



NOKO EFEKTAS: NUO STANDARTO IKI REALIŲ POKYČIŲ ORGANIZACIJOS VEIKLOJE

SOTAS



Kristina Čiginskienė, VšĮ SOTAS paslaugų šeimai centro vadovė

2025 vasario 27 d.

SOTAS vykdo globos centro funkcijas Vilniaus mieste ir teikia socialines bei psichologines paslaugas įvairintiems, globojamiems, budinčių globotojų prižiūrimiems vaikams bei globėjams, budintiems globotojams ar tėviams

VšĮ SOTAS – 2002 metais kelių draugų iniciatyva įkurta nevyriausybinė organizacija. Organizacijos veikla grindžiama Bažnyčios socialiniu mokymu.

“

MISIJA: ŽMOGUI IR DĖL ŽMOGAUS, SIEKIANČIAM TVARAUS POKYČIO GERESNIAM JO GYVENIMUI

“

SOTO paslaugų šeimai centras įgyvendina projektus ir teikia paslaugas šeimoms, siekdamas jas stiprinti, įgalinti, kad jos įveiktų iškilusius sunkumus ir krizes, savarankiškai pasirūpintų savo šeimos gerove, siekdamas užtikrinti pozityvią šeimos raidą bei prisidėti prie šeimos gyvenimo kokybės gerinimo



Vidinė motyvacija – kokybės tema SOTE visuomet buvo aktuali. Iškilo patvirtinimo poreikis, kad dirbame kokybiškai ne tik emociniu, subjektyviu savęs vertinimu, bet ir faktiniu, apčiuopiamu lygmeniu.



Kokybės tema labai plati, atrodo apimanti viską. Standartas įrėmina, struktūruoja, sukonkretina sritis ir duoda kryptį.

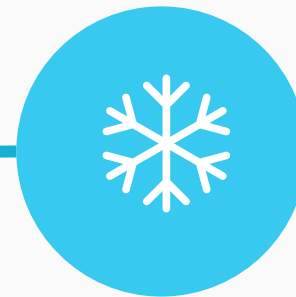


Išorinė motyvacija – norint teikti akredituotas paslaugas, dalyvauti konkursuose ar ieškoti rėmėjų, turime parodyti, kad dirbame kokybiškai, darome teigiamą poveikį. Reikia išmokti kalbėti kalba, kurią supranta visi sektoriai. Esame lygiaverčiai partneriai ir siekiame, kad mūsų nuomonė, patirtis ir balsas būtų girdimas bei vertinamas.

**Kodėl
nusprendėme
diegti kokybės
standartą
NOKAS?**

2020

NOKO standarto
diegimas su
socialinių
paslaugų kokybės
ekspertų
palydėjimu

2021

VšĮ SOTAS po išorinio
kokybės audito 3
metams buvo
suteiktas socialinių
paslaugų kokybės
standartas NOKAS

2024

Po pakartotinio
audito suteiktas
socialinių paslaugų
kokybės standartas
NOKAS, iki 2027 m.

AUDITO METU VERTINAMA NE TIK VISA DOKUMENTACIJA, PROCESAI, KALBINAMI
DARBUOTOJAI, BET IR PASLAUGŲ GAVĖJAI.

Daug dalykų turėjome, kai ką kūrėme iš naujo, buvo gera proga peržiūrėti tai, ką turime, ir atsinaujinti, sustruktūruoti dalykus, kad įdiegtas standartas būtų ne tik atitikimas formalumams, bet organiškai dalykas, reali pagalba darbe.

Sunku rasti laiko, kuomet tiesioginio darbo darbotvarkės labai įtemptos.

Iššūkis diegti standartą karantino laikotarpiu.

Visai komandai visais lygmenimis tai buvo iššūkis: neišvengiamas pasipriešinimas, kol pajaučiama, kad tai daryti tikrai verta, nes būtina atpažinti ir kaskart atrasti viso proceso prasmę

DIEGIMO IŠŠŪKIAI

POVEIKIS PASLAUGŲ GAVĖJAMS

Vykdomos paslaugų gavėjų apklausos ir fokus grupės suteikia galimybę nuolat analizuoti paslaugų efektyvumą bei nustatyti tobulintinas sritis. Tai užtikrina, kad paslaugos atitiktų lūkesčius.

“Po vizitų pas psichologą nutarėme vėl kartu gyventi su žmona ir vėl pradėjome jausti šeimyninio gyvenimo malonumus. Mūsų santykiai su vaikais taip pat perėjo į kitą lygį. Nors čia dar turime daug ką keisti savyje bei dar daug ko mokytis, tačiau tarpusavio santykiuose, bendravime, konfliktinių situacijų sprendime tikrai pasiekėme reikšmingų pokyčių.”

Naudojama darbo metodų įvairovė, orientacija į rezultatą, atvirumas, lankstumas, bandymai įtraukti paslaugų gavėjus, intensyvus buvimas kartu prisideda prie jų įgalinimo ir sąmoningumo didinimo.

