



SOCIALINIŲ
PASLAUGŲ
KOKYBĖS
REIKALAVIMAI



SOCIALINIŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS REIKALAVIMŲ IR JŲ ATITIKTIES KRITERIJŲ ĮGYVENDINIMO GAIRĖS



Bendrai finansuoja
Europos Sąjunga



EUROPOS
SOCIALINIO
FONDO
AGENTŪRA

TURINYS

BENDROSIOS NUOSTATOS.....	3
KOKYBĖS REIKALAVIMŲ ĮGYVENDINIMO ETAPAI IR LYGIAI.....	5
PAGRINDINIAI TERMINAI IR SĄVOKOS	7
SOCIALINIŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS REIKALAVIMŲ IR JŲ ATITIKTIES KRITERIJŲ ĮGYVENDINIMO GAIRĖS.....	9
I SRITIS. GERAS VALDYMAS.....	9
II SRITIS. DARBUOTOJŲ KOMPETENCIJA IR GEROVĖ	22
III SRITIS. ETIKA IR KONFIDENCIALUMAS	30
IV SRITIS. ŽMOGAUS TEISĖS.....	37
V SRITIS. INDIVIDUALIZUOTOS IR Į GYVENIMO KOKYBĖS GERINIMĄ ORIENTUOTOS SOCIALINĖS PASLAUGOS....	48
VI SRITIS. KOMPLEKSIŠKUMAS IR BENDRADARBIAVIMAS.....	66
VII SRITIS. SOCIALINIŲ PASLAUGŲ VIDINIS KOKYBĖS VERTINIMAS IR GERINIMAS	72

BENDROSIOS NUOSTATOS

Stiprinant socialinę gerovę mūsų šalyje vis didesnę reikšmę įgauna socialinių paslaugų sistema, kuri yra integrali gerovės valstybės dalis. Sparčiai augant socialinių paslaugų poreikiui, socialinių paslaugų gavėjų lūkesčiams, stiprėjant konkurencijai tarp įvairių socialinių paslaugų teikėjų, socialinių paslaugų kokybės gerinimas ir teikiamų šių paslaugų veiksmingumo didinimas tampa labai svarbūs šio laikmečio socialinių paslaugų sistemos uždaviniai.

Gairių tikslas – pateikti praktikai tinkamą metodinę priemonę, kuri padėtų socialinių paslaugų teikėjams, šių paslaugų organizatoriams įgyvendinti nustatytus Socialinių paslaugų kokybės reikalavimus (toliau – Kokybės reikalavimus), siekiant užtikrinti socialinių paslaugų gavėjų poreikių tenkinimą bei gyvenimo kokybę.

Kokybės reikalavimai parengti vadovaujantis mūsų šalies socialinių paslaugų sritį reglamentuojančiais teisės aktais, tarptautiniais dokumentais, taip pat atsižvelgiant į mūsų šalies bei tarptautinę socialinių paslaugų organizavimo ir teikimo praktiką.

Gairės padės suvienodinti socialinių paslaugų teikėjų požiūrį į socialinių paslaugų kokybę bei jos gerinimo svarbą, skatins socialinių paslaugų teikėjus dirbti kūrybiškai ir aktyviai dalyvauti įgyvendinant Kokybės reikalavimus.

Gairės skirtos socialinių paslaugų teikėjams, organizatoriams, kurie įgyvendina Kokybės reikalavimus ir yra atsakingi už socialinių paslaugų kokybę, jos taip pat naudingos atliekant vertinimą dėl atitikties Kokybės reikalavimams.

Gairių turinys. Gairių įvadinėje dalyje pateikiama socialinių paslaugų kokybės samprata, trumpas Kokybės reikalavimų įgyvendinimo etapų bei kokybės lygių apibūdinimas ir pagrindinės sąvokos. Gairės nuosekliai ir išsamiai pristato Kokybės reikalavimų sritis, pačius reikalavimus bei Kokybės reikalavimų atitikties kriterijus. Gairėse pateikiami rekomenduojami veiksmai įgyvendinant konkrečius Kokybės reikalavimus.

Gairių pobūdis. Gairėse pateikta metodinė medžiaga yra patariamojo (rekomendacinio) pobūdžio. Kokybės reikalavimų įgyvendinimo būdus Teikėjas turėtų pasirinkti lanksčiai ir kūrybiškai, atsižvelgdamas į socialinės paslaugos specifiką, socialinės paslaugos gavėjo ypatumus, socialinės paslaugos rūšį ir tinkamiausius socialinės paslaugos kokybės užtikrinimo būdus.

Gairėse pateikiamas rekomenduojamų veiksmų sąrašas nėra baigtinis. Svarbu pabrėžti, kad socialinių paslaugų teikėjai – socialinių paslaugų įstaigos ir socialines paslaugas teikiantys fiziniai asmenys – paslaugų teikėjai privalo įgyvendinti kituose teisės aktuose, reglamentuojančiuose socialinių paslaugų teikėjų veiklą, nustatytus reikalavimus ir veiksmus, net jei jie nėra tiesiogiai paminėti Gairėse. Taip pat svarbu pažymėti, kad socialinių paslaugų teikėjai turi galimybę pasirinkti tinkamiausius būdus Kokybės reikalavimams pasiekti ir yra skatinami kūrybiškai ieškoti ir taikyti sprendimus, atitinkančius socialinių paslaugų gavėjų poreikius.

Socialinių paslaugų kokybės samprata *grindžiama į socialinių paslaugų gavėjų orientuotu požiūriu*. Kokybės reikalavimai nustatyti Socialinių paslaugų kokybės reikalavimų apraše, patvirtintame socialinės apsaugos ir darbo ministro 2024 m. gruodžio 4 d. įsakymu Nr. A1-833 „Dėl socialinių paslaugų kokybės reikalavimų aprašo patvirtinimo“. Šiame Socialinių paslaugų kokybės reikalavimų apraše socialinių paslaugų kokybė apibūdinama 26-iais Kokybės reikalavimais, kurie apima svarbiausius socialinių paslaugų teikimo aspektus 7-iose skirtingose socialinių paslaugų teikimo srityse. Socialinių paslaugų kokybė vertinama vadovaujantis Kokybės reikalavimų atitiktį apibūdinančiais kriterijais.

Siaurąja prasme socialinių paslaugų atitiktis Kokybės reikalavimams įrodo, kad teikiamos socialinės paslaugos yra kokybiškos. Plačiąja prasme – tai nuolatinis ir nenutrūkstamas kokybės gerinimo procesas, kai ne tik siekiama atitikti nustatytus Kokybės reikalavimus, bet ir užtikrinti nuolatinį darbuotojų tobulėjimą ir geresnį socialinių paslaugų gavėjų poreikių tenkinimą.

Socialinių paslaugų kokybę atspindi ne tik rezultatas, bet ir pats socialinių paslaugų teikimo procesas. Todėl Kokybės reikalavimai orientuoja socialinių paslaugų teikėją ne tik į socialinių paslaugų teikimo rezultatus (socialinių paslaugų gavėjų poreikių tenkinimas, socialinių paslaugų gavėjų teisių, pagarbos bei orumo užtikrinimas, darbuotojų ir socialines paslaugas teikiančių fizinių asmenų kompetencijos tobulinimas ir gerovė), bet ir į patį socialinių paslaugų

teikimo procesą (socialinių paslaugų planavimas, socialinių paslaugų teikėjų ir kitų specialistų bendradarbiavimas, kompleksiškas socialinių paslaugų ir kitų paslaugų teikimas, socialinių paslaugų vidinio vertinimo vykdymas).

Kokybės reikalavimai atspindi socialinių paslaugų kokybę žvelgiant iš skirtingų perspektyvų

Socialinių paslaugų gavėjo. Įgyvendinant Kokybės reikalavimus, socialinių paslaugų gavėjas yra pagrindinis socialinių paslaugų kokybės vertintojas. Siekiant užtikrinti socialinių paslaugų kokybę, socialinių paslaugų gavėjas turi būti įtrauktas į socialinių paslaugų planavimo, teikimo ir vertinimo procesus ir visada būti dėmesio centre. Svarbu užtikrinti pasitikėjimu, pagarba ir saugumu grįstus santykius tarp socialinių paslaugų teikėjo ir socialinių paslaugų gavėjo, nes jų bendradarbiavimas turi esminės įtakos socialinių paslaugų gavėjų gyvenimo kokybei ir jos gerinimui.

Socialinių paslaugų teikėjų. Socialinių paslaugų kokybė negali būti pasiekama be darbuotojų ir socialines paslaugas teikiančių fizinių asmenų pastangų, atsakomybės ir geros darbo kokybės. Todėl svarbu užtikrinti kuo platesnį darbuotojų ir socialines paslaugas teikiančių fizinių asmenų įtraukimą į socialinių paslaugų kokybės gerinimą. Svarbu sudaryti socialinių paslaugų teikėjui tinkamas darbo sąlygas, užtikrinti nuolatinį jų kompetencijų tobulinimą, mokymąsi tiek iš gerosios patirties, tiek iš padarytų klaidų.

Socialinių paslaugų įstaigų (organizacijų) arba šias paslaugas teikiančių fizinių asmenų. Socialinių paslaugų planavimas ir gera paslaugų vadyba vaidina svarbų vaidmenį siekiant aukštos socialinių paslaugų kokybės. Įstaiga yra atsakinga už įstaigos veiklos strategijos parengimą, paslaugų planavimą, stebėseną, paslaugų teikimo procesų valdymą, tinkamų darbo sąlygų užtikrinimą darbuotojams. Vadyboje svarbūs aspektai yra tinkamai ir laiku suteikta informacija, grįžtamojo ryšio iš darbuotojų, gavėjų bei jų artimųjų užtikrinimas, skundų valdymas.

KOKYBĖS REIKALAVIMŲ ĮGYVENDINIMO ETAPAI IR LYGIAI

Kokybės reikalavimai įgyvendinami vadovaujantis Demingo nuolatinio kokybės tobulinimo modeliu (ciklu), kurį sudaro keturi etapai: *požiūris, įgyvendinimas, analizė ir tobulinimas*. Šie keturi etapai formuoja du Kokybės reikalavimų įgyvendinimo lygius (žr. 1 pav.).

Išskirtais keturiais Kokybės reikalavimų etapais (žr. toliau) siekiama užtikrinti nuolatinį mokymosi ir tobulėjimo procesą teikiant socialines paslaugas įstaigose ar socialines paslaugas teikiančių fizinių asmenų veikloje.

1. Požiūrio etapas

Požiūris reiškia, kad socialinių paslaugų teikėjas yra apgalvojęs, suformavęs savo požiūrį į kiekvieną Kokybės reikalavimą bei jo įgyvendinimo būdą. Šis etapas yra susijęs su krypties nustatymu, susitarimais, kaip įstaiga ir jos darbuotojai ar socialines paslaugas teikiantis fizinis asmuo supranta reikalavimą. Pavyzdžiui, šiame etape įstaiga formuluoja pagrindines vertybes, misiją ir viziją, susitaria dėl įvairių taisyklių, nustato, kaip bus laikomasi etikos, žmogaus teisių, tvarumo ir kitų svarbių principų. Šio etapo tikslas nustatyti pagrindinius principus ir vertybes, kurių laikosi įstaiga siekdama įgyvendinti kiekvieną Kokybės reikalavimą. Požiūrio įtvirtinimas gali atsispindėti įvairiais būdais, pavyzdžiui, būti dokumentuojamas arba perteikimas kitomis priemonėmis (susitarimai žodžiu, IT pasitelkimas, vizualinėmis priemonėmis ir kt.). Atkreiptinas dėmesys, kad socialinės paslaugos teikėjas savo nuožiūra gali pasitelkti įvairius jam prieinamus, tinkamus, inovatyvius būdus, kaip apibrėžti ir perteikti požiūrį. Formuojant požiūrį labai svarbu įtraukti darbuotojus ir socialinių paslaugų gavėjus, suinteresuotas šalis ir taip sukurti bendrą supratimą apie konkretų Kokybės reikalavimą.

2. Įgyvendinimo etapas

Šio etapo tikslas – užtikrinti, kad nustatyti požiūrio etape kiekvieno Kokybės reikalavimo įgyvendinimo principai ir vertybės būtų įgyvendinami praktiškai ir matomi, taikomi kasdienėje veikloje. Įgyvendinimas apima veiksmus, kuriais užtikrinama, kad darbuotojai ne tik žino, kokie yra įstaigos veiklos principai, vertybės, kryptis, bet ir vykdo savo veiklą šiais dalykais vadovaudamasi. Pavyzdžiui, šiame etape įstaiga užtikrina, kad darbuotojai būtų supažindinti su organizacijos misija, strategija ar kitais dokumentais, o socialinės paslaugos būtų teikiamos laikantis apibrėžtų susitarimų, pavyzdžiui, tokių kaip privatumo užtikrinimas, socialinių paslaugų individualizavimas, socialinių paslaugų gavėjų įgalinimas ir kt. Labai svarbus kuo platesnis socialinių paslaugų gavėjų į(si)traukimas, pagal poreikį ir kitų suinteresuotų šalių įtraukimas. Šiuo etapu įstaiga užtikrina, kad darbuotojai būtų tinkamai apmokyti, jiems būtų suteiktas reikalingas aprūpinimas įranga ir informacija, kurių reikia kokybiškam darbui. Vykdoma atskirų Kokybės reikalavimų aspektų įgyvendinimo stebėseną, analizę ir tobulinimą. Kokybės reikalavimų įgyvendinimas grindžiamas visų darbuotojų įtraukimu ir nuolatinio socialinių paslaugų teikimo proceso apmąstymu, siekiant išsiaiškinti problemines socialinių paslaugų teikimo sritis bei tinkamus problemų sprendimus.

3. Analizės etapas

Socialinių paslaugų teikimo sisteminė analizė atskleidžia, kokius rezultatus duoda Kokybės reikalavimo įgyvendinimas, išryškina silpnąsias ir stipriąsias socialinių paslaugų teikimo puses, nustato sritis, kurias reikia tobulinti. Šio etapo tikslas – įvertinti, kaip efektyviai įgyvendinami nustatyti veiklos principai ir Kokybės reikalavimai. Šis etapas apima sistemingą veiklos rezultatų peržiūrą, stipriųjų ir silpnųjų pusių įvardijimą bei grįžtamojo ryšio rinkimą ir analizę. Pavyzdžiui, įstaiga šiame etape renka duomenis apie tai, kaip teikiamas socialines paslaugas mato ir patiria socialinių paslaugų gavėjai, darbuotojai ir kitos suinteresuotųjų šalys. Analizė atliekama periodiškai, sistemingai, visos įstaigos ar viso socialinės paslaugos teikimo proceso lygiu. Skiriamas dėmesys analizės rodiklių sukūrimui, duomenų rinkimo metodų įvairovei, taip pat analizės rezultatų ir išvadų aptarimui, kritinei analizei. Vertinamas veiklos, procesų veiksmingumas ir efektyvumas, sprendžiama, kokias tobulinimo priemones reikėtų taikyti.

4. Tobulinimo etapas

Tobulinimo etapas – tai nuolatinis planingas procesas, kurio metu, remiantis atlikta sistetine analize yra įgyvendinami veiksmai, skirti socialinių paslaugų kokybei gerinti. Šio etapo tikslas – remiantis atlikta sistetine analize įgyvendinti veiksmus, skirtus socialinių paslaugų ir procesų kokybei gerinti. Tai yra pokyčių įgyvendinimo

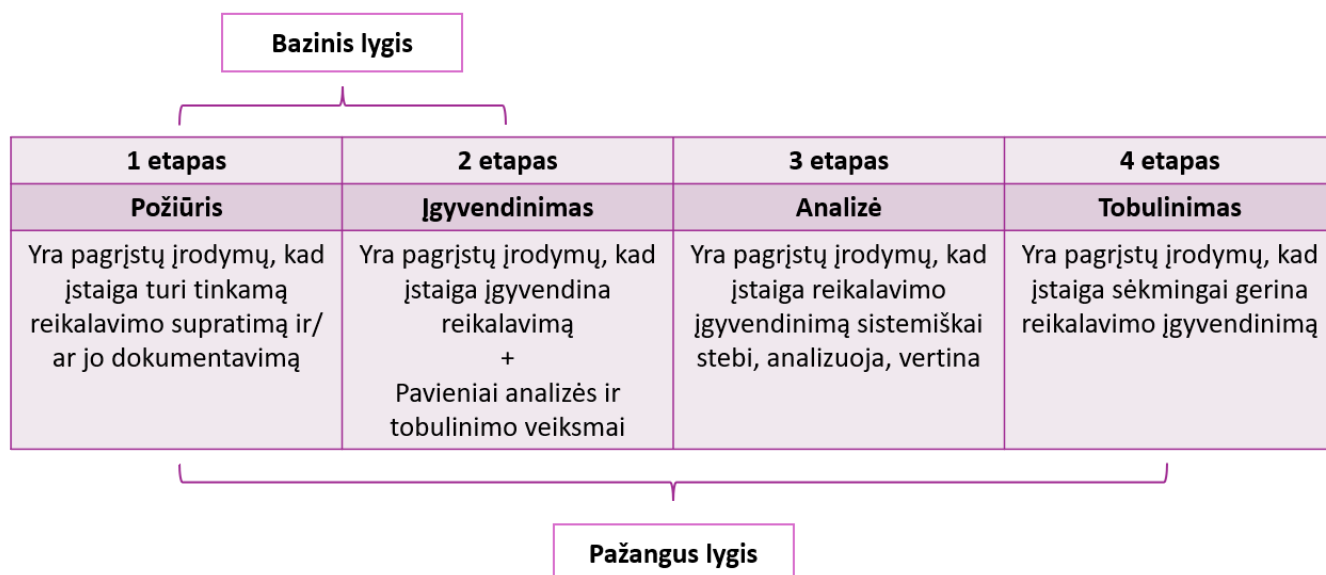
etapas, siekiant geresnės socialinių paslaugų kokybės. Pavyzdžiui, šiame etape, remdamasi analize įstaiga gali diegti naujoves, keisti vidines taisykles ar procesus, užtikrinti papildomą darbuotojų mokymą bei tobulinti socialinių paslaugų planavimą ir teikimą pagal nustatytus poreikius ir pan. Tobulinimo veiksmai yra planuojami, vertinamas šių veiksmų rezultatyvumas. Svarbus šiuo etapu ir kitų įstaigų gerosios patirties taikymas (palyginus požiūrį, metodus, rezultatus). Inovacijų taikymas yra neatsiejama šio etapo dalis. Be to, užtikrinamas nuolatinis mokymasis, kitų socialinių paslaugų teikėjų mokymas.

Kokybės reikalavimų įgyvendinimo lygiai

Aukščiau aptarti keturi Kokybės reikalavimų įgyvendinimo etapai sudaro du Kokybės reikalavimų įgyvendinimo lygius. Požiūrio ir įgyvendinimo etapai sudaro pagrindą atitikti bazinį Kokybės reikalavimų lygį, kuris visiems socialinių paslaugų teikėjams yra privalomas. Tuo tarpu analizės ir tobulinimo etapai yra būtini norint atitikti pažangų Kokybės reikalavimų lygį, kuris nėra privalomas, bet gali būti pasirenkamas, jei įstaiga atitinka bazinį lygį ir to pageidauja.

Kitaip tariant, socialinės paslaugos atitinka **bazinio lygio Kokybės reikalavimus**, jeigu yra įgyvendinami pirmuosiuose dviejuose Kokybės reikalavimų etapuose numatyti kokybės reikalavimai (požiūrio ir įgyvendinimo etapai). Ir socialinės paslaugos atitinka **pažangaus lygio Kokybės reikalavimus** jeigu užtikrina ne tik bazinio lygio reikalavimų įgyvendinimą, bet ir trečio bei ketvirto etapo Kokybės reikalavimų įgyvendinimą. Atitiktis pažangaus lygio Kokybės reikalavimams rodo, kad įstaiga sistemiškai vykdo kokybės gerinimą, stiprindama praktiniame darbe jau pasiteisinusius socialinių paslaugų teikimo bei organizavimo veiksmus, taikydama gerą patirtį, inovatyvias priemones, užtikrindama nuolatinį darbuotojų tobulėjimą bei socialinių paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės gerinimą. Svarbu atkreipti dėmesį, kad baziniu lygiu atliekami pavieniai tobulinimo veiksmai, nukreipti į iškilusių problemų sprendimą, taisoma ir tobulinama tai, ką būtina koreguoti.

1 pav. Kokybės reikalavimų etapų ir lygių sąveikos schema



PAGRINDINIAI TERMINAI IR SĄVOKOS

Inovatyvūs darbo metodai ir priemonės – tai naujovės ar kitoks kasdienio darbo gerinimas, skirtas procesams, veiklos rezultatams ar socialinių paslaugų teikimui efektyvinti.

Inovacijų diegimas – naujų ir inovatyvių socialinių paslaugų teikimo būdų kūrimas bei pritaikymas.

Išorinė komunikacija – informacijos keitimasis tarp įstaigos ir išorinių suinteresuotųjų šalių (socialinių paslaugų gavėjų, partnerių, visuomenės, institucijų), siekiant informuoti, kurti ryšius, formuoti įvaizdį bei užtikrinti abipusį supratimą ir bendradarbiavimą.

Darbuotojų palydėjimas darbo vietoje – tai procesas, skirtas užtikrinti sklandų darbuotojų įsiliejimą į organizaciją, jų adaptaciją ir palaikymą darbo metu.

Efektyvumas – gebėjimas pasiekti norimą rezultatą su tikslingai panaudotais finansiniais, žmogiškaisiais, laiko ar kitais ištekliais.

Konfidencialumas – asmens duomenų apsauga bei pagarba jo fiziniam, psichologiniam ir dvasiniam privatumui.

Misija – tai įstaigos paskirties, pagrindinio veiklos tikslo apibūdinimas, atsakant į klausimą „Kodėl mes esame“.

Socialinių paslaugų gavėjų įgalinimas – tai procesas, kuris apima savarankiškumo, gebėjimo priimti sprendimus ir dalyvauti visuomenės gyvenime stiprinimą ir kurio metu asmeniui atsiranda tikėjimas savo gebėjimais siekti tam tikrų tikslų, kontroliuoti ir daryti įtaką savo situacijai, remtis vertybėmis darant sprendimus.

Socialinių paslaugų gavėjų teisės – lygių galimybių, vienodo požiūrio į kiekvieną (nediskriminavimo), pasirinkimo laisvės, apsisprendimo, lygiateisio dalyvavimo teisės.

Socialinių paslaugų gavėjų individualūs poreikiai – poreikiai, kurie būdingi konkrečiam asmeniui (unikalus asmeniniai poreikiai) pagal jo konkrečią situaciją, būklę, lūkesčius, aplinkybes.

Socialinių paslaugų gavėjų gyvenimo kokybė – asmens subjektyvus pasitenkinimas gyvenimu ir objektyvūs gyvenimo aplinkos bei socialinių paslaugų teikimo aspektai, kurie užtikrina asmens fizinę, psichologinę, socialinę ir ekonominę gerovę. Asmens gyvenimo kokybės vertinimas dažnai apima tokias sritis, kaip sveikata, materialinis aprūpinimas, santykiai, aplinkos veiksniai ir subjektyvus pasitenkinimas gyvenimu.

Socialinių paslaugų gavėjų privatumas – galimybė gavėjui saugiai ir oriai naudotis socialinėmis paslaugomis: suteikta atskira erdvė asmeninėmis higienos ar sveikatos priežiūros procedūroms, reiškiamą pagarba socialinių paslaugų gavėjo jausmams ir emocijoms, sudaryta galimybė socialinių paslaugų gavėjui pasikalbėti (konsultuotis) konfidencialiai.

Socialinių paslaugų tęstinumas – tai pastangos organizuoti papildomas būtinas paslaugas asmeniui po to, kai esamos socialinės paslaugos artėja prie pabaigos arba kai asmeniui reikalingos kitos paslaugos pagal jo individualius poreikius, kurių socialinių paslaugų teikėjas užtikrinti negali.

Socialinių paslaugų teikimo rizikos – žmogaus teisių, etikos, konfidencialumo pažeidimo rizikos, profesinės rizikos, smurto ir kitokios rizikos, galinčios kilti socialinių paslaugų teikimo proceso metu.

Prevencija – veikla, priemonių visuma siekiant užkirsti kelią problemų, socialinių paslaugų teikimo rizikų atsiradimui.

Rizikų valdymas – sistemingas procesas, skirtas nustatyti, analizuoti, vertinti ir valdyti galimus pavojus ar neapibrėžtumus, galinčius paveikti socialinių paslaugų teikimo kokybę. Šis procesas apima rizikų nustatymą, jų poveikio ir tikimybės vertinimą, veiksmų planų, skirtų rizikai mažinti, perkelti, priimti arba eliminuoti, kūrimą.

Strateginės veiklos kryptys – tai strateginio planavimo proceso metu išskirtos įstaigos prioritetinės veiklos kryptys, į kurias įstaiga, siekdama įgyvendinti savo viziją, orientuojasi ilguoju laikotarpiu.

Strategija – tai ilgalaikis įstaigos veiklos planas, nurodantis ilgalaikės įstaigos veiklos kryptis, nustatant, kaip ji pasieks savo tikslus ir įgyvendins misiją bei viziją.

Tvarumas – socialinių paslaugų teikėjo gebėjimas užtikrinti socialinių paslaugų teikimą, išlaikant ekonominį, socialinį ir aplinkosauginį balansą, atliepiant socialinių paslaugų gavėjų ar bendruomenės poreikius.

Veiksmingumas – tikslo (tikslų) ir pasiektų rezultatų palyginimas, t. y. ar rezultatai atspindi tikslo pasiekimą.

Vertybės – tai esminiai įstaigos veiklos principai, kuriais išreiškiami organizacijos kultūros prioritetai.

Vidinė komunikacija – įstaigos viduje vykstantis informacijos apsikeitimas tarp darbuotojų, vadovo ir darbuotojų, socialinių paslaugų gavėjų, socialinių paslaugų gavėjų ir darbuotojų.

Vidinis kokybės vertinimas – pačio socialinių paslaugų teikėjo vykdoma veikla, skirta analizuoti ir peržiūrėti teikiamų socialinių paslaugų kokybę pagal nustatytus Kokybės reikalavimus.

Vizija – tai įstaigos ilgalaikis siekis, kuris nusako veiklos kryptį. Dažnai tai idealus įstaigos paveikslas, kurio siekiama ilguoju laikotarpiu.

Žmogaus teisės – civilinės, politinės, ekonominės, socialinės, kultūrinės, kolektyvinės teisės, kurios įtvirtintos tarptautiniuose bei nacionaliniuose teisės aktuose, tokiuose kaip Visuotinė žmogaus teisių deklaracija, JT Vaiko teisių konvencija, JT Neįgaliųjų teisių konvencija, Lietuvos Respublikos Konstitucija ir kt.

SOCIALINIŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS REIKALAVIMŲ IR JŲ ATITIKTIES KRITERIJŲ ĮGYVENDINIMO GAIRĖS

I SRITIS. GERAS VALDYMAS

Geras valdymas yra esminis socialinių paslaugų kokybės užtikrinimo elementas, kuris padeda teikti socialines paslaugas kryptingai, efektyviai naudojant išteklius, planuojant bei užtikrinant skaidrią komunikaciją su suinteresuotomis šalimis. Veiklos planavimas, apimantis aiškius strateginius tikslus ir metinį planą, užtikrina, kad socialinės paslaugos būtų teikiamos kryptingai ir nuosekliai, atsižvelgiant į ilgalaikę organizacijos viziją bei socialinių paslaugų gavėjų poreikius. Efektyvus veiklos organizavimas ir valdymas įstaigoje padeda nustatyti darbo organizavimo ir socialinių paslaugų teikimo procesus bei užtikrinti kad informacija, susijusi su socialinių paslaugų organizavimu ir teikimu, būtų prieinama, aiški bei suprantama.

1. Socialinės paslaugos planuojamos ir teikiamos vadovaujantis misija, vizija ir vertybėmis, kurios yra tiesiogiai susijusios su socialinių paslaugų sritimi.

Įstaigoje vadovaujamasi misija, vizija ir vertybėmis, kurias apibrėžiant ar peržiūrint įtraukiami darbuotojai. Aiškiai apibrėžtos misija, vizija ir vertybės pristato ir padeda suprasti socialinių paslaugų gavėjams, darbuotojams, išorės suinteresuotoms šalims ir bendruomenei esminius dalykus apie įstaigą – jos paskirtį, ilgalaikius siekius ir pagrindinius veiklos principus. Remdamasi nustatyta misija, vizija ir vertybėmis, įstaiga planuoja socialinių paslaugų teikimą ir veiklas. Darbuotojai prisideda prie organizacijos misijos, vizijos ir vertybių įgyvendinimo praktinėse veiklose.

