

# **EQUASS ASSURANCE**

## **AUDITO ATASKAITA**

### **LIT2021-043**

2021 m. spalio 7-8 d.

**Šilutės socialinės globos namai**

Rasa Laiconienė

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

## Bendra informacija apie paraišką ir pareiškėją

<b>Organizacijos pavadinimas:</b>	Šilutės socialinės globos namai
<b>Adresas:</b>	Taikos g. 12, Šilutė LT-99139
<b>Vadovo vardas, pavardė:</b>	Evelina Rimkutė
<b>Kontaktinis asmuo:</b>	Vaidutė Armonienė
<b>Telefono Nr.:</b>	8 441 62 130
<b>Bendras el. paštas:</b>	<a href="mailto:direktorius@silutesglobosnamai.lt">direktorius@silutesglobosnamai.lt</a>
<b>Interneto svetainė:</b>	<a href="http://www.silutesglobosnamai.lt">www.silutesglobosnamai.lt</a>
<b>Auditoriaus vardas, pavardė:</b>	Rasa Laiconienė, <a href="mailto:rasa.laiconiene@gmail.com">rasa.laiconiene@gmail.com</a>
<b>Audito datos:</b>	2021 m. spalio 7-8 d.
<b>Klientai:</b>	<b>Paslaugų gavėjų skaičius: 39</b> Data: 2021-10-07
<b>Darbuotojai:</b>	<b>Darbuotojų skaičius: 28</b> Data: 2021-10-07
<b>Audituojamos paslaugos:</b>	Ilgalaikė (trumpalaikė) socialinė globa senyvo amžiaus asmenims, senyvo amžiaus asmenims su negalia
<b>Papildoma informacija apie socialinių paslaugų teikėją:</b>	Šilutės socialinės globos namai yra savivaldybės įsteigta socialinių paslaugų įstaiga, teikianti apgyvendinimo, maitinimo, slaugos, užimtumo, laisvalaikio organizavimo, tarpininkavimo, psichologinio konsultavimo ir kitas paslaugas pagal gyventojų poreikius. Įstaiga 2021 m. vykdė plėtrą ir atidarė naują padalinį, skirtą gyventi taip pat senyvo amžiaus asmenims. Šilutės socialinės globos namai yra akredituota savanorius priimanti įstaiga ir tuo tikslu vysto bendradarbiavimą su

	<b>miesto gimnazijomis.</b>
--	-----------------------------

## 1. Audito programa

Spalio 7 d.	Pirma diena
Laikas	Veikla (trumpas numatytos veiklos aprašas)
10.00 - 10.30	Pradžios susitikimas įstaigoje Pageidautina, kad dalyvautų visi galintys darbuotojai
10.30 - 11.00	Susipažinimas su teikiamomis paslaugomis, darbo ir gyvenamųjų patalpų apžiūra, pokalbiai su darbuotojais
11.00 – 12.00	Dokumentų peržiūrėjimas
12.00 - 13.00	Pietų pertrauka
13.00 – 14.00	Interviu su darbuotojų komanda (soc. darbuotojas, soc. darbuotojo padėjėjai, slaugytojas, užimtumo specialistas)
14.30 - 15.30	Paslaugų teikimo rezultatų aptarimas (su darbuotojais, matavusiais rezultatus)
15.30 – 16.30	Interviu su darbuotojų komanda (soc. darbuotojas, soc. darbuotojo padėjėjai, slaugytojas, psichologas)
16.30 –17.00	Auditoriaus savarankiškas darbas. atitikimo Equass kriterijams vertinimas

Spalio 8 d.	Antra diena
Laikas	Veikla (trumpas numatytos veiklos aprašymas)
09.00 – 10.00	Auditoriaus savarankiškas darbas, atitikimo Equass kriterijams vertinimas
10.00 – 10.30	Nuotolinis interviu su partneriais
11.00 – 11.30	Nuotolinis interviu su steigėjo atstovu
11.30 – 12.00	Interviu su paslaugų gavėjais (4-5)
12.00 – 13.00	Pietų pertrauka
13.00 – 14.00	Interviu su administratore (Equass diegimo projekto koordinatore)
15.00 – 15.30	Nuotolinis interviu su paslaugų gavėjų artimaisiais (2-3)
15.30 – 16.00	Interviu su įstaigos vadove ir pavaduotoja socialiniams reikalams
16.00– 16.30	Auditoriaus savarankiškas darbas, atitikimo Equass kriterijams vertinimas
16.30	Baigiamasis pranešimas visiems galintiems dalyvauti darbuotojams
17.00	Audito pabaiga

## 2. Detali informacija apie rezultatus

1. Socialinių paslaugų teikėjas apibrėžia ir įgyvendina savo viziją, misiją, organizacijos vertybes teikdamas paslaugas bei savo organizacijai ir paslaugų teikimui keldamas ambicingus tikslus.					
Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			
Informacija apie rezultatus					
<p>Įstaigos vizija, misija ir vertybės yra apibrėžtos Kokybės politikoje. Įstaigos darbuotojai įstaigos viziją ir misiją supranta kaip kokybiškų paslaugų teikimą ir paslaugų gavėjų poreikių tenkinimą. Darbuotojai kelia sau tikslą – kurti jaukius socialinės globos namus. Kokybės politikoje taip pat yra įvardytos įstaigos vertybės, bet jos yra tik keturios ir visos orientuotos į darbuotojus. Įstaigos darbuotojai prisideda prie vizijos, misijos ir vertybių įgyvendinimo, tobulina savo kompetencijas, bendradarbiauja, gerbia paslaugų gavėjus, paslaugas teikia pagal jų poreikius.</p>					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					
<p>Rekomenduojama dokumentą papildyti į paslaugų gavėjus orientuotomis vertybėmis, kuriomis reikėtų vadovautis paslaugas teikiant pagal Equass kokybės sistemą. Rekomenduojama suderinti vizijos apibrėžimą Kokybės politikoje ir įstaigos internetinėje svetainėje. Atsižvelgiant į įstaigos misiją, rekomenduojama kasmet fiksuoti pažangių, modernių darbo metodų įdiegimą.</p>					

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 kokybės vadybos sistema apibrėžta Kokybės politikoje. Darbuotojai įvardija, kad kokybiškos paslaugos yra teikiamos pagal valstybės ir įstaigos dokumentuose patvirtintas nuostatas, yra vykdomos darbuotojų ir gyventojų apklausos. Pagal Kokybės politiką – paslaugų teikimas kasmet vertinamas ir paslaugos tobulinamos. Įstaigoje yra palaikoma kokybės kultūra - darbuotojai yra išklausomi, turi galimybę tobulėti, jie yra kolegiški, patariantys, besidalinantys informacija, naujai priimtam darbuotojui yra skiriamas mentorius. Įstaigos steigėjas – savivaldybė - 1 kartą per mėn. organizuoja socialinių paslaugų įstaigų vadovų pasitarimus, kurių metu vertinami įstaigoms iškeltų uždavinių pasiekimai.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama kartotinai darbuotojams pristatyti kokybės vadybos sistemą, ją kasmet taikyti įstaigoje.

### 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

Įstaigoje yra patvirtinta Kokybės politika, kurioje įvardyta paslaugų kokybės vadybos sistema, 12 įstaigos strateginių tikslų, paslaugų kokybės vertinimo būdai, metodai, įrankiai. Tačiau dokumente nėra aiškiai įvardytų kokybės tikslų – ko konkrečiai, iki kokio laikotarpio planuojama pasiekti veiklos ir paslaugų teikimo kokybės srityje. Vizito įstaigoje metu darbuotojai ir vadovas pademonstravo supratimą, kuo skiriasi įstaigos strateginiai ir kokybės tikslai. Interviu metu darbuotojai pasisakė, kad jie įstaigoje siekia paslaugų kokybės ir diegia naujoves – įsteigta psichologo pareigybė, naudojama mobili pagalbos iškvietimo sistema, įgytos priemonės lavinti motoriką gulintiems paslaugų gavėjams, karantino metu susisiekimui su artimaisiais buvo naudojami vaizdo skambučiai.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama tobulinti dokumentą ir aiškiai apibrėžti ilgalaikius kokybės tikslus. Rekomenduojama domėtis naujovėmis socialiniams darbe ir jas diegti įstaigoje.

