

EQUASS ASSURANCE AUDITO ATASKAITA

Apsilankymas: 2020 m. rugsėjo 28 – 29d.

Vilniaus miesto krizių centras

Giedrė Martinaitienė

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

Bendra informacija apie paraišką ir pareiškėją

Organizacijos pavadinimas:	BĮ Vilniaus miesto krizių centras
Adresas:	Vytenio g. 45, LT - 03208 Vilnius
Pašto kodas: (jei skiriasi nuo adreso)	LT - 03208
Vadovo vardas, pavardė:	Kristina Ankėnaitė-Balčiūnienė
Kontaktinis asmuo:	Kristina Kuckevičienė
Telefono Nr.:	+370 (5) 233 3619
Faksas:	
Bendras el. paštas:	info@vmkc.lt , kristina.kuckeviciene@vmkc.lt
Interneto svetainė:	www.vmkc.lt
Auditoriaus vardas, pavardė:	Giedrė Martinaitienė
Audito datos:	2020 m. rugsėjo mėn. 28 ir 29 d.
Klientai:	Paslaugų gavėjų skaičius: 49 Data: 2020.09.28
Darbuotojai:	Darbuotojų skaičius: 27 Data: 2020.07.23
Audituojamos paslaugos:	Socialinės priežiūros (apgyvendinimas krizių centruose) paslaugos
Papildoma informacija apie socialinių paslaugų teikėją:	Biudžetinė įstaiga Vilniaus miesto krizių centras (toliau – Centras) yra Vilniaus miesto savivaldybės biudžetinė įstaiga, priskirta Vilniaus miesto savivaldybės administracijos Socialinių

paslaugų skyriaus reguliavimo sričiai. Centras įsteigtas Vilniaus miesto tarybos sprendimu 1995 m. vasario 22 d.

Centro misija – teikti socialines paslaugas Vilniaus miesto gyventojams, kuriems būtina pagalba, užtikrinant asmens orumo nežeminančias sąlygas ir tenkinti būtiniausius poreikius.

Centro tikslas – sudaryti sąlygas asmeniui (šeimai) siekti sąveikos su jo socialine aplinka, pokyčių ir gyvenimo kokybės gerinimo, įgalinant paslaugų gavėjus savarankiškai spręsti savo socialines problemas ir įveikti socialinę atskirtį.

Centras vykdo šias funkcijas:

- nustato asmenų (socialinės rizikos šeimų) socialinės priežiūros paslaugų poreikį;
- teikia bendrąsias socialines paslaugas pagal Vilniaus miesto gyventojų poreikius;
- teikia socialinės priežiūros (laikino apnakvindinimo) paslaugas asmenims, kuriems esant krizinei situacijai ir pan., nesuteikus šių paslaugų, iškyla grėsmė asmens sveikatai ar gyvybei;
- teikia socialinės priežiūros (apgyvendinimo krizių centruose) paslaugas Vilniaus miesto gyventojams, neturintiems gyvenamosios vietos ar dėl patirto smurto, prievartos ar kitų priežasčių negalintiems ja naudotis, siekiant atkurti savarankiškumą, prarastus socialinius ryšius ir padėti integruotis į visuomenę;
- teikia specialiąsias socialines (trumpalaikės socialinės globos) paslaugas socialinės rizikos vaikams ar vaikams iš

socialinės rizikos šeimų bei vaikams, laikinai likusiems be tėvų globos.

2020 m. Centre patvirtintos 49 pareigybės, veikla vykdoma dviejuose padaliniuose: Paramos moterims ir šeimai tarnyboje bei Paramos vaikams ir šeimai tarnyboje. Vienu metu Centre gali būti apgyvendinti 103 paslaugų gavėjai, iš kurių 75 paslaugų gavėjams gali būti suteiktos socialinės priežiūros – apgyvendinimo krizių centruose paslaugos.

1. Audito programa

Audito tvarkaraštis:

<2020 09 28>	Pirma diena
Laikas	Veikla (trumpas numatytos veiklos aprašas)
09.00-09.30	Įvadinis susitikimas su BĮ Vilniaus miesto krizių centro bendruomene (pageidautina, kad dalyvautų kuo daugiau darbuotojų)
09.30-10.30	BĮ Vilniaus miesto krizių centro apžvalga ir susipažinimas su teikiamomis paslaugomis
10.30-12.00	Dokumentų peržiūra
12.00-13.00	Pietūs
13.00-14.00	Susitikimas su vyr. socialiniais darbuotojais, užimtumo specialistais, psichologu
14.00-15.00	Susitikimas su socialiniais darbuotojais, socialinio darbuotojo padėjėjais.
15.00-16.00	Susitikimas su Paslaugų gavėjais (ne mažiau nei 5-7 paslaugų gavėjai)
16.00-17.00	Susitikimas su Paslaugų gavėjais (ne mažiau nei 5-7 paslaugų gavėjai)
17.00	Pirmos dienos susitikimų pabaiga

<2020 09 29>	Antra diena
Laikas	Veikla (trumpas numatytos veiklos aprašas)
8.30-9.30	Susitikimas su vyresnioju soc. darbuotoju - programų koordinatoriumi, personalo specialistu – referentu ir vyriausiu socialiniu darbuotoju (padalinio vadovu)
09.30-10.00	Susitikimas su Darbo taryba
10.00-11.00	Susitikimas su steigėjais/finansuotojais
11.00-12.00	Susitikimas su socialiniais partneriais (3-5 partneriai)
12.00-13.00	Pietūs
13.00-14.30	Auditoriaus pasirengimas baigiamajam darbui

14.30-15.30	Susitikimas su direktoriumi
15.30-16.00	Baigiamasis susitikimas su kolektyvu ir išvadų pristatymas (pageidautina, kad dalyvautų kuo daugiau darbuotojų)
16.00	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>Vilniaus miesto krizių centras įgyvendino požiūrį ir teikia socialines paslaugas, atitinkančias viziją, misiją ir vertybes. Siekdama užtikrinti teikiamų paslaugų kokybę, inovacijų ir naujų technologijų augimą, organizacija metiniame plane ir kokybės politikoje apibrėžė ambicingus tikslus ir uždavinius, kurių visi siekia ir įgyvendina. Nuolat yra vertinamas ir analizuojamas teikiamų paslaugų teikimas, paslaugų plėtra ir kokybės gerinimas, žmogiškųjų išteklių matavimas, projekto plėtra ir kitos veiklos. Pokalbio metu darbuotojai dalijosi, kad teikia paslaugas atsižvelgdami į paslaugų vartotojų poreikius ir siekia pagerinti asmens gyvenimo kokybę, savarankiškumą ir socialinę atskirtį per dalyvavimą ir įsitraukimą tam tikroje veikloje. Vizija ir misija galima rasti ir jų internetinėje svetainėje: https://www.vmkc.lt/apie-vilniaus-miestu-kriziu-centra/.</p>					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					
Siekiant aukštesnio įvertinimo, organizacija turėtų gilinti misijos, vizijos ir vertybių įgyvendinimą ir patikrinti ar ji sėkmingai įgyvendinta.					

