

**EQUASS 2018 m.**

**EQUASS Assurance ženklų pripažinimo  
principai, kriterijai ir rodikliai**

© EQUASS 2017  
V.010116

## Turinys

<b>Ižanga</b>	<b>3</b>
<b>Principai</b>	<b>5</b>
1. <b>Lyderystė</b>	<b>5</b>
2. <b>Personalas</b>	<b>9</b>
3. <b>Teisės</b>	<b>14</b>
4. <b>Etika</b>	<b>17</b>
5. <b>Partnerystė</b>	<b>21</b>
6. <b>Dalyvavimas</b>	<b>23</b>
7. <b>Orientacija į asmenį</b>	<b>27</b>
8. <b>Kompleksiškumas</b>	<b>31</b>
9. <b>Orientacija į rezultatus</b>	<b>35</b>
10. <b>Nuolatinis gerinimas</b>	<b>39</b>

## Ižanga

Europos socialinių paslaugų kokybės užtikrinimo sistema (EQUASS) yra Europos reabilitacijos platformos iniciatyva. Pagal EQUASS programas teikiamos visapusiškos paslaugos kokybės gerinimo, skatinimo, pripažinimo ir sertifikavimo srityse, kuriose laikomasi socialinėms paslaugoms Europoje keliamų kokybės reikalavimų<sup>1</sup>. EQUASS iniciatyva siekiama socialinių paslaugų sektoriaus plėtros skatinant paslaugų teikėjus gerinti kokybę, nuolat tobulėti, mokytis ir vystytis, kad paslaugų vartotojams visoje Europoje būtų garantuotos kokybiškos paslaugos.

EQUASS siūlo socialinių paslaugų kokybės pripažinimo ir sertifikavimo programas. Socialines paslaugas teikiančios organizacijos turi galimybę įsitraukti į išorinį savo teikiamų paslaugų vertinimą Europos lygmenyje. Tad jos vartotojams ir kitoms suinteresuotosioms šalims gali įrodyti, kad teikia kokybiškas paslaugas.

2018 m. EQUASS sistema apima 10 kokybės principų, kurie suformuluoti konsultuojantis su socialinio sektoriaus suinteresuotosiomis šalimis ir grindžiami Europos socialinių paslaugų kokybės užtikrinimo sistema (Socialinės apsaugos komitetas, 2010 m.). Kiekvienas kokybės principas skaidomas į smulkesnius kokybės kriterijus. Specifiniai veiklos efektyvumo rodikliai rodo pasiekiamą veiklos efektyvumą laikantis kokybės kriterijaus. Šiame dokumente pateikiami principai, kriterijai ir rodikliai, į kuriuos reikia atsižvelgti įgyvendinant EQUASS kriterijus ir siekiant pagrįstų, aktualių rezultatų, kad būtų suteiktas Europos socialinių paslaugų kokybės užtikrinimo sistemos EQUASS Assurance ženklas. Taip pat trumpai aprašoma penketas perspektyvų, kuriomis remiantis bus vertinami įgyvendinimo efektyvumas ir rezultatai.

2018 m. EQUASS ženklas bus teikiamas tiems socialinių paslaugų teikėjams, kurie gali įrodyti, jog sėkmingai laikosi visų 2018 m. EQUASS kriterijų. Siekiant lengvesnio vertinimo sukurta vertinimo lentelė. Laikomasi dviejų perspektyvų:

- 1) „Pažiūrų įgyvendinimas“: kiek socialinių paslaugų teikėjai įgyvendino aiškias ir racionalias kriterijų pažiūras, sistemas, metodus ir ar teikėjai darė pažangą.
- 2) „Rezultatai“: kaip sėkmingai socialinių paslaugų teikėjai nustatė reikalingus kriterijų įgyvendinimo rezultatus ir ar teikėjai gali sėkmingai daryti pažangą lygindami savo ir kitų šio sektoriaus paslaugų teikėjų rezultatus. Kiekviena

---

<sup>1</sup> Pozicija dėl kokybės (Aukšto lygio grupė neįgaliųjų klausimams spręsti, 2007 m. rugsėjo mėn.) ir savanoriškos socialinių paslaugų kokybės sistemos (SAK, 2010 m. spalio mėn.)

perspektyva turi 5 veiklos efektyvumo lygmenis<sup>2</sup> kurie atitinka organizacinės plėtros ir mokymosi etapus. Jie susiję su įvairiais pripažinimo tipais: „Committed to EQUASS Assurance“ (1 etapas), „EQUASS Assurance certification“ (2 etapas), „Committed to EQUASS Excellence“ (3 etapas) ir „EQUASS Excellence certification“ (4 ir 5 etapai).

EQUASS sertifikavimas<sup>3</sup> užtikrina, kad veikla pakankamai efektyvi atsižvelgiant į EQUASS kokybės principus ir kad ši veikla atitinka Europos socialinių paslaugų kokybės užtikrinimo sistemą. Taip pat sertifikavimas užtikrina veiklos efektyvumą remiantis pagrindiniais veikiančios kokybės valdymo sistemos elementais.<sup>4</sup>

2018 m. EQUASS sistema yra pritaikyta socialiniam sektoriui ir siūlo visapusišką požiūrį, grindžiamą specifiniais kokybės kriterijais, veiklos efektyvumo rodikliais, aiškiau išorės vertinimu, audito procedūromis. Gavus paraiškos formą ir pagrindinius dokumentus apsilankoma pas paslaugų teikėją. Atliekamas išorės auditas siekiant nustatyti, ar paslaugų teikėjas vykdo EQUASS kriterijus ir pasiekia pagrįstų, aktualių rezultatus. Lankymosi pas paslaugų teikėją metu nepriklausomas auditorius peržiūri pagrindinius dokumentus, pabendrauja su darbuotojais, paslaugų vartotojais, kitomis svarbiomis suinteresuotosiomis šalimis ir taip patikrina, kaip pareiškėjas laikosi kriterijų ir kokių rezultatų pasiekė.

Vertinimo ir audito rezultatai išsamiai išdėstomi raštiškoje audito ataskaitoje. EQUASS sertifikavimo kriterijus atitinkanti organizacija sertifikuojama trejiems metams. EQUASS sertifikuotos organizacijos yra įpareigosios kiekvienais metais pranešti apie veiklos efektyvumą, pažangą ir plėtrą. EQUASS sistemą ir jos veikimą prižiūri EQUASS apdovanojimų komitetas, tarptautinis įvairių Europos socialinio sektoriaus suinteresuotųjų šalių konsorciumas.

---

<sup>2</sup> Veiklos efektyvumo lygmenys tarpusavyje glaudžiai susiję, nes kiekviename lygmenyje reikia laikytis ankstesnio lygmens veiklos efektyvumo kriterijų.

<sup>3</sup> EQUASS pripažinimas ir (arba) sertifikavimas remiasi visapuse balų sistema. EQUASS balų sistema aprašoma kitame dokumente.

<sup>4</sup> Pagrindiniai kokybės valdymo elementai yra: 1) klientų poreikių ir lūkesčių nustatymas; 2) valdymo procesai; 3) atsakomybės valdymas; 4) išteklių valdymas; 5) matavimas ir duomenų analizė; 6) kliento poreikių tenkinimas; 7) sisteminga kokybės gerinimo sistema (ISO 9000 sistema).

# 1. Lyderystė

- Socialinių paslaugų teikėjai savo veikla užtikrina gerą valdymą, lyderystę ir socialinę atsakomybę. Skatina socialinį teisingumą didindami integraciją į visuomenę. Organizacijai ir paslaugų teikimui kelia ambicingus tikslus ir skatina geriausią praktiką. Socialinių paslaugų teikėjai įsipareigoja nuolat mokytis ir taikyti inovacijas.