Kokybės reikalavimų atitikties taikymo etapai	Kokybės reikalavimų atitikties kriterijai ir jų aiškinimas
POŽIŪRIS	1.1. Socialinių paslaugų įstaiga, įtraukdama darbuotojus, nustato misiją, viziją, vertybes.
	Rekomenduojami veiksmai: • aptarti su darbuotojais ir įvardyti arba peržiūrėti (jei yra apibrėžta) įstaigos pagrindinę kryptį (misiją), ilgalaikę ateities siekiamybę (viziją) ir pagrindines vertybes, kuriomis siekiama vadovautis; • suformuluoti trumpus, aiškius ir įkvepiančius misijos ir vizijos apibrėžimus, kurie būtų suprantami darbuotojams; • įstaigos misiją, viziją, vertybes skelbti viešai įstaigos patalpose ar įstaigos interneto svetainėje, socialinių tinklų paskyrose.
ĮGYVENDINIMAS	1.2. Socialinių paslaugų įstaiga reguliariai (rekomenduojama ne rečiau kaip 1 kartą per 2 metus) darbuotojus įtraukia į misijos, vizijos, vertybių peržiūrą.
	Rekomenduojami veiksmai: • paskirti atsakingą darbuotoją arba suburti grupę, kuri planuotų ir koordinuotų peržiūros procesą;

	organizuoti darbuotojų aptarimą arba apklausą, kaip dabartinė misija, vizija ir vertybės atitinka jų kasdienę veiklą ir paslaugų tikslus, kaip jas sekasi įgyvendinti.
	1.3. Darbuotojai žino misiją, viziją, vertybes ir jomis vadovaujasi savo veikloje.
	Rekomenduojami veiksmai: - supažindinti visus darbuotojus su įstaigos misija, vizija ir vertybėmis; periodiškai priminti šias formuluotes vidiniuose susirinkimuose ir susitikimuose; - taikyti įvairius vizualinius sprendimus, informacijos pateikimo būdus, kad vizija, misija ir vertybės būtų primenamos, įsimenamos, pastebimos, pvz.: sukurti plakatus, skrajutes, pakabinti misiją, viziją ir vertybes darbuotojų poilsio zonoje, susirinkimų salėse ar prie įėjimo į patalpas, traukti į oficialius įstaigos dokumentus (pvz.: etikos kodeksą, vidaus tvarkos taisykles ir pan.); - aptarti su darbuotojais, kaip jie supranta įstaigos viziją, misiją bei vertybes ir kaip jomis vadovaujasi praktinėje įstaigos veikloje, skatinti darbuotojus apie tai diskutuoti; - įtraukti misijos, vizijos ir vertybių įgyvendinimą į darbuotojų metinio veiklos vertinimo kriterijus.
ANALIZĖ	1.4. Socialinių paslaugų įstaiga peržiūri ir analizuoja misijos, vizijos, vertybių įgyvendinimo veiksmingumą.
	Rekomenduojami veiksmai: - apibrėžti analizės vertinimo kriterijus ir (ar) rodiklius, susijusius su misija, vizija ir vertybėmis (pvz., paslaugų gavėjų pasitenkinimas ir kt.); - rinkti ir analizuoti duomenis pagal nustatytus vertinimo kriterijus, rodiklius (pvz.: aptarimai su darbuotojais, suinteresuotomis šalimis, socialinių paslaugų gavėjų apklausa ar interviu lyginant įstaigos ir kitų organizacijų praktiką ir kt.); - suburti darbo grupę ar deleguoti darbuotojams parengti išvadas ir rekomendacijas dėl misijos, vizijos ir vertybių bei jų įgyvendinimo tobulinimo; aptarti su darbo grupe ar darbuotojais, kokių veiksmų reikėtų imtis siekiant tobulinti misijos, vizijos ir vertybių vertinimo būdus ar jų įgyvendinimą.
TOBULINIMAS	1.5. Socialinių paslaugų įstaiga tobulina misiją, viziją, vertybes ar jų įgyvendinimą.
	Rekomenduojami veiksmai: - atnaujinti misijos, vizijos, vertybių formuluotes (pvz., kad būtų aktualios, labiau motyvuojančios), patobulinti jų įgyvendinimą ar įgyvendinimo vertinimą, remiantis numatytais tobulinimo veiksmais; - organizuoti darbuotojams mokymus ar praktines sesijas, kuriose būtų aptariama, kaip įstaigos vertybės gali būti sėkmingai pritaikomos jų kasdienėje veikloje ar pan., įgytas žinias taikyti praktikoje; - sukurti darbuotojams galimybes nuolat siūlyti tobulinimo idėjas dėl misijos, vizijos ir vertybių įgyvendinimo, pavyzdžiui, sukurti platformą (intranetas, bendras skaitmeninis diskas), kurioje jie galėtų laisvai pateikti savo pasiūlymus ir pastabas.

2. Socialinės paslaugos planuojamos ir teikiamos vadovaujantis strateginėmis kryptimis ir metiniais veiklų planais.

Įstaigos veiklos planavimas remiasi strateginėmis veiklos kryptimis, kurios nustatomos 3–5 metų laikotarpiui, ir metiniu veiklos planu, apimančiu veiklas, kurias, siekiant strateginių tikslų įgyvendinimo, reikia atlikti per metus. Svarbu į veiklos planavimą įtraukti darbuotojus ir juos laiku informuoti, kad jie supratų savo užduotis, įstaigos tikslus ir galėtų geriau planuoti, organizuoti ir teikti socialines paslaugas.

POŽIŪRIS

2.1. Socialinių paslaugų įstaiga **nustato** strategines veiklos kryptis.

Rekomenduojami veiksmai:

- kartu su darbuotojais įvertinti įstaigos stiprybes, silpnybes, galimybes ir grėsmes (pvz., naudoti SSGG ir PESTEL analizės metodus);
- remiantis situacijos analize, pasirinkti 3–5 pagrindines kryptis, kurių įstaiga sieks ilgalaikėje perspektyvoje (pvz.: socialinių paslaugų plėtra, darbuotojų kompetencijų ugdymas, kokybės užtikrinimas, inovacijų diegimas);
- kiekvienai veiklos kryptčiai nustatyti konkrečius strateginius tikslus; nurodyti konkrečias veiklas, preliminarinius terminus ir asmenis, kurie bus atsakingi už tų tikslų įgyvendinimą, numatomas priemones ir išteklius tikslams pasiekti.

2.2. Socialinių paslaugų įstaiga, vadovaudamasi savo nustatyta vidine tvarka, **rengia** metinį veiklų planą.

Rekomenduojami veiksmai:

- vadovaujantis įstaigos nustatyta vidine tvarka, kasmet paruošti metinį veiklų planą, kuris prisidėtų prie organizacijos strateginių tikslų siekimo;
- į metinį veiklų planą įtraukti veiklų įgyvendinimo terminus, numatyti atsakingus asmenis, priemones ir išteklius bei siekiamus rezultatus; planas gali būti tvirtinamas vadovų įsakymu, gali būti rengiamas ir saugomas Excel ar Word formatu bendrajame diske ir kt.

ĮGYVENDINIMAS

2.3. Socialinių paslaugų įstaiga, vadovaudamasi savo nustatyta vidaus tvarka, darbuotojus, paslaugų gavėjus **įtraukia** į strateginių veiklos kryptčių ir metinio veiklų plano rengimą.

Rekomenduojami veiksmai:

- vadovaujantis nustatyta vidine tvarka (patvirtina įsakymu arba remiantis bendrais susitarimais aptartais susirinkimo metu), apibrėžti procesą, kaip darbuotojai ir socialinių paslaugų gavėjai gali prisidėti prie socialinių paslaugų planavimo (pvz.: apklausos, fokusuotos diskusijų grupės, diskusijos ar dirbtuvės);
- planas turi būti prieinamas atsakingiems asmenims, kad būtų galima jį nuolat atnaujinti, atsižvelgiant į veiklos pokyčius;
- periodiškai organizuoti susitikimus, kuriuose darbuotojai galėtų išsakyti savo nuomones apie strategines veiklos kryptis ir (ar) metinio plano veiklas; pagal galimybes įtraukti socialinių paslaugų gavėjus ir (ar) jų artimuosius, globėjus į diskusiją apie metinį planą;

	surinkti darbuotojų ir socialinių paslaugų gavėjų pasiūlymus bei įžvalgas, kurios padėtų formuojant strateginius tikslus bei metinį veiklų planą; esant galimybei informuoti visus dalyvius apie tai, kaip jų pasiūlymai buvo įvertinti ir kokie konkretūs pasiūlymai bus priimti ir taikomi veikloje.
	2.4. Darbuotojai žino metinį veiklų planą ir strategines veiklos kryptis.
	Rekomenduojami veiksmai: - paruošti metinio veiklų plano ir strateginių krypčių santraukas ir padaryti pristatymą, kuris būtų lengvai suprantamas visiems darbuotojams; - paskelbti šią informaciją vidiniuose įstaigos komunikacijos kanaluose: intranete, el. paštu, informaciniuose biuleteniuose ar plakatuose darbo vietose, darbuotojų grupėse; - bent kartą per metus organizuoti susitikimus, kuriuose vadovai pristatytų metinį planą ir strategines kryptis visiems darbuotojams; - siejant su strateginėmis kryptimis reguliariai peržiūrėti metinį planą darbuotojų susitikimuose, kad visi darbuotojai būtų nuolat informuoti apie vykstančius pokyčius ir galėtų išsakyti savo pasiūlymus.
	2.5. Socialinių paslaugų įstaiga įgyvendina strategines kryptis ir metinį veiklų planą.
	Rekomenduojami veiksmai: - kiekvienai strateginei kryptiai ar metinio plano veiklai paskirti darbuotojus, atsakingus už veiklų vykdymą ir pažangos stebėjimą; - organizuoti reguliarią stebėseną, rinkti duomenis apie veiklos vykdymo pažangą; - periodiniuose susitikimuose ar pildant ataskaitas įvertinti, kaip vykdomos metinės veiklos, ar jos atitinka planuotus tikslus bei terminus.
ANALIZĖ	2.6. Socialinių paslaugų įstaiga vertina strateginių krypčių ir metinio veiklų plano įgyvendinimo veiksmingumą.
	Rekomenduojami veiksmai: - apibrėžti, kokiais rodikliais ar kriterijais bus matuojamas strateginių krypčių ir metinio plano įgyvendinimo veiksmingumas (pvz.: pasiektų tikslų procentas, veiklų vėlavimas, laiku įvykdytos veiklos, socialinių paslaugų kokybės rodikliai); - reguliariai rinkti duomenis apie įvykdytas veiklas, pasiektus tikslus ir galimus nukrypimus; duomenys gali būti renkami remiantis veiklos ataskaitomis, organizuojant susirinkimus, aptarimus, apklausas ir kt.; - remiantis surinktais duomenimis, analizuoti strateginių krypčių ir metinio plano įgyvendinimą; aptarti, kuriose srityse veikla buvo veiksminga ir kuriose reikia tobulinimo, numatyti tobulinimo veiksmus.
	2.7. Socialinių paslaugų įstaiga renka ir analizuoja suinteresuotųjų šalių grįžtamąjį ryšį apie metinių veiklų ir strateginių veiklos krypčių įgyvendinimą.
	Rekomenduojami veiksmai:

	- nustatyti, kas jūsų įstaigai yra pagrindinės suinteresuotosios šalys (pvz.: partneriai, vietos bendruomenė ir kt.), kurių nuomonė svarbi vertinant veiklą ir strategijos įgyvendinimą; - rinkti grįžtamąjį ryšį reguliariai, pavyzdžiui, po reikšmingų veiklų etapų (baigėte didesnį projektą ar organizavote renginį) arba bent kartą per metus; naudoti įvairius būdus grįžtamajam ryšiui rinkti, pavyzdžiui, apklausas interviu, telefonu, fokusuotas diskusijų grupes ir (ar) atviras diskusijas; - apibendrinti surinktą grįžtamąjį ryšį, įvardyti tendencijas, teigiamus aspektus bei sritis, kurias būtina tobulinti; - pristatyti grįžtamojo ryšio rezultatus suinteresuotosioms šalims (pvz.: susitikimo metu, interneto svetainėje, įtraukti į metinę ataskaitą).
TOBULINIMAS	2.8. Socialinių paslaugų įstaiga tobulina strateginių kryptių ir metinių veiklų planavimą ir jų įgyvendinimą, remdamasi vertinimo rezultatais ir suinteresuotųjų šalių grįžtamuoju ryšiu. Rekomenduojami veiksmai: remiantis analizės išvadomis, tobulinti strateginių kryptių ir veiklų planavimą, veiklų įgyvendinimo vertinimą (pvz.: veiklų vertinimo rodikliai, duomenų rinkimo būdai), atlikti būtinus pakeitimus, kad būtų pagerintas strateginių kryptių ir metinio plano įgyvendinimo veiksmingumas (pvz., galbūt reikia daugiau mokymų darbuotojams arba stiprinti partnerystę su kitomis įstaigomis).

3. Socialinės paslaugos teikiamos vadovaujantis nustatyta teikimo ir apmokėjimo (jei taikoma) tvarka ir užtikrinamas visiems suprantamos informacijos apie ją prieinamumas.

Socialinės paslaugos būtų teikiamos pagal aiškią, nustatytą tvarką, kuri užtikrina, kad visi paslaugų gavėjai žinotų, kaip jos teikiamos, kokios yra sąlygos, kaip ir kur kreiptis dėl jų, o socialinių paslaugų teikėjai veikėtų efektyviai ir laikytųsi socialinių paslaugų teikimui keliamų reikalavimų. Aiški socialinių paslaugų teikimo ir apmokėjimo tvarka nustato darbo organizavimo ir socialinių paslaugų teikimo procesus, apibrėžia darbuotojų pareigas ir atsakomybes, jei socialinės paslaugos nėra nemokamos, apibrėžia informaciją apie galimas išlaidas ir apmokėjimo sąlygas. Visa informacija, susijusi su socialinių paslaugų teikimu, turi būti pateikiama paprasta, suprantama ir pritaikyta socialinių paslaugų gavėjų grupei kalba bei prieinama ir pateikiama įvairiais kanalais.

POŽIŪRIS	3.1. Socialinių paslaugų įstaiga nustato socialinių paslaugų teikimo tvarką. Rekomenduojami veiksmai: - parengti dokumentą, kuriame aiškiai apibrėžiama, kaip teikiamos socialinės paslaugos, kas jas gali gauti, kokie yra socialinių paslaugų teikimo terminai, kokios yra darbuotojų funkcijos, atsakomybės ir pareigos, kokios yra socialinių paslaugų gavėjų teisės ir pareigos bei kita informacija pagal socialinių paslaugų teikimui keliamus reikalavimus; - viešai skelbti socialinių paslaugų kainoraštį ir kitą informaciją pagal Socialinių paslaugų įstatymo nuostatas, aiškiai nurodant, kurios socialinės paslaugos yra nemokamos, bei pateikiant taikomas kainas mokamoms paslaugoms.
-----------------	--

ĮGYVENDINIMAS	3.2. Darbuotojai ir socialines paslaugas teikiantys fiziniai asmenys žino ir taiko socialinių paslaugų teikimo ir apmokėjimo (jei taikoma) tvarką.
	Rekomenduojami veiksmai: • supažindinti naujus darbuotojus, socialines paslaugas teikiančius fizinius asmenis su socialinių paslaugų teikimo ir apmokėjimo tvarka; • periodiškai aptarti su darbuotojais, socialines paslaugas teikiančiais fiziniais asmenimis socialinių paslaugų teikimo ir apmokėjimo tvarką, jos įgyvendinimo gerąją praktiką, neaiškumus, iššūkius ir sunkumus; • sudaryti galimybę darbuotojams kreiptis į vadovą ar kitą atsakingą asmenį, socialines paslaugas teikiantiems fiziniams asmenims – į paslaugos teikimą organizuojantį ir koordinuojantį socialinių paslaugų įstaigos socialinį darbuotoją, jei kyla neaiškumų dėl socialinių paslaugų teikimo ar apmokėjimo tvarkos (pvz., sutarti, kokiais būdais, kada gali kreiptis ir pan.).
	3.3. Socialinių paslaugų įstaiga pateikia informaciją apie socialinių paslaugų teikimo ir apmokėjimo (jei taikoma) tvarką socialinių paslaugų gavėjams suprantamu būdu (skelbia tvarką viešai, elektroniniu būdu per dokumentų valdymo sistemą ir pan.).
ANALIZĖ	Rekomenduojami veiksmai: • užtikrinti, kad informacija apie socialinių paslaugų teikimą ir apmokėjimą būtų lengvai prieinama internetu (pvz., interneto svetainėse), spausdintu formatu ar kitais būdais; • sukurti aiškius, lengvai skaitomus lankstinukus, skrajutes ar kt. apie pagrindinius socialinių paslaugų teikimo aspektus: kaip ir kur kreiptis dėl socialinių paslaugų, kokios yra socialinių paslaugų teikimo sąlygos, kokios yra apmokėjimo sąlygos ir pan.
	3.4. Socialinių paslaugų įstaiga reguliariai peržiūri ir analizuoja socialinių paslaugų teikimo ir apmokėjimo (jei taikoma) tvarką, atsižvelgdama į socialinių paslaugų gavėjų, suinteresuotųjų šalių grįžtamąjį ryšį.
TOBULINIMAS	Rekomenduojami veiksmai: • periodiškai, ne rečiau kaip kartą per metus, organizuoti socialinių paslaugų gavėjų ir suinteresuotųjų šalių apklausas, siekiant išsiaiškinti, kaip jie vertina pateiktą informaciją apie socialinių paslaugų teikimo ir apmokėjimo tvarką, ar jiems aiškos visos sąlygos, ar jie suprato pateiktą informaciją ir kt.; • organizuoti individualius susitikimus ar pokalbius su socialinių paslaugų gavėjais, kuriuose jie galėtų tiesiogiai išsakyti savo pasiūlymus, pastabas dėl socialinių paslaugų teikimo ir apmokėjimo tvarkos; • ne rečiau nei vieną kartą per metus peržiūrėti socialinių paslaugų teikimo ir apmokėjimo tvarką, atsižvelgiant į gerąją socialinių paslaugų teikimo praktiką ir numatyti tobulinimo veiksmus.
	3.5. Socialinių paslaugų įstaiga tobulina socialinių paslaugų teikimo ir apmokėjimo (jei taikoma) tvarką ir informacijos apie ją prieinamumą.
	Rekomenduojami veiksmai:

- įgyvendinti socialinių paslaugų teikimo ir apmokėjimo tvarkos atnaujinimą, kad tvarka būtų aiškesnė ir efektyvesnė;
- atnaujinti ir tobulinti viešai skelbiamą informaciją apie socialinių paslaugų teikimo ir apmokėjimo tvarką, kad ji būtų prieinama ir lengvai suprantama.

4. Socialinės paslaugos teikiamos vadovaujantis aplinkos apsaugos principais, orientuojantis į efektyvų išteklių naudojimą ir ekologinio sąmoningumo ugdymą.

Vienas iš pagrindinių dokumentų, kurie apibrėžia tvarumą yra Jungtinių Tautų Darnaus vystymosi darbotvarkės iki 2030 m. – tai tarptautinis veiksmų planas, patvirtintas 2015 m. rugsėjo 25 d. Jungtinių Tautų Generalinėje Asamblėjoje, Niujorke. Šios darbotvarkės tikslas yra skatinti tvarų vystymąsi, kuris apima socialinį, ekonominį ir aplinkosaugos aspektus. Ši darbotvarkė apibrėžia 17 Darnaus vystymosi tikslų (DVT), kurie turi būti pasiekti iki 2030 m. Tai gali būti orientyras kalbant su darbuotojais apie tvarumo iniciatyvas.

Kiekvienai įstaigai labai svarbu įtraukti tvarumo aspektus į savo kasdienę veiklą ir taip prisidėti prie šalies ir socialinių paslaugų sektoriaus darnios plėtros.

POŽIŪRIS

4.1. Socialinių paslaugų įstaiga kartu su darbuotojais **aptaria** Jungtinių Tautų Darnaus vystymosi darbotvarkės iki 2030 m. tvarumo principus (toliau – tvarumo principai) ir jų įgyvendinimo priemones teikiant socialines paslaugas.

Rekomenduojami veiksmai:

- organizuoti susitikimus su darbuotojais, seminarus, mokymus, kurių metu darbuotojai būtų supažindinti su Jungtinių Tautų Darnaus vystymosi darbotvarkės tvarumo principais; galima remtis šios srities ekspertų, akademinės bendruomenės narių, lektorių patirtimi;
- kartu su darbuotojais aptarti tvarumo principus (pvz.: aplinkos apsaugą, klimato kaitą, atliekų rūšiavimą ir kt.) bei jų svarbą įstaigos kasdienėje veikloje ir ilgalaikiuose tiksluose;
- kartu su darbuotojais nustatyti konkrečias priemones, kurias įstaiga gali įgyvendinti, siekdama prisidėti prie tvarumo principų (pvz.: kaip taupyti energiją, kaip skatinti bioįvairovę, kaip naudoti žiedinės ekonomikos principus ir kt.).

ĮGYVENDINIMAS

4.2. Socialinių paslaugų įstaiga **diegia** tvarumo principus, socialinių paslaugų įstaigos vidaus tvarkos taisyklėse nustatydamą jų įgyvendinimo priemones (antrinį panaudojimą, atliekų rūšiavimo tvarką, energijos išteklių taupymą ir kt.).

Rekomenduojami veiksmai:

- aiškiai apibrėžti priemones, kurios padės įgyvendinti tvarumo principus (pvz., rengiant metinį planą ar kitus vidinius dokumentus); vidaus tvarkose numatyti, kaip bus organizuojamas atliekų rūšiavimas, energijos taupymas, įgyvendinamas antrinis resursų panaudojimas ir pan. (pvz.: popieriaus, plastiko ar kitų medžiagų perdirbimas ar pakartotinis naudojimas, energiją taupančių lempučių naudojimas, automatinio šviesų išjungimo sistemos įdiegimas);

ANALIZĖ	• stebėti, kaip tvarumo principai įgyvendinami, aptarti su darbuotojais, kad šie tvarumo principai taptų neatskiriama kasdienės veiklos dalimi; • įtraukti konkrečias tvarumo įgyvendinimo veiklas į metinį planą.
	4.3. Darbuotojai ir socialines paslaugas teikiantys fiziniai asmenys žino ir taiko tvarumo principus savo veikloje.
	Rekomenduojami veiksmai: • paruošti tvarumo principų ir konkrečių veiklų, kurias pasirinko taikyti įstaiga, santrauką, kuri būtų lengvai suprantama visiems darbuotojams; • paskelbti šią informaciją vidiniuose komunikacijos kanaluose: intranete, el. paštu, informaciniuose biuleteniuose ar plakatuose darbo vietose, darbuotojų grupėse; • bent kartą per metus organizuoti susitikimus, kuriuose būtų aptariamos tvarumo diegimo praktikos; pagal galimybes organizuoti mokymus (pvz., vidinius mokymus „kolega kolegai“), kuriuose darbuotojai būtų supažindinti su tvarumo principais ir konkrečia gerąja praktika; • aptarti su darbuotojais ar organizuoti apklausas, kaip jie žino ir supranta tvarumo principus ir kaip juos taiko praktikoje.
	4.4. Socialinių paslaugų įstaiga vertina tvarumo priemonių įgyvendinimo veiksmingumą.
	Rekomenduojami veiksmai: • kartu su darbuotojais apibrėžti, kokiais rodikliais bus vertinamas tvarumo priemonių veiksmingumas (pvz., sumažintas atliekų kiekis, energijos suvartojimo mažėjimas, antrinio resursų panaudojimo lygis užimtumo veiklose ir pan.). • reguliariai rinkti duomenis apie tvarumo priemonių įgyvendinimą. Pavyzdžiui, įvertinti atliekų rūšiavimo apimtį, energijos ir kitų išteklių sąnaudų pokyčius, pasitarti su darbuotojais, ar jie pastebi pokyčius kasdieninėje veikloje ar atlikti darbuotojų ar paslaugų gavėjų apklausas. • naudojantis surinktais duomenimis, analizuoti, kaip veiksmingai įgyvendinamos tvarumo priemonės. Palyginti rezultatus su pradiniais rodikliais, taip pat lyginti savo rezultatus su kitomis įstaigomis.
	4.5. Socialinių paslaugų įstaiga reguliariai peržiūri ir aptaria su darbuotojais tvarumo principų ir priemonių įgyvendinimo praktikas, pasiektus rezultatus.
	Rekomenduojami veiksmai: • sudaryti darbo grupę ar deleguoti kelis darbuotojus, kurie pateiktų konkrečias rekomendacijas dėl tvarumo priemonių tobulinimo; aptarti jas su visa darbuotojų komanda; • organizuoti susirinkimus, pristatymus ar gerosios patirties aptarimo seminarus darbuotojams, aptarti, kaip sekasi taikyti tvarumo priemones kasdienėje veikloje ir ką reikėtų tobulinti; • surinkti informaciją apie gerąsias tvarumo praktikas, taikomas kitose įstaigose, tiek nacionaliniu, tiek tarptautiniu lygiu, numatyti gerinimo iniciatyvas įstaigoje;

	• reguliariai peržiūrėti tvarumo priemonių įgyvendinimo pažangą, apibendrinti įgyvendinimo rezultatus ar atlikti vertinimą bent kartą per metus.
TOBULINIMAS	4.6. Socialinių paslaugų įstaiga tobulina tvarumo praktikas, atsižvelgdama į pasiektus rezultatus ir gerąsias praktikas. Rekomenduojami veiksmai: • su darbuotojais aptarti ir (ar) kurti naujas, tobulinti esamas tvarumo praktikas, pavyzdžiui, įdiegti papildomų priemonių atliekų mažinimui, energijos vartojimo mažinimui; • pritaikyti įstaigoje gerąsias tvarumo praktikas; • atnaujinti įstaigos vidaus dokumentus, kad jie atspindėtų naujai suformuluotas ar patobulintas tvarumo praktikas, apie tai informuoti darbuotojus.

5. Užtikrinamas informacijos prieinamumas bei veiklos skaidrumas.

Socialinių paslaugų gavėjams, suinteresuotoms šalims turi būti sudarytos sąlygos lengvai gauti informaciją apie socialinių paslaugų teikėjo teikiamas socialines paslaugas, jų sąlygas, kainas (jei taikoma), socialinių paslaugų gavimo tvarką, vykdomą veiklą ir kitą aktualią informaciją. Ši informacija turi būti prieinama įvairiais kanalais (pvz.: interneto svetainė, socialiniai tinklai, lankstinukai, el. paštas, telefonas ir kt.). Informacijos sklaidos įvairovė turi užtikrinti, kad žmonės, neturintys prieigos prie interneto ar gyvenantys atokiose vietovėse, galėtų gauti reikalingą informaciją. Atsižvelgiant į socialinių paslaugų gavėjų poreikius (pvz.: žmonės su regos ar klausos negalia, senjorai ir kt.), turi būti siūlomos alternatyvios informacijos pateikimo formos, tokios kaip vaizdo įrašai su subtitrais, pritaikytas interneto svetainės turinys ir kitos priemonės. Išorinė komunikacija yra būtina, siekiant palaikyti gerus santykius su suinteresuotomis šalimis, rinkti grįžtamąjį ryšį, pristatyti savo veiklą ir pasiektus rezultatus, išlaikyti ir stiprinti įvaizdį. Įstaigos veika turi būti skaidri – viešai skelbiamos finansinės ir veiklos ataskaitos, dalijamasi informacija apie organizuojamus renginius, skelbiami socialinių paslaugų vertinimo rezultatai, vykdomas nepriklausomas veiklos auditas ir pan. Veiklos skaidrumas yra svarbus, nes jis suteikia socialinių paslaugų gavėjams, jų artimiesiems, kitoms suinteresuotoms šalims ir visuomenei aiškų supratimą apie socialinių paslaugų teikėjo veikimo principus, didina jų pasitikėjimą, rodo socialinių paslaugų teikėjo atsakomybę už veiklos kokybę ir efektyvumą. Tai padeda užtikrinti, kad ištekliai būtų naudojami tikslingai, o sprendimai priimami atsakingai, atvirai ir etiškai.

POŽIŪRIS	5.1. Socialinių paslaugų įstaiga nustato skaidrios išorinės komunikacijos su visuomene ir suinteresuotosiomis šalimis priemonės (pranešimus interneto svetainėje, socialiniuose tinkluose, informaciją veiklos ataskaitoje, lankstinukuose ir kt.). Rekomenduojami veiksmai: • apibrėžti, kokios yra pagrindinės suinteresuotosios šalys (pvz.: socialinių paslaugų gavėjai, partneriai, valstybinės institucijos ir kt.), į kurias yra nukreiptos išorės komunikacijos priemonės, ir kokia informacija šioms šalims gali būti aktuali ir skelbtina; • nustatyti, kokios komunikacijos priemonės (pvz.: pranešimai, interneto svetainė, socialiniai tinklai ir kt.) yra naudojamos ir kokia konkreti informacija jose yra pateikiama;
-----------------	---

	- parengti veiklos viešinimo planą ar kitą vidaus dokumentą (tai gali būti lentelė ar priemonių sąrašas) dėl informacijos skelbimo ir viešinimo socialinių paslaugų gavėjams, darbuotojams ir išorinėms suinteresuotoms šalims, kuriame būtų apibrėžta, kokie duomenys yra viešinami, kokiais kanalais, kada viešinami, kaip dažnai jie atnaujinami ir pan.; - numatyti asmenį, kuris būtų atsakingas už išorinės komunikacijos vykdymą ir stebėjimą.
JGYVENDINIMAS	5.2. Socialinių paslaugų įstaiga viešai skelbia (interneto svetainėje ar kituose komunikacijos kanaluose) savo misiją, viziją, strategines kryptis, informaciją apie socialines paslaugas ir veiklos rezultatus. Rekomenduojami veiksmai: - sukurti interneto svetainėje aiškias, atskiras skiltis, kur būtų pateikta visa būtina informacija: misija, vizija, strateginės kryptys, socialinių paslaugų aprašymai, veiklos ataskaitos ir kt.; - skelbti metines finansines ir veiklos ataskaitas, kuriose būtų apžvelgiami svarbiausi pasiekimai, teikiamų socialinių paslaugų kokybė, strateginių tikslų įgyvendinimas, finansiniai rodikliai ir kt.; stebėti, kad informacija apie įstaigos veiklą ir rezultatus būtų aktuali ir reguliariai atnaujinama (pvz., interneto svetainėje ir kituose kanaluose skelbiami duomenys ir kt.); - naudoti įvairius komunikacijos kanalus: socialiniuose tinkluose (pvz.: „Facebook“, „Instagram“) dalintis aktualia informacija apie socialines paslaugas, veiklos rezultatus, renginius, veiklų akimirkomis, leisti naujienlaiškius ar siųsti pranešimus el. paštu socialinių paslaugų gavėjams, partneriams ir kitoms suinteresuotoms šalims, kuriuose būtų pateikiami naujausi veiklos rezultatai, socialinių paslaugų naujienos ir strateginiai pokyčiai; - organizuoti susitikimus ar dalyvauti susitikimuose su bendruomenėmis, partneriais ir suinteresuotosiomis šalimis, pristatyti įstaigos misiją, viziją, strategines kryptis, teikiamas socialines paslaugas. 5.3. Darbuotojai ir socialines paslaugas teikiantys fiziniai asmenys žino ir taiko nustatytas komunikavimo priemones bendraudami su išorinėmis suinteresuotosiomis šalimis. Rekomenduojami veiksmai: - organizuoti susitikimus, aptarimus ar mokymus darbuotojams ir socialines paslaugas teikiantiems fiziniams asmenims (jei jie turi sutartį su socialinių paslaugų įstaiga), kuriuose būtų aptariamos įstaigos komunikavimo taisyklės bei naudojamos komunikacijos priemonės; - informuoti ir susitarti su socialinių paslaugų gavėjais, kokiomis komunikavimo priemonėmis (pvz.: telefonu, el. paštu), kada komunikuojama, apibrėžti kitus tarpusavio komunikacijos susitarimus (taikoma socialines paslaugas teikiantiems fiziniams asmenims); - įtraukti darbuotojus ir socialines paslaugas teikiančius fizinius asmenis į naujų, inovatyvių komunikacijos priemonių ir būdų paiešką; - sukurti ir pateikti darbuotojams ir socialines paslaugas teikiančius fizinius asmenims tinkamos komunikacijos pavyzdžių (pvz.: elektroninių laiškų, susirašinėjimo su suinteresuotomis šalimis formų), kad būtų lengviau laikytis sutartų ir nustatytų standartų.

