



Kuriame
Lietuvos ateitį
2014–2020 metų
Europos Sąjungos
fondų investicijų
veiksmų programa



Valakupių
reabilitacijos centras



Enhancing performance, meeting needs

EQUASS 2018 diegimo rekomendacijos

Jaunuolių dienos centras

(konsultuojamos organizacijos pavadinimas)

EQUASS KONSULTANTĖ/AS

Jūratė Tamašauskienė
2017 m. lapkričio 19 d.

(konsultanto Vardas, Pavardė, data)

EQUASS Assurance diegimo rekomendacijos

Organizacijos pavadinimas:	Juonolių dienos centras
Diegimo sritis:	dienos socialinės globos palaugos asmenims, turintiems proto negalią
Direktorė/ius:	Lina Trebienė
EQUASS Koordinatorius:	Jūratė Tamašauskienė
Adresas:	Kranto g. 18, Panevėžys
Klientų skaičius (per metus):	56

Vizija: draugiškas, jaukus, saugus, pokyčiams ir naujovėms atviras dienos socialinės globos centras, puoselėjantis savo tradicijas ir kultūrą, skatinantis nuolatinę savo klientų pažangą ir tobulėjimą.

Misija:

- analizuoti ir vertinti JDC kaip integruotą valstybės socialinės sistemos dalį ir kaip unikalią savarankišką sistemą;
- kryptingai planuoti JDC veiklą;
- siekti racialesnio finansinių, materialinių ir darbo išteklių paskirstymo, perskirstymo ir naudojimo;
- nuolat vertinti ir tobulinti JDC veiklos sritis ir tikslinti jas atsižvelgiant į poreikį, pasiekimus ir pasikeitimus;
- kontroliuoti, kaip įgyvendinami JDC strateginiai ir operatyvieji tikslai.

Trumpas įstaigos ir teikiamų paslaugų aprašymas:

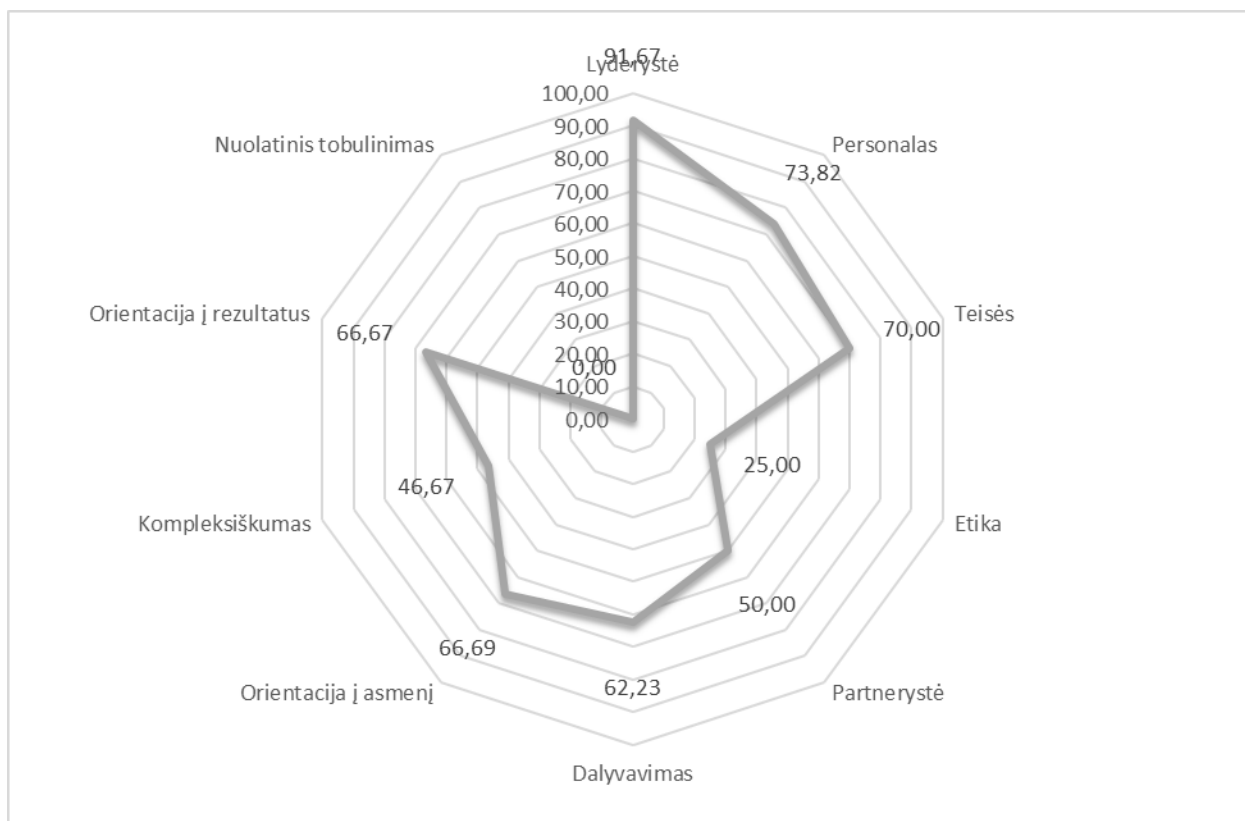
Centras teikia paslaugas jauniems suaugusiems asmenims, turintiems proto negalią (**toliau - asmenys**). Įstaigos veiklos nukreiptos į asmenų socialinių, bendravimo, kasdienių, saviraiškos, darbinių, savęs atstovavimo ir kitų įgūdžių/gebėjimų ugdymą ir palaikymą. Centre veikia patalpų tvarkymo, kompiuterinio raštingumo, maisto gamybos, muzikos, keramikos ir kt. grupės. Visose veiklose siekiama asmenų įgalinimo. Centras aktyviai vykdo tarptautinius projektus. Skatinama asmenų savanorystė. Išsami informacija apie centro veiklą pateikiama interentinėje svetainėje www.pjdc.lt