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>Įstaigoje kasmet rengiamas įstaigos veiklos planas ir jis skelbiamas įstaigos interneto svetainėje. Metų gale organizuojamų darbuotojų susirinkimų metu jie gali teikti pasiūlymus dėl ateinančių metų įstaigos plano. Įstaigos metinis planas yra derinamas su steigėju – Savivaldybe – kad jis atitiktų savivaldybės įstaigai iškeltus strateginius tikslus. Auditoriui buvo pateiktas 2021 m. įstaigos veiklos planas. Jis yra labai detalus, kai kurios veiklos (kaip pvz. p.3.6, p.3.7, p.3.8, p.3.9, p.3.10, p.3.11) labiau yra funkcijos iš pareigybių aprašymų, nei metinio plano priemonės. Darbuotojai savo kasdieniu darbu prisideda prie įstaigos metinio plano įgyvendinimo.</p>					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					
<p>Rekomenduojama įstaigos veiklos plane numatyti ne tik paslaugų teikimą, bet ir priemones rezultatų gerinimui, socialinės atsakomybės veiklas, inovacijų diegimą, projektinę veiklą, bendradarbiavimą, partnerystę ir siektinų veiklos rezultatų rodiklius.</p>					

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					
Darbuotojai su visais paslaugų gavėjais, nepriklausomai nuo jų socialinės padėties,					

elgiai vienodai nediskriminuojančiai. Paslaugų gavėjų integracijai yra pasitelkiama partnerystė ir savanoriai. Paslaugų gavėjams buvo organizuojamos išvykos, jų darbų parodos organizuotos Savivaldybėje, įstaigos kieme demonstruoti filmai, organizuoti koncertai. Globos namų gyventojai yra lankomi miesto mokinių, vyksta aktyvus skirtingų kartų bendravimas. Paslaugų gavėjai ne tik priima pagalbą, bet ją ir teikia – suruošė Kalėdines dovanas sunkumus išgyvenantiems miesto gyventojams. Globos namuose gyventojams yra sudaromos sąlygos bendrauti su artimaisiais – telefonu ir vaizdo skambučiais. Yra palaikomas globos namų gyventojų noras su pagalba apsipirkti miestelio parduotuvėse, tvarkyti kapus – jie yra palydimi.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama atnaujinti užimtumo veiklas įstaigoje, sudaryti užimtumo veiklų tvarkaraštį kiekvienai savaitės dienai.

**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 visuomenei naudingą veiklą – priima savanorius, ugdo jaunosios kartos vertybes paslaugų gavėjams bendraujant su mokiniais, vykdo senyvo amžiaus žmonių socialinės atskirties prevenciją, darbuotojams sudaro tinkamas darbo sąlygas, juos motyvuoja, veikia skaidriai, tačiau darbuotojai to neatpažįsta kaip socialinės atsakomybės veiklų. Interviu metu darbuotojai kaip socialinės atsakomybės veiklas įvardijo atliekų rūšiavimą, tinkamą buitinės technikos utilizavimą, maisto atliekų šaldymą, pagalbą paslaugų gavėjams rūšiuoti antrines žaliavas.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama apsirašyti įstaigos socialinės atsakomybės veiklas, kasmet planuoti konkrečias socialinės atsakomybės priemones.



7. Socialinių paslaugų teikėjas apibrėžia ir įgyvendina personalo samdymo ir išsaugojimo politiką, kuri skatina kvalifikuoto personalo atranką atsižvelgiant į reikalingas žinias, įgūdžius ir gebėjimus..					
Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			
Informacija apie rezultatus					
<p>Įstaigoje yra patvirtinta Darbuotojų samdymo ir išsaugojimo politika. Ji yra skelbiama įstaigos internetinėje svetainėje. Dokumente įvardyti darbuotojų organizavimo principai: veiksmingumo ir teisėtumo, sistemiškumo ir nešališkumo, darbo ir asmeninio gyvenimo balanso, teisingo atlygio. Dokumente yra apibrėžtos darbuotojų priėmimo į darbą procedūros, jų profesinė ir socialinė adaptacija, darbuotojų išsaugojimo priemonės (motyvacija ir kompetencijos tobulinimas). Darbuotojai žino darbuotojų samdymo tvarką. Interviu metu darbuotojai įvardijo, kad įstaiga taiko tokias išsaugojimo priemones: padėkos, finansinė parama nelaimės atvejais, kompetencijos tobulinimo apmokėjimas, atostogų derinimas, lankstus darbo grafiko ir atostogų derinimas, finansinės išmokos už gerai atliktas užduotis.</p>					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					
<p>Rekomenduojama atnaujinti dokumentą atkreipiant dėmesį į socialinę darbuotojų adaptaciją ir naudoti aktualų įstaigos pavadinimą. Siekiant skaidrumo priimant darbuotojus į nekonkursinę pareigybę rekomenduojama tam tikslui sudaryti atrankos komisiją. Rekomenduojama vadovui taikyti modernias darbuotojų išsaugojimo priemones.</p>					

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		x			

<i>EQUASS vertinimo lentelės kriterijų&gt;</i>					
Informacija apie rezultatus					
<p>Įstaigoje yra laikomasi saugą ir sveikatą darbe reglamentuojančių teisės aktų. Visi darbuotojai reguliariai tikrinasi sveikatą pagal nustatytą grafiką, darbdavys apmoka būtinus skiepus. Įstaigoje yra sudarytos saugios ir tinkamos darbo ir paslaugų teikimo sąlygos. Darbuotojai turi tinkamas darbo sąlygas, aprūpinti reikalinga darbu įranga, specialia darbo apranga, slaugos ir asmeninėmis apsaugos priemonėmis. Globos namų pastatas pritaikytas neįgaliųjų poreikiams, jame įrengtas liftas, sumontuoti lubiniai keltuvai, naudojamos funkcinės lovos, mobilus keltuvas ir specialios vartymo paklodės sunkią negalią turinčių gyventojų slaugai. Kiekvienam gyventojui yra įrengta pagalbos iškvietimo sistema, o darbuotojas signalą gauna į pranešimų gaviklį. Pastate įrengtos priešgaisrinės signalizavimo priemonės. Globos namuose yra renginių salė ir bibliotekėlė. Įstaiga iki karantino aktyviai priėmė savanorius. Globos namuose darbuotojų skaičius atitinka šalies teisės aktų reikalavimus.</p>					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					

<b>9. Socialinių paslaugų teikėjas taiko personalo kvalifikacijos kėlimo priemones remdamasis asmeniniu ugdymosi, nuolatinio mokymosi ir tobulėjimo planu.</b>					
Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
< <i>Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų&gt;</i>		x			
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugų rezultatai atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			
Informacija apie rezultatus					
<p>Įstaigoje yra patvirtinti slaugytojų ir Socialinio darbo tarnybos darbuotojų Profesinės kompetencijos tobulinimo 2021 m. planai. Planai yra asmeniniai kiekvienam darbuotojui su konkrečiomis mokymų temomis, laikotarpiu ir trukme. Darbuotojai interviu metu patvirtino, kad kompetencijų tobulinimo poreikius jie išsako kiekvienų metų gale ir iš poreikių sudaromi planai. Planus planuojama peržiūrėti 2021 m.</p>					

spalio mėn.

REZULTATAS Įstaiga turi darbuotojų kompetencijų tobulinimo rezultatus ir matuoja juos tinkamais rodikliais. 2020 m. kompetenciją tobulino 16 sveikatos priežiūros ir socialinių paslaugų srities darbuotojų. Anketinės apklausos būdu buvo išmatuota, kad 100 proc. sveikatos priežiūros darbuotojų mokymuose įgijo naujų žinių ir visi jas pritaikė praktikoje. 85 proc. socialinių paslaugų srities darbuotojų įgijo naujų žinių ir 69 proc. jų pritaikė jas praktikoje. Rezultatų aprašyme yra pristatyta, kokių naujų žinių įgijo darbuotojai ir kokią naudą atnešė jų praktinis pritaikymas.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama Kompetencijų tobulinimo planus rengti visiems darbuotojams ir matuoti visų, ne tik sveikatos priežiūros ir socialinių paslaugų srities darbuotojų, kompetencijų tobulinimo rezultatus. Rekomenduojamam vykdyti Kompetencijų tobulinimo planų peržiūrą.

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. Jie yra patvirtinti 2017-2021 m. Pareigybės aprašymuose yra įvardyti išsilavinimo, profesinės patirties, gebėjimų reikalavimai ir atliekamos funkcijos bei atsakomybės. Darbuotojai interviu metu galėjo išvardinti pagrindines savo pareigas ir atliekamas funkcijas.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama darbuotojų pareigybių aprašymus peržiūrėti kasmet.

11. Socialinių paslaugų teikėjas pripažįsta personalą kaip grįžtamosios

informacijos šaltinį ir įtraukia į planavimą, paslaugų kūrimą ir kokybės gerinimą.					
Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			
Informacija apie rezultatus					
<p>Globos namų vadovai skatina ir palaiko darbuotojų dalyvavimą gerinant paslaugas, įstaiga įsigyja darbuotojų rekomenduojamas priemones darbui palengvinti. Paskelbus šalyje karantiną dėl covid-19, įstaigoje buvo priimti darbuotojų pasiūlyti paslaugų gavėjų apipirkimo parduotuvėse pakeitimai. Esant šalyje karantinui, įstaigoje nevyko bendri darbuotojų susirinkimai, bet pasiūlymai iš darbuotojų buvo surenkami el. paštu. Taip pat socialinis darbuotojas kiekvieną rytą surenka aktualią informaciją iš socialinių darbuotojų padėjėjų ir perduoda įstaigos administracijai.</p>					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					
Rekomenduojama aktyviau įtraukti socialinių darbuotojų padėjėjus į paslaugų planavimą ir kokybės gerinimą.					

