

Socialinių paslaugų kokybės reikalavimai ir kriterijai, jų įgyvendinimo gairės

*Lekt. Equass konsultantė, SP kokybės reikalavimų
rangimo grupės ekspertė **Daiva Juozapavičienė***



SOCIALINIŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS REIKALAVIMAI



Aptarsime šias temas:

- ❑ Socialinių paslaugų kokybės reikalavimų sritis:
 - Individualizuotos ir į gyvenimo kokybę orientuotos paslaugos;
 - Kompleksiškumas ir bendradarbiavimas;
 - Socialinių paslaugų vidinis kokybės vertinimas ir gerinimas;
- ❑ Šių sričių reikalavimus, kriterijus ir jų įgyvendinimo gaires.



Socialinių paslaugų kokybės sritys

GERAS VALDYMAS

DARBUOTOJŲ
KOMPETENCIJA IR
GEROVĖ

ETIKA IR
KONFIDENCIALUMAS

ŽMOGAUS TEISĖS

INDIVIDUALIZUOTOS IR
Į GYVENIMO KOKYBĖS
GERINIMĄ
ORIENTUOTOS
SOCIALINĖS PASLAUGOS

KOMPLEKSIŠKUMAS IR
BENDRADARBIAVIMAS

SOCIALINIŲ PASLAUGŲ
VIDINIS KOKYBĖS
VERTINIMAS IR
GERINIMAS

V sritis. Individualizuotos ir į gyvenimo kokybę orientuotos paslaugos

Reikalavimai:

1. Teikiamos socialinės paslaugos atitinka socialinių paslaugų gavėjo individualius poreikius ir gebėjimus.
2. Socialinės paslaugos teikimas planuojamas individualiai, atsižvelgiant į socialinės paslaugos gavėjų nuomonę, poreikius, asmeninius pasirinkimus.
3. Socialinės paslaugos teikiamos skatinant socialinių paslaugų gavėjų įgalinimą.
4. Teikiamos socialinės paslaugos turi teigiamą poveikį socialinių paslaugų gavėjų gyvenimo kokybei.

17 reikalavimas. Teikiamos socialinės paslaugos atitinka socialinių paslaugų gavėjo individualius poreikius ir gebėjimus

- Asmens sveikatos, gerovės ir kitų gyvenimo kokybės sričių užtikrinimas
- Apima fizinius, psichologinius, socialinius, ekonominius ir kultūrinius aspektus
- Padeda pritaikyti socialinės pagalbos priemones individualiai asmens situacijai,
- Paslaugos efektyvesnės.
- Lyginant pirminio ir kartotinių poreikių vertinimų rezultatus, galima stebėti pokytį bei laiku koreguoti teikiamą pagalbą.

18 reikalavimas. Socialinės paslaugos teikimas planuojamas individualiai, atsižvelgiant į socialinės paslaugos gavėjų nuomonę, poreikius, asmeninius pasirinkimus

- Kiekvieno paslaugos gavėjo situacija vertinama individualiai
- Išsiaiškinami konkretūs poreikiai, prioritetai ir asmeniniai pasirinkimai.
- Planuojant įtraukti gavėją į sprendimų priėmimą, išklausti jo nuomonę bei atsižvelgti į jo pageidavimus.
- Paslaugos, atitinkančios gavėjo gyvenimo situaciją, tikslus bei asmenines vertybes.
- Lanksčios ir į asmens gerovės užtikrinimą orientuotos paslaugos.
- Teikiant globos paslaugas kiekvienam PG sudaromas Individualus socialinių paslaugų planas.

19 reikalavimas. Socialinės paslaugos teikiamos skatinant socialinių paslaugų gavėjų įgalinimą

- Paslaugos yra orientuotos į paslaugų gavėjų gebėjimų stiprinimą ir jų savarankiškumą.
- Paslaugų gavėjų gebėjimų veikti stiprinimas socialinėje aplinkoje.
- Įgalinimas gali apimti individualų, grupinį, bendruomeninį bei politinį lygmenis.
- Sudarytos sąlygos paslaugų gavėjams dalyvauti sprendimų priėmimo procesuose, ugdyti jų pasitikėjimą savimi bei skatinti atsakomybę už savo gyvenimo pokyčius.
- Skatinti tvarius pokyčius visuose įgalinimo lygmenyse ilgalaikėje perspektyvoje.

20 reikalavimas. Teikiamos socialinės paslaugos turi teigiamą poveikį socialinių paslaugų gavėjų gyvenimo kokybei.