Rekomendacijos remiasi gautų savęs įsivertinimo klausimynų analize. Klausimynus pildė organizacijos darbuotojai. Viso gauti 27 klausimynai.

EQUASS profilis (remiantis savęs įsivertinimo klausimynų analize, N=xx)

Rekomenduojamas tobulinimo veikslių atlikimo laikas apie **2018 m. rugsėjo mėn.**, bet ne vėliau nei 2018m. gruodžio 31d. Iki šios datos turi įvykti išorės auditas pagal EQUASS 2018 kokybės sistemą.

Remiantis atlikta savęs įsivertinimo klausimynų analize ir susirinkimo, vykusio **2017-11-14** priimtais sprendimais, žemiau yra pateikiamas EQUASS voratinklis. EQUASS voratinklis apibrėžia **Jaunuolių dienos centro atitikimo EQUASS 2018 kokybės sistemos kriterijams** ir, atitinkamai, EK Socialinės apsaugos komiteto Savanoriškos Europos socialinių paslaugų kokybės sistemos (**Voluntary European Quality Framework for Social Services, European Social Protection Committee, 2010**) reikalavimams, atitikimo lygį.



Procentinis EQUASS 2018 principų atitikimas:

Lyderystė	91,67 %
Personalas	73,82 %
Teisės	70 %
Etika	25 %
Partnerystė	50 %
Dalyvavimas	62,23 %
Orientacija į asmenį	66,69 %
Kompleksiškumas	46,67 %
Orientacija į rezultatus	50 %
Nuolatinis tobulinimas	0 %

Rekomendacijos:

1. Lyderystė

3 KRITERIJUS

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

4. RODIKLIS

Socialinių paslaugų teikėjas įgyvendino organizacijos kokybės politiką (*būtina pateikti dokumentaciją apie organizacijos kokybės politiką*).

5. RODIKLIS

Socialinių paslaugų teikėjas apibrėžė ilgalaikius tikslus ir turi tvarkas, kad skatinančias nuolatinį mokymasi, inovacijų ir naujų technologijų diegimą.

DIEGIMO REKOMENDACIJOS:

8	Apibrėžkite ir dokumentuokite įstaigos kokybės politikos aprašymą.
---	--

2. Personalas

7 KRITERIJUS

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

10. RODIKIS

Socialinių paslaugų teikėjas įgyvendino personalo samdymo ir išsaugojimo politiką bei procedūras *(būtina pateikti dokumentaciją apie personalo samdymo ir išsaugojimo politiką bei procedūras)*.

11. RODIKLIS

Organizacijos darbuotojai žino apie jų samdymo ir išsaugojimo politiką.

