

EQUASS ASSURANCE AUDITO ATASKAITA

Apsilankymas: 2021 kovo 4-5 dienomis
Anykščių socialinės globos namai
Auditorius Giedrė Martinaitienė

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

Bendra informacija apie paraišką ir pareiškėją

Organizacijos pavadinimas:	Anykščių socialinės globos namai
Adresas:	Alaušo g. 4, 29352 Svėdasai, Anykščių r.
Pašto kodas: <small>(jei skiriasi nuo adreso)</small>	LT- 29352
Vadovo vardas, pavardė:	Jolita Gečienė
Kontaktinis asmuo:	Danguolė Rimavičienė
Telefono Nr.:	+ (370) 381 57180
Faksas:	
Bendras el. paštas:	sgn94739@gmail.com anyksciusoc.globosnamai@gmail.com
Interneto svetainė:	http://anyksciuglobosnamai.lt/
Auditoriaus vardas, pavardė:	Giedrė Martinaitienė
Audito datos:	2021.03.04-05
Klientai:	Paslaugų gavėjų skaičius: 49 Data: 2021.03.04
Darbuotojai:	Darbuotojų skaičius: 40 Data: 2021.03.04
Audituojamos paslaugos:	- ilgalaikės (trumpalaikės) socialinės globos paslaugos senyvo amžiaus asmenims - ilgalaikės (trumpalaikės) socialinės globos

	<p>paslaugos suaugusiems asmenims su negalia.</p>
<p>Papildoma informacija apie socialinių paslaugų teikėją:</p>	<p>Anykščių socialinės globos namai (toliau Globos namai) – Savivaldybės biudžetinė įstaiga, teikianti stacionarią ilgalaikę (trumpalaikę) socialinę globą senyvo amžiaus asmenims, senyvo amžiaus asmenims su sunkia negalia bei suaugusiems asmenims su negalia, kurie gyvenamąją vietą yra deklaravę Anykščių rajono savivaldybės teritorijoje. Globos namai turi du filialus: Svėdasų senelių globos namus, (toliau – Senelių globos namai) ir Burbiškio grupinio gyvenimo namus, (toliau – Grupinio gyvenimo namai).</p> <p>Senelių globos namai 1998 m. balandžio 1d. įsikūrė dviejų aukštų pastate ant gražaus Alaušo ežero kranto, šalia bažnyčios adresu: Alaušo g. 4, Svėdasai, Anykščių r. šiuose globos namuose ramiai bei turiningai savo dienas leidžia 29 senyvo amžiaus asmenys, kurių vidutinis amžius 83,7 metai, iš jų 11 senyvo amžiaus asmenų su sunkia negalia.</p> <p>Grupinio gyvenimo namai savo veiklą pradėjo 2014 m. lapkričio 16 d. adresu: Anykštos g. 2A, Burbiškis, Anykščių r. Burbiškio grupinio gyvenimo namuose užuovėją rado 20 suaugusių asmenų su lengva arba vidutinio sunkumo psichine negalia.</p> <p>Globos namuose dirba 42 darbuotojai: senelių globos namų filiale – 27 darbuotojai, iš jų 15 darbuotojų dirba tiesiogiai su gyventojais; grupinio gyvenimo namuose dirba 15 darbuotojų, iš jų 10 darbuotojų dirba tiesiogiai su gyventojais.</p> <p>Globos namų vizija – nuolat tobulėjanti ir taikanti pažangiausius socialinės globos metodus, moderni, naujoms iniciatyvoms atvira socialinės globos įstaiga, telkianti kvalifikuotų darbuotojų komandą, nuolat tobulinanti teikiamų paslaugų</p>

kokybę bei profesionaliai ir dinamiškai reaguojanti į paslaugų gavėjų poreikius, teikianti geriausią ilgalaikę (trumpalaikę) socialinę globą bei šiuolaikiškiausias socialines paslaugas.

Globos namų misija – teikti ilgalaikes ir trumpalaikes socialinės globos paslaugas, kuriomis senyvo amžiaus ir suaugusiems asmenims su negalia, atsižvelgiant į jų nesavarankiškumo lygį, teikiama kompleksinė, nuolatinės specialistų priežiūros reikalaujanti pagalba.

Globos namuose teikiamos ilgalaikės (trumpalaikės) socialinės globos paslaugas senyvo amžiaus asmenims (Svėdasų senelių globos namų filiale) ir ilgalaikės (trumpalaikės) socialinės globos paslaugas suaugusiems asmenims su negalia (Burbiškio grupinio gyvenimo namų filiale), kurių sudėtį sudaro: informavimas; konsultavimas; tarpininkavimas ir atstovavimas; apgyvendinimas; kasdienio gyvenimo įgūdžių ugdymas ir palaikymas, darbinių įgūdžių ugdymas; laisvalaikio organizavimas; maitinimas; sveikatos priežiūros paslaugų ir slaugos organizavimas; socialinio darbo, bendravimo, kultūrinės, religinės, edukacinės, užimtumo ir kitos paslaugos, reikalingos asmeniui pagal jo savarankiškumo lygį.

Globos namų siekis – laimingas, besišypsantis gyventojas. Vertiname ir gerbiame globos namų gyventojus, rūpinamės jų gyvenimo kokybe, pažanga ir tobulėjimu. Gebame įsijausti į kito asmens padėtį, emocinę būseną, tiesiogiai suprasti kito jausmus. Esame atsakinga įstaiga už jos poveikį aplinkai ir visuomenei, kartu su visuomeniniais ir valstybinio sektoriaus partneriais ieškome novatoriškų sisteminių socialinių ir platesnių ekonominės gerovės

	problemų sprendimų.
--	---------------------

1. Audito programa

<2021 03 04>	
Pirma diena	
Laikas	Veikla (trumpas numatytos veiklos aprašas)
08.30-09.00	Įvadinis susitikimas su visa Anykščių socialinės globos namų bendruomene (pageidautina, kad dalyvautų kuo daugiau darbuotojų)
09.00-10.30	Svėdasų senelių globos namų apžvalga ir susipažinimas su teikiamomis paslaugomis. Dokumentų apžvalga.
10.30-11.30	Susitikimas su Svėdasų senelių globos namų darbuotojais (5-7 asmenys)
11.30-12.30	Susitikimas su Svėdasų senelių globos namų darbuotojais (5-7 asmenys)
12.30-13.00	Pietūs
13.00-14.00	Susitikimas su filialo vadovais ir už kokybės sistemą atsakingu asmeniu
14.00-15.00	Susitikimas su Svėdasų senelių globos namų paslaugų gavėjais (5-7 asmenys)
15.00-15.30	Susitikimas su šeimos nariais/artimaisiais ar globėjais (5 asmenys)
15.30-16.00	Susitikimas su Socialiniais partneriais (3-5 partneriai)
16.00-16.30	Susitikimas su globos namų taryba
16.30-17.00	Dokumentų apžvalga
17.00	Dienos pabaiga
<2021 03 05>	
Antra diena	
Laikas	Veikla (trumpas numatytos veiklos aprašas)
09.00-10.00	Burbiškio grupinio gyvenimo namų apžvalga ir susipažinimas su teikiamomis paslaugomis
10.00-11.00	Susitikimas su Burbiškio grupinio gyvenimo namų paslaugų gavėjais (5-7 asmenys)
11.00-12.00	Susitikimas su Burbiškio grupinio gyvenimo namų darbuotojais (5-7 asmenys)
12.00-13.00	Pietūs
13.00-14.00	Susitikimas su Burbiškio grupinio gyvenimo namų darbuotojais (5-7 asmenys)
14.00-14.30	Susitikimas su Steigėjais/finansuotojais
14.30-15.30	Auditoriaus pasirengimas baigiamajam darbui

15.30-16.30	Susitikimas su globos namų direktoriumi
16.30-17.00	Baigiamasis susitikimas su kolektyvu ir išvadų pristatymas (pageidautina, kad dalyvautų kuo daugiau darbuotojų)
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>Anykščių socialinės globos namų visa veikla yra grindžiama remiantis vizija, misija ir vertybėmis. Vadovai pokalbio metu akcentavo, kad jų vizija yra laimingas ir besišypsantis darbuotojas bei paslaugų gavėjas ir siekia, kartu kurti gerą mikroklimatą bei kokybės kultūrą. Organizacijoje dirba daug lojalių darbuotojų ir darbuotojų kaita yra labai maža. Darbuotojai pokalbio metu patvirtino, kad pati didžiausia motyvacija yra geras mikroklimatas, šiuolaikiška ir plečianti paslaugų spektrą organizacija, besišypsantys globos namų gyventojai, profesionalūs bei nuoširdūs kolegos. Vieni kitus vadina didelė šeima ir remiantis svarbiausiomis vertybėmis įgyvendina viziją bei misiją.</p> <p>Anykščių socialinės globos namai atitinka šį kriterijų ir kelia ambicingus strateginio bei metiniame plane numatytus tikslus.</p>					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					
Kad pasiekti aukštesnį įvertinimą rekomenduojama, kad socialinių paslaugų teikėjas giliau paanalizuotų misijos, vizijos ir vertybių įgyvendinimą ir suprastų jų įgyvendinimo sėkmingumą.					

