

EQUASS ASSURANCE

AUDITO ATASKAITA

BĮ Vilniaus miesto kompleksinių paslaugų centras
„Šeimos slėnis“

2025 m. kovo 19-20 d.

Rasa Laiconienė

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

Bendra informacija apie paraišką ir pareiškėją

Organizacijos pavadinimas:	BĮ Vilniaus miesto kompleksinių paslaugų centras „Šeimos slėnis“
Adresas:	Žolyno g. 47, Vilnius. LT - 10254
Vadovo vardas, pavardė:	Renata Rimdžiuvienė
Kontaktinis asmuo:	Vadim Verenič
Telefono Nr.:	+370 69912634
Bendras el. paštas:	administracija@seimos-slenis.lt
Interneto svetainė:	www.seimos-slenis.lt
Auditoriaus vardas, pavardė:	Rasa Laiconienė, rasa.laiconiene@gmail.com
Audito datos:	2025 m. kovo 19-20 d.
Klientai:	Paslaugų gavėjų skaičius: 86 Data: 2025-03-19
Darbuotojai:	Darbuotojų skaičius: 79 Data: 2025-03-19
Audituojamos paslaugos:	Dienos socialinė globa įstaigoje vaikams iki 18 m.
Papildoma informacija apie socialinių paslaugų teikėją:	Įstaigoje yra 4 struktūriniai padaliniai, iš jų vienas – Pagalbos vaikui ir šeimai skyrius, kurio 9-iose grupėse teikiamos dienos socialinės globos paslaugos. Ikimokyklinio ir mokyklinio amžiaus vaikams su negalia yra teikiamos ne tik socialinės paslaugos, bet ir sveikatos priežiūros – dirba kineziterapeutai ir ergoterapeutai. Vaikų poreikiams tenkinti įstaigoje yra įrengtas druskų ir sensorinis kambariai, keramikos studija, muzikos ir dailės terapijos klasės, maisto gamybos dirbtuvėlės.

1. Audito programa

Kovo 19 d.	Pirma diena
Laikas	Veikla (trumpas numatytos veiklos aprašas)
10.00 – 10.30	Pradžios susitikimas su visais galinčiais dalyvauti Pagalbos vaikui ir šeimai skyriaus darbuotojais, audito procedūrų pristatymas
10.30 – 11.00	Susipažinimas su įstaigos teikiamomis paslaugomis, darbo ir paslaugų teikimo patalpų apžiūra, pokalbiai su darbuotojais
11.00 – 12.00	Dokumentų peržiūrėjimas
12.00 – 13.00	Pietų pertrauka
13.00 – 14.00	Interviu su socialiniais darbuotojais ir socialinių programų koordinatoriumi
14.30 – 15.30	Interviu su individualios priežiūros darbuotojais
16.00 – 16.30	Interviu su paslaugų gavėjų artimaisiais (4-5)
16.30 – 17.00	Auditoriaus savarankiškas darbas, atitikimo Equass kriterijams vertinimas

Kovo 20 d.	Antra diena
Laikas	Veikla (trumpas numatytos veiklos aprašymas)
09.00 – 10.00	Auditoriaus savarankiškas darbas, atitikimo Equass kriterijams vertinimas
10.00 – 10.30	Interviu su partneriais (3-4)
11.00 – 12.00	Įstaigos socialinių paslaugų rezultatų aptarimas su socialinių programų koordinatoriumi ir darbuotojais, matavusiais rezultatus
12.00 – 13.00	Pietų pertrauka
13.00 – 13.30	Interviu su įstaigos vadovu ir Pagalbos vaikui ir šeimai skyriaus vedėju
14.00 – 14.30	Interviu su steigėjo atstovu
14.30 – 15.30	Pokalbiai su paslaugų gavėjais ir darbuotojais grupėse
15.30 – 16.30	Auditoriaus savarankiškas darbas, atitikimo Equass kriterijams vertinimas
16.30	Baigiamasis pranešimas visiems galintiems dalyvauti Skyriaus darbuotojams
17.00	Audito pabaiga

1. 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					
Vilniaus miesto kompleksinių paslaugų centro „Šeimos slėnis“ (toliau – įstaiga, centras) vizija, misija ir vertybės yra apibrėžtos įstaigos Kokybės politikoje. Įstaigos misija: teikti kokybiškas socialines, sveikatos priežiūros ir ugdymo paslaugas paslaugų gavėjams su negalia bei jų šeimos nariams, skatinti ir stiprinti bendravimo, bendradarbiavimo ir sprendimų priėmimo įgūdžius bei integracijos į visuomenę procesus. Vizija: modernus, inovatyvus, bendradarbiaujantis daugiafunkcinis gerovės centras, nuolat tobulinantis teikiamų paslaugų kokybę ir siekiantis išlaikyti aukštą visuomenės pasitikėjimą, paslaugų gavėjų ir jų atstovų poreikių bei teisėtų lūkesčių užtikrinimą. Įstaigoje vadovaujamosi tokiomis vertybėmis: profesionalumas ir kokybės siekimas, socialinė atsakomybė, atsakomybė, pagarba, konfidencialumas, inovatyvumas, bendradarbiavimas, komandinis darbas, lojalumas, skaidrumas. Darbuotojai kartu kūrė viziją ir misiją, jomis ir vertybėmis vadovaujasi darbe.					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					

2. Socialinių paslaugų teikėjas apibrėžia ir įgyvendina vadybos sistemą, kuri skatina kokybės kultūrą.					
Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			

Informacija apie rezultatus

Įstaigoje kuriama kokybės kultūra – Socialinių programų koordinatoriui yra priskirta Equass kokybės sistemos palaikymo įstaigoje stebėseną, darbuotojai įtraukiami į paslaugų kūrimo ir gerinimo procesus, kuriamos įstaigos tradicijos, darbuotojų emocinei ir fizinei darbo aplinkai skiriamas deramas dėmesys, bendradarbiavimas su paslaugų gavėjais ir partneriais yra prioritetas. Vadovė interviu metu išsakė pozityvų, kad paslaugų kokybės vertinimas apima darbuotojų, paslaugų gavėjų, partnerių ir steigėjo lygmenis. Įstaiga taiko vidaus audito procedūras, įsivardija rizikos faktorius, fiksuoja neatitiktis, rengia tobulinimo planus. Paslaugų kokybė įstaigoje stebima ir vertinant suinteresuotų šalių apklausų rezultatus.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Pasirengti įsakymą su datomis

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

Auditoriaus pastaba:

1	2	3	4	5
	x			

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

Informacija apie rezultatus

Įstaigoje yra parengta Kokybės politika, kurioje yra apibrėžtos vizija, misija, vertybės ir išvardinti kokybės tikslai, apimantys įstaigos veiklos efektyvumą, bendradarbiavimą, paslaugų gavėjų bei darbuotojų saugumą ir kompetencijų tobulinimą, racionalų visų išteklių naudojimą, Equass kokybės principų laikymąsi. Atskirai išvardinti ir ilgalaikiai kokybės politikos tikslai, tačiau jie nėra konkretūs, kitais žodžiais, bet atkartoja kokybės politikos tikslus, nėra įvardinta, per kiek laiko juos reikia pasiekti. Įstaiga savo praktika yra inovatyvi – darbuotojai apsimokę specialių darbo su autizmo spektro sutrikimą turinčiais vaikais metodų, visose vaikų grupėse naudojama alternatyvi rašytinei komunikacijai, vaikų įgūdžiams lavinti yra pasitelkiami įvairių sričių specialistai: socialiniai darbuotojai, dailės terapeutai, psichologai, logopedai, ergoterapeutai, kineziterapeutai ir kt.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama tobulinti dokumentą ir apsibrėžti ne ilgalaikius „kokybės politikos“ tikslus, bet aiškius, konkrečius „ilgalaikius kokybės tikslus“ ir nustatyti, per kiek laiko juos reikia pasiekti.

Rekomenduojama pasirinkti kelis svarbiausius kokybės tikslus, kurie būtų naudojami metinių veiklos planų prioritetinėms veiklos kryptims nustatyti.