DIEGIMO REKOMENDACIJOS:

16	Supažindinkite darbuotojus su personalo samdymo ir išsaugojimo procedūromis taip, kad jie jas žinotų.
----	---

9 KRITERIJUS

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

12.RODIKLIS

Socialinių paslaugų teikėjas įgyvendino darbuotojų kvalifikacijos kėlimo planą remiantis jų poreikiais. *(Būtina pateikti personalo kvalifikacijos kėlimo planą)*.

13. RODIKLIS

Socialinių paslaugų teikėjas reguliariai kartu su darbuotojais peržiūri personalo kvalifikacijos kėlimo planą.

14. RODIKLIS

Socialinių paslaugų teikėjas turi darbuotojų asmeninio ugdymosi, nuolatinio mokymosi ir tobulėjimo efektyvumo rezultatus. *(Būtina pateikti dokumentaciją apie asmeninio ugdymosi, nuolatinio mokymosi ir tobulėjimo rezultatus)*

DIEGIMO REKOMENDACIJOS:

25	Peržiūrėkite personalo kvalifikacijos kėlimo planą bent kartą per metus.
----	--

11 KRITERIJUS

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

17. RODIKLIS

Socialinių paslaugų teikėjas įrodo, kad taiko personalo įtraukimo į planavimą, paslaugų kūrimą ir kokybės gerinimą būdus.

DIEGIMO REKOMENDACIJOS:

29	Įtraukite darbuotojus aktyviai dalyvauti tobulinimo iniciatyvose.
30	Įtraukite darbuotojus aktyviai dalyvauti kuriant paslaugas.

14 KRITERIJUS

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

21. RODIKLIS

Socialinių paslaugų teikėjas užtikrina, kad paslaugų gavėjai žinotų savo teises.

DIEGIMO REKOMENDACIJOS:

36	Aptarkite ir informuokite paslaugų gavėjus apie jiems priklausančias teisių chartijoje nurodytas pagrindines teises.
----	--

16 KRITERIJUS

Socialinių paslaugų teikėjas vertina savo veiklos efektyvumą pagal tai, kaip skatina ir praktiškai užtikrina paslaugų gavėjų teises visose organizacijos veiklos srityse.

23. RODIKLIS

Socialinių paslaugų teikėjas turi paslaugų gavėjų teisių skatinimo ir užtikrinimo rezultatus.
(Būtina pateikti dokumentaciją apie paslaugų gavėjų teisių skatinimo ir praktinio įgyvendinimo rezultatus)

DIEGIMO REKOMENDACIJOS:

39	Apibrėžkite patikimus paslaugų gavėjų teisių skatinimo ir užtikrinimo kasdieniame darbe rezultatų rodiklius.
----	---

17 KRITERIJUS

Socialinių paslaugų teikėjas turi prieinamą skundų valdymo sistemą, kuri registruoja ir

sprendžia paslaugų gavėjų, finansuotojų ir kitų svarbių suinteresuotųjų šalių skundus.

24. RODIKLIS

Socialinių paslaugų teikėjas įdiegė prieinamą skundų valdymo sistemą. *(Būtina pateikti dokumentaciją apie skundų valdymo sistemą)*

25. RODIKLIS

Skundų valdymo sistema atsako į visus skundus.

DIEGIMO REKOMENDACIJOS:

40	Informuokite ir supažindinkite darbuotojus su skundų valdymo organizacijoje procedūromis.
41	Informuokite ir supažindinkite paslaugų gavėjus su skundų valdymo procedūromis.

3. Etika

18 KRITERIJUS

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

26. RODIKLIS

Socialinių paslaugų teikėjas įgyvendino visiems galiojančią etikos ir gerovės politiką. *(Būtina pateikti dokumentaciją apie etikos ir gerovės politiką)*

27. RODIKLIS

Darbuotojai, paslaugų gavėjai, jų šeimos ir globėjai įrodo, kad laikosi visiems galiojančios organizacijos etikos ir gerovės politikos.