- Išsiaiškinti teikiamų paslaugų poveikį asmens gyvenimo kokybei.
- Parodomas paslaugų poveikis ir nauda paslaugų gavėjams ilgalaikėje perspektyvoje.
- Įstaigoje turi būti susitarta dėl paslaugų gavėjo GK sampratos (modelio) ir GK sričių, kurias siekiama gerinti teikiant paslaugas.
- Vertinant poreikius atsižvelgiama ne tik į asmens funkcionavimą, gebėjimą veikti, bet ir jo pasitenkinimą gyvenimo sritimis.
- Remiamasi subjektyviu asmens savo gyvenimo sričių vertinimu ir jo išreiškiamu noru keisti, gerinti savo gyvenimą ir GK sritis.
- Į IP įtraukti asmens GK gerinimo tikslai leidžia siekti jo GK pokyčių numatytose srityse.

Individualizuotos ir į gyvenimo kokybę orientuotos paslaugos

Paslaugos atitinka ind. poreikius ir gebėjimus

- Poreikių vertinimo tvarka
- PG įtraukiami į poreikių vertinimą
- Darbuotojai ir PG žino poreikių vertinimo tvarką
- Darbuotojai atlieka pirminius/kartotinius poreikio vertinimus
- Paslaugos remiantis nustatytais poreikiais ir jų pokyčiu.
- **Peržiūri ir analizuoja poreikių vertinimo tvarką**
- **Tobulina poreikių vertinimo tvarką**

PG nuomonė ir pasirinkimai

- Nustatyta IP sudarymo, peržiūros, koregavimo eiga
- Darbuotojai įtraukiami į eigos nustatymą
- PG supažindinami su IP sudarymo, peržiūros eiga.
- Darbuotojai žino IP sudarymo, peržiūros eigą.
- Darbuotojai sudaro IP
- PG įtraukiami į IP sudarymą ir peržiūrą (jų nuomonė, pasirinkimai)
- **Analizuoja ind.planavimo eigą ir veiksmingumą.**
- **Vertina IP tikslų įgyvendinimo rodiklių rezultatus.**
- **Tobulina ind.planavimo eigą ir jos įgyvendinimą.**

PG įgalinimas

- Nustatomi PG įgalinimo būdus ir priemonės.
- Darbuotojai įtraukiami į įgalinimo apibrėžimą.
- PG supažindinami su įgalinimo samprata ir priemonėmis.
- Darbuotojai taiko įgalinimo sampratą.
- PG žino savo įgalinimo tikslus.
- Darbuotojai taiko įgalinimo priemones.
- **Analizuoja PG įgalinimo priemones ir rodiklių rezultatus.**
- **Tobulina paslaugas ir priemones atsižvelgiant į įgalinimo rezultatus.**

Poveikis PG gyvenimo kokybei (GK)

- Nustatomos PG GK gerinimo sritys ir būdai.
- PG supažindinami, kaip siekiama gerinti jų GK.
- Darbuotojai žino ir supranta, kaip prisideda prie PG GK gerinimo.
- Darbuotojai teikia paslaugas, gerinančias PG GK.
- **Peržiūri ir analizuoja PG grįžtamąjį ryšį apie GK pokyčius.**
- **Vertina paslaugų poveikį PG GK-ei, remiantis rezultatų rodikliais.**
- **Tobulina paslaugas, atsižvelgiant į paslaugų poveikio PG GK rezultatus.**

Pvz. Kriterijaus įgyvendinimo gairės

Reikalavimas: Socialinės paslaugos teikimas planuojamas individualiai, atsižvelgiant į socialinės paslaugos gavėjų nuomonę, poreikius, asmeninius pasirinkimus

Etapas	Kriterijus	Gairės
Įgyvendinimo	18.4. Socialinių paslaugų įstaiga supažindina socialinių paslaugų gavėjus su individualaus socialinių paslaugų plano sudarymo, peržiūrėjimo ir koregavimo eiga.	<u>Rekomenduojami veiksmai:</u> • paprasta, suprantama kalba pateikti paslaugų gavėjams aiškią informaciją apie individualaus paslaugų plano sudarymo, peržiūros ir koregavimo žingsnius, paaiškinant kiekvieną proceso etapą, jo tikslus bei veiksmų eigą; • suteikti informaciją paslaugų gavėjams suprantamu būdu apie tai, <i>kokiomis aplinkybėmis planas gali būti peržiūrimas ar keičiamas, kaip jie gali inicijuoti peržiūrą ar koregavimą bei kur kreiptis, jei kiltų klausimų;</i> • aptarti su paslaugų gavėjais, <i>kaip jie supranta</i> individualaus plano sudarymą, peržiūrėjimą ir koregavimą; • skatinti paslaugų gavėjus aktyviai dalyvauti planavimo procese, <i>išsakyti savo nuomonę, pateikti atsiliepimus, inicijuoti plano koregavimą, teikti grįžtamąjį ryšį</i> ir pan.