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 metinio planavimo ir įvertinimo procesą. 2025 m. plane yra įvardintos strateginės veiklos kryptys paslaugų gavėjų, darbuotojų ir steigėjo lūkesčių patenkinimo srityse. Tačiau planas labai abstraktus - numatyti tik elementarūs kiekybiniai rodikliai - paslaugų gavėjų skaičius skirtinguose padaliniuose, kiek konkrečiau suplanuotos ūkinio pobūdžio veiklos. Nėra siektinų rezultatų rodiklių net darbuotojų kompetencijų tobulinimo ir paslaugų gavėjų pasitenkinimo paslaugomis srityse. Įstaiga taip pat kasmet parengia veiklos ataskaitas. Planai ir ataskaitos yra paskelbti įstaigos internetinėje svetainėje. Įstaigos steigėjas, partneriai ir paslaugų gavėjų artimieji pasisakė esantys susipažinę su veiklos ataskaitomis.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama tobulinti plano turinį – numatyti siektinus rezultatų rodiklius, reguliariai (pvz. kartą per ketvirtį) vykdyti plano įgyvendinimo stebėseną.

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

Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5

<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			
Informacija apie rezultatus					
Įstaiga skatina neįgaliųjų lygiateisiškumą ir nediskriminavimą, vykdo atskirties prevenciją – bendradarbiauja su mokyklomis, darželiais, jaunimo organizacijomis. Vykdo bendras veiklas su sveikais vaikais, organizuoja ekskursijas ir išvykas. Vaikai yra mokomi naudotis visuomeniniu transportu, apsipirkti parduotuvėse. Kasdienio gyvenimo įgūdžiai lavinami žaidžiant apsilankymą restorane, parduotuvėje, gaminant nesudėtingus patiekalus. Paslaugų gavėjų tėvams yra suteikiama informacija apie įstaigoje lavinamus vaikų įgūdžius, kad jie galėtų namuose vykdyti tęstinumą.					
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					
Įstaigoje yra parengtas Socialinės atsakomybės ir tvarios veiklos planas 2025 m. Planas apima gero valdymo, partnerystės, darbuotojų tobulėjimo, išteklių taupymo, aplinkosaugos ir korupcijos prevencijos sritis. Praktikoje planas yra įgyvendinamas - darbuotojai jaučiasi saugūs, gerbiami, į jų nuomonę įsiklausoma, sudaromos geros darbo sąlygos, priimami savanoriai. Interviu metu darbuotojai informavo, kad įstaigoje yra racionaliai naudojami ištekliai – vanduo, elektra, taupomas popierius – yra įdiegta elektroninė dokumentų valdymo sistema. Vaikai yra mokomi rūšiuoti atliekas, antrinės žaliavos panaudojamos kuriant lavinimo priemones. Įstaiga skaidriai skelbia informaciją apie savo paslaugų ir finansinę veiklą.					
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
<i><Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų></i>		x			
Informacija apie rezultatus					
Įstaigoje yra patvirtintas Darbuotojų samdymo ir išsaugojimo tvarkos aprašas, kuriame aprašytos darbuotojų priėmimo į darbą procedūros, jų išsaugojimo priemonės. Be išsilavinimo dokumentų pretendentai turi pateikti ir motyvacinį laišką. Darbuotojai žino priėmimo į darbą procedūras, centro darbuotojai turi pareigybės būtiną išsilavinimą. Interviu metu darbuotojai pavardijo jų išsaugojimo priemones: kompetencijų tobulinimas, darbo ir asmeninio gyvenimo balanso palaikymas, karjeros galimybės, mentorystė, bendri kolektyviniai renginiai.					
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
<i><Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų></i>		x			
Informacija apie rezultatus					
Paslaugos įstaigoje yra organizuojamos saugiai, laikantis privalomų saugą ir sveikatą reglamentuojančių nacionalinių teisės aktų. Pastatas yra pritaikytas laisvai					

judėti asmenims su įvairiomis negaliomis, naudojamos specialios techninės pagalbos priemonės. Darbo patalpos suremontuotos, aprūpintos būtina informacine technika. Darbuotojai turi tinkamas patalpas darbui ir poilsiui, paslaugų gavėjai – užimtumo veikloms. Įstaigos patalpose yra įrengti kondicionieriai ir priešgaisrinė signalizacija. Darbuotojai interviu metu informavo, kad kasmet įstaigoje yra rengiamos pirmosios pagalbos teikimo ir civilinės saugos pratybos.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

9. Socialinių paslaugų teikėjas taiko personalo kompetencijų tobulinimo priemones remdamasis asmeniniu ugdymosi, nuolatinio mokymosi ir tobulėjimo planu.					
Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
< <i>Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų</i> >		x			
< Socialinių paslaugų teikėjų paslaugų rezultatai atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų >		x			
Informacija apie rezultatus					
Įstaigoje kasmet yra tvirtinamas Darbuotojų kvalifikacijos kėlimo planas, auditui pateiktas 2024 m. planas. plane yra dalys: „Mokymų pavadinimas“, „Darbuotojai, kuriems skirti mokymai“, „Kokiu pagrindu reikalingi mokymai“ ir „Terminas“. Darbuotojai interviu metu nurodė, kad jie asmeninį mokymų poreikį išsako tiesioginiam vadovui metinio pokalbio metu. Taip pat darbdavys operatyviai organizuoja mokymus, jeigu jų poreikis iškyla metų eigoje. REZULTATAS įstaiga turi darbuotojų kompetencijų tobulinimo rezultatus ir matuoja juos tinkamais rodikliais. 2024 m. 87 proc. darbuotojų anketinės apklausos būdu vykdytame tyrine nurodė, kad mokymai jiems buvo naudingi, o kasdieniame darbe įgytas kompetencijas pritaikė net 94 proc. darbuotojų.					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					
Rekomenduojama vietoj termino „kvalifikacijos kėlimas“ vartoti Socialinės apsaugos					

ir darbo ministerijos nustatytą terminą „kompetencijos tobulinimas“.

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

Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			
Informacija apie rezultatus					
Įstaigoje visiems darbuotojams yra patvirtinti pareigybių aprašymai. Juose yra įvardyti išsilavinimo, profesinės patirties, gebėjimų reikalavimai ir atliekamos funkcijos bei atsakomybės. Darbuotojų pareigybių aprašymai yra reguliariai peržiūrimi ir pagal poreikį atnaujinami. Darbuotojai interviu metu galėjo išvardinti pagrindines savo pareigas ir atliekamas funkcijas.					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					

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

Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			
Informacija apie rezultatus					
Įstaigoje darbuotojai pripažįstami kaip grįžtamosios informacijos šaltinis ir dalyvauja paslaugų planavime bei kokybės gerinime. Darbuotojai interviu metu minėjo ir gerai veikiančią pasiūlymų teikimo įrankį – naudojama vidinė įstaigos elektroninė sistema reikalingoms darbui priemonėms užsakyti. Įstaigos administracija į susirinkimus renkasi vieną kartą per savaitę, apsversto ir					

darbuotojų pasiūlymus, teikia jiems grįžtamąjį ryšį.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

12. Socialinių paslaugų teikėjas taiko specialias personalo motyvacijos didinimo priemones.

Auditoriaus pastaba:

1

2

3

4

5

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

x

Informacija apie rezultatus

Darbuotojų motyvavimo priemonės yra numatytos Darbuotojų samdymo ir išsaugojimo tvarkos apraše. Interviu metu darbuotojai įvardijo, kad jos gali būti taikomos visiems darbuotojams ir dažniausiai tai yra viešos padėkos už sėkmingai atliktas užduotis, bendros šventės, bilietai į teatrą, piniginės išmokos. Darbuotojus motyvuoja dalyvavimas paslaugų kūrime ir galimybė derinti darbo ir šeimos įsipareigojimus. Darbuotojus taip pat motyvuoja pasiekti paslaugų gavėjų rezultatai, paslaugų gavėjų nuoširdumas ir tėvų padėkos, kolegų pagalba, vadovų pasitikėjimas, pritarimas sumanymams ir išteklių jiems įgyvendinti skyrimas.