12. Socialinių paslaugų teikėjas taiko specialias personalo motyvacijos didinimo priemones.					
Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			
Informacija apie rezultatus					
<p>Įstaigos darbuotojų motyvavimo priemonės yra numatytos Darbuotojų samdymo ir išsaugojimo tvarkoje. Interviu metu darbuotojai įvardijo, kad jos gali būti taikomos visiems darbuotojams ir dažniausiai tai yra materialinio skatinimo priemonės bei viešos padėkos už sėkmingai atliktas užduotis. Įstaigos vadovai sudaro sąlygas derinti darbo ir šeimos įsipareigojimus, teikiama finansinė parama šeimoje ištikus nelaimei. Darbuotojai taip pat paminėjo, kad bendruomenės jausmą ir priklausymą kolektyvui stiprina vienas kito palaikymas. Darbuotojus taip pat motyvuoja įtraukimas į sprendimų priėmimą, galimybė dalyvauti paslaugų gerinime.</p>					

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

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

Auditoriaus pastaba:

1	2	3	4	5
	x			

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

Informacija apie rezultatus

Įstaigoje yra patvirtinta paslaugų gavėjų Teisių chartija, kurioje yra apibrėžtos paslaugų gavėjų teisės ir darbuotojų pareigos jas užtikrinant. Dokumente įvardytos paslaugų gavėjų teisės į lygybę, nediskriminavimą, saugias socialines ir sveikatos priežiūros paslaugas, pagarbą, privatumą, nuomonės reiškimą, dalyvavimą. Darbuotojai interviu metu įvardijo, kad paslaugų gavėjai turi teisę į kokybiškas paslaugas, pagarbą, nediskriminaciją, konfidencialumą. Paslaugų gavėjai interviu metu įvardijo, kad Teisių chartija jiems buvo pristatyta grupinių užsiėmimų metu. Jie patvirtino, kad jų teisės nėra pažeidžiamos ir jie nesijaučia diskriminuojami.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama papildyti dokumentą teise pasirinkti savą asmenį ir trumpai aprašyti tokią procedūrą. Rekomenduojama Teisių chartiją skelbti įstaigos internetinėje svetainėje.

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

Auditoriaus pastaba:

1	2	3	4	5

<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			
Informacija apie rezultatus					
<p>Parengus paslaugų gavėjų Teisių chartija ji buvo pristatyta paslaugų gavėjams. Grupinių užsiėmimų metu paslaugų gavėjai keturiose grupėse aplikacijų žaidimo principu buvo supažindinami su jų teisėmis. Paslaugų gavėjams teisės buvo pristatytos paveikslėliuose ir jie tokį pristatymą prisimena kaip atraktyvų. Interviu metu paslaugų gavėjai patvirtino, kad jie globos namuose jaučiasi saugūs, įvardijo, kad turi teisę išsakyti savo norus, išeiti į miestą, pasirinkti kambario kaimyną. Darbuotojus įvardijo kaip nepažeidžiančius jų teisių.</p>					
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					
<p>Globos namuose laikomasi požiūrio, kad paslaugų gavėjai laisvai gali siekti savo asmeninių tikslų. Įstaigos darbuotojai tai skatina ir įgalinimo koncepcijoje įtvirtinta, kad kiekvienas paslaugų gavėjas laisvas siekti kaip galima didesnio savarankiškumo. Interviu metu paslaugų gavėjai įvardijo, kad darbuotojai išpildo jų prašymus susitikti su artimaisiais, palydi į miesto šventes, norimas parduotuves. Globos namų darbuotojai padeda paslaugų gavėjams siekti savo asmeninių tikslų, į tai įtraukiama ir organizacijų-partnerių pagalba, paslaugos pagal poreikius organizuojamos bendruomenėje.</p>					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					

16. Socialinių paslaugų teikėjas vertina savo veiklos efektyvumą pagal tai, kaip skatina ir praktiškai užtikrina paslaugų gavėjų teises visose organizacijos veiklos srityse.					
Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugų rezultatai atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			
Informacija apie rezultatus					
<p>REZULTATAS Įstaiga turi paslaugų gavėjų teisių užtikrinimo rezultatus ir matuoja juos tinkamais rodikliais. Anketinės apklausos būdu nustatyta, kad 2020 m. savo teises įvardijo žinantys 57 proc. paslaugų gavėjų. Daugiau kaip 60 ir daugiau proc. paslaugų gavėjų įvardijo, kad gali užsiimti norima veikla, gali turėti asmeninių daiktų, gali kreiptis pagalbos, turi draugą, gali priimti sprendimus savarankiškai, gali teikti pasiūlymus, išsakyti nuomonę, gali išvykti už įstaigos ribų ir pasirinkti gydymo įstaigą, jaučiasi lygūs.</p>					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					
Rekomenduojama numatyti priemones, kad būtų geriau užtikrinamos tos teisės, apie kurių realizavimą pasisakė mažiau nei 50 proc. paslaugų gavėjų.					

17. Socialinių paslaugų teikėjas turi prieinamą skundų valdymo sistemą, kuri registruoja ir sprendžia paslaugų gavėjų, finansuotojų ir kitų svarbių suinteresuotųjų šalių skundus.					
Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			
Informacija apie rezultatus					
<p>Įstaigoje yra patvirtintas Prašymų ir skundų nagrinėjimo tvarkos aprašas, pagal kurį nagrinėjami darbuotojų, gyventojų, jų artimųjų ar juos atstovaujančių asmenų prašymai ir skundai. Dokumente nustatytas rašytinių prašymų ir skundų nagrinėjimo 20-ies darbo dienų nagrinėjimo terminas. Visi prašymai ir skundai yra registruojami ir nagrinėjami. Įstaigoje yra įrengta skundų ir pasiūlymų dėžutė, kuri patikrinama kasdien. Paslaugų gavėjai interviu metu įvardijo, kad jie yra patenkinti gyvenimo</p>					

sąlygomis ir darbuotojų elgesiu. Į jų norus ir prašymus reaguojama operatyviai, jų teisės nepažeidžiamos.\_

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama sutrumpinti prašymo/skundo nagrinėjimo terminą.

**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

Įstaigoje yra patvirtintas Etikos ir gerovės užtikrinimo politikos aprašas. Dokumente įvardinti darbuotojų elgesio principai, reikalavimai darbuotojų tarpusavio santykiams, laukiamas Globos namų gyventojų ir jų artimųjų elgesys. Apraše yra surašyti reikalavimai, tačiau nėra įvardyta, kaip įstaiga skatina darbuotojų, paslaugų gavėjų ir jų artimųjų etišką elgesį ir gerovę. Darbuotojų tarpusavio santykiai, darbuotojų elgesys su globos namų gyventojais ir jų artimaisiais yra įvardyti ir Etikos ir gerovės politikoje, ir Etikos kodekse. Paslaugų gavėjai interviu metu įvardijo tinkamo elgesio Globos namuose pavyzdžius.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama tobulinti dokumentą ir jį formuoti taip, kad jame būtų dėstoma, kaip įstaiga skatina darbuotojų, paslaugų gavėjų ir jų artimųjų etišką elgesį ir gerovę ir vengti dubliavimo su Etikos kodeksu.

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

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



### Informacija apie rezultatus

Įstaigoje yra patvirtintas darbuotojas etikos/elgesio kodeksas, kuriame įvardyti pagrindiniai darbuotojų elgesio principai: pagarba žmogui, teisingumas ir nešališkumas, nesavanaudiškumas, atsakomybė, atskaitingumas, konfidencialumas ir kt. Darbuotojai žino Etikos kodekso nuostatas ir jomis vadovaujasi darbe. Paslaugų gavėjai darbuotojų elgesį interviu metu įvertino kaip mandagų, jautrų, sąžiningą, visada pasirengusį padėti.

### Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama suderinti Etikos kodekse ir įstaigos Kokybės politikoje įvardytas vertybes.

