

EQUASS ASSURANCE KRITERIJAI (SSGI)¹ (2012)

© 2012 by European Quality in Social Services (EQUASS)

Visos teisės saugomos. Jokia šio dokumento turinio dalis negali būti dauginama jokia forma ir jokiais priemonėmis, elektroninėmis, mechaninėmis, kopijavimo ir įrašymo ar kitaip be išankstinio raštiško EQUASS sutikimo.

¹ angl. SSGI - Social Services of General Interest, liet. VITSP - Visuotinį interesą tenkinančios socialinės paslaugos.

Ivadas

The European Quality in Social Services (EQUASS) (liet. Europos socialinių paslaugų kokybė) yra Europos reabilitacijos platformos (EPR) iniciatyva. EQUASS teikia kompleksines paslaugas kokybės vystymo, skatinimo, patvirtinimo ir sertifikavimo srityje. Šios paslaugos atitinka Europos kokybės reikalavimus socialinių paslaugų teikimui². EQUASS siekia stiprinti socialinių paslaugų sektorių, įpareigodamas paslaugų teikėjus siekti kokybės ir nuolatinio jos gerinimo ir užtikrindamas paslaugų gavėjams paslaugų kokybę visoje Europoje. EQUASS siekia prisidėti prie Europos rinkos kūrimo ir socialinių paslaugų modernizavimo, kad paslaugų teikėjai galėtų išsiskirti ir teikiamų paslaugų kokybę naudoti kaip konkurencinį pranašumą.

Socialinių paslaugų kokybės užtikrinimas (EQUASS Assurance) yra socialinių paslaugų kokybės užtikrinimo ir kokybės kontrolės sertifikavimo programa. Ši programa įgalina organizacijas, teikiančias socialines paslaugas, įsitraukti į išorinį sertifikavimo procesą Europos lygmeniu, kuriuo organizacijos užtikrina teikiamų paslaugų kokybę paslaugų gavėjams ir kitoms suinteresuotoms šalims.

Šiame dokumente pateikiami Europos kokybės socialinių paslaugų srityje užtikrinimo kriterijai remiantis Bendroju kokybės modeliu visuotinį interesą tenkinančių socialinių paslaugų srityje (CQF for SSGI) (Europos reabilitacijos platforma, 2010 m. lapkritis) ir Socialinės apsaugos komiteto Savanorišku Europos kokybės modeliu visuotinį interesą tenkinančių socialinių paslaugų srityje (VEQF for SSGI) (Socialinės apsaugos komitetas, 2010 m. spalio). EQUASS Assurance užtikrina pagrindinių EQUASS kokybės principų, Bendrojo kokybės modelio visuotinį interesą tenkinančių socialinių paslaugų srityje reikalavimų ir šio modelio pagrindinių kokybės kriterijų bei Savanoriško Europos kokybės modelio visuotinį interesą tenkinančių socialinių paslaugų srityje reikalavimų rinkinio įgyvendinimą. EQUASS Assurance taip pat užtikrina Kokybės vadybos sistemos, kuri yra viena iš pagrindinių reikalavimų EQUASS Excellence sertifikavimui, veikimą.

² Momenarumas kokybės klausimais (Europos Aukšto Lygio Grupė neįgaliųjų klausimams spręsti, 2007 rugsėjis, angl. High Level Group on Disability); Visuotinį interesą tenkinančių socialinių paslaugų savanoriškas kokybės modelis (SPC, 2010 m. spalio); Visuotinį interesą tenkinančių socialinių paslaugų bendras kokybės modelis (EPR, 2010 m. lapkritis).

EQUASS Assurance charakteristikos

Pagrindinės EQUASS Assurance sertifikavimo charakteristikos:

1. 50 kokybės užtikrinimo kriterijų.
2. Kriterijai pagrįsti dešimčia EQUASS, CFQ for SSGI ir VEQF for SSGI kokybės principų.
3. Kokybės kriterijai apima pagrindinius Kokybės vadybos sistemos (KVS) elementus³.
4. Organizacijos savęs vertinimas ir vidaus auditas remiasi pagrindiniais veiklos rodikliais ir atliekamas taikant klausimyno metodą.
5. Išorinis auditas atliekamas atsižvelgiant į tai, kaip paslaugų tiekėjas įgyvendina pagrindinius veiklos rodiklius. Auditorius patvirtins rodikliais pagrįstas veiklas išanalizavęs dokumentaciją bei informaciją, gautą vizito organizacijoje metu.

Šį dokumentą sudaro:

- a. EQUASS kokybės principų apibūdinimas.
- b. Svarbių Kokybės užtikrinimo aspektų apibūdinimas: trumpas aprašymas, kodėl kriterijai yra laikomi svarbiais.
- c. EQUASS Assurance kriterijų apibūdinimas.
- d. Pagrindinių veiklos rodiklių apibūdinimas.

EQUASS Assurance yra pritaikytas socialiniam sektoriui ir siūlo kokybės kriterijais bei pagrindiniais veiklos rodikliais pagrįstą požiūrį, naudojant savęs vertinimo klausimyną, skirtą vidinio ir išorinio audito procedūroms. Išsiuntus paraiškos formą ir vidinio audito klausimyną, vykdomas vizitas organizacijoje. Vizito metu nepriklausomas auditorius tikrina pareiškėjo įrodymus, peržiūrėdamas dokumentus ir atlikdamas interviu su personalu, paslaugų gavėjais bei kitomis svarbiomis suinteresuotomis šalimis. Audito rezultatai aprašomi audito ataskaitoje. Organizacija, kuri atitinka EQUASS Assurance kriterijus, yra sertifikuojama dvejų metų laikotarpiui. Procesas yra prižiūrimas EQUASS apdovanojimo komiteto.

³ Pagrindinius kokybės vadybos elementus sudaro: 1 Klientų poreikių bei lūkesčių identifikavimas; 2. Procesų vadyba; 3. Atsakomybių vadyba; 4. Išteklių vadyba; 5. Matavimas ir duomenų analizė; 6. Klientų pasitenkinimas; 7. Nuolatinio kokybės gerinimo sistema.

Apžvalga

Kokybės principai		Aspektai	Kriterijai	Rodikliai
1	Lyderystė	Misija, vizija ir kokybės politika	1 ir 2	1,2,3,4
		Komunikacija	3 ir 4	5,6,7,8
		Metinis planavimas	5 ir 6	9,10,11,12
		Nauda visuomenei	7 ir 8	13,14,15,16
2	Personalas	Žmogiškųjų išteklių valdymas	9 ir 10	17,18,19,20,,
		Personalo kvalifikacija ir tobulinimas	11 ir 12	21, 22, 23 24
		Personalo įtraukimas	13 ir 14	25,26,27,28
3	Teisės	Teisės ir pareigos	15 ir 16 ir 17	29,30, 31,32,33,34
		Apsisprendimo laisvė	18 ir 19	35,36,37,38
4	Etika	Etikos politika	20 ir 21 ir 22 ir 23 ir 24	39,40,41,42,43,44, 45,46,47,48
		Funkcijos ir atsakomybės	25	49,50
5	Partnerystė	Bendradarbiavimas teikiant paslaugas	26 ir 27	51,52,53,54
6	Dalyvavimas	Kliento dalyvavimas	28 ir 29	55,56,57,58
		Kliento įgalinimas	30 ir 31	59,60,61,62

7	Orientacija į asmenį	Klientų poreikių identifikavimas	32 ir 33	63,64,65,66
		Individualus planavimas	34 ir 35	67,68,69,70
8	Kompleksiškumas	Paslaugos teikimo procesas	36 ir 37	71,72,73,74
		Tęstinis paslaugų teikimas	38 ir 39	75,76,77,78
		Holistinis požiūris	40 ir 41	79,80,81,82
9	Orientacija į rezultatus	Rezultatų matavimas	42 ir 43	83,84,85,86
		Rezultatų įvertinimas	44 ir 45	87,88,89,90
		Rezultatų pateikimas	46 ir 47	91,92,93,94
10	Nuolatinis gerinimas	Nuolatinis gerinimo ciklas	48 ir 49	95,96,97,98
		Inovacijos	50	99, 100

1. LYDERYSTĖ

EQUASS kokybės principas:

Socialines paslaugas teikiančios organizacijos lyderystę socialinio sektoriaus viduje įrodo demonstruodamos gerą vidinį valdymą bei skleidamos teigiamą įvaidį platesnei visuomenei, mesdamos iššūkį žemiems lūkesčiams, skleidamos pozityvias idėjas bei geriausią praktiką, efektyvesnį išteklių naudojimą, įkvepiančias naujoves ir kurdamos atviresnę bei labiau integruotą visuomenę.