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					

Vilniaus miesto krizių centre yra aiškus požiūris į valdymo sistemą, kuri skatina kokybišką organizacijos kultūrą. Organizacijoje vyrauja sistemiškumas ir veikla yra vykdoma remiantis metiniu planu, kokybės politika, etikos politikos kodeksu, pareiginėmis instrukcijomis, nacionaliniais teisės aktais ir visais kitais vidaus dokumentais. Pokalbio metu darbuotojai pasidalijo, kad šį politiką yra aiški ir gali apibūdinti kokybės tikslus, metinius tikslus ir savo atsakomybes. Darbuotojai patvirtino, kad jie reguliariai rengia susitikimus, kuriuose analizuoja pasiektus rezultatus, dalyvauja metiniame planavimo ir vertinimo procese ir yra skatinami išsakyti savo nuomonę ir rekomendacijas siekiant gerinti teikiamų paslaugų kokybę.

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

Informacija apie rezultatus

Vilniaus miesto krizių centras apibrėžia kokybės politiką, kurią sudaro organizacijos tikslas, pagrindinės vertybės, užduotys, kokybės tikslai ir ilgalaikiai kokybės tikslai. Teikiamų paslaugų kokybės vertinimas apibūdinamas šiais metodais: socialinių vartotojų, darbuotojų ir socialinių partnerių klausimynu; darbuotojų kompetencijos ir kvalifikacijos įvertinimu, komentarų ir skundų vertinimu, bendradarbiavimo su socialiniais partneriais įvertinimu, įgyvendintų naujovių ir dokumentacijų analizės vertinimu. Darbuotojai pasidalijo, kad yra įsipareigoję siekti kokybės tikslų ir skatina naujus metodus bei naujoves.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Kad pasiekti aukštesnį įvertinimą, rekomenduojama sudaryti strateginį planą ir susieti su metinio plano veiklomis ir tikslais. Rekomenduojama ieškoti naujų metodų ir veiklų siekiant gerinti teikiamų paslaugų kokybę ir tobulinimą.

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>Vilniaus miesto krizių centras apibrėžė metinį planą ir įgyvendino metinio planavimo ir įvertinimo procesą, įtraukdamas darbuotojus. Jie kiekvieną mėnesį rengia susitikimus, kad peržiūrėtų keliamus tikslus, pasiektus tikslus ir nustatytų naujus tikslus ateinantiems mėnesiams. Visa informacija yra fiksuojama ketvirčio ataskaitose ir dalijamasi tarpusavyje su darbuotojais. Darbuotojai patvirtino, kad siekiant metinio plano tikslo jie yra įtraukiami į planavimą, kūrimą ir veiklos gerinimo priemonių nustatymą. Paslaugos vartotojai pasidalijo, kad norėtų daugiau dalyvauti planuojant veiklą ir būti supažindinti su pasiektais organizacijos rezultatais.</p>					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					
<p>Norint pasiekti aukštesnį įvertinimą rekomenduojama įtraukti socialinius partnerius į metinio plano kūrimą bei įgyvendinimą, naudoti gautus rezultatus paslaugų kokybei gerinti. Peržiūrėti metinio plano bei ketvirtinių ataskaitų dokumentus ir siekti procedūrų ir procesų supaprastinimo ir optimizavimo.</p>					

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>Vilniaus miesto krizių centro bendruomenė yra darbuotojai ir paslaugų gavėjai; kiekvienas žmogus yra unikalus ir vertinamas vienodai. Organizacija parengė socialinės atsakomybės planą, kuris skatina etišką elgesį, atskaitomybę ir</p>					

skaidrumą. Visi siekia laikytis socialinės atsakomybės plano ir bendradarbiaudami su socialiniais partneriais teikia konsultacijas paslaugų gavėjams bei padeda jiems pasiekti savo tikslus ir norus. Metodas įgyvendinamas visoje organizacijoje.

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
	x			

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

Informacija apie rezultatus

Vilniaus miesto krizių centro darbuotojai skatina socialinę atsakomybę vykdydami tvarią, paslaugų gavėjams naudingą veiklą. Paslaugos yra teikiamos atsižvelgiant į nacionalinius ir tarptautinius teisės aktus ir vidaus dokumentus. Taip pat užtikrinamas konfidencialumas, paslaugų gavėjo teisės, aplinkosauga, sąžininga veiklos praktika, santykiai su bendruomene, lygybė, sveika ir saugi aplinka. Organizacija skatina socialinę atsakomybę ir apibrėžė socialinės atsakomybės planą. Su ataskaita galima susipažinti jų interneto svetainėje: <https://www.vmkc.lt/apie-vilniaus-miesto-kriziu-centra/socialines-atsakomybes-ataskaita/>.

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					
<p>Vilniaus miesto krizių centras apibrėžė ir įgyvendino darbuotojų samdymo ir išsaugojimo politiką, skatinančią organizacijos ir vadovavimo principus, kvalifikuoto personalo atrankos procesą, darbuotojų išlaikymo bei naujų darbuotojų mokymo procesą. Šis metodas yra įgyvendintas praktikoje ir dauguma darbuotojų yra supažindinti su juo. Pastaraisiais metais yra keletas darbuotojų, kurie pakeitė savo poziciją į aukštesnę: baigė socialinio darbuotojo studijas, po studijų sudalyvavo konkurse ir pakilo pareigose.</p>					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					
Norint pasiekti aukštesnį žingsnį, socialinių paslaugų teikėjui rekomenduojama įvertinti, ar samdymo ir išsaugojimo politiką buvo sėkmingai įgyvendinta.					

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					
<p>Vilniaus miesto krizių centras visiems darbuotojams užtikrina geras ir saugias darbo sąlygas, aprūpina reikiama darbo įranga bei įrankiais. Visi laikosi nacionalinių teisės aktų ir reikalavimų, kad užtikrintų teikiamų paslaugų kokybę. Kiekvienoje darbo vietoje atliekamas profesinės rizikos vertinimas, kuris atitinka visus keliamus reikalavimus.</p>					
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					
<p>Organizacija įgyvendino požiūrį ir apibrėžė metinį kvalifikacijos tobulinimo planą visais lygmenimis. Darbuotojai pokalbio metu pasidalijo, kad šis planas jiems yra žinomas ir aiškus (darbuotojai savo poreikius ir lūkesčius išreiškia per metinį pokalbį su socialinių paslaugų vadovu). Visi darbuotojai turi galimybę dalyvauti kvalifikacijos mokymuose, kurie yra rengiami remiantis mokymo planu. Paskutiniai praktiniai mokymai buvo vesti socialinių partnerių, kurie buvo labai naudingi, o įgytos žinios buvo pritaikytos tiesioginiame darbe. Metinis mokymo planas yra reguliariai peržiūrimas.</p> <p>Rezultatai:</p> <p>Socialinių paslaugų teikėjas turi asmeninio tobulėjimo, nuolatinio mokymosi ir darbuotojų tobulėjimo rezultatus. Darbuotojų kvalifikacijos tobulinimo rezultatai matuojami atitinkamais rodikliais, tokiais kaip darbuotojų mokymų metu įgytų žinių pritaikymas tiesioginiame darbe. Pasiekti rezultatai parodė, kad 100% darbuotojų pritaikė savo žinias kasdieniame darbe ir įgytos žinios padeda jiems prisidėti prie komandinio darbo, bendradarbiavimo, aktyvumo bei atsakomybės siekiant organizacijos tikslų.</p>					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					
Rekomenduojama peržiūrėti kvalifikacijos tobulinimo planą ir įtraukti daugiau praktinių mokymų darbuotojams.					

