

# **EQUASS ASSURANCE AUDITO ATASKAITA**

**LIT2021-073**

2022 m. vasario 10-11 d.

**Senjorų socialinės globos namai**

Rasa Laiconienė

## Bendra informacija apie paraišką ir pareiškėją

<b>Organizacijos pavadinimas:</b>	<b>Senjorų socialinės globos namai</b>
<b>Adresas:</b>	<b>Kalvarijų g. 323, Vilnius</b>
<b>Vadovo vardas, pavardė:</b>	<b>Vytautas Gričius</b>
<b>Kontaktinis asmuo:</b>	<b>Vaiva Paspirgėlienė</b>
<b>Telefono Nr.:</b>	<b>+37066432601</b>
<b>Bendras el. paštas:</b>	<b><a href="mailto:info@ssgn.lt">info@ssgn.lt</a></b>
<b>Interneto svetainė:</b>	<b><a href="http://www.ssgn.lt">www.ssgn.lt</a></b>
<b>Auditoriaus vardas, pavardė:</b>	<b>Rasa Laiconienė, <a href="mailto:rasa.laiconiene@gmail.com">rasa.laiconiene@gmail.com</a></b>
<b>Audito datos:</b>	<b>2020 m. vasario 10-11 d.</b>
<b>Klientai:</b>	<b>Paslaugų gavėjų skaičius: 240 Data: 2022-02-10</b>
<b>Darbuotojai:</b>	<b>Darbuotojų skaičius: 98 Data: 2022-02-10</b>
<b>Audituojamos paslaugos:</b>	<b>ilgalaikės ir trumpalaikės socialinės globos paslaugos senyvo amžiaus asmenims ir suaugusiems asmenims su negalia</b>
<b>Papildoma informacija apie socialinių paslaugų teikėją:</b>	<b>Senjorų socialinės globos namai buvo valstybinė socialinės globos įstaiga, o nuo 2021 m. jos steigėjo teisės perduotos Vilniaus miesto savivaldybei. Globos namuose yra teikiamos socialinės ir sveikatos priežiūros paslaugos, vykdoma užimtumo veikla, lavinami gyventojų įgūdžiai ir kognityvinės funkcijos. Globos namuose aktyviai veikia paslaugų gavėjus atstovaujanti Gyventojų taryba. Paslaugų gavėjų laisvalaikis organizuojamas bendradarbiaujant su organizacijomis-partneriais.</b>

## 1. Audito programa

Vasario 10 d.	Pirma diena
Laikas	Veikla (trumpas numatytos veiklos aprašas)
09.00 - 09.30	Pradžios susitikimas įstaigoje Pageidautina, kad dalyvautų visi galintys darbuotojai
09.30 - 10.00	Susipažinimas su teikiamomis paslaugomis, darbo ir gyvenamųjų patalpų apžiūra, pokalbiai su darbuotojais
10.00 – 11.00	Dokumentų peržiūrėjimas
11.30 – 12.00	Interviu su Gyventojų tarybos nariais
12.00 - 13.00	Pietų pertrauka
13.00 – 14.00	Interviu su darbuotojų komanda 6-7 (projekto koordinatorius, socialiniai darbuotojai, slaugytojai, psichologas)
14.30 - 15.30	Interviu su darbuotojų komanda 6-8 (soc. darbuotojai, soc. darbuotojų padėjėjai, slaugytojai, slaugytojų padėjėjai, užimtumo specialistas, kineziterapeutas)
16.00 – 16.30	Paslaugų teikimo rezultatų aptarimas
16.30 –17.00	Auditoriaus savarankiškas darbas, atitikimo Equass kriterijams vertinimas

Vasario 11 d.	Antra diena
Laikas	Veikla (trumpas numatytos veiklos aprašymas)
09.30 – 10.00	Interviu su paslaugų gavėjų artimaisiais (3-4)
10.00 – 10.30	Interviu su organizacijų partnerių (3-4) atstovais
11.00 – 11.30	Interviu su steigėjo atstovu
12.00 – 13.00	Pietų pertrauka
13.00 – 13.30	Interviu su paslaugų gavėjais (4)
14.00 – 15.00	Interviu su Equass diegimo koordinatoriumi
15.00– 15.30	Interviu su įstaigos vadovu ir direktoriaus pavaduotoju socialiniams reikalams
15.30– 16.00	Auditoriaus savarankiškas darbas, atitikimo Equass kriterijams vertinimas
16.00 – 16.30	Baigiamasis pranešimas visiems galintiems dalyvauti 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					
<p>Senjorų socialinės globos namų (toliau – Įstaiga, Globos namai) vizija, misija ir vertybės yra įvardytos Įstaigos Kokybės politikoje. Diegiant Equass kokybės sistemą buvo patobulinta anksčiau įvardytos vizija ir misija, sukurtos vertybės. Įstaiga yra įsivardijusi ambicingą viziją – skatinti pokyčius, taikyti moderniausias ir efektyviausias technologijas, sukurti sėkmingo senėjimo sąlygas – tačiau Įstaigos metiniuose planuose tai neatsispindi. Darbuotojai interviu metu pasisakė, kad Įstaigos misiją įgyvendina teikdami kokybiškas paslaugas, bendradarbiaudami su paslaugų gavėjų artimaisiais, organizuodami užimtumą pagal pomėgius ir kasdieniame darbe laikydami Įstaigos vertybių – atsakingumo, pažangumo, atvirumo ir pagarbos.</p>					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					
Rekomenduojama veiklas organizuoti taip, kad jos įgalintų pasiekti apibrėžtą Įstaigos viziją.					

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					
Kokybės kultūrai palaikyti Įstaigoje yra naudojamas darbo organizavimas pagal					

nustatytas tvarkas, pagal paskyrimus ir grafikus. Darbų atlikimas yra pažymimas paslaugų teikimo dokumentuose, juos patikrina skyrių vadovai. Skyrių vadovai organizuodami tinkamą darbuotojų darbą, kiekvieną rytą rengia trumpus pasitarimus ir aptaria situacijas, paslaugų gavėjų atvykimą ir išvykimą, iššūkius. Darbuotojai interviu metu įvardijo kokybės politiką įstaigoje palaikančius veiksnius, tai - draugiškumo, teisingumo, pagarbos principais organizuojamas darbas, investavimas į darbuotojų tobulėjimą ir augimą.

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

Informacija apie rezultatus

Įstaigoje yra patvirtinta Kokybės politika, kurioje yra įvardyta įstaigos vizija, misija, vertybės, strateginiai tikslai. Dokumente yra įvardyti kokybės tikslai, susiję su teikiamų paslaugų kokybe, tinkamomis darbo sąlygomis, bendradarbiavimu su partneriais ir paslaugų gavėjų poreikių tenkinimu, tačiau jie nėra konkretūs, neaišku, per kiek laiko jie bus pasiekti. Tikslai suformuluoti naudojant žodžius „užtikrinti“, „siekti“, „gerinti“, tačiau neįvardytos siektinos reikšmės. Atkreiptinas dėmesys, kad įstaigoje yra trys dokumentai, kuriuose yra vardijami besikartojantys arba skirtingi principai arba vertybinės nuostatos – tai Kokybės politika, Etikos kodeksas ir Etikos ir gerovės politika. Darbuotojai interviu metu negalėjo pasakyti, kuo vertybinių principų dėstymas skiriasi skirtinguose dokumentuose. Darbuotojai įvardijo, kad praktiniame darbe vadovaujasi pagarbos žmogui, atsakingumo, konfidencialumo principais.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama tobulinti dokumentą ir aiškiai suformuluoti kokybės tikslus su aiškiais siektiniais rezultatų rodikliais bei laikotarpiu, per kurį tikimasi juos pasiekti.

