

EQUASS ASSURANCE

AUDITO ATASKAITA

Vilniaus Žolyno vaikų socialinės globos namai

2024 m. gegužės 22-23 d.

Rasa Laiconienė

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

Bendra informacija apie paraišką ir pareiškėją

Organizacijos pavadinimas:	Vilniaus Žolyno vaikų socialinės globos namai
Adresas:	Džiaugsmo g. 45, LT-11302 Vilnius
Vadovo vardas, pavardė:	Ieva Norkienė
Kontaktinis asmuo:	Eglė Žemaitytė
Telefono Nr.:	+370 5 2341800
Bendras el. paštas:	administracija@zolyno.lt
Interneto svetainė:	www.zolyno.lt
Auditoriaus vardas, pavardė:	Rasa Laiconienė, rasa.laiconiene@gmail.com
Audito datos:	2024 m. gegužės 22-23 d.
Klientai:	Paslaugų gavėjų skaičius: 34 Data: 2024-05-23
Darbuotojai:	Darbuotojų skaičius: 45 Data: 2024-05-23
Audituojamos paslaugos:	Ilgalaikės (trumpalaikės) socialinės globos paslaugos vaikams, netekusiems tėvų globos, 6 padaliniuose. Palydėjimo paslauga jaunuoliams, 6 padaliniuose
Papildoma informacija apie socialinių paslaugų teikėją:	Globos namai administruoja 6 šeimynas, įsikūrusias skirtingose miesto vietose butuose ir name. Kiekvienoje šeimynoje pamainomis dirba 2 socialiniai darbuotojai ir 4 individualios priežiūros darbuotojai bei gyvena 5-6 globojami vaikai ar jaunuoliai. Nuo 2022 m. įstaigai suteikta teisė jaunuoliams teikti akredituotą palydėjimo paslaugą, kurios tikslas - įgalinti jaunuolius patiems imtis aktyvaus vaidmens bei veiksmų, siekiant sėkmingo perėjimo į savarankišką gyvenimą.

1. Audito programa

Gegužės 22 d.	Pirma diena
Laikas	Veikla (trumpas numatytos veiklos aprašas)
09.00 – 09.30	Pradžios susitikimas įstaigoje Džiaugsmo g. 45 Pageidautina, kad dalyvautų visi galintys darbuotojai
09.30 – 10.00	Dokumentų peržiūra
10.00 – 11.00	Interviu su darbuotojų komanda - socialiniais darbuotojais ir individualios priežiūros darbuotojais
11.30 – 12.00	Interviu su steigėjo atstovu
12.00 – 13.00	Pietų pertrauka
13.00 – 14.00	Paslaugų teikimo rezultatų aptarimas su Equass kokybės sistemos koordinatoriumi ir kitais, atsakingais už rezultatų matavimą, darbuotojais
15.00 – 15.30	Interviu su partneriais
15.30 – 16.00	Interviu su paslaugų gavėjais
16.00 – 17.00	Auditoriaus savarankiškas darbas, atitikimo Equass kriterijams vertinimas

Gegužės 23 d.	Antra diena
Laikas	Veikla (trumpas numatytos veiklos aprašymas)
09.00 – 09.30	Vizitas padalinyje Vydūno g. 15-7, Susipažinimas su paslaugomis, globos namų aplinka
09.30 – 10.30	Interviu su darbuotojų komanda - socialiniais darbuotojais ir individualios priežiūros darbuotojais
11.00 – 12.00	Auditoriaus savarankiškas darbas, atitikimo Equass kriterijams vertinimas
12.00 – 13.00	Pietų pertrauka
13.00 – 14.00	Vizitas padalinyje Vydūno g. 8-21. Interviu su darbuotojų komanda - socialiniais darbuotojais ir individualios priežiūros darbuotojais
14.00 – 15.00	Interviu su vyr. socialiniu darbuotoju ir su psichologu
15.00 – 15.30	Interviu su paslaugų gavėjais
15.30 – 15.45	Auditoriaus savarankiškas darbas, atitikimo Equass kriterijams vertinimas
15.45 – 16.30	Interviu su įstaigos vadovu ir vadovo pavaduotoju socialiniams reikalams
16.30 – 17.00	Baigiamasis pranešimas visiems darbuotojams. 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					
Įstaigos vizija, misija ir vertybės yra apibrėžti Kokybės politikoje. Įstaiga siekia, kad globos namai būtų šiuolaikiški, modernūs, jaukūs namai, kur kiekvienas vaikas jaučiasi saugus, mylimas ir pilnavertis visuomenės narys. Savo misiją darbuotojai įvardija kaip siekį užtikrinti lygiateisį ir pilnavertį vaikų poreikių tenkinimą ir jų integraciją į visuomenę. Įstaigoje vadovaujamosi tokiomis vertybėmis: atsakomybė, komandinis darbas, pagarba žmogui, profesionalumas. Darbuotojai dirba komandiniu principu siekdami pažinti kiekvieną vaiką, lavina jų savarankiškumą, individualiai vertina kiekvieno vaiko poreikius, teikia tęstines paslaugas buvusiems paslaugų gavėjams. Įstaigos vizija, misija ir vertybės yra įgyvendinamos praktikoje.					
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					
Įstaigos vidaus kultūra yra palaikanti ir skatinanti vaikų įgūdžių lavinimą, savarankiškumą, gerą jų savijautą. Administracijos darbuotojai bendrauja palaikančiai, suteikiami darbai reikalingi išteklių – finansinių ir materialinių.					

Interviu metu darbuotojai patikino, kad įstaigoje vyrauja draugiška aplinka, etiškas bendravimas. Tam pasitarnauja didelis administracijos dėmesys atrenkant tinkamus darbuotojus. Darbo komandos formuojamos tikslingai, darbuotojus jungia bendri darbo tikslai. Jeigu yra būtina – darbuotojai keičia šeimynas, pagal poreikį padeda psichologas. Darbuotojų susirinkimų metu yra kalbama apie iškilusias problemas, keičiamasi informacija, planuojami pokyčiai.

Nuolatinė paslaugų kokybės stebėseną vykdoma per aptarimus susirinkimuose, pildomi dokumentai, kontroliuojami užduočių įvykdymo terminai ir atsiskaitymas vadovams. Administracija vykdo Reguliarius susitikimus šeimynose – jei vykta kartą per savaitę. Įstaigoje yra vidaus kontrolės sistema – įdiegtas visų rizikų valdymas. Yra atitiktas teisės aktams – globos normoms, patalpų atitiktis standartams patikra.