DIEGIMO REKOMENDACIJOS:

44	Supažindinkite ir aptarkite su paslaugų gavėjais etikos ir visų gerovės užtikrinimo politiką.
----	---

19 KRITERIJUS

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

28. RODIKLIS

Socialinių paslaugų teikėjas turi etikos kodeksą, užtikrinantį paslaugų gavėjų orumą ir nustatantį personalo elgesį teikiant paslaugas. *(Būtina pateikti Etikos kodeksą)*

29. RODIKLIS

Socialinių paslaugų teikėjas užtikrina, kad personalas, paslaugų gavėjai ir jų šeimos žinotų etikos kodeksą ir vadovautųsi juo.

DIEGIMO REKOMENDACIJOS:

47	Supažindinkite ir aptarkite su paslaugų gavėjais etikos kodekse nurodytas etikos gaires.
----	--

20 KRITERIJUS

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

30. RODIKLIS

Socialinių paslaugų teikėjas užtikrina galimybę naudotis teisių gynėjų ir patikėtinių paslaugomis.

31. RODIKLIS

Socialinių paslaugų teikėjas įrodo, kad nėra diskriminavimo sudarant galimybę naudotis paslaugomis.

DIEGIMO REKOMENDACIJOS:

49	Informuokite ir supažindinkite paslaugų gavėjus su požiūriu gerinti paslaugų prieinamumą ir palaikyti paslaugų gavėjus.
----	---

21 KRITERIJUS

Socialinių paslaugų teikėjas užtikrina saugią darbo aplinką paslaugų teikimui, užtikrina fizinį paslaugų gavėjų, jų šeimų ir globėjų saugumą.

32. RODIKLIS

Socialinių paslaugų teikėjas vykdo sveikatos ir saugos užtikrinimo planą. *(Būtina pateikti sveikatos ir saugos užtikrinimo planą)*

DIEGIMO REKOMENDACIJOS:

52	Informuokite ir supažindinkite paslaugų gavėjus apie organizacijos sveikatos priežiūros ir saugos planu.
----	--

22 KRITERIJUS

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

33. RODIKLIS

Socialinių paslaugų teikėjas taiko procedūras, kurios užkerta kelią fiziniam ir psichologiniam smurtui prieš paslaugų gavėjus ir finansiniam piktnaudžiavimui jų atžvilgiu. *(Būtina pateikti dokumentaciją apie procedūras, kurios užkerta kelią fiziniam ir psichiniam smurtui prieš paslaugų gavėjus ir finansiniam piktnaudžiavimui jų atžvilgiu)*

DIEGIMO REKOMENDACIJOS:

53	Apibrėžkite ir dokumentuokite įstaigos vykdomos fizinio ir psichologinio smurto prieš paslaugų gavėjus ir finansinio piktnaudžiavimo jų atžvilgiu prevencijos procedūrą.
54	Informuokite ir aptarkite su darbuotojais fizinio ir psichologinio smurto prieš paslaugų gavėjus ir finansinio piktnaudžiavimo jų atžvilgiu prevencijos procedūras.
55	Informuokite ir aptarkite su paslaugų vartotojais fizinio ir psichologinio smurto ir finansinio piktnaudžiavimo jų atžvilgiu prevencijos procedūras.

23 KRITERIJUS

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.

34. RODIKLIS

Socialinių paslaugų teikėjas įgyvendino procedūras neskelbtinos informacijos konfidencialumui, įrašų tikslumui, paslaugų gavėjo privatumui, orumui ir fizinei neliečiamybei užtikrinti. *(Būtina pateikti dokumentaciją apie procedūras neskelbtinos informacijos konfidencialumui, įrašų tikslumui, paslaugų gavėjo privatumui, orumui ir fizinei neliečiamybei užtikrinti)*

35. RODIKLIS

Socialinių paslaugų teikėjas reguliariai peržiūri procedūras neskelbtinos informacijos konfidencialumui, įrašų tikslumui, paslaugų gavėjo privatumui, orumui ir fizinei neliečiamybei užtikrinti.

DIEGIMO REKOMENDACIJOS:

56	Apibrėžkite ir dokumentuokite įstaigos procedūras neskelbtinos informacijos konfidencialumui, įrašų tikslumui, paslaugų gavėjo privatumui, orumui ir fizinei neliečiamybei užtikrinti.
57	Informuokite ir supažindinkite darbuotojus su procedūromis konfidencialumui, tikslumui, paslaugų gavėjo privatumui ir fizinei neliečiamybei užtikrinti!
58	Supažindinkite paslaugų gavėjus su procedūromis jų privatumui, orumui ir informacijos konfidencialumui užtikrinti!