ANALIZĖ	5.4. Socialinių paslaugų įstaiga peržiūri ir analizuoja priemones, užtikrinančias skaidrią išorinę komunikaciją, atsižvelgdama į suinteresuotųjų šalių grįžtamąjį ryšį.
	Rekomenduojami veiksmai: • organizuoti reguliarias suinteresuotųjų šalių (socialinių paslaugų gavėjų, partnerių, valstybinių institucijų, rėmėjų ir kt.) apklausas, fokusuotas diskusijų grupes, atviras diskusijas ar interviu, siekiant išsiaiškinti jų nuomonę apie komunikacijos aiškumą, prieinamumą, aktualumą ir vykdomos veiklos skaidrumą; stebėti įstaigos paminėjimus žiniasklaidoje, socialiniuose tinkluose; • nustatyti aiškius terminus, pagal kuriuos išorinės komunikacijos priemonės yra peržiūrimos (pvz.: kasmet, kas dveji metai ir pan.); • nustatyti aiškius rodiklius ar kriterijus, kuriais remiantis yra vertinimas išorinės komunikacijos efektyvumas, veiksmingumas ir skaidrumas; • įtraukti darbuotojus į išorinės komunikacijos procesų apžvalgą: aptarti gautą grįžtamąjį ryšį ir kartu ieškoti būdų, kaip pagerinti komunikacijos priemones.
TOBULINIMAS	5.5. Socialinių paslaugų įstaiga tobulina priemones, užtikrinančias skaidrią išorinę komunikaciją, atsižvelgdama į suinteresuotųjų šalių grįžtamąjį ryšį.
	Rekomenduojami veiksmai: • pritaikyti gerąsias praktikas, naujas IT technologijas siekiant gerinti komunikacijos veiksmingumą ir skaidrumą; • remiantis analize ir grįžtamojo ryšio, įdiegti naujas ar atnaujinti esamas išorinės komunikacijos priemones bei įrankius, kad jie atitiktų įstaigos ir suinteresuotųjų šalių poreikius bei lūkesčius.

6. Užtikrinama veiksminga vidinė komunikacija socialinių paslaugų teikimui.

Efektyvi vidinė komunikacija padeda užtikrinti sklandų ir nuoseklų socialinių paslaugų teikimo procesą, didina darbuotojų įsitraukimą ir produktyvumą, padeda kurti konstruktyvų bendravimą ir bendradarbiavimą tarp įvairių įstaigos struktūros lygių.

POŽIŪRIS	6.1. Socialinių paslaugų įstaiga nustato veiksmingos vidinės komunikacijos su darbuotojais priemones ir periodiškumą (susirinkimus, intranetą, el. paštą ir kt. komunikacijos kanalus).
	Rekomenduojami veiksmai: • susitarti ir informuoti darbuotojus, kokia informacija ir kokiais kanalais bus skelbiama (pvz.: svarbi informacija – el. pašto grupėje; informacija apie tikslus, ilgalaikius planus – kas mėnesiniuose susirinkimuose, informacija apie neformalius renginius – skelbimų lentoje arba socialinių tinklų grupėje, pagrindiniai reikalingi dokumentai – intranete);

	• numatyti ir įdiegti informavimo įrankius, kurie padėtų darbuotojų bendravimui tarpusavyje vykdant veiklą (pvz.: <i>Teams</i> kanalai, el. pašto grupės, intranetas, skelbimų lenta); • susitarti, kokiais būdais vienos komandos nariai perduoda vieni kitiems aktualią informaciją (pvz., trumpas dienos įvykių aprašymas bendrintame dokumente); • susitarti ir informuoti darbuotojus, kokių rūšių susirinkimai vyksta, koku dažniu, kas juose dalyvauja, kas juos organizuoja (pvz.: atskirų komandų susirinkimai – kiekvieną savaitę, vadovų susirinkimai – kartą per dvi savaites, administracijos susirinkimai – kartą per mėnesį).
ĮGYVENDINIMAS	6.2. Socialinių paslaugų įstaiga laiku suteikia darbuotojams socialinėms paslaugoms teikti reikalingą informaciją.
	Rekomenduojami veiksmai: • numatyti pagrindinius terminus, kokio tipo informacija per kokį laikotarpį turi būti perduodama (pvz.: informacija apie krizinius įvykius – per artimiausias 2 valandas, informacija apie planuojamą susirinkimą – ne vėliau kaip prieš savaitę ir pan.); • numatyti atsakingą asmenį, kuris reguliariai perduoda aktualią informaciją darbuotojams (pvz.: administratorė, padalinių vadovai); • sukurti informacinę bazę, kurioje saugomi pagrindiniai su socialinių paslaugų teikimu ir įstaigos veikla susiję dokumentai ir (ar) reikalingi dokumentų šablonai (pvz.: intranetas, <i>Google</i> diskas); • sukurti algoritmus ir apmokyti darbuotojus, kaip reaguojama į krizinius įvykius įstaigoje (pvz.: į gautą informaciją apie socialinių paslaugų gavėjo patirtą smurtą, susidūrimą su agresyviai besielgiančiu lankytoju).
	6.3. Darbuotojai žino ir laiku taiko nustatytas vidinės komunikacijos priemones.
	Rekomenduojami veiksmai: • susitarti, kokiais būdais ir laikotarpiais darbuotojai ne tik gauna informaciją, bet ir į ją reaguoja (pvz.: kada turi pranešti, jeigu negalės dalyvauti numatyta susirinkime; ką turi informuoti, jei kažkas sugedo ar nevyks, kaip buvo numatyta); • bent kartą per metus organizuoti mokymus darbuotojams apie įstaigoje numatytą reagavimo į nenumatytas svarbias situacijas algoritmų naudojimą; • aptarti, ar darbuotojai žino ir taiko vidinės komunikacijos priemones bei kylančius taikymo klausimus.
ANALIZĖ	6.4. Socialinių paslaugų įstaiga peržiūri ir analizuoja priemones, užtikrinančias veiksmingą vidinę komunikaciją, atsižvelgdama į darbuotojų grįžtamąjį ryšį.
	Rekomenduojami veiksmai:

	• ne rečiau kaip kartą per metus kartu su darbuotojais aptarti naudojamus komunikacijos kanalus, nustatyti, kokie pasiteisina, kas neveiksminga, ką reikia tobulinti, kokių papildomų priemonių reikėtų; • apklausti darbuotojus, kokiais komunikacijos kanalais darbuotojai dažniausiai naudojami tarpusavyje; • numatyti priemones, laikotarpius ir atsakingus asmenis naujoms komunikacijos priemonėms diegti.
TOBULINIMAS	6.5. Socialinių paslaugų įstaiga tobulina priemones, užtikrinančias veiksmingą vidinę komunikaciją, atsižvelgdama į darbuotojų grįžtamąjį ryšį ir gerąją praktiką.
	Rekomenduojami veiksmai: • įgyvendinti vidinės komunikacijos kanalų atnaujinimą, papildymą, tobulinimą remiantis analizės išvadomis ir padarant komunikaciją aiškesnę bei efektyvesnę.

Darbuotojų ir socialines paslaugas teikiančių fizinių asmenų kompetencijos ir gerovė yra viena svarbiausių socialinių paslaugų kokybės užtikrinimo sričių, nes būtent nuo jų turimų žinių, įgūdžių ir emocinės būklės priklauso socialinių paslaugų kokybė bei pagalbos veiksmingumas. Socialinių paslaugų kokybei užtikrinti būtina įvairialypė, profesionali, nuolat besimokanti, į savo darbą ir socialinių paslaugų gavėjų poreikius orientuota darbuotojų ir socialines paslaugas teikiančių fizinių asmenų bendruomenė. Nuolatinis darbuotojų ir socialines paslaugas teikiančių fizinių asmenų kompetencijų tobulinimas leidžia užtikrinti, kad jie būtų tinkamai pasirengę spręsti iššūkius, taikyti pažangius darbo metodus. Profesinė pagalba darbuotojams ir socialines paslaugas teikiantiems fiziniams asmenims padeda susidoroti su iššūkiais, palaiko jų emocinę gerovę ir didina atsparumą stresui, o tai yra ypač svarbu dirbant socialinių paslaugų srityje. Naujų darbuotojų palydėjimas, aiškiai paaiškinant procesus, taisykles ir darbo tvarką, padeda greičiau prisitaikyti ir įsitraukti į darbą, taip pat sumažina klaidų tikimybę bei užtikrina sklandų paslaugų teikimą. Saugi darbo aplinka yra būtina sąlyga ne tik darbuotojų ir socialines paslaugas teikiančių fizinių asmenų gerovei, bet ir socialinių paslaugų kokybės užtikrinimui; darbuotojai ir socialines paslaugas teikiantys fiziniai asmenys, jausdami pagarbą ir palaikymą, gali dirbti efektyviau ir teikti geresnę pagalbą socialinių paslaugų gavėjams. Reguliarus ir konstruktyvus grįžtamasis ryšys darbuotojams padeda suprasti savo stipriąsias ir silpnąsias puses, skatina tobulėti ir siekti geresnių rezultatų, didina motyvaciją ir įsitraukimą, padeda užtikrinti, kad darbuotojai savo veikla prisidėtų prie įstaigos tikslų įgyvendinimo.

7. Socialines paslaugas teikia profesionalūs darbuotojai, nuolat tobulinantys savo kompetencijas.

Reguliarus ir veiksmingas kompetencijų tobulinimas skatina socialinių paslaugų srities darbuotojus įgyti profesinių kompetencijų, padedančių pasiekti numatytus darbo rezultatus ir didinti atsakomybę už savo darbo rezultatus.

Efektyviai įgyvendinama kompetencijų tobulinimo sistema motyvuoja darbuotojus ir socialines paslaugas teikiančius fizinius asmenis domėtis socialinio darbo naujovėmis, diegti inovatyvius darbo būdus bei aktyviai spręsti aktualias visuomenės socialines problemas ir socialines paslaugas teikiančius fizinius asmenis savarankiškai tobulinti kompetencijas.

POŽIŪRIS

7.1. Socialinių paslaugų įstaiga nustato būtinus darbuotojų kompetencijos reikalavimus ir kitus socialinėms paslaugoms teikti svarbius atrankos kriterijus.
Rekomenduojami veiksmai: • apibrėžti, kaip įstaigoje yra atliekama darbuotojų atranka, vadovaujantis Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymu ir kitais darbuotojų atranką reglamentuojančiais teisės aktais; • socialinės apsaugos ir darbo ministro nustatytoms socialinių paslaugų srities darbuotojų pareigybėms aiškiai apibrėžti bendruosius ir specialiuosius atrankos kriterijus, tokius kaip išsilavinimas, profesinė patirtis, bendrosios ir specialiosios kompetencijos, profesinės vertybės ir kt.
7.2. Socialinių paslaugų įstaiga įdarbina darbuotojus, atitinkančius socialinės apsaugos ir darbo ministro, sveikatos apsaugos ministro bei švietimo, mokslo ir sporto ministro veiklą reglamentuojančiuose teisės aktuose nustatytus išsilavinimo, kompetencijų ir kitus socialinei paslaugai teikti svarbius atrankos kriterijus.
Rekomenduojami veiksmai:

	- įdarbinti tik tuos asmenis, kurie atitinka Socialinių paslaugų įstatyme, socialinės apsaugos ir darbo ministro, sveikatos apsaugos ministro bei švietimo, mokslo ir sporto ministro ir, jeigu aktualu, kitų institucijų nustatytus išsilavinimo ir kompetencijų reikalavimus, taip pat įstaigos vertybes ir kitus socialinės paslaugos teikimui svarbius atrankos kriterijus; - parengti aiškius ir su socialinių paslaugų teikimo praktika susietus kiekvienos pareigybės aprašymus, vadovaujantis socialinės apsaugos ir darbo ministro nustatytais (privaloma tik biudžetinėms įstaigoms) socialinių paslaugų srities darbuotojų pareigybėmis ir jų funkcijomis; - pasirašytinai supažindinti naujus darbuotojus su konkrečios pareigybės aprašyme nustatytais funkcijomis ir aptarti šių funkcijų įgyvendinimą konkrečios socialinių paslaugų teikimo praktikos kontekste.
	7.3. Socialinių paslaugų įstaiga vertina darbuotojų kompetencijų tobulinimo poreikį.
	Rekomenduojami veiksmai: - nustatyti ir apibrėžti būdus ar formas, kaip atliekamas darbuotojų kompetencijų tobulinimo poreikio vertinimas (pvz.: metiniai vertinimo pokalbiai, apklausa, kompetencijų vertinimo įrankiai ir pan.); - susisteminti kompetencijų tobulinimo poreikio vertinimo metu gautą informaciją ir remiantis ja planuoti metines kompetencijų tobulinimo veiklas bei priemones.
	7.4. Socialinių paslaugų įstaiga sudaro kompetencijų tobulinimo planą.
	Rekomenduojami veiksmai: - ne rečiau nei kartą per metus, vadovaujantis socialinės apsaugos ir darbo ministro nustatytais socialinių paslaugų srities darbuotojų kompetencijų tobulinimo reikalavimais, sudaryti darbuotojų kompetencijų tobulinimo planą; - kompetencijų tobulinimo plane numatyti atskirų pareigybių kompetencijų tobulinimo veiklas (mokymai, konferencijos, supervizijos, intervizijos, gerosios patirties mainai ir pan.) ir priemones (profesinės, metodinės literatūros studijavimas, metodų ir įrankių taikymas, technologijų naudojimas ir pan.), jų įgyvendinimo laikotarpius, už įgyvendinimą atsakingus asmenis, veiklų ir priemonių įgyvendinimo stebėsenos veiksmus ir pan.
ĮGYVENDINIMAS	7.5. Socialinių paslaugų įstaiga užtikrina darbuotojų kompetencijų tobulinimo galimybes (mokymus, supervizijas, intervizijas, gerosios patirties mainus ir kt.), vadovaudamasi kompetencijų tobulinimo planu. Socialines paslaugas teikiantys fiziniai asmenys savarankiškai tobulina kompetencijas Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymo nustatyta tvarka.
	Rekomenduojami veiksmai: organizuoti vidinius ir išorinius mokymus, seminarus, konferencijas, supervizijas, intervizijas, pasitelkti skaitmenines mokymosi platformas, suteikti prieigą prie profesinės literatūros, skatinti darbuotojus prisijungti prie profesinių organizacijų, organizuoti ir vykdyti vizitus į kitas socialinių paslaugų įstaigas, siekiant gerosios patirties mainų, dalyvauti nacionaliniuose ir tarptautiniuose projektuose, skatinančiuose kompetencijų mainus, ir kt.;

	- periodiškai, ne rečiau nei vieną kartą per pusmetį, vykdyti kompetencijų tobulinimo plano stebėseną t. y. suplanuotų veiklų ir priemonių įgyvendinimo pažangą (savalaikis įgyvendinimas, darbuotojų aktyvumas, grįžtamojo ryšio teikimas ir pan.); - Atsiradus papildomam kompetencijų tobulinimo poreikiui, koreguoti kompetencijų tobulinimo planą.
	7.6. Socialinių paslaugų įstaiga įtraukia darbuotojus į kompetencijų tobulinimo poreikio vertinimą, planavimą ir plano įgyvendinimą.
	Rekomenduojami veiksmai: - skatinti darbuotojų iniciatyvą siūlyti mokymų temas, planuoti konkrečias kompetencijų tobulinimo veiklas ir priemones; - sukurti darbuotojams lengvai prieinamus būdus, įrankius ar formas išsakyti savo nuomonę dėl kompetencijų tobulinimo poreikio, planavimo ir įgyvendinimo, pvz., pokalbiai su vadovu, elektroninė forma, kurioje jie galėtų teikti pasiūlymus, įžvalgas.
	7.7. Socialinių paslaugų įstaiga vertina darbuotojų kompetencijų tobulinimo naudą.
	Rekomenduojami veiksmai: - nustatyti ir apibrėžti kompetencijų tobulinimo naudos darbuotojams ir paslaugų teikimo praktikai rodiklį (-ius) (pvz., vertinama, ar darbuotojai jaučia, kad jų kompetencijos tobulinimas atitinka jų poreikius ir ar mokymai buvo naudingi; ar įgytos žinios naudojamos praktikoje ir pan.); - surinkti iš darbuotojų grįžtamąjį ryšį (atsiliepimai, apklausos, aptarimai ir pan.) apie įgyvendintos kompetencijų tobulinimo veiklos ar priemonės naudą socialinių paslaugų teikimo praktikai ir darbuotojų kompetencijoms; - reguliariai, ne rečiau nei vieną kartą per metus, matuoti darbuotojų kompetencijų tobulinimo rezultatus pagal nustatytą (-us) rodiklį (-ius).
ANALIZĖ	7.8. Socialinių paslaugų įstaiga peržiūri ir analizuoja darbuotojų kompetencijų tobulinimo įgyvendinimą.
	Rekomenduojami veiksmai: - reguliariai stebėti, vertinti ir analizuoti darbuotojų grįžtamąjį ryšį (atsiliepimai, apklausos, aptarimai ir pan.) apie įgyvendintos kompetencijų tobulinimo veiklos ar priemonės naudą socialinių paslaugų teikimo praktikai ir darbuotojų kompetencijoms; - vertinti įgyvendinto kompetencijų tobulinimo plano pasiektus ir nepasiektus tikslus, įgyvendintas ar neįgyvendintas veiklas, priemones; - peržiūrėti darbuotojų kompetencijų tobulinimo naudos rodiklius.
TOBULINIMAS	7.9. Socialinių paslaugų įstaiga gerina kompetencijų vertinimą, planavimą ir tobulinimo įgyvendinimą, remdamasi analizės rezultatais.
	Rekomenduojami veiksmai: planuoti ir įgyvendinti nustatytas kompetencijų tobulinimo veiklas ir priemones (pvz.: naujų metodų diegimas, geresnis išteklių panaudojimas, dažnesnis peržiūros ciklas, darbuotojų įtraukimo priemonės).

8. Teikiant socialines paslaugas užtikrinama profesinė pagalba darbuotojams bei palydėjimas naujiems darbuotojams

Profesinė pagalba darbuotojams padeda spręsti iššūkius, stiprina emocinę gerovę ir didina atsparumą stresui, o tai yra itin svarbu dirbant socialinių paslaugų srityje. Naujų darbuotojų palydėjimas – tai procesas, kurio metu aiškiai paaiškinami veiklos procesai, taisyklės ir darbo tvarka. Tai padeda naujiems darbuotojams greičiau adaptuotis, įsitraukti į darbą, sumažina klaidų tikimybę ir užtikrina sklandų socialinių paslaugų teikimą.

Darbuotojų palydėjimas darbo vietoje yra orientuotas į sklandų įsiliejimą į įstaigą, jų prisitaikymą bei nuolatinį palaikymą darbe. Šis procesas užtikrina, kad tiek nauji, tiek esami darbuotojai geriau suprastų savo funkcijas, įstaigos kultūrą, veiklos tikslus ir taip prisidėtų prie efektyvios ir kokybiškos socialinių paslaugų teikimo praktikos.

POŽIŪRIS

8.1. Socialinių paslaugų įstaiga, įtraukdama darbuotojus, **nustato** darbuotojų profesinės pagalbos ir veiklos vertinimo eigą ir būdus, kurių tikslas – motyvuoti ir įgalinti darbuotojus.

Rekomenduojami veiksmai:

- sukurti darbo grupę iš vadovų ir įvairių padalinių darbuotojų ar kitaip įtraukti darbuotojus, kad aptartų ir nustatytų darbuotojų profesinės pagalbos ir veiklos vertinimo eigą bei būdus, skirtus darbuotojams motyvuoti ir įgalinti;
- įvertinti darbuotojų poreikius, nustatyti, kokios pagalbos priemonės būtų naudingiausios ir kas labiausiai skatintų jų motyvaciją bei įsitraukimą. Tai galima padaryti organizuojant pasitarimus, analizuojant veiklos vertinimo rezultatus, atliekant psichosocialinių profesinės rizikos veiksmų vertinimą, apklausų duomenų analizę, taip pat vykdant pasitenkinimo darbu apklausas;
- įtraukti šiuolaikinius profesinės pagalbos būdus ir priemones, tokius kaip motyvacinės iniciatyvos, komandos formavimo veiklos, asmeninio tobulėjimo mokymai, mentorystės programos, supervizijos, savitarpio pagalbos grupės, biopsichosocialinės gerovės ir pagalbos priemonės bei kt.

8.2. Socialinių paslaugų įstaiga, įtraukdama darbuotojus, **nustato** naujų darbuotojų palydėjimo darbo vietoje eigą ir būdus.

Rekomenduojami veiksmai:

- organizuoti pasitarimus, vykdyti apklausas, analizuoti jų duomenis ir įvertinti, kokios pagalbos naujiems darbuotojams reikia pradedant dirbti įstaigoje, kad būtų nustatyti jų pagrindiniai poreikiai ir lūkesčiai;
- sudaryti darbo grupę, kurioje dalyvautų vadovai ir įvairių padalinių darbuotojai, siekiant įtraukti skirtingas nuomones ir aptarti palydėjimo darbo vietoje eigą bei metodus, tokius kaip mentorystė, kolegų pagalba, darbo stebėjimas, reguliarios konsultacijos su vadovais, emocinė pagalba, supervizijos, mokymai apie taikomus metodus ir kokybės sistemas;
- apibrėžti ir informuoti darbuotojus apie naujų darbuotojų palydėjimo darbo vietoje eigą ir būdus, remiantis vertinimo ir pasitarimų metu gauta informacija.

ĮGYVENDINIMAS

8.3. Socialinių paslaugų įstaiga **teikia** profesinę pagalbą darbuotojams, remdamasi darbuotojų veiklos vertinimo rezultatais.

	Rekomenduojami veiksmai: • paskirti atsakingą asmenį už darbuotojų veiklos vertinimą ir profesinės pagalbos teikimą; supažindinti darbuotojus, t. y. skelbti darbuotojų profesinės pagalbos ir veiklos vertinimo eigą bei būdus visiems įstaigos darbuotojams prieinamoje vietoje (elektroninėje erdvėje, standuose ir kt.) ir periodiškai atnaujinti jų žinias; • atlikti periodišką darbuotojų veiklos vertinimą ne rečiau kaip kartą per metus; • organizuoti sutartas darbuotojų profesinės pagalbos veiklas ir įtraukti bei motyvuoti darbuotojus dalyvauti šiose veiklose.
	8.4. Socialinių paslaugų įstaiga įgyvendina naujų darbuotojų (įskaitant socialines paslaugas teikiančius fizinius asmenis) palydėjimą darbo vietoje.
	Rekomenduojami veiksmai: • paskirti atsakingą asmenį už darbuotojų ir socialines paslaugas teikiančių fizinių asmenų palydėjimą darbo vietoje; • supažindinti atsakingus už naujų darbuotojų priėmimą darbuotojus ir visą darbuotojų komandą su naujų darbuotojų palydėjimo darbo vietoje eiga ir būdais; • organizuoti darbuotojų palydėjimo darbo vietoje veiklas remiantis susitarimu (pvz.: mentorystę, kolegų pagalbą, darbo stebėjimą, reguliarius aptarimus su vadovais, emocinę pagalbą, supervizijas, mokymus apie taikomus metodus arba kokybės sistemas ir kt.).
	8.5. Darbuotojai naudojasi jų poreikius atitinkančiomis profesinės pagalbos ir įgalinimo priemonėmis (mentorystė, ugdymoju vadovavimu, intervizijomis).
	Rekomenduojami veiksmai: • sudaryti sąlygas darbuotojams netrukdomai ir lengvai naudotis jų poreikius atitinkančiomis profesinės pagalbos ir įgalinimo priemonėmis; • skatinti ir motyvuoti darbuotojus naudotis profesinės pagalbos ir įgalinimo priemonėmis, patarti jiems, jei iškyla sunkumų ar reikalinga pagalba.
	8.6. Socialinių paslaugų įstaiga vertina darbuotojų pasitenkinimą darbu.
	Rekomenduojami veiksmai: • pasitarti su darbuotojais, pasirenkant darbuotojų pasitenkinimo vertinimo būdą, tinkamiausią įstaigai ir darbuotojams; • atlikti anoniminį darbuotojų pasitenkinimo vertinimą, užtikrinant, kad kiekvienas darbuotojas turėtų galimybę sudalyvauti apklausoje, ir siekti, kad apklausoje dalyvautų didžioji dauguma įstaigos darbuotojų; • informuoti darbuotojus apie pasitenkinimo vertinimo rezultatus ir aptarti su vadovais bei darbuotojais siūlymus ir galimybes, kaip gerinti pasitenkinimą darbu.

ANALIZĖ	8.7. Socialinių paslaugų įstaiga analizuoja darbuotojų grįžtamąjį ryšį apie profesinės pagalbos ir naujų darbuotojų palydėjimo veiksmingumą.
	Rekomenduojami veiksmai: - rinkti grįžtamąjį ryšį apie profesinės pagalbos ir naujų darbuotojų palydėjimo priemones bei jų veiksmingumą, įtraukiant tokį rodiklį į pasitenkinimo vertinimą ar kitas veiklas (pvz., metinį vertinamąjį pokalbį); - aptarti su darbuotojais profesinės pagalbos ir naujų darbuotojų palydėjimo priemones ne rečiau kaip kartą per metus, siekiant nustatyti, kurios priemonės pasiteisina, kurios neveiksmingos ir kokių papildomų priemonių reikėtų; - numatyti priemones, laikotarpius ir atsakingus asmenis naujų priemonių įdiegimui.
TOBULINIMAS	8.8. Socialinių paslaugų įstaiga tobulina profesinės pagalbos darbuotojams ir naujų darbuotojų palydėjimo eigą, būdus, pasiektus rezultatus, atsižvelgdama į darbuotojų grįžtamąjį ryšį.
	Rekomenduojami veiksmai: remiantis analize ir grįžtamojo ryšio, įdiegti naujas ar atnaujinti esamas priemones apsaugai nuo smurto bei smurto prevencijai.

9. Socialinės paslaugos teikiamos užtikrinant darbuotojams apsaugą nuo įvairių rūšių smurto prieš darbuotojus

Atviras, objektyvus ir profesionalus smurto prieš darbuotojus valdymas socialinių paslaugų srityje padeda sumažinti profesinį stresą, psichologinę įtampą, fizinio ir emocinio smurto atvejus ir taip užtikrinti saugesnę darbo aplinką. Svarbu, kad darbuotojai jaustų nuolatinį rūpestį dėl savo saugumo, turėtų galimybę aptarti iškylusias saugumo problemas ir gautų reikalingą palaikymą bei pagalbą, jei patiria smurtą ar numato jo tikimybę.

POŽIŪRIS	9.1. Socialinių paslaugų įstaiga, įtraukdama darbuotojus, nustato apsaugos nuo įvairių rūšių smurto prieš darbuotojus būdus ir priemones, išskyrus atvejus, kai tai reglamentuojama Lietuvos Respublikos darbo kodekse.
	Rekomenduojami veiksmai: - su darbuotojais aptarti ir įvardyti galimas nesaugias socialinių paslaugų teikimo aplinkybes, kurios gali kilti dėl tam tikrų socialinių paslaugų teikimo veiksmų, socialinių paslaugų gavėjų būsenų ar elgesio; - nustatyti ir apibrėžti apsaugos nuo įvairių rūšių smurto prieš darbuotojus būdus ir priemones, įtraukti galimus darbuotojų patiriamo fizinio, psichologinio ar kitokio smurto požymius – taip būtų siekiama apsaugoti save, kitus darbuotojus ir socialinių paslaugų gavėją (-jus); - nustatyti darbuotojų kompetencijų (konfliktų, streso, savisaugos, emocinio atsparumo) formavimo ar tobulinimo poreikį, siekiant išvengti arba sumažinti pasireiškiančio smurto tikimybę ateityje.