## 1 kriterijus

Socialinių paslaugų teikėjas apibrėžia ir įgyvendina savo viziją, misiją, organizacijos vertybes teikdamas paslaugas bei savo organizacijai ir paslaugų teikimui keldamas ambicingus tikslus.

- Rodikliai:
  1. Socialinių paslaugų teikėjas įgyvendino organizacijos misiją, viziją ir vertybes. *(Būtina pateikti dokumentaciją apie misiją, viziją ir vertybes).*
  2. Darbuotojai prisideda prie organizacijos misijos, vizijos ir vertybių įgyvendinimo.

1 etapas	2 etapas	3 etapas	4 etapas	5 etapas
Misija, vizija ir vertybės aiškiai apibrėžtos raštu. Apibrėžimas yra dokumentuotas, tačiau veikloje juo retai vadovaujama.	Misija, vizija ir vertybės aiškiai apibrėžtos raštu. Dauguma organizacijos darbuotojų prisideda prie misijos, vizijos ir vertybių įgyvendinimo.	Misija, vizija ir vertybės aiškiai apibrėžtos raštu. Dauguma organizacijos darbuotojų prisideda prie misijos, vizijos, vertybių įgyvendinimo ir paslaugų teikėjas supranta, kaip sėkmingai jos įgyvendintos.	Socialinių paslaugų teikėjas ieško mokosi galimybių, kad galėtų atrasti inovatyvių būdų įgyvendinti į misiją, viziją ir vertybes.	Po mokymų socialinių paslaugų teikėjas sėkmingai įdiegė inovatyvius būdus įgyvendinti misiją, viziją ir vertybes .

## 2 kriterijus

Socialinių paslaugų teikėjas apibrėžia ir įgyvendina vadybos sistemą, kuri skatina kokybės kultūrą.

- Rodiklis: 3. Paslaugų teikėjas įdiegė darbo metodus, kurie prisideda prie bendros socialinių paslaugų teikėjo kokybės kultūros.

1 etapas	2 etapas	3 etapas	4 etapas	5 etapas
Socialinių paslaugų teikėjas turi bendrą tvarką, kaip atitikti kokybės reikalavimus, kurie dera su organizacijos misija, vertybėmis ir kurių laikosi dauguma organizacijos darbuotojų.	Socialinių paslaugų teikėjas turi bendrą tvarką, kaip atitikti kokybės reikalavimus, kurie dera su organizacijos misija, vertybėmis ir kurių laikosi visi organizacijos darbuotojai.	Socialinių paslaugų teikėjas turi bendrą tvarką, kaip atitikti kokybės reikalavimus, kurie dera su organizacijos misija, vertybėmis ir kurių laikosi visi organizacijos darbuotojai. Paslaugų teikėjas supranta, kaip sėkmingai įgyvendinta tvarka. Ši darbo tvarka atspindi organizacijos kokybės kultūrą.	Socialinių paslaugų teikėjas inicijuoja mokymosi veiklas, kad būtų rastos inovatyvios darbo tvarkos, kurios prisidėtų prie bendros organizacijos kokybės kultūros gerinimo.	Po mokymų socialinių paslaugų teikėjas sėkmingai įdiegė inovatyvias darbo tvarkas, kurios prisideda prie bendros organizacijos kokybės kultūros.

## 3 kriterijus

Socialinių paslaugų teikėjas įrodo įsipareigojimą siekti ilgalaikių kokybės tikslų, nuolat mokytis, taikyti inovacijas ir naujas technologijas.

- Rodikliai:
  - Socialinių paslaugų teikėjas įgyvendino organizacijos kokybės politiką (*Būtina pateikti dokumentaciją apie organizacijos kokybės politiką*).
  - Socialinių paslaugų teikėjas apibrėžė ilgalaikius tikslus ir turi tvarkas skatinančias nuolatinį mokymasi, inovacijų ir naujų technologijų diegimą.

1 etapas	2 etapas	3 etapas	4 etapas	5 etapas
Kokybės politiką sudaro konkrečių tikslų rinkinys. Kai kurie organizacijos darbuotojai susipažinę su šiais tikslais.	Kokybės politiką sudaro visapusiškas konkrečių, ilgalaikių tikslų rinkinys. Tikslai yra aiškūs, konkretūs, nustatyta, per kiek laiko juos reikia pasiekti. Dauguma organizacijos darbuotojų šiuos tikslus žino. Kokybės politika dažnai naudojama prioritetams nustatyti.	Kokybės politiką sudaro visapusiškas konkrečių, ilgalaikių tikslų rinkinys. Tikslai yra aiškūs, konkretūs, nustatyta, per kiek laiko juos reikia pasiekti. Visi organizacijos darbuotojai žino šiuos tikslus. Kokybės politika dažnai naudojama prioritetams nustatyti ir konkretiems veiksams inicijuoti. Paslaugų teikėjas supranta, kaip sėkmingai ši politika įgyvendinta.	Socialinių paslaugų teikėjas inicijuoja mokymosi veiklas, kad būtų rasti inovatyvūs būdai, inovacijos ir naujos technologijos gerinti organizacijos kokybės politiką.	Po mokymosi veiklų socialinių paslaugų teikėjas sėkmingai pritaikė inovatyvų požiūrį į organizacijos kokybės politiką, taip pat įdiegė inovacijas ir naujas technologijas.

#### 4 kriterijus

Socialinių paslaugų teikėjas apibrėžia ir vykdo metinio planavimo ir įvertinimo procesą, kuris atspindi organizacijos tikslus ir teikiamas paslaugas.

- Rodikliai:
  - Socialinių paslaugų teikėjas įgyvendina metinio planavimo procesą. (*Būtina pateikti metinį planą*)
  - Socialinių paslaugų teikėjas atlieka plane aprašytų tikslų ir suteiktų paslaugų įvertinimą.

1 etapas	2 etapas	3 etapas	4 etapas	5 etapas
Socialinių paslaugų teikėjas turi metinį planą, apimantį tikslus ir teikiamas paslaugas. Tikslų ir suteiktų paslaugų peržiūra vykdoma ad hoc principu. Metinis planas siejamas su strateginiu planu ir naudojamas vadovaujant darbui ir (arba) veiklai.	Socialinių paslaugų teikėjas turi metinį planą, apimantį tikslus ir teikiamas paslaugas. Tikslų ir suteiktų paslaugų peržiūra vykdoma reguliariai. Metinis planas siejamas su strateginiu planu ir naudojamas vadovaujant darbui ir (arba) veiklai. Metinis planas galioja paraiškos taikymo sričiai. Darbuotojai prisideda prie metinio plano įgyvendinimo.	Socialinių paslaugų teikėjas turi metinį planą, apimantį tikslus ir teikiamas paslaugas. Tikslų ir suteiktų paslaugų peržiūra vykdoma reguliariai. Metinis planas siejamas su strateginiu planu ir naudojamas vadovaujant darbui ir (arba) veiklai. Metinis planas galioja paraiškos taikymo sričiai. Darbuotojai prisideda prie metinio plano įgyvendinimo. Paslaugų teikėjas supranta, kaip sėkmingai planas įgyvendintas.	Socialinių paslaugų teikėjas inicijuoja mokymosi veiklas, kad būtų rasti inovatyvūs požiūriai į metinį planavimą.	Po mokymų socialinių paslaugų teikėjas sėkmingai įdiegė inovatyvų požiūrį į metinį planavimą.

