

Pagrindinės rekomendacijos Klaipėdos miesto socialinės paramos centrui yra šios:

- Rekomenduojama vadovams skatinti pasitikėjimą darbuotojais, įgalinti juos prisidėti prie kokybinės kultūros kūrimo ir leisti aktyvesnio jų įsitraukimo ir nuomonės išsakymo. Skatinti komandiškumą, pozityvią atmosferą ir užtikrinti darbuotojų psichologinį stabilumą ir saugumą.
- Rekomenduojama peržiūrėti metinio planavimo procesą ir susieti strateginį ir metinį planą. Planas turi atspindėti pagrindinius organizacijos siekiamus tikslus, turi būti aiškus, suprantamas visiems. Rekomenduojama vykdyti stebėseną ir aptarimus.
- Rekomenduojama nuolat vykdyti stebėseną ir aptarimus. Analizuoti pasiektus rezultatus, įvertinti problemines sritis ir gerinti teikiamų paslaugų kokybę.
- Rekomenduojama, kad paslaugų teikėjas skatintų savanorystę įtraukiant išorės suinteresuotus asmenis. Darbuotojams paliktų visišką laisvę rinktis kokioje veikloje dalyvauti.
- Rekomenduojame suprasti rezultatus, analizuoti ir ieškoti naujų praktinio kvalifikacijos lavinimo būdų (įtraukti socialinę partnerystę į kvalifikacijos mokymus). Į planą įtraukti daugiau praktinių mokymų ir užtikrinti darbuotojų kompetenciją.
- Rekomenduojama peržiūrėti darbuotojų metinio veiklos vertinimo tvarką ir į peržiūros procesą įtraukti profesinę darbo tarybą. Vertinimo tvarkos kriterijai turi būti aiškūs ir suprantami visiems, turi atitikti darbuotojų metinę veiklą.

- Rekomenduojama aktyviau įtraukti darbuotojus ir profesinės sąjungos atstovus į metinio plano kūrimą, darbuotojų metinės veiklos vertinimo peržiūrėjimą bei įgyvendinimą.
- Rekomenduojama supažindinti aiškia ir suprantama paslaugų gavėjų kalba su jų teisėmis ir atsakomybėmis.
- Rekomenduojama socialinių paslaugų teikėjui suprasti kaip sėkmingai paslaugų gavėjai suvokia savo teises ir atsakomybes. Analizuoti gautus pavyzdžius ir naudoti teikiamų paslaugų kokybei užtikrinti.
- Rekomenduojama taikyti tinkamas darbo priemones ir užtikrinti kad skundų kiekis ateityje mažėtų. Pasikalbėti su darbuotojais ir išsiaiškinti kokios pagalbos jiems reikia, kad prisidėti prie kokybės užtikrinimo. Taikyti prevencines priemones ir užkirsti kelią skundams. Lygiai taip pat didesnę dėmesį skirti darbuotojams ir įtraukti juos išsakant savo nuomonę apie jų pasitenkinimą darbu bei psichologinę atmosferą.
- Rekomenduojama atlikti vidinį darbuotojų psichologinį organizacijos klimato tyrimą, įvertinti psichologinę atmosferą, darbuotojų veiklos vertinimo ataskaitas, sveiką ir saugią aplinką, bei darbuotojų pasitenkinimą darbu. Analizuoti tyrimo rezultatus ir įgyvendinti rekomendacijas.
- Rekomenduojama įgalinti darbuotojus dar kartą pristatyti paslaugų gavėjams suprantama kalba prevencines procedūras. Įgalinti lankomosios priežiūros darbuotojus ir slaugytojų padėjėjus šią informaciją suteikti paslaugų gavėjams.
- Rekomenduojama atliktus apklausą pasidalinti ne tik veiklos rezultatais bet ir individualia pasiekta pažanga su paslaugų gavėjais.
- Rekomenduojama peržiūrėti individualaus planavimo procesą ir esant galimybei apjungti planus, kuriuose atsispindėti keliama individualūs paslaugų gavėjų tikslai. Įtraukti visus specialistus į plano kūrimą bei įgyvendinimą. Rekomenduojama vykdyti stebėseną bei metų gale aptarimą apie kliento individualią pažangą kartu su komanda bei paslaugų gavėjais.
- Rekomenduojama peržiūrėti gyvenimo kokybės, įgalinimo ir individualaus planavimo procesą ir susieti juos siekiant pamatuoti paslaugų gavėjų individualią ir kolektyvinę pažangą. Rekomenduojama sugalvoti matavimo metodą individualiai pažangai ir supažindinti su metodu paslaugų gavėjus.
- Rekomenduojama kas metai aptarti individualią kliento pažangą kartu su paslaugų gavėju ir visa komanda.
- Užtikrinti siūlomų veiklų įvairovę ir įtraukti daugiau užsiėmimų sveikatinimo srityje: kineziterapija ar masažas.

- Rekomenduojama matuoti paslaugų gavėjų pažangą individualiu ir kolektyviniu požiūriu. Pagalvoti apie metodą, kuris būtų tinkamas įvertinti gyvenimo kokybę individualiu paslaugų gavėjų požiūriu.
- Rekomenduojama, kad organizacija pateiktų rezultatus paslaugų gavėjams aiškia ir suprantama kalba. Taip pat svarbu suprasti gautus rezultatus ir naudoti nuolatiniam paslaugų tobulinimui.
- Rekomenduojama, įtraukti į veiklos procesų tobulinimą ir centro darbuotojus. Rekomenduojama analizuoti gautus rezultatus ir naudoti juos siekiant nuolatinio paslaugų gerėjimo.
- Rekomenduojama socialinių paslaugų teikėjui suprasti lyginimo gautus rezultatus ir taikant naujus metodus ar priemones siekti pagerinti teikiamų paslaugų kokybę.

Norint pasiekti kokybės sistemos EQUASS Assurance atitikties lygmenį pagrindinės rekomendacijos, kurios turėtų būti įgyvendintos yra šios:

- Rekomenduojama vadovams skatinti pasitikėjimą darbuotojais, įgalinti juos prisidėti prie kokybinės kultūros kūrimo ir leisti aktyvesnio jų įsitraukimo ir nuomonės išsakymo.
- Skatinti komandiškumą, pozityvią atmosferą ir užtikrinti darbuotojų psichologinį stabilumą ir saugumą.
- Rekomenduojama aktyviau įtraukti darbuotojus ir profesinės sąjungos atstovus į metinio plano kūrimą, darbuotojų metinės veiklos vertinimo peržiūrėjimą bei įgyvendinimą.
- Rekomenduojama atlikti vidinį darbuotojų psichologinį organizacijos klimato tyrimą, įvertinti psichologinę atmosferą, darbuotojų veiklos vertinimo ataskaitas, sveiką ir saugią aplinką, bei darbuotojų pasitenkinimą darbu. Analizuoti tyrimo rezultatus ir įgyvendinti rekomendacijas.

Biudžetinė įstaiga Klaipėdos miesto socialinės paramos centras surinko **39,05** balus ir šiuo metu rekomenduojama įgyvendinti pateiktas rekomendacijas, kad atitiktų EQUASS kokybės principus ir Europos socialinių paslaugų kokybės užtikrinimo sistemą.

2021 m. lapkričio 4-5, Klaipėda

Auditorė Giedrė Martinaitienė