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					
<p>Vilniaus miesto krizių centras įgyvendino personalo kompetencijas ir apibrėžė darbuotojų pareigybių aprašymą. Pareigybės aprašyme yra apibrėžtos darbuotojų funkcijos ir atsakomybės. Darbuotojai, vykdydami tiesioginį darbą, vykdo priskirtas funkcijas, laikosi visų teisės aktų ir vidaus dokumentų ir jų pareigybių aprašymai yra kasmet atnaujinami.</p>					
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					
<p>Organizacija skatina darbuotojus aktyviai dalyvauti planuojant, plėtojant paslaugas ir siekiant gerinant teikiamų paslaugų kokybę. Kiekvieną mėnesį vykstančiuose susitikimuose darbuotojai dalijasi savo nuomone, rekomendacijomis ir pasiūlymais. Darbuotojai patvirtino, kad gali pareikšti savo nuomonę tiesiogiai vadovui, metiniame klausimyne ir tiesiogiai direktoriui. Pokalbio metu vadovybė dalijosi, kad darbuotojų atsiliepimai yra labai svarbūs ir jie naudoja šią informaciją tobulindami teikiamas paslaugas.</p>					
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					
<p>Socialinių paslaugų teikėjas įgyvendino požiūrį, skatinantį darbuotojų motyvaciją kuriant gerą mikroklimatą, draugišką atmosferą, pasitikėjimą ir lojalumą. Dauguma darbuotojų dirba daugiau nei 5 metus ir juos motyvuoja atlyginimas, saugi aplinka, lankstus darbo grafikas, mokymai, išvykos, šventės, motyvacija pereiti į aukštesnes pareigas, motyvuoti dėl savo profesijos (didžiausias pasitenkinimas yra matyti laimingus paslaugų gavėjus). Vadovybė sveikina darbuotojus geru žodžiu, dėmesingumu, atlygiu už darbą ir įtraukimą į daugumą veiklų.</p>					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					

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

Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			
Informacija apie rezultatus					
<p>Vilniaus miesto krizių centras įgyvendino požiūrį ir apibrėžė teisių chartiją, pagrįstą tarptautinėmis žmogaus teisių konvencijomis. Teisių chartija yra plačiai naudojama organizacijoje, ją žino darbuotojai ir paslaugų gavėjai. Paslaugų gavėjai dalijosi pokalbio metu, kad paslaugos yra teikiamos jiems atsižvelgiant į jų poreikius ir</p>					

norus ir jie visada gauna visas būtinas konsultacijas. Yra užtikrinamas konfidencialumas ir informacija apie jų asmeninį gyvenimą, užtikrinama saugi aplinka ir nuolatinė pagalba, yra išklausomos jų rekomendacijos ir pasiūlymai, vyrauja pagarba, pasitikėjimas bei diskriminacija ar socialinė atskirtis. Jie pasidalijo, kad šis centras yra tarsi „išsigelbėjimo vieta“, kurioje jie gali sustiprėti ir su jų pagalba „atsistoti“ savarankiškam gyvenimui.

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

Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
< <i>Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų</i> >		x			
Informacija apie rezultatus					
Socialinių paslaugų teikėjas atsakingai laikosi ir supažindina paslaugų gavėjus su jų teisėmis individualių susitikimų metu. Interviu metu paslaugos gavėjai pasidalijo, kad žino savo teises, žino šią informaciją jie gavo iš socialinių darbuotojų ar socialinių darbuotojų padėjėjų. Kasmet vadovybė anonimiškai apklausia paslaugų gavėjus ar jie buvo informuoti ir žino savo teises.					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					
Rekomenduojama įvertinti, ar teisių chartija buvo sėkmingai įgyvendinta ir ar paslaugų gavėjai supranta savo teises ir pareigas.					

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
< <i>Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį</i> >		x			

<i>EQUASS vertinimo lentelės kriterijų></i>					
Informacija apie rezultatus					
<p>Vilniaus miesto krizių centro darbuotojai padeda siekti paslaugų gavėjams tikslų remiantis atvejo vadybininko rekomendacijomis, paslaugų gavėjų esama situacija, atsižvelgiant į jų poreikius, asmeninius tikslus, sugebėjimus ir jų vaikų poreikius. Visą laiką paslaugų gavėjai dalyvauja vertinant ir įgyvendinant individualų planą. Paslaugos vartotojai pasidalijo, kad dėl šio centro jie gali būti saugūs, laimingi, nepriklausomi ir galintys pasiekti savo tikslus. Viena iš paslaugų gavėjų (ji jau paliko šį krizių centrą ir gyvena savarankiškai) pasidalijo, kad dėl gautų paslaugų ir įgytos kompetencijos šiandien ji gali pilnavertiškai ir savarankiškai gyventi.</p>					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					

16. Socialinių paslaugų teikėjas vertina savo veiklos efektyvumą pagal tai, kaip skatina ir praktiškai užtikrina paslaugų gavėjų teises visose organizacijos veiklos srityse.					
Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			
Informacija apie rezultatus					
<p>Rezultatas</p> <p>Vilniaus miesto krizių centras matuoja atitinkamu rodikliu ir turi pagrįstus rezultatus, skatinančius ir gerbiančius paslaugų gavėjų teises. Rezultatai gaunami klausimyno pagalba parodė, kad visi paslaugų gavėjai žino savo teises ir jie yra tinkamai įgyvendinami. Visi paslaugų gavėjai žino apie šį procesą ir žino, kur rašyti skundus ir rekomendacijas. Organizacija supranta šį rezultatą ir padarė keletą pakeitimų ateinantiems metams.</p>					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					
Socialinių paslaugų teikėjui rekomenduojama įvertinti, kaip sėkmingai paslaugų					

gavėjai supranta savo teises ir pareigas, 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>Vilniaus miesto krizių centras įgyvendino metodą ir apibrėžė „Skundų valdymo sistemą“. Organizacija turi skundų žurnalą ir „skundų dėžutę“, kuri kabo ant sienos šalia administratorės; visi skundai yra registruojami registre. Visi žino, kaip užregistruoti skundą ir ką daryti, jei nori užsiregistruoti skundą anonimiškai. Be to, personalas turi galimybę pareikšti savo skundą darbuotojų tarybai, kuri bando nedelsdama jį išspręsti. Darbuotojo taryba pokalbio metu pasidalijo, kad karantino metu jie turėjo tam tikrų darbuotojų skundų, kurie buvo išspręsti tinkamai (buvo suteikta reikalinga darbo įranga visiems darbuotojams siekiant apsaugoti jų sveikatą). Skundų valdymo procedūros yra aiškios darbuotojams bei socialiniams partneriams.</p>					
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
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			

Informacija apie rezultatus

Socialinių paslaugų teikėjas įgyvendino Etikos ir gerovės užtikrinimo politikos aprašą, kurio pagrindiniai tikslai yra skatinti gerą elgesį palaikant ryšius su darbuotojais, paslaugų gavėjais ir bendruomene. Visi gerai žino ir supranta šią politiką ir dalijasi šiais pavyzdžiais: gerbiamos paslaugos gavėjų teisės; užtikrinamos lygios teisės ir galimybės, gerbiama asmenų įvairovė, socialinės paslaugos orientuojamos į individualius poreikius ir lūkesčius bei taikoma smurto prevencija.