## 5 kriterijus

Socialinių paslaugų teikėjas yra įsipareigęs būti socialiai teisingu ir aktyviai integruoti paslaugų gavėjus į visuomenę.

- Rodiklis: 8. Socialinių paslaugų teikėjas įrodo konkretų įsipareigojimą būti socialiai teisingu ir aktyviai integruoti paslaugų gavėjus į visuomenę.

1 etapas	2 etapas	3 etapas	4 etapas	5 etapas
Socialinių paslaugų teikėjas rodo įkvepiančią, energingą lyderystę ir konkrečiai įsipareigoja būti socialiai teisingu bei integruoti paslaugų gavėjus į visuomenę. Socialinių paslaugų teikėjas taip daryti skatina ir kitus.	Socialinių paslaugų teikėjas rodo įkvepiančią, energingą lyderystę ir konkrečiai įsipareigoja būti socialiai teisingu bei integruoti paslaugų gavėjus į visuomenę. Socialinių paslaugų teikėjas taip daryti skatina ir kitus. Įsipareigojimas socialiniam teisingumui ir integracijai svarbus visose organizacijos veiklos srityse.	Socialinių paslaugų teikėjas rodo įkvepiančią, energingą lyderystę ir konkrečiai įsipareigoja būti socialiai teisingu bei integruoti paslaugų gavėjus į visuomenę. Socialinių paslaugų teikėjas taip daryti skatina ir kitus. Įsipareigojimas socialiniam teisingumui ir integracijai svarbus visose organizacijos veiklos srityse. Paslaugų teikėjas supranta, kaip sėkmingai šis požiūris įgyvendintas.	Socialinių paslaugų teikėjas inicijuoja mokymosi veiklas, kad būtų rasti inovatyvūs paslaugų gavėjų integracijos būdai.	Po mokymų socialinių paslaugų teikėjas sėkmingai įdiegė inovatyvius paslaugų gavėjų integracijos būdus.

## 6 kriterijus

Socialinių paslaugų teikėjas įrodo įstaigos socialinę atsakomybę per savo įsipareigojimą vykdyti tvarią, visuomenei naudingą veiklą.

- Rodiklis: 9. Socialinių paslaugų teikėjas demonstruoja įsipareigojimą ir vykdo konkrečias įstaigos socialinės atsakomybės veiklas.

1 etapas	2 etapas	3 etapas	4 etapas	5 etapas
Socialinių paslaugų teikėjas rodo įkvepiančią, energingą lyderystę ir įsipareigojimą prisiimti įstaigos socialinę atsakomybę (ISA) vykdam tvarią, visuomenei naudingą veiklą.	Socialinių paslaugų teikėjas rodo įkvepiančią, energingą lyderystę ir įsipareigojimą prisiimti įstaigos socialinę atsakomybę (ISA) vykdam tvarią, visuomenei naudingą veiklą. Šis įsipareigojimas svarbus visose organizacijos veiklos srityse.	Socialinių paslaugų teikėjas rodo įkvepiančią, energingą lyderystę ir įsipareigojimą prisiimti įstaigos socialinę atsakomybę (ISA) vykdam tvarią, visuomenei naudingą veiklą. Šis įsipareigojimas svarbus visose organizacijos veiklos srityse. Paslaugų teikėjas supranta, kaip sėkmingai šis požiūris įgyvendintas.	Socialinių paslaugų teikėjas inicijuoja mokymosi veiklas, kad būtų rasti inovatyvūs būdai, kaip įgyvendinti įstaigos socialinės atsakomybės įsipareigojimą.	Po mokymų socialinių paslaugų teikėjas sėkmingai įgyvendina inovatyvias veiklas, kuri prisidedančias prie įstaigos socialinės atsakomybės įsipareigojimo.



## 2. Personalas

- Socialinių paslaugų teikėjai vadovauja personalui, kad pasiektų organizacijos tikslus ir suteiktų jį asmenis orientuotas paslaugas. Paslaugų teikėjai įsipareigoja įdarbinti kvalifikuotą personalą atsižvelgdami į personalui reikalingas žinias, įgūdžius ir gebėjimus. Jie skatina darbuotojų įvairovę darbovietėje. Socialinių paslaugų teikėjas skatina darbuotojų aktyvumą/įsitraukimą ir darbuotojų gerovę, kvalifikacijos kėlimą ir nuolatinį mokymąsi paslaugų gavėjų labui. Paslaugų teikėjai užtikrina paslaugų gavėjams ir personalui (įskaitant savanorius) sveikatos, saugos ir tinkamų darbo sąlygų reikalavimų laikymąsi.

### 7 kriterijus

Socialinių paslaugų teikėjas apibrėžia ir įgyvendina personalo samdymo ir išsaugojimo politiką, kuri skatina kvalifikuoto personalo atranką atsižvelgiant į reikalingas žinias, įgūdžius ir gebėjimus.

- Rodikliai:
  - 10. Socialinių paslaugų teikėjas įgyvendino personalo samdymo ir išsaugojimo politiką bei procedūras. *(Būtina pateikti dokumentaciją apie personalo samdymo ir išsaugojimo politiką bei procedūras).*
  - 11. Organizacijos darbuotojai žino apie jų samdymo ir išsaugojimo politiką.

1 etapas	2 etapas	3 etapas	4 etapas	5 etapas
Personalo samdymo ir išsaugojimo politika bei procedūros yra aiškios. Jos dokumentuotos, tačiau jomis retai naudojamosi tiesiogiai samdant darbuotojus ir juos išsaugant.	Personalo samdymo ir išsaugojimo politika bei procedūros yra aiškios. Ši politika yra svarbi, ir apie ją žino dauguma organizacijos darbuotojų.	Personalo samdymo ir išsaugojimo politika bei procedūros yra aiškios. Ši politika yra svarbi, ir apie ją žino dauguma organizacijos darbuotojų. Paslaugų teikėjas supranta, kaip sėkmingai personalo samdymo ir išsaugojimo politika bei procedūros yra įgyvendintos ir kaip jų laikomasi.	Socialinių paslaugų teikėjas inicijuoja mokymosi veiklas, kad būtų rasti inovatyvūs personalo samdymo ir išsaugojimo būdai.	Po mokymų socialinių paslaugų teikėjas sėkmingai įdiegė inovatyvius personalo samdymo ir išsaugojimo būdus.

## 8 kriterijus

Socialinių paslaugų teikėjas teikia paslaugas laikydamasis privalomų saugą ir sveikatą reglamentuojančių nacionalinių teisės aktų ir užtikrina tinkamas darbo sąlygas, tinkamą ir sutartą darbuotojų skaičių ir jų skaičiaus santykį, priemones darbuotojams ir savanoriams atlyginti.

- Rodikliai:
  12. Socialinių paslaugų teikėjas laikosi saugą ir sveikatą reglamentuojančių nacionalinių teisės aktų, užtikrina tinkamas darbo sąlygas, tinkamą ir reikalingą darbuotojų skaičių ir jo santykį.
  13. Socialinių paslaugų teikėjas taiko darbuotojų ir savanorių darbo pripažinimo priemones.