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

Anykščių socialinės globos namai laikosi visų teisinių aktų bei remiantis metiniu planu, strateginiu planu bei vidaus dokumentais įgyvendina organizacijos kultūrą. Darbuotojai pokalbiu metu dalinasi, kad yra aktyviai įsitraukę į veiklos planavimą, nuolat siūlo idėjas ir padeda jas įgyvendinti. Organizacijoje bendrauja ne tik darbo metu bet yra aktyvus ir neformalus bendravimas. Vadovas skatina atvirumą, nuoširdumą ir pasitikėjimą. Vienas iš svarbiausių dalykų, kad per sunkiu Covid19 laikotarpi šī organizacija sėkmingai dirbo kartu ir apsaugojo nuo šios ligos vieni kitus. Darbuotojai dalinasi, kad nuolatinis tobulėjimas, profesionalumas, atvirumas, bendradarbiavimas, vizijos turėjimas, tikslų įgyvendinamas, gyvenimo kokybės užtikrinimas bei geras mikroklimatas yra motyvatoriai, kurie juos veda į priekį ir skatina kurti gerą kokybinę kultūrą.

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
		x		

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

Informacija apie rezultatus

Anykščių socialinės globos namai turi apibrėžę 2019-2025 metų strateginį planą bei veiklos planą, kuriuose yra apibrėžti ilgalaikiai kokybės tikslais. Organizacija taiko naujausias technologijas bei užsiėmimus tokius kaip kaniterapija, virtualios erdvės akiniai, šviesos terapija, relaksacinė multisensorinė terapija bei socialinių partnerių pagalba įgyvendina įvairius judumo bei mobilumo projektus. Kelis kartus per metus leidžiamas laikraštis „Gyvenimas kitaip“, kuriame pristato visai bendruomenei gyvenimo kokybės rodiklius, taikomas technologijas bei jų naudą, pasakoja apie teikiamas paslaugas įvairius renginius bei šventes. Šiuo metu yra atnaujinamos patalpos, kad paslaugų gavėjai turėtų dar geresnes bei modernesnes patalpas ir galėtų gauti kokybiškas paslaugas bei užtikrinti gyvenimo kokybę.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama susieti strateginį planą ir su metinio plano veiklomis ir tikslais. Apibrėžti tinkamus kokybės rodiklius.

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>Anykščių socialinės globos namai turi apsibrėžę 2018-2023 metų strateginį planą bei veiklos planą, kuriuose atsispindi pagrindiniai strateginiai tikslai, uždaviniai bei atsakomybės. Darbuotojai pokalbiu metu dalijosi, kad savo veiklą įgyvendina remiantis metiniu veikos planu, kuriuose yra apibrėžti tikslai, uždaviniai bei siekiami kokybės rodikliai.</p>					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					

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

Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			
Informacija apie rezultatus					
<p>Anykščių socialinės globos namai yra socialiai atsakingi ir siekia dalyvauti visuomeniniuose renginiuose, sporto šventėse, miesto susitikimuose bei skatina atsakomybę aplinkai ir gamtai. Darbuotojai dalinasi, kad jie daug metų rūšiuoja plastiką, stiklą bei buitines šiukšles, taupo elektrą bei vandenį. Įstaigoje yra įdiegta DVS dokumentų valdymo sistema kuri padeda sumažinti popierinio formato</p>					

dokumentų.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama susidaryti socialinės atsakomybės planą ir prisidėti prie tvarumo, atskirties mažinimo bei aplinkos saugojimo.

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

Anykščių socialinės globos namai teikia paslaugas orientuotas į paslaugų gavėjo poreikius, norus, negalią bei galimybes. Darbuotojai dalijosi, kad įstaigos siekis – laimingas, besišypsantis gyventojas todėl siekia, kad kiekvienas paslaugų gavėjas turėtų savo individualų planą, siekia juos įtraukti į paslaugų planavimą, įgalinti, motyvuoti ir skatinti būti aktyviais visuomenės nariais. Darbuotojai teigė, kad gerbia globos namų gyventojus, rūpinasi jų gyvenimo kokybe, pažanga ir tobulėjimu.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

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

Auditoriaus pastaba:

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

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

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

Informacija apie rezultatus

Anykščių socialinės globos namai apibrėžė darbuotojų mokymo ir atestavimo tvarką

ir įgyvendino darbuotojų samdymo ir išsaugojimo politiką, skatinančią darbuotojų kvalifikacijos apmokymą, stažuotės skyrimą bei atestavimo vertinimą. Pokalbio metu darbuotojai pasidalijo, kad jie žino apie laisvas darbo vietas ir žino kokių kompetencijų dažniausiai jiems reikia. Procesas yra aiškus ir dalis darbuotojų jau yra įgiję aukštesnių kompetencijų ir pakilo į aukštesnę poziciją. Organizacijoje visi turi lygias teises ir galimybes dalyvauti atrankose, svarbiausia turėti tinkamą kompetenciją bei išsilavinimą. Vadovai pokalbio metu dalijosi, kad nuolat skatina darbuotojus kelti kvalifikaciją ir užimti aukštesnes pozicijas.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

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

Auditoriaus pastaba:

1	2	3	4	5
	x			

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

Informacija apie rezultatus

Anykščių socialinės globos namai laikosi visų teisės aktų ir užtikrina sveiką ir saugią aplinką darbuotojams bei paslaugų gavėjams. Kasmet yra daromos teikiamų sveikatos priežiūros paslaugų vertinimo apklausa ir apklausos duomenys yra analizuojami bei daromi atitinkami sprendimai, kad užtikrinti tinkamas darbo sąlygas ir sveiką aplinką. Darbuotojai pokalbio metu dalijosi, kad jie turi visas reikiamas darbo priemones bei visą reikalingą įrangą. Organizacijoje nėra darbuotojų kaitos ir darbuotojų skaičius pakankamas bei atitinka teisės aktuose nustatytą skaičiaus santykį. Organizacijoje ne Covid19 metu yra skatinama savanorystė ir šiuo metu turi net 16 savanorių, kurie laukia kol galės saugiai atvykti savanoriauti į globos namus. Darbuotojai taip pat yra skatinami savanoriauti tarp padalinių ir dalintis savo patirtimi, įžvalgomis bei rekomendacijomis.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

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

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

Informacija apie rezultatus

Anykščių socialinės globos namai apibrėžė metinį kompetencijų tobulinimo planą, kuris yra žinomas visiems darbuotojams ir nuolat įgyvendinamas. Visi darbuotojai gali kelti kvalifikaciją ir gali išreikšti savo poreikį bei norą kelti kvalifikaciją esant metiniam pokalbiui. Darbuotojai dalijosi, kad kvalifikacijos kėlimas yra viena iš motyvacinių priemonių ir tai padeda darbuotojams augti ir tobulėti. Kasmet jie išklauso daugiau nei 16 privalomų mokymosi valandų ir jų žinios bei įgūdžiai padeda tobulinti veiklos procesą bei užtikrinti teikiamų paslaugų kokybę.