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

Įstaigos Paslaugų gavėjų teisių ir pareigų chartija yra parengta pagal Jungtinių Tautų neįgaliųjų teisių konvenciją, siekiant pagerinti paslaugų kokybę. PG teisės: teisė į lygybę ir nediskriminavimą, teisė į švietimą, teisė į prieinamumą, teisė gyventi šeimoje, teisė į sveikatos apsaugą, teisė į privatumą, teisė į užimtumą, teisė į saugumą, teisė į dalyvavimą. Paslaugų gavėjų pareigos: turi gerbti kitus Įstaigos bendruomenės narius, neužgaulioti jų dėl lyties, rasės, tautybės, socialinės padėties, religijos ar įsitikinimų. Vaikams jų teisės ir pareigos yra pristatytos paveikslėliuose ir yra kiekvienoje grupėje.

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

Vaikai ir jaunuoliai su Chartija supažindinami jiems suprantamu būdu: verbaline kalba, alternatyvios komunikacijos priemonių pagalba. Paslaugų gavėjai apie savo teisių pažeidimą gali pranešti darbuotojui, kuriuo pasitiki (žodžiu ar alternatyvios komunikacijos priemonių pagalba). Darbuotojai, paslaugų gavėjų teisėti atstovai ar kiti asmenys, pastebėję teisių pažeidimus privalo kreiptis į Įstaigos administraciją, raštu ar kitomis technologinėmis priemonėmis pateikiant tarnybinį pranešimą. Kiekvienoje vaikų grupėje jų teisės ir pareigos bei grupės taisyklės yra pateiktos paveikslėliuose. Lankant vaikus grupėse jie papasakojo apie savo teises ir pareigas.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

15. Socialinių paslaugų teikėjas gerbia tai, kad paslaugų gavėjas laisvai siekia asmeninių tikslų, atsižvelgiant į savo norus, poreikius ir gebėjimus.					
Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			
Informacija apie rezultatus					
Įstaigoje laikomasi požiūrio, kad paslaugų gavėjai laisvai gali siekti savo asmeninių tikslų. Įstaigos darbuotojai tai skatina, kiekvienas paslaugų gavėjas laisvas išsikelti savo asmeninį tikslą, kuriuo būtų siekiama paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės pagerėjimo. Kiekvieną dieną patys vaikai iš paveikslėlių sudeda savo dienos tvarkę ir jos laikosi. Vaikas, jeigu geba, pasirašo savo individualiame plane. Siektini vaikų tikslai taip pat yra derinami ir su vaikų tėvais. Dienos centro darbuotojai padeda paslaugų gavėjams siekti asmeninių tikslų.					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					

16. Socialinių paslaugų teikėjas vertina savo veiklos efektyvumą pagal tai, kaip skatina ir praktiškai užtikrina paslaugų gavėjų teises visose organizacijos veiklos srityse.					
Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugų rezultatai atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>			x		
Informacija apie rezultatus					
REZULTATAS įstaiga turi teisių skatinimo rezultatus ir matuoja juos tinkamais rodikliais. Naudojant alternatyvios komunikacijos priemones bei kiekvienoje grupėje esančias teisių chartijos knygas, paslaugų gavėjai išreiškė nuomonę apie jų teisių suvokimą. 2024 m. labiausiai padidėjo suvokimas apie teisę į lygybę: nuo 49 proc. 2023 m. iki 69proc. 2024 m. Teisė į dalyvavimą antrus metus išlieka geriausiai suprantama teise: 80 proc. 2023 m. ir 82 proc. 2024 m. 2024 m. buvo patobulintas paslaugų gavėjų teisių suvokimo įrankis ir dėl to teisių suvokimo rezultatai					

pagerėjo, lyginant su 2023 m. Darbuotojai suvokia rezultatus.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama išmatuoti ne tik paslaugų gavėjų teisių skatinimą, bet ir užtikrinimą.

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 patvirtintas Skundų nagrinėjimo tvarkos aprašas, kuriame reglamentuotas skundų pateikimas, registravimas, nagrinėjimas. Audito metu kalbant su vaikais, jų tėvais, partneriais ar steigėjo atstovu buvo gauta informacija, kad skundų dėl įstaigos teikiamų paslaugų pastaraisiais metais nebuvo gauta, bet gaunama prašymų ar pasiūlymų dėl papildomų paslaugų ar jų tobulinimo. Įstaigos koridoriuje, matomoje vietoje yra Atsiliepimų, pasiūlymų ir nusiskundimų dėžutė, kurioje prašymus ir pasiūlymus dažniausiai palieka vaikai. Jų pasiūlymai yra svarstomi ir atsakoma kiekvienam paklausėjui. Paslaugų gavėjų tėvai interviu metu pasisakė, kad visus rūpimus klausimus išsprendžia žodiniais arba paklausimais el. paštu.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

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

Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5

< <i>Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų</i> >		x			
Informacija apie rezultatus					
Įstaigos Etikos ir gerovės užtikrinimo politikos aprašas apibrėžia Etikos kodekso užtikrinimo procedūras ir etiško elgesio skatinimo įstaigoje priemonės. Tuo tikslu dokumente įvardintas tinkamas darbuotojų, paslaugų gavėjų ir jų atstovų elgesys. Darbuotojai interviu metu įvardijo, kad įstaigos vadovai stengiasi palaikyti etišką atmosferą įstaigoje, reaguoja į darbuotojų poreikius, sudaro sąlygas tobulėjimui. Paslaugų gavėjų mamos interviu metu įvardijo, kad yra patenkintos darbuotojų bendravimu ir vaikai nėra pasiskundę blogu darbuotojų elgesiu. Vaikams paveikslėliais yra išdėstytas tinkamas ir netinkamas elgesys. Vizito įstaigoje metu vaikai apibūdino ir papasakojo, kaip grupėje elgtis negalima.					
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
< <i>Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų</i> >		x			
Informacija apie rezultatus					
Įstaigos etikos kodeksas apibrėžia Įstaigos darbuotojų etikos principus, kurių jie privalo laikytis vykdydami savo pareigas bei funkcijas. Kodekso pažeidimų prevenciją vykdo, pažeidimus nagrinėja, Kodekso taikymo klausimais darbuotojus konsultuoja etikos komisija, kurią įsakymu paskiria Įstaigos direktorius. Darbuotojai žino Etikos kodekso nuostatas, darbo etikos principus, galėjo juos įvardyti. Interviu metu paslaugų gavėjų mamos įvardijo, kad jos darbuotojų elgesiu yra patenkintos, darbuotojai laikosi etikos normų ir užtikrina paslaugų gavėjų teises.					
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 ir pareigų chartijoje. Dienos centrą asmenys lanko Savivaldybės sprendimu ir dėl to įstaiga neturi galimybės diskriminuoti asmenų jų priėmimo metu. Dienos centre paslaugas gauna negalia turintys vaikai, mergaitės ir berniukai. Įstaigos darbuotojai palaiko paslaugų gavėjų siekius laisvai reikšti nuomonę ir užsiimti jų mėgiama veikla. Neįgaliųjų poreikiams pritaikytos patalpos leidžia paslaugų gavėjams netrukdomiems judėti įstaigoje ir jos kieme. Paslaugų gavėjų artimieji interviu metu patvirtino, kad jiems visada suteikiama visa prašomam informacija apie paslaugas, planuojamas veiklas ir pasiekimus. Siekiant mažinti laukiančiųjų eilę gauti dienos globos paslaugas, įstaiga artimiausiu metu planuoja atidaryti dar dvi vaikų grupes.					
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					
Įstaigoje yra parengtas išsamus Paslaugų gavėjų ir darbuotojų saugos ir sveikatos priemonių planas 2025 m. Planas apima mokymus, pratybas, techninių pagalbos priemonių pritaikymą paslaugų gavėjams, psichologinį darbuotojų ir paslaugų gavėjų konsultavimą ir fizinės sveikatos stiprinimą. Įstaigoje yra rengiamos Saugos					

ir sveikatos planų įgyvendinimo ataskaitos. Darbuotojai interviu metu patvirtino, kad įstaigoje kasmet vykdomi pirmosios pagalbos ir priešgaisrinės saugos mokymai. Visi darbuotojai reguliariai pasitikrina sveikatą. Įstaiga yra aprūpinta būtinomis darbui techninės pagalbos priemonėmis, vykdomi darbuotojų mokymai, kaip saugiai veikti paslaugų gavėjų agresijos ir saviagresijos atvejais.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

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 naujai patvirtinta Fizinio ir psichologinio smurto prieš paslaugų gavėjus bei finansinio piktnaudžiavimo jų atžvilgiu prevencijos procedūrų tvarkos aprašas. Dokumente numatytos įvairaus smurto prevencijos priemonės ir intervencijos procedūros, įvykus smurtiniam įvykiui. Darbuotojai žino prevencines priemones, ugdo vaikų taikų, draugišką elgesį, moko elgtis su pinigais.