1 etapas	2 etapas	3 etapas	4 etapas	5 etapas
Egzistuoja aiškūs, svarbūs įrodymai, kad laikomasi saugą ir sveikatą darbe reglamentuojančių nacionalinių teisės aktų ir reikalavimų tinkamoms darbo sąlygoms. Aiškiai laikomasi požiūrio dėl reikalingo, tinkamo ir sutarto darbuotojų skaičiaus ir jų skaičiaus santykio, darbuotojų ir savanorių darbo pripažinimo sistemos.	Egzistuoja aiškūs, svarbūs įrodymai, kad laikomasi saugą ir sveikatą reglamentuojančių nacionalinių teisės aktų ir reikalavimų tinkamoms darbo sąlygoms. Aiškiai laikomasi požiūrio dėl reikalingo, tinkamo ir sutarto darbuotojų skaičiaus ir jų skaičiaus santykio, darbuotojų ir savanorių darbo pripažinimo sistemos. Nacionalinių teisės aktų laikomasi visose organizacijos veiklos srityse ir dauguma darbuotojų žino teisės aktuose nustatytus reikalavimus. Darbuotojų ir savanorių darbo pripažinimo priemonės yra įgyvendinamos.	Egzistuoja aiškūs, svarbūs įrodymai, kad laikomasi saugą ir sveikatą reglamentuojančių nacionalinių teisės aktų ir tinkamų darbo sąlygų. Aiškiai laikomasi požiūrio dėl reikalingo, tinkamo ir sutarto darbuotojų skaičiaus ir jų skaičiaus santykis, darbuotojų ir savanorių darbo pripažinimo sistemos. Nacionalinių teisės aktų laikomasi visose organizacijos veiklos srityse ir dauguma darbuotojų žino teisės aktuose nustatytus reikalavimus. Paslaugų teikėjas supranta, kaip sėkmingai įgyvendino ir taikė teisės aktuose nustatytų reikalavimų ir darbo pripažinimo priemones.	Socialinių paslaugų teikėjas inicijuoja mokymosi veiklas, kad būtų rasti inovatyvūs būdai sveikatą saugą reglamentuojantiems teisės aktams taikyti.	Po mokymosi veiklų socialinių paslaugų teikėjas sėkmingai įdiegė inovatyvius būdus sveikatą ir saugą reglamentuojantiems teisės aktams taikyti.

## 9 kriterijus

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

- Rodikliai:**

14. Socialinių paslaugų teikėjas įgyvendino darbuotojų kvalifikacijos kėlimo planą remiantis jų poreikiais. *(Būtina pateikti personalo kvalifikacijos kėlimo planą).*

15. Socialinių paslaugų teikėjas reguliariai kartu su darbuotojais peržiūri personalo kvalifikacijos kėlimo planą.

16. Socialinių paslaugų teikėjas turi darbuotojų asmeninio ugdymosi, nuolatinio mokymosi ir tobulėjimo efektyvumo rezultatus. *(Būtina pateikti dokumentaciją apie asmeninio ugdymosi, nuolatinio mokymosi ir tobulėjimo rezultatus)*

1 etapas	2 etapas	3 etapas	4 etapas	5 etapas
Požiūris į personalo kvalifikacijos kėlimą yra aiškus. Kvalifikacijos kėlimo planas grindžiamas darbuotojų poreikiais. Planas peržiūrimas ad hoc pagrindu.	Požiūris į personalo kvalifikacijos kėlimą yra aiškus. Kvalifikacijos kėlimo planas grindžiamas darbuotojų poreikiais. Dauguma darbuotojų žino apie plano turinį. Vyksta visų planų peržiūra.	Požiūris į personalo kvalifikacijos kėlimą yra aiškus. Kvalifikacijos kėlimo planas grindžiamas darbuotojų poreikiais. Dauguma darbuotojų žino apie plano turinį. Vyksta visų planų peržiūra. Socialinių paslaugų teikėjas supranta, kaip sėkmingai įgyvendintas kvalifikacijos kėlimo planas.	Socialinių paslaugų teikėjas inicijuoja mokymosi veiklas, kad būtų rasti inovatyvūs būdai darbuotojų kvalifikacijos kėlimui, asmeniniam ugdymuisi ir nuolatiniam mokymuisi skatinti.	Po mokymų socialinių paslaugų teikėjas sėkmingai įdiegė inovatyvius būdus darbuotojų kvalifikacijos kėlimui, asmeniniam ugdymuisi ir nuolatiniam mokymuisi skatinti.
1 etapas	2 etapas	3 etapas	4 etapas	5 etapas
Egzistuoja tam tikri įrodymai, kad personalo kvalifikacijos kėlimas duoda rezultatų, tačiau informacija renkama padrikai.	Darbuotojų kvalifikacijos kėlimo rezultatai matuojami atitinkamais rodikliais.	Darbuotojų kvalifikacijos kėlimo rezultatai matuojami atitinkamais rodikliais. Socialinių paslaugų teikėjas supranta pasiektus rezultatus.	Socialinių paslaugų teikėjas nustatė tendencijas ir lygina darbuotojų kvalifikacijos kėlimo rezultatus su kitų socialinių paslaugų teikėjų ir (arba) organizacijų rezultatais nacionaliniame ir (arba) tarptautiniame kontekste.	Socialinių paslaugų teikėjas sėkmingai pagerino darbuotojų kvalifikacijos kėlimo skatinimo būdus palyginęs savo rezultatus su kitais socialinių paslaugų teikėjais ir (arba) organizacijomis nacionaliniame ir (arba) tarptautiniame kontekste.

## 10 kriterijus

Socialinių paslaugų teikėjas apibrėžia gebėjimų reikalavimus konkrečioms personalo pareigoms ir funkcijoms atlikti, laikosi šių reikalavimų ir kasmet juos vertina.

- Rodikliai:
  - 17. Socialinių paslaugų teikėjas nustatė kompetencijų reikalavimus, pareigas ir atsakomybes kiekvienai organizacijos darbinei funkcijai atlikti. *(Būtina pateikti dokumentaciją apie kompetencijų reikalavimus, pareigas ir atsakomybes kiekvienai funkcijai atlikti)*
  - 18. Socialinių paslaugų teikėjas kasmet vertina personalo kompetencijų reikalavimus, pareigas ir atsakomybes.

1 etapas	2 etapas	3 etapas	4 etapas	5 etapas
Pagrindinės pareigybės yra aprašytos ir aiškiai apibrėžtos. Pareigybių aprašymai yra aiškūs.	Visos pareigybės yra aprašytos. Svarbiausios pareigybės yra aiškiai apibrėžtos, visi darbuotojai turi pareigybių aprašymus. Pareigybių aprašymai yra aiškūs, darbuotojai juos žino.	Visos pareigybės yra aprašytos. Svarbiausios pareigybės yra aiškiai apibrėžtos, visi darbuotojai turi pareigybių aprašymus. Pareigybių aprašymai yra aiškūs, darbuotojai juos žino. Socialinių paslaugų teikėjas supranta, kaip sėkmingai personalas atliks ir suprato savo pareigas.	Socialinių paslaugų teikėjas inicijuoja mokymosi veiklas, kad būtų rasti inovatyvūs būdai personalo kompetencijoms nustatyti ir įvertinti.	Po mokymų socialinių paslaugų teikėjas sėkmingai įdiegė inovatyvius būdus personalo kompetencijoms nustatyti ir įvertinti.

## 11 kriterijus

Socialinių paslaugų teikėjas pripažįsta personalą kaip grįžtamosios informacijos šaltinį ir įtraukia į planavimą, paslaugų kūrimą ir kokybės gerinimą.

- Rodiklis: 19. Socialinių paslaugų teikėjas įrodo, kad taiko personalo įtraukimo į planavimą, paslaugų kūrimą ir kokybės gerinimą būdus.