Pvz. Kriterijus ir įgyvendinimo gairės

Reikalavimas: Socialinės paslaugos teikiamos skatinant socialinių paslaugų gavėjų įgalinimą.

Etapas	Kriterijus	Gairės
Įgyvendinimo	19.6. Darbuotojai taiko socialinių paslaugų gavėjų įgalinimo sampratą.	<u>Rekomenduojami veiksmai:</u> • supažindinti naujus darbuotojus su įgalinimo samprata ir jos praktiniu įgyvendinimu, apimant <i>paslaugų gavėjų įtraukimą į sprendimų priėmimą, aiškos ir suprantamos informacijos pateikimą, individualizuotą paslaugų teikimą bei savęs atstovavimo įgūdžių ugdymą;</i> • periodiškai, ne rečiau kaip kartą per metus, aptarti su darbuotojais, kaip <i>jie supranta ir taiko paslaugų gavėjų įgalinimą praktikoje, kokie iššūkiai, galimi siūlymai, sprendimai dėl įgalinimo supratimo ir taikymo atsižvelgiant į paslaugų gavėjų poreikius.</i>

Pvz. Kriterijus ir įgyvendinimo gairės

Reikalavimas: Socialinės paslaugos teikiamos skatinant socialinių paslaugų gavėjų įgalinimą.

Etapas	Kriterijus	Gairės
Požiūrio	20.1. Socialinių paslaugų įstaiga nustato , kokiose srityse ir kokiais būdais teikiamomis socialinėmis paslaugomis siekia gerinti socialinės paslaugos gavėjų GK.	<u>Rekomenduojami veiksmai:</u> • organizuoti seminarus, susitikimus, dirbtuves ir diskusijas su darbuotojais, kad visi susipažintų su GK samprata ir svarbiomis sritimis; aptarti su darbuotojais, <u>kuriose srityse paslaugų teikimas daro didžiausią įtaką gavėjų GK</u> (<i>pvz.: fizinė ir psichinė sveikata, socialinė integracija, finansinė pagalba, laisvalaikis ir pan.</i>); • remiantis individualių poreikių vertinimu, kartu su darbuotojais suformuluoti aiškius <u>būdus, kaip ir kuriose srityse bus siekiama pagerinti paslaugų gavėjų GK</u>; • aptarti su konkrečių pareigybių darbuotojais, kaip jie mato savo konkrečią veiklą gavėjo GK gerinimo rodiklių kontekste (<i>pvz.: materialinės gerovės, saugumo, sveikatos ir kitose srityse</i>) ir kad teikiant bet kokią atskirą paslaugą, svarbu matyti asmenį holistiškai.

VI sritis. Kompleksiškumas ir bendradarbiavimas

Reikalavimai:

1. Socialinės paslaugos teikiamos bendradarbiaujant su kitais specialistais ir (ar) įstaigomis visuose socialinės paslaugos teikimo etapuose.
2. Socialinės paslaugos teikiamos inicijuojant reikalingų socialinių ir kitų paslaugų testinumą.
3. Socialinės paslaugos teikiamos įtraukiant bendruomenę ir skatinant socialinių paslaugų gavėjų dalyvavimą bendruomenės veiklose.

21 reikalavimas. **Socialinės paslaugos teikiamos bendradarbiaujant su kitais specialistais ir (ar) įstaigomis visuose paslaugos teikimo etapuose**

- Pasidalinimas patirtimi, žiniomis ir ištekliais.
- Galimybė siūlyti platesnį ar geresnį paslaugų pasirinkimą PG, užtikrinti paslaugų tęstinumą.
- Partneriai gali padėti įstaigai geriau suprasti paslaugų gavėjų poreikius ir tikslingiau juos atliepti.
- Partneriai, įskaitant kitus socialinių paslaugų teikėjus, švietimo ar neformalaus ugdymo įstaigas, prisideda prie paslaugų kokybės užtikrinimo, inovacijų.