ĮGYVENDINIMAS	9.2. Socialinių paslaugų įstaiga supažindina darbuotojus su apsaugos nuo įvairių rūšių smurto užtikrinimo būdais bei priemonėmis ir aprūpina reikiamomis priemonėmis.
	Rekomenduojami veiksmai: • supažindinti darbuotojus su apsaugos nuo įvairių rūšių smurto būdais ir priemonėmis, jei taikoma – prevenciniais smurto mažinimo veiksmų planais; • ne rečiau nei vieną kartą per metus su darbuotojais aptarti taikomas apsaugos nuo įvairių rūšių smurto būdus ir priemones, jei taikoma – prevencinių veiksmų planų įgyvendinimo aspektus konkrečiame socialinių paslaugų teikimo kontekste; • fiksuoti ir aprašyti socialinių paslaugų teikimo praktikoje pasireiškusius neigiamo pobūdžio įvykius ir jų pasekmes socialinių paslaugų gavėjams ir darbuotojui (-jams); • įgyvendinti prevenciniuose smurto prieš darbuotojus mažinimo ar įveikimo planuose numatytas priemones (pvz., aprūpinti darbuotojus apsaugos priemonėmis: pagalbos mygtukai, apsauga nuo palaidų šunų, skiepai, įspėjamieji ženklai, darbuotojo buvimo vietos nustatymas (GPS), specializuota apranga ir pan., vaizdo stebėjimo kameros ir pan.).
	9.3. Darbuotojai ir socialines paslaugas teikiantys fiziniai asmenys žino ir taiko apsaugos nuo įvairių rūšių smurto užtikrinimo būdus ir priemones.
ANALIZĖ	Rekomenduojami veiksmai: • su darbuotojais ir socialines paslaugas teikiančiu fiziniu asmeniu aptarti kiekvieną patirtą bet kokio smurto atvejį, išanalizuoti smurto priežastis, darbuotojo (-jų), socialines paslaugas teikiančio fizinio asmens veiksmus, numatyti prevencines priemones; • patyrusiam smurtą darbuotojui (-jams), socialines paslaugas teikiančiam fiziniam asmeniui suteikti pagalbą ir palaikymą; • stiprinti darbuotojų savignyos, emocinio atsparumo, konfliktų valdymo, perdegimo požymių atpažinimo kompetencijas, sudarant galimybes dalyvauti aktualiuose mokymuose; • ne rečiau nei kartą per metus su darbuotojais aptarti darbuotojų apsaugos nuo smurto algoritmų taikymo realioje socialinių paslaugų teikimo praktikoje veiksmingumą.
	9.4. Socialinių paslaugų įstaiga analizuoja apsaugos nuo įvairių rūšių smurto prieš darbuotojus įgyvendinimą.
TOBULINIMAS	Rekomenduojami veiksmai: • ne rečiau nei vieną kartą per metus į darbuotojų apklausas įtraukti klausimus apie socialinių paslaugų teikimo praktikoje patiriamą smurtą, prevencinių veiksmų valdymą, pagalbos, patyrus smurtą, suteikimą; • ne rečiau nei 1 kartą per metus analizuoti užfiksuotų ir aprašytų socialinių paslaugų teikimo praktikoje pasireiškusių neigiamo pobūdžio įvykių informaciją, siekiant nustatyti smurto pasireiškimo tendencijas, pasireiškimo dažnumą, taikytų prevencinių veiksmų efektyvumą ir pan.
	9.5. Socialinių paslaugų įstaiga tobulina apsaugos nuo įvairių rūšių smurto prieš darbuotojus būdus ir priemones.

	Rekomenduojami veiksmai: • remiantis analize, suplanuoti papildomus smurto mažinimo ir prevencijos veiksmus bei priemones; • remiantis darbuotojų grįžtamoju ryšiu, numatyti priemonių (mokymai, supervizijos, intervizijos, specialiosios literatūros studijavimas, efektyvūs metodai), stiprinančių darbuotojų smurto įveikos, emocinio atsparumo ir kt. kompetencijas įgyvendinimą.
--	--

Etika ir konfidencialumas yra pagrindiniai socialinio darbo principai, kuriais puoselėjamas socialinių paslaugų gavėjų orumas, savarankiškumas ir gerovė. Kartu skatinamas pasitikėjimas socialinių paslaugų srities darbuotojų profesionalumu. Konfidencialumas, asmens duomenų apsauga bei pagarba fiziniam, psichologiniam ir dvasiniam privatumui yra vienos iš pagrindinių žmogaus teisių, kurios prisideda prie socialinių paslaugų kokybės ir veiksmingumo. Kokybės užtikrinimui svarbu, kad įstaiga kurtų aplinką, atliepiančią socialinių paslaugų gavėjų fizinius, psichologinius ir dvasinius privatumo poreikius bei teiktų socialines paslaugas, remdamasi etinės atsakomybės principais ir vadovaudamasi nuostata gerbti darbuotojų, socialinių paslaugų gavėjų ir kitų įstaigos suinteresuotų šalių teises, orumą bei gerovę. Socialinės paslaugos teikiamos remiantis pagarba, pasitikėjimu, konfidencialumu ir sąžiningumu.

10. Socialinės paslaugos teikiamos užtikrinant šių paslaugų gavėjų duomenų apsaugą bei konfidencialumą.

Konfidencialumo ir asmens duomenų užtikrinimo tikslas – apsaugoti darbuotojų ir socialinių paslaugų gavėjų privataus gyvenimo neliečiamumo teisę, užtikrinant, kad jų asmeninė informacija būtų renkama, tvarkoma ir saugoma laikantis teisės aktų reikalavimų bei etikos principų. Socialinių paslaugų gavėjai dažnai pateikia jautrią informaciją, kuri turi būti saugoma ir naudojama tik tuo tikslu, kuriuo buvo suteikta. Tai padeda kurti pasitikėjimu pagrįstą santykį tarp paslaugų teikėjų ir gavėjų, skatina kokybiškas ir saugias socialines paslaugas.

POŽIŪRIS	10.1. Socialinių paslaugų įstaiga nustato asmens duomenų apsaugos ir konfidencialumo užtikrinimo tvarką. Rekomenduojami veiksmai: • parengti asmens duomenų apsaugos dokumentą (pvz.: tvarką, gaires, politiką, taisyklės ir pan.) vadovaujantis Bendrojo duomenų apsaugos reglamento (BDAR) ir Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo ir socialines paslaugas reglamentuojančių teisės aktų nuostatomis; • socialinių paslaugų gavėjams, turintiems teksto suvokimo sunkumų, parengti asmens duomenų apsaugos dokumentą lengvai suprantama kalba; • aiškiai apibrėžti konfidencialumo dokumentuotą užtikrinimo tvarką (taip pat ir lengvai suprantama kalba), kurioje įvardijama, kokia įstaigos informacija yra konfidenciali, kas nustato informacijos konfidencialumo statusą, kokios apsaugos priemonės taikomos siekiant apsaugoti konfidencialią informaciją, kam informacija gali būti perduodama ir pan.
ĮGYVENDINIMAS	10.2. Socialinių paslaugų įstaiga įgyvendina asmens duomenų apsaugos ir konfidencialumo užtikrinimo tvarką. Rekomenduojami veiksmai: • paskelbti viešai asmens duomenų apsaugos ir konfidencialumo užtikrinimo tvarką įstaigos interneto svetainėje ir (ar) sudaryti sąlygas darbuotojams, paslaugų gavėjams ar kitoms suinteresuotoms šalims su šiomis tvarkomis nevaržomai susipažinti; pateikti informaciją apie asmens duomenų apsaugos ir konfidencialumo reikalavimus darbuotojams, socialinių paslaugų gavėjams ir suinteresuotiems asmenims būtų lengvai prieinama fiziniu ir (ar) skaitmeniniu formatu;

	• stebėti, patikrinti, kaip laikomasi asmens duomenų saugos ir konfidencialumo reikalavimų kaupiant su socialinių paslaugų gavėju susijusią informaciją ir dokumentus jo byloje, naudojantis byla ir pan.; • socialinių paslaugų teikimo procesuose taikyti asmens duomenų ir konfidencialios informacijos fizines ir skaitmenines apsaugos priemones (pvz.: kompiuterių slaptažodžiai, ugniasienės, rakinamos spintos, žymos bylose ir dokumentuose ir pan.), konfidencialumo (įskaitant asmens duomenis) užtikrinimo algoritmus; • fiksuoti ir tirti asmens duomenų atskleidimo ar konfidencialumo pažeidimo atvejus.
	10.3. Darbuotojai ir socialines paslaugas teikiantys fiziniai asmenys žino ir taiko asmens duomenų apsaugos ir konfidencialumo užtikrinimo tvarką.
	Rekomenduojami veiksmai: • pasirašytinai supažindinti darbuotojus, socialines paslaugas teikiančius fizinius asmenis ir kitus socialinių paslaugų teikimo procesuose dalyvaujančius asmenis (savanorius, praktiką, tyrimus atliekančius studentus, moksleivius ir kt.) su asmens duomenų apsaugos ir konfidencialumo užtikrinimo reikalavimais; • darbo (veiklos) pradžioje su darbuotojais, socialines paslaugas teikiančiais fiziniais asmenimis (jei jie turi sutartį su socialines paslaugas teikiančia įstaiga) ir kitais socialinių paslaugų teikimo procese dalyvaujančiais asmenimis (savanoriais, praktiką, tyrimus atliekantys studentais, moksleiviais ir kt.) aptarti pagrindinius konfidencialumo (įskaitant asmens duomenis) užtikrinimo socialinių paslaugų teikimo kasdienybėje aspektus ir algoritmus; • ne rečiau nei vieną kartą per metus ir kiekvienu konfidencialumo (įskaitant asmens duomenis) pažeidimo atveju aptarti su darbuotojais konfidencialumo užtikrinimo socialinių paslaugų teikimo kasdienybėje aspektus bei konfidencialumo (įskaitant asmens duomenis) užtikrinimo iššūkius; • patvirtinti darbuotojų ir kitų socialinių paslaugų teikimo procesuose dalyvaujančių asmenų (savanorių, praktiką, tyrimus atliekantys studentų, moksleivių ir kt.) informacijos konfidencialumo užtikrinimą socialinių paslaugų teikėjų nustatytos formos raštiškais pasižadėjimais.
	10.4. Socialinių paslaugų gavėjai yra informuoti jiems suprantamu būdu apie asmens duomenų apsaugą ir konfidencialumą.
	Rekomenduojami veiksmai: • sukurti paprastai suprantamus informacinius pranešimus, brošiūras, kuriuose aiškiai paaiškinta, kaip bus tvarkomi socialinių paslaugų gavėjų asmens duomenys, kokios yra jų teisės ir kaip jie gali kreiptis, jei kyla klausimų dėl asmens duomenų apsaugos; • socialinių paslaugų gavėjams, turintiems teksto suvokimo sunkumų, lengvai suprantama kalba parengti informaciją apie asmens duomenų apsaugą ir konfidencialumo užtikrinimą. Taikyti tinkamas komunikacijos priemones (lengvai suprantamas tekstas, piktogramos, mokomieji filmukai ir pan.) socialinių paslaugų gavėjus supažindinant kaip atpažinti konfidencialumo užtikrinimo (įskaitant asmens duomenis) pažeidimus ir ką daryti juos atpažinus.
ANALIZĖ	10.5. Socialinių paslaugų įstaiga analizuoja asmens duomenų apsaugos ir konfidencialumo užtikrinimo įgyvendinimą.

	Rekomenduojami veiksmai: • apibendrinti ir analizuoti duomenis apie asmens duomenų saugos ir konfidencialumo (įskaitant asmens duomenis) pažeidimus socialinių paslaugų teikimo praktikoje, atsižvelgus į gautas išvadas numatyti tobulinimo veiksmus užtikrinant duomenų saugą ir konfidencialumą; • ne rečiau nei vieną kartą per metus peržiūrėti asmens duomenų apsaugos ir konfidencialumo tvarkas, atsižvelgiant į gerąją socialinių paslaugų teikimo praktiką.
	10.6. Socialinių paslaugų įstaiga analizuoja socialinių paslaugų gavėjų grįžtamąjį ryšį apie asmens duomenų apsaugos ir konfidencialumo užtikrinimo įgyvendinimą.
	Rekomenduojami veiksmai: • ne rečiau nei vieną kartą per metus į darbuotojų ir socialinių paslaugų gavėjų apklausas įtraukti klausimus apie asmens duomenų apsaugos ir konfidencialumo veiksmingumą, analizuoti apklausų duomenis, kitą grįžtamąjį ryšį, numatyti tobulinimo veiksmus; • ne rečiau nei kartą per metus su darbuotojais ir socialinių paslaugų gavėjais (susirinkimuose, apskrito stalo diskusijose ar kt. formomis) analizuoti asmens duomenų apsaugos ir konfidencialumo užtikrinimo algoritmų veiksmingumą, numatyti tobulinimo veiksmus.
TOBULINIMAS	10.7. Socialinių paslaugų įstaiga tobulina asmens duomenų apsaugos ir konfidencialumo užtikrinimo tvarką ir jos įgyvendinimą.
	Rekomenduojami veiksmai: • atnaujinti asmens duomenų apsaugos ir konfidencialumo užtikrinimo tvarką, patobulinti priemones ir jų įgyvendinimą (pvz.: dokumentų atnaujinimas, juose numatytų įgyvendinimo algoritmų, būdų ir priemonių, naudojamų komunikacijos priemonių tobulinimas ir kt.), remiantis numatytais tobulinimo veiksmais. • remiantis analizės išvadomis, tobulinti prevencines priemones siekiant išvengti asmens duomenų saugos ir konfidencialumo pažeidimų.

11. Socialinės paslaugos teikiamos užtikrinant šių paslaugų gavėjų privatumą.

Lietuvos Respublikos Konstitucija skelbia, kad žmogaus asmuo ir jo privatus gyvenimas yra neliečiamas. Todėl itin svarbu užtikrinti, kad socialinių paslaugų teikimo procesai būtų organizuojami taip, jog šių paslaugų gavėjai jaustųsi saugūs, o jų privatumas nebūtų pažeistas. Kiekvienam socialinių paslaugų gavėjui turi būti sudaryta galimybė saugiai ir oriai naudotis socialinėmis paslaugomis. Tai apima pagarbią komunikaciją, privačią erdvę asmeninės higienos ar sveikatos priežiūros procedūroms, pagarbą socialinių paslaugų gavėjo jausmams ir emocijoms, galimybę konfidencialiai pasikalbėti ar konsultuotis bei sąlygas praktikuoti savo religinius, kultūrinius ar dvasinius įsitikinimus ir kt.

POŽIŪRIS	11.1. Socialinių paslaugų įstaiga nustato socialinių paslaugų gavėjams tinkamas fizinio, psichologinio ir dvasinio privatumo sąlygas.
-----------------	--

	Rekomenduojami veiksmai: • parengti dokumentą, kuriame, atsižvelgiant į teikiamų socialinių paslaugų pobūdį bei šių paslaugų gavėjų poreikius, būtų apibrėžta fizinio, psichologinio ir dvasinio privatumo (toliau – privatumo) samprata, užtikrinimo sąlygos, reagavimo į socialinių paslaugų gavėjų privatumo pažeidimus algoritmai, privatumo užtikrinimo prevencinės priemonės arba susitarti dėl tinkamų socialinių paslaugų gavėjams fizinio, psichologinio ir dvasinio privatumo sąlygų užtikrinimo. • supažindinti darbuotojus su socialinių paslaugų gavėjų privatumo užtikrinimo reikalavimais, aptariant svarbiausius su konkrečia socialinių paslaugų teikimo praktika susijusius privatumo užtikrinimo aspektus (pvz., asmens higienos priežiūra). • esant poreikiui, parengti socialinių paslaugų gavėjams lengvai suprantama kalba dokumentą (atmintinę, gaires ir pan.) apie jų teisių į fizinį, psichologinį ir dvasinį privatumą užtikrinimą ir ją pateikti prieinamu būdu (fiziniu ar skaitmeniniu formatu). • integruoti privatumo užtikrinimo reikalavimus į kasdienę įstaigos praktiką, socialinių paslaugų teikimo tvarką ir (ar) kitus vidaus tvarkų dokumentus bei procedūras.
JGYVENDINIMAS	11.2. Darbuotojai ir socialines paslaugas teikiantys fiziniai asmenys identifikuoja ir užtikrina socialinių paslaugų gavėjų fizinio, psichologinio ir dvasinio privatumo poreikių tenkinimą.
	Rekomenduojami veiksmai: • aptarti su darbuotojais, kaip socialinių paslaugų teikimo kasdienybėje atpažinti socialinių paslaugų gavėjų fizinio, psichologinio ir dvasinio privatumo poreikius ir juos tenkinti; • taikyti orias privatumo užtikrinimo priemones konkrečioje socialinių paslaugų teikimo praktikoje (pagalba, susijusi su kasdieniais asmens higienos priežiūra, psichologo konsultacijos, individualūs pokalbiai, pagarba asmeninei erdvei, intymūs, šeiminiai, religiniai, kultūriniai poreikiai ir pan.); • susitarti su socialinių paslaugų gavėju dėl jo privatumo užtikrinimo ribų teikiant socialines paslaugas; • fiksuoti socialinių paslaugų gavėjų privatumo poreikių pažeidimų atvejus ir juos spręsti.
	11.3. Socialinių paslaugų įstaiga kuria aplinką, atitinkančią socialinių paslaugų gavėjų fizinius, psichologinius ir dvasinius privatumo poreikius.
	Rekomenduojami veiksmai: • sukurti orią aplinką (fizinę, socialinę, informacinę), užtikrinančią socialinių paslaugų gavėjų privatumo poreikių tenkinimą (asmeninės erdvės, higienos ir sveikatos priežiūros, individualių pokalbių, intymių, šeiminių, religinių ir kt. poreikių tenkinimo patalpos ir (ar) erdvės).
ANALIZĖ	11.4. Socialinių paslaugų įstaiga peržiūri ir analizuoja priemones, skirtas socialinių paslaugų gavėjų privatumo sąlygoms užtikrinti.
	Rekomenduojami veiksmai:

	• apibendrinti ir analizuoti duomenis apie socialinių paslaugų gavėjų privatumo poreikių pažeidimus, jų pobūdį, siekiant įvertinti ar privatumo užtikrinimo sąlygos, reagavimo į socialinių paslaugų gavėjų privatumo pažeidimus algoritmai, įgyvendinamos privatumo užtikrinimo prevencinės priemonės yra veiksmingos; • ne rečiau nei kartą per metus su darbuotojais aptarti socialinių paslaugų gavėjų privatumo užtikrinimo priemonių ir taikomų prevencinių priemonių veiksmingumą; • ne rečiau nei vieną kartą per metus į darbuotojų apklausas įtraukti klausimus apie socialinių paslaugų gavėjų privatumo užtikrinimą, analizuoti apklausų duomenis, kitą grįžtamąjį ryšį, numatyti privatumo užtikrinimo tobulinimo veiksmus.
	11.5. Socialinių paslaugų įstaiga analizuoja socialinių paslaugų gavėjų grįžtamąjį ryšį apie privatumo poreikių užtikrinimą.
	Rekomenduojami veiksmai: • ne rečiau nei kartą per metus su socialinių paslaugų gavėjais (jų atstovų gavėjų taryboje, susirinkime ar kt. formatuose, atsižvelgiant į socialinių paslaugų teikimo pobūdį) aptarti jų privatumo užtikrinimo teikiant socialines paslaugas klausimus ir taikomų prevencinių priemonių veiksmingumą; • ne rečiau nei vieną kartą per metus į socialinių paslaugų gavėjų apklausas įtraukti klausimus apie socialinių paslaugų gavėjų privatumo užtikrinimą, analizuoti apklausų duomenis, kitą grįžtamąjį ryšį, numatyti privatumo užtikrinimo tobulinimo veiksmus.
TOBULINIMAS	11.6. Socialinių paslaugų įstaiga tobulina sąlygas, užtikrindama socialinių paslaugų gavėjų privatumą.
	Rekomenduojami veiksmai: • įgyvendinti naujas arba patobulintas socialinių paslaugų gavėjų privatumo užtikrinimo ar prevencines priemones (pvz.: vidinių privatumo užtikrinimo tvarkų ir ar algoritmų tobulinimas, naujų privatumo erdvių sukūrimas ir (ar) tobulinimas, susitarimų dėl privatumo užtikrinimo kasdienybėje diegimas ir pan.), remiantis numatytais tobulinimo veiksmais.

12. Socialinės paslaugos teikiamos užtikrinant, kad būtų laikomasi etiško elgesio principų tarp darbuotojų, šių paslaugų gavėjų ir visuomenės.

Laikantis etiško elgesio principų siekiama užtikrinti teisingą ir pagarbų santykį tarp darbuotojų, socialinių paslaugų gavėjų ir kitų visuomenės narių. Socialinių paslaugų srities darbuotojai privalo veikti profesionaliai ir sąžiningai, laikytis socialinės apsaugos ir darbo ministro patvirtinto Socialinių paslaugų srities darbuotojų etikos kodekso (<https://byt.lt/Shzf8>), kuris nustato pagrindinius profesinės etikos reikalavimus, darbo etikos principus, vertybes ir elgesio normas. Socialinių paslaugų teikėjai etiško elgesio principus ir jų laikymąsi gali įtvirtinti ir papildomomis vidinėms gairėms, tvarkomis ar kitais dokumentais. Socialinių paslaugų teikėjai turėtų nuolat stebėti ir vertinti, kaip laikomasi etiško elgesio principų, bei imtis priemonių, užtikrinančių tinkamą darbuotojų elgesį visame socialinių paslaugų teikimo procese.

POŽIŪRIS	12.1. Socialinių paslaugų įstaiga, įtraukdama darbuotojus, nustato ir aptaria etiško elgesio su socialinių paslaugų gavėju reikalavimus, atitinkančius Lietuvos socialinių paslaugų srities darbuotojų etikos kodekso nuostatas ir socialinių paslaugų įstaigos vidaus tvarkas, apimančias profesinės etikos reikalavimus, darbo etikos principus, vertybes ir elgesio normas.
-----------------	--

	Rekomenduojami veiksmai: • supažindinti darbuotojus su Lietuvos socialinių paslaugų srities darbuotojų etikos kodeksu ir (ar) kitomis vidinėmis gairėmis, taisyklėmis, apibrėžiančiomis etiško elgesio principus ir reikalavimus; • parengti vidines gaires, politiką, kodeksą ar kitą dokumentą, kuriame būtų nurodyti etiško elgesio principai ir reikalavimai, atitinkantys organizacijos tikslus, teikiamų socialinių paslaugų pobūdį ir socialinių paslaugų gavėjų grupės poreikius (pvz.: vaikų, asmenų su negalia, senyvo amžiaus asmenų, socialinę riziką patiriančių šeimų ir kt.) ar susitarti dėl įstaigoje taikomų etiško elgesio su socialinių paslaugų gavėjais reikalavimų; integruoti etiško elgesio principus ir reikalavimus į kasdienę įstaigos praktiką, socialinių paslaugų teikimo tvarką ir (ar) kitus vidaus tvarkų dokumentus bei procedūras; • pateikti, informaciją apie profesinės etikos reikalavimus darbuotojams lengvai prieinamu būdu (fiziniu ar skaitmeniniu formatu).
JGYVENDINIMAS	12.2. Darbuotojai ir socialines paslaugas teikiantys fiziniai asmenys žino ir taiko profesinės etikos reikalavimus, darbo etikos principus, vertybes ir elgesio normas.
	Rekomenduojami veiksmai: • organizuoti įvairius mokymus, pristatymus naujiems darbuotojams, socialines paslaugas teikiantiems fiziniams asmenims, kuriuose būtų pristatyti profesinės etikos reikalavimai, darbo etikos principai ir elgesio normos; • reguliariai, ne rečiau kaip kartą per metus, organizuoti darbuotojams, socialines paslaugas teikiantiems fiziniams asmenims aptarimus apie profesinę etiką, skatinti tarpusavyje dalintis patirtimi ir kelti klausimus dėl galimų etinių dilemų; pristatyti realias situacijas ir etinius atvejus, kad darbuotojai, socialines paslaugas teikiantys fiziniai asmenys galėtų analizuoti ir aptarti, kaip taikyti etikos principus, vertybes ir elgesio normas praktikoje; • teikti darbuotojams grįžtamąjį ryšį apie jų elgesį ir atitiktį etikos principams, vertybėms ir elgesio normoms, kartu skatinant gerąją praktiką.
	12.3. Socialinių paslaugų gavėjai žino, kaip atpažinti neetišką darbuotojų elgesį ir kaip gali apie tai pranešti socialinių paslaugų įstaigai arba kitai atsakingai institucijai.
	Rekomenduojami veiksmai: • skelbti viešai etikos gaires, kurių laikosi socialinių paslaugų teikėjas; paskelbta informacija turi būti aiški ir lengvai suprantama, gali būti išdėstyti etikos principai, neetiško elgesio požymiai (pvz.: diskriminacija, nepagarbus elgesys, netinkamas bendravimas) ir kt. informacija; viešinti socialinių paslaugų teikimo vietoje vaizdinę informaciją (pvz.: plakatai, skrajutės ir kt.), padedančią atpažinti neetišką darbuotojų elgesį; • aptarti su socialinių paslaugų gavėjais (arba juos apklausti), ar jie atpažįsta neetišką darbuotojų elgesį, ar žino, kaip apie tai pranešti; • sukurti aiškią, anoniminę ir prieinamą pranešimo sistemą, leidžiančią socialinių paslaugų gavėjams lengvai ir saugiai pranešti apie neetišką darbuotojų elgesį.

ANALIZĖ	12.4. Socialinių paslaugų įstaiga reguliariai peržiūri ir analizuoja, kaip praktikoje įgyvendinami profesinės etikos reikalavimai, darbo etikos principai, vertybės ir elgesio normos. Rekomenduojami veiksmai: • stebėti, fiksuoti ir analizuoti pranešimų apie neetišką darbuotojų elgesį skaičių ir tipus, siekiant įvertinti, ar informacijos teikimas ir pranešimo sistemos veikia efektyviai; • atlikti darbo etikos principų ir elgesio normų įgyvendinimo peržiūrą, kuria siekiama įvertinti, ar mokymai, seminarai, susitikimai ir kitos darbuotojų tobulinimo veiklos etikos klausimais yra efektyvios ir atitinka darbuotojų bei socialinių paslaugų teikėjo poreikius; • periodiškai, ne rečiau kaip kartą per metus, organizuoti darbuotojų ir socialinių paslaugų gavėjų apklausas, siekiant surinkti jų nuomones apie etikos reikalavimų taikymą praktikoje; • analizuoti apklausų ir kitų duomenų rinkimo būdų atsakymus, siekiant nustatyti stipriąsias ir silpnąsias puses etikos reikalavimų taikymo praktikoje, galimas problemas ir tobulintinas sritis.
TOBULINIMAS	12.5. Socialinių paslaugų įstaiga tobulina profesinės etikos reikalavimų, darbo etikos principų, vertybių ir elgesio normų įgyvendinimą praktikoje. Rekomenduojami veiksmai: • atnaujinti etikos reikalavimų, darbo etikos principų, vertybių, elgesio normų užtikrinimo priemones ar patobulinti jų įgyvendinimą (pvz., vidinių įstaigos gairių, politikos, etikos kodekso ar kitų dokumentų atnaujinimas atsižvelgiant į naujausias praktikas, socialinių paslaugų gavėjų ir darbuotojų grįžtamąjį ryšį, naudojamų komunikacijos priemonių apie etikos reikalavimus tobulinimas ir kt.).

Žmogaus teisės (individualios, socialinės, ekonominės, politinės, kolektyvinės ir kt.) yra viena svarbiausių socialinių paslaugų kokybės sričių. Teikiant socialines paslaugas, socialinių paslaugų teikėjas ne tik atliepia pažeidžiamų asmenų poreikius, bet ir užtikrina jų teises, kurios įtvirtintos tarptautiniuose bei nacionaliniuose teisės aktuose, pavyzdžiui, Visuotinė žmogaus teisių deklaracija, JT Vaiko teisių konvencija, JT Neįgaliųjų teisių konvencija, Lietuvos Respublikos Konstitucija ir kt. Svarbu, kad būtų užtikrinta teisė teikti skundus ir atsiliepimus bei kitaip išreikšti savo nuomonę apie teikiamas socialines paslaugas. Tai leidžia tobulinti socialines paslaugas ir siekti tinkamo socialinių paslaugų gavėjų atstovavimo, jų teisių įgyvendinimo, padeda apsaugoti nuo smurto ar sveikatos sutrikdymo. Taip pat būtina užtikrinti, kad informacija apie socialines paslaugas bei galimybes gauti pagalbą teisių klausimu būtų prieinama kiekvienam socialinių paslaugų gavėjui suprantamu būdu. Tik informuotas žmogus gali priimti pagrįstus sprendimus dėl jam teikiamų socialinių paslaugų. Ši informacija turi būti pateikta aiškiai ir suprantamai, atsižvelgiant į socialinių paslaugų gavėjo individualius poreikius, kalbą ir galimybes. Taip žmogaus teisių užtikrinimo praktikos padeda kurti ir teikti pagarba grįstas socialines paslaugas.

13. Socialinės paslaugos teikiamos įgyvendinant socialinių paslaugų gavėjų teises.

Socialinių paslaugų teikėjas, teikdamas socialines paslaugas turi užtikrinti socialinių paslaugų gavėjų teises į lygias galimybes, vienodą požiūrį į kiekvieną (nediskriminavimą), pasirinkimo laisvę, apsisprendimą, lygiateisį dalyvavimą. Siekdama tinkamai užtikrinti ir skatinti socialinių paslaugų gavėjų teises, įstaiga remdamasi visuotinėmis žmogaus teisėmis apibrėžia socialinių paslaugų gavėjų teises, kurios yra aktualios socialinių paslaugų gavėjams įstaigos teikiamų socialinių paslaugų kontekste. Įstaiga turi numatyti būdus, kaip gina socialinių paslaugų gavėjus teises ir informuoti socialinių paslaugų gavėjus apie jų teises jiems tinkamu būdu.

Kokybės reikalavimų atitikties taikymo etapai	Kokybės reikalavimų atitikties kriterijai ir jų paaiškinimas
POŽIŪRIS	13.1. Socialinių paslaugų įstaiga, įtraukdama darbuotojus, aptaria socialinių paslaugų gavėjų teises ir socialinių paslaugų gavėjų informavimo apie jas būdus ir priemones (rašytinę informaciją (bukletus, interneto svetainę), žodinę informaciją tiesioginių pokalbių ar grupinių susitikimų su socialinių paslaugų gavėjais metu, vizualius metodus ir pan.). Rekomenduojami veiksmai: - parengti informaciją apie paslaugų gavėjų teises rašytinėmis, vizualinėmis, IT ar kitomis darbuotojams ir paslaugų gavėjams prieinamomis ir suprantamomis priemonėmis; - aptarti su darbuotojais (pvz.: susirinkimo metu, diskusijų grupelėse ir pan.) paslaugų gavėjų teises ir informavimo apie jas būdus (pvz.: rašytinė informacija (bukletai, interneto svetainė), žodinė informacija tiesioginių pokalbių ar grupinių susitikimų su paslaugų gavėjais metu, vizualūs metodai ir pan.); - kartu su darbuotojais išsiaiškinti ir numatyti informacijos apie teises perteikimo paslaugų gavėjams būdus ir priemones, kurie yra tinkami paslaugų gavėjams atsižvelgiant į jų individualius, raidos ar funkcinių sutrikimų sąlygotus poreikius.
ĮGYVENDINIMAS	13.2. Socialinių paslaugų įstaiga gina socialinių paslaugų gavėjų teises.