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					
Įstaigoje yra patvirtintas dokumentas, apibrėžiantis Paslaugų gavėjų informacijos konfidencialumo, privatumo, orumo ir fizinės neliečiamybės užtikrinimą. Visi darbuotojai ir savanoriai pirmąją darbo dieną pasirašo konfidencialumo pasižadėjimą, paslaugų gavėjų asmens bylos laikomos uždaroje spintose, duomenų teikimo raštus pasirašo įstaigos direktorius. Vizito įstaigoje metu darbuotojai įvardijo, kokias privatumo ir orumo užtikrinimo priemonės jie naudoja praktikoje, tai: paveikslėliais aiškinamas tinkamas ir netinkamas elgesys, mokoma pagarbaus elgesio; ugdomas lytiškumas; su asmens higiena susijusias paslaugas padedama atlikti tik tiek, kiek pagalbos reikia; pagalbą teikia geriausiai vaiką pažįstantis darbuotojas ir kt. Lankant vaikus grupėje jie įvardijo ir pademonstravo, koks elgesys nepriimtinas ir pažeidžia jų privatumą. Įstaigos higienos patalpos pilnai užtikrina paslaugų gavėjų privatumą.					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					

24. Socialinių paslaugų teikėjas dirba partnerystėje su svarbiomis suinteresuotosiomis šalimis, kad užtikrintų kompleksinių paslaugų tęstinumą ir paslaugų gavėjų integraciją.					
Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			
Informacija apie rezultatus					
Egzistuoja aiškus darbuotojų ir vadovų teigiamas požiūris į partnerystę – yra bendradarbiaujama siekiant naudos ir įstaigai, ir paslaugų gavėjams. Įstaiga vysto partnerystę su kitomis viešojo sektoriaus organizacijomis ir NVO. Vaikų su negalia integracijos į visuomenę tikslais yra bendradarbiaujama su vaikų darželiais. Bendradarbiaudama su partneriais įstaiga užtikrina paslaugų gavėjams naujų įgūdžių ugdymą, naujų paslaugų kūrimą, švietimą, kultūrinę veiklą. Įstaiga priima savanorius, kurie veda vaikams edukacijas, teikia mokymosi pagalbą, padeda					

darbuotojams prižiūrėti vaikus. Bendradarbiaujant su kitomis viešąsias paslaugas teikiančiomis įstaigomis yra dalinamasi gerąja praktinio darbo patirtimi ir tobulinamos darbuotojų kompetencijos.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

25. Socialinių paslaugų teikėjas įvertina partnerystės rezultatus ir naudą paslaugų gavėjams ir organizacijai.					
Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugų rezultatai atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			
Informacija apie rezultatus					
REZULTATAS įstaiga partnerystės naudos rezultatus išmatavo apklausdama darbuotojus ir prašydama įvertinti partnerius pagal jų naudingumą. Įvertinti buvo 7 partneriai. 2024 m. darbuotojų apklausos anketa buvo papildyta klausimu „Kodėl manote, kad bendradarbiavimas su šiuo partneriu buvo naudingas Įstaigos paslaugų gavėjams?“ Daugiausia respondentų nurodė, kad bendradarbiavimas tarp Įstaigų yra naudingas dėl darbuotojų motyvavimo, kas lemia geresnę teikiamų paslaugų kokybę bei dėl to, kad yra užtikrinama paslaugų gavėjų teisė į švietimą.					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					
Rekomenduojama matuoti ne darbuotojų nuomonę apie naudingumą, o realią naudą, kurią suteikia partneriai. Dėl to reikėtų užsiduoti klausimą – dėl ko bendradarbiaujama su vienu ar kitu partneriu. Rekomenduojama į 100 proc. respondentų įtraukti tik tuos darbuotojus, kurie dalyvauja partnerystėje ir gali pateikti informaciją, kokią naudą suteikia partnerystė.					

26. Socialinių paslaugų teikėjas reaguoja ir remia paslaugų gavėjų indėlį, nuomonę, požiūrius.					
Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			
Informacija apie rezultatus					
Įstaigoje laikomasi požiūrio, kad paslaugų gavėjai ir jų tėvai gali reikšti savo nuomonę ir nuomonės reiškimas yra skatinamas. Paslaugų gavėjų mamos interviu metu pasisakė, kad Centre yra Pagalbos vaikui ir šeimai dienos socialinės globos centro taryba, į kurios sudėtį įeina du tėvų atstovai. Taryboje yra derinami visi svarbūs paslaugų teikimo klausimai. Paslaugų gavėjų tėvams individualiai ir informacinių technologijų pagalba pristatomi visi svarbūs įstaigos dokumentai, veiklos, projektai, rezultatai. Paslaugų gavėjai kasmet dalyvauja paslaugų ir veiklų vertinime, pasiūlymus gali pateikti Atsiliepimų, pasiūlymų ir nusiskundimų dėžutėje. Kad paslaugų gavėjams informacija būtų labiau suprantama, ji pateikiama paveikslėliais.					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					

27. Socialinių paslaugų teikėjas įtraukia paslaugų gavėjus kaip aktyvius dalyvius į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą.					
Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugų rezultatai atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			
Informacija apie rezultatus					
Įstaigoje yra patvirtintas Paslaugų gavėjų įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą politikos ir procedūrų tvarkos aprašas. Organizuojami vaikų atstovų susirinkimai, taip pat paslaugų gavėjai kartu su socialiniu darbuotoju pildo įrankį					

„Vaiko pasiūlymai“: žodžiu arba alternatyvios komunikacijos priemonėmis. Pasiūlymai registruojami, o įgyvendinus ar neįgyvendinus pasiūlymą, atliekamas įsivertinimas. Paslaugų gavėjai ir jų teisėti atstovai dalyvauja apklausose. Įstaigoje yra sudaryta Pagalbos vaikui ir šeimai dienos socialinės globos centro taryba, kurioje dalyvauja du paslaugų gavėjų tėvai.

REZULTATAS Įstaiga turi paslaugų gavėjų ir jų atstovų įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą rezultatus. 2024 metais Centro Taryboje buvo gauta 10 klausimų iš vaikų tėvų, ir 8 pasiūlymai buvo įgyvendinti, 1 – iš dalies įgyvendintas, 1 - neįgyvendintas. 2024 m. daugiausiai vaikų pasiūlymų buvo gauti užimtumo srityje – 838, tačiau audito metu išsiaiškinta, kad tai buvo vaikų asmeniniai pasiūlymai dėl jų asmeninio pasirinkimo.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama tobulinti dokumentą iš jo eliminuojant paslaugų gavėjo įtraukimą į individualaus plano sudarymą, o paliekant įtraukimą į visos įstaigos paslaugų planavimą ir tobulinimą.

Rekomenduojama apsibrėžti rezultato rodiklį, kuris rodytų įtraukimą į įstaigos paslaugų planavimą ir teikimą, bet ne vaikų įtraukimą į asmeninius pasirinkimus.

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

Auditoriaus pastaba:

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

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

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

Informacija apie rezultatus

Įstaigoje paslaugų gavėjų dalyvavimas vertinamas reguliariai. Nuo 2020 m. matuojami paslaugų gavėjų įgalinimo ir įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą rezultatai. Įgyvendinant paslaugų gavėjų ir jų tėvų pasiūlymus, realizuojamas jų indėlis. Reguliariai vertinami ir vaikų asmeninių tikslų pasiekimai – tai fiksuojama Pasiekimų bylose, su vaikais ir jų tėvais reguliariai aptariami vaikų pasiekimai.