Rezultatai:

Anykščių socialinės globos namai turi darbuotojų ugdymo, nuolatinio mokymosi ir tobulėjimo rezultatus. Darbuotojų kvalifikacijos tobulinimo rezultatai matuojami tinkamais rodikliais, tokiais kaip naujų žinių įgijimas bei darbuotojų praktinis įgytų žinių pritaikymas. Rezultatai parodė, kad visi darbuotojai įgijo naujų žinių po kvalifikacijos mokymų ir 92,86 % (2020) pritaikė įgytas žinias praktikoje ir sukūrė naujus darbo metodus. Lyginant rezultatus su 2019 m. tai net 7 % išaugo darbuotojų skaičius, kurie teigė, kad pritaiko įgytas žinias praktikoje. Rezultatas yra vertinami kasmet.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Kad gauti aukštesnį vertinimą socialinių paslaugų teikėjas turi suprasti pasirinkto požiūrio sėkmę, išanalizuoti pasiektus rezultatus ir ieškoti naujų praktinių kvalifikacijos mokymų būdų (įtraukti socialinę partnerystę į kvalifikacijos tobulinimo mokymus). Rekomenduojama į planą įtraukti daugiau praktinių mokymų ir užtikrinti

darbuotojų kompetenciją.

10. Socialinių paslaugų teikėjas apibrėžia gebėjimų reikalavimus konkrečioms personalo pareigoms ir funkcijoms atlikti, laikosi šių reikalavimų ir kasmet juos vertina.

Auditoriaus pastaba:

1	2	3	4	5
	x			

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

Informacija apie rezultatus

Anykščių socialinės globos namai turi aiškų požiūrį ir apibrėžią darbuotojų pareigybių aprašymus. Darbuotojų pareigybių aprašymai buvo atnaujinti 2019 metais ir visi specialūs reikalavimai, funkcijos, teisės ir atsakomybė yra aiškios ir suprantamos. Organizacija įgyvendino šį požiūrį ir atitinka keliamą kriterijų.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Socialinių paslaugų teikėjui rekomenduojama peržiūrėti darbuotojų kvalifikacijos atsakomybes, teises, funkcijas ir papildyti EQUASS atsakomybėms bei funkcijas. Rekomenduojama peržiūrėti kasmet ir suprasti kaip sėkmingai įgyvendino šį požiūrį.

11. Socialinių paslaugų teikėjas pripažįsta personalą kaip grįžtamosios informacijos šaltinį ir įtraukia į planavimą, paslaugų kūrimą ir kokybės gerinimą.

Auditoriaus pastaba:

1	2	3	4	5
		x		

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

Informacija apie rezultatus

Anykščių socialinės globos namai bendradarbiauja ir įtraukia tiek darbuotojus, tiek paslaugų gavėjus į paslaugų planavimą, kūrimą bei kokybės gerinimą. Darbuotojai teigė, kad jų nuomonė vadovybei yra svarbi ir jie dalyvauja tiek metiniame tiek veiklos kūrime, planavime bei įgyvendinime. Kasmet daromos apklausos kurių metu

siekiama susirinkti grįžtamąjį ryšį ir rekomendacijas, kurios vėliau naudojamos kuriant metinius planus. Darbuotojai dalijosi, kad jų prašymu buvo peržiūrėtas darbo grafikas ir pakoreguotas darbo laikas (pritaikytos pagal paslaugų gavėjų ir darbuotojų poreikius). Paslaugų gavėjų prašymu, buvo pastatytos supynės bei poilsio erdvė, kad laisvalaikiu galėtų daugiau laiko leisti gryname ore. Socialiniai partneriai pokalbio metu dalijosi, kad partnerystė jiems padeda tobulėti, dalintis patirtimi, rekomendacijomis ir padeda tobulinti teikiamų paslaugų kokybę. Bendradarbiavimo dėka jie pradėjo skatinti darbuotojų mainus bei gerosios patirties sklaidą. Anykščių socialinės globos namų direktorius yra savivaldybių socialinės globos įstaigų vadovų asociacijos vadovas, kuris kartu su socialiniais partneriais atstovauja socialinių globos namų interesus, rūpinasi informacijos sklaida, ryšiai su visuomene, vykdo įvairias derybas su verslo bei darbdavių organizacijomis.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama aktyviau įtraukti socialinius partnerius į metinio plano kūrimą bei įgyvendinimą, naudoti gautus rezultatus paslaugų kokybei gerinti.

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

Anykščių socialinės globos namų vadovas dalijosi, kad jiems labai svarbu kurti gerą mikroklimatą ir siekti, kad paslaugų gavėjas ir darbuotojas būtų laimingas ir besišypsantis. Darbuotojai pokalbio metu dalijosi, kad juos motyvuoja geras atlyginimas, finansinis stabilumas, neformalus bendravimas, kompetencijos kėlimas, geri santykiai su vadovu bei kolegomis, geras ir jaukus mikroklimatas. Kol buvo galima susitikinėti ir išvykti tai labiausiai juos skatino kelionės, kultūriniai renginiai kartu bei neformalus susitikimai skatinant pasitikėjimą bei gerą santykį. Šiuo metu yra vykdomi susitikimai mažose grupėse bei online.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

--

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

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

Informacija apie rezultatus

Anykščių socialinės globos namai apibrėžia teisių chartiją ir įsipareigoja saugoti ir puoselėti žmogaus teises. Teisių chartija yra sudaryta remiantis tarptautinėmis teisių konvencijomis ir parengta paslaugų gavėjams suprantama kalba. Darbuotojai pokalbio metu dalijosi, kad teisių chartija visiems yra žinoma ir jie visi laikosi teisių įsipareigojimų bei atsakomybių. Akcentavo, kad labai svarbu užtikrinti lygiateisį dalyvavimą, įtraukimą, nuomonės išsakymą, orumą, pagarbą, privatumą, pripažinimą, socialinę įtraukti, lygybę, tinkamas gyvenimo sąlygas, laisvę ir teisę.

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

Anykščių socialinės globos namai paruošė lankstinukus paslaugų gavėjų suprantama kalba iliustruodami juos paveikslėliais. Paslaugų gavėjai dalijosi, kad jie turi ant stalo parengtus stovelius su gyventojų teisėmis ir pareigomis, taip pat galima pamatyti bei susipažinti su šiomis teisėmis ir bendro naudojimo patalpose.

Su teisių chartija supažindinami žodžiu susirinkimo metu arba individualiai, išaiškinant teisės reikšmę jiems suprantama kalba. Visi žino ir laikosi teisės chartijos apibrėžtų teisių ir atsakomybių.

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
	x			

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

Informacija apie rezultatus

Anykščių socialinės globos namai įgyvendino požiūrį ir užtikrina, kad visos paslaugos būtų teikiamos atsižvelgiant į socialinių paslaugų gavėjų poreikius, asmeninį norą bei galimybes. Paslaugų gavėjai dalijosi pokalbio metu, kad jie dalyvauja sudarant individualų planą (IP), tariasi su jais ir įgalina juos siekti asmeninių tikslų. Vienas iš paslaugų gavėjų pasakojo, kad šiais metais išsikėlė tikslus būti labiau savarankišku, išmokti tvarkyti savo finansus ir pradėti rūpintis sveikata, t.y. mažinti rūkomų cigarečių kiekį. Džiaugėsi, kad socialiniai darbuotojai padeda jam siekti tikslų, nuolat skatina ir motyvuoja.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama socialinių paslaugų teikėjui suprasti ir analizuoti gautus rezultatus ir ieškoti naujų būdų, kaip motyvuoti, skatinti bei įtraukti vyresnius socialinių paslaugų gavėjus į jų individualių tikslų ir lūkesčių įgyvendinimą.

