

EQUASS patirtis socialinių paslaugų kokybėje. Ar svajonės pildosi?

Natalja Markovskaja, Valakupių reabilitacijos centras



**SOCIALINIŲ
PASLAUGŲ
KOKYBĖS
REIKALAVIMAI**





2025m.
Spigina. Matau
šviesią socialinių
paslaugų Lietuvoje
viziją.



2017m. Socialinių paslaugų kokybė Lietuvoje?

**kokybės
supratimas**

Į asmenį orientuotos paslaugos

**Pridėtinė
vertė: EQUASS
Assurance
sertifikatas**

**Kokybės
kultūros
kūrimas:
žinios, elgesys
ir praktika**

Vizija



Lietuvos Respublikos
socialinės apsaugos
ir darbo ministerija

esfa

EUROPOS SOCIALINIO
FONDO AGENTŪRA

**ES PARAMA
IR VALDYMAS**

**LR Socialinės
apsaugos ir
darbo
ministerija**

**Europos
reabilitacijos
platforma**

**VšĮ Valakupių
reabilitacijos
centras**



Valakupių
reabilitacijos centras



**EQUASS ŽINIOS IR
PATIRTIS, PROJEKTO
KOORDINAVIMAS**

Iniciatyva



SOCIALINIŲ PASLAUGŲ
KOKYBĖS REIKALAVIMAI



Bendrai finansuoja
Europos Sąjunga

Socialinių paslaugų kokybė Lietuvoje?



EQUASS buvo sukurtas Europos Reabilitacijos Platformos ekspertų (European Platform for Rehabilitation) 2002 m.

250 galiojančių EQUASS sertifikatų (33 Lietuvoje);

EQUASS (European Quality in Social Services) socialinių paslaugų kokybės užtikrinimo, kokybės kontrolės ir sertifikavimo programa, įgalinanti socialinių paslaugų teikėjus užtikrinti teikiamų paslaugų kokybę bei nuolatinį tobulinimą, atsižvelgiant **į individualius kiekvieno paslaugų gavėjo poreikius bei visų suinteresuotų šalių lūkesčius.**

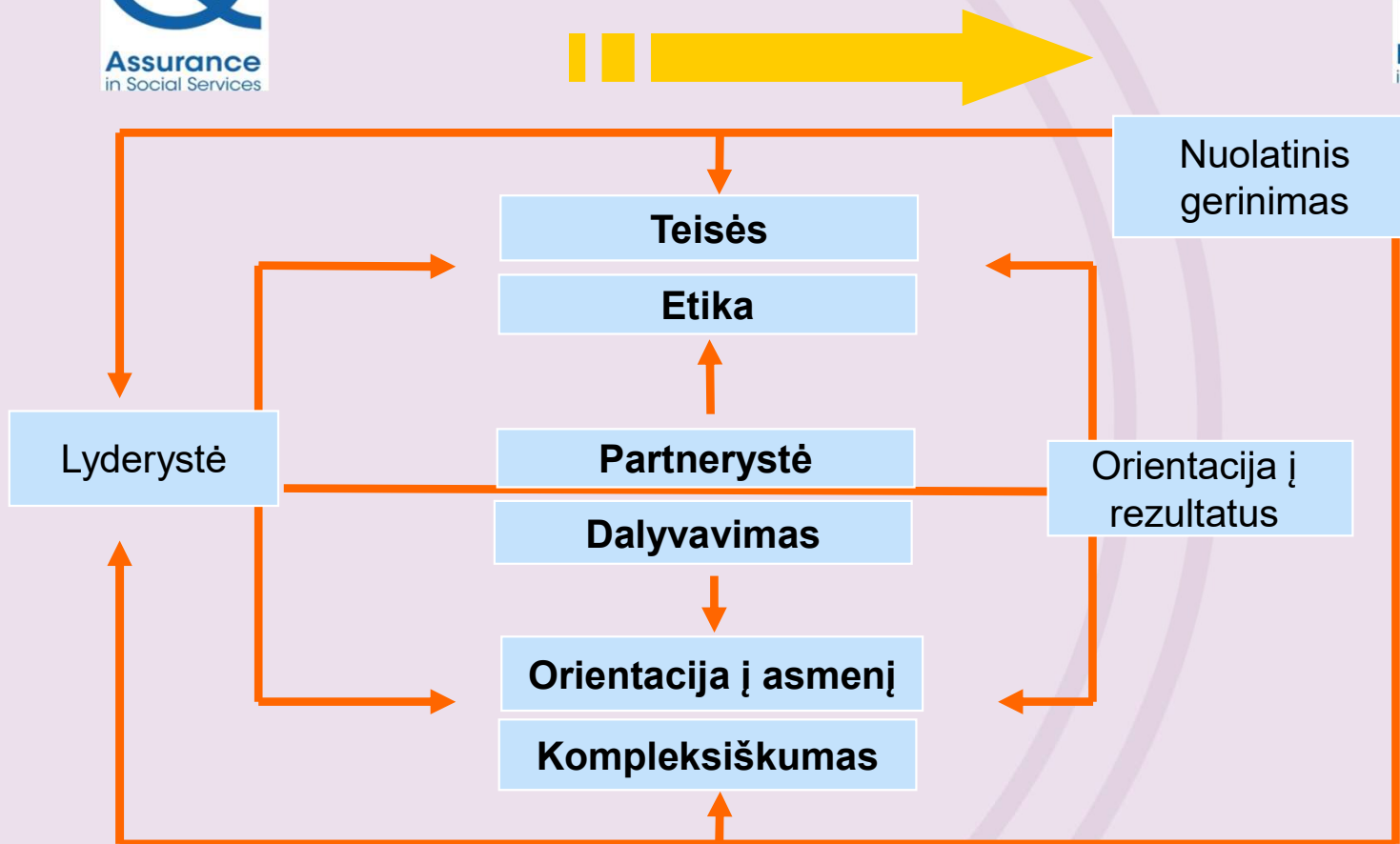
EQUASS kokybės ženklą sertifikuotos organizacijos atitinka kokybės reikalavimus, keliamus socialinėms paslaugoms Europos lygmeniu.