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

Įstaigos paslaugų gavėjų įgalinimo koncepcija apibrėžia įstaigos taikomas priemones, kuriomis siekiama formuoti vaikų įsitraukimą, dalyvavimą, gebėjimą veikti savarankiškai, formuojant jų pasitikėjimą savimi bei įgalinant pasirinkti ir priimti sprendimus. Išskirti trys pagrindiniai paslaugų gavėjų įgalinimo etapai: pozityvios aplinkos sukūrimas; pagalba vaikams atrandant savo stiprybes; paslaugų gavėjų savarankiškumo pokyčių stebėjimas ir analizė. Įstaigoje sukurta įgalinant aplinka ir darbuotojai naudoja tinkamas priemones ir būdus vaikams įgalinti. 2024 m. įgalinimo rezultatas išmatuotas naudojant anketą, o 2024 m. patvirtintoje įgalinimo koncepcijoje numatyta, kad rezultatai matuojami iš individualaus plano duomenų.

REZULTATAS 2024 m. anketinės apklausos būdu buvo apklaustas 91 paslaugų gavėjas apie savarankiškumą tam tikroje srityse. Palyginus 2024 m. ir 2023 m. apklausų duomenis nustatyta, savarankiškumo lygis paaugo praktiškai visose vaikų savarankiškumo srityse, o toks pat savarankiškumo lygis (94 proc.) išliko mėgstamos veiklos pasirinkimo srityje.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama įgalinimo rezultatą matuoti iš individualaus plano duomenų – taip gautumėte objektyvų, duomenimis grįstą, rezultatą, bet ne vaikų nuomonę apie tai, ką jie gali.

Taip pat rekomenduojama apsvarstyti galimybę įgalinimo rezultatui apibrėžti rodiklius, kurie rodytų įgalinimo koncepcijoje įvardintas įgalinimo sritis: „*formuoti vaikų įsitraukimą, dalyvavimą, gebėjimą veikti savarankiškai, formuojant jų pasitikėjimą savimi bei įgalinant pasirinkti ir priimti sprendimus.*“

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					
Įgalinimo koncepcijoje įvardinta, kad įgalinančios aplinkos kūrimas ir palaikymas yra ilgalaikė ir nuolatinė veikla. Įstaigos fizinė aplinka yra patogi, jauki ir saugi bei pritaikyta atsižvelgiant į paslaugų gavėjų poreikius bei socialinės globos normas. Centre bendraujama pagarbiai, atsižvelgiama į paslaugų gavėjų nuomonę, poreikius, gerbiamos visų teisės, skatinamas vaikų savarankiškumas, kuriamas geras psichologinis klimatas, formuojami pasitikėjimu grįsti paslaugų gavėjų ir darbuotojų santykiai. Tinkamai komunikacijai pasitelkiamos alternatyvios komunikacijos priemonės – vizualizacijos.					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					

31. Socialinių paslaugų teikėjas teikia paslaugas, kurios atitinka individualų paslaugų gavėjų pasirinkimą, poreikius, gebėjimus ir derinasi su organizacijos misija, vizija ir vertybėmis.

Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			
Informacija apie rezultatus					
Įstaigoje yra laikomasi požiūrio, kad teikiant paslaugas reikia atsižvelgti į paslaugų					

gavėjų poreikius, gebėjimus ir pasirinkimą. Įstaigoje yra atnaujinta vaikų poreikių vertinimo ir individualaus plano forma. Dienos globos paslaugos vaikams yra teikiamos pagal jų poreikius – vaikai į grupes priimami pagal amžių ir negalios pobūdį. Pagal vaikų poreikius įstaigoje įrengti sensorinis, relaksacijos, muzikos terapijos kambariai ir fizinio užimtumo salė bei vandens terapijos patalpa. Dienos globos paslaugos yra teikiamos profesionalių darbuotojų pagal individualius lankytojų poreikius, taikant pažangius darbo metodus ir įrangą - o tai derinasi su įstaigos misija, vizija ir vertybėmis. Vaikų mamos interviu metu patvirtino, kad paslaugos vaikams teikiamos pagal jų poreikius, o jiems pasikeitus – operatyviai reaguojama.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

32. Socialinių paslaugų teikėjas turi aiškia 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

Įstaigos paslaugų gavėjų Gyvenimo kokybės koncepcija parengta siekiant teikti kokybiškas socialines, sveikatos priežiūros ir ugdymo paslaugas paslaugų gavėjams ir jų tėvams, siekiant sumažinti vaikų neįgalumo išraišką ir raidos sutrikimus, palengvinti jų integracijos procesą, užtikrinant jų įvairiapusių poreikius ir interesus. Dokumente įvardinta, kad gyvenimo kokybė - tai paslaugos gavėjo fizinė, emocinė ir socialinė gerovė, sąlygojama vidinių ir išorinių veiksmų. Gyvenimo kokybės vertinimo matas laikomas svarbia priemone, siekiant ne tik užtikrinti, kad būtų patenkinti esminiai vaikų poreikiai, bet kartu skatinti ir padėti paslaugų gavėjui sėkmingai integruotis į visuomenę. Gyvenimo kokybės vertinimo sritys: pažinimo, judėjimo, savipriežiūros ir savivokos, bendravimo, kasdienės

veiklos, dalyvavimo (įsitraukimo) bei sensorinių pojūčių.

REZULTATAS įstaiga turi paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės rezultatus ir matuoja juos tinkamais rodikliais. Paslaugų gavėjų anketinės apklausos būdu 2023 m. ir 2024 m. buvo vertinamos šios gyvenimo kokybės sritys: socialinis aktyvumas, fizinė ir emocinė gerovė, savarankiškumas. Gauti rezultatai rodo, kad 2024 m. paslaugų gavėjų pasitenkinimas savarankiškumu padidėjo 3 proc., o sumažėjo - socialiniu aktyvumu 1 proc., fizinė ir emocinė gerovė – 3 proc. Darbuotojai supranta rezultatus.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama atskirai matuoti pasitenkinimą fizine ir atskirai – emocine gerove.

Atkreiptinas dėmesys, kad pokytis iki 3 proc. yra laikomas statistine paklaida, bet ne reikšmingu pokyčiu.

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
	x			

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

Informacija apie rezultatus

Individualūs planai pagal atnaujintą formą yra rengiami kiekvienam Dienos centro lankytojiui. Plano sudarymą inicijuoja socialinis darbuotojas, jie yra rengiami pagal paslaugų gavėjų poreikius ir derinami su paslaugų gavėjų artimaisiais. Į individualų planą yra įrašomi socialinio darbo, ugdymo ir sveikatos priežiūros specialistų pasiūlymai. Paslaugų gavėjų mamos interviu metu patvirtino, kad darbuotojai vaikų individualius planus derina su šeimos nariais, atsižvelgia į jų pasiūlymus, apie plano įgyvendinimą darbuotojai vaikų tėvus informuoja kas 6 mėnesius. Įstaigos specialistai individualaus plano rengimo metu bendradarbiauja tarpusavyje ir su vaikų tėvais. Vaikams individualus planas yra vizualizuotas paveikslėliais.