“Ačiū SOTUI, kad esate neformalus, greitai reaguojate į prašymus, palaikote skambučiais, konsultacijomis, renginiais, paramos iniciatyvomis. Globėjo kasdienybė kartais būna duobėta, tačiau žinojimas, kad turi palaikymą, o ištikus krizei visada gauni skubią pagalbą, padeda augti ir nuo problemų vėl grįžti prie prasmės momento globoje.”

„Kultūrinis“ pokytis.

„Aš žinau, ko tau reikia“, keičiame į „iš tavęs turiu išgirsti, ko tau reikia“.

“Yra tekę dalyvauti ne vienuose mokymuose. Šie buvo išskirtiniai - mokymų lektorės išjausti kaip specialistės ir kaip žmogaus - ne tik teorija, bet ir patirties pasidalijimas. Buvo šilta ir nuoširdu. Tikrai nemažai mokymuose gautų „perliukų“ jau taikome ir taikysime ateityje. Palikta erdvė kiekvienam dalyviui įsitraukti į diskusijas pagal galimybę ir norus - kiek kiekvienas jaučiasi saugus dalintis. Ačiū!”

Standartas suteikė daugiau aiškumo
ir visuminį požiūrį į organizaciją
kiekvienam darbuotojui:
susistemintos žinios, kodėl, kaip ir ką
darome. Padidintas kiekvieno
įsitraukimas, sudarytos galimybės
įsitraukti.

Kokybės užtikrinimas yra
kiekvieną darbuotoją
įtraukiantis nuolatinis kasdienis
procesas tobulėjimo link



Didėja darbuotojų sąmoningumas, ugdomas įgūdis pastoviai save stebėti
(turėti savistabą), vertinti, o ne tik būti užtikrintu, kad dirbi kokybiškai. Tai
padeda suvokti, kad privalome keistis ir pradėti pokyčius, prisitaikyti prie
neišvengiamai besikeičiančios aplinkos ir kylančių iššūkių.

POVEIKIS KOMANDAI



POVEIKIS ORGANIZACIJAI

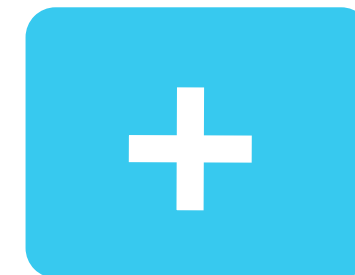
SUSISTEMINTA VISA SU ORGANIZACIJOS VALDYMU SUSIJUSI MEDŽIAGA

Sukurti ir atnaujinti pagrindiniai įrankiai: paslaugų algoritmai, veiklų kokybės kriterijai, paslaugų poreikio vertinimai, paslaugų kokybės vertinimai anketavimo būdu (paslaugų gavėjų bei partnerių apklausos), darbuotojų motyvacijos vertinimo įrankis, vadovų vertinimo įrankis.



AIŠKUMAS

Nustatyti aiškūs strateginių ir veiklos tikslų numatymo, įsivertinimo periodai bei dalyviai visuose organizacijos lygiuose, atnaujintos organizacijos vizija, misija bei vertybės; vykdoma nuolatinė inovacijų paieška.



IŠGRYVINIMAS

Išgryninti ne tik kiekybiniai ir kokybiniai veiklos, bet ir poveikio rodikliai, kurių įsivardinimas kiekvienoje srityje padeda taiklesnei komunikacijai ir dialogui su partneriais, rėmėjais bei visuomene.



SKAIDRUMAS

Nustatyta aiški vidinė ir išorinė organizacijos atskaitomybė, sistemingas informacijos apie veiklą, gautą finansavimą bei lėšų panaudojimą teikimas visuomenei bei rėmėjams.

Kokybės standarto NOKAS dėka SOTAS tapo dar STIPRESNE ir PATIKIMESNE ORGANIZACIJA



Organizacijoje SOTAS yra siekiama kurti nuolatinio tobulėjimo kultūrą, skatinti darbuotojus, kurti tvarų partnerystės tinklą, siekti teigiamo pokyčio ne tik individualiam asmeniui, bet ir visuomenei bei stiprinti nevyriausybinių sektorių. Socialinių paslaugų kokybės didinimas, stiprinimas, noras užtikrinti kokybiškas paslaugas žmogui, gebėti išmatuoti kokybę pagal konkrečius kriterijus ar rodiklius yra šiuolaikiškos organizacijos veiklos pagrindas.

ATEITYJE PLANUOJAME DAR LABIAU DIDINTI PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮSITRAUKIMĄ
(PLANUOSE - TARYBOS KŪRIMAS)

KOKYBĖ KAINUOJA

Paslaugų kokybės
užtikrinimas turi kainą:
reikalingi laiko,
žmogiškieji ir
finansiniai ištekliai

**I KOKYBĖ REIKIA
INVESTUOTI, TAI NEGALI
BUTI VIENPUSĖ PASLAUGOS
TEIKĖJO ATSAKOMYBĖ,
INVESTUOTI TURI IR VISA
SISTEMA**

**REIKALINGAS EKSPERTINIS
PALYDEJIMAS**



DĖKOJAME UŽ DĖMESĮ