- **Misija, Vizija ir kokybės politika**

Misijos teiginys socialinių paslaugų teikėjui suteikia ateities viziją bei kryptį organizacijos veiklos plėtrai. Misija suteikia aiškumo ir skaidrumo organizacijos klientams, darbuotojams ir kitoms suinteresuotoms šalims.

Kokybės politika nubrėžia svarbiausius organizacijos kokybės tikslus ir uždavinius bei vadovybės įsipareigojimus siekiant šių tikslų. Kokybės politikoje yra pabrėžiamas nuolatinis organizacijos veiklos gerinimas. Viena svarbiausių politikos įgyvendinimo funkcijų socialines paslaugas teikiančioje organizacijoje yra užtikrinti, jog visi jos darbuotojai suprastų organizacijos viziją, misiją, tikslus ir strategiją tenkinat klientų poreikius bei lūkesčius.

EQUASS Assurance kriterijai

1. Socialines paslaugas teikianti organizacija dokumentuose apibrėžia ir įgyvendina savo organizacijos viziją, misiją ir vertybes.

	Rodikliai
1	Socialinių paslaugų teikėjas turi dokumentais pagrindęs savo: <ul style="list-style-type: none"> a. viziją b. misiją c. bendras vertybes
2	Darbuotojai žino: <ul style="list-style-type: none"> a. viziją b. misiją c. bendras socialinių paslaugų teikėjo vertybes

2. Socialinių paslaugų teikėjas dokumentais pagrindžia ir įgyvendina savo kokybės politiką, nustatydamas ilgalaikius kokybės tikslus bei įsipareigojimą užtikrinti nuolatinį gerinimą.

Rodikliai	
3	Socialinių paslaugų teikėjas turi dokumentais pagrindęs kokybės politiką, kurią sudaro: <ul style="list-style-type: none"> a. ilgalaikis tikslas b. įsipareigojimas užtikrinti nuolatinį gerinimą
4	Darbuotojai žino organizacijos kokybės politiką.

- **Komunikacija**

Komunikacija susijusi su tokiomis organizacijoje veikiančiomis sistemomis kaip informacijos valdymu, dalijimusi, sklaida ir grįžtamuju ryšiu. Komunikacija yra laikoma efektyvia, kai vidinėms ir/ar išorinėms suinteresuotoms šalims yra prieinama svarbi, tiksli ir naujausia informacija. Esant efektyviai komunikacijai potencialūs ir esami klientai gali gauti visą reikiamą informaciją, kuri suteikia jiems tinkamo pasirinkimo galimybę, darbuotojai gali padidinti savo darbo efektyvumą, administracija gali strategiškai planuoti.

EQUASS Assurance kriterijai

3. Paslaugų gavėjai, jų šeimos nariai ar paslaugų gavėjų organizacijos turi galimybę teikti grįžtamąjį ryšį apie jų individualią bei kolektyvinę patirtį, įgytą programų ar paslaugų metu.

Rodikliai	
5	Suinteresuotosios šalys turi galimybę pateikti grįžtamąjį ryšį apie: <ul style="list-style-type: none"> a. programas b. paslaugas
6	Grįžtamasis ryšys gautas iš: <ul style="list-style-type: none"> a. finansuotojų, b. paslaugų gavėjų yra dokumentuojamas.

4. Socialinių paslaugų teikėjas informuoja suinteresuotas šalis apie vykdomas programas ir teikiamas paslaugas.

Rodikliai	
7	Suinteresuotoms šalims yra pasiekama informacija apie: <ul style="list-style-type: none"> a. programų ir paslaugų vystymą b. procesus ir procedūras c. organizacijos veiklą d. artėjančius svarbius įvykius e. paslaugų gavėjų dalyvavimo galimybes
8	Suinteresuotosios šalys yra supažindintos su siūlomomis programomis bei paslaugomis.

- **Metinis planavimas**

Socialinių paslaugų teikėjas turi užtikrinti lyderystę, vadovavimą ir stabilumą organizacijoje tam, kad ji galėtų įgyvendinti savo misiją. Todėl socialinių paslaugų teikėjas turi siekti ir išlaikyti paslaugų teikimo, plėtros bei vystymo ir naujovių diegimo stabilumą bei subalansuotą finansų struktūrą. Metinis planavimas yra svarbus šių tikslų įgyvendinimui bei kontrolei, todėl turi būti siejamas su strateginiu planavimu.

EQUASS Assurance kriterijai

5. Socialinių paslaugų teikėjo administracija nustato ir dokumentais pagrindžia kasmetinio planavimo ir peržiūros procesus.

Rodikliai	
9	Procesas yra kasmetinis ir pagrįstas dokumentais.
10	Metinis planavimo procesas yra: <ul style="list-style-type: none"> a. įgyvendintas b. peržiūrimas periodiškai

6. Planą sudaro:

- metiniai rezultatai/tikslai
- veiklos, reikalingos metiniams tikslams pasiekti
- organizacijos veiklą įgyvendinimo ir rezultatų stebėseną siekiant metinių tikslų
- metinio plano rezultatų peržiūrėjimo bei koregavimo grafiką ir procedūras

Rodikliai	
11	Metinis planavimas yra cikliškas procesas, susidedantis iš: <ul style="list-style-type: none"> a. tikslų/ uždavinių b. pagrindinių veiklų c. realių rezultatų d. tikslų ir uždavinių peržiūros
12	Metinis planas yra patvirtintas vadovybės.

- **Nauda visuomenei**

Socialinių paslaugų poveikį visuomenei lemia jų prigimtinis pobūdis bei teisinis jų reglamentavimas. Socialinių paslaugų teikimo rezultatai gali būti išreikšti organizacijos klientų, suinteresuotų šalių, finansuotojų, bendruomenės pasitenkinimo lygiu bei pagrindiniais veiklos rezultatais. Socialinė organizacijos atsakomybė socialiniame sektoriuje yra laikoma svarbiu principu ir jai, taip pat kaip ir paslaugų gavėjų poreikiams turi būti skiriamas ypatingas dėmesys.

EQUASS Assurance kriterijai

7. Socialinių paslaugų teikėjas įrodo organizacijos veiklos sėkmę atitinkdamas visuomenės poreikius bei lūkesčius.

Rodikliai	
13	Socialinių paslaugų teikėjas kaupia grįžtamąjį ryšį apie organizaciją iš visuomenėje veikiančių suinteresuotų šalių.
14	Socialinių paslaugų teikėjas realiais rezultatais įrodo sėkmingą visuomenės poreikių ir lūkesčių tenkinimą.

8. Socialinių paslaugų teikėjas įrodo organizacijos socialinę atsakomybę vykdydamas veiklas visuomenės labui.

Rodikliai	
15	Socialinių paslaugų teikėjas dalyvauja bendruomeninėse veiklose.
16	Socialinių paslaugų teikėjas gali įrodyti savo veikla suteikęs pridėtinę vertę visuomenei.