1 etapas	2 etapas	3 etapas	4 etapas	5 etapas
Egzistuoja aiškūs įrodymai, kad personalas dalyvauja planavime, paslaugų kūrime ir kokybės gerinime. Informuojama apie galimybes dalyvauti planavime, paslaugų kūrime ir kokybės gerinime.	Egzistuoja aiškūs įrodymai, kad personalas dalyvauja planavime, paslaugų kūrime ir kokybės gerinime. Informuojama apie galimybes dalyvauti planavime, paslaugų kūrime ir kokybės gerinime. Dauguma darbuotojų žino apie šias galimybes.	Egzistuoja aiškūs įrodymai, kad personalas dalyvauja planavime, paslaugų kūrime ir kokybės gerinime. Informuojama apie galimybes dalyvauti planavime, paslaugų kūrime ir kokybės gerinime. Dauguma darbuotojų žino apie šias galimybes. Socialinių paslaugų teikėjas supranta, kaip sėkmingai darbuotojai buvo įtraukti į šiuos procesus.	Socialinių paslaugų teikėjas inicijuoja mokymosi veiklas, kad būtų rasti inovatyvūs būdai personalą įtraukti į planavimą, paslaugų kūrimą ir kokybės gerinimą.	Po mokymų socialinių paslaugų teikėjas sėkmingai įdiegė inovatyvius būdus įtraukti personalą į planavimą, paslaugų kūrimą ir kokybės gerinimą.

## 12 kriterijus

Socialinių paslaugų teikėjas taiko specialias personalo motyvacijos didinimo priemones.

- Rodiklis: 20. Socialinių paslaugų teikėjas įrodo, kad taiko personalo motyvacijos didinimo ir jų poreikių tenkinimo priemones.

1 etapas	2 etapas	3 etapas	4 etapas	5 etapas
Egzistuoja aiškūs, svarbūs įrodymai, kad taikomos specialios priemonės darbuotojams motyvuoti ir jų poreikiams tenkinti.	Egzistuoja aiškūs įrodymai, kad taikomos specialios priemonės darbuotojams motyvuoti ir jų poreikiams tenkinti. Priemonės taikomos visiems darbuotojams.	Egzistuoja aiškūs įrodymai, kad taikomos specialios priemonės darbuotojams motyvuoti ir jų poreikiams tenkinti. Priemonės taikomos visiems darbuotojams. Socialinių paslaugų teikėjas supranta, kaip sėkmingai šios priemonės įgyvendinamos.	Socialinių paslaugų teikėjas inicijuoja mokymus, kad būtų išsiaiškinti inovatyvūs būdai darbuotojams motyvuoti ir jų poreikiams tenkinti.	Po mokymų socialinių paslaugų teikėjas sėkmingai įdiegė inovatyvius būdus darbuotojams motyvuoti ir jų poreikiams tenkinti.

## 3. Teisės

- Socialinių paslaugų teikėjai įsipareigoja ginti, skatinti paslaugų gavėjų teises į lygias galimybes, vienodą požiūrį į kiekvieną, pasirinkimo laisvę, apsisprendimą, lygiateisį dalyvavimą ir šių teisių laikytis. Šį įsipareigojimą akivaizdžiai rodo socialinio paslaugų teikėjo organizacijos vertybės, visi paslaugų kūrimo ir teikimo elementai. Socialinių paslaugų teikėjai užtikrina, kad paslaugų gavėjai suvoktų visas siūlomas pagalbos priemones ir joms pritartų.

### 13 kriterijus

Socialinių paslaugų teikėjas garantuoja paslaugų gavėjo teises, šios teisės apibrėžiamos teisių chartijoje, kuri grindžiama tarptautinėmis žmogaus teisių konvencijomis.

- Rodikliai:
  - 21. Socialinių paslaugų teikėjas paslaugų gavėjams taiko teisių chartiją, kuri grindžiama tarptautinėmis žmogaus teisių konvencijomis. *(Būtina pateikti paslaugų gavėjams taikomą teisių chartiją).*
  - 22. Darbuotojai žino paslaugų gavėjų teises ir rodo pagarbą paslaugų vartotojų teisėms.

1 etapas	2 etapas	3 etapas	4 etapas	5 etapas
Paslaugų gavėjų teisės aiškiai apibrėžtos atspindint žmogaus teises. Apibrėžimas dokumentuotas, tačiau juo retai naudojama vadovaujant veiksmams.	Paslaugų gavėjų teisės aiškiai apibrėžtos atspindint žmogaus teises. Teisių chartiją žino ir supranta paslaugų gavėjai ir organizacijos darbuotojai.	Paslaugų gavėjų teisės aiškiai apibrėžtos atspindint žmogaus teises. Teisių chartiją žino ir supranta paslaugų gavėjai ir organizacijos darbuotojai. Paslaugų teikėjas supranta, kaip sėkmingai darbuotojai įgyvendina ir gerbia paslaugų gavėjų teises.	Socialinių paslaugų teikėjas inicijuoja mokymosi veiklas, kad būtų rasti inovatyvūs būdai paslaugų gavėjų teisėms užtikrinti.	Po mokymų socialinių paslaugų teikėjas sėkmingai įdiegė inovatyvius būdus paslaugų gavėjų teisėms užtikrinti.

## 14 kriterijus

Socialinių paslaugų teikėjas prieinamu būdu informuoja ir padeda suprasti paslaugų gavėjams jų teises.

- Rodiklis: 23. Socialinių paslaugų teikėjas užtikrina, kad paslaugų gavėjai žinotų savo teises.

1 etapas	2 etapas	3 etapas	4 etapas	5 etapas
Egzistuoja aiškūs įrodymai, kad paslaugų gavėjai informuojami apie jų teises. Ši informacija dokumentuota, kai kurie paslaugų gavėjai gali žinoti šią informaciją.	Egzistuoja aiškūs įrodymai, kad paslaugų gavėjai informuojami apie jų teises. Ši informacija paslaugų gavėjams pateikiama prieinamu ir suprantamu būdu. Paslaugų gavėjai žino savo pagrindines teises.	Egzistuoja aiškūs įrodymai, kad paslaugų gavėjai informuojami apie jų teises. Ši informacija paslaugų gavėjams pateikiama prieinamu ir suprantamu būdu. Paslaugų gavėjai žino savo pagrindines teises. Paslaugų teikėjas supranta, kaip sėkmingai paslaugų gavėjai suvokia savo teises.	Socialinių paslaugų teikėjas inicijuoja mokymosi veiklas, kad būtų rasti inovatyvūs būdai informuoti paslaugų gavėjus apie jų teises.	Po mokymų socialinių paslaugų teikėjas sėkmingai įdiegė inovatyvius būdus informuoti paslaugų gavėjus apie jų teises.

## 15 kriterijus

Socialinių paslaugų teikėjas gerbia tai, kad paslaugų gavėjas laisvai siekia asmeninių tikslų, atsižvelgiant į savo norus, poreikius ir gebėjimus.

- Rodiklis: 24. Socialinių paslaugų teikėjas palaiko paslaugų gavėjus šiems siekiant asmeninių tikslų.

1 etapas	2 etapas	3 etapas	4 etapas	5 etapas
Egzistuoja aiškūs įrodymai, kad paslaugų gavėjams laisvai leidžiama siekti asmeninių tikslų. Informacija apie paslaugų gavėjų teises yra prieinama.	Egzistuoja aiškūs įrodymai, kad paslaugų gavėjams laisvai leidžiama siekti asmeninių tikslų. Jie praktiškai siekia savo asmeninių tikslų.	Egzistuoja aiškūs įrodymai, kad paslaugų gavėjams laisvai leidžiama siekti asmeninių tikslų. Jie praktiškai siekia savo asmeninių tikslų. Paslaugų teikėjas supranta, kaip sėkmingai įgyvendintas šis požiūris.	Socialinių paslaugų teikėjas inicijuoja mokymosi veiklas, kad būtų išsiaiškinti inovatyvūs būdai, kaip galima būtų palengvinti paslaugų gavėjams siekti savo asmeninių tikslų.	Po mokymų socialinių paslaugų teikėjas sėkmingai įdiegė inovatyvius būdus paslaugų gavėjams palengvinti savo asmeninių tikslų siekimą.