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 paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			
Informacija apie rezultatus					
<p>Rezultatas:</p> <p>Anykščių socialinės globos namai vertina veiklos efektyvumą ir matuota paslaugų gavėjų teisių užtikrinimą visose organizacijos veiklos srityse. Pasiękti rezultatai rodo, kad socialiniai paslaugų gavėjai žino savo teises (100%) ir jomis vadovaujasi. 96.67% paslaugų gavėjų žino kur kreiptis jei teisės būtų neužtikrintos ir pažeistos. Įstaiga matuota šį rezultatą kas metai ir siekia, kad paslaugų gavėjai žinotų savo teises ir jos būtų užtikrintos.</p>					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					
Socialinių paslaugų teikėjas turėtų vertinti gautų rezultatų sėkmingumą, nuolat juos analizuoti ir naudoti nuolatiniam mokymuisi.					

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>Anykščių socialinės globos namai turi skundų valdymo tvarką ir registracijos žurnalus. Tai pat prie įėjimo yra pasiūlymų, pageidavimų bei skundų dėžutės į kurias anonimiškai gali kreiptis tiek paslaugų gavėjai, tiek darbuotojai. Pokalbiu metu visi patvirtino, kad ši tvarka visiems žinoma ir visi žino kur reikėtų kreiptis, jei norėtų pateikti rekomendaciją ar nusiskundimą. Požiūris sėkmingai įgyvendintas ir atitinka keliamus kriterijus.</p>					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					
Rekomenduojama visus žodinius nusiskundimus registruoti į registracijos žurnalą ir nuolat sekti bei analizuoti rezultatus. Gautus duomenis naudoti nuolatiniam					

paslaugų tobulinimui.

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					
Socialinių paslaugų teikėjas yra apibrėžęs etikos ir gerovės užtikrinimo politiką ir užtikrina darbuotojų elgesio ir veiklos principus, darbuotojų tarpusavio santykius, elgesio su globos namų gyventojais, šeimos nariais bei kolegomis. Darbuotojai dalinasi, kad patys svarbiausi elgesio principai tiek tarpusavyje tiek su bendraujant su kitais yra pagarba vienas kitam, atsakomybė, teisingumas, konfidencialumas bei sąžiningumas. Šios tvarkos principai yra visiems žinomi ir kontrolė prižiūri globos namų taryba.					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					

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

Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			
Informacija apie rezultatus					
Anykščių socialinės globos namai apibrėžė etikos kodeksą ir užtikrina gerą mikroklimatą, darbuotojų profesionalumą, nuolatinį tobulėjimą, gyvenimo kokybę bei socialinę atsakomybę. Darbuotojai dalijosi pokalbio metu, kad stengiasi kurti pozityvią atmosferą įstaigoje, gerbia paslaugų gavėjus ir siekia laikytis susitarimų bei įsipareigojimų. Šis požiūris yra žinomas ir įgyvendintas praktikoje. Socialiniai					

paslaugų gavėjai patvirtino, kad laikosi etikos kodekso ir siekia kurti gerus santykius ir pozityvią atmosferą globos namuose.

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

Anykščių socialinės globos namai užtikrina lygias teises bei galimybes dalyvauti veiklose, kurias vykdo globos namai. Socialiniai darbuotojai pokalbio metu dalijosi, kad visos veiklos yra aptariamoms kartu su paslaugų gavėjais ir yra įtraukiami siekiant jas įgyvendinti. Socialiniai paslaugų gavėjai teigė, kad jie yra informuoti apie teikiamas socialines paslaugas ir gali dalyvauti visose veiklose, kurias teikia centras. Globos namuose yra galimybė lankytis bibliotekoje, laisvalaikio ir užimtumo zonoje, galima gauti psichologo bei socialinio darbuotojo konsultaciją. Pastatai yra pritaikyti neįgaliesiems, todėl klientams, turintiems judėjimo negalią yra saugu judėti toje aplinkoje.

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

Anykščių socialinės globos namai įgyvendino požiūrį ir užtikrinimo saugią ir sveiką darbo aplinką darbuotojams bei socialiniams paslaugų gavėjams. Darbuotojai pokalbio metu patvirtino, kad nuolat dalyvauja pirmosios pagalbos mokymuose, darbuotojų saugos ir sveikatos mokymuose, priešgaisrinės saugos praktiniuose mokymuose, higienos įgūdžių mokymuose, kenksmingų veiksnių aplinkos mokymuose bei civilinės saugos mokymuose. Visi darbuotojai dalyvauja mokymuose ir pritaiko įgytas žinias praktikoje.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

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

Auditoriaus pastaba:

1	2	3	4	5
	x			

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

Informacija apie rezultatus

Anykščių socialinės globos namai apibrėžė fizinio ir psichologinio smurto prieš paslaugų gavėjus prevencines procedūras ir siekia užkirsti kelią gyventojų atžvilgiu. Darbuotojai pokalbio metu dalijosi, kad visi yra informuoti apie prevencines procedūras ir žino, kad visais atvejais reaguotų nedelsiant siekiant užkirsti kelią bet kokiam smurtui prieš paslaugų gavėjus. Per praėjusius metus nebuvo nei vieno tokio atvejo todėl ir toliau siekia šviesti tiek darbuotojus tiek paslaugų gavėjus ir priminti prevencines procedūras.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

23. Socialinių paslaugų teikėjas apibrėžia, kontroliuoja ir vertina principų, vertybių ir procedūrų rinkinį, kuris galioja organizacijos elgsenai paslaugų teikimo metu

atsižvelgiant į konfidencialumo, tikslumo, privatumo ir sąžiningumo aspektus.

Auditoriaus pastaba:

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

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

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

Informacija apie rezultatus

Socialinių paslaugų teikėjas apibrėžė konfidencialios informacijos laikymosi tvarkos procesą. Pokalbio metu darbuotojai teigė, kad yra informuoti su kokiais dokumentais gali dirbti ir kokius duomenis gali atskleisti artimiesiems, kuriems yra duotas sutikimas. Visi yra pasirašę konfidencialios informacijos užtikrinimo pasižadėjimą ir visi žino, kuri informacija apie socialinius paslaugų gavėjus yra konfidenciali. Asmens duomenų bylos yra laikomos užrakintose spintelėse, o dauguma dokumentų yra dokumentų valdymo sistemoje ir yra apsaugoti slaptažodžiu.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama, kad socialinių paslaugų teikėjas turėtų aiškiai apibrėžęs darbuotojų atsakomybes ir dokumentų sąrašą, kuriame būtų pažymėta su kokiais dokumentais gali dirbti.

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

Anykščių socialinės globos namų viena iš stiprybių – platus socialinių partnerių ratas ir pridėtinę vertę kuriamas bendradarbiavimas. Per 2020 m. buvo sudaryta 10 bendradarbiavimo sutarčių su socialinėmis, švietimo, kultūros, NVO ir kitomis įstaigomis: Elektrėnų socialinės globos namais, Utenos kolegija; VšĮ Karaliaus Mindaugo profesinio mokymo centru, Anykščių rajono Naujųjų Elmininkų kaimo

bendruomene; Utenos trečiojo amžiaus universitetu, Anykščių socialinės gerovės centru, Lietuvos aklyjų biblioteka, VšĮ „Atvertos langinės“, VšĮ Alantos technologijos ir verslo mokykla, Asociacija „Sveikatos taku“. Partnerystės dėka jie gali užtikrinti kompleksinių paslaugų teikimą ir paslaugų gavėjų integraciją į visuomenę. Partneriai pokalbio metu teigė, kad jie dalijasi tarpusavyje informacija ir darbo patirtimi, dalyvauja įvairiuose projektuose, lyginasi veiklos rezultatus, didina teikiamų paslaugų kokybę ir plečia teikiamų paslaugų spektrą. Darbuotojai džiaugėsi sėkminga partneryste ir teigė, kad partneriai padovanojo priemonių socialiniai veiklai vykdyti, sutvarkė aplinką ir sukūrė jaukią poilsio zoną, padovanojo baldų, įtraukė į kvalifikacijos kėlimo mokymus, kvietė į kultūrinius renginius bei šventes. Šis požiūris yra įgyvendintas sėkmingai ir visi supranta, kad socialinė partnerystė neša apipusią pridėtinę vertę bei naudą.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Kad pasiekti aukštesnį laiptelį, rekomenduojama ieškoti tokios veiklos, kuri skatintų aktyvesnį paslaugų gavėjų dalyvavimą bei integracija į visuomenę.