Rekomenduojama peržiūrėti vertybes ir principus, išdėstytus Kokybės politikoje ir kituose dokumentuose, juos išdėstyti aiškiai ir labiau suprantamai darbuotojams.

Rekomenduojama paskirti už paslaugų kokybę atsakingą darbuotoją.

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

Įstaiga vykdo metinį planavimą. 2021 m. plane numatytos priemonės užtikrinti įstaigos organizacinę veiklą, gerinti globos namų fizinę aplinką, užtikrinti darbuotojų saugumą, tobulinti darbuotojų profesines kompetencijas, ugdyti paslaugų gavėjų savarankiškumą, skatinti jų įgalinimą, paslaugų gavėjų fizinį ir socialinį savarankiškumą. Vilniaus miesto savivaldybės Socialinių paslaugų skyriuje yra naujai patvirtinta įstaigų veiklos koordinavimo tvarka, pagal kurią įstaigos privalės derinti savo planus ir ataskaitas. Globos namų vadovui metinės veiklos užduotis nustato ir vertina jų įgyvendinimą steigėjo – Savivaldybės – atsakingi darbuotojai. Įstaigos darbuotojai dalyvauja įstaigos metinio plano sudaryme – per susirinkimą darbuotojai tariasi teikia pasiūlymus. Kiekvienais metais rengiama įstaigos veiklos ataskaita, ji pristatoma darbuotojams, gyventojams, apie ją informuojami partneriai, ataskaitą nagrinėja Savivaldybės Socialinių paslaugų skyrius.

#### Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama įstaigos metinį planą papildyti siektiniais kokybiniais rezultatais rodikliais, įtraukti socialinės atsakomybės veiklą vykdymą, inovacijas, bendradarbiavimą su organizacijomis partneriais, projekcinę veiklą.

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

Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			
Informacija apie rezultatus					
<p>Darbuotojai su visais paslaugų gavėjais, nepriklausomai nuo jų socialinės padėties elgiasi vienodai nediskriminuojančiai. Paslaugų gavėjų integracijai yra pasitelkiama partnerystė, Globos namuose yra sudaromos sąlygos bendrauti su artimaisiais – telefonu ir vaizdo skambučiais. Nesant karantino dėl covid-19, paslaugų gavėjai važiuoja į ekskursijas, renginius, dalyvauja miesto šventėse. Paslaugų gavėjus lanko savanoriai, mokyklų mokiniai. Paslaugų gavėjams yra sudarytos sąlygos sužinoti visas naujienas ir gyventi realiu laiku – tai laikraščių ir žurnalų skaitymas, televizijos laidų žiūrėjimas, radijo klausymas.</p>					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					

6. Socialinių paslaugų teikėjas įrodo įstaigos socialinę atsakomybę per savo įsipareigojimą vykdyti tvarią, visuomenei naudingą veiklą..					
Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			
Informacija apie rezultatus					
<p>Globos namai vykdo socialinės atsakomybės veiklas. Darniai su gamta Globos namų kieme yra įrengti vabzdžių viešbutis, paukščių kavinė ir katinų namas. Kiekviename įstaigos aukšte yra atliekų rūšiavimo dėžės, koordinuotai surenkami panaudoti elementai. Įstaigoje yra įrengiamas saulės kolektorius. Darbuotojai tarnybinę informaciją tarpusavyje vieni kitiems perduoda el. paštu, naudoja dropbox. Darbuotojams yra taikoma skatinimo sistema, organizuojamos ekskursijos, puoselėjama tradicija – metų gale atrinktam darbuotojui įteikiamas gerumo Angelas. Įstaiga priima savanorius ir studentus atlikti praktiką. Globos namų internetinė svetainė yra informatyvi, skalbiami 5-ių metų planai ir ataskaitos - taip įstaiga demonstruoja skaidrumą.</p>					

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama socialinės atsakomybės veiklas vykdyti nuosekliai, suplanuoti einamųjų metų veiklos planuose socialinės atsakomybės veiklas.

7. Socialinių paslaugų teikėjas apibrėžia ir įgyvendina personalo samdymo ir išsaugojimo politiką, kuri skatina kvalifikuoto personalo atranką atsižvelgiant į reikalingas žinias, įgūdžius ir gebėjimus..

Auditoriaus pastaba:

1	2	3	4	5
	x			

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

Informacija apie rezultatus

Įstaigos Darbuotojų samdymo ir išsaugojimo politikos tikslas - efektyvus žmogiškųjų išteklių organizavimas ir valdymas. Dokumente įvardyti darbuotojų valdymo principai. Viešai skelbiama informacija apie visas laisvas darbo vietas institucijoje. Yra vykdomos profesinės ir socialinės adaptacijos priemonės naujai priimtiems darbuotojams. Darbuotojai interviu metu minėjo jų išsaugojimo priemones: karjeros galimybės, materialinis ir nematerialinis skatinimas, kompetencijų tobulinimas, darbo ir šeimos interesų derinimas, kolektyvo sutelkimo ir streso įveikimo priemonės. Įstaigoje yra dažna darbuotojų kaita.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama atlikti tyrimą dėl darbuotojų pasitenkinimo darbu ir taikyti priemones, kurios padėtų išsaugoti darbuotojus bei mažintų jų kaitą.

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

Auditoriaus pastaba:

1	2	3	4	5
	x			

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



### Informacija apie rezultatus

Įstaigoje yra laikomasi saugą ir sveikatą darbe reglamentuojančių teisės aktų. Visi darbuotojai reguliariai tikrinasi sveikatą pagal nustatytą grafiką. Įstaigoje yra sudarytos saugios ir tinkamos darbo ir paslaugų teikimo sąlygos. Darbuotojai turi tinkamas darbo sąlygas, aprūpinti reikalinga darbui įranga, specialia darbo apranga, slaugos ir asmeninėmis apsaugos priemonėmis. Globos namų pastatai renovuoti, pritaikyti neįgaliųjų poreikiams, įrengti liftai, keltuvai ir kitos perkėlimo priemonės, yra hidraulinė maudymo vonia, funkcinės lovos, maitinimo staliukai. Gyventojams yra įrengta pagalbos iškvietimo sistema, o pastate įrengtos priešgaisrinės signalizavimo priemonės. Globos namuose yra patalpos kineziterapijos užsiėmimams, renginių salė, biblioteka, relaksacijos kambarys. Asmens sveikatos priežiūros ir Socialinio darbo skyriuose yra patvirtinta 138,5 pareigybės – tai atitinka darbuotojų ir paslaugų gavėjų santykį, tačiau įstaigoje trūksta slaugytojų ir slaugytojų padėjėjų.

### Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama įdarbinti trūkstamą skaičių darbuotojų.

### 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

Įstaigoje yra patvirtintas Darbuotojų atestacijos ir kvalifikacijos tobulinimo planas 2021 m. Kompetencijų tobulinimas yra suplanuotas administracijos, socialinių paslaugų srities, sveikatos priežiūros srities ir kitiems darbuotojams.

Darbuotojai interviu metu patvirtino, kad kompetencijų tobulinimo planai sudaromi pagal jų poreikius - pasiūlymai dėl mokymų teikiami tiesioginiam vadovui metinių pokalbių su vadovu metu. Pasiūlymus dėl papildomų mokymų galima pateikti ir metų

eigoje – 2021 m. Planas buvo peržiūrėtas ir papildytas gegužės ir rugsėjo mėn. 2021 m. darbuotojų kompetencijų tobulinimo poreikiai buvo patenkinti.

