

EQUASS ASSURANCE AUDITO ATASKAITA

Auditas: 2021 m. birželio 14-15 d.
Skemų socialinės globos namai
Auditorius: Ieva Adomaitytė-Subačienė

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

Bendra informacija apie paraišką ir pareiškėją

Organizacijos pavadinimas:	Skemų socialinės globos namai
Adresas:	Klevų g. 10, Skemų k., Rokiškio r.
Pašto kodas: (jei skiriasi nuo adreso)	
Vadovo vardas, pavardė:	Gintaras Girštautas
Kontaktinis asmuo:	Greta Giriūnaitė
Telefono Nr.:	(8 458) 73824
Faksas:	
Bendras el. paštas:	info@skemai.lt
Interneto svetainė:	https://www.skemai.lt
Auditoriaus vardas, pavardė:	Ieva Adomaitytė-Subačienė
Audito datos:	2021 m. birželio 14, 15 d.
Klientai:	341 (338 – ilgalaikės globos gavėjai, 2 – trumpalaikės globos)
Darbuotojai:	204
Audituojamos paslaugos:	Ilgalaikė ir trumpalaikė socialinė globa
Papildoma informacija apie socialinių paslaugų teikėją:	

1. Audito programa

Audito tvarkaraščio forma:

Auditas turėtų būti suplanuotas pagal šiuos reikalavimus:

- Auditas turėtų trukti 16 valandų per 2 darbo dienas.
- Dokumentacijos peržiūra turėtų būti suplanuota pirmosios audito dienos ryto pusėje.
- Audito programoje turėtų būti numatytos pertraukos (15–30 minučių trukmės), kad auditorius galėtų užfiksuoti ir peržiūrėti numatytus kriterijus.
- Interviu su vadovais, darbuotojais ir kitais (išorės suinteresuotomis šalimis/partneriais) turėtų būti numatyti ne ilgesni kaip 30 minučių trukmės. Interviu galima planuoti ir mažose grupėse, kuriose yra ne daugiau kaip 5 asmenys.
- Interviu su paslaugų gavėjais turėtų būti organizuojami ne didesnėse kaip 5 asmenų grupėse.
- Pokalbis su direktoriumi/generaliniu direktoriumi turėtų būti suplanuotas antrą audito dieną (pageidautina po pietų).

Auditorius atsitiktinumo tvarka tikrins/įgyvendins kriterijus apsilankydamas įmonės patalpose ir užduodamas klausimus darbuotojams bei paslaugų gavėjams (atsižvelgiant į organizacijos etikos kodeksą). Galutinė audito programa turėtų būti susitarta pareiškėjo ir auditoriaus ir išsiųsta į EQUASS licencijos turėtojo/EQUASS biurą Briuselyje.

Audito tvarkaraštis:

Birželio 14 d.	Pirma diena
Laikas	Veikla (trumpas numatytos veiklos aprašas)
09.30	Trumpas susitikimas su kolektyvu
9:45	Įstaigos dokumentacijos peržiūra, pasiruošimas interviu
12:00	Susitikimai su gyventojais, pasivaikščiavimas po įstaigą
13:00	<i>Pietų pertrauka</i>
13:45	Susitikimas su socialinių darbuotojų padėjėjais
14:45	Susitikimas su slaugytojų padėjėjais
15:45	Susitikimas su socialiniais darbuotojais ir užimtumo specialistu
16:15	Susitikimas su vyr. socialiniu darbuotoju
17.00	Audito pabaiga
Birželio 15 d.	Antra diena
Laikas	Veikla (trumpas numatytos veiklos aprašas)
09.00	Įstaigos rezultatų analizė

10:00	On-line susitikimas su partneriais
11:00	Susitikimai su gyventojais, pasivaikščiavimas po įstaigą
13:00	<i>Pietų pertrauka</i>
13:45	On-line susitikimas su steigėjo atstovais – LR Socialinės apsaugos ir darbo ministerija
15:30	Susitikimas su direktoriaus pavaduotoja socialiniams reikalams
16:30	Baigiamasis susitikimas su įstaigos vadovu
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					
Vizija, misija ir vertybės yra suformuluotos, jos yra aiškios, tačiau šabloniškos, neatspindi organizacijos unikalumo, misija ir vizija panašios. Darbuotojai žino misiją, viziją, ši informacija platinama įstaigos viduje, tačiau nėra interneto svetainėje.					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					
Rekomenduojama kartu su komanda aptari, kaip į metinį planą įtraukti konkrečias veiklas, kurios padėtų siekti vizijos ar užtikrinti vertybes, pvz. puoselėti tvarumą. Taip pat būtų prasminga peržiūrėti misiją ir viziją, jas atskirti, trumpinti. Vizija verta sieti su paslaugų teikimu bendruomenėje, deinstitucionalizacija.					

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					
Įstaiga yra parengusi Kokybės politiką, kuri nėra skelbiama interneto svetainėje, darbuotojams nėra lengvai prieinama, nors buvo jiems pristatyta. Equass diegimo metu organizacija sukūrė prielaidas vadybos sistemos kūrimui. Darbuotojai žino, kaip tenkinti kai kuriuos kokybės reikalavimus, supranta kokybės tikslus. Visgi organizacija yra labai didelė, personalas yra įvairus, turintis skirtingas patirtis,					

todėl kokybės vadybos sistemą reikia stiprinti. Nuo sausio - vasario mėnesio įstaigoje dirba nauja administracija (vyr. socialinė darbuotoja ir direktoriaus pavaduotoja), kurios inicijuoja svarbius pokyčius (pvz. klientų duomenų bazė), tai sukuria prielaidas kokybės užtikrinimui.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Šiuo metu įstaigos trūksta aiškios kokybės vadybos sistemos, tačiau pradėti pokyčiai yra labai svarbūs. Reikėtų formuoti ir palaikyti kokybės kultūrą, ypač kalbėti su socialinių darbuotojų padėjėjais apie holistinį požiūrį, paslaugų tekimą bendruomenėje. Rekomenduojame organizuoti reguliarius Equass standartui skirtus susirinkimus.

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

Auditoriaus pastaba:

1	2	3	4	5
	x			

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

Informacija apie rezultatus

Kokybės politikoje nurodomi konkretūs 12 kokybės tikslų, tame tarpe siekti efektyvumo, geriau pritaikyti įstaigą, telkti Globos namų bendruomenę, tačiau nekalbama apie paslaugų deinstitalizavimą, bendruomeninių paslaugų plėtrą, integraciją.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama peržiūrėti kokybės politiką, atsižvelgiant į modernius socialinių paslaugų teikimo tikslus, pavyzdžiui galvoti apie atgalinę integraciją (kai bendruomenė integruojasi į įstaigą).