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					
Globos namuose yra apibrėžta Kokybės politika, kurioje įvardyti 5 kokybės uždaviniai, siektini per 5 metus. Uždaviniams įgyvendinti yra numatytos tinkamos priemonės: vaikų poreikių tenkinimas, darbuotojų profesionalumas, jų aprūpinimas darbo priemonėmis, pozityvios aplinkos kūrimas, partnerystė, rizikų valdymas ir kt. Įstaiga siekia būti moderni – naudojamos DI priemonės, naudojamas metodas, kai šeimynose kalbama tik anglų kalba, taikoma mediacija, vaikai skatinami savanoriauti. Yra išbandytas ir įdiegtas naujas rizikų valdymo įrankis.					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					

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					
Įstaigoje kasmet yra rengiamas metinis veiklos planas, kuris apima visas teikiamas paslaugas. Metinio veiklos plano sudaryme dalyvauja visos įstaigos šeimos, pateikdamos savo planus, kurie vėliau apjungiami į bendrą. Veiklos ataskaitos yra ketvirtinės ir metinės. Tiek planai, tiek ataskaitos yra teikiamos steigėjui. Su metinės veiklos rezultatais ir ataskaitomis yra supažindinami darbuotojai, paslaugų gavėjai ir suinteresuotos šalys. Įstaigos planai ir ataskaitos yra skelbiamos internetinėje svetainėje.					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					

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					
Įstaiga skatina globojamų vaikų lygiateisiškumą ir nediskriminavimą, vykdo atskirties prevenciją – organizuoja bendras veiklas su vietos bendruomene, ekskursijas, išvykas, stovyklas. Vaikai yra mokomi savarankiškai tvarkytis buitį, užsisakyti įvairias paslaugas telefonu ir internetu, ugdomas jų finansinis raštingumas. Kasdienio gyvenimo įgūdžiai lavinami apsiperkant parduotuvėse ir grupėse gaminant maistą. Vaikų tinkamų integracijai įgūdžių ugdymą interviu metu paliudijo organizacijų-partnerių atstovai. Interviu metu vaikai pasisakė, kad jiems sudaroma sąlygos lankyti mėgstamus būrelius, organizuojamos sveikatos					

priežiūros paslaugos pagal poreikį, skatinamas profesinis mokymasis. Jeigu vaikų gimtoji kalba yra ne lietuvių – sunkiau suprantami dalykai jiems paaiškinami gimtąja kalba.

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

Įstaiga vykdo socialinės atsakomybės veiklas - darbuotojai yra įtraukiami į sprendimų priėmimą, jie yra vertinami, dalyvauja paslaugų kūrime ir tobulinime. Įstaigos darbuotojai ir paslaugų gavėjai rūšiuoja atliekas, patys vaikai savanoriauja šunų prieigraudose, Maisto banke, tvarko apleistus kapus, dalyvauja bendruomenių rengiamose akcijose ir šventėse. Įstaiga priima praktikai studentus, savanorius iš užsienio ir iš Lietuvos. Visi įstaigos dokumentai yra rengiami, derinami ir skelbiami elektroninėje erdvėje.

Globotiniai yra rengiami savarankiškam gyvenimui - mokomi finansinio raštingumo, saugaus elgesio, vykdomos edukacijos įvairiomis temomis, diskutuojama politinėmis temomis. Tęstinės paslaugos yra užtikrinamos buvusiems globotiniams.

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					
Įstaigoje yra patvirtinta Darbuotojų samdymo ir išsaugojimo politika, kurioje įvardytos darbuotojų atrankos, priėmimo į darbą, adaptacijos ir išsaugojimo procedūros bei priemonės. Darbuotojai interviu metu patvirtino objektyvią darbuotojų atranką pagal įgytą kvalifikaciją, kompetencijas ir vertybes. Priimamų į darbą darbuotojų kandidatūros yra derinamos su Darbo taryba. Dokumente įvardytos darbuotojų išsaugojimo priemonės yra taikomos praktikoje – stiška darbo aplinka, įtraukimas į sprendimų priėmimus, kompetencijų tobulinimo skatinimas, finansinės ir moralinės paskatos, lankstus darbo ir atostogų grafikas ir kita.					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					

8. Socialinių paslaugų teikėjas teikia paslaugas laikydamasis privalomų saugą ir sveikatą reglamentuojančių nacionalinių teisės aktų ir užtikrina tinkamas darbo sąlygas, tinkamą ir sutartą darbuotojų skaičių ir jų skaičiaus santykį, priemones darbuotojams ir savanoriams atlyginti.					
Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			
Informacija apie rezultatus					
Įstaigoje darbuotojų skaičius atitinka reikalavimus, nustatytus teisės aktuose. Darbuotojų darbo sąlygos yra geros, patalpos aprūpintos būtiniais baldais ir organizacine technika, keturiuose iš šešių butų darbuotojai turi poilsio kambarius. Įstaigoje yra atliekamas psichosocialinių rizikų vertinimas, rengiami planai rizikų mažinimui. Kiekvienais metais rengiamas Darbuotojų ir paslaugų gavėjų saugos ir sveikatos planas.					

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

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

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

Informacija apie rezultatus

Globos namai kasmet rengia Darbuotojų profesinės kompetencijos tobulinimo planą. 2024 m. planas yra vardinis, detalus, parengtas pagal darbuotojų metinio vertinimo metu jų įvardytą poreikį. Darbuotojai interviu metu įvardijo, kad planas, esant poreikiui, yra koreguojamas pagal pasikeitusį poreikį. Vyr socialinis darbuotojas yra atsakingas už Kompetencijų tobulinimo plano įgyvendinimą, ieško mokymų pagal planą, patys darbuotojai taip pat metų eigoje gali susirasti jiems tinkamus mokymus. Įstaigos administracija palaiko darbuotojų siekį tobulėti, saktina mokymuose dalyvauti. Po mokymų pildomos mokymų naudos ataskaitos. Darbuotojai interviu metu patvirtino, kad visos temos, kurios buvo įvardytos 2023 m. plane, mokymuose buvo aprėptos ir išmokta naujų darbo metodų – mediacijos, konsultavimo dėl priklausomybių, atpažinti seksualiai tvirkintą/išnaudotą vaiką ir kt.

REZULTATAS Įstaiga turi darbuotojų mokymosi rezultatus ir matuoja juos tinkamais rodikliais. 2023 m. visi įstaigos darbuotojai tobulino savo profesinę kompetenciją ir pagal jų pateiktus duomenis įstaiga išmatavo, kad darbuotojai „praktiškai pritaikė 8 naujus metodus arba naujas žinias“.

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					
Įstaigoje visiems darbuotojams yra patvirtinti pareigybių aprašymai. Juose yra įvardyti išsilavinimo, profesinės patirties, gebėjimų reikalavimai ir atliekamos funkcijos bei atsakomybės. Darbuotojų pareigybių aprašymai yra naujai peržiūrėti ir patvirtinti. Darbuotojai interviu metu galėjo išvardinti pagrindines savo pareigas ir atliekamas funkcijas.					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					

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					
Įstaigos darbuotojai dalyvauja paslaugų kūrime ir kokybės gerinime. Įstaigos vadovai skatina ir palaiko darbuotojų iniciatyvas, jas įgyvendina. Per kiekvieną savaitę vykstančius personalo susirinkimus yra išsakomi ir išklausomi darbuotojų pasiūlymai, diskutuojama apie pasiūlymų tikslingumą, efektyvumą, inovatyvumą. Darbuotojai interviu metu patvirtino, kad jie yra įtraukiami į svarbius įstaigos procesus: 2023 m. dauguma darbuotojų dalyvavo įstaigai svarbių dokumentų kūrime, pareigybių aprašymų tobulinime. Operatyviam informacijos iš darbuotojų teikimui ir grįžtamajam ryšiui iš administracijos gavimui yra sukurtos visų šešių					

šeimynų grupės Messenger programėlėje.

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

Socialinių paslaugų teikėjas taiko specialias personalo motyvacijos didinimo priemones. Darbuotojai interviu metu įvardijo tokias jiems taikomas motyvavimo priemones: lankstus grafikas, rotacija pagal prašymą, finansinės paskatos už padidėjusį darbo krūvį ir pasiekimus darbe, padėkos. Darbuotojus taip pat motyvuoja organizuojamos šventės ir vasaros susiėjimai, lankstus darbo ir atostogų grafikas. Administracijos kuriamas ir palaikomas draugiškas, palaikantis darbo aplinkos mikroklimatas taip pat buvo įvardyta kaip motyvacinė priemonė. Darbdavio finansuojami kompetencijų tobulinimo mokymai, gerai įrengtos darbo vietos, aprūpinimas darbo priemonėmis taip pat motyvuoja darbuotojus.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

13. Socialinių paslaugų teikėjas garantuoja paslaugų gavėjo teises, šios teisės apibrėžiamos teisių chartijoje, kuri grindžiama tarptautinėmis žmogaus teisių konvencijomis.