EQUASS kokybės modelis



Europos socialinių paslaugų
kokybės užtikrinimo sistema



EQUASS poveikio lygmenys



požiūris



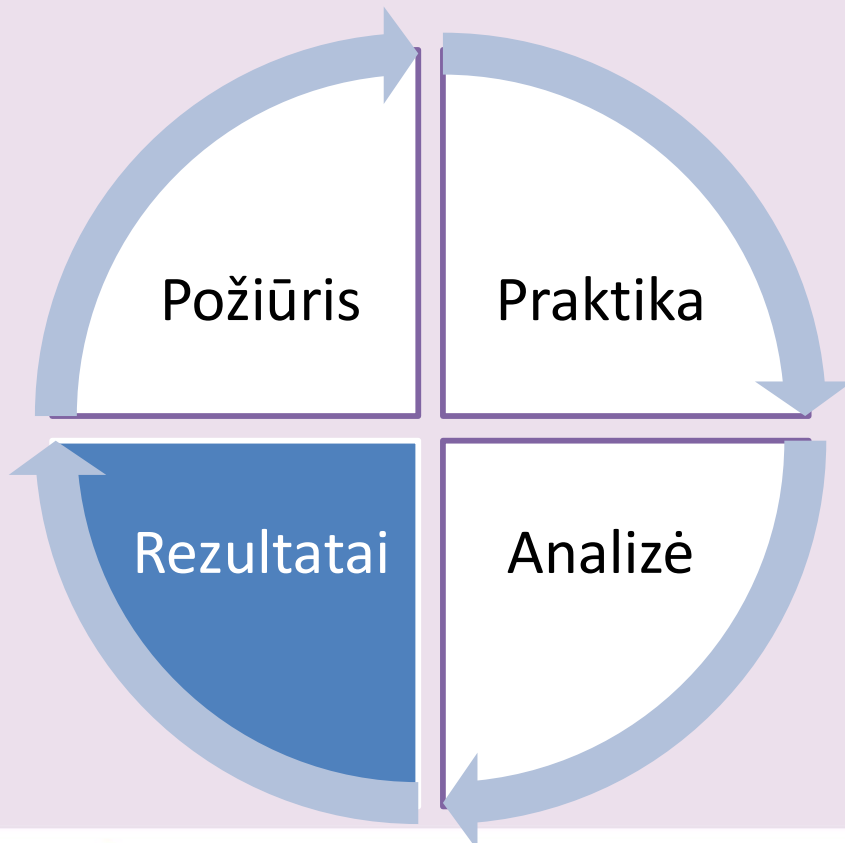
praktika



rezultatai



EQUASS poveikio lygmenys



- Demingo ratas, o ne linija;
- Du nauji socialinėms paslaugoms istoriškai nebūdingi elementai;
- Tamsus rezultatų „miškas“.