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>2021 metų metinis planas yra labiau bendro pobūdžio, numatytos priemonės, susijusios su paslaugų teikimu, tačiau ne su paslaugų gerinimu. Darbuotojai supranta, kaip svarbu sėkmingai įgyvendinti planą, tačiau audito metu negalėjo pateikti pavyzdžių kaip jie dalyvauja metinio plano rengime, kokios priemonės jiems atrodo svarbiausios, panašu, kad metinis planas yra labiau administracijos rengiamas formalus dokumentas.</p>					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					
<p>Būtų svarbu rengiant metinį planą įtraukti papildomas svarbias veiklas, pvz. partnerių paieška, projektinė veikla, bendruomenės aktyvinimas (ne įstaigos bendruomenės, tačiau aplinkinių gyvenciu). Taip pat metinį planą galima būtų išplėsti pridodant atskirą skiltį „pasiekti rezultatai“, tai padės sekti progresą. Svarbu įtraukti darbuotojus į metinio plano peržiūrą, rezultatų fiksavimą.</p>					

5. Socialinių paslaugų teikėjas yra įsipareigojęs būti socialiai teisingu ir aktyviai integruoti paslaugų gavėjus į visuomenę.					
Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>	x				
Informacija apie rezultatus					
<p>Socialinių paslaugų teikėjas siekia užtikrinti socialinį teisingumą, paslaugų gavėjai skatinami veikti kuo labiau autonomiškai, atsižvelgiant į jų galimybes, įstaigoje suteikiamos galimybės patiems gaminti maistą, skalbti drabužius, klientai mokomi ir skatinami patys atlikti buitines darbus. Visgi tai nelemia integracijos į visuomenę, klientai gyvena didelėje globos įstaigoje (virs 300 žmonių) atokioje vietovėje, kurioje jie yra vienos didelės, tačiau uždaros bendruomenės dalis. Įstaiga stengiasi dalinai užtikrinti integraciją, tačiau tai vyksta fragmentiškai, pvz. dalis gyventojų važiuoja apsipirkti arba į baseiną mieste, tačiau tik nedidelė dalis. Didesnę laiko</p>					

dalį jie leidžia savo įstaigos teritorijoje.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Būtų svarbu užmegzti artimesnius kontaktus su aplinkine vietos bendruomene, kultūros namais, vietos mokykla, nevyriausybinėmis organizacijomis, verslo įmonėmis, verta ieškoti partnerysčių, kurios užtikrintų integraciją. Pvz. dalis gyventojų galėtų užsiimti darbine veikla, įstaiga turi daug patalpų, galbūt dalį jų galima nuomoti, renginiams ar darbui, kad bendruomenė plėstųsi. Įstaigoje lankosi svečiai, vyksta koncertai, bet tai nėra nuolatinis buvimas bendruomenėje.

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

Organizacijos darbuotojai neblogai supranta socialinės atsakomybės principus, SA yra įrašyta ir į kokybės politikos tikslus. Įstaiga rūšiuoja šiukšles, organizuoja akcijas „Darom“, turi saulės baterijas, utilizuoja senus baldus ir pan. Visgi daugiau dėmesio yra skiriama aplinkosauginiam aspektui ir mažiau kitoms SA dimensijoms: skaidrumas, bendruomenės įtraukimas.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama peržiūrėti Socialinės atsakomybės veiklas. Socialinės atsakomybė tradiciškai suprantama kaip organizacijos socialinės, aplinkosauginės ir skaidrumo iniciatyvos. Įstaigos tvarkoje pasigendama dviejų pastarųjų elementų. Daugiau informacijos:

<https://socmin.lrv.lt/lt/veiklos-sritys/darbo-rinka-uzimtumas/imoniu-socialine-atsakomybe-isa/apie-imoniu-socialine-atsakomybe>

Taip pat būtų naudingi mokymai JTO Tvarios plėtros tikslų ir SA temomis.

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					
Darbuotojų samdymo ir išsaugojimo politika yra aiški, tačiau daugiausia dėmesio skiriama darbuotojų atrankai ir menkai detalizuojama adaptacijos ir motyvavimo sistemos. Darbuotojai pažymėjo, kad motyvaciją didina santykis su klientais, jų atsakas ir pokytis. Taip pat paminėjo, kad vadovybė rūpinasi jų saugumu, kompetencija, įvesta darbuotojų rotacija, kuri padeda išvengti perdegimo.					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					
Įstaiga yra labai didelė, būtų prasminga peržiūrėti metinių vertinimų tvarką, pasidalinti atsakomybėmis vadovybėje. Būtų naudinga papildyti darbuotojų atrankos tvarką aprašant konkrečius atrankos kriterijus siejant su organizacijos misija ir vertybėmis ir įstaigai reikalingomis kompetencijomis, taip pat verta išplėsti adaptacijos priemones, mentorystės procesą (nes tokio dydžio įstaiga yra sudėti ga pažinti). Galbūt būtų vertinga svarstyti galimybę į darbuotojų atrankos procesus įtraukti paslaugų gavėjų arba artimųjų atstovus.					

8. Socialinių paslaugų teikėjas teikia paslaugas laikydamasis privalomų saugą ir sveikatą reglamentuojančių nacionalinių teisės aktų ir užtikrina tinkamas darbo sąlygas, tinkamą ir sutartą darbuotojų skaičių ir jų skaičiaus santykį, priemones darbuotojams ir savanoriams atlyginti.					
Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			
Informacija apie rezultatus					
Darbuotojams yra parengtos ir direktoriaus įsakymu patvirtintos saugos ir sveikatos instrukcijos, darbuotojų skaičius atitinka reikalavimus. Organizacijoje laikomasi nacionalinių teisės aktų. Yra parengtas saugos ir sveikatos planas 2021 m.					

Darbuotojai nurodė, kad turi nemažai mokymų apie klientų agresijos valdymą, darbą su asmenimis, turinčiais proto negalią. Yra parengtos kai kurios instrukcijos darbuotojams, taip pat Nepageidaujamo pobūdžio įvykių ir jų pasekmių vertinimo tvarka.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Būtų svarbu papildyti planą priemonėmis, skirtomis ir darbuotojų emocinei gerovei, atkreipti dėmesį į psichosocialinę (pvz. streso) riziką darbe. Rekomendacijos: *Psichosocialiniai Rizikos Veiksniai ir Streso Darbe Vertinimo Rekomendacijos*. <https://www.vdi.lt/>

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

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

Informacija apie rezultatus

Požiūris:

Yra parengtas Kompetencijų tobulinimo organizavimo tvarkos aprašas. Apraše nurodomos kompetencijų tobulinimo formos. Aprašas ne iki galo atskleidžia praktiką, kaip organizacija vertina ir augina darbuotojų kompetencijas. Yra parengtas bendras įstaigos kvalifikacijos tobulinimo planas, tačiau interviu metu darbuotojai negalėjo detaliai paaiškinti, kaip yra suplanuotas jų kompetencijų tobulinimas, tačiau paminėjo, kad turėjo nemažai mokymų.