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

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

Informacija apie rezultatus

Rezultatai:

Anykščių socialinės globos namai turi tinkamus partnerystės rezultatus ir įvertino socialinių partnerių bendradarbiavimo naudą. Rezultatai buvo gauti apklausos būdu, kurie parodė, kad partnerystės dėka socialiniams paslaugų gavėjams yra sudaromos sąlygos įsitraukti į bendruomeninį gyvenimą ir tapti savarankiškesniais. Gauti rezultatai parodė, kad 60% socialinių paslaugų gavėjų vertina partnerių suorganizuotus renginius labai gerai ir tai yra net 8% geriau nei praėjusiais 2019 metais. Organizacija numatė 2021 metais plėtoti partnerystės ryšius, siekiant turiningo, efektyvaus ir rezultatyvaus bendradarbiavimo.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama, kad socialinių paslaugų teikėjas suprastų partnerystės naudos rezultatus, nuolat analizuoti ir naudoti juos tolimesniam paslaugų kokybės tobulinimui.

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					
<p>Anykščių socialinės globos namai užtikrina paslaugų gavėjų įtraukimą, dalyvavimą ir atstovavimą organizacijoje bei bendruomenėje. Kiekvienas paslaugų gavėjas sudarė individualų planą kartu su socialiniu darbuotoju ir išsikėlė individualius tikslus atsižvelgiant į paslaugų gavėjo nuomonę, požiūrį ir galimybes. Pokalbio metu paslaugų gavėjai dalinosi, kad jie nuolat išreiškia savo poreikius bei norus socialiniams darbuotojams ir yra aktyvūs bendruomenės nariais. Per praėjusius metus jie buvo išreiškę norą, kad nori daugiau kelionių ir susitikimų su kitomis įstaigomis ir jau gali džiaugtis, nes turi draugų ir pažįstamų visoje Lietuvoje. Lauko aplinkoje stovinčios sūpynės taip pat buvo paslaugų gavėjų noras, kuris buvo įgyvendintas ir vasaros metu tai yra susibūrimo ir bendravimo vieta.</p>					
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 paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			

Informacija apie rezultatus

Anykščių socialinės globos namai apibrėžė paslaugų gavėjų įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą politiką ir procedūras ir užtikrina paslaugų gavėjų dalyvavimą, aktyvų integravimą ir atstovavimą visuose organizacijos lygmenyse ir bendruomenėje. Paslaugų gavėjai pokalbio metu teigė, kad gali teikti pasiūlymus individualiai, susirinkimų metu, apklausos būdu ar tiesiogiai perduodant globos tarybos atstovams. Taip pat jie prisideda prie renginių organizavimo, neformalių ugdymo užsiėmimų, bei svečių priėmimo pas save globos namuose. Paslaugų gavėjai žino šį procesą ir aktyviai įsitraukia į įgyvendinimą.

Rezultatas

Organizacija turi apčiuopiamą ir tinkamą rezultatą, kad paslaugų gavėjai yra įtraukiami kaip aktyvūs dalyviai planavime ir teikia pasiūlymus bei pageidavimus metiniam įstaigos planui. Pasiekti rezultatai parodė, kad 43,33 % paslaugų gavėjų pateikė pasiūlymus dėl ekskursijų, renginių, maitinimo, kurie buvo įtraukti į metinį veiklos planą. Pasiekti klausimyno rezultatai yra tinkami ir atitinka keliamus EQUASS rodiklius.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Kad pasiekti aukštesnį įvertinimą paslaugų gavėjas turi suprasti kaip sėkmingai įgyvendinta ir yra laikomasi paslaugų gavėjų įtraukimo procedūrų. Rekomenduojama, kad socialinių paslaugų teikėjas suprastų gautus paslaugų gavėjų įtraukimo rezultatus ir naudotų juos tolimesniam paslaugų kokybės tobulinimui.

28. Socialinių paslaugų teikėjas kasmet peržiūri ir įvertina paslaugų gavėjų dalyvavimą remdamasis jų indėliu.

Auditoriaus pastaba:

1	2	3	4	5
	x			

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

Informacija apie rezultatus

Anykščių socialinės globos namai įgalina socialinius paslaugų gavėjus dalyvauti visuose organizacijos lygmenyse ir bendruomenėje. Paslaugų gavėjų dalyvavimas turėjo tiesioginės įtakos paslaugų gavėjų gyvenimo kokybei, nes jie pradėjo labiau

pasitikėti savimi, šypsotis, tapo savarankiškesni ir laimingesni. Jų dalyvavimas ir įtraukimas atliepia pagrindinį organizacijos tikslą – laimingas ir besišypsantis paslaugų gavėjas. Šis požiūris yra aiškus ir įgyvendinamas visose srityse.

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 paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			

Informacija apie rezultatus

Anykščių socialinės globos namai apibrėžė įgalinimo koncepciją, kuris yra nuolatinis ir besitęsiantis procesas. Darbuotojai pokalbio metu teigė, kad paslaugų gavėjus siekia įgalinti individualiu lygmeniu, grupiniu bei bendruomeniniu lygmeniu ir skatina jų įsitraukimą, dalyvavimą, savarankiškumą, pasitikėjimą savimi bei savęs priėmimą. Šis požiūris yra įgyvendintas ir visiems suprantamas.

Rezultatai:

Organizacija turi apčiuopiamus ir tinkamus įgalinimo rezultatus, kurie matuojami atitinkamais rodikliais. Gauti rezultatai parodė, kad 29% paslaugų gavėjų savarankiškumas išaugo laisvalaikio, užimtumo srityje; 62% išliko nepakitęs. Lyginant 2020 m. gautus rezultatus su 2019 m. savarankiškumas gyventojų išaugo 19 %. 2021 m. organizacija numatė tobulinti darbuotojų kvalifikaciją, taikyti įgytas žinias praktikoje, dalintis gerąja patirtimi.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

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>Anykščių socialinės globos namai numatė ilgalaikius įgalinančios aplinkos metodus tokius kaip orientacija į asmenį, galimybė rinktis, atsakomybė, dalyvavimas bendruomenės gyvenime, sprendimų priėmimas, pasiūlymų teikimas, savarankiškumo ir buitinių įgūdžių skatinimas bei lavinimas. Darbuotojai pokalbio metu nuolat akcentavo, kad siekia įgalinti paslaugų gavėjus tiek individualiai tiek dalyvaujant bendruomeniniuose renginiuose. Šis požiūris įgyvendinamas visose organizacijos srityse.</p>					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					

31. Socialinių paslaugų teikėjas teikia paslaugas, kurios atitinka individualių 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>Anykščių socialinės globos namai teikia kompleksines paslaugas senyvo amžiaus ir suaugusiems asmenims su negalia atsižvelgiant į jų savarankiškumo lygį, norą bei galimybes. Paslaugų gavėjai teigė, kad jie jaučiasi kaip namie, nes gauna paslaugas pagal jų pasirinkimą bei poreikius. Kai kurie teigė, kad prieš atvykdami gyventi į tuos namus buvo silpnos sveikatos, nesavarankiški ir praradę gyvenimo džiaugsmą. Nuolatinės specialistų priežiūros ir teikiamų paslaugų dėka jie</p>					

sustiprėjo ir jų gyvenimo kokybė labai pagerėjo. Paslaugų gavėjai dalinosi, kad jie jaučiasi laimingi ir saugūs gyvendami šiuose namuose, nes užtikrinamas saugumas, sveikatos priežiūra, laiko užimtumas, skanus maistas ir kompetentingų darbuotojų komanda.

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 paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			

Informacija apie rezultatus

Anykščių socialinės globos namai turi aiškią gyventojų gyvenimo kokybės koncepciją ir vykdo veiklą, grindžiamą gyventojų poreikių vertinimu, siekiant pagerinti jų gyvenimo kokybę. Gyvenimo kokybei matuoti buvo pasirinktos savarankiškumo, socialinio aktyvumo ir gerovės užtikrinimo sritys. Darbuotojai dalinosi pokalbio metu, kad paslaugų gavėjų gyvenimo kokybė gerėja, kai jo poreikiai yra tenkinami ir pavyksta pasiekti individualius keliamus tikslus. Paslaugų gavėjai dalinosi, kad šio centro gaunamų paslaugų dėka jų gyvenimo kokybė nuolat gerėja.