**REZULTATAS** Įstaiga turi darbuotojų 2020-2021 m. tobulėjimo rezultatus ir matuoja juos tinkamais rodikliais. Darbuotojų anketinės apklausos būdu yra išmatuojama, kiek darbuotojų po mokymų pritaiko iki 5 naujų metodų, ir kiek – daugiau nei 5 metodus. Bendrai sudėjus darbuotojų, praktikoje pritaikiusių mokymų metu išmokus naujus darbo metodus gaunasi, kad 2021 m. tokių darbuotojų buvo 93 proc., o 2021 m. – 100 proc. Darbuotojai supranta rezultatus. Rezultatų aprašyme yra pateikta, kokius darbo metodus darbuotojai pritaiko praktikoje.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama vietoje termino „kvalifikacijos tobulinimas“ vartoti „kompetencijų tobulinimas“.

Pasiekus rezultato rodiklį 100 proc., yra rekomenduojama darbuotojų kompetencijų tobulinimo rezultatus matuoti ir naujais rodikliais.

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. Darbuotojai yra susipažinę su jų pareigybių aprašymais ir juos pasirašę. Darbuotojai interviu metu galėjo išvardinti pagrindines savo pareigas ir atliekamas funkcijas.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama kasmet peržiūrėti pareigybių aprašymus.

11. Socialinių paslaugų teikėjas pripažįsta personalą kaip grįžtamosios informacijos šaltinį ir įtraukia į planavimą, paslaugų kūrimą ir kokybės gerinimą.					
Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			
Informacija apie rezultatus					
<p>Globos namų darbuotojai dalyvauja paslaugų planavime ir jų kokybės gerinime. Vieną kartą per mėnesį vyksta darbuotojų susirinkimai ir jų metu yra galimybė teikti pasiūlymus. Skyrių vadovai kartą per savaitę dalyvauja pasitarimuose su įstaigos administracija. Paskutiniai darbuotojų pasiūlymai buvo susiję su darbo sąlygų gerinimu ir sunkią negalią turinčių paslaugų gavėjų emocinės sveikatos gerinimu. Socialiniams darbuotojams buvo paskirtas vienas papildomas darbo kambarys ir kiekvienam nupirkti kompiuteriai. Paslaugų gavėjų, negalinčių išeiti iš savo kambario gerbūviui, darbuotojų pasiūlymu, buvo nupirktos mobilios šviesos ir akustinės terapijos lempos, panaudojamos gyventojų kambariuose.</p>					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					
Rekomenduojama sukurti sistemą, kaip darbuotojus reguliariai įtraukti į paslaugų kūrimą 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 politikoje. 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</p>					

nelaimei, dovanos jubiliejinių gimtadienių proga. Darbuotojai taip pat paminėjo, kad juos motyvuoja komandinis darbas, draugiškas kolektyvas, profesinių švenčių minėjimas.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama vadovams susipažinti su moderniais darbuotojų motyvavimo būdais ir taikyti juos praktikoje.

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 paslaugų gavėjų Teisių chartija, siūlymus kuriai teikė ir Globos namų Gyventojų taryba. Dokumente įvardyta, kad paslaugų gavėjai turi teisę į saugią aplinką, į pasirinkimo laisvę ir savo nuomonės reiškimą, į kokybiškas paslaugas, į konfidencialumą, į pagarbų elgesį, į dalyvavimą ir informaciją paslaugų gavėjui suprantama kalba. Įstaigos Teisių chartija grindžiama tarptautinėmis žmogaus teisių konvencijomis. Darbuotojai žino paslaugų gavėjų teises ir jas gerbia. Paslaugų gavėjai interviu metu įvardijo, kad Teisių chartija jiems buvo pristatyta ir jie nesijaučia diskriminuojami.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

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

Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5

<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			
Informacija apie rezultatus					
Paslaugų gavėjams yra parengtas jų teises pristatantis lankstinukas, ji išdalintas kiekvienam Globos namų gyventojui. Teisių chartijos nuostatos paslaugų gavėjams buvo pristatytos 2021 m. pavasarį organizavus viktoriną, paslaugų gavėjai galėjo užduoti klausimus, gilintis į teisių turinį. Interviu metu paslaugų gavėjai patvirtino, kad jie globos namuose jaučiasi saugūs, įvardijo teisę prašyti paslaugų, išsakyti savo norus, galimybę kambaryje apsigyventi vienam.					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					
Rekomenduojama periodiškai paslaugų gavėjams pristatyti jų teises, supažindinti su teisėmis naujus Globos namų gyventojus.					

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					
Globos namuose laikomasi požiūrio, kad paslaugų gavėjai laisvai gali siekti savo asmeninių tikslų. Įstaigos darbuotojai tai skatina ir individualiame plane kiekvienas paslaugų gavėjas yra laisvas išsikelti savo asmeninį tikslą, kuriuo būtų siekiama kaip galima didesnio paslaugų gavėjų savarankiškumo ar gyvenimo kokybės. Paslaugų gavėjų individualiuose planuose įvardyti asmeniniai tikslai yra apie keliones, apie susitikimus su artimaisiais, apie kūrybą.					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					
Rekomenduojama individualiame plane suplanuoti veiklas, kuriomis būtų padedama paslaugų gavėjams asmeninį tikslą įgyvendinti ir plane įvesti žymą apie asmeninio tikslo pasiekimą.					

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><b>REZULTATAS</b> įstaiga turi paslaugų gavėjų teisių užtikrinimo rezultatus 2021 m. ir matuoja juos tinkamais rodikliais. Anketinės paslaugų gavėjų apklausos būdu nustatyta, kad 90,6 proc. paslaugų gavėjų teisės užtikrinamos „labai gerai“ ir „gerai“, o 5,3 proc. – „nepakankamai“. Įstaigoje taip pat anketinės apklausos būdu yra išmatuotas konkrečių 9-ių teisių užtikrinimas paslaugų gavėjams. Daugiausiai gyventojų - 96,9 proc. - pasisakė, kad yra užtikrinta jų teisė bet kada kreiptis pagalbos ir yra galimybė kurti savo kambario aplinką, o mažiausiai gyventojų – 87,4 proc. – pasisakė turintys galimybę bendrauti su kitais Globos namų gyventojais. Įstaigoje buvo atlikta apklausa ir apie tai, kaip paslaugų gavėjai žino savo pareigas. Apklausos rezultatai parodė, kad 86,4 proc. paslaugų gavėjų „gerai“ ir „labai gerai“ žino savo pareigas, 8,4 proc. - „nepakankamai“. Įstaigos darbuotojai supranta rezultatus, numato tinkamas priemones paslaugų gavėjų teisių ir pareigų užtikrinimui.</p>					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					
Rekomenduojama rezultatus matuoti kasmet, vertinti jų 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

Įstaigoje yra 2016 m. patvirtintas Prašymų ir skundų nagrinėjimo tvarkos aprašas. Nagrinėjami ir darbuotojų, ir paslaugų gavėjų skundai. Atsakymai į nepasirašytus skundus skelbiami skelbimų lentoje. Skunduose išsakytos aplinkybės yra aptariamoms, nagrinėjamos, imamasi priemonių šalinti priežastis. Įstaigos fojė yra pasiūlymų dėžutė, kuri tikrinama kiekvieną dieną. Darbuotojai žino procedūras, kaip yra nagrinėjami skundai. Interviu metu paslaugų gavėjai sakėsi skundų neturėję, tačiau norėtų daugiau bendravimo su darbuotojais. Paslaugų gavėjų artimieji akcentavo, kad nėra patenkinti suvaržymais lankyti artimuosius per covid-19 pandemiją. Steigėjo – Savivaldybės – atstovė interviu metu įvardijo, kad yra gavę artimųjų skundų dėl draudimo lankyti Globos namų gyventojus ir ribojimo perduoti jiems siuntinius per karantiną.

### Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Pasikeitus įstaigos steigėjui, rekomenduojama atnaujinti Prašymų ir skundų nagrinėjimo tvarkos aprašą.

Rekomenduojama įstaigos personalui daugiau aiškinti/kalbėtis su paslaugų gavėjais ir jų artimaisiais apie Globos namų gyventojų lankymo suvaržymų pagrįstumą/tikslus, kad jie jiems būtų suprantami.

Rekomenduojama atsisakyti institucinio požiūrio ir siuntinių perdavimo laiką nustatyti patogų paslaugų gavėjų artimiesiems.

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

Senjorų socialinės globos namuose yra patvirtintas Etikos ir gerovės užtikrinimo politikos aprašas, kuriuo siekiama užtikrinti personalo, paslaugų gavėjų, jų šeimų ir globėjų etišką elgesį bei gerovę. Dokumente kartojasi žodžiai: „griežtai draudžiama, privalo, turi..“. Savo turiniu dokumentas dubliuoja Etikos kodekso nuostatas, o turėtų įvardyti, kaip socialinių paslaugų teikėjas skatina etišką elgesį ir gerovę.

Dokumentas turėtų išdėstyti požiūrį, kokių priemonių imamasi, kad įstaiga būtų gera vieta dirbti, saugi visomis prasmėmis vieta gauti paslaugas. Praktikoje buvo stebimas pagarbus darbuotojų ir paslaugų gavėjų bendravimas.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama tobulinti dokumentą ir įvardinti, kaip įstaigoje skatinamas etiškas elgesys ir gerovė bei dokumentą išdėstyti taip, kad jis nedubliuotų Etikos kodekso.

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

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

Informacija apie rezultatus

Globos namuose yra patvirtintas Etikos kodeksas, kuris apibrėžia pagrindinius įstaigos darbuotojų elgesio lūkesčius ir veiklos standartus. Etikos kodeksas taip pat yra skirtas ugdyti darbuotojų atsakomybę, pagarbius santykius su kolegomis, paslaugų gavėjais bei jų artimaisiais. Darbuotojai savo darbe vadovaujasi pagarbos, teisingumo, geranoriškumo, sąžiningumo, pasitikėjimo, pavyzdingumo, atsakomybės ir konfidencialumo principais. Interviu metu ir paslaugų gavėjai, ir jų artimieji, ir Gyventojų tarybos nariai įvardijo, kad įstaigos darbuotojai yra mandagūs, kantrūs, paslaugūs.

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

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. Iki covid-19 pandemijos Globos namų gyventojus dažniau lankydavo mokiniai, studentai, jauni kūrybingi žmonės. Paslaugų gavėjai taip pat netrukdomi naudojami mieste esančių institucijų paslaugomis: gauna techninės pagalbos priemones, lankosi poliklinikose, gauna odontologų ir diabetinės pėdos priežiūros paslaugas, atlieka dializės procedūras, lankosi bankuose ir pas notarus. Įstaiga pagal poreikius suteikia transportą.

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
	x			

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

### Informacija apie rezultatus

Įstaigoje buvo sudarytas darbuotojų saugos komiteto 2020-2021 m. veiklos planas. Jame yra numatytos darbuotojų sergamumo prevencijos priemonės. Plane yra ir paslaugų gavėjams taikomų saugos ir sveikatos užtikrinimo priemonių: relaksacijos užsiėmimų, psichologo konsultacijų lankymas, apsaugos nuo covid-19 priemonių taikymas ir kita. Darbuotojams 2021 m. buvo organizuoti saugaus kėlimo, pragulų profilaktikos mokymai. Taip pat 2021 m. buvo organizuotos praktinės priešgaisrinės pratybos – jos vyksta kasmet. Paslaugų gavėjai interviu metu įvardijo, kad jie yra informuoti apie covid-19 infekcijos prevenciją, jiems yra suteiktos asmeninės apsaugos priemonės, jie lanko audiovizualinės terapijos užsiėmimus ir psichologo konsultacijas.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama Saugos ir sveikatos planą rengti kiekvieniems metams su konkrečiomis priemonėmis einamiesiems metams bei įvardytomis priemonių atlikimo datomis.

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

Auditoriaus pastaba:

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

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

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

Informacija apie rezultatus

Įstaigoje yra patvirtintas Fizinio, psichologinio smurto prieš paslaugų gavėjus ir finansinio piktnaudžiavimo jų atžvilgiu prevencijos procedūrų tvarkos aprašas. Smurto prevencijos priemonės – darbuotojų ir paslaugų gavėjų švietimas, konfliktų valdymas, supažindinimas su Etikos kodeksu ir Vidaus tvarkos taisyklėmis. Finansinio piktnaudžiavimo prevencija nėra tinkamai aprašyta, įvardytas tik gyventojų švietimas ir paslaugų teikimas pagal įkainius. Dokumente yra aprašyta, kaip elgtis galimo smurto atveju, tačiau neįvardyta, kaip skubiai reikėtų reaguoti. Audito metu nustatyta, kad darbuotojai žino ir naudoja tinkamas smurto prevencijos procedūras: stebi paslaugų gavėjus, pasiūlo pagalbą, tarpininkauja, konsultuoja psichologas. Audito metu nustatyta, kad tinkamos finansinio piktnaudžiavimo prevencijos priemonės yra nustatytos 2013 m. patvirtintame Gyventojų asmeninių pinigų naudojimo, daiktų saugojimo ir išdavimo tvarkos apraše.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama peržiūrėti ir atnaujinti Gyventojų asmeninių pinigų naudojimo, daiktų saugojimo ir išdavimo tvarkos aprašą.

Rekomenduojama tobulinti ir patvirtinti Fizinio ir psichologinio smurto prieš paslaugų gavėjus prevencijos procedūras, įvedant nedelsiamą pranešimą apie smurto atvejus.

23. Socialinių paslaugų teikėjas apibrėžia, kontroliuoja ir vertina principų, vertybių ir procedūrų rinkinį, kuris galioja organizacijos elgsenai paslaugų teikimo metu atsižvelgiant į konfidencialumo, tikslumo, privatumo ir sąžiningumo aspektus.

Auditoriaus pastaba:

1	2	3	4	5
	x			

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

Informacija apie rezultatus

Įstaigoje yra patvirtinta Neskelbtinos informacijos konfidencialumo, įrašų tikslumo, privatumo, orumo ir fizinės neliečiamybės užtikrinimo tvarkos aprašas. Tačiau dokumente nėra įvardyta, kaip informacija yra teikiama, kokių saugumo priemonių įstaigos lygmenyje yra imamas asmens duomenų apsaugai. Darbuotojai supranta konfidencialumo sąvoką, žino, kokie darbuotojų ir paslaugų gavėjų duomenys yra konfidencialūs. Visi darbuotojai pasirašo konfidencialumo pasižadėjimus. Darbuotojai taiko tinkamas priemones užtikrinti paslaugų gavėjų orumą ir privatumą. Darbuotojai su paslaugų gavėjais bendrauja pagarbiai, mandagiai. Paslaugų gavėjai turi galimybę savo kambariuose užrakinamuose stalčiuose saugiai laikyti pinigus ir kitus vertingus daiktus. Audito metu nustatyta, kad įstaigoje yra patvirtintas Asmens duomenų apsaugos dokumentas, parengtas pagal ES Bendrąjį duomenų apsaugos reglamentą, tad rekomenduojama jį ir naudoti konfidencialumui užtikrinti.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama tobulinti dokumentą ir jame įvardyti praktikoje taikomas paslaugų gavėjų orumo ir privatumo užtikrinimo 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
	x			