Auditoriaus pastaba:

1

2

3

4

5

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

x

Informacija apie rezultatus					
Įstaigoje yra patvirtinta Teisių chartija, kuri apima ir paslaugų gavėjų, ir darbuotojų teisių užtikrinimo nuostatas. Dokumente yra remiamasi Europos Sąjungos pagrindinių teisių chartijos nuostatomis. Teisių chartijoje yra numatytos ir skundų dėl teisių pažeidimų nagrinėjimo procedūros. Darbuotojai ir paslaugų gavėjai interviu metu įvardijo pagrindines savo teises ir pareigas.					
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					
Įstaigoje vaikai su jų teisėmis buvo supažindinami darant plakatus, kuriuose jie patys išrašė savo teises ir pareigas. Su vaikais buvo organizuojami teisių aptarimai, parengti lankstukai. Vaikai interviu metu įvardijo pagrindines jų teises ir pareigas, pasidžiaugė, kad yra įtraukiami į sprendimų priėmimą, gali pasirinkti mokyklą, lankytinus būrelius, stovyklas, šeimyną, kurioje gyventų, gyvenamojo kambario apipavidalinimą, kišenpinigių panaudojimą.					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					

15. Socialinių paslaugų teikėjas gerbia tai, kad paslaugų gavėjas laisvai siekia asmeninių tikslų, atsižvelgiant į savo norus, poreikius ir gebėjimus.					
Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5

<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			
Informacija apie rezultatus					
Socialinių paslaugų teikėjas gerbia tai, kad paslaugų gavėjas laisvai siekia asmeninių tikslų, atsižvelgiant į savo norus, poreikius ir gebėjimus. Asmeniniai vaikų tikslai atispindi jų individualiuose planuose. Interviu metu vaikai patvirtino, kad jie yra skatinami išsakyti savo tikslus, gali pasirinkti užklasinius būrelius, būsimą profesiją. Globos namuose yra palaikomi vaikų norai siekti savarankiškumo, taupyti pinigus norimiems įsigyti daiktams.					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					

16. Socialinių paslaugų teikėjas vertina savo veiklos efektyvumą pagal tai, kaip skatina ir praktiškai užtikrina paslaugų gavėjų teises visose organizacijos veiklos srityse.					
Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugų rezultatai atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			
Informacija apie rezultatus					
<u>REZULTATAS</u> įstaiga turi paslaugų gavėjų teisių užtikrinimo rezultatus ir matuoja juos tinkamais rodikliais. Įstaiga anketinės apklausos būdu matuoja, kiek paslaugų gavėjų žino, kam išsakyti savo nusiskundimus. Įstaigoje vaikai yra skatinami išreikšti savo nuomonę ir naudotis savo teisėmis. Globos namuose, kaip teisių užtikrinimo rodiklis, yra skaičiuojamas pateiktų prašymų dėl teisių užtikrinimo ir patenkintų prašymų skaičius. Nors rezultatų rodikliai yra tinkami, tačiau vaizdavimas jų nėra aiškus ir nėra aptariamos tendencijos - kas demonstruotų rezultatų supratimą.					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					
Rekomenduojama aiškiau vaizduoti rezultatus: ne absoliučiais skaičiais, o procentais – taip būtų objektyvesnis kelerių metų rezultato reikšmių palyginimas ir					

aiškiau matomos tendencijos. Taip pat dėl aiškumo rekomenduojama pirmiausia aprašyti paskutiniųjų metų rezultatų reikšmes ir tik po to – rezultatų tendencijas.

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					
Skundų nagrinėjimo tvarka yra Teisių chartijos dalis. Parengta aiški shema, kaip darbuotojai ir globotiniai gali pranešti apie vaiko teisių pažeidimus ir kaip jie negrinėjami. Numatyta, kad reaguojama į bet kokį globotinio skundą, visi atvejai yra tiriami. Darbuotojai interviu metu įvardijo skundų nagrinėjimo procedūrą, taip pat ir tai, kad skundus gali teikti ne tik administracijai, bet ir Darbo tarybai. Steigėjai ir organizacijos-partneriai dėl globos namų veiklos skundų neturėjo.					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					

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

Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			
Informacija apie rezultatus					
Yra patvirtintas dokumentas Vaiko apsaugos politika, kuriame yra išdėstytos nuostatos užtikrinančios etikos ir gerovės kūrimo principus. Įstaigoje yra skatinamas ir realiai taikomas etiškas bendravimas tarp kolegų, tarp darbuotojų ir administracijos, tarp darbuotojų ir vaikų. Esant nesutarimams - jie yra aptariami					

tame lygmenyje, kuriame kilo. Vaikų giminės ir biologiniai tėvai yra supažindinami su vaikų lankymo tvarka, pildomi būtini dokumentai. Šeimynos, pagal poreikį, yra pasirengę šeimynos taisyklės, kurios eksponuojamos ir jų laikomasi.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

19. Socialinių paslaugų teikėjas apibrėžia ir įgyvendina etikos gaires, užtikrinančias pagarbą paslaugų gavėjų orumui.

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

Informacija apie rezultatus

Globos namų Etikos kodeksas apima vaikų ir darbuotojų gero elgesio principus. Vizito metu buvo stebimas kolegiškas, dalykiškas, etiškas, šiltas darbuotojų bendravimas. Vaikai interviu metu elgėsi drąsiai ir mandagiai. Organizacijų-partnerių atstovai interviu paminėjo, kad apsigyvenus Žolyno vaikų globos namuose vaikų elgesys keičiasi į gera ir kaip to priežastį įvardija darbuotojų etiško elgesio pavyzdį ir orientaciją į vaikų poreikius.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

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

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

Informacija apie rezultatus

Globos namuose vaikai apsigyvena teismo sprendimu ir Savivaldybės siuntimu. Tad

čia yra eliminuojama diskriminacija - globos namuose gyvena įvairaus amžiaus berniukai ir mergaitės, taip pat vaikai su negalia ar sergantys įvairiomis lėtinėmis ligomis. Globos namai vaikų interesais bendradarbiauja su patikėtiniais: vaikų krikšto tėvais ir vienuole iš vaikų dienos centro. Darbuotojai deda pastangas, kad biologiniai tėvai lankytų vaikus. Globos namai skatina bendravimą su aplinka ne iš globos namų – vaiko teisių apsaugos specialistais, vietos bendruomenės pareigūnais.

Yra vienas dalykas, kuris palieka atskyrimo ir priklausymo institucijai įspūdį – tai mažybiniai šeimynų pavadinimai (pvz.: Nykštukai), nors vaikai gyvena bendruomenėje, daugiabučių namų butuose, turinčiuose konkrečius adresus. O ir šeimynoje vaikų amžius yra įvairus – gyvena

ne vien maži vaikai.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama atsisakyti šeimynų mažybinių pavadinimų ir išdiskutuoti su darbuotojais bei apsvarstyti galimybę šeimynas vadinti pagal jų gyvenamųjų namų adresus.