## 16 kriterijus

Socialinių paslaugų teikėjas vertina savo veiklos efektyvumą pagal tai, kaip skatina ir praktiškai užtikrina paslaugų gavėjų teises visose organizacijos veiklos srityse.

- Rodiklis: 25. Socialinių paslaugų teikėjas turi paslaugų gavėjų teisių skatinimo ir užtikrinimo rezultatus. *(Būtina pateikti dokumentaciją apie paslaugų gavėjų teisių skatinimo ir praktinio įgyvendinimo rezultatus)*

1 etapas	2 etapas	3 etapas	4 etapas	5 etapas
Egzistuoja tam tikri paslaugų gavėjų teisių skatinimo ir praktinio įgyvendinimo efektyvumo rezultatai, tačiau informacija apie juos renkama padrikai.	Paslaugų gavėjų teisių skatinimo ir praktinio įgyvendinimo efektyvumo rezultatai matuojami atitinkamais rodikliais.	Paslaugų gavėjų teisių skatinimo ir praktinio įgyvendinimo efektyvumo rezultatai matuojami atitinkamais rodikliais. Socialinių paslaugų teikėjas supranta pasiektus rezultatus.	Socialinių paslaugų teikėjas nustatė tendencijas ir lygina paslaugų gavėjų teisių skatinimo ir praktinio įgyvendinimo rezultatus su kitų socialinių paslaugų teikėjų ir (arba) organizacijų rezultatais nacionaliniame ir (arba) tarptautiniame kontekste.	Socialinių paslaugų teikėjas sėkmingai pagerino paslaugų gavėjų teisių skatinimą ir praktinį įgyvendinimą palyginęs savo rezultatus su kitais socialinių paslaugų teikėjais ir (arba) organizacijomis nacionaliniame ir (arba) tarptautiniame kontekste.

## 17 kriterijus

Socialinių paslaugų teikėjas turi prieinamą skundų valdymo sistemą, kuri registruoja ir sprendžia paslaugų gavėjų, finansuotojų ir kitų svarbių suinteresuotųjų šalių skundus.

- Rodikliai: 26. Socialinių paslaugų teikėjas įdiegė prieinamą skundų valdymo sistemą. *(Būtina pateikti dokumentaciją apie skundų valdymo sistemą)*  
27. Skundų valdymo sistema atsako į visus skundus.

1 etapas	2 etapas	3 etapas	4 etapas	5 etapas
Egzistuoja aiški sistema, kuri reaguoja į skundus. Sistema turi trūkumų. Į paslaugų gavėjų, finansuotojų ir kitų svarbių suinteresuotųjų šalių skundus atsakoma padrikai.	Egzistuoja aiški sistema, kuri reaguoja į skundus. Paslaugų gavėjai, personalas, finansuotojai ir kitos svarbios suinteresuotosios šalys yra susipažinę su skundų teikimo procedūromis. Skundai renkami ir registruojami. Į visus skundus atsakoma.	Egzistuoja aiški sistema, kuri reaguoja į skundus. Paslaugų gavėjai, personalas, finansuotojai ir kitos svarbios suinteresuotosios šalys žino skundų teikimo procedūras. Skundai renkami ir registruojami. Į visus skundus atsakoma. Socialinių paslaugų teikėjas supranta, kaip sėkmingai procedūras įgyvendinamos.	Socialinių paslaugų teikėjas inicijuoja mokymo veiklas, kad būtų rasti inovatyvūs būdai skundams tvarkyti.	Po mokymų socialinių paslaugų teikėjas sėkmingai įdiegė inovatyvius būdus skundams valdyti.



## 4. Etika

- Socialinių paslaugų teikėjai dirba remdamiesi etikos gairėmis, pagal kurias reikia gerbti personalo, paslaugų gavėjų, jų šeimų ir globėjų orumą bei gerovę. Socialinių paslaugų teikėjai teikia paslaugas remdamiesi pasitikėjimu, konfidencialumu ir sąžiningumu. Jie stengiasi apsaugoti paslaugų gavėjus nuo piktnaudžiavimo ir smurto jų atžvilgiu bei netinkamo elgesio su jais.

### 18 kriterijus

Socialinių paslaugų teikėjas skatina personalo, paslaugų gavėjų, jų šeimų ir globėjų etišką elgesį bei gerovę.

- Rodikliai:
  - 28. Socialinių paslaugų teikėjas įgyvendino visiems galiojančią etikos ir gerovės politiką. *(Būtina pateikti dokumentaciją apie etikos ir gerovės politiką)*
  - 29. Darbuotojai, paslaugų gavėjai, jų šeimos ir globėjai įrodo, kad laikosi visiems galiojančios organizacijos etikos ir gerovės politikos.

1 etapas	2 etapas	3 etapas	4 etapas	5 etapas
Visiems galiojanti etikos ir gerovės politika aiškiai išdėstyta raštu. Aprašymas yra prieinamas, tačiau juo retai vadovaujama veiksmuose arba elgesyje.	Visiems galiojanti etikos ir gerovės politika aiškiai išdėstyta raštu. Visi žino ir supranta šią politiką.	Visiems galiojanti etikos ir gerovės politika aiškiai išdėstyta raštu. Visi žino ir supranta šią politiką. Paslaugų teikėjas supranta, kaip sėkmingai ši politika įgyvendinta.	Socialinių paslaugų teikėjas inicijuoja mokymosi veiklas, kad būtų rasti inovatyvūs būdai personalo, paslaugų gavėjų, jų šeimų ir globėjų gerovei skatinti.	Po mokymų socialinių paslaugų teikėjas sėkmingai įdiegė inovatyvius būdus personalo, paslaugų gavėjų, jų šeimų ir globėjų gerovei skatinti.

### 19 kriterijus

Socialinių paslaugų teikėjas apibrėžia ir įgyvendina etikos gaires, užtikrinančias pagarbą paslaugų gavėjų orumui.

- Rodikliai:
  - 30. Socialinių paslaugų teikėjas turi etikos kodeksą, užtikrinantį paslaugų gavėjų orumą ir nustatantį personalo elgesį teikiant paslaugas. *(Būtina pateikti Etikos kodeksą)*
  - 31. Socialinių paslaugų teikėjas užtikrina, kad personalas, paslaugų gavėjai ir jų šeimos žinotų etikos kodeksą ir vadovautųsi juo.

1 etapas	2 etapas	3 etapas	4 etapas	5 etapas
Egzistuoja aiškus raštiškas etikos kodeksas. Jis yra prieinamas, tačiau juo retai vadovujamasi koreguojant personalo elgesį.	Egzistuoja aiškus raštiškas etikos kodeksas. Jį žino ir supranta visi.	Egzistuoja aiškus raštiškas etikos kodeksas. Jį žino ir supranta visi. Paslaugų teikėjas supranta, kaip sėkmingai įgyvendina kodeksą ir kaip jo visi laikosi.	Socialinių paslaugų teikėjas inicijuoja mokymosi veiklas, kad būtų išsiaiškinti inovatyvūs būdai pagarbai paslaugų gavėjų orumui skatinti.	Po mokymų socialinių paslaugų teikėjas sėkmingai įdiegė inovatyvius būdus pagarbai paslaugų gavėjų orumui skatinti.

## 20 kriterijus

Socialinių paslaugų teikėjas skaidriai ir nediskriminuodamas sudaro geresnes galimybes naudotis paslaugomis ir ištekliais.