Rezultatai:

matuojami pagal labai detalų rodiklį: *Darbuotojų, dalyvavusių kvalifikacijos kėlimo mokymuose ir įgytų žinių bei metodų taikymo praktikoje, skaičius*. Duomenų rinkimo instrumentas: 2020 m. kvalifikacijos kėlimo plano analizė, 2020 m. darbuotojų kvalifikacijos kėlimo registras, 2020 m. darbuotojų anketinė apklausa. Nurodoma, kad darbuotojai individualiai domisi savo darbo sričiai aktualiausia nauja

informacija, bet neaišku, kaip tuo įsitikinama.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Požiūris:

Svarbu turėti aiškią kvalifikacijos poreikių nustatymo tvarką. Taip pat svarbu įtraukti į Kvalifikacijos kėlimo aprašą savišvietą ir kitus mokymosi visą gyvenimą metodus: dalinimąsi patirtimi su kolegomis, vidinius seminarus tarp komandų. Rekomenduojama įtraukti į planą mokymus, susijusius su IT kompetencijomis, paliatyvia slauga, gerontopsichologija, modernia slauga ir kt.

Rezultatai: rekomenduojama detalizuoti kaip yra vertinama, ar žinios pritaikytos ar ne. Subjektyvus darbuotojų požiūris nėra pats geriausia vertinimo būdas.

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
	x			

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

Informacija apie rezultatus

Visos pareigybės yra aprašytos, pareigybių aprašai yra aiškūs ir atitinka teisės aktų reikalavimus. Darbuotojai susipažinę su pareigybių aprašais.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama išplėsti pareigybių aprašymus detalizuojant, kokios kompetencijos reikalingos.

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					
Šiuo metu įstaiga nėra parengusi aiškios procedūros, kaip darbuotojai įtraukiami planavimo procesą, aptarimai vyksta skirtinguose padaliniuose, tačiau kaip sisteminama galutinė informacija, koks skyrius atsakinga už kurią metinio plano dalį, nėra aišku. Darbuotojai audito metu nurodė, kad vyr. socialinis darbuotojas organizuoja susirinkimus, jie aptaria pasiūlymus, tačiau aiškios ir detalios praktikos nėra.					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					
Darbuotojų įtraukimas reikalauja nuolatinio įdirbio ir kokybės kultūros palaikymo, ypatingo kai įstaiga didelė ir dirba virš 200 darbuotojų. Būtų svarbu aiškiau apibrėžti kaip įtraukiami darbuotojai. Galima būtų pasiūlyti naujus būdus pateikti pasiūlymus veiklos tobulinimui: pasiūlymų žurnalas arba organizuoti bendras darbuotojų metinio plano rengimo sesijas padaliniuose.					

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					
Interviu metu darbuotojai apibūdino draugišką palaikančią darbo atmosferą, palaikančius vadovus, tačiau labiausiai akcentavo aspektus, nesusijusius su įstaigos pastangomis, tai klientų padėka, klientų gera nuotaika, savarankiškumo didėjimas ir pan. Yra parengta darbuotojų samdymo ir išsaugojimo politika, tačiau rašytinė motyvavimo tvarka gana abstrakti, priemonės yra standartinės, detalizuojamos tik finansinė priemokos ir priedai.					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					
Būtų svarbu ateityje plėtoti inovatyvias darbuotojų motyvavimo priemones įvairiais					

įdomiais būdais, labiau akcentuoti darbuotojų įtraukimas į organizacijos valdymą, sprendimų priėmimą, pvz. vertinimo darbo grupės sudarymas, organizuojant įstaigos rezultatų matavimą, dalyvavimas projektuose, pvz. vietos veiklos grupės, savivaldybės projektai, visuomenės sveikatos biuro ir kt. kvietimas.

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

Yra parengta globos namų Teisių chartija, joje nenurodoma, kokiomis tarptautinėmis chartijomis remiantis ji buvo sukurta. Joje išvardintos konkrečios teisės, tačiau neaišku, kaip jos užtikrinamos, pvz. teisė į saviraiškos, judėjimo ir bendravimą su visuomene. Teisės supaprastinta kalba yra pristatomos gyventojams, teisės yra iškabintos įstaigos patalpose, apie jas kalbama, tačiau ne visas pavyksta užtikrinti realybėje. Yra deklaruojamos įvairiose teisės, darbuotojai minėjo, kad praktikoje taikomos net ir tos, kurios nėra apibrėžtos dokumentuose, pvz. teisė nevartoti medikamentų, teisė gyventi kartu su pora, tai sukelia papildomų iššūkių darbuotojams, tačiau jie geranoriškai stengiasi šias teises užtikrinti.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Reikėtų kalbėti su darbuotojais apie teises į laisvę ir bendravimą su visuomene ir kitas teises, kaip užtikrinti jų realizavimą, nepakenkiant gyventojų sveikatai.

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

Teisės supaprastinta kalba yra pristatomos gyventojams, teisės yra iškabintos įstaigos patalpose, apie jas kalbama, gyventojų tarybos atstovė nuolat informuoja apie teises. Visgi kalbant su klientais akivaizdu, kad ne visos teisės yra žinomos. Iš dalies tai lemia klientų sveikatos būklė, tačiau kita vertus trūksta labiau pritaikytų informavimo būdų.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Informacija įstaigos stenduose yra supaprastinta, tačiau visgi atsižvelgiant į paslaugų gavėjų sveikatos būklę, geriau naudoti interaktyvius būdus: įrašyti trumpus video pristatant situacijas arba simuliuoti, suvaidinti konkrečias istorijas, aptarti. Informacijos įstaigos stenduose yra labai daug ir įvairios, sudėtinga susigaudyti ir ją suprasti. Reikėtų naudoti mažiau, bet labiau struktūruotos informacijos.

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

Situacija yra dviprasmiška. Viena vertus, klientai yra skatinami siekti savo asmeninių tikslų, atsižvelgiama į tai, kaip jie nori leisti laisvalaikį, ką nori veikti, kokius įgūdžius lavinti. Tačiau kita vertus, klientai gyvena įstaigoje daugelį metų, nėra matę kitokių gyvenimo sąlygų, jiems tokios sąlygos įprastos, tačiau tai nereiškia, kad įstaiga pilnai užtikrina asmeninius klientų siekius, nes veikia uždaroje aplinkoje.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama apsvarstyti kaip labiau integruoti bendruomenę į globos įstaigos kasdienį gyvenimą.

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
Rezultatai		x			
Informacija apie rezultatus					
Organizacija vertina savo veiklos rezultatus naudojant anketinę apklausą, rodiklis: paslaugų gavėjų informuotumo apie skundo pateikimo galimybę Globos namuose procentinė išraiška.					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					
Verta svarstyti galimybę vertinti ir kitų teisių, ypač kompleksiškesnių (pvz.: gyventi saugioje ir individualius poreikius atitinkančioje aplinkoje arba Savarankiškai pasirinkti ir dalyvauti priimant visus asmens gyvenimą veikiančius sprendimus) realizavimą.					