	Rekomenduojami veiksmai: • išreikšti ir paviešinti teikėjo įsipareigojimą ginti paslaugų gavėjų teises, nurodant būdus, kaip jos ginamos (pvz.: atstovaujant paslaugų gavėją, tarpininkaujant ir kt.); informacija apie paslaugų gavėjų teisių gynimo galimybes turi būti prieinama darbuotojams, paslaugų gavėjams, suinteresuotoms šalims ir bendruomenei; • informuoti paslaugų gavėjus apie jų galimybes gauti pagalbą teisių gynimo klausimais ir (ar) teikti pagalbą jas ginant; • inicijuoti pagalbos teikimą paslaugų gavėjui, jeigu pažeistos jo teisės; paslaugų gavėjo teisių pažeidimo atveju įstaiga turi teikti pagalbą paslaugų gavėjui ir (ar) tarpininkauti dėl pagalbos paslaugų gavėjui kitose įstaigose, institucijose ar suteikti jam informaciją dėl reikalingos pagalbos gavimo.
	13.3. Socialinių paslaugų įstaiga informuoja socialinių paslaugų gavėjus apie jų teises jiems prieinamais ir suprantamais būdais.
	Rekomenduojami veiksmai: • supažindinti paslaugų gavėjus su jų teisėmis jiems suprantamu ir tinkamu būdu (pvz.: pristatyti susirinkimo metu ar individualiai, parengti lankstinukus, naudoti tekstą lengvai suprantama kalba, įtraukias supažindinimo formas, tokias kaip viktorina, vaidinimas, vaizdo siužetas, žaidimas ir kt.); • paslaugų gavėjus supažindinti su jų teisėmis periodiškai, ne rečiau kaip kartą per metus, atsižvelgiant į paslaugų gavėjų poreikius; • jei pastebėta padidėjusi teisių pažeidimo rizika ar fiksuojamas teisių pažeidimas, papildomai supažindinti paslaugų gavėjus su jų teisėmis.
	13.4. Darbuotojai ir socialines paslaugas teikiantys fiziniai asmenys žino ir įgyvendina praktikoje socialinių paslaugų gavėjų teises bei jų užtikrinimo būdus (socialinių paslaugų gavėjų informavimą apie teises prieinamais būdais, socialinių paslaugų individualizavimą pagal poreikius, aiškiai apibrėžtas galimybes pateikti skundus, darbuotojų mokymus ir pan.).
	Rekomenduojami veiksmai: • supažindinti naujus darbuotojus ir kitus su socialinių paslaugų teikimu susijusius asmenis (savanorius, praktiką, tyrimus atliekančius studentus, įstaigos personalą, kuris neteikia socialinių paslaugų ir pan.) su paslaugų gavėjų teisėmis ir jų užtikrinimo būdais; • periodiškai, ne rečiau kaip kartą per metus, organizuoti darbuotojams paslaugų gavėjų teisių ir jų užtikrinimo aptarimus; su darbuotojais aptarti, kaip jie susipažinę su paslaugų gavėjų teisėmis ir jomis vadovaujasi kasdienėje praktikoje; • teikti darbuotojams grįžtamąjį ryšį apie paslaugų gavėjų teisių įgyvendinimą, apie darbuotojų vaidmenį ir paslaugų gavėjų individualius atsiliepimus užtikrinant jų teises;

	• spręsti su paslaugų gavėjų teisių užtikrinimu susijusias problemas, mažinti teisių pažeidimo riziką, skatinti gerąją praktiką užtikrinant paslaugų gavėjų teises.
	13.5. Socialinių paslaugų gavėjai žino savo teises.
	Rekomenduojami veiksmai: • paaiškinti paslaugų gavėjams jų teises, kaip atpažinti teisių pažeidimus, kaip gauti pagalbą; • pateikti informaciją paslaugų gavėjams tinkamu būdu, kur ir kaip kreiptis dėl galimo ar įvykusio teisių pažeidimo (pvz.: lankstinukas, skrajutė, informacija stende ir kt.); • skatinti paslaugų gavėjus naudotis savo teisėmis, jei reikia, padėti jomis naudotis (pvz., pateikti skundą); • su paslaugų gavėjais aptarti, kaip jie žino savo teises ir galimybes jomis naudotis.
ANALIZĖ	13.6. Socialinių paslaugų įstaiga vertina socialinių paslaugų gavėjų teisių įgyvendinimą, remdamasi nustatytais rodikliais.
	Rekomenduojami veiksmai: • rinkti paslaugų gavėjų teisių įgyvendinimo duomenis įstaigos lygmeniu ir juos sisteminti pagal konkrečius rodiklius (pvz.: paslaugų gavėjų teisių pažeidimo atvejų skaičius, skundų ar pranešimų dėl teisių pažeidimo skaičius ir kt.); • periodiškai, ne rečiau kaip kartą per metus, atlikti paslaugų gavėjų įvertinimą, kaip užtikrinamos jų teisės (apklausa, interviu, fokusuota diskusijų grupė ar kt.), ir gauti rezultatus remiantis konkrečiais rodikliais (pvz.: paslaugų gavėjų pasitenkinimas jų teisių užtikrinimu, paslaugų gavėjų nuomonė, kaip užtikrinamos jų konkrečios teisės ir kt.).
	13.7. Socialinių paslaugų įstaiga peržiūri ir analizuoja socialinių paslaugų gavėjų teisių užtikrinimo būdus.
	Rekomenduojami veiksmai: • peržiūrėti ir analizuoti apibendrintus teisių įgyvendinimo duomenis bei konkrečių rodiklių rezultatus, siekiant nustatyti stipriasias ir silpnąsias teisių užtikrinimo puses, tendencijas ir tobulintinas sritis; • numatyti reikalingus tobulinimo veiksmus gerinant paslaugų gavėjų teisių užtikrinimo būdus, priemones ir tobulinant įgyvendinimo procesą, teisių užtikrinimo vertinimo būdus ir rodiklius.
TOBULINIMAS	13.8. Socialinių paslaugų įstaiga tobulina socialinių paslaugų gavėjų teisių įgyvendinimą, prireikus vykdė žmogaus teisių advokaciją.

	Rekomenduojami veiksmai: - tobulinti paslaugų gavėjų teisių užtikrinimo būdus, priemones, įgyvendinimo procesą, teisių užtikrinimo vertinimo būdus ir rodiklius, remiantis numatytais tobulinimo veiksmais; - taikyti įstaigoje tobulinimo iniciatyvas remiantis gerosios praktikos pavyzdžiais, mokymais, pasilyginimu su kitomis įstaigomis, atliktais moksliniais tyrimais ir pan. - esant poreikiui, vykdyti žmogaus teisių advokaciją, teikti siūlymus rengiamiems teisės aktams atliepant paslaugų gavėjų teises, rodyti iniciatyvą skatinant į žmogaus teises orientuotą visuomenės požiūrį bei prisidėti prie politikos formavimo atstovaujant ir ginant paslaugų gavėjų teises.
--	---

14. Socialinės paslaugos teikiamos užtikrinant socialinių paslaugų gavėjams ir suinteresuotosioms šalims teisę teikti skundus, prašymus ir atsiliepimus visiems prieinamais bendravimo būdais.

Socialinių paslaugų įstaiga turi užtikrinti galimybę socialinių paslaugų gavėjams ir suinteresuotosioms šalims teikti skundus, prašymus ir atsiliepimus visiems prieinamais bendravimo būdais remiantis nustatyta skundų, prašymų ir atsiliepimų valdymo tvarka. Informacija apie skundų, prašymų ir atsiliepimų valdymo tvarką turi būti prieinama darbuotojams ir suinteresuotosioms šalims ir pateikiama suprantamu būdu socialinių paslaugų gavėjams. Aiškios skundų, prašymų, ir atsiliepimų priėmimo, registravimo, nagrinėjimo, atsakymų pateikimo, duomenų rinkimo procedūros leidžia laiku pastebėti ir spręsti socialinių paslaugų įstaigoje kylančias problemines situacijas, numatyti tobulintinas sritis.

Kokybės reikalavimų atitikties taikymo etapai	Kokybės reikalavimų atitikties kriterijai ir jų paaiškinimas
POŽIŪRIS	14.1. Socialinių paslaugų įstaiga nustato skundų, prašymų ir atsiliepimų valdymo tvarką. Rekomenduojami veiksmai: - parengti įstaigos skundų, prašymų, ir atsiliepimų dokumentuotą tvarką, kuri apima skundų registravimą, reagavimą į skundus, skundų nagrinėjimą, atsakymo į skundus terminus ir būdus, skundų pateikimo būdus, reagavimo į anoniminius skundus numatymą ir kt.); - supažindinti socialinių paslaugų gavėjus, darbuotojus ir suinteresuotąsias šalis su galiojančia skundų, prašymų ir atsiliepimų tvarka (pvz., informacija pateikiama įstaigos interneto svetainėje ar naudojant kitas komunikavimo priemones); - paslaugų gavėjams pateikti informaciją apie skundų, prašymų ir atsiliepimų pateikimo (valdymo) tvarką jiems tinkamais būdais (informacinis bukletas, stendas ir kt.).
ĮGYVENDINIMAS	14.2. Socialinių paslaugų įstaiga nagrinėja skundus, prašymus ir atsiliepimus pagal galiojančią valdymo tvarką.

	Rekomenduojami veiksmai: - rinkti ir registruoti įstaigos gautus skundus, prašymus ir atsiliepimus; - nagrinėti skundus, prašymus ir atsiliepimus pagal galiojančią jų valdymo tvarką, atsižvelgiant į nustatytus jų nagrinėjimo būdus ir terminus; - atsakyti į skundus, prašymus ir atsiliepimus pagal galiojančią jų valdymo tvarką nustatytais būdais ir terminais; - tinkamai reaguoti į visus gautus skundus pagal galiojančią jų valdymo tvarką nustatytais būdais (pvz., kai skundai pateikti žodžiu arba kai jie anoniminiai ir kt.).
	14.3. Darbuotojai ir socialines paslaugas teikiantys fiziniai asmenys žino skundų, prašymų ir atsiliepimų valdymo tvarką.
	Rekomenduojami veiksmai: - naujus darbuotojus, savanorius supažindinti su skundų, prašymų ir atsiliepimų valdymo tvarka; - socialines paslaugas teikiantiems fiziniams asmenims susipažinti su skundų, prašymų ir atsiliepimų valdymo tvarka, kurią numato paslaugų teikimo sutartis; - su darbuotojais periodiškai aptarti skundų, prašymų ir atsiliepimų valdymo tvarką (ne rečiau kaip kartą per metus arba pasikeitus tvarkai). - su darbuotojais, aptarti, ar žino, kur rasti informaciją apie skundų, prašymų ir atsiliepimų valdymo tvarką, kaip padėti paslaugų gavėjui pateikti skundą ir kaip tinkamai reaguoti, kai paslaugų gavėjas skundžiasi ir pan.
	14.4. Socialinių paslaugų gavėjai žino, kur gali pasiskųsti ar teikti skundus, prašymus, atsiliepimus ir turi galimybių tai įgyvendinti jiems prieinamais būdais (žodžiu, raštu, elektroninių ryšių priemonėmis ir pan.).
	Rekomenduojami veiksmai: - paslaugų gavėjus informuoti apie tai, kur ir kaip jie gali pateikti skundą, prašymą, atsiliepimą; - esant poreikiui paslaugų gavėjui teikti reikalingą pagalbą dėl skundo pateikimo (informavimas, paaiškinimas ir kt.); - sudaryti sąlygas paslaugų gavėjams pateikti skundą saugiu ir jiems priimtiniu būdu atsižvelgiant į jų individualius poreikius (pvz., žodžiu, raštu, elektroninėmis ryšių priemonėmis, naudojant anoniminę atsiliepimų dėžutę, per Gyventojų tarybą ir pan.).
ANALIZĖ	14.5. Socialinių paslaugų įstaiga analizuoja, kaip įgyvendinamas pateiktų skundų, prašymų, atsiliepimų valdymas.

	Rekomenduojami veiksmai: - rinkti duomenis apie skundų, prašymų, atsiliepimų valdymo įgyvendinimą, juos apibendrinti ir analizuoti rezultatus pagal pasirinktus rodiklius (pvz.: gautų skundų sk., išspręstų skundų sk., gautų skundų skaičius pagal jų pobūdį, neatitiktys nustatytai tvarkai (pvz., terminams) ar kt.); - nustatyti problemines sritis, tendencijas ir numatyti (suplanuoti) reikalingus tobulinimo veiksmus užtikrinant efektyvų skundų, prašymų ir atsiliepimų valdymo įgyvendinimą.
TOBULINIMAS	14.6. Socialinių paslaugų įstaiga tobulina skundų, prašymų ir atsiliepimų valdymo tvarką, jos įgyvendinimą. Rekomenduojami veiksmai: - atnaujinti skundų, prašymų ir atsiliepimų valdymo tvarką, tobulinti jos įgyvendinimą, siekiant gerinti taikomų priemonių veiksmingumą ir skundų valdymo efektyvumą, remiantis numatytais tobulinimo veiksmais; - pagal poreikį, remiantis analizės išvadomis, taikyti prevencines priemones, kad būtų išvengta probleminių situacijų (pvz.: pasikartojantys tam tikro pobūdžio skundai, skundų sprendimo būdai neefektyvūs ir pan.).

15. Socialinės paslaugos teikiamos užtikrinant socialinių paslaugų gavėjams saugias, sveikatai palankias sąlygas.

Socialinių paslaugų teikėjas teikdamas paslaugas turi užtikrinti paslaugų gavėjams saugią (fizinę, psichologinę, socialinę, informacinę) aplinką ir sveikatai palankias sąlygas, kad paslaugų gavėjai būtų ir jaustųsi saugūs ir galėtų tinkamai įsitraukti į paslaugų teikimą bei dalyvauti jose siekiant suplanuotų paslaugų tikslų. Socialinių paslaugų teikėjas rūpindamasis paslaugų gavėjų saugumu taiko priemones, kurios užkerta kelią įvairių rūšių smurtui prieš paslaugų gavėjus ir finansiniam piktnaudžiavimui jų atžvilgiu, ir turi nustatytus reagavimo į smurtą būdus, numatančius reikalingos pagalbos suteikimą. Svarbus žingsnis užtikrinant paslaugų gavėjų saugumą ir sveikatai palankias sąlygas yra darbuotojų ir paslaugų gavėjų informavimas ar apmokymas, kaip atpažinti smurto (fizinio, psichologinio, ekonominio, seksualinio) ar nepriežiūros rūšis praktikoje, kaip reaguoti į įvykusį ar gresiantį smurtą ir kaip užkirsti kelią piktnaudžiavimui bei netinkamam elgesiui paslaugų gavėjų atžvilgiu.

POŽIŪRIS	15.1. Socialinių paslaugų įstaiga, įtraukdama darbuotojus, nustato saugos, sveikatos, apsaugos nuo įvairių rūšių smurto prieš socialinių paslaugų gavėjus būdus ir priemones (smurto prevencijos priemones, nuolatinį rizikos vertinimą, konfidencialumo užtikrinimą, aiškią pranešimų apie galimą smurtą pateikimo ir reagavimo sistemą ir pan.). Rekomenduojami veiksmai: kartu su darbuotojais aptarti ir identifikuoti socialinių paslaugų teikimo aplinkybes, kurios gali sukelti pavojų paslaugų gavėjų saugai ar sveikatai, padidinti riziką patirti bet kokios rūšies smurtą;
-----------------	--

	- nustatyti ir apibrėžti saugos, sveikatos, apsaugos nuo įvairių rūšių smurto prieš socialinių paslaugų gavėjus būdus ir priemones, tokias kaip taikomas prevencinės priemonės prieš smurtą, rizikos vertinimo būdus ir periodiškumą, konfidencialumo užtikrinimo būdus, pranešimų apie galimą smurtą pateikimo ir reagavimo sistemos principus ir pan.; - nustatant būdus ir priemones, aktyviai įtraukti darbuotojus į saugių, sveikatai palankių sąlygų kūrimo procesą – suteikti darbuotojams galimybę teikti pasiūlymus ir grįžtamąjį ryšį dėl apsaugos priemonių ir būdų veiksmingumo, kad jos būtų nuolat tobulinamos pagal teorinę ir praktinę patirtį; - įvykus smurtui, numatyti paslaugų gavėjams prieigą prie medicininės, psichologinės ar kitos pagalbos paslaugų, padedančių spręsti smurto padarinius ir užtikrinti psichologinę gerovę.
ĮGYVENDINIMAS	15.2. Socialinių paslaugų įstaiga supažindina socialinių paslaugų gavėjus su saugos, sveikatos, apsaugos nuo įvairių rūšių smurto užtikrinimo būdais ir priemonėmis jiems prieinamu būdu.
	Rekomenduojami veiksmai: - suprantama kalba pateikti paslaugų gavėjams aktualią informaciją apie saugą ir sveikatą, pavyzdžiui, kaip atpažinti pavojingas situacijas (pvz.: slidūs paviršiai, aštrūs daiktai, elektros prietaisai), saugiai bendrauti internete, rūpintis savo sveikata, sveikai maitintis, laikytis higienos reikalavimų ir kt.; - suprantama kalba pateikti paslaugų gavėjams aktualią informaciją, kaip atpažinti įvairių rūšių smurtą, kaip apsisaugoti nuo įvairių rūšių smurto (fizinio, psichologinio, ekonominio, seksualinio) ar nepriežiūros; - numatyti ir naudoti paslaugų gavėjams tinkamus ir prieinamus informavimo būdus (pvz.: informaciniai lankstinukai, plakatai, susitikimai, mokymai, internetinės pokalbių platformos panaudojimas, naudojant vaizdines priemones – piktogramas, spalvas, paveikslėlius – aiškiai nurodant kontaktus, kur galima kreiptis dėl pavojaus ar smurto atvejų ir pan.); - reguliariai, ne rečiau kaip kartą per metus, organizuoti susitikimus, informacinius renginius, kuriuose socialinių paslaugų gavėjai būtų supažindinami su jiems skirtomis apsaugos priemonėmis.
	15.3. Darbuotojai ir socialines paslaugas teikiantys fiziniai asmenys žino ir taiko socialinių paslaugos gavėjams saugos, sveikatos, apsaugos nuo įvairių rūšių smurto būdus ir priemones.
	Rekomenduojami veiksmai: aptarti, ar darbuotojai ir socialines paslaugas teikiantys fiziniai asmenys žino ir taiko nustatytas saugos, sveikatos, apsaugos nuo įvairių rūšių smurto būdus ir priemones, aptarti kylančius taikymo klausimus, problemas, galimas rizikas;

ANALIZĖ	- organizuoti periodinius mokymus darbuotojams, siekiant, kad darbuotojai būtų pasirengę atpažinti įvairias smurto rūšis ir žinotų, kaip elgtis įvykus smurtui, kam pranešti apie pastebėtą smurtą, kaip suteikti pagalbą. Kviesti ir skatinti socialines paslaugas teikiančius fizinius asmenis dalyvauti šiuose mokymuose; - paskirti atsakingus už smurto prevenciją ir reagavimo sistemą asmenis, kad darbuotojai ir socialines paslaugas teikiantys fiziniai asmenys turėtų konkretų kontaktinį asmenį, įtarus ar pastebėjus smurtą.
	15.4. Socialinių paslaugų gavėjai žino , kaip atpažinti smurto formas ir kur pranešti apie smurtą.
	Rekomenduojami veiksmai: - organizuoti švietėjiškus edukacinius seminarus, grupinius ar individualius susitikimus su paslaugų gavėjais, skirtus supažindinti su smurto formomis ir būdais, kaip atpažinti pavojaus ženklus, kam pranešti; - įdiegti lengvai prieinamą pranešimų apie smurtą sistemą, kad paslaugų gavėjai galėtų paprastai pranešti apie smurtą arba riziką, naudodamiesi mobiliąja programėle ar kitomis patogiomis priemonėmis; - periodiškai, ne rečiau kaip kartą per metus, aptarti su paslaugų gavėjais ir (ar) darbuotojais ir socialines paslaugas teikiančiais fiziniais asmenimis, ar paslaugų gavėjai žino, kaip atpažinti smurto formas ir kur pranešti apie smurtą.
	15.5. Socialinių paslaugų įstaiga analizuoja , ar socialinės paslaugos gavėjams sudaromos saugios ir sveikatai palankios sąlygos.
	Rekomenduojami veiksmai: - rinkti duomenis apie aplinkos saugumo ir palankumo sveikatai sąlygas naudojant įvairias metodikas (pvz.: apklausas, interviu su paslaugų gavėjais, darbuotojų pastabas, stebėjimus, ataskaitas). Ne rečiau kaip kartą per metus įvertinti taikomų saugos ir sveikatos priemonių veiksmingumą; - atlikti surinktų duomenų analizę siekiant nustatyti tendencijas bei reikalingą tobulinimą, analizės rezultatus aptarti su darbuotojais.
	15.6. Socialinių paslaugų įstaiga peržiūri saugos, sveikatos, apsaugos nuo įvairių rūšių smurto prieš socialinių paslaugų gavėjus būdus ir priemones, jų veiksmingumą.
	Rekomenduojami veiksmai: organizuoti tarpinstitucinius susitikimus ar kitaip bendradarbiauti su kitų socialinių paslaugų įstaigų, mokslo atstovais, temos ekspertais, teisėsaugos atstovais, siekiant pasidalyti gerąja patirtimi ir veiksmingų apsaugos priemonių pavyzdžiais, tinkamai vertinti rizikas;

	rengti statistines ataskaitas apie incidentus – stebėti ir analizuoti pranešimus apie smurto, sergamumo atvejus ir kitas grėsmes saugai ir sveikatai, siekiant nustatyti tobulintinas sritis.
TOBULINIMAS	15.7. Socialinių paslaugų įstaiga tobulina saugos, sveikatos, apsaugos nuo įvairių rūšių smurto prieš socialinių paslaugos gavėjus būdus ir priemones, jų įgyvendinimą. Rekomenduojami veiksmai: - remiantis gautais analizės duomenimis, atnaujinti saugos, sveikatos, apsaugos nuo smurto užtikrinimo būdus ir priemones, tobulinti jų įgyvendinimą, kad būtų geriau atliepiami paslaugų gavėjų saugos, sveikatos, apsaugos nuo įvairių rūšių smurto poreikiai; tai gali apimti taikomų metodų pakeitimą, technologijų pritaikymą, smurto prevencijos ir kitų temų mokymus; - stebėti ilgalaikes tendencijas, naujausius saugos ir sveikatos užtikrinimo reikalavimus, ligų, smurto prevencijos tyrimus, parengti rekomendacijas dėl prevencinių priemonių tobulinimo ir pritaikyti jas.

16. Užtikrinamas reikalingos informacijos prieinamumas socialinių paslaugų gavėjams

Socialinių paslaugų įstaiga turi užtikrinti, kad informacija apie paslaugas bei galimybes gauti pagalbą teisių klausimu būtų prieinama kiekvienam paslaugų gavėjui suprantamu būdu. Tik tinkamai informuotas žmogus gali priimti pagrįstus sprendimus dėl jam teikiamų paslaugų. Ši informacija turi būti pateikta aiškiai ir suprantamai, atsižvelgiant į paslaugų gavėjo individualius poreikius, kalbą ir galimybes.

POŽIŪRIS	16.1. Socialinių paslaugų įstaiga, įtraukdama darbuotojus, nustato informacijos pateikimo socialinių paslaugų gavėjams būdus ir priemones (žodinį paaiškinimą, informaciją lengvai suprantama kalba, vizualinius pranešimus, pagalbinės technologijas ir pan.). Rekomenduojami veiksmai: kartu su darbuotojais numatyti ir aptarti (pvz.: susirinkimo metu, diskusijų grupelėse ir pan.) tinkamus informacijos pateikimo socialinių paslaugų gavėjams būdus ir priemones, atsižvelgiant į jų individualius, raidos ar dėl funkcinų sutrikimų atsiradusius poreikius (pvz.: žodinis paaiškinimas, informacija lengvai suprantama kalba, vizualiniai pranešimai, pagalbinės technologijos ir pan.).
ĮGYVENDINIMAS	16.2. Darbuotojai ir socialines paslaugas teikiantys fiziniai asmenys žino ir taiko informacijos teikimo socialinių paslaugų gavėjams priemones. Rekomenduojami veiksmai:

	• supažindinti naujus darbuotojus ir kitus su socialinių paslaugų teikimu susijusius asmenis (savanorius, praktiką, tyrimus atliekančius studentus, įstaigos personalą, kuris neteikia socialinių paslaugų ir pan.) su tinkamomis informacijos teikimo socialinių paslaugų gavėjams priemonėmis, kad teikiama informacija jiems būtų prieinama ir suprantama; • darbuotojams ir socialines paslaugas teikiantiems fiziniams asmenims naudoti tinkamus informacijos teikimo socialinių paslaugų gavėjams būdus ir priemones, atsižvelgiant į jų individualius, raidos ar dėl funkcinų sutrikimų atsiradusius poreikius (pvz.: žodinis paaiškinimas, informacija lengvai suprantama kalba, vizualiniai pranešimai, pagalbinės technologijos ir pan.); • su darbuotojais ir socialines paslaugas teikiančiais fiziniais asmenimis periodiškai, ne rečiau kaip kartą per metus, aptarti, kaip jie žino ir naudoja praktikoje socialiniams paslaugų gavėjams tinkamus informacijos teikimo būdus, jiems kylančias problemas ir iššūkius dėl paslaugų gavėjams teikiamos informacijos prieinamumo ir supratimo. 16.3. Socialinių paslaugų gavėjai žino, kur rasti aktualią informaciją apie jiems teikiamas socialines paslaugas, ir teikia grįžtamąjį ryšį apie informacijos prieinamumą. Rekomenduojami veiksmai: • supažindinti socialinių paslaugų gavėjus su jiems aktualia informacija apie jiems teikiamas socialines paslaugas, kur ją galima rasti; • domėtis, teirautis socialinių paslaugų gavėjų (pvz.: individualių pokalbių ar susirinkimų metu), ar jiems teikiama informacija yra prieinama ir suprantama; • jei reikia, teikti papildomą pagalbą asmeniui dėl informacijos prieinamumo, supratimo.
ANALIZĖ	16.4. Socialinių paslaugų įstaiga peržiūri priemones, užtikrinančias reikalingos informacijos pritaikymą individualiems socialinių paslaugų gavėjų poreikiams, atsižvelgdama į socialinių paslaugų gavėjų grįžtamąjį ryšį. Rekomenduojami veiksmai: • rinkti duomenis apie informacijos, teikiamos paslaugų gavėjams prieinamumą ir suprantamumą, juos apibendrinti ir analizuoti (pvz.: apklausos, atsiliepimai, fokusuotos diskusijų grupės ir kt.) išsiaiškinant problemines sritis, tendencijas; • numatyti tobulinimo veiksmus dėl informacijos prieinamumo socialinių paslaugų gavėjams gerinimo (pvz.: informavimo būdų, priemonių, informacijos teikimo proceso gerinimas).
TOBULINIMAS	16.5. Socialinių paslaugų įstaiga tobulina priemones, užtikrinančias reikalingos informacijos prieinamumą. Rekomenduojami veiksmai:

- | | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none">• tobulinti informacijos teikimo paslaugų gavėjams procesą, priemones ar informavimo prieinamumo ir supratingumo paslaugų gavėjams vertinimą, remiantis numatytais tobulinimo veiksmais;• atsižvelgiant į analizės rezultatus pritaikyti naujus, novatoriškus, gerosios praktikos informacijos teikimo socialinių paslaugų gavėjams būdus ar priemones. |
|--|--|

V SRITIS. INDIVIDUALIZUOTOS IR Į GYVENIMO KOKYBĖS GERINIMĄ ORIENTUOTOS SOCIALINĖS PASLAUGOS

Teikiant socialines paslaugas asmens gaunama pagalba, turi atliepti individualius jo poreikius įvairiose gyvenimo srityse. Paslaugos turi būti planuojamos atsižvelgiant į individualius gavėjų poreikius, gebėjimus, asmeninius pasirinkimus ir kitas aplinkybes. Kiekvienas paslaugų gavėjas turi teisę į unikalų, asmeniškai jam pritaikytą paslaugų planą, kuris geriausiai atspindi jo poreikius, lūkesčius ir galimybes. Siekiama, kad paslaugos gavėjas taptų aktyvus proceso dalyvis; skatinamas paslaugos gavėjų savarankiškumas ir gebėjimas priimti sprendimus. Iškelti konkretūs tikslai bei numatytos priemonės leidžia įvertinti individualizuotų paslaugų poveikį asmens gyvenimo kokybei (fizinei ir emocinei asmens sveikatai, socialinei, ekonominei aplinkai ir kt. veiksniams) bei jos gerinimui. Toks požiūris ne tik užtikrina didesnę socialinių paslaugų veiksmingumą, bet ir skatina paslaugų gavėjų įgalinimą, didina paslaugų gavėjų savivertę ir prisideda prie ilgalaikių teigiamų pokyčių bei ilgalaikio teigiamo poveikio jų sveikatai, socialinei gerovei ir bendram pasitenkinimui gyvenimu.

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

Siekiant paslaugų efektyvumo, svarbu, kad jos būtų teikiamos atsižvelgiant į paslaugų gavėjų poreikius ir gebėjimus. Poreikiai gali būti suprantami kaip esminės būtinybės ar sąlygos, reikalingos asmens sveikatos, gerovės ir kitų gyvenimo kokybės sričių užtikrinimui, įskaitant fizinius, psichologinius, socialinius, ekonominius ir kultūrinius aspektus. Poreikių įvertinimas yra vienas iš pirmųjų žingsnių, leidžiantis pritaikyti socialinės pagalbos priemones individualiai asmens situacijai, taip prisidedant prie efektyvesnės paramos galimybių ir problemų sprendimo. Atliekant pirminį ir kartotinius poreikių vertinimus bei analizuojant poreikių vertinimo rezultatus, galima stebėti pokytį bei laiku koreguoti teikiamą pagalbą.