2. PERSONALAS

EQUASS kokybės principas

Socialines paslaugas teikiančios organizacijos vadovauja personalui ir koordinuoja jų darbą siekiant organizacijos veiklos tikslų įgyvendinimo ir į asmenį orientuotų paslaugų teikimo. Organizacijos yra įsipareigojusios įdarbinti kvalifikuotą, reikiamų žinių, įgūdžių bei kompetencijų turinčius darbuotojus. Tokios organizacijos skatina personalo bei specialistų nuolatinio mokymosi, vystymosi, dalyvavimo kultūrą siekiant suteikti naudą asmenims, gaunantiems paslaugas, bei kitoms suinteresuotoms šalims. Savo personalui organizacija garantuoja saugias, sveikas ir tinkamas darbo sąlygas.

- **Žmogiškųjų išteklių valdymas**

Lemiamas paslaugų teikimo kokybės veiksnys priklauso ne vien tik nuo personalo kvalifikacijos ir jos tobulinimo, bet ir nuo struktūrizuoto bei skaidraus personalo atrankos proceso. Ne mažiau svarbu darbuotojams ir savanoriškai dirbantiems asmenims yra ir tinkamos darbo sąlygos tam, kad jie galėtų ne tik gerai atlikti savo pareigas, bet ir savo darbe semtis įkvėpimo.

9. Socialinių paslaugų teikėjas turi personalo atrankos bei išlaikymo politiką, kuri užtikrina tinkamą kvalifikuoto, reikiamas kompetencijas, įgūdžius bei žinias turinčio personalo atranką.

Rodikliai	
17	Socialinių paslaugų teikėjas turi dokumentais pagrįstą: <ul style="list-style-type: none"> a. personalo atrankos politiką b. personalo atrankos kriterijus c. personalo įdarbinimo procesą d. personalo lygybės ir nediskriminavimo politiką
18	Personalo atrankos ir išlaikymo politika remiasi tokiais kriterijais kaip: <ul style="list-style-type: none"> a. žinios b. įgūdžiai c. kompetencijos

10. Socialinių paslaugų teikėjas veikia, laikydamasis šalyje veikiančių teisės aktų, užtikrina tinkamas darbo sąlygas, atitinkamą personalo lygį bei pakankamą darbuotojų skaičių ir tinkamą personalo bei savanoriškai dirbančiųjų darbuotojų atlyginimų sistemą.

Rodikliai	
19	Socialinių paslaugų teikėjas turi dokumentais pagrįstus: <ul style="list-style-type: none"> a. politikos kryptis, suderintas su šalyje veikiančia darbo teisės aktu sistema b. organizacijos politiką, užtikrinančią pripažinimą už pasiekimus: <ul style="list-style-type: none"> i. personalo ii. savanorių (jei organizacijoje dirba savanoriai)
20	Socialinių paslaugų teikėjas įvertina darbo sąlygas: <ul style="list-style-type: none"> a. administracijos b. personalo c. savanorių (jei organizacijoje dirba savanorių)

• **Personalo kvalifikacija ir tobulinimas**

Lemiami veiksniai, užtikrinantys kokybiškų paslaugų teikimą, yra personalo kvalifikacija ir kompetencija, išsilavinimo lygmuo bei personalo mokymas. Labai svarbu, kad kiekvienas paslaugų teikėjas turėtų sisteminių požiūrį į personalo, teikiančio paslaugas, atranką bei tolimesnį jų profesinį tobulėjimą. Socialinių paslaugų teikėjas turėtų užtikrinti, jog personalas turi pakankamai patirties ir specifinių žinių priskirtoms funkcijoms atlikti bei gali ir yra skatinami naudotis teikiama parama ir tobulinimosi galimybėmis. Organizacijose turi būti taikomas sisteminis požiūris identifikuojant personalo mokymosi ir tobulinimosi poreikius.

EQUASS Assurance kriterijai

11. Socialinių paslaugų teikėjas moko visą personalą, remdamasis personalo mokymosi bei kvalifikacijos tobulinimo planu ir vertina mokymosi efektyvumą.

Rodikliai	
21	Personalo mokymo, kvalifikacijos tobulinimo ir šiai veiklai skiriamos paramos planas yra: <ul style="list-style-type: none"> a. pagrįstas dokumentais b. vertinamas kasmet
22	Socialinių paslaugų teikėjas: <ul style="list-style-type: none"> a. darbuotojų dalyvavimą įvairiose mokymosi veiklose įrodo įrašais b. vertina mokymų veiklos efektyvumą (remiamasi personalo ir kitų suinteresuotų šalių grįžtamoju ryšiu)

12. Socialinių paslaugų teikėjas nustato reikalavimus personalo kompetencijoms atsižvelgiant į priskiriamas pareigybes bei darbuotojų atliekamas funkcijas ir šiuos reikalavimus vertina kasmet.

Rodikliai	
23	Reikalavimai personalo kompetencijoms yra: <ul style="list-style-type: none"> a. identifikuoti b. tiksliai apibrėžti c. pagrįsti dokumentais d. įvertinami kasmet
24	Darbuotojų, kurie yra tiesiogiai susiję su paslaugų teikimu asmenims, veikla yra peržiūrima periodiškai.

• Personalo įtraukimas

Personalo įtraukimo esmė yra sudaryti sąlygas darbuotojams susibendrauti su savo kolegomis, vadovais bei bendruomene, kurioje organizacija veikia. Čia taip pat kalbama apie tokios aplinkos ir mikroklimato kūrimą, kuriame darbuotojai iš tikrųjų būti motyvuoti sieti save su organizacija ir kuriems rūpėtų savo darbą atlikti gerai. Tai koncepcija, kuri sujungia lankstumą, pokyčius ir nuolatinį gerinimą, tai yra visa, kas reiškia būti darbdaviu ir darbuotoju XXI amžiaus darbo vietoje. Darbuotojų įtraukimo strategijos įgalina žmones dirbti tai, ką jie geriausiai sugeba, pripažįstant, jog tai įmanoma tik tokiu atveju, jei darbuotojai jaučiasi gerbiami, įtraukiami, išgirsti, jiems yra tinkamai vadovaujama, jie yra vertinami savo kolegų bei vadovų.

13. Socialinių paslaugų teikėjas pripažįsta darbuotojus kaip grįžtamojo ryšio apie organizacijos veiklą, paslaugų ir personalo kvalifikacijos tobulinimą šaltinį.

Rodikliai	
25	Socialinių paslaugų teikėjas turi politiką ir procedūras, apibrėžiančias aktyvų darbuotojų įtraukimą į: <ul style="list-style-type: none"> - paslaugų planavimą - paslaugų vertinimą
26	Socialinių paslaugų teikėjas: <ul style="list-style-type: none"> - daro įrašus apie personalo įtraukimą ir dalyvavimą, ir fiksuoja grįžtamąjį ryšį iš personalo - naudoja darbuotojų grįžtamąjį ryšį, planuodamas personalo kvalifikacijos tobulinimą strateginiuose bei metiniuose planuose

14. Socialinių paslaugų teikėjas turi personalo pasitenkinimo ir motyvacijos didinimo mechanizmus.

Rodikliai	
27	Socialinių paslaugų teikėjas matuoja, fiksuoja ir peržiūri personalo pasitenkinimą ir motyvaciją.
28	Socialinių paslaugų teikėjas įdiegia darbuotojų pripažinimo mechanizmus.

3. TEISĖS

EQUASS kokybės principas

Organizacijos, teikiančios socialines paslaugas, yra įsipareigojusios ginti ir skatinti asmenų, kurie yra teikiamų paslaugų gavėjai, teisių įgyvendinimą užtikrinant lygias galimybes, vienodą požiūrį į kiekvieną, pasirinkimo teisę, apsisprendimo laisvę ir lygiateisį dalyvavimą. Organizacijos, teikiančios socialines paslaugas, užtikrina asmens informuotumą, pritaiko antidiskriminacinius bei pozityvius veiksmus teikdamos savo paslaugas. Šis įsipareigojimas yra aiškiai išreikštas visose paslaugų plėtojimo ir teikimo elementuose bei atsispindi socialinio paslaugų teikėjo vertybėse.