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

Vilniaus miesto krizių centras apibrėžė ir įgyvendino etikos kodeksą, kuris yra taikomas kasdieninėje veikloje. Paslaugos gavėjai interviu metu teigė, kad yra susipažinę su Etikos kodeksu ir džiaugiasi, kad Etikos kodeksas yra užtikrintas. Darbuotojai ir bendruomenė gerbia paslaugų gavėjų privatumą, teises, konfidencialumą, palaiko lygiavertiškumą ir skaidrumą bei rūpinasi kiekvieno socialinio paslaugų gavėjo gerove. Darbuotojai teigė, kad labai svarbu laikytis etikos kodekso ir užtikrinti gerą bendravimą, pasitikėjimą ir gerovę.

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					
<p>Socialinių paslaugų teikėjas laikydamasis Teisių chartijos ir Etikos kodekso skatina lygias teises ir galimybes (lygias teises, vienodą dalyvavimą visuomenėje ir nediskriminavimą) visiems paslaugų gavėjams. Paslaugų gavėjai pokalbio metu patvirtino, kad gali naudotis visomis paslaugomis atsižvelgdami į savo asmeninius lūkesčius ir poreikius, gali naudotis visomis teikiamomis paslaugomis ir esančia įranga (skalbimo mašina, dušu, kompiuteriu, vaikų žaidimų aikštele ir pan.). Yra užtikrintas nediskriminavimas ir kokybiškas socialinių paslaugų teikimas.</p>					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					

21. Socialinių paslaugų teikėjas užtikrina saugią darbo aplinką paslaugų teikimui, užtikrina fizinį paslaugų gavėjų, jų šeimų ir globėjų saugumą.					
Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			
Informacija apie rezultatus					
<p>Vilniaus miesto krizių centras apibrėžė „Sveikatos saugos ir užtikrinimo planą“ darbuotojams ir paslaugų gavėjams. Darbuotojams šis sveikatos ir saugaus mokymo planas yra aiškus ir žinomas. 2019 m. buvo vertinti pasiekti rezultatai ir remiantis rekomendacijomis sudarytas ateinančių metų planas. Organizacija turi „Covid 19“ prevencijos veiksmų planą, kuris yra praktikoje įgyvendintas. Darbuotojai pasidalijo, kad kasmet yra tikrinama darbuotojų sveikata, rengiami pirmosios pagalbos ir kiti mokymai, susiję su sveika ir saugia aplinka. Visi pastatai turi evakuacijos planus ir gesintuvus, visas pastatas yra apsaugotas vaizdo kameromis ir tvora. Du socialiniai darbuotojai dirba naktį, todėl visi paslaugų gavėjai gali gauti paramą ne tik dienos metu, bet ir naktį. Požiūris tinkamai įgyvendintas ir visiems yra žinomas.</p>					

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

Informacija apie rezultatus

Socialinių paslaugų teikėjas apibrėžia fizinio, psichologinio ir finansinio piktnaudžiavimo prieš paslaugų gavėjus prevencijos metodus. Darbuotojai patvirtino, kad nuo smurto nukentėję paslaugų gavėjai gauna visą reikalingą pagalbą savo centre (psichologinę, socialinę, teisininkų ir kitas socialinių partnerių konsultacijas) ir gauna visą informaciją, kur kreiptis ir ką daryti tokiu atveju. Darbuotojai, siekdami užkirsti kelią fizinei, psichologinei ir finansinei prievartai prieš paslaugų vartotojus ir skatina tarpusavio bendradarbiavimą, įsitraukimą į bendruomenę, gerą elgesį, taisyklių laikymąsi, atsakomybę ir pagarbą vertybėms. Visi paslaugos gavėjai gauna palaikymą nuo ankstyvos intervencijos iki tol kol jie gali savarankiškai išspręsti savo problemas ir būti saugūs bendruomenėje. Procedūros yra aiškios ir suprantamos daugeliui organizacijos narių.

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					
<p>Vilniaus miesto krizių centras įgyvendino požiūrį ir apibrėžė konfidencialios informacijos laikymosi procesą. Visi darbuotojai žino apie šią procedūrą ir žino, kad labai svarbu apsaugoti visą informaciją, susijusią su paslaugų gavėjų asmeniniais duomenimis. Pokalbio metu darbuotojai teigė, kad yra pasirašę konfidencialumo susitarimą ir žino, su kokiais duomenimis gali dirbti ir kokia informacija yra konfidenciali. Visi failai su asmenine informacija yra spintelėse (spintos yra spintelėse ir jos nuolat užrakintos), o kiekvienas kompiuteris turi savo slaptažodį. Informaciją susijusią su duomenų apsauga kompiuteriuose prižiūri A.Nedzinsko įmonė, atsakinga už visus klientų ir darbuotojų duomenis, kompiuterių ir serverių priežiūrą. Paslaugos vartotojai pasidalijo, kad jaučiasi užtikrinti ir saugūs dėl savo asmeninės informacijos ir konfidencialumo laikymosi.</p>					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					

<p>24. Socialinių paslaugų teikėjas dirba partnerystėje su svarbiomis suinteresuotosiomis šalimis, kad užtikrintų kompleksinių paslaugų tęstinumą ir paslaugų gavėjų integraciją.</p>					
Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>			x		
Informacija apie rezultatus					
<p>Vilniaus miesto krizių centras įgyvendino šį požiūrį ir jis yra aiškus visiems darbuotojams ir socialiniams partneriams. Organizacija teikia socialines paslaugas bendradarbiaudama su (nevyriausybinėmis) organizacijomis, savivaldybėmis, religinėmis institucijomis, valstybinėmis ir privačiomis institucijomis. Pagrindiniai partneriai yra: „Caritas“, Valstybės Vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnyba, Policijos departamentas, Medicinos įstaigos, „Wide Wings“, paramos teikėja VĮ „Kultino“ ir kt. Socialiniai partneriai ir jų parama turi didelę vertę Centruui, kurių dėka buvo sukurta daugybė projektų ir jų dalyvavimas veikloje padėjo paslaugų</p>					

gavėjams išspręsti įvairias problemas, sumažinti socialinę atskirtį bei padėjo integruotis į darbo rinką. Dėka bendradarbiavimo darbuotojams buvo praversti praktiniai mokymai apie savižudybės įspėjamuosius ženklus ir kaip nedelsiant reikia kreiptis pagalbos juos atpažinus. Be to, kai kurie socialiniai partneriai yra labai įsitraukę į bendradarbiavimą ir siekia užtikrinti, kad paslaugų gavėjai gautų reikiamą ir tinkamą pagalbą: dalinasi patarimais ir žiniomis su paslaugų gavėjais. Socialinių paslaugų teikėjas supranta sėkmingos partnerystės, kuriančios pridėtinę vertę paslaugų gavėjams ir visuomenei, svarbą. Visos teikiamos paslaugos su partneriais užtikrina paslaugų tęstinumą paslaugų vartotojams.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Norint pasiekti aukštesnį įvertinimo lygį, socialinių paslaugų teikėjas turi įvertinti, kaip sėkmingai įgyvendintas bendradarbiavimas su partneriais ir ieškoti daugiau praktinių veiklų paslaugų gavėjams ir praktinių mokymų darbuotojams.