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					
Dienos globos paslaugos vaikams teikiamos įvertinus jų poreikius ir sudarius jiems individualų planą. Individualaus plano įgyvendinimas yra peržiūrimas du kartus per metus – po 6 ir po 12 mėn. Įvertinus poreikius yra organizuojama užimtumo, įgūdžių tobulinimo, elgesio korekcijos, kultūrinė veikla, teikiamos socialinės, sveikatos priežiūros ir ugdymo paslaugos. Atsižvelgiant į paslaugų gavėjų poreikius įstaigos patalpos ir aplinka yra pritaikyta įvairių negalią turintiems asmenis, įrengti pojūčių, vandens ir muzikos terapijos, fizinio aktyvumo kambariai, įstaigos teritorijoje – žaidimų aikštelės. Interviu metu neįgalių vaikų mamos išsakė nuomonę, kad į visus jų pasiūlymus yra reaguojama. Kasmet įstaigoje vertinamas atitikimas socialinės globos normoms ir paslaugų teikimo rezultatai.					
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
<i><Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų></i>		x			
<i><Socialinių paslaugų teikėjų paslaugų rezultatai atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų></i>			x		

Informacija apie rezultatus

Įstaigos Paslaugų gavėjų poreikių vertinimo ir individualaus socialinės globos plano sudarymo tvarkos aprašo tikslas – atsižvelgiant į savarankiškumo lygį teikti asmens sveikatos priežiūros, socialines, ugdymo, užimtumo paslaugas siekiant palengvinti vaikų integracijos procesą, užtikrinant individualius asmens poreikius ir jo geriausius interesus. Individualus planas yra pagrindinis įstaigos darbuotojų darbo su paslaugų gavėjais dokumentas, kuriame fiksuojamas nustatytas individualus pagalbos poreikis ir kokiomis priemonėmis jis bus patenkintas. Teikiamų paslaugų poreikis vertinamas ir individualus planas sudaromas pagal galimybes bei poreikį bendradarbiaujant su paslaugų gavėjų atstovais, ugdymo įstaiga ir kitais specialistais, naudojant iš jų gautą informaciją. Esant poreikiui bei siekiant palengvinti paslaugų gavėjų dalyvavimą, naudojamos alternatyvios komunikacijos priemonės - simbolių sistema, nuotraukos, paveikslėliai ir kita. Naujai atvykusiam paslaugų gavėjui poreikių įvertinimui skiriami 1,5 mėnesio nuo socialinės globos teikimo pradžios.

REZULTATAS Įstaiga matuoja, koku būdu paslaugų gavėjai dalyvauja sudarant jų individualų planą. Yra fiksuojama, kiek vaikų dalyvauja plano sudaryme: 1) verbaliai išreiškiant savo nuomonę; 2) poreikius įvardija naudodami alternatyvias bendravimo priemones; 3) vaikai stebimi; 4) poreikius įvardijant naudojama augmentinė komunikacija. Dalyvavimas išmatuotas 2023 m. ir 2024 m. ir nustatyta, kad daugėja vaikų, galinčių verbaliai įvardinti savo poreikius ir mažėja – kam planas sudaromas stebint. Darbuotojai supranta rezultatus, numato tinkamas rezultatų gerinimo priemones.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

36. Socialinių paslaugų teikėjas užtikrina, kad paslaugų gavėjui būtų prienamas paslaugų tęstinumas nuo ankstyvosios intervencijos iki paramos ir palaikymo po paslaugos suteikimo priklausomai nuo bėgant laikui besikeičiančių reikalavimų.					
Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			

<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugų rezultatai atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>			x		
Informacija apie rezultatus					
Įstaigoje vykdomas paslaugų tęstinumas. Teikiant dienos socialinės globos paslaugas vaikams su negalia ir siekiant sušvelninti jų pereinamąjį laikotarpį mokykloje, įstaigos socialiniai darbuotojai tarpininkauja nukreipiant paslaugų gavėjų tėvus į Pedagoginę psichologinę tarnybą, kad kuo anksčiau būtų nustatyti ir įvertinti vaikų specialieji ugdymosi poreikiai, nustatyti/identifikuoti psichologiniai, asmenybės ir mokymosi sunkumai. Taip pat vaikų tėvai nukreipiami į Asmens su negalia teisių apsaugos agentūrą. REZULTATAS įstaiga matuoja paslaugų tęstinumo rezultatus tinkamais rodikliais. Yra pateikti dviejų metų duomenys. 2024 m. 8 paslaugų gavėjai buvo nukreipti į Pedagoginę psichologinę tarnybą ir 6 paslaugų gavėjai – į Asmens su negalia teisių apsaugos agentūrą. Trims paslaugų gavėjams paslaugos tęstinai teikiamos kitame, naujai įsteigtame, įstaigos skyriuje. Su vienu buvusiu paslaugų gavėju, kuris gauna paslaugas kitoje įstaigoje, toliau palaikomas ryšys. Darbuotojai supranta rezultatus, numato tobulinimo priemones.					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					

37. Socialinių paslaugų teikėjas teikia paslaugas remdamasis holistiniu požiūriu į paslaugų gavėjų, jų šeimų ir globėjų poreikius ir lūkesčius.					
Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			
Informacija apie rezultatus					
Įstaigoje yra laikomasi holistinio požiūrio – yra atsižvelgiama į paslaugų gavėjų ir jų šeimų poreikius ir lūkesčius. Paslaugų teikimas vaikams yra derinamas su jų tėvų poreikiais – derinama paslaugų teikimo pradžia ir pabaiga dienos metu, esant poreikiui, yra teikiamos ir trumpalaikės globos paslaugos, kai vaikas pasilieka nakvoti įstaigoje. Vaikų poreikių vertinimas ir individualūs vaikų planai yra derinami su jų tėvais, priimamos jų pastabos. Centre yra Pagalbos vaikui ir šeimai dienos					

socialinės globos centro taryba, į kurios sudėtį įeina du tėvų atstovai. Taryba visų tėvų vardu teikia pasiūlymus įstaigos administracijai. Interviu metu vaikų mamos išsakė nuomonę, kad į šeimos narių poreikius yra atsižvelgiama. Taip pat pabrėžė, kad vaikų tėvai gali kreiptis asmeninių konsultacijų į įstaigos psichologą.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

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

Auditoriaus pastaba:

1

2

3

4

5

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

x

Informacija apie rezultatus

Įstaigoje yra patvirtinta Dienos socialinės globos poskyrio darbo organizavimo tvarka, kurioje apibrėžtas paslaugos teikimo procesas nuo sprendimo skirti paslaugas iki paslaugų sustabdymo ar nutraukimo. Darbuotojai žino paslaugų teikimo procesą, vadovaujasi juo darbe. Pristatydamas paslaugų kokybės stebėseną įstaigos vadovė interviu metu akcentavo, kad taikoma kiekvieno darbuotojo savikontrolė: procese pasitikima specialistais ir yra vertinami jų rezultatai, reflektuojant aptariamą veiklą. Vyksta ir operatyvus kasdieniai stebėjimai. Pagal poreikį yra rengiami darbuotojų pasitarimai sudėtingesniems atvejams aptarti. Kartą per metus yra įvertinamas atitikimas socialinės globos normoms.

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

Dienos globos paslaugos teikiamos bendruomeninėje aplinkoje – paslaugų gavėjai gyvena savo namuose, o į įstaigą atvyksta gauti socialinių paslaugų. Įstaigoje organizuojamos veiklos yra skirtos paslaugų gavėjų įgūdžiams lavinti ir jų integracijai skatinti. Dienos centro lankytojų yra organizuojami bendri renginiai su mokyklų moksleiviais ir ikimokyklinių įstaigų vaikais. Paslaugų gavėjai vyksta į ekskursijas, apsipirkti parduotuvėse, dalyvauja miesto šventėse. Dienos centras turi Facebook paskyrą, viešina savo renginius visuomenei. Įstaigos bendruomeninė veikla vykdoma sutinkamai su jos vizija ir misija.