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					
Organizacija yra parengusi Skundų, prašymų ir pasiūlymų registravimo, nagrinėjimo tvarką. Paslaugų gavėjai žino, kad įstaigoje yra skundų ir pageidavimų dėžutė, kad bet kada gali kreiptis į socialinį darbuotoją ar kitus darbuotojus, veikia gyventojų taryba, tačiau klientai nežino, kaip nagrinėjami skundai, ne visada gauna atsakymus.					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					
Rekomenduojama trumpinti skundo nagrinėjimo tvarką ir ją supaprastinti, kad					

klientams ir jų artimiesiems būtų nesudėtinga ja pasinaudoti. Tokią tvarką būtina skelbti interneto svetainėje, tačiau šiuo metu svetainė labai paini, joje labai informacijos, meniu medis yra per platus, sunku surasti reikalingą temą.

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

Organizacija turi savo etikos kodeksą, kurį darbuotojai žino. Darbuotojai savo praktikoje taiko etikos principus. Klientai ir artimieji pažymėjo, kad institucija veikia etiškai ir jie jaučiasi gerbiami. Paslaugų teikėjas supranta, kaip svarbu skatinti etišką elgesį ir gerovę, ypač po kai kurių sudėtingų žmogaus teisių pažeidimų, kurie buvo fiksuoti įstaigoje. Audito metu organizacijos darbuotojai išsamiai kalbėjo apie pagrindinius etikos principus, pademonstravo etišką ir tolerantišką elgesį, visgi kai kuriais atvejais buvo juntama hipergloba, noras saugoti ir globoti klientus, perdėtas rūpestis ir familiarus elgesys (elgiamasi kaip su vaikais). Kai kurie klientai paminėjo apie tam tikrą hierarchiją tarp pačių gyventojų, kai kurie turi ženkliai geresnes sąlygas negu kiti.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama organizuoti inovatyvius mokymus komandai apie psichosocialinę negalią ir bendravimo su klientais etiką remiantis naujaisiais europiniais standartais. Tas faktas, kad kai kurie darbuotojai dirba įstaigoje daugiau kaip 20 metų, lemia tam tikrą hiperglobos, paternalizmo santykį, kurio reikėtų vengti.

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					
Yra parengtas Etikos kodeksas. Yra parengti lankstinukai apie etišką elgesį. Darbuotojai žino etikos principus, tačiau šią praktiką reikia tobulinti. Žr. 18 kr.					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					
Žr. 18 krit.					

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					
Įstaigoje paslaugas teikiamos vidutinę ir sunkią proto negalią turintiems asmenims. Paslaugos teikiamos siekiant užtikrinti asmens gerovę ir orumą, net ir ypač sudėtingomis sąlygomis. Visgi kartais sudėtingų situacijų nepavyksta suvaldyti, tačiau įstaiga deda visas pastangas, kad klientai nebūtų diskriminuojami jokiais pagrindais. Kita vertus, atsižvelgiant į iššūkius ir incidentus, kurie jau yra nutikę, organizacija neturi bendradarbiavimo sutarčių su NVO, teikiančias žmogaus teisių apsaugos ir gynimo paslaugas, tai būtų labai svarbu.					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					
Reikėtų pakviesti į įstaigą NVO, vykdančias nepriklausomą žmogaus teisių peržiūrą ir vertinimą, pvz. Lietuvos neįgaliųjų forumas, VŠĮ Psichikos sveikatos perspektyvos ir pan.					

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			

<i>EQUASS vertinimo lentelės kriterijų></i>					
Informacija apie rezultatus					
Kadangi įstaiga veikia atskiroje aplinkoje, visa didelė įstaigos teritorija yra skirta tik paslaugų gavėjams, todėl yra prižiūrima ir stebima. Klientai, turintys ypač sunkią negalią yra globojami atskiroje erdvėje, turi uždarą kiemą, tame padalinyje dirba ypač daug darbuotojų, padedančių užtikrinti saugumą. Paslaugos atitinka nacionalinius teisės aktų reikalavimus.					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					
Siekiant integracijos ir saugumo užtikrinimo, būtų svarbu ilgainiui perorganizuoti paslaugų teikimą į grupinio gyvenimo namų tipą arba paslaugas bendruomenėje. Didelėje institucijoje iš principo yra sudėtinga užtikrinti saugumą.					

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
<i><Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų></i>		x			
Informacija apie rezultatus					
Yra parengtas fizinio ir psichologinio smurto prieš paslaugų gavėjus prevencijos ir intervencijos tvarkos aprašas, kuris apibrėžia smurto formas bei numato prevencines priemones. Visgi dėl labai sudėtingos klientų sveikatos būklės ir negalės kartais nepavyksta išvengti incidentų kai yra ribojama klientų laisvė. Organizacija supranta šiuos iššūkius ir ieško būdų juos sumažinti. Vyksta darbuotojų mokymai, yra rotuojamas personalas, ieškoma kitų priemonių.					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					
Būtini nuolatiniai mokymai ir supervizijos personalui.					

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					
Socialinių paslaugų teikėjas užtikrina konfidencialumą ir asmens duomenų privatumą, yra parengtos išsamios tvarkos. Personalas žino, kas yra asmens duomenys, kas yra konfidenciali informacija, tačiau reikėtų dar papildomai pakalbėti su darbuotojais, kokie duomenys turi būti saugomi, ugdyti praktiką nenaudoti asmens duomenų net asmeniniuose pokalbiuose.					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					
Rekomenduojama reguliariai aptarti konfidencialumo klausimus, asmens duomenų saugojimo tvarką su darbuotojais, nes tai nauja reglamentavimo sritis ir darbuotojams dar nėra žinomi visi šio reglamentavimo niuansai.					

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					
Organizacijai turi nemažą partnerių ratą, kurie padeda organizuoti užimtumą (biblioteka, muziejus, turizmo centras ir kita). Įstaigoje vyksta koncertai ir kiti renginiai, meno plenerai, atvyksta svečiai, kviečiami žurnalistai, vietos politikai, organizuojamos klientų išvykos, sporto žaidynės ir t.t. Kita vertus, susidaro įspūdis, kad ypač didelis dėmesys skiriamas sociokultūrinėms paslaugoms, laisvalaikiui, tačiau taip pat reikia plėtoti ir kasdienių įgūdžių ugdymo veiklas. Aiški dienotvarkė su darbinėmis veiklomis ir įsipareigojimais padėtų kurti artimą visuomenės					

gyvenimui atmosferą.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Būtų labai svarbu ieškoti partnerių, kurie padėtų užtikrinti klientų darbinį užimtumo, pvz. teikti paslaugas verslui.