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

Rezultatas

Vilniaus miesto krizių centras turi pagrįstus ir tinkamus partnerystės rezultatus ir bendradarbiavimo naudą. Keliami rodikliai atitinka EQUASS kriterijų rezultatus. Anketos rezultatai parodė, kad visi partneriai, tokie kaip policija, socialinės paramos centras, teisinės pagalbos centras, „Caritas“, SOS vaikų kaimas, dingusių žmonių paramos centras, visuomenės sveikatos centras yra labai reikalingi ir kuria pridėtinę vertę bendruomenei ir visuomenei.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama, kad socialinių paslaugų teikėjas suprastų pasiektus rezultatus, nuolat analizuotų ir naudotų juos tolimesniam paslaugų kokybės tobulinimui.

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					
<p>Vilniaus miesto krizių centras vykdo paslaugų gavėjų įtraukimo į paslaugų planavimą, vertinimą politiką, kuri yra vertinama šiais rodikliais: paslaugų vartotojų pasiūlymų skaičiumi, įgyvendintų pasiūlymų skaičiumi ir įgyvendintų veiklų kokybės gerinimo skaičiumi. Paslaugos gavėjai pokalbio metu teigė, kad jie nuolat dalijasi savo nuomonėmis ir rekomendacijomis apie teikiamas paslaugas, veiklą, vidinius susitarimus, darbo tvarkos taisykles, gyvenimo sąlygas, ir kai kurie jų buvo įgyvendinti ir prisidėjo prie geresnės jų gyvenimo kokybės. Šis požiūris yra aiškus ir žinomas personalo ir paslaugų vartotojų.</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					
<p>Socialinių paslaugų teikėjas įgyvendino „Paslaugų vartotojų įtraukimo politiką ir tvarką“ ir apibrėžė šį procesą bei teikiamas paslaugas. Pokalbio metu darbuotojai ir paslaugų gavėjai teigė, kad visos suinteresuotosios šalys dalyvauja planavime ir įgyvendinime, procedūros ir požiūris yra aiškus ir suprantamas. Socialiniai</p>					

partneriai teigė, kad kai kurie iš jų dalyvauja komisijos posėdžiuose (policijos atstovai, vaiko teisių specialistai, atvejo vadybos specialistai, teisininkai ir kt.), kuriuose išsikeliami tikslai ir aptariami visi klausimai. Dauguma pasiūlymų ir rekomendacijų yra dokumentuojami ir peržiūrimi metiniame plane.

Rezultatai

Vilniaus miesto krizių centras turi apčiuopiamą ir pagrįstą paslaugų gavėjų įtraukimo į planavimą ir vertinimą rezultatą. Siūlymai, kurie buvo pateikti paslaugų gavėjų, parodė, kad per praėjusius metus (2019m) buvo įgyvendintos 3 rekomendacijos iš 5, 2018m. buvo įgyvendintos visos rekomendacijos.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

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

Socialinių paslaugų teikėjas pasirinko aiškų požiūrį ir įgyvenimo paslaugų gavėjų įtraukimą, dalyvavimą bei jų nuolatinį vertinimą visuose organizacijos lygmenyse ir bendruomenėje. Rezultatai yra fiksuojami ir nuolat peržiūrimi metiniame plane. Vadovybė analizuoja metinę ataskaitą ir aptaria su bendruomene apie pasiektus rezultatus ir įgyvendintus veiksmus. Paslaugos gavėjai interviu metu teigė, kad norėtų būti labiau įtraukti į organizacijos planavimą ir įgyvendinimą.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama dažniau įtraukti paslaugos gavėjus į organizacijos planavimą bei bendruomeninį dalyvavimą.

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					
<p>Socialinių paslaugų teikėjas apibrėžė ir įgyvendino aiškų požiūrį apibrėždamas įgalinimo koncepciją. Darbuotojai pokalbio metu teigė, kad procedūra yra aiški ir suprantama visiems ir, kad kiekvienas darbuotojas siekia įgalinti paslaugų gavėją, kad jie galėtų savarankiškai priimti sprendimus, būti aktyvūs, būti geri žmonės, kad rastų tinkamą veiklą ir pragyvenimo šaltinį, kad gebėtų susirasti darbą. Darbuotojai teigė, kad jie skatina paslaugų gavėjus įsitraukti į visuomenę ir aktyviai joje dalyvauti, skatina juos savarankiškai priimti sprendimus, ir padeda atrasti paslaugų gavėjams stipriąsias puses bei sustiprinti jų savivertę, pasitikėjimą.</p> <p>Rezultatas:</p> <p>Socialinių paslaugų teikėjas turi apčiuopiamų rezultatų, kurie matuojami atitinkamais rodikliais. Paslaugos gavėjų įgalinimo (problemų sprendimo savarankiškai) rezultatas buvo pasiektas naudojant klausimyną, kuris parodė, kad 80% paslaugų gavėjų tapo savarankiškesni ir patys gali išspręsti problemas.</p>					
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					

Vilniaus miesto krizių centre naudojami ilgalaikiai metodai / priemonės, tokie kaip darbuotojų motyvavimas kelti kvalifikaciją, pasirinkti sau tinkamas darbo pamainas, dalyvauti visose veiklose, būti sąžiningiems ir komunikabiliems tarpusavyje, siekti tikslų, valdyti sudėtingas situacijas ir kartu kurti įgalinančią aplinką. Šis požiūris įgyvendinamas visose organizacijos srityse.

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

Vilniaus miesto krizių centras teikia paslaugas, atitinkančias jų misiją, viziją ir vertybes, pagrįstas socialinio paslaugų gavėjo poreikiais, sugebėjimais ir norais. Socialinė, psichologinė, teisinė, profesinė ir kita pagalba teikiama individualiai jų gyvenamojoje vietoje. Paslaugos gavėjai interviu metu patvirtino, kad yra skatinami išsakyti savo nuomonę apie savo poreikius ir lūkesčius, o vėliau ši informacija perkeliama į individualų planą. Visi darbuotojai yra sutelkti, kad padėtų įgyvendinti iškeltus uždavinius ir pasiektų paslaugų gavėjų tikslus. Požiūrį įgyvendina ir supranta daugelis organizacijos narių.

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					
<p>Socialinių paslaugų teikėjas turi apsibrėžęs ir įgyvendina Gyvenimo kokybės koncepciją (GKK), kuri paremta 3 sritimis: aplinka, sauga/sveikata ir savęs tobulinimas. Kokybės rezultatai buvo gauti lyginant pirminį ir galutinį paslaugų gavėjų klausimyną. Keliami uždaviniai ir tikslai buvo įtraukti į individualius planus. Dauguma darbuotojų ir paslaugų gavėjų žino kokybės sąvoką ir supranta, kaip svarbu nustatyti ambicingus tikslus, siekiant pagerinti paslaugų gavėjų gyvenimo kokybę.</p> <p>Rezultatai:</p> <p>Vilniaus miesto krizių centras naudodamasis atitinkamu rodikliu įvertino paslaugų gavėjų gyvenimo kokybę ir turi galiojančius bei pagrįstus rezultatus. Klausimyno pagalba buvo atliktas gyvenimo kokybės įvertinimas, kuris parodė, kad 60% paslaugų gavėjų gyvenimo kokybė pagerėjo. Gyvenimo kokybės rezultatai yra matuojami du kartus per metus (pirmasis ir galutinis).</p>					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					
Kad pasiekti aukštesnį įvertinimą rekomenduojama, kad socialinių paslaugų teikėjas suprastų ir analizuotų pasiektus GKK rezultatus ir naudotų juos siekiant pagerinti teikiamų paslaugų kokybę.					