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

### Informacija apie rezultatus

Egzistuoja aiškus darbuotojų teigiamas požiūris į partnerystę ir ją planuojama plėsti įgyvendinant bendrus projektus. Įstaiga vysto partnerystę su NVO, kurios gerina paslaugų gavėjų gyvenimo kokybę. Šv. Kazimiero fondas suteikia neatlygintinai vibroakustinę įrangą, kurią naudojant pagerėja paslaugų gavėjų fizinė ir emocinė savijauta. Taip pat fondas iki karantino įstaigoje organizuodavo kultūrinius renginius. Organizacija „Raudonos nosys“ Globos namuose vykdo programą „Tu ateik į pasimatymą“, kai vieną kartą per savaitę individualiai kambariuose aplankomi Globos namų gyventojai ir, priklausomai nuo asmens poreikių ar nuotaikos, su juo bendraujama kalbant, juokaujant, dainuojant, muzikuojant. Karantino metu vizitai buvo ir nuotoliniai, ir įstaigos kieme. Po susitikimų su organizacijos „gydytojais klounais“ pagerėja net demencijomis sergančių senjorų būklė, emocinė savijauta, mezgasi kontaktai. Kitos NVO, mokyklos, bendruomenės, savanoriai Globos namų gyventojams organizuoja kultūrinius renginius, kurie pagerina jų emocinę būklę ir plečia socialinius ryšius.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama vystyti partnerystę ir kompleksinių paslaugų tęstinumui užtikrinti.

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

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

### Informacija apie rezultatus

REZULTATAS įstaiga turi partnerystės naudos rezultatus ir matuoja juos tinkamais rodikliais. Įstaigos partneris Šv. Kazimiero fondas, suteikė Globos namams nemokamai naudotis vibroakustinę ir regeneracijos įrangą. 2021 m. balandžio-liepos mėnesiais įranga buvo naudojama ir išmatuota 17-os gyventojų patirta nauda: visiems sumažėjo stresas ir atsirado teigiamos emocijos, daugiau nei 90 proc. paslaugų gavėjų pagerėjo miego kokybė ir sumažėjo fiziniai skausmai. Kadangi rezultato aprašyme nėra įvardytas paslaugų gavėjų dalis procentais, tai iš diagramos sunku tiksliai nustatyti, kokiam skaičiui paslaugų gavėjų pagerėjo

atmintis, jie tapo aktyvesni.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama rezultatų aprašyme įrašyti procentus. Rekomenduojama partnerystės rezultatus matuoti visiems paslaugų gavėjams.

Rekomenduojama vystyti ir Globos namams naudingą partnerystę bei išmatuoti partnerystės naudos institucijai rezultatus.

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

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

Informacija apie rezultatus

Įstaigoje laikomasi požiūrio, kad yra būtina atsižvelgti į paslaugų gavėjų ir jų artimųjų nuomonę ir požiūrius. Individualiai paslaugų gavėjų nuomonės yra išklausomos vertinant jų poreikius ir sudarant individualų planą. Interviu metu paslaugų gavėjų artimieji įvardijo, kad jų nuomonė visada išklausoma ir darbuotojai į pasiūlymus reaguoja nedelsdami. Grupinius Globos namų gyventojų interesus atstovauja kiekvienais metais renkama Gyventojų taryba, kurią sudaro 5 gyventojai ir vienas gyventojų artimųjų atstovas. Gyventojų taryba renkasi vieną kartą per mėnesį, per metus įvyksta 12 posėdžių. Gyventojų taryba teikia savo pasiūlymus įstaigos administracijai. Gyventojų tarybos nariai interviu metu išsakė nuomonę, kad įstaigos direktorius visada kito posėdžio metu referuoja apie Gyventojų tarybos pasiūlymų įgyvendinimą.

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			
<b>Informacija apie rezultatus</b>					
<p>Įstaigoje yra patvirtintas Gyventojų įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą politikos ir procedūrų aprašas. Dokumente įvardyta, kad paslaugų gavėjai yra įtraukiami į poreikių išsakymą ir vertinimą, į individualaus plano sudarymą, į gyventojų ir įstaigos darbuotojų susirinkimus, į Gyventojų tarybos veiklą ir paslaugų gavėjų apklausas dėl paslaugų kokybės vertinimo. Audito metu su darbuotojais aptarta, koks paslaugų gavėjų dalyvavimas yra laikomas įtraukimų į paslaugų planavimą ir teikimą.</p> <p>REZULTATAS įstaiga turi paslaugų gavėjų įtraukimo į paslaugų vertinimą rezultatus ir matuoja juos tinkamais rodikliais. 2021 m. paslaugų kokybės vertinimo tikslais anketos buvo išdalintos 198 paslaugų gavėjams, tačiau į anketos klausimus apie teikiamų paslaugų kokybę atsakė 95 gyventojai, kas sudarė 48 proc. paslaugų gavėjų. Rezultatą darbuotojai vertina patenkinamai.</p>					
<b>Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui</b>					
<p>Rekomenduojama aktyvinti paslaugų gavėjų dalyvavimą paslaugų planavime, teikime ir vertinime.</p> <p>Rekomenduojama išmatuoti paslaugų gavėjų įtraukimo į paslaugų planavimą ir teikimą rezultatus.</p>					

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 Gyventojų įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą politikos ir procedūrų apraše. 2021 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

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 Paslaugų gavėjų įgalinimo koncepcija. Dokumentas apibrėžia darbuotojų taikomas priemones, kuriomis siekiama formuoti paslaugų gavėjų įsitraukimą, dalyvavimą ir sąmoningumą. Įgalinimas vyksta kuriant įgalinančią aplinką, paslaugų gavėjus supažindinant su globos namų taisyklėmis ir suteikiant jiems reikalingą informaciją, įtraukiant į Globos namų bendruomenės veiklas, skatinant teikti pasiūlymus dėl įstaigos paslaugų, skatinant savarankiškumą.

Nors paslaugų gavėjų įgalinimas vyksta keliais būdais, tačiau jų įgalinimo rezultatu pasirinkta matuoti savarankiškumo lygio išlaikymą ar padidėjimą tam tikrose srityse. Su darbuotojais audito metu aptarta, kad įgalinimas yra ne tiesiog savarankiškumo būklės išlaikymas, o darbuotojo ir paslaugų gavėjo pastangų rezultatas, dėl to rekomenduota individualiame plane keltis įgalinimo tikslus, o ne stebėti ir fiksuoti

savarankiškumo lygio pokytį.

REZULTATAS Įstaiga 2021 m. pirmą kartą išmatavo įgalinimo rezultatus ir rezultato rodikliu pasirinko savarankiškumo lygio išlaikymą ar padidėjimą 15-oje sričių. Atlikus du savarankiškumo lygio matavimus nustatyta, kad 2021 m. trijose srityse - sveikatos priežiūros paslaugų, išvykimo už įstaigos ribų, komunikavimo ir bendravimo - savarankiškumo lygis nepakito. Likusiose 12-oje sričių nustatytas nežymus gyventojų savarankiškumo lygio sumažėjimas.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama išdiskutuoti ir pasirinkti daugiau įgalinimo rezultatų rodiklių, ne tik savarankiškumo lygio išlaikymą ir padidėjimą.

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

Auditoriaus pastaba:

1	2	3	4	5
	x			

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

Informacija apie rezultatus

Globos namuose rūpinamasi įgalinančios aplinkos paslaugų gavėjams kūrimu, fizinės aplinkos pritaikymu ir prieinamumu, tinkama informacine bei socialine aplinka. Atvykę į Globos namus paslaugų gavėjai supažindinami su vidaus tvarkos taisyklėmis, teikiamomis paslaugomis ir užimtumo galimybėmis. Darbuotojai interviu metu įvardijo, kad jie stengiasi palaikyti paslaugų gavėjus išsakyti savo nuomonę, padrąsinti juos rinktis mėgstamą veiklą, dalyvauti renginiuose, kurti. Kuriama pasitikėjimo atmosfera. Darbuotojai jaučiasi įgalinti, kai jiems suteikiamos reikalingos darbui priemonės, kai yra aptariamoms, koordinuojamos sudėtingos situacijos, kai yra tinkamas darbo krūvis.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama vadovams imtis priemonių įdarbinti trūkstamą skaičių darbuotojų.