## 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

Paslaugų gavėjų nediskriminavimo principai yra aprašyti įstaigos Teisių chartijoje. Globos namuose asmenys apsigyvena Savivaldybės sprendimu ir dėl to įstaiga neturi galimybės diskriminuoti gyventojų priėmimo metu. Globos namuose gyvena įvairias negales turintys žmonės, vyrai ir moterys. Gyventojams užtikrinama tikėjimo laisvė, įstaigos darbuotojai palaiko paslaugų gavėjų siekius laisvai reikšti nuomonę ir užsiimti jų mėgiama veikla. Patikėtinių paslaugomis nebuvo norinčių naudotis, tačiau organizacijos-partneriai, NVO atstovai globos namuose yra priimami. Darbuotojai sudaro galimybes paslaugų gavėjams naudotis paslaugomis bendruomenėje - palydi į kirpyklą, banką, paštą, parduotuves, į artimųjų laidotuves ar kapines, nuveža pas odontologą ir kitus gydytojus.

### Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

21. Socialinių paslaugų teikėjas užtikrina saugią darbo aplinką paslaugų teikimui, užtikrina fizinį paslaugų gavėjų, jų šeimų ir globėjų saugumą.					
Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			
Informacija apie rezultatus					
<p>Įstaigoje yra patvirtinti Darbuotojų sveikatos ir saugos užtikrinimo priemonių aprašas ir Paslaugų gavėjų sveikatos ir saugos užtikrinimo tvarkos aprašas bei Sveikatos ir saugos užtikrinimo 2021 m. planai – atskirai darbuotojams ir atskirai – paslaugų gavėjams. Aprašuose įvardytos priemonės segamumui, traumatizmui mažinti, darbo ir gyvenimo sąlygoms gerinti. Įstaigoje yra sudaryta saugi aplinka dirbti darbuotojams ir gyventi paslaugų gavėjams. Darbuotojai kasmet pasitikrina sveikatą, yra informuojami apie galimybę pasiskiepyti nuo užkrečiamų ligų. Globos namų patalpose yra įrengta priešgaisrinė signalizacija, organizuojami pirmosios pagalbos bei priešgaisriniai mokymai. Darbuotojai yra aprūpinti individualiomis apsaugos priemonėmis dėl covid-19 infekcijos, paslaugų teikimo palengvinimui nupirktos reikalingos priemonės. Paslaugų gavėjai interviu įvardijo, kad jie jaučiasi saugūs turėdami pagalbos iškviatimo mygtukus, neįgaliųjų vežimėlius, vaikštynes.</p>					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					
<p>Rekomenduojama Paslaugų gavėjų sveikatos ir saugos planą papildyti emocinio, fizinio, finansinio saugumo užtikrinimo priemonėmis ir priešgaisrinės saugos instruktavimu, praktiškai vykdyti plane numatytas priemones.</p> <p>Rekomenduojama Darbuotojų sveikatos ir saugos priemonių užtikrinimo einamųjų metų planuose įrašyti tik tas priemones, kurios bus vykdomos einamaisiais metais ir eliminuoti veiklas, kurios atskiriems darbuotojams privalomos pagal jų funkcijas pareigybių aprašymus.</p>					

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>&lt;Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų&gt;</i>	x				
Informacija apie rezultatus					
Įstaigoje yra patvirtintas Fizinio ir psichologinio smurto prieš paslaugų gavėjus ir finansinio piktnaudžiavimo jų atžvilgių prevencijos procedūrų aprašas. Dokumente daugiausiai yra įvardytos fizinio smurto prevencijos priemonės ir veiksmai. Interviu metu darbuotojai įvardijo, kokias prevencijos procedūras jie taiko siekdami išvengti psichologinio smurto. Tai stebėjimas, atskyrimas, operatyvi reakcija į paslaugų gavėjų nepasitenkinimą, palydėjimas, buvimas šalia ir psichologinis konsultavimas.					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					
Rekomenduojama tobulinti dokumentą apibrėžiant psichologinio smurto ir finansinio piktnaudžiavimo tarp paslaugų gavėjų prevencijos procedūras. Rekomenduojama paslaugų gavėjus supažindinti su smurto prevencijos procedūromis parengiant vaizdinę medžiagą su informaciją kur kreiptis patyrus bet kokį smurtą, pristatyti informaciją užimtumo veiklose, demonstruoti ją skelbimų lentose.					

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
<i>&lt;Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų&gt;</i>		x			
Informacija apie rezultatus					
Įstaigoje patvirtintas Konfidencialumo, neskelbtinos informacijos, įrašų tikslingumo, paslaugų gavėjų privatumo, orumo ir fizinės neliečiamybės užtikrinimo tvarkos aprašas reglamentuoja Globos namų konfidencialios informacijos, gautos darbo funkcijų vykdymo metu, naudojimo ir saugojimo tvarką. Visi globos namų darbuotojai yra pasirašę konfidencialumo pasižadėjimus. Dokumente taip pat yra nustatyta konfidencialios informacijos teikimo tvarka. Darbuotojai ją žino.					

Dokumente privatumo ir orumo užtikrinimui yra įvardyta nepakankamai priemonių, nes Globos namuose sunkią negalią turintiems gyventojams atliekama daug su asmens higiena susijusių procedūrų. Dokumente įvardyta nuostata „*globos namų darbuotojai teikdami paslaugas vengia bet kokio fizinio kontakto su paslaugų gavėju, išskyrus situacijas kai būtina užtikrinti asmens saugumą bei asmens higienos ir medicininę priežiūrą*“ nėra pakankama. Taip pat nėra aprašyta, kaip paslaugų gavėjui užtikrinamas privatumas – jo asmeninių daiktų, asmeninės erdvės, bendravimo pokalbių su artimaisiais privatumas ir kiti svarbūs dalykai. Interviu metu darbuotojai įvardijo tinkamas praktikoje taikomas priemonės paslaugų gavėjų privatumui ir orumui užtikrinti – atliekant slaugos procedūras naudojamos širmos, asmuo vadinamas tokiu vardu, kokį jis pats įvardija, prieš įeinant į kambarį yra pasibeldžiama, korespondencija pristatoma pačiam paslaugų gavėjui, privatiems pokalbiams pasiūlomas maldos kambarys, virtuvėlė, pavėsinė ir kitos priemonės.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama tobulinti dokumentą įvardijant paslaugų gavėjų orumo ir privatumo užtikrinimo priemones ir procedūras.

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

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

Informacija apie rezultatus

Įstaiga vysto partnerystę su kitomis viešojo sektoriaus organizacijomis ir vietos bendruomene: globos namais, mokyklomis, Visuomenės sveikatos biuru, Socialinių paslaugų centru, Atviru jaunimo centru, Probacijos tarnyba ir NVO. Partnerių atstovai savanoriauja Globos namuose, rengia koncertus, šventes, menines programas, teikia nemokamus mokymus darbuotojams. Egzistuoja aiškus darbuotojų ir vadovų teigiamas požiūris į partnerystę ir ją planuojama plėsti įgyvendinant bendrus projektus. Partneriai interviu metu patvirtino, kad partnerystė atneša naudą abiem pusėms ir ketina partnerystę tęsti.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama, kad įstaigos vystoma partnerystė užtikrintų ne tik kultūrinių renginių organizavimą, bet ir paslaugų kompleksiskumą, tęstinumą bei paslaugų gavėjų integraciją.

**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			
<b>Informacija apie rezultatus</b>					
<p>REZULTATAS Įstaiga turi partnerystės rezultatus. 2020 m. 21 proc. visų įstaigoje organizuotų kultūrinių renginių (3 koncertai) buvo organizuoti partnerių. Po kiekvieno renginio paslaugų gavėjų buvo prašoma įvertinti, ar renginys turėjo įtakos jų emocinei savijautai. 70 proc. paslaugų gavėjų įvardijo, kad renginiai pagerino jų emocinę savijautą. Atkreiptinas dėmesys į rezultatų skaičiavimo metodiką – 100 proc. paslaugų gavėjų, vertinančių renginių naudą, turėtų būti laikomi tik tie paslaugų gavėjai, kurie dalyvavo renginiuose.</p>					
<b>Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui</b>					
<p>Rekomenduojama matuoti ne tik kultūrinių renginių naudą paslaugų gavėjų emocinei savijautai, bet ir partnerystės naudą paslaugų kompleksiskumui, tęstinumui ir paslaugų gavėjų integracijai.</p> <p>Rekomenduojama taip pat matuoti partnerystės naudos įstaigai rezultatus bei tobulinti rezultatų apskaičiavimo metodiką.</p>					

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

Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5

<i>&lt;Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų&gt;</i>		x			
Informacija apie rezultatus					
<p>Įstaigos darbuotojai ir vadovai interviu metu išsakė požiūrį, kad paslaugų gavėjai turi reikšti savo nuomonę ir kad jie tai palaiko. Šis požiūris yra užfiksuotas įstaigos dokumente - Paslaugų gavėjų įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą politikos apraše. Paslaugų gavėjai interviu metu patvirtino, kad jei netrukdomi gali reikšti savo nuomonę ir darbuotojai juos skatina tai daryti. Globos namuose paslaugų gavėjai savo nuomonę ir pasiūlymus gali reikšti bendruose gyventojų ir darbuotojų susirinkimuose, vykstančiuose Globos namų tarybos posėdžiuose.</p>					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					
<p>Rekomenduojama gyventojų ir darbuotojų susirinkimus organizuoti reguliariai pristatant Globos namų aktualijas ir išklausančias paslaugų gavėjų nuomonę.</p>					