33. Socialinių paslaugų teikėjas dokumentuoja ir peržiūri paslaugų planavimą ir teikimą remiantis Individualiu planu, kuriame įvardijami paslaugų gavėjų individualūs poreikiai, lūkesčiai ir besikeičiančios aplinkybės.					
Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			

Informacija apie rezultatus

Vilniaus miesto krizių centras įgyvendino požiūrį ir sukūrė individualų planą kiekvienam paslaugos gavėjui. Darbuotojai, paslaugų gavėjai ir socialiniai partneriai dalyvauja sudarant individualų planą, kuris yra reguliariai peržiūrimas (kiekvieną mėnesį) ir kuriame yra fiksuojami pasiekti rezultatai. Individualų planą sudaro paslaugų gavėjų individualūs poreikiai, paslaugų gavėjų ir organizacijos įsipareigojimai, plano įgyvendinimas. Paslaugos gavėjai interviu metu teigė, kad planas yra kuriamas atsižvelgiant į jų socialinius poreikius ir lūkesčius bei siekiamus tikslus.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Rekomenduojama peržiūrėti individualaus planavimo procesą ir į jo įgyvendinimą įtraukti visus specialistus (socialinius darbuotojus, socialinio darbuotojo padėjėjus, psichologą ir kitus).

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
	x			

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

Informacija apie rezultatus

Vilniaus miesto krizių centras pritaikė aplinką fiziniams ir socialiniams paslaugų gavėjų poreikiams. Paslaugos gavėjai turi kambarius ir gali naudotis visomis centro patalpomis. Jie pritaikyti asmenims, turintiems fizinę ir psichinę negalią. Taip pat turi pritaikytus kambarius žmonėms turintiems judėjimo negalią, ir visi gali naudotis šiomis erdvėmis: tualetai/vonios kambariai, virtuvė, poilsio zona, užimtumo kambariai, vaikų žaidimų aikštelės, psichologijos kabinetas, kompiuterių klasė. Visas pastatas yra filmuojamas vaizdo kameromis ir yra aptvertas tvora: be leidimo niekas negali patekti į šį pastatą, nes šis pastatas visą laiką saugomas. Tik gyvenantys socialiniai paslaugų gavėjai gali patekti į vidų ir jaustis saugiai. Paslaugos gavėjai teigė, kad gyvendami šiame centre jie jaučiasi ramūs, saugūs, gaunantys visą reikiamą palaikymą ir yra užtikrinti, kad būdami šiame pastate niekas negali jų įskaudinti. Socialinių paslaugų teikėjas įgyvendino šį požiūrį visose

susijusiose 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
---	---	---	---	---

<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

Vilniaus miesto krizių centras įgyvendino požiūrį ir užtikrino individualaus plano įgyvendinimą. Darbuotojai ir paslaugų gavėjai teigė, kad jie yra įtraukiami ir dalyvauja vertinant asmens poreikius, dalyvauja plano peržiūroje. Paslaugos gavėjai pasidalijo, kad labai svarbu laikytis susitarimų ir įgyvendinti išsikeltus uždavinius bei tikslus. Pokalbio metu viena iš socialinių paslaugų gavėjų teigė, kad šio centro dėka ji sėkmingai integravosi ir dabar yra laiminga. Išsikelti uždaviniai, planai, tikslai, palaikymas, pagalba ir visada sunkus darbas padėjo jai ir jos vaikams „atsistoti“ ir tapti savarankiška ir stipria asmenybe.

Rezultatai:

Socialinių paslaugų teikėjas turi tinkamus rezultatus, kurie matuojami atitinkamais rodikliais apie paslaugų gavėjų įtraukimo rengiant individualius planus. Gauti rezultatai parodė, kad visi paslaugų gavėjai buvo įtraukti į IP įgyvendinimą.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Socialinių paslaugų teikėjas turi įvertinti IP pasiektus rezultatus, nuolat analizuoti juos ir naudoti juos kokybės paslaugų gerinimui.

36. Socialinių paslaugų teikėjas užtikrina, kad paslaugų gavėjui būtų

<p>prieinamas paslaugų tęstinumas nuo ankstyvosios intervencijos iki paramos ir palaikymo po paslaugos suteikimo priklausomai nuo bėgant laikui besikeičiančių reikalavimų.</p>					
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			
<p>Informacija apie rezultatus</p> <p>Vilniaus miesto krizių centras užtikrina paslaugų tęstinumą nuo ankstyvosios intervencijos iki paramos ir palaikymo po paslaugos suteikimo. Darbuotojai teigė, kad dažnai sulaukia skambučių iš paslaugų gavėjų, kurie jau nebegyvena krizių centre, juos konsultuoja ir daro susitikimus. Visi paslaugų gavėjai gali gauti paramą iš šio centro, gali rasti geriausią sprendimą ir reikiamą pagalbą. Organizacija, kai kurias paslaugas ir paramą, teikia bendradarbiaudama su socialiniais partneriais.</p> <p>Rezultatai</p> <p>Socialinių paslaugų teikėjas turi tinkamus rezultatus ir užtikrina paslaugų tęstinumą. Pasiękti rezultatai parodė, kad 2019 m. buvo suteikta 167 paslaugos, o 2018 m. - 168 paslaugos. Pasiękti rezultatai parodė, kad paslaugų vartotojams buvo suteiktos visos reikalingos paslaugos ir užtikrintas paslaugų tęstinumas.</p> <p>Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui</p> <p>Rekomenduojama, kad socialinių paslaugų teikėjas suprastų ir įvertintų kaip sėkmingai paslaugų tęstinumo paslaugos buvo įgyvendintos. Analizuotų pasiektus rezultatus ir naudotų juos siekiant pagerinti teikiamų paslaugų kokybę.</p>					

<p>37. Socialinių paslaugų teikėjas teikia paslaugas remdamasis holistiniu požiūriu į paslaugų gavėjų, jų šeimų ir globėjų poreikius ir lūkesčius.</p>					
Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			

Informacija apie rezultatus

Socialinių paslaugų teikėjas teikia paslaugas remiantis holistiniu požiūriu įtraukdamas paslaugų gavėjus ir visus reikiamus specialistus (kai kurie specialistai yra socialiniai partneriai). Visos teikiamos paslaugos yra pagrįstos socialinio paslaugų gavėjo poreikiais, norais ir lūkesčiais. Paslaugų gavėjai pokalbio metu dalijosi, kad gauna visą šio centro paramą, o visos paslaugos jiems ir jų šeimoms nariams yra garantuojamos ir užtikrinamos. Jie minėjo, kad gali gauti socialinių darbuotojų, psichologo, užimtumo specialisto, teisininko ir kitokią socialinių partnerių paramą ir pagalbą. Šiuo metu paslaugų gavėjai yra patenkinti, nes gauna paslaugas pagal savo poreikius ir norus.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Bendradarbiaujant su partneriais paieškoti būdų dėl papildomų paslaugų ir įtraukti tokius specialistus kaip psichologas ir priklausomybės ligų specialistas. Rekomenduojama vertinti gautų paslaugų efektyvumą ir naudoti gautą informaciją paslaugų tobulinimui.