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 ar kineziterapeutu. Identifikavus pagrindinius poreikius kartu su paslaugų gavėju 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					

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					
<p>Globos namuose yra patvirtinta Paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės koncepcija. Pagal šį dokumentą yra apibrėžiamas paslaugų teikimo procesas, kurio metu gerinama paslaugų gavėjų fizinė, emocinė, socialinė ir materialinė gerovė. Paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės gerinimo procesas prasideda nuo klausimyno, kurį pildo visi Globos namų gyventojai. Klausimyno rezultatus vertina Gyventojų taryba ir įstaigos darbuotojai ir po to sudaro Gyvenimo kokybės gerinimo planą – įstaigos</p>					

paslaugų tobulinimui. Tokiu būdu gyvenimo kokybė gerinama ne kiekvienam paslaugų gavėjui individualiai, o visiems paslaugų gavėjams. Audito metu buvo susipažinta su paslaugų tobulinimo planu.

REZULTATAS įstaiga turi paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės matavimo rezultatus ir matuoja juos tinkamais rodikliais. Globos namuose paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės gerinimui yra naudojama vibroakustinė ir regeneracija terapija ir yra išmatuota, kaip tai veikia paslaugų gavėjus. Daugumai (60-100 proc.), pasinaudojusių šia terapija, pagerėjo miego kokybė, sumažėjo stresas, pagerėjo atmintis, sumažėjo fiziniai skausmai, paslaugų gavėjai tapo aktyvesni ir atsikratė įkyrių minčių. Duomenys gauti iš procedūros stebėjimo dokumentų.

2021 m. klausimyno pagalba Globos namai išmatavo, kad „labai gerai“ fizinę gerovę vertina 56 proc., emocinę – 34 proc., socialinę – 53 proc. ir materialinę – 57 proc. paslaugų gavėjų.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama 2022 m. išmatuoti paslaugų gavėjų fizinės, emocinės, socialinės ir materialinės gerovės vertinimo lygį ir, palyginus reikšmes su 2021 m. matavimo reikšmėmis, nustatyti gyvenimo kokybės pokytį.

Rekomenduojama paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės gerinimo rezultatus matuoti kasmet, vertinti tendencijas.

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 vieną mėnesį 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. Jeigu asmuo geba, jis pats susiformuoja savo asmeninę svajonę, kokios jis sieks per 12 mėnesių. 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, bendrai įsivardijo svajonę.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama paslaugų gavėjų svajonei, įvardytai individualiame plane, įgyvendinti numatyti priemonės ir rezultato vertinimą.

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

Individualaus plano peržiūra vyksta ne rečiau kaip kartą per metus arba pasikeitus gyventojų sveikatos būklei ar esant kitų pasikeitimų, dalyvaujant socialiniam darbuotojui kartu su paslaugų gavėju ir/arba jo artimuoju. Vykdamas individualų planą aprašomi ypatingi atvejai: fizinės sveikatos, emocinės ir socialinės gerovės pokyčiai bei kiti atvejai, pasiekti rezultatai. Ši informacija įrašoma paslaugų gavėjo byloje.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

35. Socialinių paslaugų teikėjas įtraukia paslaugų gavėjus į Individualaus plano rengimą ir peržiūrą, kad užtikrintų paslaugų gavėjo asmeninį indėlį į jo/jos Individualų planą.

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

<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugų rezultatai atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			
Informacija apie rezultatus					
<p>Globos namuose yra aprašyta paslaugų gavėjų įtraukimo į individualaus planavimą procedūra. Individualus planas yra skirtas paslaugų gavėjo aktyvinimui, motyvavimui, dalyvavimui, įgalinimui, savarankiškumo išlaikymui. Įtraukimo procesą sudaro poreikių vertinimas, plano sudarymas, jo vykdymas ir peržiūrėjimas. Poreikiai vertinami iškart apsigyvenus, o po savaitės darbuotojų komandoje vyksta naujo paslaugų gavėjo atvejo aptarimas, kurio metu aptariama sveikatos būklė, galimybės, norai ir pageidavimai, iškilusios problemos, klausimai. Ne vėliau kaip per vieną mėnesį nuo paslaugų gavėjo atvykimo į Globos namus, socialinis darbuotojas kartu su paslaugų gavėju ir /ar jo artimuoju sudaro individualų planą. Paslaugų gavėjai interviu metu patvirtino jų poreikių vertinimą, bet neprisiminė individualaus plano.</p> <p>REZULTATAS Globos namuose yra išmatuotas senyvo amžiaus paslaugų gavėjų dalyvavimas sudarant jų individualų planą. 2021 m. savo plano sudaryme iš 57 gyventojų dalyvavo 81 proc., o likusieji 19 proc. nedalyvavo dėl sveikatos būklės – juos atstovavo artimieji. 70 proc. senyvo amžiaus gyventojų individualiame plane išsakė savo svajonę.</p>					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					
<p>Rekomenduojama asmens poreikius vertinti vėliau nei po savaitės apsigyvenus Globos namuose – kad paslaugų gavėjas būtų labiau pažintas ir jis būtų labiau adaptavęsis Globos namuose.</p> <p>Rekomenduojama sistemingai paslaugų gavėjus supažindinti su jų individualiais planais.</p> <p>Rekomenduojama išmatuoti, kokį poveikį daro paslaugų gavėjų įtraukimas į individualaus plano sudarymą.</p>					

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					
<p>Įstaigoje laikomasi nuostatos, kad yra būtina paslaugų gavėjams užtikrinti paslaugų tęstinumą jiems laikinai išvykus iš Globos namų. Įstaiga veda apskaitą paslaugų gavėjų, kuriems išvykus į ligoninę suteikiamos tokios paslaugos: informavimo, konsultavimo, atstovavimo ir tarpininkavimo, bendravimo, aprūpinimo būtiniausiais daiktais.</p> <p>REZULTATAS Įstaiga turi paslaugų tęstinumo rezultatus ir matuoja juos tinkamais rodikliais. Kaip rezultatas pateikiami duomenys nuo 2019 m. apie paslaugų tęstinumo užtikrinimą paslaugų gavėjams, besigydantiems ligoninėje. 2021 m. tęstinės paslaugos buvo suteiktos 70 proc., 2020 m. – 69 proc., o 2019 m. – 67 proc. paslaugų gavėjų. 2-jų proc. skirtumą tarp 2020 m. ir 2021 m. rezultatų įstaiga laiko „ženkliai paslaugų augimu“.</p>					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					
Rekomenduojama tobulinti rezultatų vaizdavimą, kad 2-3 procentų skirtumas vizualiai ir rodytų 2-3 proc. skirtumą.					

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. Paslaugų gavėjų					

poreikiai ir lūkesčiai yra identifikuojami poreikių vertinimo ir individualaus plano sudarymo metu. Yra giminaičių, besidominčių gyvenimo sąlygomis Globos namuose. Įstaigoje laikomasi požiūrio, kad artimuosius reikia įtraukti į paslaugų planavimą. Su jais darbuotojai palaiko ryšį, komunikuoja dėl asmens poreikių nustatymo, siūlo susipažinti su individualiu socialinės globos planu. Yra gyventojų artimųjų, kurie teikia pasiūlymus, ką reikėtų pagerinti Globos namuose.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama įstaigai laikytis kompleksiško principo, svarstyti paslaugų gavėjų artimųjų pasiūlymus dėl paslaugų organizavimo ir tobulinimo.