- **Teisės ir pareigos**

Pagrindinė organizacijos, teikiančios paslaugas socialiniame sektoriuje, vertybė yra įsipareigojimas ginti ir skatinti klientų teises į lygias galimybes, vienodą požiūrį juos, lygiateisį jų dalyvavimą, sudaryti sąlygas informuotam pasirinkimui ir sutikimui bei įgyvendinti antidiskriminacines vertybes.

EQUASS Assurance kriterijai

15. Socialinių paslaugų teikėjas užtikrina, jog asmenų, kuriems teikiamos paslaugos, teisės apibrėžtos Teisių chartijoje, kuri sudaryta remiantis Europos Sąjungos Pagrindinių Teisių Chartija, Europos Tarybos Žmogaus teisių ir pagrindinių laisvių apsaugos konvencija ir kitomis tarptautinėmis žmogaus teisių konvencijomis, ypač tomis, kurios parengtos Jungtinių Tautų Organizacijos.

	Rodikliai
29	Socialinių paslaugų teikėjas turi dokumentais pagrįstus: <ul style="list-style-type: none"> a. asmenų, kuriems teikia paslaugas, teisių chartiją b. chartiją, kuri atitinka tarptautines žmogaus teisių konvencijas
30	Personalas, taip pat ir savanoriai yra supažindinti su aptarnaujamų asmenų teisėmis ir pareigomis.

16. Socialinio sektoriaus paslaugų teikėjas informuoja asmenį, prieš paslaugų teikimo pradžią, apie jo/jos teises ir pareigas, ypač apie vienodą požiūrį į asmenį nepaisant jo amžiaus, neįgalumo, lyties, rasės, religijos ir seksualinės orientacijos.

Rodikliai	
31	Socialinių paslaugų teikėjas gali įrodyti, jog asmuo, kuriam teikiamos paslaugos, yra informuotas apie jo teises ir pareigas.
32	Asmenys, kuriems teikiamos paslaugos, yra susipažinę su savo teisėmis ir pareigomis.

17. Socialinių paslaugų teikėjas turi skundų valdymo sistemą, kurioje registruoja paslaugų gavėjų, pirkėjų ir kitų svarbių suinteresuotų šalių grįžtamąjį ryšį apie organizacijos veiklą.

Rodikliai	
33	Socialinių paslaugų teikėjas turi dokumentais pagrįstą skundų valdymo sistemą, kuri užtikrina skaidrų ir objektyvų tyrimą.
34	Socialinių paslaugų teikėjas rodo rezultatų skaidrumą skundų valdymo sistemoje.

- **Apsisprendimo teisė**

Teisė laisvai apsispręsti yra tarptautinės teisės principas, kuris deklaruoja, jog tautos turi teisę laisvai apsispręsti dėl savo suvereniteto ir tarptautinio politinio statuso be išorinės prievartos ar kišimosi. Platesniąja prasme laisvo apsisprendimo teisė reiškia laisvą veiksmų pobūdžio pasirinkimą nelemiamą jokios išorinės prievartos.

18. Socialinių paslaugų teikėjas gerbia esminę asmens, kuriam teikiamos paslaugos, teisę pačiam apsispręsti. Asmenys laisvai reiškia savo politines pažiūras, laisvai vysto savo ekonominį, socialinį ir kultūrinį potencialą.

Rodikliai	
35	Socialinių paslaugų teikėjas demonstruoja pritarimą asmens, kuriam teikia paslaugas, apsisprendimo laisvei.
36	Socialinių paslaugų teikėjas kasmet įvertina savo veiklos rezultatus, susijusius su asmens laisvo apsisprendimo bei pasirinkimo teisių užtikrinimu.

19. Socialinių paslaugų teikėjas padeda asmeniui, kuriam teikiamos paslaugos, renkantis bei susisiekiant su advokatais ir/ar paramą teikiančiais asmenimis.

	Rodikliai
37	Socialinių paslaugų teikėjas informuoja asmenis, kuriems teikia paslaugas, kaip jie gali susisiekti su advokatais ir/ar paramą teikiančiais asmenimis.
38	Socialinių paslaugų teikėjas kasmet įvertina savo veiklos rezultatus atsižvelgiant į tai, kaip organizacija palengvina asmenims, kuriems teikia paslaugas, susisiekimą su advokatais ir/ar paramą teikiančiais asmenimis.

4. ETIKA

EQUASS kokybės principas:

Organizacijos, teikiančios socialines paslaugas, veikia vadovaudamosios Etikos kodeksu, gerbiančiu paslaugų gavėjų, jų šeimų ar globėjų orumą, ginančiu juos nuo didelės rizikos, apibrėžiančios reikalavimus kompetencijoms organizacijoje, skatinančiu socialinę teisybę.

- **Etikos politika**

Etikos politika skirta specialistams, dirbantiems organizacijoje, teikiančioje socialines paslaugas. Tai profesinių kriterijų kodeksas, kuriame aptarti teisingumo ir pareigos aspektai specialistams bei principų ir vertybių rinkinys, reglamentuojantis elgesį pagal tokius principus kaip konfidencialumas, teisingumas, privatumas ir sąžiningumas.

EQUASS Assurance kriterijai

20. Socialinių paslaugų teikėjas apibrėžia bei dokumentais pagrindžia etikos politiką, kuri grindžiama pagarba asmenims, kuriems teikiamos paslaugos bei užtikrina šių asmenų orumą, apsaugo juos nuo nepagrįstos rizikos ir skatina socialinį teisingumą.

Rodikliai	
39	Socialinių paslaugų teikėjas turi dokumentais pagrįstą etikos politiką, kurioje atsispindi pagarba asmenų, kuriems teikiamos paslaugos, orumui ir kuri apsaugo juos nuo nepagrįstos rizikos.
40	Socialinių paslaugų teikėjas informuoja personalą (įskaitant ir savanorius, jei organizacijoje jie dirba) apie įstaigos etikos politiką bei principus ir vertybes, kuriomis remiantis yra teikiamos paslaugos.

21. Socialinių paslaugų teikėjas disponuoja priemonėmis, kuriomis gali užkirsti kelią bet kokiai paslaugų gavėjų fizinei, psichologinei ar finansinei prievartai.

Rodikliai	
41	Socialinių paslaugų teikėjas turi: <ul style="list-style-type: none"> a. dokumentais pagrįstą politiką, kuri užkerta kelią bet kokiai paslaugų gavėjų fizinei, psichologinei bei finansinei prievartai b. procedūras, kuriomis užkertamas kelias bet kokiai paslaugų gavėjų fizinei, psichologinei bei finansinei prievartai
42	Socialinių paslaugų teikėjas įvertina politikos, padedančios užkirsti kelią bet kokiai paslaugų gavėjų fizinei, psichologinei bei finansinei prievartai efektyvumą.

22. Socialinių paslaugų teikėjas teikia paslaugas saugioje aplinkoje užtikrindamas fizinę asmenų, kuriems teikiamos paslaugos bei jų šeimos narių ar globėjų apsaugą.

Rodikliai	
43	Socialinių paslaugų teikėjas turi dokumentais pagrįstą: <ul style="list-style-type: none"> a. sveikatos ir saugos planą kiekvienoje paslaugų teikimo vietoje b. procedūras, kurios užtikrina saugią aplinką ir fizinį asmenų, kuriems teikiamos paslaugos, saugumą
44	Socialinių paslaugų teikėjas identifikuoja: <ul style="list-style-type: none"> a. priemones, užtikrinančias saugią ir sveiką aplinką kiekvienoje paslaugų teikimo vietoje b. kasmet atlieka gerinimo veiksmus siekiant užtikrinti saugią ir sveiką aplinką

23. Socialinių paslaugų teikėjas nustato, pagrindžia dokumentais, stebi ir vertina principų, vertybių ir procedūrų rinkinį, kuris sąlygoja organizacijos elgseną paslaugų teikimo metu atsižvelgiant į tokius aspektus kaip konfidencialumas, teisingumas, privatumas ir sąžiningumas.