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

Auditoriaus pastaba:

1	2	3	4	5
	x			

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

Informacija apie rezultatus

Vilniaus miesto krizių centras apibrėžė šias sritis, kuriose reikia tobulinti teikiamų paslaugų kokybę: paslaugų teikimo srityje, žmogiškųjų išteklių srityje, veiklos organizavimo srityje, finansinių valdymo srityje. Tai yra apibrėžta metiniame plane, kuris yra žinomas ir suprantamas. Organizacija įgyvendino požiūrį ir jis yra žinomas visiems darbuotojams.

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
< <i>Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų</i> >		x			
Informacija apie rezultatus					
<p>Vilniaus miesto krizių centras įgyvendino požiūrį ir teikia socialines paslaugas, atitinkančias viziją ir misiją. Jie teikia socialines paslaugas Vilniaus miesto gyventojams ir siekia gerinti žmogaus gyvenimo kokybę, įgalinti paslaugų gavėjus savarankiškai spręsti savo socialines problemas ir padėti įveikti socialinę atskirtį. Organizacija, įtraukdama socialinius partnerius, siekia ugdyti paslaugų gavėjų bendrąsias kompetencijas ir gyvenimo įgūdžius, tokius kaip pasitikėjimą savimi, baimės įveikimą, atsakomybės prisiėmimą, saugos instinktą ir norą keistis bei būti nepriklausomu ir savarankišku.</p>					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					

40. Socialinių paslaugų teikėjas koordinuotai teikia paslaugas paslaugų gavėjams.					
Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
< <i>Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų</i> >		x			
Informacija apie rezultatus					
<p>Vilniaus miesto krizių centras teikia paslaugas atsižvelgdamas į paslaugų gavėjų poreikius, norus ir galimybes. Paslaugos gavėjai pokalbio metu pasidalijo, kad jie reguliariai susitinka su socialiniais darbuotojais ir gauna sutartas paslaugas sutartu laiku arba tada kada reikia. Darbuotojai pasidalijo, kad visi procesai yra aprašyti ir jie teikia paslaugas koordinuotai ir sistemingai.</p>					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					

41. Socialinių paslaugų teikėjas koordinuotai teikia paslaugas paslaugų gavėjams.					
Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			
Informacija apie rezultatus					
<p>Vilniaus miesto krizių centre yra sudaryta daugiadisciplininė komanda: socialinis darbuotojas, padėjėjai, užimtumo specialistai, psichologas ir teisininkas. Socialiniai partneriai įtraukiami į daugiadisciplininę komandą ir jie teikia paslaugas kartu su visais kitais specialistais atsižvelgiant į paslaugų gavėjui sudarytą planą. Socialiniai partneriai, tokie kaip Policijos departamentas, Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnyba bei Dingusių be žinios asmenų pagalbos centras, pasidalijo, kad jie visą laiką teikia pagalbą ir konsultacijas paslaugų gavėjus.</p>					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					

42. Socialinių paslaugų teikėjas identifikuoja savo verslo ir suteiktų paslaugų rezultatus, vykdo oficialią periodinę, nepriklausomą rezultatų peržiūrą.					
Auditoriaus pastaba:	1	2	3	4	5
<Socialinių paslaugų teikėjų paslaugos atitinka šį EQUASS vertinimo lentelės kriterijų>		x			
Informacija apie rezultatus					
<p>Visa organizacijos bendruomenė yra įtraukiama kuriant metinį veiklos planą, atsakingus skyrius, atitinkamus rodiklius ir tinkamus matavimo rezultatus. Pasiękti ataskaitos rezultatai vertinami kas ketvirtį, analizuojami ir dalijamasi su darbuotojais. Šis procesas yra aiškus ir suprantamas visiems darbuotojams.</p> <p>Vilniaus miesto krizių centre buvo atliekamas išorės auditas, kurį atliko 2017 m. Vilniaus miesto savivaldybė. Šio audito tikslas buvo įvertinti ekonomiškumą, efektyvumą bei nustatyti tobulinimo galimybes. Kasmet atliekamame finansiniame</p>					

vertinime neatitikimų nebuvo rasta.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

43. Socialinių paslaugų teikėjas fiksuoja suteiktų paslaugų rezultatus ir naudoja paslaugų gavėjui individualiu ir kolektyviniu požiūriu.

Auditoriaus pastaba:

1	2	3	4	5
	x			

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

Informacija apie rezultatus

Rezultatai

Socialinių paslaugų teikėjas turi tinkamus rezultatus įvertinti paslaugų gavėjų naudą. Rodiklis paslaugų gavėjų skaičius, kurie gali „savarankiškai spręsti savo problemas“, parodė, kad 80% paslaugų gavėjų po gautų paslaugų jaučiasi labiau pasitikintys savimi bei galintys savarankiškai spręsti savo problemas. Rezultatai buvo gauti klausimyno pagalba, kuris buvo atliktas pirmą kartą.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Norint pasiekti aukštesnį vertinimo lygį, rekomenduojama vertinti rezultatus individualiu ir kolektyviniu požiūriu. Svarbus pasiektų rezultatų analizavimas ir naudojimas nuolatiniam mokymuisi.

44. Socialinių paslaugų teikėjas vertina rezultatus ir naudoja 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
	x			

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

Informacija apie rezultatus

Vilniaus miesto krizių centras dirba remiantis misija, vizija, metiniu planu, kokybės politika bei pasiektais rezultatais, nauda ir rekomendacijomis. Pasiekti rezultatai sistemingai peržiūrimi, analizuojami ir ieškoma naujų darbo metodų, kaip pagerinti teikiamų paslaugų kokybę. Šie veiksmai buvo atlikti visose atitinkamose organizacijos srityse.

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

Vilniaus centro krizių centras turi apčiuopiamų rezultatų ir atitinkamų rodiklių, kurie matuoja paslaugų gavėjų, socialinių partnerių ir darbuotojų pasitenkinimą. Pasiekti rezultatai parodė, kad 94% paslaugų gavėjų ir 100% socialinių partnerių yra patenkinti Krizių centro komunikacija ir teikiamomis paslaugomis. 94% darbuotojų yra patenkinti darbo krūviu, aplinka ir organizacija. Išanalizavusi rezultata, organizacija suplanavo tobulinimo veiksmus.

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Norint pasiekti aukštesnį vertinimą, rekomenduojama įvertinti visus pasiektus rezultatus ir naudoti juos 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					
<p>Rezultatai</p> <p>Socialinių paslaugų teikėjas turi tinkamus rodiklius pamatuoti rezultatų supratimą bei žinomumą. Rezultatai buvo gauti klausimyno pagalba, kurie parodė, kad 66% darbuotojų žino ir vertina teikiamas paslaugas bei rezultatus, 50% socialinių partnerių žino ir supranta rezultatus, o 47% paslaugų gavėjų žino rezultatus. Remdamasi pasiektais rezultatais, organizacija tobulinimo veiksmus ir planuoja rasti tinkamą būdą pristatyti pasiektus rezultatus ateinančiais metais.</p>					
Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui					
Norint pasiekti aukštesnį vertinimo lygį, rekomenduojama tinkamais metodais pasidalinti veiklos rezultatais su socialiniais partneriais bei paslaugų gavėjais, vertinti pasiektus rezultatus ir naudoti juos nuolatiniam paslaugų tobulinimui. Pasidalinti atgaliniu ryšiu su visais.					