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

Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
Rezultatai		x			
Informacija apie rezultatus					
Organizacija vertina partnerystės su kitomis organizacijomis naudingumą atliekant partnerių apklausą. Rezultatų aprašyme nurodoma, kad atlikus 2020 m. anketinės partnerių apklausos analizę, gauti rezultatai parodė, kad 75 proc. partnerių buvo labai naudinga, 25 proc. daugiau naudinga nei nenaudinga, todėl galima teigti, kad partnerystės naudingumą vertina 100 proc. Duomenys nėra visai tikslūs, nes tikslas yra įvertinti partnerystės naudą įstaigai ir klientams, ne pačių partnerių nuomonę apie naudą jiems.					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					
Rekomenduojama peržiūrėti rezultato duomenų rinkimo būdus ir vertinti partnerystės naudą klientų pokyčiams ir gerovei.					

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

Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			
Informacija apie rezultatus					
Įstaigoje nuolat veikia Gyventojų Taryba, nariai teikia pasiūlymus organizacijos					

veiklai. Tiesa, pasiūlymai susiję labiau su asmeniniais klientų poreikiais, laisvalaikio poreikiais.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Būtų svarbu įtraukti ir kitus gyventojus (ne tik tarybos narius) per įvairius diskusijų klubus organizuoti temines diskusijas, kuriose būtų diskutuojamos įvairios temos, susiję su kokybe, su etika ir tuo pačiu kuriant pasiūlymus paslaugų tobulinimui.

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			
Rezultatai		x			

Informacija apie rezultatus

Požiūris:

Yra parengta paslaugų gavėjų įtraukimo procedūra, joje numatyta individualaus įtraukimo metodas (Nykščio metodas), kolektyvinis įtraukimas (anketinės apklausos, pasiūlymų pateikimas).

Rezultatai:

Rodiklis: Paslaugų gavėjų gautų pasiūlymų dėl įstaigoje teikiamų paslaugų gerinimo skaičius. Duomenų šaltinis: 2020 m. pasiūlymų, pareiškimų ir skundų registras, gyventojų tarybos susirinkimų protokolai.

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					
Organizacija nuolat skatina klientus dalyvauti, išreikšti nuomonę, aptari kasdienes klausimus, atlieka apklausas, tariasi su artimaisiais.					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					
Svarbu ieškoti būdų aktyviau įtraukti artimuosius ir šeimos narius, ne tik išreikšti pageidavimus, tačiau tapti aktyvia organizacijos dalimi, prisidėti prie aplinkos gerinimo.					

- 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			
Rezultatai		x			
Informacija apie rezultatus					
<p>Požiūris:</p> <p>Organizacija parengė išsamią įgalinimo koncepciją. Globos namuose gyventojų įgalinimas užtikrinamas trimis lygiais: <i>individualiu, grupiniu ir bendruomeniniu</i>. Bendruomeninis įgalinimas vertinamas asmens gebėjimu laisvai funkcionuoti bendruomenėje, dalyvauti renginiuose, gebėjimu įgyvendinti savo teises, dalyvavimu pilietinėje veikloje. Artimieji interviu metu pažymėjo progresą, susijusį su įgalinimo praktika, savarankiškumo įgūdžių ugdymu, ypač pokytis pastebėtas pastaruosius 3 metus. Tačiau nėra aišku, kaip praktikoje įgyvendinamas bendruomeninis įgalinimas, ypač dalyvavimas bendruomeninėje veikloje, kuris dabar yra fragmentiškas.</p> <p>Rezultato rodiklis: Paslaugų gavėjų įgalinimas gyventi bendruomenėje. Šaltinis: 2020 m. Skemų socialinės globos namų veiklos plano ataskaita. Atlikus Globos</p>					

namų 2020 m. veiklos plano ataskaitos analizę matyti, 1 paslaugų gavėjas išvyko gyventi savarankiškai, gyventojų persikėlusių gyventi į bendruomenę – 10 asmenų. Reikia pastebėti, kad viso įstaigoje gyvena virš 330 gyventojų, todėl rezultatai rodo, kad bendruomeninis įgalinimas įgyvendintas mažiau nei 5 proc. klientų.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Įstaiga supranta kaip svarbu užtikrinti įgalinimą, nurodoma, kad po truputį vyksta deinstitutionalizacijos procesas. Visgi reikėtų vertinti ne tik bendruomeninį įgalinimą, kuris apima tik labai mažą gyventojų dalį, bet vertinti ir kitų gyventojų grupinį, individualų įgalinimą.

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

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

Informacija apie rezultatus

Organizacijai ir jos personalas supranta įgalinimo priemones ir jų svarbą. Darbuotojai interviu metu pažymėjo, kad įstaigoje ženkliai pasikeitė požiūris į gyventojų savarankiškumo ugdymą, jie yra skatinami įvairius darbus atlikti patys. Tiesa, patys klientai pažymėjo, kad tas skatinimas nereiškia, kad jie turi tai daryti, pvz. susitvarkyti kambarį, vis dėlto, jie žino, kad ateis darbuotojai ir sutvarkys.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Reikėtų susitarti dėl aiškios dienotvarkės ir įsipareigojimų. Gyvenant šeimoje yra susitariama dėl tam tikrų pareigų, už kurias atsakome, būtų svarbu ugdyti šį įgūdį. Įgalinimas nėra tik pasiūlymas kažką atlikti, kai nenorėdamas gali toliau nieko nedaryti, įgalinimas yra sistemingas įgūdžių formavimas ir atsakomybės delegavimas.

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					
Paslaugos teikiamos sudarant individualius planus, stengiasi atsižvelgti į asmeniniu pomėgius, klientai gali naudoti savo asmeninius daiktus, įsigyti prekes, patys sprendžia dėl savo išlaidų. Darbuotojai pasirūpina, kad gyventojai turėtų labai įvairų užimtumą. Kai kurie gyventojai net renkasi patys keliauti į kitą gyvenvietę į bažnyčia (bet tai yra apie 15 km).					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					
Kaip jau minėta labai svarbu ugdyti naujus savarankiškumo įgūdžius. Norėdami atliepti klientų poreikius, darbuotojai per daug remiasi paternalistiniu požiūriu. Svarbu metodiškai dirbti, kad klientų norai sietųsi ir su tam tikrais įsipareigojimais, kuriuos teks prisiimti gyvenant bendruomenėje.					

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			
Rezultatai		x			
Informacija apie rezultatus					
Požiūris: Organizacijos parengta gyvenimo kokybės (GK) koncepcija. Gana keista, kad koncepcijoje vartojamos sąvokos, kad paslaugų gavėjas – suaugęs asmuo su negalia, kuris negali savarankiškai gyventi ir kuriam reikalinga nuolatinė specialistų priežiūra. Nors organizuoja deklaruoja deinstitalizaciją ir siekį sudaryti sąlygas klientams gyventi bendruomenėje, steigia grupinio gyvenimo namus ir tuo pačiu					

deklaruoja, kad tai asmenys negalintys gyventi savarankiškai. Tai tik demonstruoja įstaigoje vis dar gajų paternalizmą.