Rezultatai:

Socialinių paslaugų teikėjas turi galiojančius gyvenimo kokybės gerėjimo rezultatus, kurie yra vertinami atitinkamais EQUASS rodikliais. Pasiekti rezultatai parodė, kad dėl išaugusio savarankiškumo paslaugų gyvenimo kokybė pagerėjo 53,33 %, o dėl išaugusio socialinio aktyvumo – 60,00%.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama peržiūrėti gyvenimo kokybės, įgalinimo ir individualaus planavimo

procesą ir susieti juos siekiant pamatuoti paslaugų gavėjų pažangą.

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

Informacija apie rezultatus

Anykščių socialinės globos namuose visi paslaugų gavėjai turi sudarytus individualius planus, kurie yra parašyti remiantis šeimos poreikiais. Planas yra sudarytas iš pagalbos sričių, savarankiškumo lygio, uždavinių, reikalingų priemonių/įrangos, teikimo trukmių/dažnumo bei pasiektų tikslų bei rezultatų. Darbuotojai pasidalino, kad planas yra sudaromas po adaptacinio laikotarpio, nuolat analizuojamas ir esant poreikiui yra peržiūrimas. Visiems šis planas yra aiškus, suprantamas ir išskirti tikslai bei uždaviniai yra įgyvendinami remiantis paslaugų gavėjo poreikiais bei norais.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

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

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

Informacija apie rezultatus

Anykščių socialinės globos namai pritaikė aplinką fiziniams ir socialiniams paslaugų gavėjų poreikiams. Patalpos yra pritaikytos fizine ir protine negalią turintiems paslaugų gavėjams. Patalpos (koridoriai, virtuvė, tualetas bei dušas) pritaikytos judėjimo negalią turintiems paslaugų gavėjams, prie įėjimo padaryti užvažiavimai,

lauke padaryti vaikščiavimui takeliai. Viduje yra poilsio zona, užimtumo erdvė bei biblioteka. Socialinių paslaugų teikėjas šį požiūrį įgyvendino visose atitinkamose veiklos srityse.

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
	x			

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

Informacija apie rezultatus

Anykščių socialinės globos namai turi įtraukimo į individualaus planavimo procesą procedūras kuriame atsispindi individualaus darbo su asmeniu uždaviniai ir priemonės uždaviniams įgyvendinti. Darbuotojai pokalbio metu teigė, kad paslaugų gavėjai bei jų artimieji dalyvauja visuose ISGP sudarymo, peržiūrėjimo, tikslinimo etapuose bei rezultatų aptarime. Šeimos nariai taip pat patvirtino, kad žino kokias paslaugas gauna jų artimieji ir kaip stebi savo šeimos artimųjų gyvenimo kokybės pokyčius. Šis požiūris yra aiškus ir yra įgyvendintas visuose lygmenyse.

Rezultatas

Organizacija turi tinkamus paslaugų gavėjų įtraukimo į Individualaus plano rengimą ir peržiūrą rodiklius. Gauti rezultatai parodė, kad 100 % apklaustųjų paslaugų gavėjų dalyvauja vertinant jų poreikius ir sudarant individualų socialinės globos planą. Lyginant su 2019 m., tai paslaugų gavėjų skaičius, kurie dalyvauja individualaus plano sudaryme išaugo 14 %.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama paslaugų teikėjui suprasti pasiektus rezultatus ir juos analizuoti siekiant nuolat tobulėti ir gerinti teikiamų paslaugų kokybę. Peržiūrėti organizacijos siūlomas užimtumo veiklas paslaugų gavėjams ir įtraukti daugiau praktinės

užimtumo veiklos bendradarbiaujant su socialiniais partneriais.

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

Auditoriaus pastaba:

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

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

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

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

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

Informacija apie rezultatus

Anykščių socialinės globos namai užtikrina paslaugų tęstinumą nuo ankstyvosios intervencijos iki paramos ir palaikymo po paslaugos suteikimo. Darbuotojai dalinasi, kad paslaugų tęstinumas yra užtikrinamas, kai paslaugų gavėjai išvyksta į gydymo įstaigas, kitus globos namus ar gyventi savarankiškai. Jiems yra teikiama pagalba, palaikomas ryšys ir užtikrinama teigiama emocinė bei psichinė savijauta. Paslaugų gavėjai dalinasi, kad paslaugų tęstinumas turi jiems tiesioginės įtakos jų gyvenimo kokybei, jų motyvacijai, socialiniams ryšiams, sveikatai ir sėkmingai adaptacijai kitoje aplinkoje.

Rezultatas

Organizacija atitinka kriterijų ir turi tinkamą rodiklį siekiant užtikrinti teikiamų paslaugų tęstinumą išvykus į gydymo įstaigas, į kitus globos namus arba gyventi savarankiškai. Gauti rezultatai parodė, kad 20 paslaugų gavėjų, kurie gydėsi kitose įstaigose bei išėjo gyventi į kitus globos namus buvo teikiamas paslaugų tęstinumas. Lyginant su 2019 m., sumažėjo gyventojų, kurie vyko gydytis į kitas įstaigas ir nebuvo nei vieno gyventojų, kurie išvyko gyventi savarankiškai.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

37. Socialinių paslaugų teikėjas teikia paslaugas remdamasis holistiniu

požiūriu į paslaugų gavėjų, jų šeimų ir globėjų poreikius ir lūkesčius.					
Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			
Informacija apie rezultatus					
<p>Anykščių socialinės globos namai teikia paslaugas remiantis holistiniu požiūriu įtraukdami socialinius partnerius ir visus būtinus specialistus. Visos paslaugos yra teikiamos atsižvelgiant į paslaugų gavėjų bei jų šeimos norus bei lūkesčius. Šeimos nariai dalinasi, kad sudarant individualius planus jie yra įtraukiami ir tariasi kartu dėl planuojamų užimtumo veiklų, sveikatos teikiamų paslaugų bei bendruomeninių dalyvavimų. Tiek paslaugų gavėjai, tiek jų artimieji pokalbio metu teigė, kad teikiamų paslaugų spektras labai prasiplėtė ir sąlygos vis gerėja. Šeimos nariai teigė, kad jie tokių paslaugų namuose negalėtų teikti todėl yra laimingi, kad šie globos namai užtikrina kompleksinių paslaugų teikimą.</p>					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					
<p>Bendradarbiaujant su partneriais paieškoti būdų dėl papildomų paslaugų, tokių kaip kompiuterinio raštingumo specialisto įtraukimo ar psichologo (pilnu etatu). Rekomenduojama vertinti gautų paslaugų efektyvumą ir naudoti gautą informaciją paslaugų tobulinimui.</p>					

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>Anykščių socialinės globos namai turi vidaus ir išorės kontrolės sistemą, kuri vykdoma šiose srityse: finansų, paslaugų kokybės, turto inventorizacijos, korupcijos prevencinės programos ir vidaus medicinos. Kasmet yra atliekamas socialinės globos atitikties socialinės globos normoms įsivertinimas, kurios rekomendacijos yra reikalingos nuolatiniam tobulėjimui. Šie procesai visiems yra aiškūs ir darbuotojai</p>					

atsakingai jiems ruošiasi.

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

Anykščių socialinės globos namai turi aiškią kryptį bei tikslą ir siekia, kad paslaugų gavėjai jaustųsi laimingi ir saugūs globos namuose. Darbuotojai pokalbio metu dalinasi, kad visi renginiai, užimtumo veiklos bei susitikimai yra planuojami atsižvelgiant į paslaugų gavėjų rekomendacijas bei norus. Darbuotojai skatina juos savarankiškai priimti sprendimus ir įgalina dalyvauti įvairiose veiklose. Šis požiūris yra aiškus ir suprantamas daugeliui darbuotojų.