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

Dienos centre paslaugos teikiamos koordinuotai, jas koordinuoja Pagalbos vaikui ir šeimai skyriaus vadovė. Dienos centro kasdienės veiklas vykdo socialiniai darbuotojai, socialinių darbuotojų padėjėjai, pedagogai, kineziterapeutas, psichologas. Skyriaus vadovė koordinuoja ir Sveikatos priežiūros skyriaus darbuotojų įsijungimą į paslaugų teikimą. Padalinio vadovė koordinavimo tikslu kiekvieną mėnesį organizuoja Dienos centro darbuotojų pasitarimus, kurių metu aptariamos praėjus mėnuo ir derinamos ateinančio mėnesio veiklos. Vadovė taip pat koordinuoja Dienos centro veiklų ataskaitos rengimą, paslaugų teikimo rezultatų aptarimą.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

41. Socialinių paslaugų teikėjas teikia paslaugas paslaugų gavėjams daugiadisciplinėje arba daugiaorganizacinėje aplinkoje.					
Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			
Informacija apie rezultatus					
Įstaigoje paslaugos yra teikiamos daugiadisciplinėje ir daugiaorganizacinėje aplinkoje. Dienos centro lankytojams paslaugas teikia socialiniai darbuotojai, individualios priežiūros darbuotojai, pedagogai, slaugytoja, ergoterapeutas, kineziterapeutas, logopedas, psichologas. Darbuotojų darbą koordinuoja Pagalbos vaikui ir šeimai skyriaus vadovė. Visi darbuotojai dalyvauja paslaugų gavėjų poreikių nustatyme ir individualaus plano sudaryme. Taip pat darbuotojai bendrai planuoja dienos socialinės globos paslaugas, aptaria veiklos ir paslaugų teikimo rezultatus. Daugiaorganizacinę aplinką sudaro bendradarbiavimas su dienos centro lankytojų mokyklomis, Pedagogine psichologine tarnyba.					
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					
2024 m. įstaigos veiklos ataskaitoje yra pristatytos ir veiklos, vykdytos Pagalbos vaikui ir šeimai skyriaus Dienos socialinės globos poskyryje. Didžiąją veiklos ataskaitos dalį sudaro sąrašas veiklų ir jose dalyvavusių vaikų skaičius: ataskaitoje nėra nė vieno veiklos ir paslaugų teikimo rezultato, matuojamo pagal Equass kokybės sistemą. Įstaigos veiklos ataskaita pateikiama steigėjui susipažinti ir įvertinti. Veiklos rezultatai su steigėjo atstovais yra aptariami per įstaigos vadovo metinio vertinimo pokalbį. Įstaiga yra finansuojama iš savivaldybės biudžeto ir					

kiekvieną ketvirtį savivaldybei teikia ketvirtines finansines ataskaitas. Viena kartą metuose įstaiga per informacinę sistemą teikia metinę finansinę ataskaitą, kuri patvirtinama tik savivaldybės atsakingam darbuotojui atlikus patikrinimą. Visos įstaigos finansinės ataskaitos yra patikrintos ir priimtos.

Įstaigos metinės veiklos ir finansinės ataskaitos yra skelbiamos įstaigos internetinėje svetainėje.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama Dienos socialinės globos poskyrio veiklos ataskaitoje pateikti ir pagal Equass kokybės sistemą išmatuotus rezultatus.

Rekomenduojama aprašant pagal Equass sistemą matuojamus veiklos rezultatus, pirmiausia pristatyti paskutinių metų rezultatus, ir tik po to – lyginimą su ankstesniais metais.

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 taikomų metodų naudos paslaugų gavėjams rezultatus ir matuoja juos tinkamais rodikliais. Darbuotojų anketinės apklausos būdu taikomi metodai pirmiausiai buvo vertinami kaip „naudingi“ ir „nenaudingi“, vėliau – pateikiamas kokybinis vertinimas dėl naudingumo. Darbuotojų vertinimu, 100 proc. kaip naudingas įvertintas „Sensorinės integracijos metodas“: taikant šį metodą paslaugų gavėjai nusiramina ir atsipalaiduoja, geriau reaguoja į aplinką, labiau susikoncentruoja veiklai. „Haloterapijos metodas“, „Alternatyvios komunikacijos metodas“, „Interaktyvių žaidimų metodas“ ir „Burbulų metodas“ surinko vienodus teigiamus vertinimus – 90 proc. Darbuotojai mano, kad šie metodai padeda paslaugų gavėjams įveikti fizinius, emocinius ir socialinius sunkumus, taip gerinant jų gyvenimo kokybę. „Hidroterapijos metodas“ įvertintas kaip naudingas 80 proc. ir nenaudingas 20 proc. Darbuotojų apklausoje buvo paminėta, kad šis metodas mažiau naudingas, nes daug paslaugų gavėjai negali juo naudotis dėl negalios, bijo

vandens arba dėl teisėtų atstovų sprendimo.

Paslaugų gavėjų metodų vertinimas reikšmėmis „Naudinga“, „Nenaudinga“ ar „Nesinaudoja“ – yra netinkamas/nepakankamas gauti paslaugų naudos paslaugų gavėjams rezultatui. Be to, rezultatai nėra korektiškai vaizduojant juos absoliučiais skaičiais ir lyginant kelerių metų rezultatus, nes 2023 m. apklausoje dalyvavo 80 paslaugų gavėjų, o 2024 m. – 90.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama dėl aiškumo greta vaizduoti to paties metodo naudos rezultatą skirtingais metais – aiškiau matytųsi pokytis.

Rekomenduojama matuoti paslaugų naudos paslaugų gavėjams rezultatus ir individualiu požiūriu.

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

Įstaigoje kiekvienais metais yra matuojami veiklos ir paslaugų teikimo rezultatai, rengiama veiklos ataskaita, kurioje pateikiama informacija apie suteiktų paslaugų mastą, skirtų lėšų panaudojimą, naujovių įdiegimą. Su veiklos ataskaita yra supažindinamas steigėjas ir įstaigos darbuotojai. Paslaugų gavėjų tėvai su vaikų pasiektais rezultatais supažindinami reguliariai – du kartus per metus ir pagal poreikį. Interviu metu įstaigos vadovė akcentavo, kad didžiausią pridėtinę vertę paslaugų gavėjams suteikia darbuotojų kompetencija, jų taikomi darbo metodai, naudojama speciali įranga ir tinkama bei saugi aplinka paslaugoms teikti. Todėl įstaigoje didelis dėmesys yra skiriamas darbuotojų kompetencijų tobulinimo poreikių nustatymui ir jų tenkinimui. Įstaiga į planuojamas veiklas taip pat įtraukia ir steigėjo jai iškeltus tikslus bei jų siekia. Taip pat paslaugos yra tobulinamos atsižvelgiant į paslaugų gavėjų tėvų pasiūlymus.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

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

Auditoriaus pastaba:

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

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

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

Informacija apie rezultatus

REZULTATAS įstaiga turi paslaugų gavėjų artimųjų ir pačių paslaugų gavėjų pasitenkinimo paslaugomis rezultatus. Rezultatai buvo gauti apklausos būdu. Vaikų tėvai vertino personalo ir specialistų pagalbą, bendradarbiavimą, įstaigos aplinką ir paslaugų organizavimą. Dauguma paslaugų gavėjų teisėtų atstovų apklausoje teigiamai įvertino personalo pagalbą - „Labai gerai“ atsakė 67 proc., „Gerai“ 30 proc., aplinką ir specialistų pagalbą - „Labai gerai“ įvertino 60 proc., „Gerai“ 34 proc. Mažiausias vaikų tėvų skaičius „Labai gerai“ įvertino bendradarbiavimą – 50 proc., todėl numatyti tobulinimo veiksmai.

Iliustruotų anketų pagalba buvo išmatuotas paslaugų gavėjų 2024 m. pasitenkinimas paslaugomis: maitinimo, ugdymo, informavimo, kasdienio gyvenimo įgūdžių ugdymo, savarankiškumo ugdymo, socialinių įgūdžių ugdymo ir atliktas palyginimas su 2023 m. rezultatais. Darbuotojai supranta rezultatus ir numato tobulinimo veiksmus, tik vaizdavimą reikėtų patobulinti.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama vaizduojant rezultatus apjungti atsakymus „labai gerai“ ir „gerai“ – tai rodo pasitenkinimą ir greta vaizduoti pasitenkinimą tomis pačiomis paslaugomis tik skirtingų metų.

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 veiklos rezultatų supratimo rezultatus ir matuoja juos tinkamais rodikliais. Informacijos suprantamumą „labai gerai“ įvertino 61 proc. apklausoje dalyvavusių paslaugų gavėjų atstovų ir visi Įstaigos partneriai bei Įstaigos steigėjas, Vilniaus miesto savivaldybė. Gerai veiklos ataskaitų aiškumą įvertino 35 proc. paslaugų gavėjų atstovų. Blogai vertinančių informacijos suprantamumą nebuvo. Paslaugų gavėjai taip pat vertino informacijos apie Įstaigos veiklas suprantamumą. Informacijos apie Įstaigos veiklas suprantamumas per 2024 m. liko stabilus arba truputį pagerėjo. Ypač pagerėjo informacijos apie interaktyvius užsiėmimus supratimas.					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					
Rezultatų vaizdavimo aiškumo dėlei rekomenduojama skirtingų metų reikšmės vaizduoti greta – kad aiškiai matytųsi pokytis.					