Tvarkoje yra netikslumų. 5.1 p. rašoma, kad uždavinys: Nuosekliai atlikti paslaugų gavėjų subjektyvios nuomonės apie jo gyvenimo kokybę kaip visumą tyrimus, apklausas, tačiau 7.p. teigiama, kad Skemų SGN paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės matavimo instrumentas – Individualus socialinės globos planas (ISGP), kurį sudaro darbuotojai. 10 p. nurodoma, kad naudojami ir kiti metodai, kaip gyventojų apklausos. Visgi pateikiant rezultatus nurodoma, *Duomenų rinkimo instrumentas: Poreikių vertinimo ir individualių 2019 – 2020 m. socialinės globos planų analizė.*

Rezultatai:

Organizacija matuoja rezultatus pagal tinkamą *Paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės pokyčio rodiklį.*

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Reikėtų iš esmės peržiūrėti GK koncepciją, koreguoti sąvokas ir apibrėžti kaip matuojama gyvenimo kokybė. Jeigu siekiama įvertinti subjektyvų požiūrį, būtina daugiau dėmesio skirti interviu ar apklausoms. Kadangi įstaiga apibrėžė vertinti visą GK ratą (kas yra labai pagirtina), tai būtų svarbu pritaikyti ir duomenų rinkimo šaltinius. Tvarkoje reikėtų apibrėžti kokios GK sritys koku metodu vertinamos ir tai sumažintų painiavą.

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

Paslaugų teikėjas taiko individualius klientų planus. Organizacija matuoja klientų dalyvavimo lygį kuriant individualų planą. Plane nurodomi tikslai gana standartiški, tačiau svarbu, kad klientų žino apie savo planus, žino juose išskeltus tikslus.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama modernizuoti individualių planų formą, įtraukiant pokyčio ir pažangos stebėjimą, kelti konkretesnius tikslus ir įvairesnius tikslus.

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

Paslaugos iš dalies pritaikytos prie fizinių ir socialinių poreikių. Pagrindinis pastatas yra didelis, suprojektuotas pagal koridorinę sistemą, painus. Labai atskiria vienus aukštus nuo kitų. Labiau panašus į gydymo įstaigos pastatą. Kiekvienas aukštas turi atskirus blokus, kurie tarsi izoluoja vienus gyventojus nuo kitų. Dažnai jie laiko leidžia būtent savo skyriuose. Nors įstaigos teritoriją labai erdvi, tačiau dėl didelio ir painaus pastato, kai kurie klientai nurodė, kad negali vieni išeiti į lauką arba jų „neleidžia“.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Šiuo metu esantis įstaigos pastatas neužtikrina modernių socialinių paslaugų teikimo standartų. Nors vadovas stengiasi pastatą modernizuoti, yra įrengta nauja terasa, pastato vidaus sienos dekoruotos menininkų, tačiau iš esmės toks pastatas neatitinka asmens socialinių ir fizinių poreikių. Reikėtų investuoti į naujo tipo bendruomeninių paslaugų plėtrą.

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			

Rezultatai		x			
Informacija apie rezultatus					
<p>Gyventojų įtraukimo į individualų planavimą procedūros yra aiškios, tačiau dėl negalios ir sveikatos būklės, tik dalis gyventojų gali dalyvauti planavime.</p> <p>Rezultatai matuojamai pagal gyventojų įsitraukimą į planavimą. <i>Duomenų rinkimo instrumentas</i>: Poreikių vertinimo ir individualių 2019 – 2020 m. socialinės globos planų analizė. Atlikus 2019 – 2020 m. poreikių vertinimo ir ISGP analizę, asmenų kurie pasirašė ir patys užpildė planą skaičius 2019 m. lyginant su 2020 m. augo – 19 gyventojų daugiau pasirašė planus, sutiko su teikiamais siūlymais ir paslaugų organizavimu.</p>					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					

36. Socialinių paslaugų teikėjas užtikrina, kad paslaugų gavėjui būtų prieinamas paslaugų tęstinumas nuo ankstyvosios intervencijos iki paramos ir palaikymo po paslaugos suteikimo priklausomai nuo bėgant laikui besikeičiančių reikalavimų.					
Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			
Rezultatai	x				
Informacija apie rezultatus					
<p>Požiūris:</p> <p>Tęstinumą įstaiga grindžiamas pagal tai, kiek gyventojų išvyko svečiuotis, tačiau tai nėra paslaugų teikėjo užtikrinamas paslaugų tęstinumas ar kompleksiskumas. Visais atvejais įstaiga negali uždrausti vykti pas artimuosius.</p> <p>Rezultatai:</p>					

Rodiklis: Gyventojų, per ataskaitinius metus išvykusių pas artimuosius ar globėjus ilgalaikiam ar trumpalaikiam svečiavimuisi, procentas. Duomenų rinkimo instrumentas: 2020 m. išvykusių asmenų iš įstaigos į kitą įstaigą, atostogauti ar svečiuotis pas artimuosius registras. Registro analizė atskleidė, kad tik 7 proc. (31 gyventojas) per 2020 m. išvyko svečiuotis pas artimuosius ar globėjus, rašoma, kad net 93 proc. gyventojų neturi kur vykti arba pas ką vykti. Tačiau toliau įstaiga nurodo, kad stiprins ryšius su artimaisiais. Tai nėra aišku kaip ir su kuo stiprins, jeigu deklaruoja, kad nėra „pas ką“.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Požiūris:

Paslaugų tęstinumui užtikrinti būtų svarbu plėsti partnerių tinklą, kad organizacija siūlyti kompleksines paslaugas, padėsiančias integruotis į visuomenę, pvz. trečiojo amžiaus universitetas, įvairios užimtumo veiklos, psichologinės konsultacijos, ryšių palaikymas, darbinis užimtumas.

Rezultatai:

Rezultatų matavimo rodiklis neįrodo, kad socialinių paslaugų teikėjas užtikrina, kad asmuo gali naudotis paslaugų tęstinumu. Šis rodiklis labiau skirtas matuoti, ar gyventojai turi, kur išvykti, ar nori vykti į svečius. Todėl verta ieškoti kito rodiklio.

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
	x			

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

Informacija apie rezultatus

Įstaiga stengiasi užtikrinti holistiškumą, tačiau trūksta kokybės kultūros suvokimo, požiūrio į bendruomenines paslaugas kaitos.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Būtų prasminga skatinti įstaigos bendruomenę plačiau kalbėti apie holistinio požiūrio įgyvendinimą, ieškoti būdų plėsti užimtumo veiklas, net tik laisvalaikio,

ugdyti įgūdžius, ypač darbinius.