22 reikalavimas. Socialinės paslaugos teikiamos inicijuojant reikalingų socialinių ir kitų paslaugų tęstinumą

- Jei paslaugų gavėjui reikalingos papildomos paslaugos, užtikrinamas jų tęstinumą.
- Organizuojamos būtinos papildomos paslaugos asmeniui, kai esamos paslaugos artėja prie pabaigos, arba kai asmeniui reikalingos kitos paslaugos pagal jo individualius poreikius, kurių paslaugų teikėjas užtikrinti negali.
- Paslaugų tęstinumas padeda užtikrinti paslaugų gavėjų gyvenimo kokybę.

23 reikalavimas. **Socialinės paslaugos teikiamos įtraukiant bendruomenę ir skatinant socialinių paslaugų gavėjų dalyvavimą bendruomenės veiklose**

- Stiprinami ryšiai su bendruomene.
- Galimybė užtikrinti platesnį teikiamų paslaugų spektrą.
- Padeda paslaugų gavėjams integruotis į bendruomenę, mažina socialinę atskirtį.

Kompleksiškumas ir bendradarbiavimas

Bendradarbiavimas su kitais specialistais ir įstaigomis

- Nustatyta bendradarbiavimo su kitais specialistais ir įstaigomis svarba ir būdai.
- Darbuotojai bendradarbiauja su kitais specialistais ir įstaigomis visuose paslaugų etapuose.
- **Analizuoja bendradarbiavimo naudą paslaugų teikimui ir PG-ams.**
- **Tobulina bendradarbiavimo praktiką remiantis rezultatais.**

Reikalingų socialinių ir kitų paslaugų tęstinumas

- Nustatyti paslaugų tęstinumo inicijavimo būdai
- Darbuotojai žino ir taiko praktikoje paslaugų tęstinumo inicijavimo būdus.
- PG naudojami socialinių ir kitų paslaugų tęstinumo galimybės.
- **Peržiūri socialinių ir kitų paslaugų tęstinumo ir jų inicijavimo būdus, įtraukiant PG.**
- **Tobulina socialinių ir kitų paslaugų tęstinumo, jų inicijavimo būdus ir nuolat ieško naujų galimybių.**

Bendruomenės įtraukimas ir PG dalyvavimo bendruomenės veiklose skatinimas

- Nustatomos paslaugų teikimo įtraukiant bendruomenę galimybės ir gerosios praktikos.
- Taikomos bendruomenės įtraukimo praktikos įstaigos veikloje.
- Darbuotojai skatina PG dalyvauti bendruomenės veiklose.
- PG pagal galimybes dalyvauja bendruomenės veiklose.
- Įtraukiami savanoriai į veiklą ir paslaugų teikimą ir užtikrinamas jų palydėjimas įstaigoje (jei taikoma).
- **Peržiūri bendruomenės įtraukimo praktikas, atsižvelgiant į PG grįžtamąjį ryšį.**
- **Tobulina bendruomenės įtraukimo ir dalyvavimo bendruomenės veiklose praktiką.**

Pvz. Kriterijus ir įgyvendinimo gairės

Reikalavimas: Socialinių paslaugų gavėjai **naudojasi** socialinių ir kitų paslaugų testinumo galimybėmis.

Etapas	Kriterijus	Gairės
Įgyvendinimo	22.3. Socialinių paslaugų gavėjai naudojasi socialinių ir kitų paslaugų testinumo galimybėmis.	<u>Rekomenduojami veiksmai:</u> • informavus paslaugos dalyvius dėl galimybių gauti papildomas, testines paslaugas, pasiteirauti jų grįžtamojo ryšio, ar pasinaudojo tokiomis paslaugomis, kaip jiems sekėsi; • rengiant paslaugų gavėjų apklausas apie pasitenkinimą paslaugomis, <u>įtraukti klausimus apie jų patirtį dėl papildomų ar testinių paslaugų.</u>

VII sritis. Socialinių paslaugų vidinis kokybės vertinimas ir gerinimas

Reikalavimai:

1. Socialinės paslaugos teikiamos nustatant ir valdant rizikas, susijusias su socialinėmis paslaugomis.
2. Socialinių paslaugų teikimas nuolat vertinamas ir tobulinamas.
3. Socialinės paslaugos teikiamos diegiant inovatyvius būdus ir naujoves.