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

Darbuotojai žino, kad įstaigoje yra patvirtintas Darbuotojų ir globotinių saugos ir sveikatos gerinimo priemonių planas 2024 metams. Planas apima svarbias darbuotojų ir vaikų saugos ir sveikatos dalis, tačiau dalyje plano priemonių yra įvardytos darbuotojų funkcijos, kurios vykdomos „nuolat“, „pagal užklausimą“ arba „pagal poreikį“ ir pan. Visi darbuotojai yra apmokyti teikti pirmąją pagalbą, kasmet pasitikrina sveikatą. Vaikai interviu metu patvirtino, kad jie buvo supažindinti su evakuacija gaisro atveju, saugiomis maudynėmis ežere, saugiu elgesiu gatvėje ir internete. Visi, vaikai ir darbuotojai žino planus, kaip elgtis ekstremalioje situacijoje – surengti evakuaciniai krepšiai, numatytos susitikimo vietos, pasirūpinta maisto

atsargomis. Jeigu vaikams tenka grįžti vakare tamsiu paros metu – jie aprūpinami signalizaciniais pulteliais. Vaikų žinioms ir įgūdžiams lavinti pokalbiams yra kviečiami specialistai mokyti finansų valdymo, pristatyti sveiką mitybą ar psichotropinių medžiagų vartojimo žalą.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama į planą įrašyti tik tas konkrečias priemones, kurios turėtų būti įgyvendinamos siekiant darbuotojų ir globotinių saugos ir sveikatos (eliminuoti darbuotojų pagal pareigybės aprašymą atliekamas funkcijas).

22. Socialinių paslaugų teikėjas taiko priemones, kurios užkerta kelią fiziniam, psichologiniam smurtui prieš paslaugų gavėjus ir finansiniam piktnaudžiavimui jų atžvilgiu.

Auditoriaus pastaba:

1

2

3

4

5

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

x

Informacija apie rezultatus

Įstaigoje yra parengti Apsaugos nuo smurto artimoje aplinkoje įgyvendinimo tvarkos aprašas ir Apgaulės ir korupcijos prevencijos politika, kurios sudėtinė dalis – Finansinio piktnaudžiavimo globotinių atžvilgiu prevencija. Vaikai mokomi finansinio raštingumo, visos bankinės operacijos atliekamos tik dalyvaujant patiems globotiniams. Parengtas 2023-2026 m. Apgaulės ir korupcijos prevencijos priemonių planas. Darbuotojai žino smurto prevencijos priemones, stebi vaikų netinkamą elgesį, kuriam pasireiškus taiko individualius pokalbius. Jeigu yra būtina – vaikai gali apsigyventi kitame kambaryje, arba kitoje šeimynoje. Jeigu įvyksta ypatingas įvykis – viskas fiksuojama raštu, vertinama, imamas priemonių ir stebimas jo įgyvendinimas.

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

Yra Asmens duomenų saugumo pažeidimų reagavimo tvarka, su kuria darbuotojai yra susipažinę. Yra asmens duomenų tvarkymo taisyklės, pagal kurias asmeninė darbuotojų ir vaikų informacija saugoma, keičiamasi duomenimis. Darbuotojai, saugumo tikslais, reguliariai keičia slaptažodžius kompiuteriuose, telefonu informacijos neteikia. Vaikų duomenys teikiami tik oficialiai raštu paprašius. Šeimynose dokumentai saugomi saugiose spintose, rakinamuose kabinetuose. Savanoriai pasirašo sutartį ir dėl konfidencialumo. Yra padaryta dokumentų santrauka su pagrindinėmis duomenų apsaugos nuostatomis. Vaikai supažindinti, kad informacija apie kitus vaikus nėra vieša.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

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

Įstaigoje yra plėtojama partnerystė paslaugų kompleksiskumo ir tęstinumo tikslais. Įstaigos partneriai – Maisto bankas, mokyklos, dienos centrai, stovyklos, bažnyčia, pasienio tarnyba. Organizacijų partnerių nariai teikia konkrečią pagalbą vaikams - palydi į būrelius, organizuoja šventes, moraliai palaiko, padeda mokytis, dovanoja

bilietus į renginius, teikia finansinę paramą vaikų svajonėms. Interviu metu organizacijų partnerių atstovai išsakė nuomonę, kad bendradarbiaujama vaiko interesais, akcentavo puikų globos namų komandinį darbą, operatyvų reagavimą ir keitimąsi būtina informacija, įsipareigojimų laikymąsi, dokumentų aiškumą. Partneriai pastebėjo, kad kasmet auga vaikų savivertė, vaikai auga orūs, mandagūs.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

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

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

Informacija apie rezultatus

REZULTATAS įstaiga turi partnerystės teikiamos naudos rezultatus, bet aprašyme įvardija netinkamą rodiklį „Partnerių organizuotų socialinių įgūdžių užsiėmimų, turėjusių įtaką paslaugų gavėjų socializacijos procesui, skaičius“. Tačiau rezultato aprašyme ir diagramoje pateikia tinkamus duomenis. Anketinės apklausos būdu jaunuolių buvo klausiama, kokių socialinių įgūdžių jie įgavo dalyvaudami organizacijų-partnerių renginiuose ir jų atsakymai yra suskaičiuoti bei pateikti diagramoje. Daugiausiai jaunuolių įvardijo, kad jie išmoko naudotis elektroninėmis paslaugomis, geba apginti savo nuomonę ir išmoko taupyti bei planuoti savo santaupas.

Įstaiga taip pat matuoja, kokiam skaičiui įsidarbinimo klausimais partnerių konsultuotų jaunuolių pavyksta įsidarbinti. Iš 12-os konsultuotų jaunuolių 2023 m. įsidarbino 4 asmenys.

Taigi – įstaiga turi tinkamais rodikliais išmatuotus partnerystės rezultatus.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama apsibrėžti tik tinkamus rezultatų rodiklius ir aiškiau vaizduoti rezultatus – vienoje diagramoje vaizduoti vienodus rodiklius.

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					
Globos namai reaguoja į paslaugų gavėjų norus ir vertina jų indėlį planuojant gyvenimą šeimynose. Įstaigoje fiksuojama, kiek ir kokių pasiūlymų vaikai pateikia dėl individualaus plano, dėl laisvalaikio, dėl įvairių švenčių. Kad geriau suprastų savo teises ir šeimynų taisykles, vaikai skatinami ir raginami išsakyti savo nuomonę apie juos – tai matoma jų pieštuose plakatuose. Globos namuose atsižvelgiama į vaikų norus dėl mokyklų, laisvalaikio būrelių, gyvenimo vienoje ar kitoje šeimynoje, gyvenamųjų kambarių aplinkos.					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					

27. Socialinių paslaugų teikėjas įtraukia paslaugų gavėjus kaip aktyvius dalyvius į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą.					
Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugų rezultatai atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			
Informacija apie rezultatus					
Įstaigoje yra patvirtinta Globotinių įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą politika, kurioje numatyta, kad vaikai yra įtraukiami ir į įstaigos planų, ir į šeimynos veiklų, ir į jam asmeniškai svarbių sprendimų planavimą. Vaikai interviu metu patvirtino, kad jų nuomonės yra atsižvelgiama, jie planuoja ir atlieka buitinius darbus – apsiperka parduotuvėse, dalyvauja maisto gamyboje, tvarkosi kambarius ir bendras erdves, planuoja laisvalaikį ir asmenines šventes.					