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					
Įstaigoje veikia aiškios paslaugų teikimo tvarkos ir taikomoms tam tikros kokybės užtikrinimo priemonės, tačiau jas reiktų koreguoti.					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					
Konkretūs pasiūlymai veiklos tobulinimui siekiant užtikrinti kokybę pateikiamo kituose kriterijuose.					

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					
Įstaiga yra didelė, įsikūrusi atskiroje didelėje teritorijoje atokiai nuo kitų gyvenamų vietų. Tai yra atskira gyvenvietė, skirta tik įstaigai. Nors tokia situacija susiklostė istoriškai kaip postsovietinis paveldas, visgi reikia konstatuoti, kad toks paslaugų teikimo modelis neatitinka Equass reikalavimų ir modernių socialinių paslaugų teikimo principų užtikrinant integraciją. Įstaiga deda pastangas reorganizuoti paslaugas, dalis gyventojų gyvena butuose arba grupinio gyvenimo namuose, visgi didžioji dalis gyvena dideliame bendrame pastate, naudojami viena didele valgykla, jų gyvenimo aplinka neprimena natūralaus visuomenės gyvenimo.					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					

Būtina reorganizuoti paslaugų teikimą į paslaugas bendruomenėje.

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					
Paslaugų teikimo procesas yra aiškus, pagrindinė veikla yra aiškiai aprašyta, paslaugų stebėseną vykdoma visose organizacijos srityse ir yra susieta su metiniu planu, informacija apie paslaugas pateikiama interneto svetainėje. Paslaugas koordinuoja vyr. socialinis darbuotojas bendradarbiaujant su direktoriaus pavaduotoju.					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					
Iššūkiai kyla dėl to, kad įstaiga didelė ir turi skirtingus padalinius, kai kurie atitolę vieni nuo kitų, reikėtų aiškesnės vadybos ir koordinavimo sistemos.					

41. Socialinių paslaugų teikėjas teikia paslaugas paslaugų gavėjams daugiadisciplininėje arba daugiaorganizacinėje aplinkoje.					
Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			
Informacija apie rezultatus					
Paslaugos iš dalies teikiamos daugiadiscipliniu būdu užtikrinant įvairių komandos narių bendrą veiklą, nuo socialinių darbuotojų, iki užimtumo specialistų, medicinos, slaugos personalo, dietistų. Naujai priimta psichologė.					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					
Reikėtų aiškos darbinių įgūdžių ugdymo ir integracijos metodikos. Šiuo metu daug					

dėmesio skiriama sveikatai, slaugai ir globai.

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					
Paslaugų teikėjas stebi veiklos rezultatus ir turi rodiklių sistemą, rezultatai vertinami, rezultatų aprašymas išsamus, tačiau ne visi rodikliai tinkami. Nors rezultatai yra svarbūs visai organizacijai, ne visi darbuotojai žino, kaip stebimi rezultatai ir kokie yra jų vertinimo rodikliai, kaip renkami duomenys.					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					
Rekomenduojame peržiūrėti kai kuriuos rodiklius ir duomenų rinkimo būdus, konkretūs patarimai pateikiami prie atitinkamų kriterijų.					
Taip pat reikėtų peržiūrėti vertinimo klausimynus, pvz. darbuotojų klausimyno klausimai labai abstraktūs, visur naudojama formuluotė „ar“, bet ji neparodo „kaip“ ir „kodėl“. Įgūdžių lentelėje pateikiami aprašymai sudėtingi. Bendrą anketą klientams sudaro 31 klausimas, ji yra per sunki ir ilga, klausimai apie rezultatus neparodo, ar klientai supranta rezultatus.					

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

Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
Rezultatai		x			
Informacija apie rezultatus					
Rezultatas matuojamas pagal rodiklį: Teigiamų paslaugų gavėjų atsiliepimų apie išmokus gūdžius individualiu ir kolektyviniu požiūriu, procentinė išraiška.					

Duomenų rinkimo instrumentas: anketinė gyventojų ir jų artimųjų apklausa, naudojant „Nykščio“ metodą. Buvo atlikta gyventojų apklausa, siekiant išsiaiškinti įgytų naujų įgūdžių naudą paslaugų gavėjams. Siekiant atskleisti gyventojų išminktų socialinių įgūdžių naudą kolektyviniu požiūriu, buvo klausiama gyventojų artimųjų, kaip jie vertina savo artimojo asmens išmokus socialinius įgūdžius.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

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

Auditoriaus pastaba:

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

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

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

Informacija apie rezultatus

Yra parengta nuolatinio veiklos tobulinimo tvarka. Globos namai vadovaujasi „Demingo rato“ keturių žingsnių metodika, kuria siekiama nuolatinio paslaugų teikimo kokybės tobulinimo, tačiau praktikoje nėra aišku kaip veikia Demingo ratas, ypatinga Analizės procesas. Iš dalies tai gali būti dėl to, kad įstaigoje dirba dalis naujos administracijos, tikėtina, kad ilgainiui ši praktika bus aiškesnė ir sistemiškesnė.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Galima būtų svarstyti inovatyvius būdus įtraukti darbuotojus ir paslaugų gavėjus į rezultatų vertinimą. Taip pat reikėtų detalizuoti tvarkos aprašas, sukonkretinant kaip atliekama rezultatų analizė ir veiklos tobulinimas.

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
---	---	---	---	---

Rezultatai		x			
Informacija apie rezultatus					
<p>Siekiant išsiaiškinti paslaugų gavėjų pasitenkinimą, matuojama <i>Teigiamų paslaugų gavėjų ir jų artimųjų atsiliepimų apie pasitenkinimą įstaigos veikla, procentinė išraiška</i>. Rašoma, kad naudojamas įsivertinimo atitikties globos normoms tyrimas, nors paskui rašoma, kad buvo atlikta gyventojų apklausa už 2020 m. Kadangi klausimyno metodika nėra labai aiški, o klausimai nėra konkretūs (pvz. susmulkinant konkrečius paslaugos elementus), tai vertinimas yra labiau formalus ir nelabai suteikia aiškios informacijos įstaigai ką tobulinti.</p>					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					
<p>Rodiklis yra geras, tačiau reikėtų detalizuoti duomenų rinkimo būdą ir jį pritaikyti paslaugų gavėjams.</p>					

<p>46. Socialinių paslaugų teikėjas teikia prieinamą, lengvai suprantamą informaciją apie užfiksuotus rezultatus, įskaitant apklausų rezultatus.</p>					
Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
Rezultatai		x			
Informacija apie rezultatus					
<p><i>Duomenų rinkimo instrumentas:</i> anketinė gyventojų ir darbuotojų apklausa, 2019-2020 m. visuotinio darbuotojų ir gyventojų, gyventojų tarybos susirinkimų protokolų analizė. Gauti anketinių apklausų duomenys atskleidė, kad 86 proc. darbuotojų supranta įstaigos vykdomos veiklą, jos tikslus ir siektinus rezultatus. 73 proc. paslaugų gavėjų yra suprantama įstaigos vykdoma veikla ir rezultatai. Gyventojų tarybos susirinkimuose yra pristatomi įstaigos veiklos rezultatai, patvirtinamos tvarkos, tarnybų nuostatai, tariamasi kitais su gyventojais. Visgi kalbant su klientais akivaizdu, kad rezultatai jiems nėra aiškūs, jie pateikiami sudėtinga forma.</p>					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					
<p>Būtų svarbu pateikti rezultatus patrauklia forma, lengvai suprantama, vizualia. Pvz. Naudoti programas https://venngage.com/blog/report-design/. Būtina pateikti informaciją interneto svetainėje.</p>					

Būtų svarbu vertinti it kitų suinteresuotų šalių požiūrį, o klientams rezultatus pristatyti supaprastintai.