4. Partnerystė

25 KRITERIJUS

Socialinių

paslaugų teikėjas įvertina partnerystės rezultatus ir naudą

paslaugų gavėjams ir organizacijai.

37. RODIKLIS

Socialinių paslaugų teikėjas gauna svarbius, apčiuopiamus partnerystės rezultatus ir naudą paslaugų gavėjams ir organizacijai. *(Būtina pateikti dokumentaciją apie partnerystės rezultatus ir naudą)*

DIEGIMO REKOMENDACIJOS:

61	Apibrėžkite patikimus organizacijos partnerysčių teikiamos naudos rezultatų rodiklius.
----	---

5. Dalyvavimas

27 KRITERIJUS

Socialinių paslaugų teikėjas įtraukia paslaugų gavėjus kaip aktyvius dalyvius į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą.

39. RODIKLIS

Socialinių paslaugų teikėjas įgyvendino politiką ir procedūras, skirtas aktyviam dalyvių įtraukimui į paslaugų paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą. *(Būtina pateikti dokumentaciją apie paslaugų gavėjų įtraukimo politiką ir procedūras)*

40. RODIKLIS

Socialinių paslaugų teikėjas turi paslaugų gavėjų kaip aktyvių dalyvių įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą rezultatus. *(Būtina pateikti dokumentaciją apie paslaugų gavėjų įtraukimo rezultatus)*

DIEGIMO REKOMENDACIJOS:

65	Informuokite ir aptarkite su paslaugų vartotojais, koku būdu jie bus įtraukti į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą.
----	---

29 KRITERIJUS

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

42. RODIKLIS

Socialinių paslaugų teikėjas apibrėžė ir įgyvendino paslaugų gavėjų įgalinimo koncepciją. *(Būtina pateikti dokumentaciją apie apibrėžtą įgalinimo koncepciją)*

43. RODIKLIS

Socialinių paslaugų teikėjas gali parodyti apčiuopiamus paslaugų gavėjų įgalinimo rezultatus. *(Būtina pateikti dokumentaciją apie apčiuopiamus paslaugų gavėjų rezultatus)*

įgalinimo rezultatus)

DIEGIMO REKOMENDACIJOS:

71	Informuokite paslaugų gavėjus apie įgalinimo sistemą.
72	Apibrėžkite patikimus paslaugų gavėjų įgalinimo rezultatų rodiklius.

30 KRITERIJUS

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

44. RODIKLIS

Socialinių paslaugų teikėjas sudarė sąlygas įgalinančiai aplinkai kurti.

45. RODIKLIS

Darbuotojai ir paslaugų gavėjai supranta, kaip pagerinti įgalinančią aplinką.

DIEGIMO REKOMENDACIJOS:

75	Informuokite paslaugų gavėjus apie įstaigos darbo būdus, kuriais skatinamas jų įgalinimas.
----	--

6. Orientacija į asmenį

32 KRITERIJUS

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

48. RODIKLIS

Socialinių paslaugų teikėjas apibrėžė ir įgyvendina paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės koncepciją. *(Būtina pateikti dokumentaciją apie gyvenimo kokybės koncepciją)*

49. RODIKLIS

Socialinių paslaugų teikėjas turi apčiuopiamus veiklos, kuri gerina paslaugų gavėjų gyvenimo kokybę, rezultatus. *(Būtina pateikti dokumentaciją apie paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės gerinimo rezultatus)*

DIEGIMO REKOMENDACIJOS:

79	Apibrėžkite ir dokumentuokite įstaigos paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės koncepciją.
80	Supažindinkite darbuotojus su gyvenimo kokybės koncepcija.
81	Apibrėžkite patikimus paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės gerinimo rezultatų rodiklius.

35 KRITERIJUS

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

53.RODIKLIS

Socialinių paslaugų teikėjas įgyvendino procedūras, pagal kurias paslaugų gavėjai įtraukiami į Individualaus plano kūrimą ir peržiūrą. *(Būtina pateikti dokumentaciją apie paslaugų gavėjų įtraukimą)*

54.RODIKLIS

Socialinių paslaugų teikėjas turi apčiuopiamus rezultatus, rodančius, kad paslaugų gavėjai įtraukiami į Individualaus plano rengimą, vykdymą, vertinimą. *(Būtina pateikti dokumentaciją apie paslaugų gavėjų įtraukimą)*

DIEGIMO REKOMENDACIJOS:

86	Užtikrinkite, kad darbuotojai įtraukia paslaugų gavėjus į individualaus plano rengimą ir peržiūrą.
----	---

7. Kompleksiškumas

36 KRITERIJUS

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.