24 reikalavimas. Socialinės paslaugos teikiamos nustatant ir valdant rizikas, susijusias su socialinėmis paslaugomis

- Laiku identifikuoti įvykius ir skubiai reaguoti į pokyčius, galinčius turėti įtakos socialinių paslaugų teikimui ar įstaigos veiklos tęstinumui.
- Nustatant rizikas, atsižvelgiama į galimus iššūkius, kurie gali kilti teikiant socialines paslaugas, *pavyzdžiui, darbuotojų kaita, paslaugų gavėjų poreikių kaita, socialinių paslaugų finansavimo nestabilumas ir kt.*
- Galimybė iš anksto numatyti galimus nesklandumus, parengti prevencines priemones ir taip užtikrinti nuolatinį socialinių paslaugų teikimą.
- Rizikų valdymo procesas apima nuolatinę stebėseną, analizę ir atitinkamų veiksmų planavimą bei įgyvendinimą.
- Galimybė lanksčiai reaguoti į besikeičiančias aplinkybes, išlaikant socialinių paslaugų kokybę.

25 reikalavimas. **Socialinių paslaugų teikimas nuolat vertinamas ir tobulinamas**

- Leidžia užtikrinti, kad socialinės paslaugos atitiktų socialinių paslaugų gavėjų poreikius ir būtų teikiamos efektyviai ir profesionaliai.
- Reguliarus paslaugų kokybės vertinimas padeda nustatyti stipriąsias ir tobulintinas sritis, įgyvendinti veiksmingus pokyčius bei gerinti socialinių paslaugų poveikį paslaugų gavėjų gyvenimo kokybei.
- Stiprinamas pasitikėjimas organizacija, skatinamas darbuotojų įsitraukimas.
- Prisideda prie nuolatinio organizacijos tobulėjimo.

26 reikalavimas. **Socialinės paslaugos teikiamos diegiant inovatyvius būdus ir naujoves**

- Procesų efektyvumui didinti, veiklos rezultatams gerinti ir kokybiškų paslaugų teikimui užtikrinti.
- Leidžia lanksčiau atliepti kintančius socialinių paslaugų gavėjų poreikius, užtikrinti geresnį socialinių paslaugų prieinamumą ir kokybę.
- Nauji metodai ir technologijos skatina darbuotojų ir socialines paslaugas teikiančių fizinių asmenų produktyvumą, didina motyvaciją ir stiprina jų kompetencijas.
- Prisideda prie socialinių paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės gerinimo.
- Padeda optimizuoti išteklių naudojimą, taupyti darbuotojų laiką ir mažinti sąnaudas, kartu garantuojant paslaugų veiksmingumą.

Socialinių paslaugų vidinis kokybės vertinimas ir gerinimas

Rizikų, susijusių su paslaugomis, nustatymas ir valdymas

- Nustatomos pagrindinės paslaugų teikimo rizikos, jų valdymo priemonės.
- Darbuotojai įtraukiami į rizikų nustatymą, aptarimą ir valdymą.
- Įstaiga įgyvendina veiklos rizikos valdymo priemones.
- **Peržiūri ir analizuoja pagrindines veiklos rizikas ir jų valdymo praktiką.**
- **Tobulina rizikos valdymo priemones ir jų įgyvendinimą praktikoje.**

Nuolatinis paslaugų teikimo vertinimas ir tobulinimas

- Nustatyta teikiamų paslaugų vidinio kokybės vertinimo tvarka.
- Įstaiga atlieka teikiamų soc. paslaugų vidinį kokybės vertinimą, remdamiantis **PG pasitenkinimo paslaugomis vertinimu**.
- Darbuotojai žino, kaip atliekamas soc. paslaugų vidinis kokybės vertinimas.
- PG teikia grįžtamąjį ryšį apie gautas soc. paslaugas.
- **Peržiūri ir analizuoja soc. paslaugų vidinio kokybės vertinimo tvarką ir nustatytų rodiklių rezultatus.**
- **Tobulina soc. paslaugų vidinio kokybės vertinimo tvarką ir rezultatus, atsižvelgiant į vidinio kokybės vertinimo duomenis.**

Inovatyvių būdų ir naujovių diegimas

- Įstaiga su darbuotojais aptaria inovatyvius socialinių paslaugų teikimo paieškos būdus.
- Įstaiga ieško inovatyvių soc. paslaugų teikimo metodų, priemonių ir technologijų, sudarydama sąlygas darbuotojams dalyvauti konferencijose ir kt. renginiuose.
- Darbuotojai taiko inovatyvius paslaugų teikimo metodus, priemones, technologijas.
- **Vertina inovacijų diegimo ir technologijų taikymo praktikoje veiksmingumą.**
- **Tobulina diegiamas inovacijas ir jų taikymo praktiką, remiantis vertinimo rezultatais.**