<p>27. Socialinių paslaugų teikėjas įtraukia paslaugų gavėjus kaip aktyvius dalyvius į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą.</p>					
Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<i>&lt;Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų&gt;</i>		x			
<i>&lt;Socialinių paslaugų teikėjų paslaugų rezultatai atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų&gt;</i>		x			
Informacija apie rezultatus					
<p>Įstaigoje yra patvirtinta Paslaugų gavėjų įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą, vertinimą politikos aprašas. Pagal jį numatyta, kad Globos namuose vyksta bendri darbuotojų ir gyventojų susirinkimai, Globos namų tarybos susirinkimai, paslaugų gavėjai dalyvauja poreikių vertinime ir individualių planų sudaryme, jie gali pasiūlymus teikti individualiai Pasiūlymų dėžutėje ir dalyvaudami paslaugų vertinimo apklausose. Pasiūlymų dėžutėje buvo rasta 1 padėka, o pasiūlymai dažniausiai išsakomi žodžiu. Interviu metu Globos namų tarybos narės – gyventojos – išsakė nuomonę, kad posėdžių metu jos dažniausiai renkasi svarstyti neigiamą gyventojų elgesį.</p>					

REZULTATAS Įstaiga turi paslaugų gavėjų įtraukimo į paslaugų teikimą rezultatus ir matuoja juos tinkamais rodikliais. Per 2020 m. paslaugų gavėjai pateikė 5 pasiūlymus dėl paslaugų teikimo, jie yra užfiksuoti susirinkimų protokoluose. Įstaigoje yra įgyvendinti 4 pasiūlymai, o vienas pasiūlymas neįgyvendintas dėl šalyje paskelbto karantino.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama apvarstyti galimybę sukurti Gyventojų tarybą, kuri rinktųsi reguliariai, pvz., vieną kartą į ketvirtį, ir svarstytų pozityvius Globos namų klausimus, susijusius su užimtumo veiklomis, teikiamomis paslaugomis, renginiais ir kt. Tokiu būdu paslaugų gavėjai būtų aktyviau įtraukiami į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą kolektyviniu lygmeniu, vyktų grupinis įgalinimas.

**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

Paslaugų gavėjų dalyvavimo galimybės yra įvardintos Paslaugų gavėjų įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą politikos apraše. 2020 m. pirmą kartą įstaigoje buvo vertinamas paslaugų gavėjų dalyvavimas, išmatuoti dalyvavimo rezultatai. Dokumente numatyta, kad vertinimas vyksta kasmet. Darbuotojai laikosi požiūrio, kad paslaugų gavėjų indėlis į paslaugų tobulinimą svarbus.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama paslaugų gavėjų dalyvavimą paslaugų vertinime įvertinti kasmet – stebėti dinamiką, vertinti tendencijas.

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

Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugų rezultatai atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			
Informacija apie rezultatus					
<p>Įstaigoje yra patvirtinta įgalinimo koncepcija, kurioje numatyti du įgalinimo lygmenys – individualus ir grupinis. Pagal dokumentą, individualaus įgalinimo tikslas – paslaugų gavėjų perėjimas iš pasyvios į aktyvią būseną. Praktiškai tai reikštų, kad įgalinimo rezultatu galėtų būti įvardijami tie veiksmai ar gebėjimai, kurių paslaugų gavėjai nedarė, negalėjo daryti, o po įgalinimo priemonių taikymo – jau rodo aktyvumą ir savarankiškai tai daro. Pagal įgalinimo koncepciją, įgalinimo rezultatų rodikliai skaičiuojami remiantis ISGP: paslaugų gavėjo savarankiškumo lygio išlaikymas ar padidėjimas. O tai nesiderina su dokumente įvardytu įgalinimo tikslu. Darbuotojai interviu metu įvardijo, kad jie įgalinimo tikslais jie paslaugų gavėjus skatina kuo daugiau veiksmų atlikti savarankiškai, pagiria už savarankiškumą.</p> <p>REZULTATAS Įstaiga turi paslaugų gavėjų įgalinimo rezultatus. Iš 2020 m. paslaugų gavėjų individualių planų peržiūrų yra nustatytas jų savarankiškumo lygio pokytis tam tikrose srityse. Savarankiškumas ženkliai išaugo dviejose srityse: laisvalaikio ir užimtumo - 92 proc., komunikavimo ir bendravimo - 72 proc. paslaugų gavėjų. Daug mažiau savarankiškumo augimas fiksuotas kitose trijose srityse: 9 proc. asmens higienos įgūdžių, 5 proc. – namų ruošos ir 2 proc. – mitybos srityje.</p>					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					
<p>Rekomenduojama peržiūrėti įgadinimo koncepciją ir įgalinimo apibrėžimą suderinti su įgalinimo rezultatų rodikliais arba įgalinimo rezultato rodiklius suderinti su koncepcijoje įvardytu įgalinimo tikslu.</p> <p>Rekomenduojama individualiuose socialinės globos planuose numatyti priemones paslaugų gavėjų įgalinimui.</p>					

30. Socialinių paslaugų teikėjas taiko specifines priemones, kad personalas



ir paslaugų vartotojai suprastų ir kurtų įgalinančią aplinką.					
Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			
Informacija apie rezultatus					
<p>Įstaigoje yra kuriama įgalinanti aplinka: pastatas pritaikytas judėti neįgaliesiems, paslaugų gavėjai aprūpinti specialiomis technikos priemonėmis, yra įrengtos virtuvėlės savarankiškam maisto gaminimui, skaitykla. Darbuotojai palaiko paslaugų gavėjų savarankiškumą, motyvuoja juos daugiau veiksmų atlikti savarankiškai, pagiria už pastangas. Savarankiškumui didinti yra naudojami mokymai naudotis neįgaliųjų vežimėliu, vaikštytėmis, virtuvės buitine technika. Darbuotojai paslaugų gavėjus skatina būti savarankiškesniais, palydi, motyvuoja, pagiria.</p>					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					

31. Socialinių paslaugų teikėjas teikia paslaugas, kurios atitinka individualų paslaugų gavėjų pasirinkimą, poreikius, gebėjimus ir derinasi su organizacijos misija, vizija ir vertybėmis.					
Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			
Informacija apie rezultatus					
<p>Įstaigos darbuotojai supranta, kad į paslaugų teikimo organizavimą reikia įtraukti paslaugų gavėjus, dėl to ir teiktinas paslaugas planuoja kartu su jais. Paslaugų gavėjai yra skatinami išsakyti savo lūkesčius bei poreikius, kurie yra aptariami su socialiniu darbuotoju, slaugytoja, psichologu. Per 4-6 savaites nuo atvykimo į Globos namus identifikuojami pagrindiniai paslaugų gavėjų poreikiai ir kartu su jais yra sudaromi individualūs planai. Socialiniai darbuotojai ir kiti specialistai vadovaudamiesi įstaigos vertybėmis, paslaugas asmenims teikia pagal jų individualų poreikį ir gebėjimus, sutinkamai su organizacijos misija.</p>					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					

Rekomenduojama paslaugų gavėjams, sergantiems senatvinės demencijos formomis, taikyti specifinius darbo metodus ir priemones.

Rekomenduojama paslaugų gavėjams, pagal poreikį, organizuoti fizinio aktyvumo veiklas, mankštas.

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

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

#### Informacija apie rezultatus

Įstaigoje yra patvirtinta Paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės koncepcija, kurios esmė – išsiaiškinus paslaugų gavėjų poreikius teikti tokias paslaugas, kad didėtų jų pasitenkinimas emocine ir fizine gerove bei autonomija. Darbuotojai interviu metu įvardijo, kad paslaugų gavėjų gerovė kuriama teikiant jiems sveikatos priežiūros paslaugas, organizuojant tinkamą maitinimą, užimtumo veiklas, renginius. Taip pat gerovę palaiko pagarba paslaugų gavėjams ir mandagus bendravimas, kitų jų poreikių tenkinimas.

REZULTATAS Įstaiga turi paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės pokyčių rezultatus 2020 m. Anketinės apklausos būdu pirmą kartą jų buvo klausiama, ar jų gyvenimo kokybė pagerėjo emocinės gerovės, fizinės gerovės ir autonomijos srityje. Iš apklausos duomenų gauti rezultatai, kad gyvenimo kokybė emocinės gerovės srityje pagerėjo 65 proc., fizinės gerovės - 71 proc., o autonomijos srityje – 76 proc. paslaugų gavėjų. Daugiausiai nepatenkintų buvo savo emocine savijauta - 10 proc. paslaugų gavėjų.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama kasmet matuoti gyvenimo kokybės pokyčių rezultatus, juos aptarti

su darbuotojais ir paslaugų gavėjais, numatyti priemonės paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės gerinimui. Rekomenduojama gyvenimo kokybės pokyčio rezultatui matuoti naudoti vardines anketas ir pokytį aptarti su paslaugų gavėju. Rekomenduojama į paslaugų gavėjų individualų planą įrašyti gerinimą tų gyvenimo kokybės sričių, kurias pagal gyvenimo kokybės pokyčio rezultatus reikėtų gerinti.