REZULTATAS įstaiga detalai pristato 2021 m., 2022 m. ir tik po to 2023 m. paslaugų gavėjų įtraukimo į paslaugų planavimą rezultatus. Dėl to išsisklaido dėmesys nuo 2023 m. rezultatų. Nežiūrint rezultatų aprašymo perkrovimo informacija, įstaiga turi paslaugų gavėjų įtraukimo į paslaugų planavimą ir teikimą rezultatus ir matuoja juos tinkamais rodikliais: yra skaičiuojama, kiek vaikų ir kaip dalyvauja laisvalaikio planavime ir kiek per metus buvo pateikta pasiūlymų dėl laisvalaikio organizavimo.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama aprašant rezultatus pirmiausia pristatyti paskutinių metų rezultatus ir tik vėliau pereiti prie lyginimo su ankstesnių metų rezultatais, tendencijų ir tobulinimo veiksmų pristatymo.

Rekomenduojama rezultatus vaizduoti procentine išraiška, kad kasmet kintant paslaugų gavėjų skaičiui rodiklių reikšmių lyginimas būtų korektiškas.

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

Įstaigoje paslaugų gavėjų dalyvavimas vertinamas reguliariai – yra kasmet matuojami įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą rezultatai ir taip pat kas 6 mėnesius yra peržiūrimas individualiame plane įvardytų priemonių įgyvendinimas. Vaikai interviu metu patvirtino, kad jie su darbuotojais aptaria įtraukimą, individualiuose planuose yra daromi jų peržiūros įrašai.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

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

Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugų rezultatai atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>			x		
Informacija apie rezultatus					
Įstaigoje yra patvirtinta Globotinių įgalinimo koncepcija, kurioje išskiriami 4 įgalinimo lygmenys: individualus, bendruomeninis, politinis ir grupinis. Kiekvienam lygmeniui yra nusimatyti įgalinimo veiksmai ir rezultato rodikliai, kurie rodytų įgalinimą. Įgalinimo rezultatai yra matuojami vykdant globotinių anketinę apklausą. Darbuotojai interviu metu minėjo, kad jie vaikų savarankiškumą lavina veikdami kartu, skatindami jų dalyvavimą, išklausydami, palaikydami, pagirdami. Įgalinimo rezultatai matuojami atliekant paslaugų gavėjų anketinę apklausą apie išlavintus įgūdžius. Gali kilti klausimas, ar gaunami objektyvūs rezultatai klausiant pačių vaikų apie įgalinimą? Kodėl nematuojamas faktinis/stebimas įgalinimas? REZULTATAS įstaigoje yra lavinami paslaugų gavėjų būtiniai įgūdžiai ir kaip įgalinimo rezultatai įstaiga skaičiuoja paslaugų gavėjus, gebančius susitvarkyti kambarį, išsiplauti indus ir pasikeisti patalynę. Taip pat įstaigoje yra lavinami vyresnių vaikų finansinio raštingumo įgūdžiai ir yra vertinama, kiek jaunuolių išlavino šiuos įgūdžius. Rezultatai matuojami tinkamais rodikliais, darbuotojai supranta rezultatus tik jų vaizdavimas yra tobulintinas.					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					
Rekomenduojama išdiskutuoti, koku patikimesniu įrankiu nei anketa gali būti matuojami objektyvūs įgalinimo rezultatai. Rekomenduojama rezultatus vaizduoti procentine išraiška, kad kasmet kintant paslaugų gavėjų skaičiui rodiklių reikšmių lyginimas būtų korektiškas.					

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					
Darbuotojai interviu metu sakė, kad įgalinančią aplinką jie kuria vaikų palaikymu, išklausymu, skatinimu savarankiškai atlikti užduotis. Vaikai pagiriami ir paskatinami kai užduotis padaro savarankiškai. Įgalinanti yra ir saugi bei draugiška aplinka. Kaimyninės bendruomenės ir organizacijų partnerių palaikymas taip pat stiprinan vaikų pasitikėjimą savimi ir įsitraukimą. Vaikai įvardijo pasitikėjimą jais kaip įgalinimo metodą.					
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					
Vaikų poreikiams nustatyti naudojama tam tikra forma ir poreikiai yra pagrindas paslaugoms teikti. Naujai atvykus vaikui skiriama laiko surinkti visai būtina informacijai, kad būtų kuo geriau atliepiami vaiko poreikiai. Darbuotojai interviu metu minėjo, kad dėl duomenų apsaugos taisyklių kyla sunkumų surinkti informaciją iš švietimo, gydymo įstaigų ir kitų institucijų, jeigu vaikas yra nekalbus arba nežino reikalingos informacijos, o vaiko byloje jos trūksta. Darbuotojai supranta, kad paslaugas reikia teikti pagal poreikius ir tai vykdo sutinkamai su įstaigos misija bei organizacijos vertybėmis.					

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama naudotis Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymo 18 str. 7 dalies nuostatomis, kurios įpareigoja kitas institucijas teikti informaciją, būtiną asmens socialinių paslaugų poreikiui nustatyti.

32. Socialinių paslaugų teikėjas turi aiškią paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės koncepciją ir vykdo veiklą, grindžiamą paslaugų gavėjų poreikių vertinimu, siekiant pagerinti jų gyvenimo kokybę

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

Informacija apie rezultatus

Įstaigoje yra patvirtinta Gyvenimo kokybės koncepcijoje, kurioje yra išskirtos 3 pagrindinės sritys – fizinė, socialinė ir emocinė gerovė ir jas sudarantys elementai. Darbuotojai interviu metu įvardijo, kas yra svarbu gerinant vaikų gyvenimo kokybę – tai geros buities sąlygos, užtikrintas poilsis, įvairios laisvalaikio galimybės, pagarba ir vaikų orumo palaikymas, tinkamas ir pakankamas maistas, priemonės mokymuisi, saugumas. Vaikai interviu metu taip pat įvardijęs saugumą, geras gyvenimo sąlygas, galimybę rinktis.

REZULTATAS įstaigoje gyvenimo kokybės rezultatas matuojamas nustatant skaičių paslaugų gavėjų, kurie džiaugiasi ar jaučia malonumą gamindami maistą. Rezultatai gaunami anketinės apklausos būdu apklausiant paslaugų gavėjus. Tačiau vaizduojant rezultatą yra netinkamai apskaičiuojama procentinė besidžiaugiančių ir jaučiančių malonumą gaminant maistą vaikų dalis, nes 100 proc. yra laikomi ne apklausoje dalyvavę respondentai, o bendras vaikų skaičius įstaigoje. Nors yra padaryta metodologinė rezultatų matavimo klaida, tendencija išlieka nepakitusi – patenkintų įtraukimu į maisto gamybos procesą vaikų skaičius nuo 2021 m. didėja.

Su audito paraiška yra pateikti ir du pavyzdžiai (3 rodiklis) gyvenimo kokybės pokyčių individualiu lygiu, tačiau jie vaizduoja ne paslaugų gavėjų savo gyvenimo kokybės vertinimą, o atvejų sprendimą individualaus socialinio darbo metodu.

Su audito paraiška pateiktas 4 gyvenimo kokybės rezultato rodiklis rodo paslaugų gavėjų įgalinimą.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama apsibrėžti rezultato rodiklius, atitinkančius Gyvenimo kokybės koncepcijoje įvardintas sritis ir paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės pokytį vertinti jų pačių požiūriu koncepcijoje įvardytose srityse. Rekomenduojama dėl didesnio aiškumo ir tendencijų išryškinimo rezultatus vaizduoti procentine išraiška.