Rodikliai	
45	Socialinių paslaugų teikėjas turi apibrėžtą principų, vertybių ir procedūrų rinkinį (Etikos kodeksą), skirtą užtikrinti ir reglamentuoti organizacijos elgseną teikiant paslaugas.
46	Personalas (taip pat ir savanoriai, jei jie organizacijoje dirba) yra supažindinti su principų, vertybių ir procedūrų rinkiniu, kuris reglamentuoja organizacijos elgseną teikiant paslaugas.

24. Socialinių paslaugų teikėjas apibrėžia, pagrindžia dokumentais, stebi ir vertina procedūras, skirtas užtikrinti paslaugų gavėjų duomenų bei paslaugų, kurios jiems yra teikiamos, konfidencialumą.

Rodikliai	
47	Socialinių paslaugų teikėjas turi politiką bei procedūras, skirtas: <ol style="list-style-type: none"> a. informacijos konfidencialumo apie asmenis, kuriems teikiamos paslaugos, užtikrinimui b. informacijos apie asmenis, kuriems teikiamos paslaugos, registravimui c. prieigai prie asmens duomenų
48	Socialinių paslaugų teikėjas peržiūri: <ol style="list-style-type: none"> a. bent kartą per dvejus metus kartu su darbuotojais bei asmenimis, kuriems teikiamos paslaugos, organizacijos konfidencialumo politiką b. bent kartą per dvejus metus kartu su darbuotojais bei asmenimis, kuriems teikiamos paslaugos, organizacijos konfidencialumo procedūras

• Funkcijos ir atsakomybės

Skirtingų funkcijų ir atsakomybių bei ryšių tarp jų identifikavimas organizacijoje, skatina komunikacijos su asmenimis, kuriems yra teikiamos paslaugos, skaidrumą, atskaitomybę bei efektyvumą. Ypatingai tada, kai socialinis procesas yra kompleksinis multidisplininiu požiūriu, funkcijų ir atsakomybių identifikavimas gali prisidėti prie koordinuoto paslaugų teikimo efektyvumo.

EQUASS Assurance kriterijai

25. Socialinių paslaugų teikėjas nustato personalo, kuris administruoja, planuoja, teikia, remia bei vertina paslaugų teikimą klientams, funkcijas, atsakomybes ir įgaliojimus bei tarpusavio ryšius.

Rodikliai	
49	Socialinių paslaugų teikėjas: <ol style="list-style-type: none"> a. nustato administracijos funkcijas ir atsakomybes b. priskiria administracijai funkcijas bei atsakomybes

50	<p>Socialinių paslaugų teikėjas:</p> <ul style="list-style-type: none">a. nustato darbuotojų funkcijas ir atsakomybes, tiesiogiai susijusias su paslaugų teikimu klientamsb. priskiria darbuotojams funkcijas ir atsakomybes, tiesiogiai susijusias su paslaugų teikimu klientams
----	--

5. PARTNERYSTĖ

EQUASS kokybės principas:

Organizacijos, teikiančios socialines paslaugas, veikia bendradarbiaudamos su viešojo bei privataus sektoriaus įstaigomis, darbdaviais, darbuotojų atstovais, finansuotojais, paslaugų užsakovais, neįgaliųjų organizacijomis bei asmenimis, kuriems yra teikiamos paslaugos, vietine bendruomene, šeimomis bei globėjais siekdamos sudaryti sąlygas paslaugų tęstinumui ir tokiu būdu pasiekti daug efektyvesnį paslaugų poveikį bei kurti atviresnę visuomenę.

- **Paslaugų teikimo partneriai**

Informacinių technologijų pritaikomumo augimas visuomenėje, reikalavimas efektyviai naudoti išteklius bei žinias ir paslaugų gavėjo įgalinimas, reikalauja užtikrinti bendradarbiavimą informavimo, strateginėje bei paslaugų teikimo srityse. Todėl organizacijos turi veikti, bendradarbiaudamos su viešojo bei privataus sektoriaus įstaigomis, darbdavių ir darbuotojų atstovais, finansuotojais, klientais, klientus atstovaujančiomis organizacijomis, vietine bendruomene, šeimomis ir globėjais. Bendradarbiavimas teikiant socialines paslaugas turi sukurti pridėtinę vertę ir tai turi atsispindėti paslaugų teikimo rezultatuose.

EQUASS Assurance kriterijai

26. Socialinių paslaugų teikėjas, teikdamas paslaugas, bendradarbiauja su kitomis organizacijomis.

	Rodikliai
51	Socialinių paslaugų teikėjas, teikdamas paslaugas asmenims, bendradarbiauja su: <ul style="list-style-type: none"> a. socialiniais partneriais b. finansuotojais c. neįgaliųjų organizacijomis (jei socialinių paslaugų teikėjas teikia paslaugas neįgaliesiems)
52	Socialinių paslaugų teikėjas reguliariai įvertina pridėtinę vertę, gaunamą iš bendradarbiavimo paslaugų teikimo srityje.

27. Socialinių paslaugų teikėjas, plėtodamas paslaugas, bendradarbiauja su paslaugų gavėjais, paslaugų pirkėjais ir kitomis suinteresuotomis šalimis.

Rodikliai	
53	Socialinių paslaugų teikėjas, plėtodamas paslaugas, įtraukia: <ul style="list-style-type: none"> a. asmenį, kuriam yra teikiamos paslaugos, bei jo atstovus b. paslaugų pirkėjus c. finansuotojus
54	Socialinių paslaugų teikėjas, vertindamas poreikius, įtraukia svarbias išorės suinteresuotąsias šalis.

6. DALYVAVIMAS

EQUASS Kokybės principas:

Organizacijos, teikiančios socialines paslaugas, skatina paslaugų gavėjų dalyvavimą bei integraciją visuose organizacijos lygiuose bei bendruomenėje. Socialinių paslaugų teikėjai įtraukia paslaugų gavėjus į paslaugų teikimo komandą kaip aktyvius narius. Siekdami lygiateisio asmenų dalyvavimo bei integracijos, socialinių paslaugų teikėjai turėtų palengvinti asmenų, kuriems teikiamos paslaugos, įgalinimą. Socialinių paslaugų teikėjai konsultuojasi su paslaugų gavėjus atstovaujančiais asmenimis bei jų grupėmis, siekdami suteikti visą reikiamą paramą atstovaujant paslaugų gavėjo teises, šalinant kliūtis, šviečiant visuomenę, aktyviai skatinant lygių galimybių užtikinimą.

- **Kliento dalyvavimas**

Esminis veiksnys, lemiantis socialinių programų sėkmę, yra paslaugų gavėjų įgalinimas ir skatinimas aktyviai dalyvauti jiems teikiamų paslaugų procese. Paslaugų teikėjai užtikrina paslaugų gavėjų dalyvavimą, nustatydami procedūras, užtikrinančias klientų įgalinimo skatinimą bei priemones. Visa tai padeda sukurti kultūrą, kuriai esant socialinių paslaugų teikėjas įgalina paslaugų gavėją būti savarankišku ir pačiam atstovauti savo teises.

EQUASS Assurance kriterijai

28. Socialinių paslaugų teikėjas įtraukia klientus kaip aktyvius dalyvius į planavimą ir įvertinimą, kuris paremtas nuolat vykdomu dialogu tarp paslaugų gavėjo ir paslaugų teikėjo paslaugų valdymo procese ir apima tokias sąvokas kaip poreikiai, paslaugos bei kokybės vertinimas.