55. RODIKLIS

Socialinių paslaugų teikėjas užtikrina paslaugų tęstinumą.

56.RODIKLIS

Socialinių paslaugų teikėjas turi paslaugų tęstinumo vertinimo rezultatus. *(Būtina pateikti dokumentaciją apie paslaugų tęstinumo rezultatus)*

DIEGIMO

REKOMENDACIJOS:

89	Apibrėžkite patikimus paslaugų teikimo tęstinumo rezultatų rodiklius.
----	---

37 KRITERIJUS

Socialinių paslaugų teikėjas teikia paslaugas remdamasis holistiniu požiūriu į paslaugų gavėjų, jų šeimų ir globėjų poreikius ir lūkesčius.

57. RODIKLIS

Paslaugos grindžiamos holistiniu paslaugų gavėjų, jų šeimų ir globėjų poreikių ir lūkesčių vertinimu, kuriame atsižvelgiama į asmenų gyvenimo situaciją ir aplinką.

DIEGIMO REKOMENDACIJOS:

90	Informuokite darbuotojus apie paslaugų vartotojų ir jų šeimų poreikių vertinimą.
91	Supažindinkite paslaugų gavėjus apie jų ir jų šeimų poreikių ir lūkesčių vertinimo būdus.

38 KRITERIJUS

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

58. RODIKLIS

Socialinių paslaugų teikėjas nustatė paslaugų teikimo procesą. *(Būtina pateikti dokumentaciją apie paslaugų teikimo procesą).*

59. RODIKLIS

Socialinių paslaugų teikėjas vykdo reguliarią paslaugų teikimo proceso efektyvumo stebėseną.

DIEGIMO REKOMENDACIJOS:

93	Supažindinkite darbuotojus su pagrindinių paslaugų teikimo procesų peržiūrėjimu..
----	---

39 KRITERIJUS

Socialinių paslaugų teikėjas koordinuotai teikia paslaugas paslaugų gavėjams.

62 RODIKLIS

Socialinių

paslaugų teikėjas įrodo, kad paslaugos

teikiamos koordinuotai ir užtikrinamas jų tęstinumas.

DIEGIMO REKOMENDACIJOS:

97	Supažindinkite darbuotojus su koordinuotu svarbiausių paslaugų teikimo procesu.
----	---

40 KRITERIJUS

Socialinių paslaugų teikėjas teikia paslaugas paslaugų gavėjams daugiadisciplinėje arba daugiaorganizacionėje aplinkoje.

63. RODIKLIS

Socialinių paslaugų teikėjas įrodo, kad paslaugos teikiamos daugiadiscipliniu būdu.

DIEGIMO REKOMENDACIJOS:

98	Supažindinkite darbuotojus su daugiadiscipliniu požiūriu į paslaugų teikimą.
99	Skatinkite ir praktikuokite darbą daugiadisciplininėje komandoje, kurioje dirba įvairių sričių specialistai, siekiant patenkinti paslaugų vartotojų poreikius.

41 Orientacija į rezultatus

42 KRITERIJUS

Socialinių paslaugų teikėjas identifikuoja savo verslo ir suteiktų paslaugų rezultatus, vykdo oficialią periodinę, nepriklausomą rezultatų peržiūrą.

64. RODIKLIS

Socialinių paslaugų teikėjas identifikavo ir užfiksavo savo verslo ir suteiktų paslaugų rezultatus. *(Būtina pateikti dokumentaciją apie verslo ir suteiktų paslaugų rezultatus)*

65. RODIKLIS

Finansiniai rezultatai periodiškai patvirtinami atliekant nepriklausomą peržiūrą, kad būtų užtikrintas finansinis tęstinumas ir tvarumas. *(Būtina pateikti dokumentaciją apie nepriklausomą peržiūrą)*

DIEGIMO REKOMENDACIJOS:

101	Dokumentuokite ir pristatykite įstaigos nepriklausomo finansinio audito ataskaitą tęstinumui ir tvarumui užtikrinti.
-----	---