Kokybės reikalavimų atitikties taikymo etapai	Kokybės reikalavimų atitikties kriterijai ir jų paaiškinimas	
	Socialinės priežiūros (išskyrus laikiną apnakvindinimą), socialinės globos ir laikino atokvėpio paslaugoms	Preveninėms, bendrosioms bei laikino apnakvindinimo socialinėms paslaugoms
POŽIŪRIS	17.1. Socialinių paslaugų įstaiga, įtraukdama darbuotojus, nustato socialinių paslaugų gavėjų individualių poreikių ir gebėjimų vertinimo tvarką.	17.2. Socialinių paslaugų įstaiga, įtraukdama darbuotojus, nustato socialinių paslaugų gavėjų individualių poreikių situacijos ir poreikių vertinimo praktiką.
	Rekomenduojami veiksmai: • organizuojant susitikimus su darbuotojais ar kitais būdais juos įtraukiant, aptarti ir dokumentuoti tvarką, leidžiančią surinkti išsamią informaciją apie paslaugų gavėjų norus ir poreikius, gebėjimus, stiprybes bei padėsiančią nustatyti problemines sritis; • tvarkoje įtraukti vertinimo tikslą, poreikių vertinimo aspektus (fizinius, emocinius, socialinius, psichologinius ar kt.), vertinimo procesų etapus ir procedūrą (poreikių ir problemų nustatymas,	Rekomenduojami veiksmai: • organizuojant susitikimus su darbuotojais ar kitais būdais juos įtraukiant, aptarti ir nustatyti paslaugų gavėjų situacijos ir asmens, bendruomenės ar grupės poreikių vertinimo praktiką, padėsiančią, esant galimybei atlikti vertinimą, surinkti išsamią informaciją apie paslaugų gavėjų norus, jų, bendruomenės ar grupės poreikius, socialinės aplinkos keliamus iššūkius ir stiprybes;

	duomenų, šaltinių identifikavimas, duomenų rinkimas, analizė, kartoninis vertinimas ir pan.), apibrėžti specialistų ir paslaugų gavėjų vaidmenis vertinimo procese; - nustatyti tinkamus vertinimo metodus (pvz., interviu, stebėjimas, poreikių vertinimo klausimynai, dokumentų analizė) bei pasirengti lanksčius ir adaptuojamus vertinimo įrankius kaip priemonę informacijai rinkti bei registruoti; - vadovautis tarpdisciplininiu požiūriu ir įtraukti įvairių sričių specialistus, vertinant individualius paslaugų gavėjų poreikius ir gebėjimus.	- nustatyti tokios vertinimo praktikos tikslą, apibrėžti specialistų ir paslaugų gavėjų vaidmenis vertinimo procese; - numatyti paprastas, nesudėtingas priemones, skirtas paslaugų gavėjų poreikiams vertinti, siekiant surinkti informaciją apie tai, kaip paslaugos gali būti pritaikomos (pvz., trumpi poreikių vertinimo klausimynai ar konsultacijos, kurios leistų darbuotojams geriau suprasti asmens lūkesčius ir galimybes) ir aptarti su darbuotojais, kokiais būdais ar priemonėmis yra įvertinama asmens situacija.
ĮGYVENDINIMAS	17.3. Socialinių paslaugų įstaiga įtraukia socialinių paslaugų gavėjus į individualių poreikių ir gebėjimų vertinimą.	17.7. Darbuotojai atpažįsta individualius socialinių paslaugų gavėjų poreikius.
	Rekomenduojami veiksmai: - pritaikyti kiekvieną vertinimą individualiai pagal asmens psichikos būklę, pažintinius gebėjimus ir komunikacijos galimybes; - vertinimo pradžioje aptarti su paslaugų gavėjais vertinimo tikslą, naudą bei eigą; - vertinimo metu sudaryti galimybes paslaugų gavėjams išreikšti savo nuomonę apie asmeninius norus, individualius poreikius bei gebėjimus, reikiamą pagalbą Individualaus susitikimo su paslaugų gavėju metu kurti empatišką ir bendradarbiavimu grįstą santykį. Priimti sprendimus kartu su paslaugų gavėju, ieškant optimalių situacijos sprendimo būdų bei teikiant pirmenybę asmens pasirinkimams, norams ir poreikiams.	Rekomenduojami veiksmai: - sudaryti sąlygas paslaugų gavėjams išreikšti savo nuomonę apie asmeninius norus, individualius poreikius bei gebėjimus, reikiamą pagalbą. Individualaus susitikimo su paslaugų gavėju metu kurti empatišką ir bendradarbiavimu grįstą santykį; - priimti sprendimus kartu su paslaugų gavėju, ieškant optimalių situacijos sprendimo būdų bei teikiant pirmenybę asmens pasirinkimams, norams ir poreikiams; - organizuoti darbuotojų mokymus, skirtus individualiems paslaugų gavėjų poreikiams atpažinti.
	17.4. Darbuotojai ir socialinių paslaugų gavėjai žino socialinių paslaugų gavėjų individualių poreikių ir gebėjimų vertinimo tvarką.	17.8. Darbuotojai teikia į asmens, bendruomenės ar grupės poreikius orientuotas socialines paslaugas.
	Rekomenduojami veiksmai: organizuoti susitikimus su darbuotojais ir aptarti individualių poreikių ir gebėjimų tvarką, jos taikymo galimybes, kylančius iššūkius ir pan.;	Rekomenduojami veiksmai: supažindinti tiesiogiai paslaugas teikiančius darbuotojus su asmens situacija ir identifikuotais asmens, bendruomenės ar grupės poreikiais ir teikti paslaugas atsižvelgiant į nustatytus poreikius;

	• rengti informacinius susitikimus ar kitomis priemonėmis (pvz., plakatai, brošiūros, elektroniniai naujienlaiškiai, individualios konsultacijos ar pan.) supažindinti paslaugų gavėjus su individualių poreikių ir gebėjimų tvarka, aptarti vertinimui naudojamą formą, vertinimo procesą, paslaugų gavėjo vaidmenį ir pan.; • paslaugų gavėjams šią informaciją pateikti jiems lengviau suprantama kalba; • rinkti grįžtamąjį ryšį apie informacijos, susijusios su individualių poreikių ir gebėjimų vertinimo tvarka, prieinamumą ir aiškumą.	• atlikti asmens, bendruomenės ar grupės problemų, iššūkių ir iš to kylančių poreikių nuolatinį stebėjimą ir lanksčiai teikti paslaugas pritaikant jas atsiradusiems naujiems poreikiams ar pokyčiams.
17.5. Darbuotojai atlieka pirminius ir kartotinius socialinių paslaugų gavėjų individualių poreikių vertinimus.		
Rekomenduojami veiksmai: • vertinti paslaugų gavėjų individualius poreikius vadovaujantis individualių poreikių ir gebėjimų tvarkoje nustatytu poreikių vertinimo periodiškumu (pvz., kartotinis vertinimas atliekamas ne rečiau kaip kartą per metus, o, esant poreikiui, ir dažniau); • fiksuoti (dokumentuoti) pirminio ir kartotinio vertinimo rezultatus bei aptarti juos su paslaugų gavėju; • lyginti pirminio ir kartotinio individualaus poreikių vertinimo rezultatus ir, atsižvelgiant į pokyčius, koreguoti asmeniui teikiamą pagalbą ir paslaugas.		
17.6. Darbuotojai ir socialines paslaugas teikiantys fiziniai asmenys teikia socialines paslaugas, remdamiesi vertinimo metu identifikuotais poreikiais ir jų pokyčiais.		
Rekomenduojami veiksmai: • supažindinti visus darbuotojus ir socialines paslaugas teikiančius fizinius asmenis, tiesiogiai teikiančius paslaugas asmeniui, su pirminio ir kartotinio vertinimo rezultatais; • stebėti paslaugų gavėjo pokyčius ir atsižvelgti į naujai atsirandančius poreikius;		

	- reguliariai aptarti pokyčius ir teikiamas paslaugas su paslaugų gavėju, koreguoti individualų paslaugų planą bei teikiamas paslaugas adaptuoti prie besikeičiančių poreikių; aptarti su darbuotojais, ar žino, kaip veikti kritinėse situacijose, kai asmens poreikiai keičiasi staiga (pvz.: sveikatos pablogėjimas, psichologinė krizė); - organizuoti reguliarius komandos susirinkimus ar taikyti kitus komunikavimo būdus, kad visi su paslaugų gavėju dirbantys specialistai dalintųsi svarbia informacija paslaugoms teikti ir jas koordinuoti.	
ANALIZĖ	17.9. Socialinių paslaugų įstaiga peržiūri ir analizuoja tvarką, skirtą socialinių paslaugų gavėjų individualiems poreikiams ir gebėjimams įvertinti.	17.10. Socialinių paslaugų įstaiga peržiūri ir analizuoja praktiką, orientuotą į socialinių paslaugų gavėjų individualių poreikių nustatymą.
	Rekomenduojami veiksmai: - ne rečiau kaip vieną kartą per metus planuoti ir atlikti reguliarias tvarkos, skirtos poreikiams ir gebėjimams įvertinti, peržiūras (pvz.: peržiūrėti vertinamų poreikių sritis ir procesą, vertinimo būdus, priemones ir pan.), įtraukiant darbuotojus, tiesiogiai dirbančius su paslaugų gavėjais, į diskusijas dėl tvarkos veiksmingumo; - rinkti duomenis apie paslaugų gavėjų poreikių pokyčius, naudojant įvairias vertinimo priemones, tokias kaip, pavyzdžiui, apklausas, interviu su paslaugų gavėjais, darbuotojų pastabas, stebėjimus, pasiekimų ir pažangos aprašomąsias ataskaitas, ir aptarti bei analizuoti atvejus, kuriuose pastebėta didelių skirtumų tarp poreikių vertinimo rezultatų ir realių paslaugų; - remiantis duomenų analize, spręsti ar dabartinė tvarka yra veiksminga, ar reikalingi pokyčiai ir planuoti tobulinimo veiksmus.	Rekomenduojami veiksmai: - ne rečiau kaip vieną kartą per metus planuoti ir atlikti reguliarias praktikos, orientuotos į paslaugų gavėjų poreikių nustatymą, peržiūras (pvz.: peržiūrėti paslaugų gavėjų, bendruomenės ar grupės vertinamų poreikių sritis ir procesą, vertinimo būdus, priemones ir pan.), įtraukiant darbuotojus, tiesiogiai dirbančius su paslaugų gavėjais, į diskusijas dėl praktikos veiksmingumo; - rinkti duomenis apie paslaugų gavėjų, bendruomenės ar grupės poreikių pokyčius, naudojant įvairias vertinimo priemones, tokias kaip, pavyzdžiui, apklausas, interviu su paslaugų gavėjais, darbuotojų pastabas, stebėjimus, pasiekimų ir pažangos aprašomąsias ataskaitas, ir aptarti bei analizuoti atvejus, kuriuose pastebėta didelių skirtumų tarp poreikių vertinimo rezultatų ir realių paslaugų; - remiantis duomenų analize, spręsti ar dabartinė praktika yra veiksminga, ar reikalingi pokyčiai ir planuoti tobulinimo veiksmus.
TOBULINIMAS	17.11. Socialinių paslaugų įstaiga tobulina individualių poreikių ir gebėjimų vertinimo tvarką, individualių socialinių paslaugų teikimą, siekdama geriau atliepti socialinių paslaugų gavėjų poreikius.	17.12. Socialinių paslaugų įstaiga tobulina praktiką, orientuotą į socialinių paslaugų gavėjų individualių poreikių nustatymą, atsižvelgdama į analizės rezultatus.

	Rekomenduojami veiksmai: • atnaujinant poreikių ir gebėjimų vertinimo tvarką (pvz., poreikių sritis, vertinimo būdus ir priemones, procesą ir pan.), patobulinti individualių poreikių ir gebėjimų vertinimo tvarkos peržiūros ir analizės procesą remiantis numatytais tobulinimo veiksmais; • organizuoti kompetencijų tobulinimo veiklas darbuotojams apie efektyvų paslaugų gavėjų individualių poreikių vertinimą, veiksmingus vertinimo metodus, gerą vertinimo praktiką bei pritaikyti įgytas žinias, metodus ir įstaigoje.	Rekomenduojami veiksmai: • atnaujinti praktiką, orientuotą į paslaugų gavėjų poreikių nustatymą (pvz.: poreikių sritis, vertinimo būdus ir priemones, procesą ir pan.), patobulinti į paslaugų gavėjų poreikių nustatymą orientuotos praktikos peržiūros ir analizės procesą, remiantis numatytais tobulinimo veiksmais; • organizuoti kompetencijų tobulinimo veiklas darbuotojams apie efektyvų paslaugų gavėjų, bendruomenės ar grupės poreikių vertinimą, veiksmingus vertinimo metodus, gerą vertinimo praktiką bei pritaikyti įgytas žinias, metodus ir kt. įstaigoje.
--	--	--

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

Socialinių paslaugų teikimas reikalauja individualaus požiūrio, todėl kiekvieno paslaugos gavėjo situacija vertinama atskirai, siekiant suprasti jo konkrečius poreikius, prioritetus ir asmeninius pasirinkimus. Planavimo procese svarbu įtraukti gavėją į sprendimų priėmimą, išklausti jo nuomonę bei atsižvelgti į jo pageidavimus. Toks individualus planavimas užtikrina, kad paslaugos būtų ne tik efektyvios, bet ir atitinkančios gavėjo gyvenimo situaciją, tikslus bei asmenines vertybes. Tai padeda kurti lanksčias ir į asmens gerovės užtikrinimą orientuotas paslaugas. Individualus socialinių paslaugų planas turėtų būti sudaromas kiekvienam paslaugų gavėjui.

	Socialinės priežiūros (išskyrus laikiną apnakvindinimą), socialinės globos ir laikino atokvėpio paslaugoms	Preveninėms, bendrosioms bei laikino apnakvindinimo socialinėms paslaugoms
POŽIŪRIS	18.1. Socialinių paslaugų įstaiga nustato individualaus socialinių paslaugų plano sudarymo, peržiūrėjimo ir koregavimo eigą.	18.3. Socialinių paslaugų įstaiga nustato individualaus socialinių paslaugų planavimo praktiką, orientuotą į socialinės paslaugos gavėjo nuomonę, poreikius, pasirinkimus.
	Rekomenduojami veiksmai: • organizuojant susitikimus su darbuotojais ar kitais būdais juos įtraukiant, aptarti individualaus paslaugų plano sudarymo, peržiūrėjimo bei koregavimo eigą ir kaip kiekvienas plano sudarymo, peržiūros ir koregavimo žingsnis būtų tinkamai dokumentuojamas; • apibrėžti ir aptarti individualaus paslaugų plano formą bei sudėtinės plano dalis (pvz.: asmens tikslai, norai, uždaviniai,	Rekomenduojami veiksmai: • organizuojant susitikimus su darbuotojais ar kitais būdais juos įtraukiant, aptarti individualaus paslaugų planavimo praktiką bei taikomus darbo būdus, padėsiančius paslaugų gavėjams laisvai išreikšti savo poreikius, nuomonę ir pageidavimus dėl paslaugų; • nuspręsti kartu su darbuotojais, kiek lankstus bus požiūris į teikiamų paslaugų turinį, dokumentaciją, laiką, bendravimo būdus,

	planuojamos veiklos bei jų įgyvendinimo stebėseną, abipusiai įsipareigojimai, plano peržiūros rezultatai, išvados); nustatyti individualaus paslaugų plano sudarymo, peržiūrėjimo ir koregavimo laiko terminus (pvz., kaip dažnai bus peržiūrimas planas), kokiais atvejais ir kaip planas turėtų būti koreguojamas (pvz., pasikeitus asmens būklei, poreikiams, paslaugų teikimo aplinkybėms ir pan.), atsakingus asmenis, paslaugų gavėjo vaidmenį plano sudarymo, peržiūrėjimo bei koregavimo procesuose.	padėsiančius užtikrinti, kad paslaugos atitiktų kiekvieno asmens situaciją bei individualius lūkesčius; turėti paprastą būdą dokumentuoti informaciją apie paslaugų gavėjų poreikius ir pasirinkimus, kad darbuotojai galėtų lengviau sekti, kas buvo aptarta ir kaip paslaugos pritaikytos (pvz., minimalūs įrašai dokumentuose, užrašai, duomenys kompiuteryje ir kt.).
	18.2. Socialinių paslaugų įstaiga įtraukia darbuotojus į individualaus socialinių paslaugų plano sudarymo, peržiūrėjimo ir koregavimo eigos apibrėžimą.	-
	Rekomenduojami veiksmai: - siekiant, kad individualus paslaugų planas apimtų visas paslaugų gavėjų poreikių sritis ir kad į procesą būtų įtraukti skirtingi požiūriai, numatyti įvairių specialistų dalyvavimą plano sudarymo, peržiūrėjimo ir koregavimo eigos nustatyme (pvz.: kokie specialistai ir kaip dalyvauja); - organizuoti susirinkimus, darbo grupes ar kito formato grįžtamojo ryšio sesijas, kurių metu darbuotojai turėtų galimybes pateikti savo įžvalgas bei konkrečius pasiūlymus dėl individualaus paslaugų plano sudarymo, peržiūrėjimo ir koregavimo eigos, individualaus plano formos, dokumentavimo ir pan.	
ĮGYVENDINIMAS	18.4. Socialinių paslaugų įstaiga supažindina socialinių paslaugų gavėjus su individualaus socialinių paslaugų plano sudarymo, peržiūrėjimo ir koregavimo eiga.	18.8. Darbuotojai žino individualaus socialinių paslaugų planavimo praktiką, orientuotą į socialinių paslaugos gavėjo nuomonę, poreikius, pasirinkimus.
	Rekomenduojami veiksmai: paprasta, suprantama kalba pateikti paslaugų gavėjams aiškią informaciją apie individualaus paslaugų plano sudarymo,	Rekomenduojami veiksmai: reguliariai aptarti su darbuotojais individualaus paslaugų planavimo praktiką, orientuotą į paslaugų gavėjo nuomonę, poreikius ir pasirinkimus, bei kylančius iššūkius, problemas ir siūlymus; svarbiausia informacija apie paslaugų planavimą darbuotojams turi

peržiūros ir koregavimo žingsnius, paaiškinant kiekvieną proceso etapą, jo tikslus bei veiksmų eigą; • suteikti informaciją paslaugų gavėjams suprantamu būdu apie tai, kokiomis aplinkybėmis planas gali būti peržiūrimas ar keičiamas, kaip jie gali inicijuoti peržiūrą ar koregavimą bei kur kreiptis, jei kiltų klausimų; • aptarti su paslaugų gavėjais, kaip jie supranta individualaus plano sudarymą, peržiūrėjimą ir koregavimą; • skatinti paslaugų gavėjus aktyviai dalyvauti planavimo procese, išsakyti savo nuomonę, pateikti atsiliepimus, inicijuoti plano koregavimą, teikti grįžtamąjį ryšį ir pan.	būti lengvai prieinama bet kuriuo metu (pvz., reguliarius priminimai, informaciniai leidiniai, skaitmeninė informacija); • organizuoti mokymus ar seminarus apie individualaus paslaugų planavimo principus, kurie akcentuoja gavėjo įtraukimą, asmens situacijos vertinimą ir pasirinkimų svarbą.
18.5. Darbuotojai žino individualaus socialinių paslaugų plano sudarymo, peržiūrėjimo ir koregavimo eigą.	18.9. Darbuotojai planuoja individualias socialines paslaugas, atsižvelgdami į socialinių paslaugų gavėjo nuomonę, poreikius, pasirinkimus.
Rekomenduojami veiksmai: • aptarti su darbuotojais individualaus planavimo eigą ir jos įgyvendinimą, kaip jie supranta individualaus plano sudarymą, peržiūrėjimą ir koregavimą, kylančius iššūkius ir problemas; svarbiausia informacija apie plano rengimo, peržiūrėjimo ir koregavimo procesą darbuotojams turi būti lengvai prieinama bet kuriuo metu (pvz.: reguliarius priminimai, informaciniai leidiniai, skaitmeninė informacija); • organizuoti reguliarius susitikimus su darbuotojais, siekiant atnaujinti informaciją, kai planavimo procesas pasikeičia, bei dalintis gerąja praktika, kad darbuotojai galėtų teisingai informuoti paslaugų gavėjus ir padėti jiems dalyvauti procese; • organizuoti mokymus, seminarus darbuotojams, kaip vykdyti individualų planavimą bei kaip paaiškinti plano sudarymo procesą paslaugų gavėjams, padėti jiems suprasti peržiūros rezultatus ir koregavimo priežastis.	Rekomenduojami veiksmai: • planuoti teikiamą pagalbą, pritaikant ją individualiai asmens situacijai ir pasirinkimams, lanksčiai reaguoti į besikeičiančius paslaugų gavėjų poreikius; • remiantis individualiais asmens poreikiais ir pasirinkimais, formuluoti aiškius ir pasiekiamus tikslus, numatyti konkrečias veiklas kiekvienam tikslui pasiekti bei peržiūros datą; • aiškiai apibrėžti darbuotojų ir paslaugų gavėjų atsakomybes bei įsipareigojimus, susijusius su susitarimų įgyvendinimu (pvz., paslaugų gavėjų įsipareigojimas atvykti į susitikimą).

	18.6. Darbuotojai sudaro individualų socialinių paslaugų planą (socialines paslaugas teikiantys fiziniai asmenys dalyvauja sudarant individualų planą), apimantį: 18.6.1. individualius asmens lūkesčius, poreikius ir gebėjimus; 18.6.2. tikslus, planuojamas veiklas; 18.6.3. abipusius įsipareigojimus; 18.6.4. paslaugų gavėjų pasiekimus vykdant planą.	
	Rekomenduojami veiksmai: • parengti individualų paslaugų planą kiekvienam paslaugų gavėjui, kuriam yra nustatytas pagalbos poreikis, dokumentuoti planą, suteikti prieigą prie plano tiek darbuotojui, tiek paslaugų gavėjui; • remiantis individualiais asmens lūkesčiais, poreikiais ir gebėjimais, formuluoti aiškius ir pasiekiamus tikslus bei numatyti konkrečias veiklas kiekvienam tikslui pasiekti; tikslai gali būti trumpalaikiai (pasiekiami per kelis mėnesius) arba ilgalaikiai, kuriems pasiekti gali reikėti vieno ar kelių metų; • sudaryti veiklų grafiką ar laikotarpio planą, kuriame būtų aiškiai nurodyti tikslų įgyvendinimo terminai ir peržiūros datos; • aiškiai apibrėžti darbuotojų ir paslaugų gavėjų atsakomybes bei įsipareigojimus, susijusius su plano įgyvendinimu (pvz.: reguliaraus veiklų teikimo bei dalyvavimo jose užtikrinimas, paslaugų gavėjų savarankiškas tam tikrų užduočių atlikimas ir pan.); • nurodyti socialinių paslaugų gavėjų pasiekimus įgyvendinant kiekvieną tikslą atskirai; • nurodyti kas kiek laiko yra atliekama plane įvardytų tikslų ir suplanuotų veiklų įgyvendinimo stebėsena.	
	18.7. Socialinių paslaugų įstaiga įtraukia socialinių paslaugų gavėjus į individualaus socialinių paslaugų plano sudarymą, peržiūrėjimą ir	

	koregavimą, remdamasi jų nuomone, poreikiais ir asmeniniais pasirinkimais. Rekomenduojami veiksmai: • individualų planą sudaryti kartu su paslaugų gavėju, suteikiant jam galimybę išreikšti savo nuomonę bei siūlymus dėl plano turinio (pvz., lūkesčiai ir norai dėl gyvenimo kokybės pokyčio, savarankiškumo siekio ar specifinių veiklų, kuriose asmuo norėtų dalyvauti); svarbu, kad planas būtų ne tik dokumentas, bet ir paslaugų gavėjo poreikius atspindintis veiksmų planas; • apibrėžti tikslus kartu su paslaugų gavėju, atsižvelgiant į tai, kas jam svarbu, ir įvertinant paslaugų teikėjo galimybes šiuos tikslus įgyvendinti; • kartu su socialinių paslaugų gavėju apibrėžti veiksmus nustatytiems tikslams įgyvendinti; • aptarti su socialinių paslaugų gavėju jo asmeninę atsakomybę ir įsipareigojimus, susijusius su individualaus plano įgyvendinimu; • sudaryti sąlygas įtvirtinti su paslaugų gavėju plane įvardintus susitarimus (pvz., asmens parašo įtraukimas į planą); • vykdyti plane įvardytų tikslų ir suplanuotų veiklų įgyvendinimo stebėseną atliekant reguliarių asmens poreikių, gebėjimų, lūkesčių, pasitenkinimo paslaugomis bei jo pasiekimų įgyvendinant tikslus vertinimą; • plano peržiūrą ir koregavimą vykdyti kartu su socialinių paslaugų gavėju, aptariant vertinimo metu gautus rezultatus, aiškinantis trukdžius tikslams įgyvendinti, pagal poreikį koreguojant planą bei planuojant tolimesnius žingsnius. Nustačius, kad plano tikslai nebuvo įgyvendinti, išsiaiškinti priežastis ir spręsti kilusias problemas dėl plano įgyvendinimo.	
ANALIZĖ	18.10. Socialinių paslaugų įstaiga peržiūri ir analizuoja individualaus socialinių paslaugų planavimo eigą ir jos veiksmingumą.	18.12. Socialinių paslaugų įstaiga peržiūri ir analizuoja individualaus socialinių paslaugų planavimo praktiką ir jos veiksmingumą.

	Rekomenduojami veiksmai: - ne rečiau kaip vieną kartą per metus planuoti ir įgyvendinti reguliarią individualaus planavimo eigos peržiūrą bei analizę (pvz., individualaus plano formos tinkamumas, individualaus plano sudarymo ir peržiūrėjimo laiko terminai, metodai, skatinantys paslaugų gavėjų įsitraukimą, tikslų ir suplanuotų veiklų efektyvumo vertinimo būdai bei rodikliai ir pan.), įtraukiant darbuotojus ir paslaugų gavėjus į diskusijas dėl eigos veiksmingumo; - remiantis individualaus planavimo eigos peržiūra ir analize, spręsti ar dabartinė tvarka yra veiksminga, ar reikalingi pokyčiai ir planuoti gerinimo veiksmus.	Rekomenduojami veiksmai: - ne rečiau kaip vieną kartą per metus planuoti ir kartu su darbuotojais įgyvendinti reguliarią taikomos paslaugų planavimo praktikos peržiūrą bei analizę (pvz.: metodai, skatinantys paslaugų gavėjų įsitraukimą, tikslų ir suplanuotų veiklų efektyvumo vertinimo būdai, naudojama dokumentacija ir pan.); - remiantis paslaugų planavimo praktikos peržiūra ir analize, spręsti ar dabartinė praktika yra veiksminga, ar reikalingi pokyčiai ir planuoti gerinimo veiksmus.
	18.11. Socialinių paslaugų įstaiga vertina individualiuose socialinių paslaugų planuose numatytų tikslų įgyvendinimą socialinių paslaugų gavėjams, remdamasi nustatytais rodikliais.	
	Rekomenduojami veiksmai: - nustatyti įstaigos socialinių paslaugų gavėjų individualiuose paslaugų planuose numatytų tikslų įgyvendinimo rodiklius įstaigos lygmeniu, pagal kuriuos bus atliekamas vertinimas; tai gali būti, pavyzdžiui, paslaugų gavėjų pasitenkinimo pasiektais tikslais lygis, pasiektų tikslų skaičius, gyvenimo kokybės, savarankiškumo lygio pokyčiai ir pan.; - rinkti duomenis naudojant įvairias metodikas (pvz.: apklausas, interviu su paslaugų gavėjais, darbuotojų stebėjimus, pasiekimų ir pažangos ataskaitas); - atlikti surinktų duomenų analizę, siekiant nustatyti tendencijas ir koreliacijas ir remiantis analize planuoti individualaus planavimo proceso, dokumentacijos ir kitus gerinimo veiksmus.	
TOBULINIMAS	18.13. Socialinių paslaugų įstaiga tobulina individualaus socialinių paslaugų planavimo eigą bei jos įgyvendinimą.	18.14. Socialinių paslaugų įstaiga tobulina individualaus socialinių paslaugų planavimo praktiką ir jos įgyvendinimą.

	Rekomenduojami veiksmai: • atnaujinti įstaigos paslaugų planavimo eigą, patobulinti jos įgyvendinimą, remiantis analizės metu gautais rezultatais numatytais tobulinimo veiksmais; • organizuoti kvalifikacijos kėlimo veiklas darbuotojams, siekiant užtikrinti, kad jie taikytų naujus metodus ir priemones individualaus planavimo bei paslaugų gavėjų įtraukimo į šį procesą srityse.	Rekomenduojami veiksmai: • atnaujinti paslaugų planavimo praktiką, patobulinti jos įgyvendinimą, remiantis numatytais tobulinimo veiksmais; • organizuoti kvalifikacijos kėlimo veiklas darbuotojams, siekiant užtikrinti, kad jie taikytų naujus metodus ir priemones individualaus planavimo bei paslaugų gavėjų įtraukimo į šį procesą srityse.
--	---	--

19. Socialinės paslaugos teikiamos skatinant socialinių paslaugų gavėjų įgalinimą.

Socialinių paslaugų teikimas, skatinant paslaugų gavėjų įgalinimą reiškia, kad paslaugos yra orientuotos į paslaugų gavėjų gebėjimų stiprinimą ir jų savarankiškumą. Įgalinančių socialinių paslaugų esminis principas yra paslaugų gavėjų gebėjimų veikti stiprinimas socialinėje aplinkoje. Įgalinimas gali apimti individualų, grupinį, bendruomeninį bei politinį lygmenis. Socialinių paslaugų teikėjai turi sudaryti sąlygas paslaugų gavėjams dalyvauti sprendimų priėmimo procese, ugdyti jų pasitikėjimą savimi bei skatinti atsakomybę už savo gyvenimo pokyčius. Efektyvios socialinės paslaugos yra įtraukios ir įgalinančios tik tada, kai organizacija ir specialistai užtikrina, kad paslaugų gavėjai turi realią galią ir galimybes dalyvauti sprendimų priėmimo procesuose. Teikiant socialines paslaugas siekiama ne tik spręsti momentines problemas, bet ir skatinti tvarius pokyčius visuose įgalinimo lygmenyse ilgalaikėje perspektyvoje.