Rodikliai	
55	Socialinių paslaugų teikėjas turi politiką ir procedūras, skirtas aktyviam kliento įtraukimui į: <ol style="list-style-type: none"> a. poreikių vertinimą b. paslaugų planavimą c. paslaugų įvertinimą
56	Paslaugų gavėjai dalyvauja: <ol style="list-style-type: none"> a. vertinant individualius poreikius b. planuojant individualias paslaugas c. vertinant gautas paslaugas

29. Socialinių paslaugų teikėjas kasmet vykdo klientų dalyvavimo įvertinimą individualiu ir/ar grupiniu požiūriu.

Rodikliai	
57	Priemonės, veiklos ir dalyvavimo politika yra sutarta su paslaugų gavėjais ar jų atstovais.
58	Socialinių paslaugų teikėjas kasmet peržiūri priemones, veiklas ir dalyvavimo politiką, skirtą paslaugų gavėjams.

• Paslaugų gavėjo įgalinimas

Klientas, kuris neturi galimybės būti savarankišku, dažnai tampa priklausomas nuo įvairios labdaros ar pašalpų. Negalėdamas būti visiškai už save atsakingas ir finansiškai nepriklausomas, asmuo netenka pasitikėjimo savimi. Tai gali sukelti psichologines, socialines ir net psichikos sveikatos problemas. Įgalinimas yra procesas, padedantis klientams pasinaudoti esamomis galimybėmis, savarankiškai arba pasitelkdami į pagalbą kitus žmones, kurie dalijasi savo patirtimi, kaip šiomis galimybėmis pasinaudoti. Įgalinimas taip pat apima aktyvius bandymus užkirsti kelią mėginimams paneigti egzistuojančias galimybes. Įgalinimas taip pat apima savarankiškumo įgūdžių ugdymą ir vystymą, siekiant užtikrinti, jog ateityje nebūtų priklausomas nuo labdaros ar išmokų. Efektyviai inicijuoti bei įgyvendinti šį procesą gali būti pakankamai sudėtinga, tačiau esama daug sėkmingo įgalinimo pavyzdžių. Įgalinimas gali būti pasiekiamas įvairiais būdais – viena svarbiausių sąlygų – aktyvus paties asmens dalyvavimas.

Kokybės užtikrinimo kriterijai

30. Socialinių paslaugų teikėjas nustato konkrečias priemones, skirtas paslaugų vartotojams, siekiant užtikrinti jų įgalinimą bei gerinti jų situaciją bendruomenėje.

	Rodikliai
59	Socialinių paslaugų teikėjas sudaro sąlygas sistemingam ir individualiam paslaugų gavėjo įgalinimui.
60	Socialinių paslaugų teikėjas pasiekė realių rezultatų stiprindamas asmenų, kuriems teikiamos paslaugos, įgalinimą.

31. Socialinių paslaugų teikėjas nustato konkrečias priemones, skirtas sukurti įgalinančią aplinką.

	Rodikliai
61	Socialinių paslaugų teikėjas yra identifikavęs priemones, skirtas sukurti įgalinančią aplinką organizacijoje.
62	Socialinių paslaugų teikėjas moko personalą stiprinti ir prisidėti prie paslaugų gavėjų įgalinimo.

7. ORIENTACIJA Į ASMENĮ

EQUASS kokybės principas:

Socialines paslaugas teikiančios organizacijos, įgyvendindamos savo veiklą ir procesus, siekia užtikrinti geresnę paslaugų gavėjų gyvenimo kokybę, atitinkančią esamų bei potencialių klientų poreikius, bei lūkesčius. Socialinių paslaugų teikėjai rodo pagarbą asmeniui, įtraukdami jį į savęs įvertinimo procesą, sudarydami galimybę jiems teikti grįžtamąjį ryšį bei įvertinimą, vertindamos asmeninius bei paslaugų tikslus, atsižvelgdamos į paslaugų gavėjo fizinę bei socialinę aplinką. Visi procesai yra nuolat peržiūrimi.

- **Klientų poreikių identifikavimas**

Organizacijos, teikiančios socialines paslaugas, vykdo procesus, atitinkančius paslaugų gavėjų, paslaugų pirkėjų ir potencialių paslaugų vartotojų poreikius. Todėl esamų ir potencialių klientų poreikių identifikavimas yra esminis veiksnys, lemiantis programų vystimąsi ir paslaugų teikimą. Besikeičiantys poreikiai reikalauja adekvačios reakcijos į juos, kad teikiamos paslaugos atitiktų klientų ateities poreikius.

EQUASS Assurance kriterijai

32. Socialinių paslaugų teikėjas parenka programas, kurios yra pagrįstos poreikių vertinimu toje vietoje, kuri yra patogiausiai prieinama klientui, jo šeimai bei asmenims, kurie klientu rūpinasi.

	Rodikliai
63	Socialinių paslaugų teikėjas yra identifikavęs poreikius: <ul style="list-style-type: none"> a. Esamų paslaugų gavėjų (informacija neturėtų būti senesnė nei 3 metai) b. potencialių klientų, kuriems neseniai buvo suteiktos paslaugos (informacija neturėtų būti senesnė nei 3 metai)
64	Socialinių paslaugų teikėjas siūlo savo paslaugas klientams, jo šeimų nariams ar jų globėjams patogiausiai pasiekiamoje vietoje.

33. Socialinių paslaugų teikėjo vykdomos programos atitinka identifikuotus paslaugų gavėjų poreikius bei programos tikslus.

Rodikliai	
65	Socialinių paslaugų teikėjas yra identifikavęs <ul style="list-style-type: none"> a. finansuotojų b. kitų svarbių suinteresuotų šalių poreikius vykdomų programų atžvilgiu
66	Socialinių paslaugų teikėjas nustato esamų programų sėkmės rodiklius: <ul style="list-style-type: none"> a. programos tikslų įgyvendinimo požiūriu b. paslaugų gavėjų poreikių atitikimo požiūriu

- **Individualus planavimas**

Socialinės paslaugos yra sukurtos pagal identifikuotus paslaugų gavėjų poreikius ir norus. Organizacija, analizuodama poreikius, lūkesčius ir galimybes, gali suprojektuoti savo paslaugas taip, kad jos atliėtų klientų lūkesčius ir poreikius.

EQUASS Assurance kriterijai

34. Socialinių paslaugų teikėjas valdo individualius procesus, kurie vykdomi pagal individualius kiekvieno paslaugų gavėjo poreikius.

Rodikliai	
67	Socialinių paslaugų teikėjas teikia paslaugas, atitinkančias paslaugų gavėjų poreikius.
68	Identifikuotus paslaugų gavėjo poreikius ir lūkesčius socialinių paslaugų teikėjas aprašo Individualiame kiekvieno paslaugų gavėjo Plane.

35. Socialinių paslaugų teikėjas paslaugų planavimą, atitinkantį identifikuotus klientų poreikius ir lūkesčius, dokumentuoja Individualiame Plane.

Rodikliai	
69	<p>Individualus Planas sudarytas iš:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. asmeninių tikslų, kuriuos klientas norėtų pasiekti b. bendrų tikslų c. konkrečių, pamatuojamų uždavinių d. metodų/ būdų/ intervencijų, kurios turėtų būti panaudotos e. paslaugas teikiančio personalo sudėties bei darbuotojų atsakomybių priskyrimo.
70	Kiekvienas Individualus Planas yra suderintas su paslaugos gavėju ar jo globėju.

8. KOMPLEKSIŠKUMAS

EQUASS kokybės principas:

Organizacijos, teikiančios socialines paslaugas, užtikrina, kad paslaugų gavėjams yra prieinamas holistiniu bei bendruomeniniu požiūriu grįstų paslaugų tęstinumas. Paslaugų tęstinumas vertina visų paslaugų gavėjų, potencialių partnerių, taip pat ir vietinės bendruomenės, darbdavių bei kitų suinteresuotų šalių indelį. Paslaugų tęstinumas trunka nuo ankstyvosios intervencijos fazės iki paramos bei palaikymo etapo, kuris vykdomas paslaugai pasibaigus. Paslaugos turi būti teikiamos daugiadisciplininiu pagrindu sudarytos komandos arba bendradarbiaujant su kitomis organizacijomis, paslaugų teikėjais ar darbdaviais.