47. Socialinių paslaugų teikėjas aktyviai platina informaciją apie organizacijos verslo ir teikiamų paslaugų efektyvumo rezultatus personalui, paslaugų gavėjams ir visoms svarbioms suinteresuotosioms šalims.					
Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			
Informacija apie rezultatus					
Įstaigos veiklos ataskaita ir rezultatai sistemingai yra pristatomi steigėjui ir įstaigos darbuotojams. Įstaigos svarbūs įvykiai, švenčių nuotraukos yra talpinamos internetinėje svetainėje ir Facebook. Įstaigos organizacijos-partneriai ir paslaugų gavėjų tėvai būtent iš šių dviejų šaltinių ir gauna informaciją apie įstaigos viešą veiklą. Interviu metu paslaugų gavėjų mamos ir organizacijų partnerių atstovai pabrėžė, kad jie žino, jog su veiklos ataskaitomis gali susipažinti įstaigos internetinėje svetainėje. Taip pat paslaugų gavėjų mamos įvardijo, kad visą joms svarbią informaciją operatyviai gauna iš darbuotojų. O organizacijų-partnerių					

atstovai įstaigą įvertino kaip patikimą partnerį besidalinantį gera patirtimi, darbo metodais ir veiklos pasiekimais.

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

Įstaigos Nuolatinio tobulinimosi ir mokymosi sistema susideda iš 4 aiškių etapų: planavimas (vadovaudamasi Įstaigos dokumentais ir dokumentuojamas planavimas (Įstaigos metinis veiklos planas, Darbuotojų kvalifikacijos kėlimo planas ir kt.); įgyvendinimas (suplanuotų darbų įgyvendinimas, paslaugų teikimas, užtikrinant jų kokybę); vertinimas ir analizė (rezultatai lyginami su kitų socialinės, kompleksinės paslaugas teikiančių įstaigų rezultatais, ankstesnių metų rodikliais.); tobulinimas (vertinimo ir analizės etapo metu sukaupti duomenys kritiškai apdorojami, daromos išvados, ką derėtų keisti, patobulinti, renovuoti, kokių kompetencijų mokytis ateityje). Su Equass audito paraiška nebuvo pateikta informacija apie Vidaus auditą, tačiau audito metu ir iš interviu su vadove ir darbuotojais nustatyta, kad įstaiga taiko vidaus audito procedūras, nusimato rizikos faktorius, fiksuoja neatitiktis. Pagal tai ieško sprendimų, rengia tobulinimo planus ir juos įgyvendina.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

49 Socialinių paslaugų teikėjas turi informacijos teikimo mechanizmus, kad suprastų būsimus paslaugų gavėjų, personalo, finansuotojų ir suinteresuotųjų šalių poreikius.					
Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			
Informacija apie rezultatus					
Įstaiga turi sistemą, kaip gaunama informacija apie skirtingų suinteresuotų šalių poreikius. Paslaugų gavėjų poreikius darbuotojai aiškinasi: nagrinėdami iš kitų institucijų gautus dokumentus, stebėdami paslaugų gavėjus, kalbėdamiesi su paslaugų gavėjais ir jų tėvais/globėjais, pildydami poreikių vertinimo formas. Lankytojų mamos interviu metu patvirtino, kad darbuotojai jų teiraujasi apie lūkesčius, pageidavimai dažniausiai išsakomi žodžiu. Yra galimybė pasiūlymus pateikti pasiūlymų dėžutėje ir el. paštu. Personalo lūkesčiai išsakomi kiekvieną mėnesį vykstančių susirinkimų metu ir metinių pokalbių su vadovu metu. Finansuotojo/steigėjo lūkesčiai įstaigos vadovui išsakomi metinio pokalbio metu ir pristatant ateinančių metų įstaigos planą. Su organizacijomis-partneriais derinamos ateinančių metų veiklos žodžiu ir el. paštu.					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					

50. Socialinių paslaugų teikėjas imasi gerinimo iniciatyvų lygindamas požiūrių efektyvumą, paslaugų teikimo rezultatus, veiklą ir paslaugų gavėjų gautus rezultatus.					
Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugų rezultatai atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			
Informacija apie rezultatus					
REZULTATAS įstaiga turi pasilyginimo rezultatus: po pasilyginimo su kita įstaiga įgyvendintos tobulinimo priemonės: • nuo 2024 m. birželio mėn. Įstaiga atidarė naują padalinį, kuriame teikiamos					

trumpalaikės tęstinės ir laikino atokvėpio paslaugos suaugusiems asmenims su negalia nuo 18 iki 29 metų;

- nuo 2023 m. rugsėjo mėn. Įstaigoje pradėtos teikti muzikos ir dailės užimtumo specialistų paslaugos;
- 2023 m. lapkričio mėn. vyko pirmoji Įstaigoje organizuota atvirų durų diena, kurioje apsilankė paslaugų gavėjų teisiniai atstovai ir Įstaigos partneriai;
- nuo 2024 m. spalio mėn. bendradarbiaujant su „Šilo“ mokyklos IT mokytoja, paslaugų gavėjams organizuojami kompiuterinio raštingumo užsiėmimai.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama vertinti įdiegtų patobulinimų poveikį paslaugų gavėjams ir kitoms suinteresuotoms šalims.

2. Audito rezultatų ataskaita

Įvertinimas atspindi BĮ Vilniaus miesto kompleksinių paslaugų centro „Šeimos slėnis“ dabartinę padėtį Socialinių paslaugų srityje Lietuvoje.

Įvertinimas yra grindžiamas Socialinės paslaugos teikėjo EQUASS vertinimo sistemos.

EQUASS Kokybės principas	Įvertinimas
Lyderystė	4.00
Personalas	4.00
Teisės	4.40
Etika	4.00
Partnerystė	4.00
Dalyvavimas	4.00
Orientacija į asmenį	4.57
Kompleksiškumas	4.29
Orientacija į rezultatus	4.33
Nuolatinis gerinimas	4.67
Viso	42.26

3. Apibendrinamosios pastabos

Vilniaus miesto kompleksinių paslaugų centras „Šeimos slėnis“ Equass kokybės sistemą dienos socialinės globos paslaugoje įsidiegė 2021 m.

Įstaigoje sistemiškai kuriama kokybės kultūra – Socialinių programų koordinatoriui yra priskirta Equass kokybės sistemos palaikymo įstaigoje stebėseną, darbuotojai įtraukiami į paslaugų kūrimo ir gerinimo procesus, kuriamos įstaigos tradicijos, darbuotojų emocinei ir fizinei darbo aplinkai skiriamas deramas dėmesys, bendradarbiavimas su paslaugų gavėjais ir partneriais yra prioritetas. Vadovė interviu metu išsakė požiūrį, kad paslaugų kokybės vertinimas apima darbuotojų, paslaugų gavėjų, partnerių ir steigėjo lygmenis. Įstaiga taiko vidaus audito procedūras, įsivardija rizikos faktorius, fiksuoja neatitiktis, rengia tobulinimo planus. Paslaugų kokybė įstaigoje stebima ir vertinant suinteresuotų šalių apklausų rezultatus.

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

Dauguma įstaigos dokumentų išreiškia aiškų požiūrį, kai kuriems yra pateiktos rekomendacijos tobulinti. Ataskaitoje pateikiamuose pasiūlymuose pokyčiams ir tobulėjimui įstaigai yra rekomenduojama tiksliau apibrėžti rezultatų rodiklius, juos vaizduoti aiškiau - taip, kad jie įstaigai demonstruotų tobulintinas sritis.

Vilniaus miesto kompleksinių paslaugų centro „Šeimos slėnis“ teikiamos dienos globos paslaugos atitiktis Equass 2018 principams audito metu surinko 42,26 balų. Požiūris, įgyvendinimas ir rezultatai atitinka 2-ą EQUASS vertinimo lygį.

Vilnius, 2025 m. kovo 27 d., Rasa Laiconienė