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

Įstaigoje yra nustatyta individualus plano forma ir jis yra sudaromas kiekvienam vaikui. Už plano sudarymą yra atsakingas šeimos socialinis darbuotojas, planas sudaromas dalyvaujant pačiam vaikui ir individualios priežiūros darbuotojams. Susipažinus su vaikų individualiais planais nustatyta, kad jie yra detalūs, juose yra vaikų norai ir numatytos paslaugos pagal nustatytus poreikius. Yra nustatyta, kad naujai atvykusiam vaikui individualus planas sudaromas per 1 mėnesį, tačiau kartais pažinti ar prakalbinti vaiką prireikia daugiau laiko. Individualių planų įgyvendinimas peržiūrimas kas 6 mėnesius. Darbuotojai laikosi nustatytų planų sudarymo tvarkų ir terminų.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

34. Socialinių paslaugų teikėjas atsižvelgia į fizinę ir socialinę paslaugų gavėjo aplinką tobulindamas, teikdamas ir vertindamas paslaugų gavėjams skirtas paslaugas

Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			
Informacija apie rezultatus					
Naujai atvykusiam į globos namus vaikui yra papasakojama apie namus, jis supažindinamas su kitais vaikai, namų taisyklėmis. Vaikui leidžiama apsiprasti, jeigu jis nenori bendrauti – tai leidžiama, o kalbinama tada, kai vaikas nori kalbėti: išsiaiškinamos jo domėjimosi sritys, hobiai. Pagal visą surinktą informaciją parengiamas individualus planas ir paslaugos pritaikomos fiziniams ir socialiniams paslaugų gavėjų poreikiams: sudaromos sąlygos privatumui, pagal poreikį – perkamos priemonės privatumui užtikrinti (širma). Žaislai, stalo žaidimai, kompiuteriai, knygos – užtikrinami pagal vaikų amžių. Drabužiai perkami pačių vaikų pasirinkimu ir pagal sezoną. Pagal poreikį vaikams užtikrinamas gydymas gydymo įstaigose ir tęstinumas globos namuose – gydytas cukrinis diabetas ir širdies yda. Pagal poreikį individualaus ir grupinio konsultavimo paslaugas teikia psichologas.					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					

35. Socialinių paslaugų teikėjas įtraukia paslaugų gavėjus į Individualaus plano rengimą ir peržiūrą, kad užtikrintų paslaugų gavėjo asmeninį indėlį į jo/jos Individualų planą.					
Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugų rezultatai atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>			x		
Informacija apie rezultatus					
Įstaigoje yra patvirtinta Individualaus socialinės globos plano (ISGP) sudarymo ir peržiūros tvarka, pagal kurią nustatyta, kad planas yra sudaromas pagal nustatytus poreikius ir dalyvaujant pačiam vaikui, įstaigos specialistams, esant poreikiui –					

vaiko tėvams ar globėjams. ISGP numatyta, kokiomis priemonėmis siekiama socialinės globos uždavinių įgyvendinimo, detalizuojamos paslaugos (socialinės, sveikatos priežiūros ir kitos), kurios globotiniui bus teikiamos, rašomos žymos apie periodiškai vykdomą ISGP peržiūrą, kuri vykdoma 1 kartą per pusę metų, arba susidarius naujoms aplinkybėms. Vaiko poreikiai vertinami plano dalyje „Vaiko savybių, poreikio sričių išskyrimas ir įvertinimas“ ir pagal tai sudaromas individualus planas kompiuteryje. Vaikams sudarytos galimybės peržiūrėti individualų planą – pasikreipus į darbuotoją, vaikai jį gali pakoreguoti ar pakeisti. Individualūs planai yra išsamūs, ir peržiūrėti kas 6 mėnesius.

REZULTATAS įstaiga turi paslaugų gavėjų įtraukimo į ISGP sudarymą rezultatus ir matuoja juos tinkamais rodikliais: kiek paslaugų gavėjų dalyvavo individualaus plano sudaryme ir kiek iš jų teikė pasiūlymus dėl ISGP veiklų ar pasiūlymus dėl įstaigos veiklų. Rezultato duomenys gauti anketinės apklausos būdu. 2023 m. individualaus plano sudaryme dalyvavo visi paslaugų gavėjai. Įstaigos darbuotojai supranta rezultatus, numato priemones tobulinimui.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama matuoti faktinį vaikų dalyvavimą ISGP sudaryme – numatyti žymą plane apie vaiko dalyvavimą.

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

Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugų rezultatai atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>			x		
Informacija apie rezultatus					
Įstaigoje užtikrinamas paslaugų tęstinumas – naujai apsigyvenę vaikai, jeigu jie pageidauja ir tai yra jų interesais, gauna paslaugas tose pačiose institucijose kaip iki apsigyvenimo globos namuose ir paslaugos suteikiamos jau išėjusiems iš globos					

namų jaunuoliams. Buvę globotiniai konsultuojami įvairiais klausimais, nukreipiami į reikalingas institucijas, jeigu yra poreikis - teikiamas palydėjimas. Psichologas taip pat konsultuoja palydimosios globos paslauga sgaunančius jaunuolius. Buvę globbotiniai dalyvauja globos namų šventėse – palaikomas socialinis kontaktas.

REZULTATAS Įstaiga turi paslaugų tęstinumo paslaugų gavėjams rezultatus ir matuoja juos tinkamais rodikliais. Įstaigoje yra fiksuojama, kokiam skaičiui paslaugų gavėjų, išėjusių iš vaikų globos namų, buvo teikiama įvairi tęstinė pagalba: susirandant būstą, įsidarbinant, kitais socialiniais klausimais. Įstaiga pateikia 2021-2023 m. rezultatus, darbuotojai tinkamai juos vertina, supranta, numato gerinimo priemones.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

37. Socialinių paslaugų teikėjas teikia paslaugas remdamasis holistiniu požiūriu į paslaugų gavėjų, jų šeimų ir globėjų poreikius ir lūkesčius.					
Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			
Informacija apie rezultatus					
Globos namuose apsigyvenus naujam vaikui stengiamasi surinkti informaciją apie jo biologinę šeimą bei socialinę aplinką, kad pagal poreikį būtų galima su jais megzti kontaktą vaiko globos tikslais. Tačiau ne visada globos namams iš atsakingų institucijų suteikiama reikiama informacija. Globos namai, jeigu tai yra vaiko interesais, skatina tėvus lankyti savo vaikus, palaiko vaikų bendravimą su biologiniais tėvais. Yra svečiavimosi sutartys, kai vaikas išleidžiamas pas tėvus ar senelius. Įstaigoje yra vertinama, kaip vaikai jaučiasi po susitikimų. Globos namai tarpininkauja ir dėl pagalbos tėvams.					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					
Rekomenduojama duomenis iš kitų institucijų gauti pagal Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymą					

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 yra parengtas Darbo reglamentas – tai rinkinys visų įstaigoje patvirtintų tvarkų ir aprašų, kuriais turi būti vadovaujamas. Toks reglamentas fiziškai yra kiekvienoje šeimynose, kad, esant reikalui, būtų pasitikslinami procesai. Šeimynose už paslaugų organizavimą atsakingas yra socialinis darbuotojas, o visų šeimynų darbą koordinuoja įstaigos vyr. socialinis darbuotojas. Paslaugų kokybės stebėseną vykdoma reguliariai organizuojant apklausas, aptariant jų teikimą per susirinkimus. Ypatingų įvykių pranešimo tvarka yra reglamentuota ir pildomi atitinkami dokumentai. Paslaugų kokybę vertinama nagrinėjant rezultatus, atitikimą teisės aktams, steigėjo ir organizacijų-partnerių vertinimus.					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					

39. Socialinių paslaugų teikėjas teikia paslaugas paslaugų gavėjams bendruomeninėje aplinkoje remdamasis savo vizija ir misija.					
Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			
Informacija apie rezultatus					
Įstaigoje paslaugos teikiamos bendruomeninėje aplinkoje – vaikai gyvena atskiruose butuose ir name, o visas kitas reikalinga spauslaugas gauna iš institucijų bendruomenėje – mokyklos, gydymo įstaigos, laisvalaikio būreliai, koncertai, kinas, parodos, stovyklos, parduotuvės, kavinės. Įsikūrus šeimynai bendruomenėje yra dedamos pastangos, kad kaimyninė bendruomenė ją priimtų – yra susipažįstama, dalyvaujama bendruomenės talkose, renginiuose, bendraujama su kaimynais įvairiais kaimynystės klausimais.					