- **Paslaugų teikimo procesas**

Visose socialines paslaugas teikiančiose organizacijose turi būti paslaugų teikimo procesų sistema, kurią būtina valdyti bei tobulinti. Kai kurie šių procesų yra labai svarbūs ir lemiantys organizacijos sėkmę. Dažnai organizacijos sėkmei svarbių procesų valdymas yra paskirstytas atskiriems departamentams ar funkciniais padaliniais bei reikalauja ypatingo dėmesio.

EQUASS Assurance kriterijai

36. Socialinių paslaugų teikėjas identifikuoja, dokumentais pagrindžia ir palaiko pagrindinius paslaugų teikimo procesus, atitinkančius organizacijos viziją, misiją ir kokybės politiką.

Rodikliai	
71	Pagrindiniai socialinių paslaugų teikėjo paslaugų teikimo procesai yra: <ul style="list-style-type: none"> a. identifikuoti b. pagrįsti dokumentais c. nuolat peržiūrimi
72	Pagrindiniai socialinio paslaugų teikėjo paslaugų teikimo procesai yra suderinti su: <ul style="list-style-type: none"> a. misija b. organizacijos kokybės politika c. paslaugų pirkėjų ir finansuotojų reikalavimais

37. Socialinių paslaugų teikėjas peržiūri paslaugų teikimo procesą ir vykdo paslaugų teikimo kontrolę.

Rodikliai	
73	Socialinių paslaugų teikėjas: <ul style="list-style-type: none"> a. reguliariai stebi pagrindinių paslaugų teikimo procesų atlikimą b. reguliariai peržiūri pagrindinių paslaugų teikimo procesų atlikimą
74	Socialinių paslaugų teikėjas: <ul style="list-style-type: none"> a. atlieka pagrindinių paslaugų teikimo procesų vidaus auditą b. ruošia ataskaitas apie pagrindinių paslaugų teikimo procesų rezultatus

- **Tęstinis paslaugų teikimas**

Pagrindinė organizacijų, teikiančių socialines paslaugas, atsakomybė yra užtikrinti kompleksinę programos struktūrą siekiant sudaryti sąlygas gerai koordinuotam procesui, užtikrinančiam paslaugų gavėjui jo pageidaujamų tikslų pasiekimą.

EQUASS Assurance kriterijai

38. Socialinių paslaugų teikėjas užtikrina, kad asmeniui, kuriam teikiamos paslaugos, būtų prieinamas paslaugų tęstinumas, apimantis ankstyvąją intervenciją ir paramą bei reagavimą į besikeičiančius reikalavimus.

Rodikliai	
75	Tęstinio paslaugų teikimo vertinimas atliekamas kasmet.
76	Socialinių paslaugų teikėjas įgyvendina priemones, skirtas užtikrinti paslaugų tęstinumą.

39. Socialinių paslaugų teikėjas įgyvendina nenutrūkstantį paslaugų tęstinumą ir mažina kliūtis daugiadisciplininėje ar daugiaorganizacinėje aplinkoje.

Rodikliai	
77	Organizacija kasmet identifikuoja ir dokumentuoja kliūtis, trukdančias: <ul style="list-style-type: none"> a. užtikrinti nepertraukiamą programų tęstinumą b. pasinaudoti programomis ir paslaugomis
78	Socialinių paslaugų teikėjas teikia paslaugas, grįstas multidisciplininiu požiūriu į paslaugų gavėją bei dokumentuoja jas klientų Individualiuose Planuose.

- **Holistinis požiūris**

Papildomos socialinės paslaugos orientuotos į holistinį rūpinimąsi (kuris tarptautiniame lygmenyje tapo žinomu kaip '*wellness*' (liet. sveikatingumas)), kuris telkia dėmesį į visapusišką asmens dalyvumo ir veiklos efektyvumo palaikymą bei gerinimą, o ne į vieno kurio nors konkretaus negalavimo gydymą. Holistinis rūpinimasis apibūdina požiūrį, kai yra atsižvelgiama į asmens, kuriam teikiamos paslaugos, fizinius ir protinius aspektus bei jo aplinkoje esančius socialinius veiksnius.

Paslauga yra teikiama į asmenį žvelgiant kaip į sudėtinę sistemą, o ne vien tik į atskirus šios sistemos aspektus. Klientas nori matyti rezultatus iš holistinės perspektyvos, apimdamas tokius aspektus, kaip pavyzdžiui - būstas, transportas, užimtumas, pajamos ir išmokos bei dar globaliau – apsvarstydamas diskriminavimo bei lygių galimybių apsektus.

EQUASS Assurance kriterijai

40. Socialinių paslaugų teikėjas teikia holistiniu požiūriu grįstas paslaugas, atitinkančias klientų lūkesčius bei poreikius, siekiant pagrindinio tikslo- pagerinti klientų gyvenimo kokybę.

Rodikliai	
79	Socialinių paslaugų teikėjas užtikrina, kad kiekvieno paslaugos gavėjo ir ar jo šeimos narių gyvenimo kokybė yra traktuojama individualiai ir yra apibrėžta.
80	Geresnės gyvenimo kokybės veiklų efektyvumas yra: <ul style="list-style-type: none"> a. matuojamas b. dokumentuojamas

41. Socialinių paslaugų teikėjas identifikuoja būtinas personalo kompetencijas, įgūdžius bei paramą personalui tam, kad būtų sudarytos tinkamos sąlygos pagerinti klientų gyvenimo kokybę.

Rodikliai	
81	Socialinių paslaugų teikėjas apibrėžia personalo įgūdžius ir kompetencijas, būtinas siekiant užtikrinti geresnę klientų gyvenimo kokybę.
82	Socialinių paslaugų teikėjas kasmet įvertina personalo įgūdžius ir kompetencijas, būtinas siekiant užtikrinti geresnę klientų gyvenimo kokybę.

9. ORIENTACIJA Į REZULTATUS

EQUASS kokybės

Organizacijos, teikiančios socialines paslaugas, siekia rezultatų, atsižvelgdamos į kelis pagrindinius aspektus – į rezultatų suvokimą, į pasiekimus ir į naudą, kurią pasiekti rezultatai suteikia paslaugų gavėjams, jų šeimoms, globėjams, darbdaviams, kitoms suinteresuotoms šalims bei plačiajai bendruomenei. Jos taip pat siekia užtikrinti kuo didesnę pridėtinę vertę organizacijos paslaugų pirkėjams ir finansuotojams. Paslaugų poveikis yra matuojamas, prižiūrimas ir yra svarbus nuolatinio gerinimo, skaidrumo ir atskaitomybės procesų elementas.

- **Rezultatų matavimas**

Organizacijos, teikiančios socialines paslaugas, siekia rezultatų tiek suvokimo ir pasiekimų, tiek ir naudos asmeniui, kuriam teikiamos paslaugos, jo šeimos nariams, globėjams, darbdaviams, kitoms suinteresuotoms šalims ir bendruomenei aspektais. Sėkmingas socialinis procesas apibrėžiamas kaip „Tikslų, numatytų Individualiame Plane (IP), pasiekimas“. Pasiekti procesų rezultatai turi būti matuojami lyginant juos su Individualiame Plane numatytais tikslais. Pagrįstas socialinių paslaugų kokybės rezultatų vertinimas turi būti grindžiamas vertinimo sistema, kuri remiasi faktais ir objektyviais kriterijais.

EQUASS Assurance kriterijai

42. Socialinių paslaugų teikėjas identifikuoja veiklos rezultatus ir periodiškai atlieka formalią bei nepriklausomą peržiūrą bei procedūras tam, kad būtų pasiekti numatyti rezultatai.