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

Anykščių socialinės globos namuose dirba daugiadisciplininė komanda kuri užtikrina kompleksinių paslaugų teikimą. Paslaugos yra teikiamos koordinuotai ir yra užtikrinamas vientisumas bei sistemiskumas. Darbuotojai vadovaujasi metiniais veiklos planais, sukurtais vidaus dokumentais bei strateginiu planu. Visiems yra

aišku kokios yra jų atsakomybės, keliama tikslai bei funkcijos. Šis požiūris įgyvendinamas visose organizacijos srityse.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

41. Socialinių paslaugų teikėjas koordinuotai teikia paslaugas paslaugų gavėjams daugiadisciplininė arba daugiaorganizacinėje aplinkoje.

Auditoriaus pastaba:

1	2	3	4	5
	x			

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

Informacija apie rezultatus

Anykščių socialinės globos namuose dirba daugiadisciplininė komanda kuri teikia paslaugas holistiniu požiūriu. Komanda yra sudaryta iš šių specialistų: slaugytojas, slaugytojo padėjėjas, socialinis darbuotojas, socialinio darbuotojo padėjėjas, bendrosios praktikos slaugytoja, vyr. slaugytojai, psichologas, užimtumo specialistas bei masažuotojas. Tiek paslaugų gavėjai tiek jų šeimos nariai teigė, kad visos socialinės bei medicinos paslaugos yra užtikrinamos ir teikiamų paslaugų kokybė tik gerėja. Paslaugų gavėjai gauna visas paslaugas, kurios reikalingos jų fizinei, emocinei ir psichologinei būklei palaikyti.

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
	x			

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

Informacija apie rezultatus

Anykščių socialinės globos namai visus savo pasiekimus fiksuoja savo metiniame plane. Gauti rezultatai yra nuolat analizuojami ir vertinami administracijos, darbuotojų, socialinių partnerių ir finansuotojų, o pateiktos rekomendacijos yra naudojamos nuolatiniam paslaugų tobulinimui. Vadovas teigė, kad metinės ataskaitas visiems darbuotojams pristato susitikimo metu, savivaldybės atstovams - per susitikimą metų pradžioje, o socialiniams partneriams ir visiems suinteresuotiems asmenimis pateikia ataskaitą, kuri yra talpinama internetinėje svetainėje. Organizacija pateikė metinės finansinės atskaitomybės ataskaitą už 2019 metus, kurioje neatitikimų nerasta.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

43. Socialinių paslaugų teikėjas fiksuoja suteiktų paslaugų rezultatus ir naudą paslaugų gavėjui individualiu ir kolektyviniu požiūriu.					
Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			
Informacija apie rezultatus					
<p>Rezultatai:</p> <p>Anykščių socialinės globos namai turi tinkamus rodiklius matuoti naudą paslaugų gavėjų. Rezultatai buvo gauti apklausų būdu, kurie parodė, kad 90 % paslaugų gavėjų įvardijo, jog gyvenimas globos namuose turėjo tiesioginės įtakos jų gyvenimo kokybei ir sveikatai (sveikata pagerėjo ar išliko tokia pati). Taip pat 73,33 % paslaugų gavėjų gavo naudą savarankiško judėjimo stiprinimui ir 96,6 % turi galimybę naudotis kompensacinėmis technikomis.</p>					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					
<p>Rekomenduojama matuoti paslaugų gavėjų pažangą individualiu ir kolektyviniu požiūriu. Pagalvoti apie metodą, kuris būtų tinkamas įvertinti gyvenimo kokybę individualiu paslaugų gavėjų požiūriu.</p>					

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

Anykščių socialinės globos namai yra įgyvendinę požiūrį ir siekia suteikti kuo didžiausią pridėtinę vertę paslaugų gavėjams ir kitoms suinteresuotoms šalims. Interviu metu finansuotojai patvirtino, kad šie globos namai yra pasididžiavimas miesto, nes nuolat yra investuojama į teikiamų paslaugų kokybę, plėtrą ir naujas metodikas. Poreikis būti šios bendruomenės nariais yra pakankamas ir eilė šiuo metu laukiančių pakliūti į šiuos namus yra apie 5-10 paslaugų gavėjų. Vadovas siekdamas išsikelti ambicingus tikslus ir įgyvendinti naujus projektus nuolat bendradarbiauja su finansuotojais, socialiniais partneriais bei globos namų bendruomene. Socialinių paslaugų teikėjas nuolat ieško naujų metodų ir diegia gerinimo veiksmus, kad pagerinti teikiamų paslaugų kokybę.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

45. Socialinių paslaugų teikėjas matuoja paslaugų gavėjų ir visų suinteresuotųjų šalių pasitenkinimą remdamasis vidaus ir (arba) išorės vertinimu.

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

Informacija apie rezultatus

Rezultatai

Anykščių socialinės globos namai turi paslaugų gavėjų apčiuopiamus pasitenkinimo rezultatus, kurie atitinka keliamus rodiklius. Rezultatai gauti klausimyno pagalba

parodė, kad 56,7% paslaugų gavėjų įvertino „labai gerai“ socialinių darbuotojų darbą ir 43,25% įvertino „gerai“. Apklausa yra daroma kasmet ir lyginami gauti rezultatai bei numatomi gerinimo veiksmai.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama, kad organizacija suprastų ir analizuotų gautus rezultatus ir naudotų nuolatiniam paslaugų tobulinimui.

- 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 paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			

Informacija apie rezultatus

Rezultatas:

Anykščių socialinės globos namai atitinka kriterijų ir turi tinkamą rodiklį siekiant įvertinti paslaugų gavėjų, darbuotojų ir šeimos narių supratimą apie gautus veiklos rezultatus. Rezultatai buvo gauti klausimyno pagalba, apklausiant visas suinteresuotas šalis ar jie buvo supažindinti su įstaigos veiklos rezultatais, kurie yra pateikti direktoriaus metinėje ataskaitoje. Tyrimo rezultatai atskleidė, kad veiklos rezultatus supranta 89,29% paslaugų gavėjų, 89,39% darbuotojų, 92,3% paslaugų gavėjų artimųjų/šeimos narių.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama, kad organizacija suprastų ir analizuotų gautus rezultatus ir naudotų nuolatiniam paslaugų tobulinimui.

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

<i><Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų></i>	x				
Informacija apie rezultatus					
<p>Anykščių socialinės globos namai visą informaciją apie veiklos gautus rezultatus, finansines atskaitomybės rezultatus viešina internetinėje erdvėje http://anyksciuglobosnamai.lt ir aktyviai dalinasi savo gautais veiklos rezultatais su personalu, bendruomene, suinteresuotomis šalimis ir finansuotojais. Interviu metu visos suinteresuotos šalys patvirtino, kad veiklos rezultatai jiems yra žinomi ir jie dažniausiai informaciją gavo tiesioginių susitikimų metu, pokalbio metu, arba veiklos pristatymo metu.</p>					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					

48. Socialinių paslaugų teikėjas apibrėžia ir įgyvendina nuolatinio paslaugų teikimo rezultatų gerinimo sistemą, darbo ir mokymosi būdus.					
Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<i><Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų></i>		x			
Informacija apie rezultatus					
<p>Anykščių socialinės globos namai turi aišką nuolatinio tobulinimosi ir mokymosi sistemą ir skiria didelį dėmesį nuolatiniam veiklos tobulinimui. Darbuotojai interviu metu patvirtino, paslaugų teikimo procesas aiškus ir koordinuotas, o kvalifikacijos tobulinimas yra sistemingas ir turi cikliškumą. Visi darbuotojai turi galimybę įsitraukti į paslaugų teikimo planavimo ir gerinimo procesą, prisidėti prie tobulinimo veiksmų ir iniciatyvų įgyvendinimo. Šis procesas yra visiems aiškus ir įgyvendinamas visose organizacijos lygmenyse.</p>					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					
<p>Rekomenduojama, kad organizacija supratus, kaip sėkmingai ši sistema veikia; analizuotų gautus rezultatus ir naudotų juos siekiant nuolatinio paslaugų gerėjimo.</p>					