- Rodikliai:
  - 32. Socialinių paslaugų teikėjas užtikrina galimybę naudotis teisių gynėjų ir patikėtinių paslaugomis.
  - 33. Socialinių paslaugų teikėjas įrodo, kad nėra diskriminavimo sudarant galimybę naudotis paslaugomis.

1 etapas	2 etapas	3 etapas	4 etapas	5 etapas
Egzistuoja aiškus požiūris, kad reikia sudaryti geresnes galimybes naudotis paslaugomis ir patikėtinių paslaugomis. Informacija yra prieinama, tačiau personalas ją retai naudoja ir paslaugų gavėjai jos nežino. Egzistuoja tam tikri įrodymai, kad nėra diskriminavimo suteikiant galimybę naudotis paslaugomis.	Egzistuoja aiškus požiūris, kad reikia sudaryti geresnes galimybes naudotis paslaugomis ir patikėtinių paslaugomis. Egzistuoja aiškūs įrodymai, kad diskriminavimo nėra. Dauguma organizacijos darbuotojų žino ir supranta šią tvarką.	Egzistuoja aiškus požiūris, kad reikia sudaryti geresnes galimybes naudotis paslaugomis ir patikėtinių paslaugomis. Egzistuoja aiškūs įrodymai, kad diskriminavimo nėra. Dauguma organizacijos darbuotojų žino ir supranta šią tvarką. Paslaugų teikėjas supranta, kaip sėkmingai ši tvarka įgyvendinta.	Socialinių paslaugų teikėjas inicijuoja mokymosi veiklas, kad būtų išsiaiškinti inovatyvūs būdai paslaugų ir išteklių prieinamumui užtikrinti.	Po mokymų socialinių paslaugų teikėjas sėkmingai įdiegė inovatyvius būdus paslaugų ir išteklių prieinamumui užtikrinti.

## 21 kriterijus

Socialinių paslaugų teikėjas užtikrina saugią darbo aplinką paslaugų teikimui, užtikrina fizinį paslaugų gavėjų, jų šeimų ir globėjų saugumą.

- Rodiklis: 34. Socialinių paslaugų teikėjas vykdo sveikatos ir saugos užtikrinimo planą. *(Būtina pateikti sveikatos ir saugos užtikrinimo planą)*

1 etapas	2 etapas	3 etapas	4 etapas	5 etapas
Personalo ir paslaugų gavėjų sveikatos ir saugos užtikrinimo planas aiškiai išdėstytas raštu. Šis planas yra prieinamas, tačiau juo retai naudojamosi saugiai aplinkai puoselėti.	Personalo ir paslaugų gavėjų sveikatos ir saugos užtikrinimo planas aiškiai išdėstytas raštu. Dauguma organizacijos darbuotojų žino ir supranta šį planą.	Personalo ir paslaugų gavėjų sveikatos ir saugos užtikrinimo planas aiškiai išdėstytas raštu. Dauguma organizacijos darbuotojų žino ir supranta šį planą. Paslaugų teikėjas supranta, kaip sėkmingai šis planas įgyvendintas.	Socialinių paslaugų teikėjas inicijuoja mokymosi veiklas, kad būtų rasti inovatyvūs būdai saugiai aplinkai kurti ir fiziniam paslaugų gavėjų saugumui užtikrinti.	Po mokymų socialinių paslaugų teikėjas sėkmingai įdiegė inovatyvius būdus saugiai aplinkai kurti ir fiziniam paslaugų gavėjų saugumui užtikrinti.

## 22 kriterijus

Socialinių paslaugų teikėjas taiko priemones, kurios užkerta kelią fiziniam, psichologiniam smurtui prieš paslaugų gavėjus ir finansiniam piktnaudžiavimui jų atžvilgiu.

- Rodiklis: 35. Socialinių paslaugų teikėjas taiko procedūras, kurios užkerta kelią fiziniam ir psichologiniam smurtui prieš paslaugų gavėjus ir finansiniam piktnaudžiavimui jų atžvilgiu. *(Būtina pateikti dokumentaciją apie procedūras, kurios užkerta kelią fiziniam ir psichologiniam smurtui prieš paslaugų gavėjus ir finansiniam piktnaudžiavimui jų atžvilgiu)*

1 etapas	2 etapas	3 etapas	4 etapas	5 etapas
Fizinio ir psichologinio smurto prieš paslaugų gavėjus ir finansinio piktnaudžiavimo jų atžvilgiu prevencijos procedūros aiškiai išdėstytos raštu. Procedūros yra prieinamos, bet jomis retai naudojamosi užtikrinant prevenciją ir vertinimą.	Fizinio ir psichologinio smurto prieš paslaugų gavėjus ir finansinio piktnaudžiavimo jų atžvilgiu prevencijos procedūros aiškiai išdėstytos raštu. Dauguma organizacijos darbuotojų žino ir supranta šias procedūras.	Fizinio ir psichologinio smurto prieš paslaugų gavėjus ir finansinio piktnaudžiavimo jų atžvilgiu prevencijos procedūros aiškiai išdėstytos raštu. Dauguma organizacijos darbuotojų žino ir supranta šias procedūras. Paslaugų teikėjas supranta, kaip sėkmingai šios procedūros įgyvendintos ir kaip jų laikomasi.	Socialinių paslaugų teikėjas inicijuoja mokymosi veiklas, kad būtų išsiaiškinti inovatyvūs būdai užkirsti kelią fiziniam ir psichologiniam smurtui prieš paslaugų gavėjus ir finansiniam piktnaudžiavimui jų atžvilgiu.	Po mokymų socialinių paslaugų teikėjas sėkmingai įdiegė inovatyvius būdus užkirsti kelią fiziniam ir psichologiniam smurtui prieš paslaugų gavėjus ir finansiniam piktnaudžiavimui jų atžvilgiu.

## 23 kriterijus

Socialinių paslaugų teikėjas apibrėžia, kontroliuoja ir vertina principų, vertybių ir procedūrų rinkinį, kuris galioja organizacijos elgsenai paslaugų teikimo metu atsižvelgiant į konfidencialumo, tikslumo, privatumo ir sąžiningumo aspektus.

- Rodikliai:**

36. Socialinių paslaugų teikėjas įgyvendino procedūras neskelbtinos informacijos konfidencialumui, įrašų tikslumui, paslaugų gavėjo privatumui, orumui ir fizinei neliečiamybei užtikrinti. *(Būtina pateikti dokumentaciją apie procedūras neskelbtinos informacijos konfidencialumui, įrašų tikslumui, paslaugų gavėjo privatumui, orumui ir fizinei neliečiamybei užtikrinti)*

37. Socialinių paslaugų teikėjas reguliariai peržiūri procedūras neskelbtinos informacijos konfidencialumui, įrašų tikslumui, paslaugų gavėjo privatumui, orumui ir fizinei neliečiamybei užtikrinti.

1 etapas	2 etapas	3 etapas	4 etapas	5 etapas
Konfidencialumo, tikslumo, paslaugų gavėjų privatumo ir neliečiamybės užtikrinimo procedūros aiškiai išdėstytos raštu. Procedūros turi trūkumų, bet jomis retai naudojamosi elgesiui teikiant paslaugas nustatyti ir kontroliuoti.	Konfidencialumo, tikslumo, paslaugų gavėjų privatumo ir neliečiamybės užtikrinimo procedūros aiškiai išdėstytos raštu. Dauguma organizacijos darbuotojų žino ir supranta šias procedūras.	Konfidencialumo, tikslumo, paslaugų gavėjų privatumo ir neliečiamybės užtikrinimo procedūros aiškiai išdėstytos raštu. Organizacija žino ir supranta šias procedūras. Paslaugų teikėjas supranta, kaip sėkmingai šios procedūros įgyvendintos ir kaip jų laikomasi.	Socialinių paslaugų teikėjas inicijuoja mokymus, kad būtų išsiaiškinti inovatyvūs būdai konfidencialumui, paslaugų gavėjų privatumui ir neliečiamybei užtikrinti.	Po mokymų socialinių paslaugų teikėjas sėkmingai įdiegė inovatyvius būdus konfidencialumui, paslaugų gavėjų privatumui ir neliečiamybei užtikrinti.