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

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

Informacija apie rezultatus

Paslaugų teikimo procesas įstaigoje yra aprašytas. Yra aprašytos sprendimus priimančios komisijos ir asmenys, paslaugų gavėjų apsigyvenimas Globos namuose, pildomi dokumentai. Apraše yra įvardyta, kad paslaugų gavėjo atvykimo į Globos namus dieną yra atliekamas „socialinės globos poreikio“ vertinimas, kuris jau būna atliktas, jeigu asmuo atvyksta su savivaldybės siuntimu. Dokumente taip pat įvardyta, kad paslaugų gavėjas, atvykęs į Globos namus, pasirenka „savą asmenį“, tačiau interviu metu paslaugų gavėjai neprisiminė tokios sąvokos. Darbuotojai žino paslaugų teikimo procesą, vadovaujasi juo darbe. Paslaugų teikimo procesas įstaigoje yra koordinuojamas ir kontroliuojamas: tiesioginiai personalo vadovai stebi, ar paslaugos teikiamos pagal dokumentus ir darbuotojų pareigybių aprašymus.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama atnaujinti paslaugų teikimo proceso aprašymą, kad jis atitiktų valstybės ir savivaldybės teisės aktų nuostatas.

Rekomenduojama paslaugų gavėjams pristatyti „savo asmens“ pasirinkimo

procedūrą, jo pareigas.

**39. Socialinių paslaugų teikėjas teikia paslaugas paslaugų gavėjams bendruomeninėje aplinkoje remdamasis savo vizija ir misija.**

Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			
Informacija apie rezultatus					
<p>Globos namai vykdo socialinės atsakomybės veiklas ir taiko technologijų naujoves savo darbe. Globos namai yra institucija, kurios paslaugos turi bendruomeninių bruožų – paslaugų gavėjų integracijos tikslais yra bendradarbiaujama su partneriais, gyventojai turi galimybę apsipirkti parduotuvėse, lankytis pas gydytojus, dalyvauti miesto šventėse ir renginiuose. Globos namų gyventojai yra aktyvūs kultūrinių renginių lankytojai, organizuojamos jų kūrybinių parodos ir pristatymai. Įstaigos paslaugų gavėjus, kai yra galimybės, lanko savanoriai, moksleiviai, studentai.</p>					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					

**40. Socialinių paslaugų teikėjas koordinuotai teikia paslaugas paslaugų gavėjams.**

Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			
Informacija apie rezultatus					
<p>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. Vieną kartą per savaitę vyksta socialinių paslaugų ir sveikatos priežiūros paslaugų padalinių vadovų</p>					

ir įstaigos administracijos pasitarimai. Socialinių darbuotojų, psichologo ir užimtumo specialisto darbą koordinuoja vyriausiasis socialinis darbuotojas, o vyriausioji slaugytoja koordinuoja slaugytojų, kineziterapeuto, masažuotojo, socialinio darbuotojo padėjėjų ir slaugytojo padėjėjų darbą.

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

Globos namuose paslaugos teikiamos daugiadisciplinėje aplinkoje: tiesiogiai su paslaugų gavėjais dirba socialiniai darbuotojai, socialinių darbuotojų padėjėjai, slaugytojai, slaugytojų padėjėjai, kineziterapeutai, užimtumo specialistai. Individualus socialinės globos planas paslaugų gavėjams sudaromas ir vykdomas komandinio darbo principu. Kiekvienas specialistas atlieka funkcijas, numatytas jo pareigybės aprašyme ir bendradarbiauja tarpusavyje.

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



Įstaigoje vykdomas metinio planavimo procesas ir vadovas kasmet rengia veiklos ataskaitą. Įstaigos internetinėje svetainėje yra paskelbti 5-ių metų planai ir ataskaitos. Globos namų 2020 m. veiklos ataskaitoje yra įvardytas paslaugų teikimo mastas, darbuotojų kompetencijų tobulinimas, gyvenimo sąlygų ir darbo sąlygų gerinimas, įstaigos finansavimas. Tačiau ataskaitoje nėra pateikiama, kaip įstaiga įgyvendina viziją – moderniausių ir efektyviausių technologijų taikymą. Įstaigos finansines ataskaitas vertina steigėjas. Vilniaus miesto savivaldybės Socialinių paslaugų skyrius pateikė raštą, kad įstaiga finansines ataskaitas teikia laiku ir lėšas naudoja pagal patvirtintas sąmatas.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama įstaigos veiklos ataskaitą papildyti pagal Equass sistemą matuojamais rezultatais, kitais kokybiniais rezultatais, inovacijomis.

Veiklos rezultatų apžvalgoje (pateiktoje su audito paraiška), rekomenduojama nurodyti, kurių metų rezultatai yra pristatomi

**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 naudos paslaugų gavėjams rezultatus. 2020-2021 m. karantino metu buvo sustabdytas globos namų gyventojų lankymas. Siekiant sudaryti galimybę gyventojams bendrauti su artimaisiais, įstaiga nupirko 4 planšetinius kompiuterius. Ryšiui palaikyti taip pat buvo panaudotas įstaigos telefonas. Per 6 mėn. karantino laikotarpio, darbuotojai padėjo ryšį su giminėmis palaikyti 42 proc. paslaugų gavėjų: 27 proc. iš jų naudojosi galimybe susisiekti vaizdo skambučiu ir 15 proc. – buvo padėta palaikyti ryšį įstaigos telefonu. Likę 58 proc. paslaugų gavėjų ryšiui su artimaisiais palaikyti naudojosi savo asmeniniais telefonais ir kompiuteriais.

Įstaiga kaip paslaugų naudos paslaugų gavėjams naudos rezultatą pateikia ir trijų paslaugų gavėjų savarankiškumo lygio pokyčio rezultatus. Abejotinas toks naudos rezultato demonstravimas, nes pristatytų paslaugų gavėjų savarankiškumas arba

liko toks pat arba net sumažėjo.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama paslaugų naudos paslaugų gavėjams rezultatą išmatuoti ne daliai, bet visiems paslaugų gavėjams.

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

Globos namų vadovas kasmet rengia veiklos ataskaitą ir joje vertina veiklos plane numatytų tikslų pasiekimą bei veiklos rezultatus. Globos namų veiklos rezultatai aptariami su darbuotojais, pristatomi Gyventojų tarybai, apie juos informuojami partneriai. Globos namų ataskaita pristatoma savivaldybės Socialinių paslaugų skyriui. Interviu metu Savivaldybės Socialinių paslaugų skyriaus vedėja įvardijo, kad ataskaitos vertinimo metu bus aptariama ir įstaigos paslaugų plėtros perspektyva. Veiklos rezultatų aptarimo su darbuotojais metu, įstaigoje yra planuojamas rezultatų gerinimas.

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

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

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

Informacija apie rezultatus

REZULTATAS įstaiga turi paslaugų gavėjų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis rezultatus ir matuoja juos tinkamais rodikliais. 2021 m. rezultatai buvo gauti iš paslaugų gavėjų anketinės apklausos, kurioje dalyvavo 48 proc. įstaigos gyventojų. Dauguma respondentų - 50-65 proc.- įstaigos teikiamas paslaugas vertina „labai gerai“, tačiau yra identifikuota, kad 15,8 proc. apklausiamųjų maisto kokybę vertina „patenkinamai“, 8,4 proc. - blogai įvertino higienos įgūdžių palaikymą; daugiau nei 20 proc. paslaugų gavėjų savo psichologinę būklę įvardijo kaip „patenkinamą“. Įstaiga planuoja tinkamas priemones paslaugoms gerinti.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama siekti, kad pasitenkinimo paslaugomis vertinime dalyvautų daugiau paslaugų gavėjų ir rezultatus matuoti kasmet, juos lyginti, vertinti tendencijas.

