosiems šalims sukurti.

Auditoriaus pastaba:

1	2	3	4	5
	X			

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

Informacija apie rezultatus

**Požiūris ir jo įgyvendinimas.** Organizacija taiko sisteminį požiūrį savo rezultatų vertinimui bei tobulinimo veiksmų įgyvendinimui. Naudodamasis šia sistema, Centras stebi ir analizuoja savo veiklą, lygina pasiektus rezultatus su metiniais tikslais, daro išvadas ir prireikus įgyvendina tobulinimo veiksmus. Organizacija siekia pagerinti savo veiklos efektyvumą, didelį dėmesį skirdama personalo nuolatiniam tobulinimui ir mokymui. Gerinimo veiksmai įgyvendinami visose Organizacijos veiklos srityse.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

45. Socialinių paslaugų teikėjas matuoja paslaugų gavėjų ir visų

suinteresuotųjų šalių pasitenkinimą remdamasis vidaus ir (arba) išorės vertinimu.					
Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų rezultatai atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>			X		
Informacija apie rezultatus					
<p><b>Rezultatai.</b> Organizacija fiksuoja paslaugų gavėjų ir socialinių partnerių pasitenkinimo rezultatus. Pasirinkti rodikliai aiškūs ir tinkami. Vienas iš rodiklių paslaugų gavėjų pasitenkinimui pamatuoti rodo paslaugų gavėjų, patenkintų darbuotojų bendravimo kultūra, skaičių procentine išraiška. Kitas skirtas pamatuoti, kokiai daliai paslaugų gavėjų yra aiškios taikomos individualios pagalbos priemonės. Rodiklis socialinių partnerių pasitenkinimui nustatyti rodo procentinę dalį respondentų, patenkintų teikiamomis paslaugomis šiais aspektais: bendradarbiavimas su padaliniu, veiklos viešinimas, personalo elgesys, gebėjimas diegti inovacijas ir kt. Vertinimas atliekamas kartą metuose. Centras lygina kelerių metų rezultatus, analizuoja skirtumus ir daro išvadas.</p>					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					
Rekomendacija geresniam kriterijaus išpildymui: siekiant tiksliau išsiaiškinti teikiamų paslaugų poveikį bei naudą, rekomenduojama matuoti ir personalo bei steigėjo pasitenkinimą paslaugomis.					

• 46. Socialinių paslaugų teikėjas teikia prieinamą, lengvai suprantamą informaciją apie užfiksuotus rezultatus, įskaitant apklausų rezultatus.					
Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų rezultatai atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		X			
Informacija apie rezultatus					
<p><b>Rezultatai.</b> Socialinių paslaugų teikėjas fiksuoja, kaip darbuotojai yra informuojami ir supranta Įstaigos veiklos rezultatus. Pasirinktas matavimui rodiklis aiškus ir tinkamas. Rodiklis parodo darbuotojų, pritariančių, kad jie supranta Įstaigos veiklos rezultatus, skaičių procentine išraiška. Centras analizuoja gautą rezultatą ir daro</p>					

tam tikras išvadas.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomendacija geresniam kriterijaus išpildymui: rekomenduojama matuoti rezultatus, kaip informacija apie Organizacijos veiklos efektyvumą pateikiama ir paslaugų gavėjams, socialiniams partneriams bei steigėjui.

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

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

Informacija apie rezultatus

**Požiūris ir jo įgyvendinimas.** Socialinių paslaugų teikėjas reguliariai informuoja paslaugų gavėjus, personalą ir kitas suinteresuotąsias šalis apie savo veiklos ir finansinius rezultatus. Dažniausiai rezultatai pristatomi susirinkimų metu arba Organizacijos internetinėje svetainėje. Steigėjas informuojamas pateikiant Įstaigos Metinę veiklos ataskaitą. Požiūris įgyvendinamas visose Organizacijos veiklos srityse.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

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

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

Informacija apie rezultatus

**Požiūris ir jo įgyvendinimas.** Organizacija įdiegė nuolatinio gerinimo ir mokymosi sistemą, remdamasi požiūriu „Planuok–daryk–tikrink–veik“ (PDTV). Šios sistemos pagalba Centras vertina veiklų rezultatus ir įgyvendina tobulinimo veiksmus. Organizacija taip pat siekia pagerinti savo paslaugų efektyvumą, užtikrindama nuolatinį personalo vystymą ir mokymą. Centras atlieka paslaugų bei darbuotojų kompetencijų tobulinimo poreikio vertinimą, planuoja ir įgyvendina veiklas, matuoja rezultatus, analizuoja ir lygina juos, daro išvadas bei planuoja gerinimo veiksmus. Nuolatinis gerinimas susijęs su įstaigos vizija ir ilgalaikiais kokybės tikslais. Nuolatinio paslaugų gerinimo sistema aiški ir įgyvendinama visose Organizacijos veiklos srityse.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

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

Auditoriaus pastaba:

1	2	3	4	5
	X			

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

Informacija apie rezultatus

**Požiūris ir jo įgyvendinimas.** Organizacija, siekdama nustatyti sritis tobulinimui, matuoja teikiamų paslaugų efektyvumą ir pasiektus rezultatus, vertina paslaugų gavėjų ir kitų suinteresuotųjų šalių poreikius bei pasitenkinimo lygį. Įstaiga reguliariai renka ir keičiasi informacija apie paslaugų gavėjų, personalo ir kitų suinteresuotųjų šalių poreikius. Paslaugų gavėjai, personalas ir suinteresuotosios šalys turi visas galimybes išreikšti savo nuomonę apie teikiamas paslaugas, teikti pasiūlymus pokyčiams ar kritinius pastebėjimus. Remiantis šia informacija, atliekami gerinimo veiksmai. Požiūris įgyvendinamas visose Organizacijos veiklos srityse.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

50. Socialinių paslaugų teikėjas imasi gerinimo iniciatyvų lygindamas požiūrių efektyvumą, paslaugų teikimo rezultatus, veiklą ir paslaugų gavėjų gautus rezultatus.

Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>			X		
Informacija apie rezultatus					
<p><b>Rezultatai.</b> Siekdama gerinti teikiamas paslaugas, įstaiga lygina savo veiklos rezultatus su kitos įstaigos, teikiančios panašias paslaugas, pasiektais rezultatais. Socialinių paslaugų teikėjas palygino rezultatus šiose srityse: paslaugų gavėjų teisių užtikrinimas, įgalinimas bei pasitenkinimas personalo bendravimo kultūra. Palyginimas atliktas remiantis aiškiais ir tinkamais rodikliais. Organizacija analizuoja palyginimo rezultatus, daro išvadas bei planuoja gerinimo veiksmus.</p>					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					

### 3. Audito rezultatų ataskaita

Įvertinimas atspindi **Prienų rajono socialinių paslaugų centro** 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>	4,00
<b>Personalas</b>	4,29
<b>Teisės</b>	4,40
<b>Etika</b>	4,00
<b>Partnerystė</b>	5,00
<b>Dalyvavimas</b>	4,57
<b>Orientacija į asmenį</b>	4,57
<b>Kompleksiškumas</b>	4,00
<b>Orientacija į rezultatus</b>	4,33
<b>Nuolatinis gerinimas</b>	4,67
<b>Viso</b>	<b>43,83</b>

## 4. Apibendrinamosios pastabos

*Prienų rajono socialinių paslaugų centras, 2021 04 08-09, Kristina Maciūtė-Stukanė*

### **Įstaigos atitikimas EQUASS kokybės vadybos sistemos reikalavimams.**

Prienų rajono socialinių paslaugų centras yra organizacija, aktyviai veikianti socialinių paslaugų teikimo įvairioms žmonių, kuriems reikalinga socialinė pagalba, grupėms srityje. Įstaiga – viena iš lyderių, aktyviai dalyvaujanti vystant socialinių paslaugų sektorių Prienų rajone, glaudžiai ir aktyviai bendradarbiaujanti su Prienų rajono savivaldybe. Vienas Įstaigos padalinių – Pagalbos šeimoms skyrius – koncentruoja savo veiklą ties šeimų, susiduriančių su sunkumais ir krizėmis, socialinių įgūdžių ugdymu. Šiame padalinyje vykstantys veiklos procesai, nustatytos vidaus procedūros, paslaugų teikimo būdai bei pasiekti rezultatai atitinka Equass kokybės sistemos nustatytus reikalavimus.

Centras turi aiškią savo veiklos viziją ir misiją bei veikia vadovaudamasis pagrindinėmis nustatymomis vertybėmis. Yra išsikelti konkretūs metiniai veiklos tikslai, jie dera su strateginiais Įstaigos tikslais. Centro veikloje užtikrinami metinio planavimo, paslaugų teikimo ir kokybės vertinimo procesai.

Darbuotojai aktyviai dalyvauja visuose Organizacijoje vykstančiuose procesuose. Bendravimo kultūra grindžiama pasitikėjimu, pagarba asmens orumui ir supratingumu. Socialinių įgūdžių ugdymo paslauga šeimoms teikiama komandinio darbo principu. Centro atvejo vadybininkai, socialiniai darbuotojai, psichologai ir kiti specialistai dirba aktyviai bendradarbiaudami tarpusavyje, siekdami užtikrinti visą reikiamą pagalbą šeimų nariams, ypač atsižvelgiant į vaikų interesus.

Teikiant pagalbą šeimoms pamatinis dalykas yra jos narių (tėvų, vaikų) poreikiai. Šiuo tikslu reguliariai atliekami paslaugų gavėjų poreikių ir norų vertinimai. Siekdama nustatyti, kokio pobūdžio pagalba yra reikalinga šeimai, kad ji galėtų funkcionuoti savarankiškai, Organizacija stengiasi geriau suprasti bei atskirti vaikų ir likusių šeimos narių poreikius.

Organizacija veikia glaudžiai bendradarbiaudama su kitais socialinių paslaugų teikėjais ir institucijomis. Partnerystės nauda abipusė. Socialiniai partneriai teigiamai atsiliepia įvairiais bendradarbiavimo su Centru aspektais.

Socialinių paslaugų teikėjas užtikrina nuolatinį vidinių procesų tobulinimą. Centras aktyviai ieško naujų galimybių pagerinti teikiamų paslaugų kokybę bei paslaugų atitikimą paslaugų gavėjų ir kitų suinteresuotųjų šalių poreikiams.

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

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

- Įstaigos metinis veiklos planas;
- Darbuotojų atrankos politika;
- Etikos ir gerovės politika;
- Gyvenimo kokybės koncepcija;
- Individualus pagalbos planas;
- Paslaugų teikimo procesas.

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

Kristina Maciūtė-Stukanė