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

Individualūs socialinės globos planai yra sudaryti visiems Globos namų gyventojams. Individualus planas paprastai sudaromas per 4-6 savaites nuo asmens apsigyvenimo globos namuose. Darbuotojų komanda stebi asmenį, išnagrinėja iš savivaldybės, kirų institucijų specialistų pateiktas išvadas apie naują Globos namų gyventoją. Poreikių vertinime dalyvauja pats asmuo ir specialistų komanda – socialinio darbo ir slaugos personalas. Individualus planas peržiūrimas po 12 mėn. taip pat dalyvaujant asmeniui ir komandai, aptariamas tikslų pasiekimas. Paslaugų gavėjai interviu metu patvirtino, kad darbuotojai įvertino jų socialinius ir sveikatos priežiūros poreikius.

#### Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama individualiuose planuose įtraukti pačių paslaugų gavėjų įsipareigojimus (asmeninius tikslus) įgalinimo ir gyvenimo kokybės gerinimo srityse.

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

Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			
Informacija apie rezultatus					
<p>Paslaugos Globos namuose teikiamos įvertinus paslaugų gavėjų poreikius ir sudarius jiems individualų socialinės globos planą. Individualūs planai yra sudaromi vieneriems metams ir peržiūrimi praėjus 12 mėnesių. Įvertinus poreikius gyventojai yra aprūpinami specialiomis priemonėmis – neįgaliojo vežimėliais, vaikštynėmis, klausos aparatais. Paslaugų gavėjai pagal poreikį yra vežami į gydytojų konsultacijas. Bendraujant su artimaisiais nuotoliniu būdu yra pasirinkta pokalbių privatumu, suteikiama privati erdvė pokalbiui. Kasmet įstaigoje vertinamas atitikimas socialinės globos normoms ir paslaugų teikimo rezultatai.</p>					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					
<p>Rekomenduojama peržiūrėtame individualiame plane pateikti paslaugų teikimo laikotarpiu pasiektų rezultatų analizę, įvertinti asmens paslaugų poreikių pokyčius bei sudarant kitų metų planą numatyti naujas priemones, susijusias su šių poreikių tenkinimu.</p>					

35. Socialinių paslaugų teikėjas įtraukia paslaugų gavėjus į Individualaus plano rengimą ir peržiūrą, kad užtikrintų paslaugų gavėjo asmeninį indėlį į jo/jos Individualų planą.					
Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugų rezultatai atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			
Informacija apie rezultatus					
<p>Įstaigoje yra patvirtintas Paslaugų gavėjų įtraukimo į individualaus plano sudarymą ir jo vykdymo tvarkos aprašas. Dokumente yra numatyta, kad paslaugų gavėjai ir jų artimieji skatinami dalyvauti visuose individualaus plano sudarymo ir peržiūrėjimo etapuose bei aptariant plano įgyvendinimo rezultatus. Pagal dokumentą - asmuo</p>					

skatinamas individualiame plane įvardinti tikslą, kurio sieks per artimiausius metus, tačiau plane kol kas nėra išsikeliamas asmeninis paslaugų gavėjo tikslas. Dabartiniu metu įstaigoje kaip tik atnaujinamos poreikių vertinimo ir individualaus plano formos. Paslaugų gavėjai interviu metu pasisakė, kad jų poreikiai buvo vertinami, bet neprisiminė, kas yra numatyta jų individualiuose planuose.

REZULTATAS Įstaiga turi paslaugų gavėjų įtraukimo į individualių planų rengimą rezultata. Iš žymų individualiuose planuose nustatyta, kad 2020 m. savo individualaus plano sudaryme dalyvavo 79 proc. paslaugų gavėjų, 14 proc. asmenų individualių planų sudaryme dalyvavo jų globėjai ir 7 proc. paslaugų gavėjų individualūs planai buvo sudaryti juos stebint.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama individualiame plane įrašyti paslaugų gavėjo asmeninį tikslą, kurio jis sieks per artimiausius metus, reguliariai paslaugų gavėjams priimtiniu, įsimintinu būdu pristatyti jų individualaus plano turinį.

Rekomenduojama vertinti, ką įsitraukimas į individualių planų sudarymą duoda – ar nuo to gerėja įgalinimo, gyvenimo kokybės rezultatai, kokią tikrąją naudą duoda įsitraukimas, ar planai tampa labiau individualūs, ar jų tikslai geriau pasiekiami nei anksčiau, kai tikslų neišsikėlė patys paslaugų gavėjai.

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 taikoma praktika, kad reikalingas paslaugų tęstinumas paslaugų gavėjams laikinai išvykus iš Globos namų. Gyventojams laikinai išvykus iš Globos namų svečiuotis, darbuotojai telefonu palaiko su jais ryšius. Jeigu išvykstama gydytis į

ligoninę - besigydantys Globos namų gyventojai yra apsilankomi, perduodami reikalingi daiktai, palaikomas ryšys telefonu.

REZULTATAS Įstaiga turi paslaugų tęstinumo rezultatus ir matuoja juos tinkamais rodikliais. Įstaiga kasmet tęstines paslaugas teikia paslaugų gavėjams, laikinai besigydantiems ligoninėje. Tai - lankymas ligoninėje, asmeninių daiktų, medikamentų, higienos priežiūros priemonių nuvežimas, komunikavimas su gydytojais bei paslaugų gavėjų artimaisiais. 2020 m. 15 paslaugų gavėjų gydėsi ligoninėje ir visiems jiems 100 proc. buvo teikiamos tęstinės paslaugos. 2019 m. tokios paslaugos buvo suteiktos 17 asmenų ir tai taip pat sudarė 100 proc. poreikio patenkinimą.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama tobulinti rezultato vaizdavimą – 2020 m. tęstines paslaugas gavo tik dviem paslaugų gavėjais mažiau, tačiau vizualiai pavaizduotas 2/3 mažesnis asmenų skaičius.

**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 gyvena ir vieniši, ir turintys artimųjų asmenys. Įstaigoje laikomasi požiūrio, kad artimuosius reikia įtraukti į paslaugų gavėjų gyvenimą. Su jais darbuotojai palaiko ryšį, komunikuoja dėl asmens poreikių nustatymo, siūlo susipažinti su individualiu socialinės globos planu. Darbuotojai informuoja paslaugų gavėjų artimuosius apie jų gydymą ligoninėje, praneša apie sveikatos būklės pasikeitimus. Globos namai neprieštaruoja, jei artimieji pakviečia paslaugų gavėjus pavišėti pas juos per šventes.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama prašyti paslaugų gavėjų artimųjų pateikti pasiūlymus dėl paslaugų tobulinimo.

38. Socialinių paslaugų teikėjas nustato ir peržiūri paslaugų teikimo procesą, stebi ir kontroliuoja paslaugų kokybę.					
Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			
Informacija apie rezultatus					
<p>Įstaigoje yra patvirtintas Asmens apgyvendinimo globos namuose tvarkos aprašas, kuriame įvardyta, kokie dokumentai pateikiami apsigyvenant globos namuose ir kokios sutartys dėl paslaugų teikimo yra pasirašomos. Taip pat įstaigoje yra ir Paslaugų teikimo tvarkos aprašas, kuriame detalios aprašyti veiksmai, kuriuos asmeniui apsigyvenus Globos namuose atlieka direktoriaus pavaduotojas, socialinis darbuotojas, slaugytojas ir jų padėjėjai. Taip pat apraše yra įvardytas ir paslaugų tęstinumas. Darbuotojai žino paslaugų teikimo procesą ir juo vadovaujasi kasdieniame darbe. Teikiamų paslaugų kokybę kasdien stebi socialinis darbuotojas, kartą per savaitę tai aptaria administracijos pasitarimuose. Paslaugų kokybė vertinama kartą per metus matuojant paslaugų teikimo rezultatus, vykdant paslaugų gavėjų ir kitų suinteresuotų šalių apklausas, vertinant atitikimą socialinės globos normoms.</p>					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					

39. Socialinių paslaugų teikėjas teikia paslaugas paslaugų gavėjams bendruomeninėje aplinkoje remdamasis savo vizija ir misija.					
Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			

### Informacija apie rezultatus

Globos namų pastatas yra pačiame miesto centre. Įstaigos lokacija sudaro geras prielaidas paslaugų gavėjams dalyvauti miesto bendruomenės gyvenime. Globos namų gyventojai savarankiškai ir su darbuotojų pagalba dalyvauja miesto šventėse, lankosi kavinėse, kirpyklose, sveikatos priežiūros centruose, bažnyčioje, apsiperka parduotuvėse ir turguje. Globos namuose lankosi mokiniai savanoriai, organizacijų partnerių atstovai organizuoja įstaigoje koncertus, šventes, filmų peržiūrą. Globos namai turi didelį kiemą, kuris dabartiniu metu nepilnai išnaudojamas. Jis galėtų pasitarnauti miesto bendruomenės poreikiams ir tai prisidėtų prie natūralios paslaugų gavėjų integracijos ir didesnės bendrystės su miestiečiais.

### Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama Globos namų kiemą atverti bendruomenei organizuojant ten veiklas, kuriose kartu galėtų bendrauti ir Globos namų gyventojai, ir šilutiškiai. Kieme galėtų būti įrengta vieta, skirta pagyvenusių žmonių susitikimas, fizinio aktyvumo ar kultūrinėms veikloms.

### 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

Globos namuose paslaugos yra teikiamos koordinuotai ir yra koordinuojamas socialinių paslaugų srities bei medicinos personalo darbas. Kiekvieną rytą yra organizuojami trumpi pasitarimai keičiantis darbuotojų komandoms. Socialinių darbuotojų padėjėjų ir užimtumo specialisto veiklą koordinuoja socialinis darbuotojas. Savarankiškai darbą planuoja bet jį derina su komanda slaugytoja ir psichologas.

### Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama reguliariai (pvz. vieną kartą per savaitę) organizuoti viso kolektyvo paslaugų teikimo aptarimus.



41. Socialinių paslaugų teikėjas teikia paslaugas paslaugų gavėjams daugiadisciplinėje arba daugiaorganizacinėje aplinkoje.					
Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			
Informacija apie rezultatus					
<p>Globos namuose paslaugos teikiamos daugiadisciplinėje aplinkoje: tiesiogiai su paslaugų gavėjais dirba socialinis darbuotojas, socialinių darbuotojų padėjėjai, slaugytoja, užimtumo specialistas, psichologas. Individualus socialinės globos planas paslaugų gavėjams sudaromas ir vykdomas komandinio darbo principu. Kiekvienas specialistas atlieka funkcijas, numatytas jo pareigybės aprašyme ir bendradarbiauja tarpusavyje.</p>					
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					
<p>Įstaigoje vykdomas metinio planavimo procesas ir vadovė kasmet rengia veiklos ataskaitą. 2020 m. veiklos ataskaitoje aprašytos suteiktos socialinės ir sveikatos priežiūros paslaugos, užimtumo organizavimas bei finansinė-ūkinė veikla. Taip pat ataskaitoje pateikti apklausos dėl sveikatos priežiūros paslaugų kokybės rezultatai, tačiau nėra aprašyti socialinių paslaugų teikimo rezultatai, matuojami pagal Equass kokybės sistemą. Įstaigos finansinės ataskaitos kasmet yra patikrinamos Savivaldybės administracijoje, Globos namai pateikė pažymą, kad 2020 m. ataskaitų rinkinys yra priimtas. Partneriai apie veiklos rezultatus informuojami pranešant jiems apie galimybę su ataskaita susipažinti įstaigos interneto svetainėje.</p>					

Darbuotojams ir paslaugų gavėjams įstaigos veiklos rezultatai pristatomi susirinkimų metu. Globos namų steigėjui, Savivaldybei, įstaigos vadovas ataskaitą teikia tvirtinti.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama įstaigos ataskaitoje pateikti veiklos ir suteiktų paslaugų rezultatus, matuojamus pagal Equass kokybės sistemą.

**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 išmatavo paslaugų naudą paslaugų gavėjams kolektyviniu lygiu. Matuojant paslaugų naudą paslaugų gavėjams kolektyviniu lygiu, apklausos būdu buvo išsiaiškinta, kad labiausiai naudingomis jie laiko medicininės (89 proc. paslaugų gavėjų) ir užimtumo paslaugas (91 proc. paslaugų gavėjų). Detalizuojant, kokią konkrečią naudą teikia užimtumo paslaugos, buvo išmatuota, kad 60 proc. paslaugų gavėjų nurodo, jog užimtumo užsiėmimų metu paslaugų gavėjai nesijaučia vieniši ir turi galimybę bendrauti su kitais žmonėmis. Auditoriui buvo pateiktas ir paslaugų naudos paslaugų gavėjams rezultatas, išmatuotas individualiu lygiu, tačiau įstaigos darbuotojai negalėjo paaiškinti, kaip jis išmatuotas.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama matuoti paslaugų naudą paslaugų gavėjams ir individualiu lygiu.

**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

<i>&lt;Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų&gt;</i>	x				
Informacija apie rezultatus					
<p>Globos namų vadovė kasmet rengia veiklos ataskaitą ir joje vertina veiklos plane numatytų tikslų pasiekimą bei veiklos rezultatus. Globos namų veiklos rezultatai aptariami su darbuotojais, pristatomi paslaugų gavėjams, apie juos informuojami partneriai. Globos namų ataskaita pristatoma savivaldybės Socialinės paramos skyriui ir teikiama tvirtinti Savivaldybės tarybai. Interviu metu Savivaldybės Socialinės paramos skyriaus vedėja įvardijo, kad ataskaitos vertinimo metu aptariama ir įstaigos paslaugų plėtros perspektyva. Veiklos rezultatų aptarimo su darbuotojais metu yra planuojamas rezultatų gerinimas. Rezultatų gerinimas yra įgyvendinamas.</p>					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					
Rekomenduojama į ateinančių metų planą įrašyti paslaugų gerinimo ir tobulinimo priemones, siektinus rezultatų rodiklius.					

45. Socialinių paslaugų teikėjas matuoja paslaugų gavėjų ir visų suinteresuotųjų šalių pasitenkinimą remdamasis vidaus ir (arba) išorės vertinimu.					
Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<i>&lt;Socialinių paslaugų teikėjų paslaugų rezultatai atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų&gt;</i>		x			
Informacija apie rezultatus					
<p>REZULTATAS Įstaiga turi paslaugų gavėjų ir suinteresuotų asmenų pasitenkinimo paslaugomis rezultatus. Anketinės apklauso būdu apie pasitenkinimą socialinėmis ir medicininėmis paslaugomis buvo apklausti paslaugų gavėjai, jų artimieji ir steigėjo atstovai. Labai gerai socialines paslaugas įvertino 74 proc. paslaugų gavėjų, 65 proc. jų artimųjų ir 100 proc. steigėjo atstovų. Labai gerai medicininės paslaugas įvertino 83 proc. paslaugų gavėjų, 53 proc. jų artimųjų ir 100 proc. steigėjo atstovų. Deja, nei socialinės, nei medicininės paslaugos nebuvo detalizuotos, tai nėra galimybės įvertinti, kokias paslaugų sudedamąsias dalis reikia labiausiai tobulinti.</p>					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					

Rekomenduojama kasmet matuoti pasitenkinimą paslaugomis jas detalizuojant į sudedamąsias dalis, kad būtų galima sužinoti, kas suteikia mažiausiai pasitenkinimo ir numatyti tobulinimo priemones.

**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**

REZULTATAS Įstaiga turi darbuotojų ir paslaugų gavėjų veiklos rezultatų supratimo rezultatus. Darbuotojams 2021 m. kovo mėn. el. paštu buvo išsiųsta 2020 m. vadovo ataskaita ir buvo paklausta – ar gavo ataskaitą ir ar ji buvo suprantama. Paslaugų gavėjams įstaigos ataskaita buvo pristatyta individualiai kambariuose. Visi darbuotojai ir visi paslaugų gavėjai anketinės apklausos metu pasisakė, kad jiems buvo sudaryta galimybė susipažinti su įstaigos veiklos rezultatais. Įstaigos veiklos 2020 m. rezultatai buvo suprantami 93 proc. darbuotojų ir 73 proc. paslaugų gavėjų.

**Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui**

Rekomenduojama rezultatus vaizduoti procentine išraiška. Rekomenduojama išsiaiškinti, koku būdu paslaugų gavėjams pristatyti rezultatai yra suprantamiausi, aiškintis, kas nebuvo pakankamai aišku 2020 m. veiklos rezultatuose ir tobulinti pristatymą.