KOKIĄ ĮTAKĄ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ TEIKIMO TENDENCIJOMS PADARĖ EQUASS



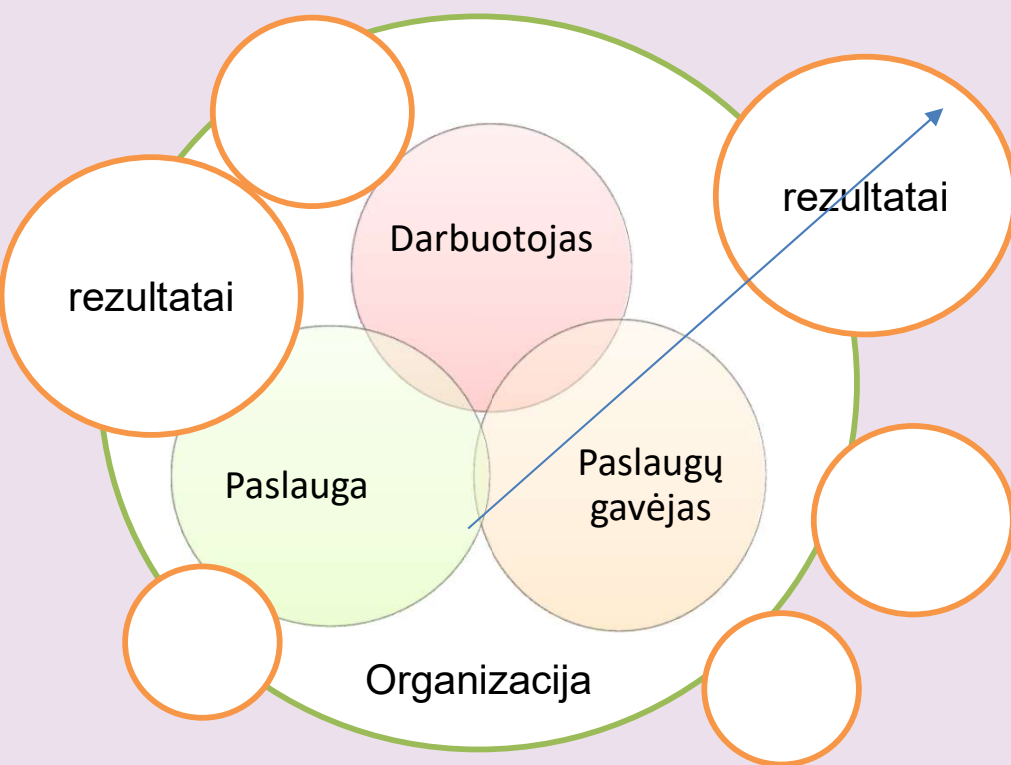
SOCIALINIŲ
PASLAUGŲ
KOKYBĖS
REIKALAVIMAI



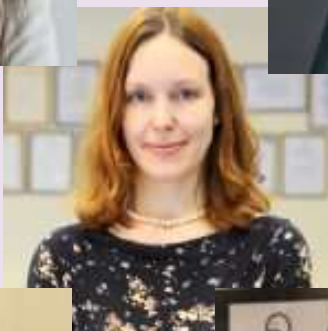
SP kokybės reikalavimų modelis, 2029

REIKALAVIMŲ SRITYS:

1. GERAS VALDYMAS
2. DARBUOTOJŲ KOMPETENCIJOS IR GEROVĖ
3. ETIKA IR KONFIDENCIALUMAS
4. ŽMOGAUS TEISĖS
5. INDIVIDUALIZAVIMAS IR ORIENTACIJA Į GYVENIMO KOKYBĖS GERINIMĄ
6. KOMPLEKSIŠKUMAS IR BENDRADARBIAVIMAS
7. VIDINIS KOKYBĖS VERTINIMAS IR GERINIMAS



Kokybės ekspertai





ĮTRAUKIMAS IR DALYVAVIMAS



Vis įvairesnės
įtraukimo
praktikos, kurios
sąlygoja
dalyvavimą
įvairiose veiklose.



ĮGALINIMAS



- Pastebima tendencija, kad paslaugų gavėjai atsisako daryti „beprasmiškas veiklas“. Įgalinimas per sportą, konferencijų organizavimą, ir kt.



PASLAUGŲ TĘSTINUMAS



Paslaugose atsiranda supratimas, kad turi būti atskleistas maksimalus paslaugų gavėjų potencialas, o paslaugos turi loginę seką.