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

Paslaugos įstaigoje teikiamos koordinuotai – už paslaugų organizavimą šeimynose atsakingas socialinis darbuotojas, o visų šeimynų darbą koordinuoja vyr. socialinis darbuotojas. Paslaugos teikiamos ir darbas organizuojamas pagal patvirtintą Darbo reglamentą. Keičiantis šeimynose dirbantiems darbuotojams informacija perduodama raštu užpildant tam skirtą dokumentaciją. Kiekviena šeimyna operatyviai bendravimui tarpusavyje ir su administracija turi sukurtą grupę Messenger programėlėje. Šeimynos gyvenimas aptariamas kartą per savaitę, administracija reguliariai lankosi šeimynose. Ypatingiems atvejams atsitikus yra pildomi nustatyti dokumentsntai, planuojamas ir įgyvendinamas pasekmių šalinimas.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

41. Socialinių paslaugų teikėjas teikia paslaugas paslaugų gavėjams daugiadisciplinėje arba daugiaorganizacinėje aplinkoje.

Auditoriaus pastaba:

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

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

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

Informacija apie rezultatus

Įstaigoje paslaugos teikiamos daugiadisciplinėje ir daugiaorganizacinėje aplinkoje. Kiekvienoje šeimynose dirba socialiniai darbuotojai ir individualios priežiūros darbuotojai, pagal poreikį paslaugas teikia psichologas. Bendruomeninių paslaugų

teikimo principu vaikams paslaugas teikia ir kitos organizacijos – mokyklos, gydymo įstaigos, laisvalaikio centrai, stovyklų organizatoriai ir kt. Įstaigoje skatinama partnerystė daugiaorganizacinės paslaugų teikimo aplinkos palaikymo tikslu.

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

Įstaigos ataskaitos rengiamos ketvirčių ir metinės. Įstaigos metinę veiklos ataskaitą sausio mėn administracija per susirinkimą pristato visiems darbuotojams. Metinį vertinimą visų darbuotojų atlieka administracija. Metinę įstaigos veiklos 2023 m. ataskaitą teigiamai įvertino buvę globotiniai: jie taip pat yra anketuojami – gaunamas atgalinis ryšys. Įstaiga finansavimą veiklai gauna iš steigėjo – savivaldybės, kuriai ir teikiamos veiklos bei finansinės ataskaitos. 2023 m. Finansinių ataskaitų rinkinys yra pateiktas ir jo teisingumas yra patvirtintas 2024-02-28. Administracija šeimynose darbuotojams ir vaikams pristato veiklos rezultatus ir apklausų rezultatus: interviu metu ir darbuotojai, ir vaikai patvirtino, kad buvo aptariamose pasiekimų priežastys, planuojami pokyčiai.

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 paslaugų rezultatai atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			
Informacija apie rezultatus					
REZULTATAS įstaiga turi paslaugų naudos paslaugų gavėjams rezultatus individualiu lygmeniu ir matuoja juos tinkamais rodikliais. Įstaigoje yra fiksuojama, kaip, nustačius elgesio problemas, metų bėgyje, taikant įvairius socialinio darbo metodus, keičiasi vaiko elgesys. Pozityvus pokytis yra fiksuojamas kaip suteiktų paslaugų nauda. Nauda palydėjimo paslaugą gavusiems jaunuoliams matuojama, vertinant jų socialinį statusą – visi dirba arba mokosi, nėra gyvenančių iš socialinių išmokų. Kolektyvinio požiūriu paslaugų naudą įstaiga matuoja apklausdama suinteresuotas šalis apie vaikų elgesio pokytį. Iš 20—ies į apklausą pakviestų respondentų atsakymus apie teigiamą pokytį pateikė 5 – t. y. tik ketvirtadalis respondentų.					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					
Rekomenduojama siekti aktyvesnio suinteresuotų šalių dalyvavimo vertinant globos namų teikiamų paslaugų naudą vaikams – kad būtų gauti kuo objektyvesni rezultatai.					

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					
Kiekvienais metais vadovas rengia įstaigos veiklos ataskaitą, kurioje yra pateikiama informacija apie suteiktų paslaugų mastą, skirtų lėšų panaudojimą, naujovių įdiegimą. Ataskaita yra pateikiama steigėjui – Savivaldybei ir pristatoma įstaigos darbuotojams, paslaugų gavėjams, partneriams. Interviu metu įstaigos vadovė akcentavo, kad didžiausią pridėtinę vertę paslaugų gavėjams suteikia darbuotojų žinios bei įgūdžiai, jų taikomi darbo metodai, bendradarbiavimas su partneriais, saugi aplinka paslaugoms teikti. Todėl įstaigoje didelis dėmesys yra skiriamas					

darbuotojų kompetencijų tobulinimo poreikių nustatymui ir jų tenkinimui. Paslaugos yra tobulinamos atsižvelgiant į veiklos ir paslaugų teikimo rezultatų reikšmes, paslaugų gavėjų pasiūlymus.

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 paslaugų rezultatai atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>

x

Informacija apie rezultatus

REZULTATAS Įstaiga turi paslaugų gavėjų ir suinteresuotų šalių pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis rezultatus ir matuoja juos tinkamais rodikliais. Rezultatams gauti paslaugų gavėjai anketuojami kasmet, o suinteresuotos šalys – kas dvejus metus. Kaip suinteresuotų šalių pasitenkinimo paslaugomis rezultatą įstaiga pateikė dalį partnerių, kurie „gerai“ ir „labai gerai“ įvertino vaikų socializacijos proceso organizavimą – tačiau nėra labai aišku, kas konkrečiai sudaro minimą procesą. Taip pat susipažinus su anketos suinteresuotoms šalims klausimais yra matoma, kad pasitenkinimas matuojamas ir daugiau tinkamų rodiklių. Paslaugų gavėjų pasitenkinimo rezultatas gautas apklausus vaikus ar patinka gyventi šeimoje ir palydėjimo paslaugą gaunančių jaunuolių - ar jie gavo reikalingų žinių ir įgūdžių. Darbuotojų rezultato supratimą dar reikėtų gilinti, geriausias būdas – matuoti pasitenkinimą kiekviena paslaugos sudėtine dalimi.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama rezultatą matuoti pasitenkinimu paslaugos sudėtinėmis dalimis, kad būtų aiškiau, ką reikėtų tobulinti.