**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>		x			

<i>EQUASS vertinimo lentelės kriterijų&gt;</i>					
Informacija apie rezultatus					
<p>Įstaiga pagal Savivaldybės nustatytą tvarką kasmet veiklos ataskaitą teikia tvirtinti Savivaldybės tarybai. Ataskaitos savivaldybėje vertinimo metu su ja susipažįsta įstaigos veiklą kuruojantys Socialinės paramos skyrius ir Savivaldybės Tarybos komitetas. Darbuotojai su įstaigos veiklos ataskaita supažindinami per susirinkimą kiekvienų metų pradžioje, o su paslaugų teikimo rezultatais supažindinami juos aptariant. Taip pat darbuotojams primenama, kad su veiklos rezultatais galima susipažinti įstaigos interneto svetainėje. Paslaugų gavėjai su veiklos rezultatais supažindinami individualiai, veiklos rezultatai skelbiami skelbimų lentoje, tačiau interviu metu jie negalėjo prisiminti, kokie buvo įstaigos 2020 m. veiklos rezultatai. Įstaigos partneriai su veiklos ataskaita nėra supažindinami, jeigu jie domisi – gali su ja susipažinti įstaigos internetinėje svetainėje.</p>					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					
<p>Rekomenduojama įstaigai apibrėžti informacijos apie rezultatus platinimo sistemą: kada ir kas įpareigojamas parengti veiklos ataskaitą, kokiais terminais ir kokiais būdais yra informuojami darbuotojai, paslaugų gavėjai ir kitos suinteresuotos šalys.</p> <p>Rekomenduojama paslaugų gavėjų supažindinimui su veiklos rezultatais ieškoti jiems patrauklių būdų, išsiaiškinti, kokie rezultatai jiems yra svarbūs.</p>					

48. Socialinių paslaugų teikėjas apibrėžia ir įgyvendina nuolatinio paslaugų teikimo rezultatų gerinimo sistemą, darbo ir mokymosi būdus.					
Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<i>&lt;Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų&gt;</i>		x			
Informacija apie rezultatus					
<p>Globos namai yra pasitvirtinę Nuolatinio paslaugų gerinimo ir mokymosi sistemą, kuriai būdingas cikliškumas. Sistemą sudaro 4 etapai: paslaugų planavimas, teikimas, veiklos rezultatų analizė ir gerinimo veiksmų numatymas. Įstaiga kasmet praktiškai įgyvendina nuolatinio tobulinimo etapus, tik jie dar nėra darbuotojų pilnai įsisąmoninti. Nuolatinio paslaugų gerinimo procese dalyvauja ir Savivaldybė: įstaiga kasmet teikia pasiūlymus Savivaldybei dėl paslaugų tobulinimo, kad jos kuo labiau</p>					

atitiktų gyventojų poreikius ir lūkesčius. Savivaldybėje įstaigos pasiūlymai diskutuojami ir sprendžiama dėl pritarimo jiems. Interviu metu įstaigos vadovė jau yra numačiusi tobulinti įstaigos dokumentus, stiprinti orientaciją į paslaugų gavėjus, diegti priemones jų emocinei gerovei ir jaukumui kurti, organizuoti daugiau užimtumo veiklų patalpų viduje ir kieme.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama tobulinti dokumentą ir įvertinti 3 ir 4 etape atliekamus veiksmus, pakoreguoti jų dubliavimąsi. Aptarti su darbuotojais ir patikslinti 4 etapo veiksmus, kad jie atitiktų gerinimo veiksmus.

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

Auditoriaus pastaba:

1	2	3	4	5
	x			

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

Informacija apie rezultatus

Paslaugų gavėjų poreikius darbuotojai aiškinasi: nagrinėdami iš kitų institucijų gautus dokumentus, stebėdami paslaugų gavėjus, kalbėdamiesi su paslaugų gavėjais ir jų artimaisiais, pildydami poreikių vertinimo formas. Yra galimybė pasiūlymus pateikti pasiūlymų dėžutėje ir el. paštu. Personalo lūkesčiai išsakomi susirinkimų metu ir metinių pokalbių su vadovu metu. Finansuotojo/steigėjo lūkesčiai įstaigos vadovui išsakomi metinio pokalbio metu ir derinant ateinančių metų įstaigos planą. Taip pat savivaldybės lūkesčiai įstaigai yra išsakomi savivaldybės Strateginio plano įgyvendinimo vertinimo metu – aptariama įstaigos teikiamų paslaugų vieta visos savivaldybės teikiamų socialinių paslaugų kontekste.

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					
<p>REZULTATAS Įstaiga pasilygino savo veiklas su kitais globos namais. Buvo lyginama personalo struktūra, darbuotojų motyvavimo priemonės, paslaugų gavėjų įgalinimo būdai, užimtumo organizavimas asmenims su sunkia negalia ir kita. Globos namai planuoja įsivesti papildomą kineziterapeuto pareigybę, o praktiškai pritaikė užimtumo veiklas sunkią negalią turintiems gyventojams: dailės, spalvų ir gamtos garsų terapiją individualiai ir grupėje, skaitymą balsu. Darbuotojai interviu metu įvardijo, kad pritaikytos naujos veiklos duoda naudą ir pagerėjo sunkią negalią turinčių paslaugų gavėjų emocinė būklė.</p>					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					
Kad būtų pasiektas 3 etapas, rekomenduojama gerosios patirties pritaikymo teigiamą poveikį pagrįsti patikimais ir realiais duomenimis.					

### 3. Audito rezultatų ataskaita

Įvertinimas atspindi **Šilutės socialinės globos namų** dabartinę padėtį Socialinių paslaugų srityje Lietuvoje.

Įvertinimas yra grindžiamas Socialinės paslaugos teikėjo EQUASS vertinimo sistemos.

<b>EQUASS Kokybės principas</b>	<b>Įvertinimas</b>
<b>Lyderystė</b>	<b>4.00</b>
<b>Personalas</b>	<b>4.00</b>
<b>Teisės</b>	<b>4.00</b>
<b>Etika</b>	<b>4.00</b>
<b>Partnerystė</b>	<b>4.00</b>
<b>Dalyvavimas</b>	<b>4.00</b>
<b>Orientacija į asmenį</b>	<b>4.00</b>
<b>Kompleksiškumas</b>	<b>4.00</b>
<b>Orientacija į rezultatus</b>	<b>4.00</b>
<b>Nuolatinis gerinimas</b>	<b>4.00</b>
<b>Viso</b>	<b>40.00</b>



## 4. Apibendrinamosios pastabos

Šilutės socialinės globos namai Equass kokybės sistemą diegė viename iš dviejų padalinių, kuriame teikiamos ilgalaikės socialinės globos paslaugos senyvo amžiaus asmenims. Kokybės sistemos diegimui buvo suformuota neformali darbuotojų grupė, įvertinti turimi ir sukurti nauji dokumentai, kurie buvo pristatyti kitiems darbuotojams ir paslaugų gavėjams. Diegimo metu buvo išdiskutuotos ir aprašytos dokumentuose paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės, įgalinimo, įtraukimo į paslaugų planavimą sritys. Taip pat pirmą kartą išmatuoti suteiktų paslaugų rezultatai, pasilygintas paslaugų organizavimas su kitais globos namais.

Įstaigos teikiamos ilgalaikės socialinės globos paslaugos atitinka Equass kriterijus. Globos namų veikla organizuojama planuotai, paslaugos koordinuojamos ir teikiamos pagal paslaugų gavėjų poreikius, laikomasi etikos principų, paslaugų gavėjai gerbiami, darbuotojai ir gyventojai įtraukiami į paslaugų planavimą, bendradarbiaujama su partneriais, matuojami veiklos ir suteiktų paslaugų rezultatai.

Globos namuose jautėsi darbuotojų sutelktumas, geri kolegiški santykiai, pozityvumas, bendradarbiavimas. Darbuotojai susipažinę su naujai parengtais dokumentais. Įstaigos veiklos rezultatai yra aprašyti aiškiai, ypatingai aiškus ir detalus yra Darbuotojų kompetencijų tobulinimo planas. Vizito metu buvo stebimas pozityvus, malonus darbuotojų bendravimas tarpusavyje ir su paslaugų gavėjais. Globos namų gyventojai išsakė pasitenkinimą socialinėmis, sveikatos priežiūros, užimtumo paslaugomis ir gyvenimo sąlygomis.

Globos namams yra rekomenduojama patobulinti kai kuriuos dokumentus, papildyti juos praktikoje taikomomis Equass kokybės sistemą atitinkančiomis procedūromis. Taip pat rekomenduojama tarpusavyje suderinti paslaugų gavėjų poreikių vertinimą, individualų planą, įgalinimo koncepciją ir Gyvenimo kokybės koncepciją, kad šie dokumentai koreliuotų tarpusavyje. Tokios galimybės aptartos ir vizito įstaigoje metu.

Šilutės socialinės globos namų ilgalaikės socialinės globos paslaugos atitiktis Equass 2018 principams audito metu surinko 40,00 balų. Požiūris, įgyvendinimas ir rezultatai atitinka 2 EQUASS vertinimo etapą.

Rasa Laiconienė  
2021 m. spalio 19 d.  
Vilnius