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					
<p>Socialinių paslaugų teikėjas savo pasiektais rezultatais dalijasi su darbuotojais ir suinteresuotomis šalimis, tokiomis kaip socialiniai partneriai ir finansininkai. Rezultatų analizė sistemingai gaunama per mėnesinius ir metinius susitikimus, taip pat galima pamatyti jų interneto svetainėje. Šis požiūris įgyvendinamas visose organizacijos veiklos srityse ir yra žinomas.</p>					

Pasiūlymai pokyčiams ir tobulėjimui

Norint pasiekti aukštesnį vertinimo žingsnį, rekomenduojama tinkamu būdu pasidalyti rezultatais su socialiniais partneriais ir paslaugų gavėjais. Vertinti pasiektus rezultatus ir naudoti juos siekiant gerinti teikiamų paslaugų kokybę. Pasidalinti grįžtamoju ryšiu su visais, kuriems aktuali ši informacija.

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

Auditoriaus pastaba:

1	2	3	4	5
	x			

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

Informacija apie rezultatus

Vilniaus miesto krizių centre įdiegta aiški ir visiems suprantama nuolatinio tobulėjimo ir mokymosi sistema, kuri susideda iš paslaugų teikimo, planavimo, vertinimo ir nuolatinio gerinimo. Pokalbio metu darbuotojai patvirtino, kad tai yra sistemingas procesas, kuris yra nuolat analizuojamas ir pasiekti rezultatai naudojami teikiamų paslaugų kokybei gerinti.

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
	x			

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

Informacija apie rezultatus

Vilniaus miesto krizių centras suinteresuotųjų šalių ir socialinių partnerių poreikius susirenka per tiesioginius susitikimus ir klausimyno pagalba. Darbuotojai pasidalijo, kad jų poreikius ir rekomendacijas renka vyriausioji socialinė darbuotoja (vadovas)

ir darbuotojų darbo tarybos grupė. Darbuotojas gali savo siūlymus ir rekomendacijas užrašyti ir anonimiškai įmesti į dėžutę „Rekomendacijos ir pasiūlymai“, kuri kabo ant sienos šalia įėjimo; taip pat gali tai anonimiškai išsakyti paskambindami telefonu ir parašydami el.laišką. Atsižvelgiant į darbuotojų pateiktas rekomendacijas buvo patobulinti tam tikri paslaugų teikimo procesai.

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
	x			

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

Informacija apie rezultatus

Rezultatai

Vilniaus miesto krizių centras lyginosi pasiektus veiklos rezultatus su Vilniaus miesto nakvynės namais. Organizacijos lyginosi savo nuomone apie pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis: bendradarbiavimą, konsultavimo patalpas ir konsultavimo laiką, gyvenimo sąlygas ir pan. Rezultatai buvo aptarti organizacijos viduje ir buvo pateiktos rekomendacijos siekiant gerinti teikiamų paslaugų kokybę.

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 Vilniaus miesto Krizių centro 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	4.00
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	41.00

4. Apibendrinamosios pastabos

2020 m., rugsėjo 28-29 d., Vilnius

Auditorė Giedrė Martinaitienė

Vilniaus miesto Krizių centras vykdo veiklą dviejuose padaliniuose: Paramos moterims ir šeimai tarnyboje bei Paramos vaikams ir šeimai tarnyboje. Auditas vyko pagrindiniame pastate, kurio pirmo aukšto patalpose yra įsikūrę administracija ir darbuotojai, o antrame ir trečiame aukšte gyvena moterys su vaikais ir šeimos su vaikais, kuriems paslaugos yra teikiamos atsižvelgiant į jų poreikius. Abi dienos vyko pagal planą, vyko vizitai su paslaugų gavėjais, darbuotojais, socialiniais partneriais ir finansuotojais.

Organizacijoje jau metai laiko yra naujas vadovas, kuris savo nuoširdumu ir atsidavimu darbui kurią gerą atmosferą ir puikų mikroklimatą. Vyrauja lyderystė, abipusis darbuotojų ir vadovų pasitikėjimas ir kartu siekia metinių veiklos tikslų. Pagrindinis centro tikslas yra įgalinti paslaugų gavėjus savarankiškai spręsti savo socialines problemas ir įveikti socialinę atskirtį. Darbuotojai remiantis vizija ir misija siekia įgyvendinti centro tikslus bei užtikrinti teikiamų paslaugų kokybę. Tarp darbuotojų vyrauja neformalus bendravimas, naudojasi įvairiomis socialinėmis grupėmis ir keičiasi informacija bei žiniomis. Metinio plano rezultatai yra analizuojami kas ketvirtį ir pasiekti rezultatai yra aptariami kartu su darbuotojais. Socialinės paslaugos yra prieinamos holistiniu ir bendruomeniniu požiūriu, ir paslaugų tęstinumas yra užtikrinamas. Organizacija atsižvelgia į individualius paslaugų gavėjų poreikius ir norus; kiekvienas suinteresuotas asmuo yra įtrauktas į plano sudarymą, planavimą, paslaugų teikimą ir vertinimą. Saugi ir sveika darbo aplinka paslaugų gavėjams, šeimos nariams ir darbuotojams yra užtikrinama, vyrauja betarpiškas bendradarbiavimas su socialiniais partneriais ir suinteresuotosiomis šalimis. Asmens duomenų apsauga ir teisės yra užtikrinamos visose organizacijos veiklos srityse.

Pagrindinės Vilniaus miesto Krizių centro rekomendacijos:

- Sudaryti strateginį planą ir susieti su metinio plano veiklomis ir tikslais.
- Peržiūrėti metinio plano bei ketvirtinių ataskaitų dokumentus ir siekti procedūrų ir procesų supaprastinimo ir optimizavimo;
- Įtraukti socialinius partnerius į metinio plano kūrimą bei įgyvendinimą, naudoti gautus rezultatus paslaugų kokybei gerinti.

- Tinkamais metodais pasidalinti veiklos rezultatais su socialiniais partneriais bei paslaugų gavėjais, vertinti pasiektus rezultatus ir naudoti juos nuolatiniam paslaugų tobulėjimui. Teikti atgalinį ryšį visai bendruomenei.
- Peržiūrėti individualaus planavimo procesą ir į jo įgyvendinimą įtraukti visus specialistus (socialinius darbuotojus, socialinio darbuotojo padėjėjus, psichologą ir kitus).
- Peržiūrėti organizacijos siūlomas užimtumo veiklas paslaugų gavėjams ir įtraukti daugiau praktinės užimtumo veiklos bendradarbiaujant su socialiniais partneriais.
- Pagalvoti apie saugias darbo priemones ar metodus, užtikrinančius darbuotojams saugią darbo aplinką.
- Padėti sukurti paslaugų gavėjams jaukią ir šiltą gyvenamą aplinką, kuri bent kažkiek būtų panaši į namų aplinką.
- Pagalvoti apie atskirą rūkymo vietą lauke.
- Bendradarbiaujant su partneriais paieškoti būdų dėl papildomų paslaugų ir įtraukti tokius specialistus kaip psichologas ir priklausomybės ligų specialistas. Rekomenduojama vertinti gautų paslaugų efektyvumą ir naudoti gautą informaciją paslaugų tobulinimui.

Vilniaus miesto Krizių centras įgyvendino požiūrį ir nustatė svarbius EQUASS kriterijų rezultatus. Visa veikla organizacijoje yra efektyvi ir atitinka EQUASS 2018 sertifikavimo kriterijus.