49 Socialinių paslaugų teikėjas turi informacijos teikimo mechanizmus, kad suprastų būsimus paslaugų gavėjų, personalo, finansuotojų ir suinteresuotųjų šalių poreikius.					
Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			
Informacija apie rezultatus					
<p>Anykščių socialinės globos namai aktyviai bendradarbiauja su darbuotojais, finansuotojais, paslaugų gavėjais ir socialiniais partneriais ir jų poreikius bei rekomendacijos dažniausiai yra išreiškiamos susitikimo metu arba apklausos būdu. Visos rekomendacijos ir gauti rezultatai yra analizuojami ir naudojami teikiamų paslaugų kokybės gerinimui. Vadovybė pasidalino, kad tik bendradarbiavimo dėka kilo darbuotojų mainų galimybė, patobulino individualaus planavimo procesą, įgyvendino daug projektų kartu ir pagerino gyvenimo kokybę paslaugų gavėjams ir darbuotojams. Šiuo metu vykdomas patalpų atnaujinimas prisidės prie dar šiuolaikiškesnės ir modernesnės erdvės, kuriuose bus užtikrintos kokybiškos teikiamos paslaugos. Šis požiūris yra aiškus ir įgyvendinamas visose atitinkamose organizacijos srityse.</p>					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					

50. Socialinių paslaugų teikėjas imasi gerinimo iniciatyvų lygindamas požiūrių efektyvumą, paslaugų teikimo rezultatus, veiklą ir paslaugų gavėjų gautus rezultatus.					
Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			
Informacija apie rezultatus					
Rezultatas					

Anykščių socialinės globos namai lyginosi požiūrių ir paslaugų teikimo rezultatais su Elektrėnų socialinės globos namais bei Akmenės rajono socialinių paslaugų. Taikant lyginimo metodą, šios organizacijos pasidalino patirtimi ir pasilygo savo veiklas, veiklos rezultatus ir numatė tobulinimosi kryptis. Anykščių socialinės globos namai numatė tobulinimą šiose veiklose: įvairinti užimtumo veiklą, suburiant darbuotojų ir gyventojų ansamblį. Numatė meniniame užimtume įdiegti terapinę priemonę, kuri padės paslaugų gavėjams pajusti pilnavertiškumą, didesnę emocinį pasitenkinimą bei tęsiant 2021 m. numatė perimti ilgalaikės savanoriškos veiklos patirtį, kuomet savanoriai būtų įtraukiami į kasdieninę veiklą, kuri trunka ilgiau nei tris mėnesius. Šie rodikliai atitinka keliamą kriterijų ir padeda organizacijoms tobulėti bei taikyti naujus metodus ir inovacijas.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama socialinių paslaugų teikėjui suprasti lyginimo gautus rezultatus ir taikant naujus metodus ar priemones siekti pagerinti teikiamų paslaugų kokybę.

3. Audito rezultatų ataskaita

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

Įvertinimas yra grindžiamas Socialinės paslaugos teikėjo EQUASS vertinimo sistemos.

EQUASS Kokybės principas	Įvertinimas
Lyderystė	4.67
Personalas	4.29
Teisės	4.00
Etika	4.00
Partnerystė	5.00
Dalyvavimas	4.00
Orientacija į asmenį	4.00
Kompleksiškumas	4.00
Orientacija į rezultatus	4.00
Nuolatinis gerinimas	4.00
Viso	41.96

4. Apibendrinamosios pastabos

Anykščių socialinės globos namai teikiamų paslaugų procesas yra aiškus ir gerai žinomas darbuotojams ir paslaugų gavėjams. Organizacija įgyvendino kriterijų pažiūras ir turėjo visus reikiamus rodiklius, atitinkančius EQUASS keliamus kriterijus. Auditas buvo atliktas pagal planuojamą darbotvarkę video formatu online per TEAMS programą: dokumentų peržiūra, susitikimai su socialiniais paslaugų gavėjais, darbuotojais, socialiniais partneriais, finansuotojais bei paslaugų gavėjų artimaisiais.

Socialinių paslaugų teikėjas demonstruoja gerą vadovavimą ir glaudžiai bendradarbiauja su darbuotojais, socialiniais partneriais, paslaugų gavėjais ir finansuotojais. Strateginio ir metinio plano tikslai yra apibrėžti ir nuolat analizuojami, peržiūrimi ir naudojami teikiamoms paslaugoms tobulinti. Personalas yra kvalifikuotas ir profesionalus, užtikrinamos tinkamos ir saugios darbo sąlygos paslaugų gavėjams ir darbuotojams. Paslaugų gavėjų teisės grindžiamos tarptautine žmogaus teisių konvencija; įgyvendintas požiūris užtikrinimas visose srityse. Šios organizacijos stiprybė yra, kad yra palaikomas glaudus bendradarbiavimas tarpusavyje su darbuotojais, paslaugų gavėjais ir šeimos nariais. Nuoširdus atsakingumas, dėmesys individualiems poreikiams, pagarba, bendradarbiavimas ir dalyvavimas nuolat tobulinant teikiamas paslaugas užtikrina tarpusavio pasitikėjimą ir gerą bendradarbiavimą.

Pagrindinės Anykščių socialinės globos namų rekomendacijos:

- Susieti strateginį planą su metinio plano veiklomis ir tikslais. Apibrėžti tinkamus kokybės rodiklius.
- Susidaryti socialinės atsakomybės planą ir prisidėti prie tvarumo, atskirties mažinimo bei aplinkos saugojimo.
- Įtraukti socialinius partnerius į metinio plano kūrimą bei įgyvendinimą, naudoti gautus rezultatus paslaugų kokybei gerinti.
- Rekomenduojama peržiūrėti darbuotojų kvalifikacijos atsakomybes, teises, funkcijas ir papildyti EQUASS atsakomybėmis bei funkcijomis.
- Ieškoti naujų praktinių kvalifikacijos mokymų būdų (įtraukti socialinę partnerystę į kvalifikacijos tobulinimo mokymus). Rekomenduojama į planą įtraukti daugiau praktinių mokymų ir užtikrinti darbuotojų kompetenciją.

- Ieškoti naujų būdų, kaip motyvuoti, skatinti bei įtraukti vyresnių socialinių paslaugų gavėjų individualius tikslų ir lūkesčių įgyvendinimą.
- Registruoti visus žodinius nusiskundimus į registracijos žurnalą ir nuolat sekti bei analizuoti rezultatus. Gautus duomenis naudoti nuolatiniam paslaugų tobulinimui.
- Apsibrėžti darbuotojų atsakomybes ir dokumentų sąrašą, kuriame būtų pažymėta su kokiais dokumentais gali dirbti.
- Bendradarbiaujant su partneriais paieškoti būdų dėl papildomų paslaugų ir pilnu etatu įtraukti tokius specialistus kaip psichologas ar kompiuterinio raštingumo specialistą. Rekomenduojama vertinti gautų paslaugų efektyvumą ir naudoti gautą informaciją paslaugų tobulinimui.
- Matuoti paslaugų gavėjų pažangą individualiu ir kolektyviniu požiūriu. Pagalvoti apie metodą, kuris būtų tinkamas įvertinti gyvenimo kokybę individualiu paslaugų gavėjų požiūriu.
- Peržiūrėti gyvenimo kokybės, įgalinimo ir individualaus planavimo procesą ir susieti juos siekiant pamatuoti paslaugų gavėjų pažangą.
- Peržiūrėti organizacijos siūlomas užimtumo veiklas paslaugų gavėjams ir įtraukti daugiau praktinės užimtumo veiklos bendradarbiaujant su socialiniais partneriais.

Anykščių socialinės globos namai įgyvendino aiškias kriterijų pažiūras ir nustatė reikalingus įgyvendinimo rezultatus. Įstaigos veikla yra efektyvi atsižvelgiant į EQUASS kokybės principus ir atitinka Europos socialinių paslaugų kokybės užtikrinimo sistemą.

2021 m. kovo 4-5, Šiauliai

Auditorė Giedrė Martinaitienė