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 rezultatus, kad suinteresuotos šalys supranta veiklos rezultatus. Įstaigos 2021 m. veiklos rezultatus suprato 100 proc. apklaustų steigėjo atstovų, 80 proc. Gyventojų tarybos narių ir 85 proc. darbuotojų. Vilniaus miesto savivaldybės darbuotojai susipažino su rezultatais, pateiktais el. paštu ir atsakė į elektroninę apklausą (3 darbuotojai). Gyventojų tarybai posėdžio metu buvo pristatyti veiklos rezultatai. Gyventojų taryba, kurią sudarė 5 gyventojai, apklausos būdu žodžiu atsakė, ar supranta veiklos rezultatus. Duomenys apie tai užfiksuoti protokole. Darbuotojams veiklos rezultatai pristatyti susirinkimo metu, rezultatai aptarti, duomenys, ar rezultatai aiškūs ir suprantami, užfiksuota protokole. Susirinkime dalyvavo ir pasisakė dėl veiklos rezultatų 58 darbuotojai.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama ieškoti būdų, kaip pristatyti veiklos rezultatai suinteresuotoms

šalims būtų labiausiai suprantami.

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
	x			

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

Informacija apie rezultatus

Įstaiga pagal Savivaldybės nustatytą tvarką kasmet veiklos ataskaitą teikia Socialinių paslaugų skyriui. 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 gavėjų atstovai su veiklos rezultatais supažindinami susirinkimo metu. Įstaigos partneriai interviu metu išsakė nuomonę, kad jie žino, jog su veiklos ataskaita gali susipažinti įstaigos interneto svetainėje.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

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.

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

Auditoriaus pastaba:

1	2	3	4	5
	x			

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

Informacija apie rezultatus

Įstaigoje yra patvirtinta Nuolatinio mokymosi ir tobulėjimo sistema, kurią sudaro 4 etapai: paslaugų teikimo planavimas, paslaugų teikimo procesas, veiklos rezultatų vertinimas/lyginimasis, paslaugų teikimo gerinimas. Įvardytą sistemą naudoja

vadovai ir darbuotojai, jos ciklai išdėstyti per 4 metų ketvirčius. Planuojant veiklas ir paslaugas, jas teikiant, vertinant rezultatus ir numatant prioritetus ateinančiam laikotarpiui dalyvauja visas įstaigos kolektyvas, įtraukiami ir paslaugų gavėjai, naudojama apibendrinta informacija iš individualių planų.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

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

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

Auditoriaus pastaba:

1	2	3	4	5
	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 kiekvieną savaitę vykstančių susirinkimų metu ir metinių pokalbių su vadovu metu. Finansuotojo/steigėjo lūkesčiai įstaigos vadovui išsakomi metinio pokalbio metu ir derinant ateinančių metų įstaigos planą. Taip pat savivaldybės lūkesčiai įstaigai yra išsakomi savivaldybės Socialinių paslaugų plano rengimo metu – aptariama įstaigos teikiamų paslaugų vieta visos savivaldybės teikiamų socialinių paslaugų kontekste.

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 paslaugų gavėjų teisių skatinimą ir užtikrinimą su kitais socialinės globos namais, teikiančiais paslaugas senyvo amžiaus asmenims. Iš pasilyginimo nutarta Teisių chartiją paslaugų gavėjams pristatyti vizualizuotai, supaprastinti paslaugų gavėjų apklausos apie teisių užtikrinimą anketą. Globos namai jau patobulino/papildė teisių užtikrinimo apklausos anketą ir ją naudos 2022 m. Tikimasi, kad pagal patobulintą anketą bus gauti tikslesni paslaugų gavėjų teisių užtikrinimo rezultatai. Taip pat Globos namai planuoja pasidalinimo patirtimi seminarą su pasilygintos įstaigos darbuotojais.</p>					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					
<p>Rekomenduojama įstaigai identifikuoti tobulintinas sritis ir lygintis jas su kitomis socialinių paslaugų įstaigomis.</p>					

### 3. Audito rezultatų ataskaita

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

Įvertinimas yra grindžiamas socialinės paslaugos teikėjo atitikimui EQUASS vertinimo sistemai.

<b>EQUASS Kokybės principas</b>	<b>Įvertinimas</b>
<b>Lyderystė</b>	<b>4.00</b>
<b>Personalas</b>	<b>4.29</b>
<b>Teisės</b>	<b>4.40</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>4.33</b>
<b>Nuolatinis gerinimas</b>	<b>4.00</b>
<b>Viso</b>	<b>41.02</b>

## 4. Apibendrinamosios pastabos

Įstaigoje yra didelis darbuotojų skaičius, todėl į Equass diegimo pradžios darbus (dokumentų projektų rengimas) buvo įtraukti skyrių atstovai. Vėliau – į kokybės sistemos diegimo procesą, į diskusijas, paslaugų gavėjų įtraukimą, jų dalyvavimą buvo įtraukta dauguma įstaigos darbuotojų. Įstaigoje pastebėta darbuotojų kaita ir kai kurių pareigybių darbuotojų trūkumas, bet interviu metu darbuotojai akcentavo, kad tai netrukdė diegti Equass. Kokybės sistemos diegimo metu sustiprėjo komandinis darbas, suaktyvėjo bendradarbiavimas tarp darbuotojų ir paslaugų gavėjų, jų įtraukimas. Darbuotojai taip pat pažymėjo teorinių mokymų naudą, atsiradusį kokybės sistemos supratimą: dokumentai – praktika – paslaugų gavėjų atgalinis ryšys ir vertinimas.

Audito metu buvo sudarytos sąlygos susipažinti su įstaigos paslaugomis, darbuotojai suteikė reikalingus dokumentus ir informaciją, paslaugų gavėjai ir jų artimieji bendravo geranoriškai, Globos namų teikiamas paslaugas interviu metu įvertino 7-10 balų iš 10-ies. Bendradarbiavimą su Senjorų socialinės globos namais išsamiai pristatė organizacijos-partneriai.

Atlikus Globos namuose Equass Assurance auditą nustatyta, kad įstaiga turi visus būtinus dokumentus, tačiau pateiktos rekomendacijos konkretizuoti kokybės tikslus, papildyti įstaigos planą ir ataskaitas kokybiniais paslaugų teikimo rodikliais, pagal esamą tinkamą praktiką detalizuoti smurto prevencijos, orumo ir privatumo užtikrinimo procedūras, tobulinti paslaugų gavėjų apklausų anketas. Globos namų vadovams rekomenduota dėti daugiau pastangų darbuotojų motyvavimui, išsaugojimui ir vakansijų užpildymui. Įstaiga išmatavo ir išsamiai aprašė 2021 m. pasiektus paslaugų teikimo rezultatus, o audito ataskaitoje yra pateikta keletas rekomendacijų dėl aiškesnio rezultatų vaizdavimo. Išsamesnė diskusija vyko dėl įgalinimo rezultatų rodiklių ir aptarta, kad įgalinimą ateityje darbuotojai matuos kaip darbuotojų ir paslaugų gavėjų pastangų rezultatą.

Senjorų socialinės globos namų ilgalaikės (trumpalaikės) socialinės globos paslaugos atitikties Equass 2018 principams audito metu surinko 41,02 balo. Požiūris, įgyvendinimas ir rezultatai atitinka 2 EQUASS vertinimo etapą.

Rasa Laiconienė

2022 m. vasario 18 d.

Vilnius