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					
Organizacija nepakankamai platina informaciją rezultatus, interneto svetainė yra labai paini, joje per platus meniu medis, sunku susigaudyti, kur ieškoti informacijos. Veiklos rezultatų pristatymas turėtų būti lengvai randamas tituliniam puslapyje.					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					
Žr. 46 kriterijų.					

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					
Organizacija nuolat mokosi, tobulėja, Equass diegimas atnešė naujus požiūrius į įstaigą, pradėjo keistis praktika, tą pripažino įvairios suinteresuotos šalys.					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					
Rekomenduojame pasirinkti kelis paprastus vidinės kokybės užtikrinimo būdus, pvz. kasmet atlikti vidinį auditą patiems. Tai gali būti supaprastinta procedūra. Arba išskirti, kurie kokybės principai yra svarbiausia (arba silpniau įgyvendinami) ir juos leisti vertinti atskiroms darbuotojų komandai, daryti vidinius auditus atskiruose					

padaliniuose, įtraukti į vertinimą gyventojus.

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

Organizacija kol kas menkai bendradarbiauja su partneriais, dėl pandemijos ribotos galimybės bendrauti su suinteresuotomis šalimis. Taip pat trūksta aiškesnės sistemos kaip įstaiga sužino artimųjų, globėjų poreikius.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama kartu su kolektyvu pasikalbėti kaip veiksmingiau nustatyti suinteresuotų šalių poreikius, net ir nuotoliniu būdu galima palaikyti kontaktus, sukurti sistemą, pvz. kartą į ketvirtį organizuojami susitikimai, siunčiami užklausimai.

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

Pateikiami Skemų socialinės globos namų, Macikų socialinės globos namų ir Aknystos socialinės globos namų veiklų efektyvumo, požiūrių rezultatų ir veiklos lyginimo rezultatai. Padarytas išsamus palyginimas, tačiau lyginimo kriterijai gana abstraktūs, pvz. tikslai, siektini rezultatai, nusistatyti rezultatų vertinimo rodikliai,

užimtumo organizavimas.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Reikėtų peržiūrėti ir išsirinkti konkrečius lyginimo kriterijus, kad gauti kuo daugiau naudos įstaigos veiklos tobulinimui, Būtų svarbiau lyginti konkrečius metodus, jų veiksmingumą. Taip pat būtų svarbu ieškoti galimybių pasilyginti su užsienio organizacijomis.

3. Audito rezultatų ataskaita

Įvertinimas atspindi *Skemų globos namai* dabartinę padėtį Socialinių paslaugų srityje Lietuvoje.

Įvertinimas yra grindžiamas Socialinės paslaugos teikėjo EQUASS vertinimo sistemos.

EQUASS Kokybės principas	Įvertinimas
Lyderystė	3,67
Personalas	4,00
Teisės	4,00
Etika	4,00
Partnerystė	4,00
Dalyvavimas	4,00
Orientacija į asmenį	3,71
Kompleksiškumas	3,43
Orientacija į rezultatus	4,00
Nuolatinis gerinimas	4,00
Viso	38,81

4. Apibendrinamosios pastabos

- Skemu globos namai yra didelė globos įstaiga, teikianti paslaugas nuo 1991 metų (nors įstaigos istorija daug senesnė). Ši patirtis nėra dėkinga, nes įstaiga paveldėjo postsovietinio pensionato (anksčiau internato), pastatą ir tradicijas. Įstaiga stipriai patobulėjo Equass diegimo metu. Buvo sukurti nauji dokumentai, labai plačiai reglamentuojantys socialinių paslaugų kokybę, darbuotojų, paslaugų gavėjų gerovę, įgalinimą, gyvenimo kokybę. Prie įstaigos tobulinimo stipriai prisidėjo nauji jauni specialistai. Visgi reikia konstatuoti, kad uždaro tipo paslaugų teikimo modelis neatitinka Equass reikalavimų ir modernių socialinių paslaugų teikimo principų užtikrinant integraciją. Įstaiga deda pastangas reorganizuoti paslaugas, dalis gyventojų gyvena butuose arba grupinio gyvenimo namuose, visgi didžioji dalis gyvena dideliame bendrame pastate, naudojasi viena didele valgykla, jų gyvenimo aplinka neprimena natūralaus visuomenės gyvenimo. Įstaiga dėl šių priežasčių šiuo metu neatitinka Equass 39 ir 34 kriterijų.
- Kita iššūkis yra kokybės kultūros kūrimas ir darbuotojų nuostatos. Nors artimieji ir patys klientai pažymėjo, kad per paskutinius 3 metus jaučiamas didelis progresas, komanda geriau supranta ir įgyvendina įgalinimo principus, visgi gana daug hiperglobos apraiškų. Norėdami atliepti klientų poreikius, darbuotojai per daug remiasi paternalistiniu požiūriu. Silpniau organizacijai sekasi atliepti Equass *Kompleksiškumo ir Orientacija į asmenį* principus. Organizacijos parengta gyvenimo kokybės (GK) koncepcija deklaruoja, kad paslaugų gavėjai, tai asmenys negalintys gyventi savarankiškai. Tai tik demonstruoja įstaigoje vis dar gajų paternalizmą ir riboja bendruomeninių paslaugų plėtrą.
- Pradėtas didelis darbas skatinant įgalinimą, tačiau svarbu sukurti naują aiškią metodiką kaip ir kokie įgūdžiai yra ugdomi, kad klientų norai sietųsi ir su tam tikrais įsipareigojimais, kuriuos teks prisiimti gyvenant bendruomenėje. Šiuo metu daug dėmesio skiriama laisvalaikiui, užimtumui per sociokultūrinę veiklą, tačiau daugelis svarbių darbinių, buitines tvarkymo įgūdžių yra labiau pasirinkimas, negu konkretus klientų įsipareigojimas.

Vilnius. 2021.06.30 Ieva Adomaitytė-Subačienė