	Socialinės priežiūros (išskyrus laikiną apnakvindinimą), socialinės globos ir laikino atokvėpio paslaugoms	Preveninėms, bendrosioms bei laikino apnakvindinimo socialinėms paslaugoms
POŽIŪRIS	19.1. Socialinių paslaugų įstaiga nustato socialinių paslaugų gavėjų įgalinimo būdus ir priemones.	19.3. Socialinių paslaugų įstaiga nustato socialinių paslaugų gavėjų įgalinimo praktikas.
	Rekomenduojami veiksmai: • aprašyti paslaugų gavėjų įgalinimo tikslus, būdus ir priemones, kuriuose būtų aptarta įgalinimo samprata, lygmenys, trumpalaikės ir ilgalaikės įgalinimo priemonės.	Rekomenduojami veiksmai: • aprašyti arba susitarti paslaugų gavėjų įgalinimo būdus ir priemones, kuriuose būtų aptarti įgalinimo lygmenys, įgalinimo praktikos.
	19.2. Socialinių paslaugų įstaiga įtraukia darbuotojus į įgalinimo sampratos ir taikomų priemonių apibrėžimą.	19.4. Socialinių paslaugų įstaiga įtraukia darbuotojus į įgalinimo praktikos formavimą.
	Rekomenduojami veiksmai: • įtraukti darbuotojus į dialogą, kuriame dalinamasi savo požiūriais, pasiūlymais, idėjomis, profesine patirtimi, kad	Rekomenduojami veiksmai:

	įgalinimo samprata ir taikomos priemonės atitiktų individualius paslaugų gavėjų poreikius; • atrinkti veiksmingus pasiūlymus ir aptarti jų taikymą praktikoje.	• įtraukti darbuotojus į dialogą, kuriame dalinamasi savo požiūriais, pasiūlymais ir idėjomis kaip padėti paslaugų gavėjams ugdyti savarankiškumą, stiprinti jų galimybes ir socialinį dalyvavimą; • atrinkti įgalinančios praktikos pasiūlymus ir aptarti jų taikymą praktikoje.
ĮGYVENDINIMAS	19.5. Socialinių paslaugų įstaiga supažindina socialinių paslaugų gavėjus su įgalinimo samprata ir taikomomis priemonėmis (socialinių paslaugų gavėjų įtraukimu į sprendimų priėmimą, informacijos pateikimu aiškiu ir suprantamu būdu, individualizuotu socialinių paslaugų teikimu, savęs atstovavimo įgūdžių ugdymu ir pan.).	19.9. Darbuotojai žino ir supranta socialinių paslaugų gavėjų įgalinimo praktikas.
	Rekomenduojami veiksmai: • supažindinti ir paslaugų gavėjus su įgalinimo samprata ir jos praktiniu įgyvendinimu, apimant paslaugų gavėjų įtraukimą į sprendimų priėmimą, aiškios ir suprantamos informacijos pateikimą, individualizuotą paslaugų teikimą bei savęs atstovavimo įgūdžių ugdymą; • pasirinkti tinkamus informavimo būdus atsižvelgiant į paslaugų gavėjų grupę.	Rekomenduojami veiksmai: • supažindinti naujus darbuotojus su įgalinimo praktikų įgyvendinimo klausimais ir periodiškai, ne rečiau kaip kartą per metus, juos aptarti susirinkimų, intervizių, mokymų metu ar kitomis priemonėmis; • aptarti ir diskutuoti apie sėkmingos įgalinančios praktikos atvejus, esant galimybei dalintis gerąja patirtimi.
	19.6. Darbuotojai taiko socialinių paslaugų gavėjų įgalinimo sampratą.	19.10. Darbuotojai taiko įgalinimo praktikas, stiprinančias socialinių paslaugų gavėjų savarankiškumą ir gebėjimą priimti sprendimus.
	Rekomenduojami veiksmai: • supažindinti naujus darbuotojus su įgalinimo samprata ir jos praktiniu įgyvendinimu, apimant paslaugų gavėjų įtraukimą į sprendimų priėmimą, aiškios ir suprantamos informacijos pateikimą, individualizuotą paslaugų teikimą bei savęs atstovavimo įgūdžių ugdymą; • periodiškai, ne rečiau kaip kartą per metus, aptarti su darbuotojais, kaip jie supranta ir taiko paslaugų gavėjų įgalinimą praktikoje, kokie iššūkiai, galimi siūlymai, sprendimai dėl įgalinimo supratimo ir taikymo atsižvelgiant į paslaugų gavėjų poreikius.	Rekomenduojami veiksmai: • periodiškai, ne rečiau kaip kartą per metus, aptarti su darbuotojais, kaip ir kokias jie taiko įgalinimo praktikas, siekiant stiprinti paslaugų gavėjų savarankiškumą ir gebėjimą priimti sprendimus, kokie iššūkiai, galimi siūlymai, sprendimai.

	19.7. Socialinių paslaugų gavėjai žino savo įgalinimo tikslus.	
	Rekomenduojami veiksmai: • su paslaugų gavėjais reguliariai, ne rečiau kaip kartą per metus, aptarti jų individualius įgalinimo tikslus; • stebėti ir periodiškai, ne rečiau kaip kartą per metus, su paslaugų gavėjais aptarti taikytas įgalinimo priemones tikslui (-ams) pasiekti.	
	19.8. Darbuotojai ir socialines paslaugas teikiantys fiziniai asmenys taiko įgalinimo priemones, stiprinančias socialinių paslaugų gavėjų savarankiškumą ir gebėjimą priimti sprendimus.	
	Rekomenduojami veiksmai: • su darbuotojais ir socialines paslaugas teikiančiais fiziniais asmenimis periodiškai, ne rečiau kaip kartą per metus, aptarti, kaip jie žino ir taiko įgalinimo priemones praktikoje (pvz.: individualizuotų konsultacijų teikimas pagal išsikeltus asmeninius įgalinimo tikslus, skatinimas aktyviai dalyvauti sprendimų priėmimo procesuose, reguliariai aptariant tikslus bei progresą, aiškos bei suprantamos informacijos teikimas, savęs atstovavimo įgūdžių ugdymas, pasitikėjimo savo gebėjimais priimant sprendimus stiprinimas ir kt.).	
ANALIZĖ	19.11. Socialinių paslaugų įstaiga peržiūri ir analizuoja socialinių paslaugų gavėjų įgalinimo priemones ir rezultatus, remdamasi nustatytais rodikliais.	19.12. Socialinių paslaugų įstaiga peržiūri ir analizuoja socialinių paslaugų gavėjų įgalinimo praktikas, remdamasi nustatytais rodikliais.
	Rekomenduojami veiksmai: • nustatyti konkrečius įgalinimo rodiklius, pagal kuriuos atliekamas taikytų įgalinimo priemonių veiksmingumo vertinimas (pvz.: pasitenkinimo įgalinimu, savarankiškumo, gebėjimo priimti sprendimus, įsitraukimo į veiklas lygis ar jo pokyčiai); • periodiškai, ne rečiau kaip kartą per metus, rinkti duomenis įgalinimo rezultatams vertinti naudojant įvairias metodikas	Rekomenduojami veiksmai: • nustatyti konkrečius įgalinimo rodiklius, pagal kuriuos atliekamas įgalinimo praktikų veiksmingumo vertinimas; tai gali būti, pavyzdžiui, pasitenkinimo įgalinimu, savarankiškumo, gebėjimo priimti sprendimus, įsitraukimo į veiklas lygis ar jo pokyčiai; • periodiškai, ne rečiau kaip kartą per metus, rinkti duomenis įgalinimo rezultatams vertinti naudojant įvairias metodikas (pvz.: apklausas, interviu su paslaugų gavėjais, darbuotojų pastabas,

	(pvz.: apklausas, interviu su paslaugų gavėjais, darbuotojų pastabas, stebėjimus, pasiekimų ir pažangos ataskaitas), apibendrinti įgalinimo rezultatus, atlikti rezultatų analizę, nustatyti tendencijas, tobulintinas sritis, numatyti tobulinimo veiksmus; parengti ir su darbuotojais aptarti analizės rezultatus; gali būti pateikiamos įžvalgos apie paslaugų gavėjų įgalinimo priemonių veiksmingumą, nustatomos sėkmingos įgalinimo priemonės ir būdai.	stebėjimus, pasiekimų ir pažangos ataskaitas), apibendrinti įgalinimo rezultatus, atlikti rezultatų analizę, nustatyti tendencijas, tobulintinas sritis, numatyti tobulinimo veiksmus; parengti ir su darbuotojais aptarti analizės rezultatus; gali būti pateikiamos įžvalgos apie paslaugų gavėjų įgalinimo praktikų veiksmingumą.
TOBULINIMAS	19.13. Socialinių paslaugų įstaiga tobulina socialines paslaugas ir taikomas priemones, atsižvelgdama į socialinių paslaugų gavėjų įgalinimo rezultatus.	19.14. Socialinių paslaugų įstaiga tobulina socialines paslaugas ir taikomas praktikas, atsižvelgdama į analizės rezultatus.
	Rekomenduojami veiksmai: - remiantis analizės rezultatais, atnaujinti įgalinimo būdus ir priemones, kad jos geriau atitiktų paslaugų gavėjų poreikius (pvz.: taikomų metodų pakeitimas, kito įgalinimo lygmens pasirinkimas, rodiklių performulavimas, esamų procesų supaprastinimas); - stebėti ilgalaikes paslaugų gavėjų elgsenos ar gerovės tendencijas ir gerinti įgalinimo sampratą, įgyvendinimą bei rezultatų vertinimą.	Rekomenduojami veiksmai: - remiantis gautais duomenimis, atnaujinti teikiamas paslaugas ir taikomas praktikas, kad jos geriau atitiktų paslaugų gavėjų poreikius; tai gali apimti taikomų metodų pakeitimą, kito įgalinimo lygmens pasirinkimą, rodiklių performulavimą; - stebėti ilgalaikes paslaugų gavėjų elgsenos ar gerovės tendencijas ir gerinti įgalinimo sampratą, įgyvendinimą bei rezultatų vertinimą.

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

Siekiant įvertinti socialinių paslaugų poveikį ir naudą paslaugų gavėjams ilgalaikėje perspektyvoje, svarbu išsiaiškinti teikiamų paslaugų poveikį asmens gyvenimo kokybei. Gyvenimo kokybė (GK) gali būti apibrėžiama skirtingai, todėl įstaigoje turi būti susitarta dėl paslaugų gavėjo GK sampratos (modelio) ir GK sričių, kurias siekiama gerinti teikiant paslaugas (pvz.: PSO modelis apima fizinės sveikatos, psichologinės būsenos, socialinių ryšių, aplinkos veiksnių sritis). Tiek apibrėžiant, tiek gerinant paslaugų gavėjų GK, yra svarbus holistinis (visuminis) požiūris į paslaugų gavėją ir poreikių vertinimą, kai atsižvelgiama ne tik į asmens funkcionavimą, gebėjimą veikti, bet ir jo pasitenkinimą gyvenimo sritimis. Paslaugų gavėjo gyvenimo kokybės gerinimas remiasi individualizuotų paslaugų teikimu, kuris apima subjektyvų asmens savo gyvenimo sričių vertinimą ir jo išreiškiamą norą ar poreikį keisti, gerinti savo gyvenimą ir GK sritis. Į individualų socialinių paslaugų teikimo planą įtraukti asmens GK gerinimo tikslai leidžia planuoti ir siekti jo GK pokyčių numatytose srityse.

	Socialinės priežiūros (išskyrus laikiną apnakvindinimą), socialinės globos ir laikino atokvėpio paslaugoms	Preveninėms, bendrosioms bei laikino apnakvindinimo socialinėms paslaugoms
POŽIŪRIS	20.1. Socialinių paslaugų įstaiga nustato , kokiose srityse ir kokiais būdais teikiamomis socialinėmis paslaugomis siekia gerinti socialinės paslaugos gavėjų GK.	20.2. Socialinių paslaugų įstaiga nustato , kokiose srityse ir kokiais būdais teikiamomis socialinėmis paslaugomis siekia gerinti socialinės paslaugos gavėjų GK.
	Rekomenduojami veiksmai: • organizuoti seminarus, susitikimus, dirbtuves ir diskusijas su darbuotojais, kad visi susipažintų su GK samprata ir svarbiomis sritimis; aptarti su darbuotojais, kuriose srityse paslaugų teikimas daro didžiausią įtaką gavėjų GK (pvz.: fizinė ir psichinė sveikata, socialinė integracija, finansinė pagalba, laisvalaikis ir pan.); • remiantis individualių poreikių vertinimu, kartu su darbuotojais suformuluoti aiškius būdus, kaip ir kuriose srityse bus siekiama pagerinti paslaugų gavėjų GK; • aptarti su konkrečių pareigybių darbuotojais, kaip jie mato savo konkrečią veiklą gavėjo GK gerinimo rodiklių kontekste (pvz.: materialinės gerovės, saugumo, sveikatos ir kitose srityse) ir kad teikiant bet kokią atskirą paslaugą, svarbu matyti asmenį holistiškai.	Rekomenduojami veiksmai: • organizuoti seminarus, susitikimus, dirbtuves ir diskusijas su darbuotojais, kad visi susipažintų su GK apibrėžimais ir svarbiomis sritimis; aptarti su darbuotojais, kuriose srityse paslaugų teikimas daro didžiausią įtaką gavėjų GK (pvz.: fizinė ir psichinė sveikata, socialinė integracija, finansinė pagalba, laisvalaikis ir pan.); • aptarti su konkrečių pareigybių darbuotojais, kaip jie mato savo konkrečią veiklą, gavėjo GK gerinimo rodiklių kontekste (pvz. materialinės gerovės, ar saugumo, sveikatos ir kitose srityse) ir kad teikiant bet kokią atskirą paslaugą, svarbu matyti asmenį holistiškai.
ĮGYVENDINIMAS	20.3. Socialinių paslaugų įstaiga supažindina socialinių paslaugų gavėjus, kaip siekia gerinti socialinių paslaugų gavėjų GK teikdama socialines paslaugas.	20.6. Socialinių paslaugų įstaiga supažindina socialinių paslaugų gavėjus, kaip siekia gerinti socialinių paslaugų gavėjų GK teikdama socialines paslaugas.
	Rekomenduojami veiksmai: • parengti aiškią ir suprantamą laisvos formos informaciją, kaip įstaigos teikiamos paslaugos prisideda prie gyvenimo kokybės gerinimo, įtraukti konkrečias GK sritis ir GK gerinimo būdus; • organizuoti informacinius susitikimus arba renginius paslaugų gavėjams, kurių metu svarbu pateikti aiškią informaciją, kaip teikiamos paslaugos gali pagerinti jų GK; informaciją pateikti	Rekomenduojami veiksmai: • parengti aiškią ir suprantamą laisvos formos informaciją, kaip įstaigos teikiamos konkrečios paslaugos prisideda ar gali prisidėti prie GK gerinimo; • skelbti informaciją, susijusią su GK gerinimo iniciatyvomis internete, informaciniuose biuleteniuose, socialiniuose tinkluose, veiklos ataskaitose.

	aiškiai ir suprantamai, pritaikant ją pagal paslaugų gavėjų poreikius (pvz.: skrajutės, plakatai ar el. laiškai); • skelbti informaciją, susijusią su GK gerinimo iniciatyvomis internete, informaciniuose biuleteniuose, socialiniuose tinkluose, veiklos ataskaitose.	
20.4. Darbuotojai ir socialines paslaugas teikiantys fiziniai asmenys žino ir supranta , kaip, teikdami socialines paslaugas, prisideda prie socialinių paslaugų gavėjų GK gerinimo.		20.7. Darbuotojai žino ir supranta , kaip, teikdami socialines paslaugas, prisideda prie socialinių paslaugų gavėjų GK gerinimo.
Rekomenduojami veiksmai: • reguliariai, ne rečiau kaip kartą per metus, organizuoti diskusijas, seminarus, susirinkimus ir su darbuotojais, socialines paslaugas teikiančiais fiziniais asmenimis aptarti, kaip jie supranta GK gerinimą praktikoje ir kaip teikiamos paslaugos prisideda prie paslaugų gavėjų GK gerinimo, pateikti praktinių pavyzdžių; • įtraukti GK gerinimo principus į darbuotojų veiklos vertinimo procesą, skatinant darbuotojus atsižvelgti į šiuos principus savo kasdienėje veikloje.		Rekomenduojami veiksmai: • reguliariai organizuoti diskusijas, seminarus, susirinkimus, kuriuose aptarti, kaip jie supranta GK gerinimą praktikoje ir kaip teikiamos paslaugos prisideda prie paslaugų gavėjų GK gerinimo, pateikti praktinių pavyzdžių.
20.5. Darbuotojai ir socialines paslaugas teikiantys fiziniai asmenys teikia socialines paslaugas, gerinančias socialinių paslaugų gavėjų GK.		20.8. Darbuotojai teikia socialines paslaugas, gerinančias socialinių paslaugų gavėjų GK.
Rekomenduojami veiksmai: • skatinti darbuotojus ir socialines paslaugas teikiančius fizinius asmenis reflektuoti savo patirtis prisidedant prie paslaugų gavėjų GK gerinimo ir aptarti jas intervizijose ar supervizijose bei kituose komandos susitikimuose; • nuolat tobulinti darbuotojų kompetencijas, susijusias su GK gerinimo tema, suteikiant jiems galimybę dalyvauti profesiniuose mokymuose, seminaruose ir konferencijose. Skatinti ir socialines paslaugas teikiančius fizinius asmenis tobulinti savo kompetencijas, susijusias su GK gerinimo tema.		Rekomenduojami veiksmai: • skatinti darbuotojus reflektuoti savo patirtis prisidedant prie paslaugų gavėjų GK gerinimo ir aptarti jas intervizijose ar supervizijose bei kituose komandos susitikimuose; • nuolat tobulinti darbuotojų kompetencijas, susijusias su GK gerinimo tema, suteikiant jiems galimybę dalyvauti profesiniuose mokymuose ir seminaruose ir konferencijose.

ANALIZĖ	20.9. Socialinių paslaugų įstaiga peržiūri ir analizuoja socialinių paslaugų gavėjų grįžtamąjį ryšį apie GK pokyčius.	20.11. Socialinių paslaugų įstaiga peržiūri ir analizuoja socialinių paslaugų gavėjų grįžtamąjį ryšį apie GK pokyčius.
	Rekomenduojami veiksmai: - susitarti dėl grįžtamojo ryšio vertinimo eigos ir būdų, sukurti reikalingus grįžtamojo ryšio rinkimo instrumentus (anketas, interviu klausimus ar kt.); - reguliariai rinkti paslaugų gavėjų grįžtamąjį ryšį apie jų GK pokyčius pagal pasirinktus būdus, analizuoti surinktą grįžtamąjį ryšį, stipriąsias ir tobulintinas socialinių paslaugų sritis, parengti rekomendacijas, kaip galima pagerinti paslaugas ir veiksmingiau prisidėti prie GK gerinimo bei aptarti su visais darbuotojais.	Rekomenduojami veiksmai: - susitarti dėl grįžtamojo ryšio vertinimo eigos ir būdų, sukurti reikalingus grįžtamojo ryšio rinkimo instrumentus (anketas, interviu klausimus, stebėjimus, diskusijas ar kt.) konkrečioje pasirinktoje GK srityje, kuri labiausiai susijusi su teikiama paslauga (pvz.: saugumas, emocinė gerovė); - reguliariai rinkti paslaugų gavėjų grįžtamąjį ryšį apie jų GK pokyčius pagal pasirinktus būdus, analizuoti surinktą grįžtamąjį ryšį, stipriąsias ir tobulintinas socialinių paslaugų sritis, aptarti su darbuotojais.
	20.10. Socialinių paslaugų įstaiga vertina socialinių paslaugų poveikį socialinių paslaugų gavėjų GK, remdamasi nustatytais rodikliais.	20.12. Socialinių paslaugų įstaiga vertina socialinių paslaugų poveikį socialinių paslaugų gavėjų GK, remdamasi nustatytais rodikliais.
	Rekomenduojami veiksmai: - nustatyti aiškius vertinimo kriterijus, pagal kuriuos vertinsite paslaugų poveikį gavėjų GK ir jos sritims; - organizuoti vertinimą naudojant įvairius duomenų rinkimo metodus (pvz.: apklausas, interviu ar fokusuotas diskusijų grupes); renkantis metodą atsižvelgti į paslaugų gavėjų poreikius ir galimybes; - analizuoti GK gerinimo rezultatus, tendencijas, nustatyti stipriąsias ir tobulintinas paslaugų sritis, parengti rekomendacijas, numatyti tobulinimo veiksmus dėl poveikio GK, pristatyti rezultatus ir išvadas darbuotojams.	Rekomenduojami veiksmai: - nustatyti aiškius vertinimo kriterijus, pagal kuriuos vertinsite paslaugų poveikį konkrečiai GK sričiai, pavyzdžiui, saugumo jausmas, emocinė gerovė ar kita su GK susijusias sritis; - organizuoti vertinimą naudojant įvairius duomenų rinkimo metodus (pvz.: apklausas, interviu ar fokusuotas diskusijų grupes); renkantis metodą atsižvelgti į paslaugų gavėjų poreikius, galimybes ir paslaugos specifiką; - analizuoti GK gerinimo rezultatus, tendencijas, nustatyti stipriąsias ir tobulintinas paslaugų sritis, numatyti tobulinimo veiksmus dėl poveikio GK, pristatyti rezultatus ir išvadas darbuotojams
TOBULINIMAS	20.13. Socialinių paslaugų įstaiga tobulina teikiamas socialines paslaugas, atsižvelgdama į įvertintus teikiamų socialinių paslaugų poveikio socialinių paslaugų gavėjų GK rezultatus.	20.14. Socialinių paslaugų įstaiga tobulina teikiamas socialines paslaugas, atsižvelgdama į įvertintus teikiamų socialinių paslaugų poveikio socialinių paslaugų gavėjų GK rezultatus.
	Rekomenduojami veiksmai:	Rekomenduojami veiksmai:

	- atsižvelgiant į vertinimo rezultatus ir numatytus tobulinimo veiksmus, atnaujinti GK sampratą (pvz., sritis), GK gerinimo įgyvendinimą ir priemones, GK vertinimo metodus ir rodiklius; - skatinti darbuotojus prisidėti prie paslaugų tobulinimo dalijantis idėjomis ir patirtimi; organizuoti susitikimus, jų metu aptarti rezultatus ir veiksmingas paslaugų tobulinimo priemones, jas taikyti praktikoje.	- reguliariai peržiūrėti paslaugų poveikio konkrečiai paslaugų gavėjų GK sričiai vertinimo rezultatus, aptarti su darbuotojais pagrindines tendencijas, teigiamus pokyčius ir sritis, kuriose galima tobulėti; - atsižvelgiant į vertinimo rezultatus ir numatytus tobulinimo veiksmus, atnaujinti GK sampratą (pvz., sritis), GK gerinimo įgyvendinimą ir priemones, GK vertinimo metodus ir rodiklius; - skatinti darbuotojus prisidėti prie paslaugų tobulinimo dalijantis idėjomis ir patirtimi; organizuoti susitikimus, jų metu aptarti rezultatus ir veiksmingas paslaugų tobulinimo priemones, jas taikyti praktikoje.
--	--	--

VI SRITIS. KOMPLEKSIŠKUMAS IR BENDRADARBIAVIMAS

Kompleksiškumas ir bendradarbiavimas yra esminiai veiksniai, siekiant užtikrinti veiksmingas socialines paslaugas. Bendradarbiaujant su įvairiais paslaugų teikėjais, švietimo ir sveikatos priežiūros įstaigomis bei bendruomene, galima geriau suprasti paslaugų gavėjų poreikius ir laiku bei tinkamai juos atliepti. Toks bendradarbiavimas taip pat užtikrina paslaugų tęstinumą, kuris yra būtinas asmens savarankiškumo ugdymui.

Partnerystės skatina kūrybiškų sprendimų paiešką, gerosios praktikos pritaikymą ir naujovių diegimą. Tai lemia aukštesnę paslaugų kokybę ir prisideda prie paslaugų tinklo plėtros. Paslaugų tęstinumas užtikrinamas inicijuojant papildomų paslaugų teikimą pagal individualius asmens poreikius, kai baigiamos teikti ankstesnės paslaugos arba pasitelkiami kitų įstaigų ir bendruomenės ištekliai.

Savanorių ir bendruomenės įtraukimas stiprina socialinių ryšių tinklą, mažina socialinę atskirtį ir skatina paslaugų gavėjų integraciją į visuomenę.

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

Bendradarbiavimas su partneriais ar kitomis organizacijomis leidžia pasidalinti patirtimi, žiniomis ir ištekliais, pasiūlyti socialinių paslaugų gavėjams platesnį arba geresnį šių paslaugų pasirinkimą, užtikrinti paslaugų tęstinumą ir gerinti jų kokybę. Partneriai, atstovaujantys įvairioms suinteresuotosioms šalims, 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, tęstinumo ir jų inovacijų. Skirtingos perspektyvos ir patirtys, atsirandančios per bendradarbiavimą, skatina kūrybingesnius sprendimus, kurie gali būti taikomi teikiant socialines paslaugas.

Kokybės reikalavimų atitikties taikymo etapai	Kokybės reikalavimų atitikties kriterijai ir jų paaiškinimas
POŽIŪRIS	21.1. Socialinių paslaugų įstaiga nustato bendradarbiavimo su kitais specialistais bei įstaigomis svarbą ir bendradarbiavimo būdus (bendrų veiklų, renginių, mokymų, užimtumo veiklų organizavimą, tarpinstitucinį bendradarbiavimą ir pan.). Rekomenduojami veiksmai: - aptarti su darbuotojais individualių pokalbių, susitikimų ar susirinkimų metu svarbias bendradarbiavimo su partneriais sritis, būdus, laukiamą bendradarbiavimo naudą, naujų partnerių paieškos ir galimo bendradarbiavimo galimybes; - sudaryti ir reguliariai atnaujinti pagrindinių partnerių sąrašą, registrą, žemėlapią ar kitą laisvos formos dokumentą, jį skelbti lengvai darbuotojams prieinamoje erdvėje (pvz.: įstaigos informacinėje sistemoje, darbuotojų skelbimų lentoje ar kt.); - su partneriais sudaryti žodinius ar raštiškus susitarimus, juose įvardyti bendradarbiavimo būdus, periodiškumą bei šalių įsipareigojimus.
IGYVENDINIMAS	21.2. Darbuotojai ir socialines paslaugas teikiantys fiziniai asmenys, teikdami socialines paslaugas, bendradarbiauja su kitais specialistais ir įstaigomis visuose socialinės paslaugos teikimo etapuose (vertinant ir planuojant poreikius, teikiant socialines paslaugas, vertinant kokybę). Rekomenduojami veiksmai:

	• su darbuotojais, socialines paslaugas teikiančiais fiziniais asmenimis aptarti pagrindinius partnerius, jų kontaktus, kokiais klausimas į kurį partnerį galima kreiptis, informuoti, kad šis sąrašas yra nuolat peržiūrimas ir atnaujinamas; • poreikių vertinimo ir (ar) paslaugos planavimo etape surinkti informaciją iš švietimo ar kitų įstaigų, kurios susijusios su paslaugos gavėju; • keičiantis darbuotojams, informuoti pagrindinius partnerius ir supažindinti su nauju atsakingu darbuotoju.
ANALIZĖ	21.3. Socialinių paslaugų įstaiga analizuoja bendradarbiavimo naudą socialinių paslaugų teikimui, socialinių paslaugų gavėjams. Rekomenduojami veiksmai: • numatyti, kokius duomenis ir kokiais būdais rinkti apie bendradarbiavimo rezultatus ir naudą, (pvz.: darbuotojų, socialinių paslaugų gavėjų, partnerių apklausa, individualūs pokalbiai, susirinkimai su darbuotojais, atvejų analizė ar kt.); • kiekvienais metais peržiūrėti ir įvertinti bendradarbiavimo naudą, rezultatus, nustatyti tendencijas, sėkmes ir iššūkius; • viešinti bendradarbiavimo naudos rezultatus metinėje ataskaitoje, skelbti įstaigos interneto svetainėje arba socialiniuose tinkluose; • remiantis bendradarbiavimo rezultatų analize, suplanuoti tobulinimo veiksmus.
TOBULINIMAS	21.4. Socialinių paslaugų įstaiga tobulina bendradarbiavimo praktiką, remdamasi vertinimo rezultatais. Rekomenduojami veiksmai: • atsižvelgiant į vertinimo rezultatus, įgyvendinti suplanuotus tobulinimo veiksmus, siekiant stiprinti bendradarbiavimą (pvz.: inicijuoti naujus kontaktus, įgyvendinti alternatyvius bendradarbiavimo būdus ar veiklas, patobulinti bendradarbiavimo naudos vertinimo būdus ar kt.); • pritaikyti gerąją socialinių paslaugų teikėjų praktiką bendradarbiavimo ir partnerystės srityje.

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

Vienas pagrindinių socialinių paslaugų tikslų – įgalinti žmogų gyventi savarankiškai, kad jam nebereikėtų socialinių paslaugų. Tačiau jei socialinių paslaugų teikėjas nustato, kad paslaugų gavėjui reikalingos papildomos paslaugos, svarbu užtikrinti jų tęstinumą. Paslaugų tęstinumas – tai pastangos organizuoti papildomas būtinas paslaugas asmeniui po to, kai esamos paslaugos artėja prie pabaigos, arba kai asmeniui reikalingos kitos paslaugos pagal jo individualius poreikius, kurių socialinių paslaugų teikėjas užtikrinti negali. Rūpinimasis paslaugų tęstinumu padeda užtikrinti paslaugų gavėjų gyvenimo kokybę.