43 KRITERIJUS

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

69. RODIKLIS

Socialinių paslaugų teikėjas gali pademonstruoti, kad paslaugų gavėjai, personalas ir kitos svarbios suinteresuotosios šalys supranta informaciją apie rezultatus. *(Būtina pateikti dokumentaciją apie suinteresuotųjų šalių suvoktą informaciją apie rezultatus)*

DIEGIMO REKOMENDACIJOS:

107	Apibrėžkite patikimus rezultatų rodiklius, matuojančius paslaugų gavėjų, personalo ir kitų svarbių suinteresuotų šalių verslo rezultatų suvokimą.
-----	---

47 KRITERIJUS

Socialinių paslaugų teikėjas aktyviai platina informaciją apie organizacijos verslo ir teikiamų paslaugų efektyvumo rezultatus personalui, paslaugų gavėjams ir visoms svarbioms suinteresuotosioms šalims.

70. RODIKLIS

Socialinių paslaugų teikėjas demonstruoja būdus, kaip platinti informaciją apie organizacijos veiklos efektyvumą.

DIEGIMO REKOMENDACIJOS:

109	Užtikrinkite, kad paslaugų vartotojai yra informuoti apie skyriaus ir organizacijos teikiamų paslaugų efektyvumo rezultatus.
-----	--

44 Nuolatinis gerinimas

48 KRITERIJUS

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

71. RODIKLIS

Socialinių paslaugų teikėjas įgyvendino nuolatinio paslaugų gerinimo ir mokymosi sistemą. *(Būtina pateikti dokumentaciją apie nuolatinio paslaugų gerinimo ir mokymosi sistemą)*

DIEGIMO REKOMENDACIJOS:

110	Apibrėžkite ir dokumentuokite įstaigos nuolatinio tobulinimosi ir mokymosi sistemą.
111	Supažindinkite darbuotojus su skyriaus (Centro) veiklos gerinimo būdais.

49 KRITERIJUS

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

72. RODIKLIS

Socialinių paslaugų teikėjas įrodo, kad naudojami informacija apie būsimus paslaugų gavėjų, personalo, finansuotojų ir suinteresuotųjų šalių poreikius, kad kurtų ir gerintų paslaugas.

DIEGIMO REKOMENDACIJOS:

112	Informuokite darbuotojus apie suinteresuotųjų šalių lūkesčius, susijusius su mūsų teikiamų paslaugų kūrimu ir gerinimu.
113	Supažindinkite darbuotojus kokiais būdais yra nustatomi suinteresuotųjų šalių lūkesčiai, susiję su mūsų teikiamų paslaugų kūrimu ir gerinimu.

50 KRITERIJUS

Socialinių paslaugų teikėjas imasi gerinimo iniciatyvų lygindamas požiūrių efektyvumą, paslaugų teikimo rezultatus, veiklą ir paslaugų gavėjų gautus rezultatus.

73. RODIKLIS

Socialinių paslaugų teikėjas gali įrodyti, kad palygino savo ir kitų socialinių paslaugų teikėjų požiūrius, įgyvendinimo metodus ir rezultatus. *(Būtina pateikti dokumentaciją apie palyginimą)*

DIEGIMO REKOMENDACIJOS:

114	Apibrėžkite patikimus rodiklius ir lyginkite veiklą, požiūrius, paslaugas, rezultatus.
-----	--



EQUASS profilis (remiantis savęs įsivertinimo klausimynų analize, N=xx)

Rekomenduojamas tobulinimo veiksmų atlikimo laikas apie __ mėn., bet ne vėliau nei 2018m. gruodžio 31d. Iki šios datos turi įvykti išorės auditas pagal EQUASS 2018 kokybės sistemą.

Remiantis atlikta savęs įsivertinimo klausimynų analize ir susirinkimo, vykusio(data), priimtais sprendimais, žemiau yra pateikiamas EQUASS voratinklis. EQUASS voratinklis apibrėžia(organizacijos pavadinimas) atitikimo EQUASS 2018 kokybės sistemos kriterijams ir, atitinkamai, EK Socialinės apsaugos komiteto Savanoriškos Europos socialinių paslaugų kokybės sistemos (Voluntary European Quality Framework for Social Services, European Social Protection Committee, 2010) reikalavimams, atitikimo lygį.