	Rodikliai
83	Socialinių paslaugų teikėjas: <ul style="list-style-type: none"> a. kasmet matuoja veiklos rezultatus, lygindamas juos su numatytais veiklos tikslais b. kasmet dokumentuoja savo veiklos rezultatus, lygindamas juos su numatytais veiklos tikslais
84	Veiklos rezultatai yra peržiūrimi nepriklausomos išorės institucijos.

43. Socialinių paslaugų teikėjas identifikuoja ir fiksuoja suteiktų paslaugų rezultatus bei naudą paslaugos gavėjui, tiek individualiu, tiek bendru požiūriu.

Rodikliai	
85	Socialinių paslaugų teikėjas matuoja: <ol style="list-style-type: none"> a. kiekviename Individualiame Plane numatytų tikslų pasiektus rezultatus b. kiekvieno Individualaus Plano naudą paslaugų gavėjui
86	Socialinių paslaugų teikėjas matuoja: <ol style="list-style-type: none"> a. bendrus suteiktų paslaugų pasiektus rezultatus b. bendrą paslaugų suteiktą naudą paslaugų gavėjams

- **Rezultatų įvertinimas**

Teisingas rezultatų vertinimas, ypač socialinių paslaugų kokybės atžvilgiu, turėtų remtis faktais bei objektyviais kriterijais. Dėl šios priežasties rezultatų vertinimas turi būti vykdomas reguliariai ir sistemingai.

EQUASS Assurance kriterijai

44. Socialinių paslaugų teikėjas vertina savo veiklos rezultatus, siekdamas nustatyti pasiektą pridėtinės vertės dydį paslaugų teikėjams ir finansuotojams („pridėtinė vertė“ gali būti taip pat suprantama kaip pagerėjusi paslaugų gavėjo gyvenimo kokybė).

Rodikliai	
87	Socialinių paslaugų teikėjas įvertina veiklos rezultatų pridėtinę vertę: <ol style="list-style-type: none"> a. paslaugų pirkėjams b. finansuotojams
88	Socialinių paslaugų teikėjas įvertina iš paslaugų gautą pridėtinę vertę asmens gyvenimo kokybei.

45. Socialinių paslaugų teikėjas įvertina individualų ir kolektyvinių asmenų, kuriems teikiamos paslaugos bei kitų suinteresuotų šalių pasitenkinimą atlikdamas vidinį ir/ar išorinį įvertinimą.

Rodikliai	
89	Socialinių paslaugų teikėjas matuoja suinteresuotų šalių pasitenkinimą: <ul style="list-style-type: none"> a. asmenų, kuriems teikiamos paslaugos b. paslaugų pirkėjų c. finansuotojų
90	Socialinių paslaugų teikėjas užtikrina tinkamą ir objektyvų suinteresuotų šalių pasitenkinimo vertinimą.

- **Pasiektų rezultatų ataskaitos**

Kai rezultatai yra pristatomi svarbioms suinteresuotoms šalims, socialinių paslaugų teikėjas užtikrina, kad rezultatai yra korektiški, teisingi bei svarbūs. Taip pat yra svarbu parodyti paslaugų naudą bei pridėtinę vertę visoms suinteresuotoms šalims, todėl įrašai bei rezultatai turi būti pateikti kiek įmanoma plačiau.

EQUASS Assurance kriterijai

46. Socialinių paslaugų teikėjas teikia prieinamus bei lengvai suprantamus duomenis apie rezultatus, įskaitant individualų suvokimą bei pasiekimus.

Rodikliai	
91	Įrašų bei rezultatų ataskaita suinteresuotoms šalims turi būti pateikiama jiems suprantama kalba bei forma.
92	Duomenys apie rezultatus apima individualų suvokimą bei pasiekimus.

47. Socialinių paslaugų teikėjas aktyviai skleidžia organizacijos veiklą personalui, paslaugų gavėjams bei išorės suinteresuotoms šalims.

Rodikliai	
93	Socialinių paslaugų teikėjas apie savo veiklą informuoja: a. paslaugų pirkėjus b. finansuotojus c. personalą d. paslaugų gavėjus
94	Socialinių paslaugų teikėjas rengia ataskaitas apie: a. metinius rezultatus b. individualių metinių rezultatų suvokimą c. metinius pasiekimus

10. NUOLATINIS GERINIMAS

EQUASS kokybės principas:

Organizacijos, teikiančios socialines paslaugas, aktyviai siekia patenkinti rinkos poreikius, efektyviau naudodamos išteklius, vystydamos ir gerindamos paslaugas, vykdydamos tyrimus ir plėtrą, diegia inovacijas. Organizacijos siekia efektyvios komunikacijos ir rinkodaros, vertina paslaugų vartotojų, finansuotojų, suinteresuotų šalių grįžtamąjį ryšį, diegia nuolatinio kokybės gerinimo sistemas.

- **Nuolatinio gerinimo ciklas**

Socialinių paslaugų teikimo srityje kokybės užtikrinimas yra laikomas ciklišku procesu, kurio metu peržiūrima vykdoma veikla ir nuolatos atliekami siekiami pakeitimai. Socialinių paslaugų nuolatinio gerinimo procese atsiranda vis naujų tobulinimo sričių. Sisteminis nuolatinio gerinimo požiūris yra pagrindinis Kokybės Vadybos Sistemos bruožas.

EQUASS Assurance kriterijai

48. Socialinių paslaugų teikėjas turi standartinę nuolatinio gerinimo procedūrą, pagrįstą tobulinimo ciklu.

Rodikliai	
95	Organizacija įgyvendina dokumentais pagrįstą tobulinimo sistemą, kuri remiasi E. Demingo kokybės tobulinimo ciklu – „planuok, daryk, tikrink, veik“ (angl. PDCA): <ul style="list-style-type: none"> a. suplanuotos veiklos tikslams pasiekti b. veiklų įgyvendinimas c. įgyvendintų veiklų rezultatų matavimas d. koregavimo veiksmų atlikimas
96	Kokybės gerinimo projektų rezultatai yra dokumentuojami.

49. Socialinių paslaugų teikėjas nustato veiklos rodiklius tobulinimo veiksmų rezultatams matuoti.

Rodikliai	
97	Socialinių paslaugų teikėjas nustato veiklos rodiklius visų tobulinimo veiksmų rezultatams matuoti.
98	Socialinių paslaugų teikėjas apibrėžia: <ul style="list-style-type: none"> a. tobulinimo projektų tikslus b. visų tobulinimo projektų rezultatų matavimą

- **Inovacijos**

Inovacijos turėtų atspindėti naujų idėjų, prekių, paslaugų ir veiklų įdiegimą, siekiant atitikti rinkos pokyčius bei užtikrinti paslaugų plėtros įgyvendinimą. Inovacijomis gali būti laikomas procesas, kurio metu žinios bei idėjos yra panaudojamos bendruomenėje vertinamiems geresnės veiklos būdams ar naujiems bei patobulintiems produktams ir paslaugoms sukurti. Esminis inovacijų elementas yra sėkmingas jų įgyvendinimas. Inovacijos dažniausiai matomos paslaugos ar proceso lygmeniu, kai produkto inovacija patenkina paslaugų naudotojų poreikius, o procesų inovacijos pagerina našumą ir efektyvumą.

EQUASS Assurance kriterijai

50. Paslaugų teikėjas įdiegia ir valdo novatoriškus darbo metodus, kurie buvo identifikuoti remiantis suinteresuotų šalių poreikiais.

Rodikliai	
99	Socialinių paslaugų teikėjas gali parodyti: <ul style="list-style-type: none"> - du novatoriško darbo metodų pavyzdžius - du naujus suinteresuotų šalių poreikių pavyzdžius
100	Socialinių paslaugų teikėjas: <ul style="list-style-type: none"> a. įgyvendina inovacinius projektus b. vykdo jų stebėseną c. fiksuoja inovacinių projektų rezultatus