ORIENTACIJA Į ASMENĮ



Atvejo vadybininkė Salomėja iš Vilniaus man sakė, kad šeimų, išgyvenančių sunkumus, požiūris į atvejo vadybą keičiasi, nes jos mato socialinių paslaugų **naudą**.



REZULTATŲ VERTINIMAS

1. DARBUOTOJŲ ASMENINIO UGDYMOSI, NUOLATINIO MOKYMOSI IR TOBULĖJIMO REZULTATAI

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

Rodiklis. Darbuotojų įgyti gebėjimai išklausių mokymus.



Diagrama Nr.1.

Rezultatų išaiškinimas.

Šaltinis. Mokymų įvertinimo anketos, darbuotojų prašymai, mokymų pažymėjimai, faktinio dalyvavimo fiksavimo duomenys.

Rezultatai. Per 2023 metus įvairius mokymus išklaušė 74 darbuotojai (81 procentas visų Centro darbuotojų). Šie darbuotojai dalyvavo 211 mokymų ir buvo užpildytos 190 gebėjimų įvertinimo anketos (90 proc.) Jokiuose mokymuose nedalyvavo - 12 darbuotojų (16 procentų).

Analizuojant, kokius gebėjimus, darbuotojų nuomone, mokymų dėka jiems pavyko patobulinti, iš diagramos matosi, kad gebėjimai analizuoti situaciją, tobulėti ir bendradarbiauti buvo įvardinti daugiausiai (51 ir po 48 proc.), šiek tiek mažiau patobulino įgūdžius saugios aplinkos kūrimo (41 proc.), gebėjime dirbti kartu (40 proc.) bei gebėjimuose ugdyti ir palaikyti kliento savarankiško gyvenimo įgūdžius (38 proc.). Mažiausiai patobulinti gebėjimai buvo

- **Kvalifikacijos kėlimo nauda**
- Teisių skatinimas ir užtikrinimas
- Partnersčių teikiama nauda
- Paslaugų gavėjų įtraukimas į planavimą, teikimą ir vertinimą
- Įtraukimas į IP sudarymą
- Įgalinimas
- Gyvenimo kokybės gerinimas
- Tęstinumas
- Paslaugų nauda paslaugų gavėjams
- **Paslaugų gavėjų** ir kitų svarbių suinteresuotųjų šalių **pasitenkinimas**
- Veiklos rezultatų suvokimas
- Praktikos, nuostatų, rezultatų palyginimas

IŠŠŪKIAI

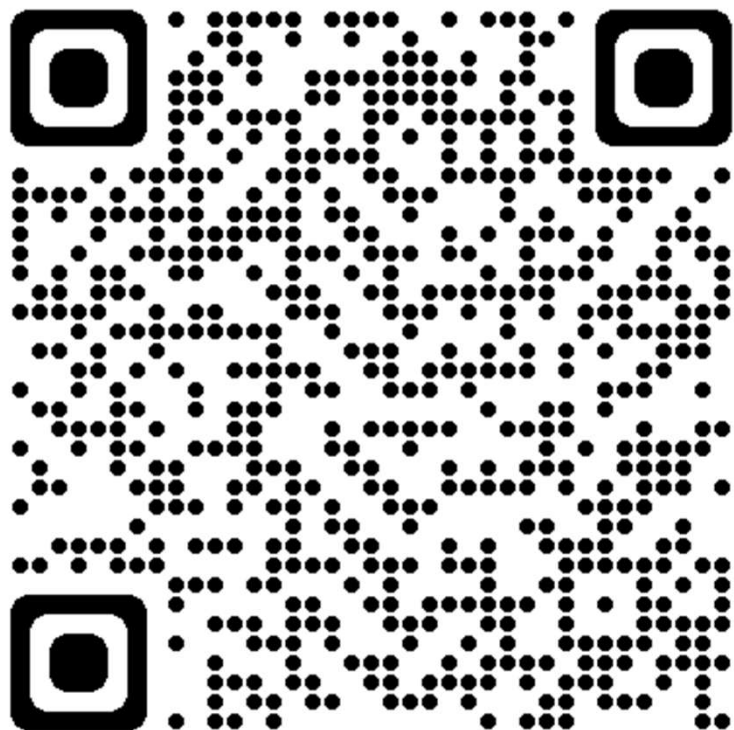


- Individualūs planai ne kaip orientacijos į asmenį metodus, o „popierius byloje“ (arba net segtuve).



Svajonės pildosi!

Daugiau informacijos:



[**equass@reabilitacija.lt**](mailto:equass@reabilitacija.lt)
+37067811355



Valakupių
reabilitacijos centras