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

Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugų rezultatai atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>			x		
Informacija apie rezultatus					
Įstaiga turi rezultatus, rodančius, kaip 20 suinteresuotų šalių atstovų supranta įstaigos veiklos rezultatus ir matuoja juos tinkamais rodikliais. 2023 m. 70 proc. suinteresuotų šalių atstovų, dalyvavusių apklausoje, pasisakė, kad įstaigos teikiama informacija apie rezultatus yra labai aiški ir išsami, 25 proc. įvardijo, kad rezultatų pateikimas yra aiškus, 5 proc. suinteresuotų šalių informacija apie rezultatus nėra visiškai aiški. Darbuotojai supranta rezultatus, yra numatę priemonės rezultatų pristatymo suinteresuotoms šalims tobulinimą.					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					
Rekomenduojama išmatuoti darbuotojų ir paslaugų gavėjų rezultatų vaizdavimo/pateikimo supratimą.					

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					
Įstaiga taiko praktiką, kad veiklos rezultatai kasmet yra pristatomi paslaugų gavėjams, darbuotojams, steigėjui ir partneriams. Vaikams veiklos rezultatai ir apklausų rezultatai pristatomi šeimynose, naudojant vaikų amžių atitinkančias priemones. Darbuotojams veiklos ataskaitos pristatomos visuotinio susirinkimo metu. Steigėjui pagal nustatytą tvarką yra teikiamos ketvirtinės ir metinės veiklos ataskaitos. Organizacijų partnerių atstovai interviu metu patvirtino, kad einamųjų metų gale arba kitų metų pradžioje vyksta globos namų veiklos ataskaitos pristatymas. Neformalioje aplinkoje pristatant metinės veiklos ataskaitą partneriai					

pasinaudoja proga išsalyti savo lūkesčius ir susipažinti tarpusavyje. Partneriai gerai vertina ataskaitų aiškumą, jas gauna el paštu.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

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

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

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

Informacija apie rezultatus

Įstaigoje yra nustatyta Nuolatinio tobulinimosi ir mokymosi sistema, apimanti 4 etapus: tobulinimo tikslų nustatymą, paslaugų teikimo procesų nustatymą, tobulinimo veiksmus ir analizę. Po rezultatų pristatymo darbuotojams įstaigoje yra aptariami tobulinimai. Vadovė ir darbuotojai interviu metu įvardijo, kad 2024 m. numatyta stiprinti komandinį darbą, vesti darbuotojų supervizijas, tobulinti palydimosios globos vykdymą, užtikrinti paslaugų teikimą pagal poreikį, taip pat ir saugią aplinką kūdikiui, naudotis žaliaja energija, tobulinti krizių valdymą - vaikų priėmimą į globos namus ištikus krizinei situacijai šeimoje ir valdant pagalbą alkoholį ir kitas psichotropines medžiagas vartojantiems paaugliams.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

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

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

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

Informacija apie rezultatus

Įstaigos vadovė interviu metu įvardijo, kad planuojant paslaugas naudojamosi statistiniais duomenimis, šalies socialinę politiką ir šalies vystymosi kryptis brėžiančiais dokumentais. Paslaugų plėtros kryptims numatyti naudojama informacija, gauta iš konferencijų, kitų šalių patirties pristatymo, stebėjimo, kaip šalyje įgyvendinamos ataskaitų dėl Vaiko teisių konvencijos įgyvendinimo rekomendacijos. Yra bendradarbiaujama su steigėju – išklausomi savivaldybės poreikiai vaikų globos ir jų integracijos srityje.

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 paslaugų rezultatai atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>

x

Informacija apie rezultatus

REZULTATAS įstaiga turi pasilyginimo rezultatus ir matuoja juos tinkamais rodikliais. Įstaiga kasmet pasilygina savo veiklą su kitomis socialinių paslaugų įstaigomis. Globos namuose jau įdiegti patobulinimai iš paskutinio pasilyginimo su dviejomis įstaigomis. Operatyviam pasikeitimui informacija messenger ir viber grupės sukurtos šeimynose dirbantiems visiems darbuotojams ir bendra visų šeimynų socialinių darbuotojų grupė. Dėl to pagerėjo komunikacija, operatyvumas, darbuotojai tai įvardijo kaip labai patogų įrankį, tinkantį keistis informacija.

Taip pat iš pasilyginimo nutarta taikyti kultūrogramos rengimo metodą – bus bendraujama su pagalba vaiko biologinei šeimai teikusiu atvejo vadybininku ir naudoti pagalbos vaikui tikslais iš jo gautą informaciją.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

3. Audito rezultatų ataskaita

Įvertinimas atspindi Žolyno vaikų socialinės globos namų dabartinę padėtį Socialinių paslaugų srityje Lietuvoje.

Įvertinimas yra grindžiamas Socialinės paslaugos teikėjo EQUASS vertinimo sistemos.

EQUASS Kokybės principas	Įvertinimas
Lyderystė	4,00
Personalas	4,00
Teisės	4,00
Etika	4,00
Partnerystė	4,00
Dalyvavimas	4,29
Orientacija į asmenį	4,00
Kompleksiškumas	4,29
Orientacija į rezultatus	4,33
Nuolatinis gerinimas	4,00
Viso	40,91

4. Apibendrinamosios pastabos

Vilniaus Žolyno vaikų socialinės globos namuose paslaugos organizuojamos ir teikiamos pagal Equass kokybės sistemos principus. Įstaigos veikla yra planuojama, vertinami rezultatai, daugiadisciplinės komandos darbuotojai sistemingai tobulina savo kompetencijas, vadovai juos pripažįsta kaip grįžtamosios informacijos šaltinį. Globos namuose yra užtikrinamos paslaugų gavėjų teisės, palaikomi pagarbūs visos įstaigos bendruomenės santykiai, vystoma partnerystė. Visos paslaugos yra nukreiptos paslaugų gavėjų savarankiškumui didinti ir jų gyvenimo kokybei gerinti. Į nuolatinio paslaugų gerinimo procesą yra įtraukti patys globotiniai, darbuotojai ir netgi partneriai. Įstaigoje diegiamos technologinės ir socialinio darbo naujovės.

Lankantis įstaigoje buvo stebimas vadovo pasitikėjimas darbuotojais, o paslaugų gavėjų – darbuotojais. Darbuotojai demonstravo geranoriškumą, kompetentingą ir pagarbų elgesį su vaikais. Auditoriui buvo suteikiama visa prašoma informacija, dokumentai, interviu metu darbuotojai ir paslaugų gavėjai bei organizacijų partnerių atstovai bendravo nesusikaustę, atvirai.

Audito metu konstatuota, kad globos namų teikiamos paslaugos atitinka 2-ą Equass vertinimo lygį. Įstaigos parengti dokumentai yra aiškūs, atspindi Equass principų požiūrius. Ataskaitoje pateikiamuose pasiūlymuose pokyčiams ir tobulėjimui įstaigai yra rekomenduojama tiksliau apibrėžti rezultatų rodiklius, juos vaizduoti aiškiau - taip, kad jie įstaigai demonstruotų tobulintinas sritis.

Vilniaus Žolyno vaikų socialinės globos namų teikiamos **ilgalaikės (trumpalaikės) socialinės globos paslaugos vaikams, netekusiems tėvų globos, 6-ioose padaliniuose ir palydėjimo paslauga jaunuoliams 6-ioose padaliniuose** atitikties Equass 2018 principams audito metu surinko 40,91 balo. Požiūris, praktika ir rezultatai atitinka 2-ą EQUASS vertinimo lygį.

Rasa Laiconienė

Vilnius, 2024 m. gegužės 27 d.,