POŽIŪRIS	22.1. Socialinių paslaugų įstaiga nustato socialinių paslaugų tęstinumo inicijavimo būdus (socialinių paslaugų gavėjo nukreipimas socialinėms ir kitoms paslaugoms kitose įstaigose, parama ir palaikymas asmeniui po socialinių paslaugų suteikimo ir pan.). Rekomenduojami veiksmai:
-----------------	---

	• aptarti su darbuotojais ir socialines paslaugas teikiančiais fiziniais asmenimis, kokias pastebi tendencijas ir paslaugų gavėjų poreikius dėl paslaugų tęstinumo; • sudaryti pagrindinių galimų papildomų paslaugų teikėjų kontaktų sąrašą (pvz.: artimiausių sveikatos, švietimo, užimtumo įstaigų, seniūnijų ar kt.) ir sukurti su jais partnerystės ar kontaktinius ryšius; • numatyti procesus ir būdus, kaip įgyvendinama sklandi paslaugos pabaiga, kitos reikalingos paslaugos inicijavimas (pvz.: informuoti paslaugų gavėją apie artėjančią paslaugų pabaigą iš anksto; su paslaugos gavėju sutarti, ar ir koku būdu vėl gali būti teikiamos paslaugos; supažindinti su nauja įstaiga, jei paslaugas teiks kitas paslaugų teikėjas, ar kt.); • numatyti, kiek laiko, koku periodiškumu ir būdais dar palaikyti kontaktą su paslaugos gavėju po paslaugos užbaigimo, siekiant įsitikinti, ar jis yra savarankiškas, ar gauna reikalingą pagalbą, paslaugos ar paramą.
ĮGYVENDINIMAS	22.2. Darbuotojai žino ir taiko praktikoje socialinių paslaugų tęstinumo inicijavimo būdus (socialinių paslaugų gavėjo informavimą apie tęstinių socialinių ir kitų paslaugų galimybes, tarpininkavimą ir pan.).
	Rekomenduojami veiksmai: • aptarti su darbuotojais, kaip teikiant socialines paslaugas atpažinti įvairius paslaugų gavėjų poreikius, kuriems atliepti reikalingos kitos ar papildomos paslaugos arba kokių paslaugų gali reikėti pabaigus naudotis įstaigoje teikiamomis paslaugomis; • supažindinti paslaugų gavėjus su galimybėmis gauti jiems aktualias tęstines paslaugas atsižvelgiant į jų poreikius (pasibaigus paslaugos teikimui, laikinai sustabdžius paslaugos teikimą arba paslaugos teikimo metu); • informuoti paslaugų gavėjus apie galimybes gauti reikalingas paslaugas už įstaigos ribų, nurodyti konkrečius kontaktus; • esant poreikiui ir galimybėms, tarpininkauti ir palydėti paslaugos gavėjus į kitą įstaigą, specialistą ar teikti kitą reikalingą pagalbą tęstinių paslaugų gavimui (pvz.: dokumentų sutvarkymas, transporto organizavimas ar kt.).
	22.3. Socialinių paslaugų gavėjai naudojasi socialinių ir kitų paslaugų tęstinumo galimybėmis.
	Rekomenduojami veiksmai: • informavus paslaugos dalyvius dėl galimybių gauti papildomas, tęstines paslaugas, pasiteirauti jų grįžamojo ryšio, ar pasinaudojo tokiomis paslaugomis, kaip jiems sekėsi; • rengiant paslaugų gavėjų apklausas apie pasitenkinimą paslaugomis, įtraukti klausimus apie jų patirtį dėl papildomų ar tęstinių paslaugų.
ANALIZĖ	22.4. Socialinių paslaugų įstaiga, įtraukdama socialinių paslaugų gavėjus, peržiūri socialinių ir kitų paslaugų tęstinumo ir jų inicijavimo būdus.
	Rekomenduojami veiksmai:

	- ne rečiau kaip kartą per metus kartu su darbuotojais aptarti paslaugų tęstinumo patirtis, įsivardinti pavykusius atvejus ir silpnąsias puses; - peržiūrėti ir apibendrinti paslaugų gavėjų atsiliepimus apie paslaugų tęstinumo patirtį, stebėti tendencijas; - numatyti žingsnius, kaip pagerinti paslaugų tęstinumo užtikrinimą (pvz., numatyti, su kokiais įstaigomis užmegsite kontaktą ar kt.).
TOBULINIMAS	22.5. Socialinių paslaugų įstaiga tobulina socialinių ir kitų paslaugų tęstinumo, jų inicijavimo būdus ir nuolat ieško naujų galimybių. Rekomenduojami veiksmai: - suplanuoti ir įgyvendinti paslaugų tęstinumo inicijavimo tobulinimo veiksmus (pvz.: atnaujinti susitarimus su darbuotojais dėl paslaugų tęstinumo; susisiekti ir užmegzti bendradarbiavimą su potencialiai reikalingomis įstaigomis ar kt.); - pritaikyti gerąją kitų socialinių paslaugų teikėjų praktiką, kaip inicijuoti paslaugų tęstinumą ir kaip sustiprinti darbuotojų įsitraukimą į tęstinumo užtikrinimą.

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

Aktyvus bendruomenės ir savanorių įtraukimas stiprina socialinių paslaugų teikėjo ryšius su bendruomene, padeda užtikrinti platesnį teikiamų paslaugų spektrą, padeda socialinių paslaugų gavėjams integruotis į bendruomenę, mažina socialinę atskirtį. Savanoriška veikla turi būti įgyvendinama, vadovaujantis LR Savanoriškos veiklos įstatymu.

POŽIŪRIS	23.1. Socialinių paslaugų įstaiga nustato socialinių paslaugų teikimą įtraukiant bendruomenę į galimybes ir gerąsias praktikas. Rekomenduojami veiksmai: - kartu su darbuotojais suplanuoti veiklas, kurios bus įgyvendinamos bendruomenėje ar kartu su bendruomenės nariais (pvz.: dalyvavimas vietinėse ir miesto mugėse, šventėse, atvirų durų dienų organizavimas jūsų įstaigoje ar kt.); - įtraukti į metinę veiklos ataskaitą skiltį ir pagrindines įžvalgas apie bendruomenės įtraukimą.
ĮGYVENDINIMAS	23.2. Socialinių paslaugų įstaiga taiko bendruomenės įtraukimo praktikas savo veikloje. Rekomenduojami veiksmai: - sudaryti galimybes bendruomenės nariams kartu su paslaugos gavėjais dalyvauti bendrose veiklose (pvz.: organizuoti kultūrinius renginius, kino vakarus, aplinkos tvarkymo akcijas ar kt.); - kviesti bendruomenės narius prisidėti prie įstaigos veiklos (pvz.: kviesti bendruomenės meno kolektyvus į organizuojamas šventes, mokyklų moksleivius atlikti socialinių-pilietinių veiklų ir kt.);

	• viešinti veiklas, į kurias gali įsitraukti ir įsitraukia bendruomenės nariai ir savanoriai, savo internetinėje svetainėje, socialinių tinklų paskyrose ir kitose erdvėse.
	23.3. Darbuotojai ir socialines paslaugas teikiantys fiziniai asmenys skatina socialinių paslaugų gavėjus dalyvauti bendruomenės veiklose.
	Rekomenduojami veiksmai: • pristatyti paslaugų gavėjams galimybes dalyvauti bendruomenės veiklose, siūlyti dalyvauti artėjančiuose bendruomenės renginiuose; • stebėti, klausti paslaugų gavėjų, kokiais bendruomenės gyvenimo aspektais jie domisi ir į kokias veiklas būtų linkę įsitraukti; • remiantis paslaugų gavėjų norais, pasiūlymais, organizuoti paslaugų gavėjų dalyvavimą bendruomenės veiklose ar teikti reikalingą pagalbą dalyvaujant jose (palydėti, organizuoti transportą, kt.).
	23.4. Socialinių paslaugų gavėjai pagal galimybes dalyvauja bendruomenės veiklose.
	Rekomenduojami veiksmai: • esant poreikiui, palydėti ar suteikti kitą reikalingą pagalbą paslaugos gavėjams dalyvaujant bendruomenėje vykstančiose veiklose. • pagal galimybes, įtraukti paslaugos gavėjus į savanorystės veiklas (pvz.: „Maisto banko“ paramos maistu rinkimo, aplinkos tvarkymo akcijos ir kt.); • fiksuoti, koku mastu, dažnumu ir kokiose bendruomenės veiklose dalyvauja paslaugų gavėjai.
	23.5. Socialinių paslaugų įstaiga įtraukia savanorius į veiklą ir socialinių paslaugų teikimą ir užtikrina savanorių palydėjimą socialinių paslaugų įstaigoje (jei taikoma), kaip tai reglamentuota Lietuvos Respublikos savanoriškos veiklos įstatyme.
	Rekomenduojami veiksmai: • numatyti, į kokias konkrečias veiklas paslaugų teikimo procese gali būti įtraukti savanoriai; • aptarti su darbuotojais, kokių bazinių kompetencijų reikia savanoriams ir kaip juos apmokyti; • aptarti savanorių koordinavimo veiklą ir atsakingus darbuotojus, numatyti savanorių paieškos, paruošimo, palaikymo būdus (pvz.: įvadiniai mokymai, reguliarūs susirinkimai refleksijai ar sudėtingų atvejų aptarimui, savanorystės proceso pabaigimas ir kt.).
ANALIZĖ	23.6. Socialinių paslaugų įstaiga peržiūri bendruomenės įtraukimo praktikas, atsižvelgdama į socialinių paslaugų gavėjų grįžtamąjį ryšį.
	Rekomenduojami veiksmai: • aptarti su paslaugų gavėjais jų dalyvavimo bendruomenės veiklose patirtį (kaip sekėsi, kas patiko ar kt.), pasitenkinimą, naudą; • ne rečiau kaip kartą per metus kartu su darbuotojais aptarti bendruomenės ir savanorių įtraukimo patirtis, bendruomenės poreikius bei galimybes, nustatyti pavykusius atvejus, stipriąsias ir silpnąsias puses;

	• numatyti žingsnius, kaip pagerinti bendruomenės ir savanorių įtraukimą (pvz.: numatyti su kokiomis naujomis įstaigomis užmegzti kontaktą, kokiais būdais ieškoti savanorių ar kt.); • domėtis panašių įstaigų patirtimi ar gerąja praktika, aktuali literatūra kaip įtraukiama bendruomenė ir organizuojama savanoriška veikla.
TOBULINIMAS	23.7. Socialinių paslaugų įstaiga tobulina bendruomenės įtraukimo ir dalyvavimo bendruomenės veiklose praktiką. Rekomenduojami veiksmai: • atsižvelgiant į peržiūros rezultatus, suplanuoti ir atlikti bendruomenės įtraukimo ir savanorių veiklos tobulinimą (pvz.: taikyti naujus bendruomenės įtraukimo būdus, formas; plėsti savanorių įtraukimo sritis; tobulinti dalyvavimo bendruomenės veiklose vertinimo metodus, siekiant naudos paslaugų gavėjams (ar poveikio jų gyvenimo kokybei) ar kt.); • pritaikyti gerąją socialinių paslaugų teikėjų praktiką bendruomenės ir savanorių įtraukimo srityse.

VII SRITIS. SOCIALINIŲ PASLAUGŲ VIDINIS KOKYBĖS VERTINIMAS IR GERINIMAS

Socialinių paslaugų vidinis kokybės vertinimas ir gerinimas yra itin svarbus procesas, užtikrinantis, kad socialinės paslaugos atitiktų socialinių paslaugų gavėjų poreikius, būtų teikiamos profesionaliai ir efektyviai. Rizikų nustatymas ir valdymas padeda įstaigoms išvengti klaidų, užtikrina socialinių paslaugų patikimumą, o reguliarus tobulinimas leidžia identifikuoti stipriąsias ir silpnąsias veiklos sritis, siekiant įgyvendinti pokyčius, kurie gerina socialinių paslaugų poveikį socialinių paslaugų gavėjų gyvenimo kokybei. Be to, inovacijų diegimas leidžia efektyviau reaguoti į kintančius visuomenės poreikius, užtikrinant socialinių paslaugų aktualumą ir šiuolaikiškumą. Visa tai prisideda prie socialinių paslaugų kokybės augimo, stiprina pasitikėjimą organizacija ir kuria pridėtinę vertę tiek socialinių paslaugų gavėjams, tiek visuomenei.

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

Šis kokybės reikalavimas yra itin svarbus siekiant laiku identifikuoti įvykius ir skubiai reaguoti į pokyčius, galinčius turėti įtakos socialinių paslaugų teikimui ar net įstaigos veiklos tęstinumui. Nustatant rizikas, būtina atsižvelgti į galimus iššūkius, kurie gali kilti teikiant socialines paslaugas, pavyzdžiui, darbuotojų kaita, kvalifikacijos kėlimas, socialinių paslaugų gavėjų poreikių kaita, socialinių paslaugų finansavimo nestabilumas, teisės aktų pakeitimai ir kt. Tinkamas rizikų valdymas leidžia 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. Taip socialinių paslaugų teikėjai gali lanksčiai reaguoti į besikeičiančias aplinkybes, išlaikydami aukštą socialinių paslaugų kokybę.

POŽIŪRIS

24.1. Socialinių paslaugų įstaiga **nustato** pagrindines socialinių paslaugų teikimo rizikas, jų valdymo priemones (konsultacijas, mokymus, reguliarius aptarimus ir pan.).

Rekomenduojami veiksmai:

- apibrėžti, kaip įstaigoje yra atliekamas socialinių paslaugų teikimo rizikų vertinimas, nurodant naudojamus metodus, atsakingus asmenis, laiko terminus, vertinimo formas ir kt. Taip pat išskirti priemones, kurios gali būti taikomos galimoms rizikoms valdyti;
- kartu su darbuotojais išanalizuoti įstaigos veiklą, siekiant nustatyti pagrindines rizikas, galinčias turėti įtakos socialinių paslaugų teikimui (pvz., darbuotojų trūkumas, nepatenkinti kompetencijų tobulinimo poreikiai, pasikeitęs teisinis reguliavimas, paslaugų gavėjų poreikių kaita ir pan.).

ĮGYVENDINIMAS

24.2. Socialinių paslaugų įstaiga **įtraukia** darbuotojus į rizikų nustatymą, aptarimą ir valdymą.

Rekomenduojami veiksmai:

- organizuoti mokymus, kuriuose darbuotojai būtų mokomi atpažinti galimas rizikas, analizuoti jų poveikį ir pasiūlyti prevencinius priemones;
- organizuoti darbuotojų susitikimus ar aptarimus, kurių metu darbuotojai aptartų kylančias rizikas, dalintųsi patirtimi;
- sukurti darbuotojams lengvai prieinamus įrankius ar dokumentus rizikų nustatymui ir stebėsenai, sukurti lengvai prieinamą erdvę, pvz., pokalbiai su vadovu, elektroninė forma, kurioje jie galėtų fiksuoti ir siūlyti jų mažinimo idėjas, pateikti įžvalgas ir laiku pranešti apie naujai pastebėtas rizikas.

24.3. Socialinių paslaugų įstaiga **įgyvendina** veiklos rizikos valdymo priemones.

	Rekomenduojami veiksmai: • parengti rizikų valdymo planą ar kitą dokumentą, kuriame būtų numatytos rizikos, jų valdymo būdai, atsakingi asmenys ir terminai, bei įgyvendinti jame numatytus rizikų valdymo būdus; • jeigu yra poreikis, sukurti rizikų valdymo dokumentaciją, kurioje būtų registruojamos visos nustatytos rizikos, sprendimo priemonės ir priimti sprendimai, užtikrinant procesų atsekamumą; • įgyvendinti prevencines priemones, kurios sumažintų rizikų atsiradimo tikimybę, pavyzdžiui, darbuotojų kompetencijų tobulinimas, paslaugų gavėjų ir suinteresuotų šalių apklausa ir pan.
ANALIZĖ	24.4. Socialinių paslaugų įstaiga reguliariai peržiūri ir analizuoja pagrindines veiklos rizikas ir jų valdymo praktiką. Rekomenduojami veiksmai: • periodiškai atlikti rizikų valdymo veiksmingumo vertinimą, kuris padėtų įvertinti, ar nustatytos rizikų valdymo priemonės yra veiksmingos, ar jas reikia keisti; veiksmingumą galite vertinti pagal iš anksto nustatytus kriterijus, pavyzdžiui, rizikų pasikartojimą, naujų rizikų atsiradimą ir kt.; • periodiškai bent kartą per metus įvertinti nustatytų rizikų valdymo priemonių aktualumą, prireikus jas atnaujinti atsižvelgiant į naujas aplinkybes ir (ar) pasikeitusias paslaugų teikimo sąlygas; • rinkti duomenis apie tai, kaip rizikų valdymo priemonės veikia praktikoje, pavyzdžiui, darbuotojų ir paslaugų gavėjų atsiliepimai, veiklos rezultatai ir kt.; • Palyginti rizikų valdymo praktikas su panašių įstaigų patirtimi ar gerąja praktika sektoriuje.
TOBULINIMAS	24.5. Socialinių paslaugų įstaiga tobulina rizikos valdymo priemones ir jų įgyvendinimą praktikoje. Rekomenduojami veiksmai: • remiantis peržiūros ir analizės rezultatais, atnaujinti ar pritaikyti rizikos valdymo priemones, siekiant efektyviau spręsti iškilančias rizikas ir užtikrinti paslaugų teikimą (pvz., kitų būdų rizikos vertinimui naudojimas, kitų rizikos valdymo priemonių planavimas); • pritaikyti kitų įstaigų patirtį ir gerąją praktiką rizikų valdymo ir įgyvendinimo srityje (pvz., naujų metodų perėmimas, technologinių priemonių naudojimas ir pan.).

25. Socialinių paslaugų teikimas nuolat vertinamas ir tobulinamas

Įstaigoms svarbu nuolat vertinti socialinių paslaugų kokybę, nes tai leidžia užtikrinti, kad socialinės paslaugos atitiktų socialinių paslaugų gavėjų poreikius ir būtų teikiamos efektyviai ir profesionaliai. Reguliarus socialinių paslaugų kokybės vertinimas padeda nustatyti stipriąsias ir tobulintinas sritis, įgyvendinti veiksmingus pokyčius bei gerinti

socialinių paslaugų poveikį šių paslaugų gavėjų gyvenimo kokybei. Be to, socialinių paslaugų kokybės vertinimas stiprina pasitikėjimą organizacija, skatina darbuotojų įsitraukimą ir prisideda prie nuolatinio organizacijos tobulėjimo.

POŽIŪRIS	25.1. Socialinių paslaugų įstaiga nustato teikiamų socialinių paslaugų vidinio kokybės vertinimo tvarką. Rekomenduojami veiksmai: • aptarti su darbuotojais, kokių rezultatų norima pasiekti atliekant socialinių paslaugų kokybės vertinimą (pvz. paslaugų gavėjų pasitenkinimo didinimas, GK pokytis ir t.t.); • apibrėžti, kokiais metodais bus atliekamas socialinių paslaugų kokybės vertinimas (pvz.: apklausos, interviu, stebėjimas, vidaus kokybės auditas); nustatyti vertinimo dažnumą (pvz., kartą per metus, kas pusmetį); • susitarti su visais darbuotojais dėl vertinimo etapų ir eigos (pvz.: skelbti veiklų grafiką bendrame diske), paskirti atsakingus asmenis.
ĮGYVENDINIMAS	25.2. Socialinių paslaugų įstaiga ir socialines paslaugas teikiantys fiziniai asmenys atlieka teikiamų socialinių paslaugų vidinį kokybės vertinimą, remdamiesi socialinių paslaugų gavėjų pasitenkinimo socialinėmis paslaugomis vertinimu (socialines paslaugas teikiančių fizinių asmenų veiklos kokybę vertina savivaldybių administracijos). Rekomenduojami veiksmai: • remiantis surinkta informacija, įvertinti pagrindinius paslaugų trūkumus ir teigiamus aspektus, ieškoti tendencijų, kuriose srityse paslaugos labiausiai atitinka arba neatitinka gavėjų lūkesčių; • parengti ir su darbuotojais aptarti vidinio kokybės vertinimo rezultatų ataskaitą, kurioje pateikiami paslaugų gavėjų pasitenkinimo vertinimo rezultatai, pagrindinės išvados ir siūlymai dėl paslaugų kokybės gerinimo. 25.3. Darbuotojai žino, kaip socialinių paslaugų įstaigoje atliekamas teikiamų socialinių paslaugų vidinis kokybės vertinimas. Rekomenduojami veiksmai: • supažindinti darbuotojus su socialinių paslaugų įstaigos vidinio kokybės vertinimo tvarka; pristatyti glaustą informaciją, kurioje būtų pateikta vertinimo eiga, tikslai, metodai ir kriterijai bei terminai; • organizuoti darbuotojams mokymus arba informacinius susitikimus, kuriuose išsamiai paaiškinama, kaip įstaigoje atliekamas kokybės vertinimas; esant poreikiui, įtraukti ir fizinius asmenis, teikiančius socialines paslaugas; • darbuotojams suteikti prieigą prie informacijos apie vidinį kokybės vertinimą (pvz., informacija skelbiama intranete, bendruose el. kataloguose arba skelbimų lentoje); • pateikti aiškias instrukcijas apie darbuotojų vaidmenį vertinimo procese ir jų atsakomybę, kad jie žinotų, kaip prisidėti prie duomenų rinkimo ir analizės. 25.4. Socialinių paslaugų gavėjai teikia grįžtamąjį ryšį apie gautas socialines paslaugas.

	Rekomenduojami veiksmai: - sukurti socialinių paslaugų gavėjams patogius ir prieinamus grįžtamojo ryšio teikimo būdus, su komanda aptarti ir įdiegti įvairias priemones, pavyzdžiui, anonimines apklausas, grįžtamojo ryšio formas internete, fizines anketas įstaigoje, pokalbius telefonu, grupės diskusijas arba individualius pokalbius; - informuoti paslaugų gavėjus apie galimybes pateikti savo nuomonę; pristatyti grįžtamojo ryšio teikimo būdus jiems suprantama kalba ir formatu, pavyzdžiui, pasitelkiant informacinius lankstinukus, konsultacijas ar el. pranešimus; jeigu yra poreikis informaciją pritaikyti lengvai skaitoma kalba; - skatinti paslaugų gavėjus teikti grįžtamąjį ryšį, paaiškinant, kad jų nuomonė yra svarbi paslaugų tobulinimui; - rinkti ir vertinti paslaugų gavėjų grįžtamąjį ryšį siekiant gerinti įstaigos veiklą; visi pateikti duomenys turi išlikti konfidencialūs.
ANALIZĖ	25.5. Socialinių paslaugų įstaiga peržiūri ir analizuoja teikiamų socialinių paslaugų vidinio kokybės vertinimo tvarką ir rezultatus, remdamasi nustatytais rodikliais. Rekomenduojami veiksmai: - reguliariai peržiūrėti vidinio kokybės vertinimo eigą ir vertinimo rodiklius. Aptarti su komanda, ar vertinimas atitinka įstaigos tikslus ir paslaugų kokybės reikalavimus; - surinkti ir analizuoti duomenis, remiantis nustatytais rodikliais; nustatyti paslaugų teikimo stipriąsias ir tobulintinas sritis, siekiant užtikrinti, kad paslaugos atitinka gavėjų poreikius ir apibrėžtus kokybės reikalavimus; - parengti analizės išvadas ir rekomendacijas dėl kokybės ir vertinimo tvarkos ar jos rezultatų tobulinimo; svarbu su vadovais ir darbuotojais aptarti išvadas, kad visi galėtų prisidėti prie veiksmingesnio kokybės užtikrinimo.
TOBULINIMAS	25.6. Socialinių paslaugų įstaiga tobulina teikiamų socialinių paslaugų vidinio kokybės vertinimo tvarką ir rezultatus, atsižvelgdama į vidinio kokybės vertinimo metu gautus duomenis. Rekomenduojami veiksmai: - nustatyti konkrečius tobulintinus aspektus (pvz.: vertinimo rodiklių atnaujinimą, grįžtamojo ryšio rinkimo būdų patobulinimą ir pan.); - aptarti su darbuotojais ir parengti korekcinis veiksmus, skirtus vidinio kokybės vertinimo tvarkos tobulinimui (pvz.: naujų metodikų įtraukimą, efektyvesnių duomenų analizės priemonių diegimą ar tvarkos procedūrų supaprastinimą); - įtraukti darbuotojus į tvarkos tobulinimo procesą, organizuojant diskusijas ar dirbtuves, kuriose būtų aptariamos vertinimo rezultatuose išryškėjusios problemos ir galimi sprendimai, taip užtikrinti, kad tvarkos pakeitimai atitiktų realią praktiką ir darbuotojų poreikius.

26. Socialinės paslaugos teikiamos diegiant inovatyvius būdus ir naujoves

Inovatyvūs darbo būdai ir priemonės – tai naujovės ar kasdienio darbo tobulinimai, skirti procesų efektyvumui didinti, veiklos rezultatams gerinti ir kokybiškų paslaugų teikimui užtikrinti. Toks naujovių diegimas, nereikalaujantis esminių sistemos pokyčių, leidžia lanksčiau atliepti kintančius socialinių paslaugų gavėjų poreikius, užtikrinti geresnį socialinių paslaugų prieinamumą ir kokybę. Be to, nauji metodai ir technologijos skatina darbuotojų ir socialines paslaugas teikiančių fizinių asmenų produktyvumą, didina motyvaciją ir stiprina jų kompetencijas.

Inovacijos – tai sprendimai, skirti socialinėms problemoms spręsti ir ilgalaikiams pokyčiams inicijuoti, kurie ženkliai prisideda prie socialinių paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės gerinimo. Tai apima naujas idėjas, strategijas ar organizacines formas, kurios užtikrina ilgalaikį poveikį. Inovacijos padeda optimizuoti išteklių naudojimą, taupyti darbuotojų laiką ir mažinti sąnaudas, kartu garantuojant paslaugų veiksmingumą.

POŽIŪRIS

26.1. Socialinių paslaugų įstaiga su darbuotojais aptaria inovatyvius socialinių paslaugų teikimo paieškos būdus (skaitmeninius įrankius, dirbtinio intelekto taikymą, dalijimosi platformas, sutelktinio finansavimo platformas ir kitus inovatyvius sprendimus, nurodytus Profesinių kompetencijų tobulinimo centro ar kituose patikimuose šaltiniuose).

Rekomenduojami veiksmai:

- organizuoti reguliarius susitikimus su darbuotojais, juose aptarti inovatyvius socialinių paslaugų teikimo sprendimus, skatinti darbuotojus siūlyti savo idėjas dėl inovatyvių sprendimų taikymo, dalintis patirtimi ar gerosiomis praktikomis, kurios galėtų būti pritaikytos įstaigoje;
- darbuotojams pristatyti naujausias tendencijas ir įrankius, tokius kaip skaitmeniniai įrankiai, dirbtinio intelekto taikymas, dalijimosi platformos, sutelktinio finansavimo platformos, naujausių tyrimų ar projektų rezultatais;
- naudoti patikimų šaltinių informaciją apie naujoves socialinių paslaugų srityje (pvz., Profesinių kompetencijų tobulinimo centro ar kitų); su komanda aptarti, kurie sprendimai geriausiai atitinka įstaigos poreikius ir galimybes.

ĮGYVENDINIMAS

26.2. Socialinių paslaugų įstaiga **ieško** inovatyvių socialinių paslaugų teikimo metodų, priemonių ir technologijų, sudarydama sąlygas darbuotojams dalyvauti konferencijose, parodose, mokymuose, Profesinių kompetencijų tobulinimo centro renginiuose ir kt.

Rekomenduojami veiksmai:

- sudaryti darbuotojams galimybes reguliariai dalyvauti konferencijose, parodose, mokymuose, kur yra aptariami inovatyvūs socialinių paslaugų teikimo aspektai;
- skatinti darbuotojus siūlyti mokymus apie inovacijas, įtraukiant juos į metinį įstaigos kompetencijų tobulinimo planą;
- skatinti renginiuose dalyvaujančius darbuotojus po renginių dalintis įgytomis žiniomis ir idėjomis su kolektyvu, organizuojant vidinius pristatymus, diskusijas arba rengiant trumpas ataskaitas apie praktikoje pritaikytinas naujoves;
- sukurti vidinę sistemą, kurioje būtų kaupiama informacija apie inovatyvius metodus, priemones ar technologijas.

	26.3. Darbuotojai ir socialines paslaugas teikiantys fiziniai asmenys taiko inovatyvius socialinių paslaugų teikimo metodus, priemones, technologijas. Rekomenduojami veiksmai: • organizuoti praktinius mokymus darbuotojams ir socialines paslaugas teikiantiems fiziniams asmenims, supažindinant juos su naujausiais, įstaigoje taikomais, inovatyviais socialinių paslaugų teikimo metodais, priemonėmis ir technologijomis; • sukurti aiškias gaires ar procedūras, kaip taikyti inovatyvias priemones ir technologijas, kad darbuotojai žinotų, kaip jas naudoti socialinių paslaugų teikimo procese; • reguliariai stebėti ir su darbuotojais aptarti inovatyvių metodų taikymą, aptarti tai intervizijose, susirinkimuose ar renkant grįžtamąjį ryšį iš darbuotojų ir socialinių paslaugų gavėjų.
ANALIZĖ	26.4. Socialinių paslaugų įstaiga vertina inovacijų diegimo ir technologijų taikymo praktikoje veiksmingumą. Rekomenduojami veiksmai: • nustatyti vertinimo kriterijus, pagal kuriuos bus matuojamas inovacijų diegimo ir technologijų taikymo veiksmingumas (tai gali būti socialinių paslaugų gavėjų pasitenkinimo lygis, darbo efektyvumo didėjimas, resursų taupymas ar paslaugų kokybės rodiklių gerėjimas); • surinkti duomenis apie taikomų inovacijų poveikį (pvz., pasitelkiant darbuotojų ir (ar) socialinių paslaugų gavėjų apklausas ar kitus metodus); • analizuoti surinktus duomenis, siekiant įvertinti, ar inovacijos ir technologijos padėjo pasiekti užsibrėžtus tikslus; nustatyti, kurios inovatyvios priemonės buvo veiksmingiausios, kurios netiko ar nėra naudingos įstaigai; • su darbuotojais aptarti rezultatus ir tolimesnį inovacijų ir technologijų diegimo įstaigoje poreikius.
TOBULINIMAS	26.5. Socialinių paslaugų įstaiga tobulina diegiamas inovacijas ir jų taikymo praktiką, remdamasi vertinimo rezultatais. Rekomenduojami veiksmai: • organizuoti darbuotojų diskusijas, aptarti vertinimo išvadas ir kartu įvardyti galimus inovacijų ir inovacijų diegimo tobulinimo sprendimus; svarbu įtraukti darbuotojus, kurie tiesiogiai taiko pasirinktas inovacijas; • pagal poreikį ir galimybes pasiūlyti papildomus mokymus darbuotojams, siekiant užtikrinti, kad jie galėtų veiksmingai taikyti inovacijas praktikoje; mokymai galėtų apimti naujus taikymo metodus, technologijų funkcionalumo išplėtimą ar darbo organizavimo pokyčius; • stebėti patobulintų inovacijų diegimo veiksmingumą, nuolat rinkti grįžtamąjį ryšį ir analizuoti rezultatus.