## 5. Partnerystė

- Socialinių paslaugų teikėjai veikia partnerystėje su svarbiomis suinteresuotosiomis šalimis, įgyvendinant organizacijos viziją ir misiją. Partnerystės užtikrina kompleksinių paslaugų ir į asmenį orientuotų paslaugų tęstinumą. Partnerystės prisideda prie paslaugų gavėjų integracijos į visuomenę.

### 24 kriterijus

Socialinių paslaugų teikėjas dirba partnerystėje su svarbiomis suinteresuotosiomis šalimis, kad užtikrintų kompleksinių paslaugų tęstinumą ir paslaugų gavėjų integraciją.

- Rodiklis: 38. Socialinių paslaugų teikėjas parodo, kad naudojami partnerystėmis kompleksinių paslaugų tęstinumui ir paslaugų gavėjų integracijai užtikrinti.

1 etapas	2 etapas	3 etapas	4 etapas	5 etapas
Egzistuoja aiškus požiūris į partnerystę su pelno siekiančiomis ir (arba) nesiekiančiomis organizacijomis arba viešojo sektoriaus organizacijomis. Partnerystėje daugiausia dėmesio skiriama kompleksinių paslaugų tęstinumui ir paslaugų gavėjų integracijai užtikrinti.	Egzistuoja aiškus požiūris į partnerystę su pelno siekiančiomis ir (arba) nesiekiančiomis organizacijomis arba viešojo sektoriaus organizacijomis. Partnerystėje daugiausia dėmesio skiriama kompleksinių paslaugų tęstinumui ir paslaugų gavėjų integracijai užtikrinti. Visi su tuo susiję organizacijos padaliniai kuria partnerystes.	Egzistuoja aiškus požiūris į partnerystę su pelno siekiančiomis ir (arba) nesiekiančiomis organizacijomis arba viešojo sektoriaus organizacijomis. Partnerystėje daugiausia dėmesio skiriama kompleksinių paslaugų tęstinumui ir paslaugų gavėjų integracijai užtikrinti. Visi su tuo susiję organizacijos padaliniai kuria partnerystes. Socialinių paslaugų teikėjas supranta, kaip sėkmingai organizacija dirba partnerystėje.	Socialinių paslaugų teikėjas inicijuoja mokymo veiklas, kad būtų rasti inovatyvūs būdai partnerystėms kurti, visapusiškoms paslaugoms ir paslaugų gavėjų integracijai užtikrinti.	Po mokymų socialinių paslaugų teikėjas sėkmingai įdiegė inovatyvius būdus partnerystėms kurti, visapusiškoms paslaugoms ir paslaugų gavėjų integracijai užtikrinti.

## 25 kriterijus

Socialinių paslaugų teikėjas įvertina partnerystės rezultatus ir naudą paslaugų gavėjams ir organizacijai.

- Rodiklis: 39. Socialinių paslaugų teikėjas gauna svarbius, apčiuopiamus partnerystės rezultatus ir naudą paslaugų gavėjams ir organizacijai. *(Būtina pateikti dokumentaciją apie partnerystės rezultatus ir naudą)*

1 etapas	2 etapas	3 etapas	4 etapas	5 etapas
Egzistuoja tam tikra konkreči informacija apie partnerystės su organizacijomis rezultatus. Vertinime daugiausia dėmesio skiriama bendradarbiavimo rezultatams paslaugų kūrime, paslaugų gavėjų integracijoje ir paslaugų tęstinumo užtikrinime.	Egzistuoja tam tikra konkreči informacija apie partnerystės su organizacijomis rezultatus. Paslaugų teikėjas matuoja partnerystės rezultatus aiškiais rodikliais. Vertinimas rodo partnerystės integruojant paslaugų gavėjus ir užtikrinant paslaugų tęstinumą rezultatus.	Egzistuoja tam tikra konkreči informacija apie partnerystės su organizacijomis rezultatus. Paslaugų teikėjas matuoja partnerystės rezultatus aiškiais rodikliais. Vertinimas rodo partnerystės integruojant paslaugų gavėjus ir užtikrinant paslaugų tęstinumą rezultatus. Socialinių paslaugų teikėjas turi patikimus, realius duomenis ir supranta partnerystėmis pasiektus rezultatus.	Socialinių paslaugų teikėjas nustatė tendencijas ir lygina partnerystės rezultatus su kitų socialinių paslaugų teikėjų ir (arba) organizacijų rezultatais nacionaliniame ir (arba) tarptautiniame kontekste.	Socialinių paslaugų teikėjas sėkmingai pagerino partnerystės palyginęs rezultatus su kitais socialinių paslaugų teikėjais ir (arba) organizacijomis nacionaliniame ir (arba) tarptautiniame kontekste.

## 6. Dalyvavimas

- Socialinių paslaugų teikėjai užtikrina paslaugų gavėjų dalyvavimą, aktyvų integravimą ir atstovavimą visuose organizacijos lygmenyse ir bendruomenėje. Paslaugų teikėjai įtraukia paslaugų gavėjus į aktyvų sprendimų priėmimą paslaugų teikimo komandoje. Siekdami paslaugų gavėjų lygiateisio dalyvavimo ir integravimo, paslaugų teikėjai įgalina paslaugų gavėjus. Paslaugų teikėjai užtikrina paslaugų gavėjų teisių atstovavimą, kad sudarytų lygias galimybes paslaugų gavėjams ir skatintų jų dalyvavimą.

### 26 kriterijus

Socialinių paslaugų teikėjas reaguoja ir remia paslaugų gavėjų indėlių, nuomonę, požiūrius.

- Rodiklis: 40. Socialinių paslaugų teikėjas suteikia galimybes paslaugų gavėjams reikšti savo nuomonę.

1 etapas	2 etapas	3 etapas	4 etapas	5 etapas
Egzistuoja aiškus požiūris, kad paslaugų gavėjai turi reikšti savo nuomonę ir požiūrius. Informacija apie tai yra prieinama. Paslaugų gavėjų grįžtamasis ryšys renkamas padrikai.	Egzistuoja aiškus požiūris, kad paslaugų gavėjai turi reikšti savo nuomonę ir požiūrius. Šis požiūris suprantamas ir jo laikomasi visose organizacijos veiklos srityse.	Egzistuoja aiškus požiūris, kad paslaugų gavėjai turi reikšti savo nuomonę ir požiūrius. Šis požiūris suprantamas ir jo laikomasi visose organizacijos srityse. Socialinių paslaugų teikėjas supranta, kaip sėkmingai požiūris įgyvendintas.	Socialinių paslaugų teikėjas inicijuoja mokymo veiklas, kad būtų rastos inovatyvios galimybės skatinti paslaugų gavėjus reikšti savo nuomonę ir požiūrius.	Po mokymų socialinių paslaugų teikėjas sėkmingai įdiegė inovatyvias galimybes paslaugų gavėjams reikšti savo nuomonę ir požiūrius.

## 27 kriterijus

Socialinių paslaugų teikėjas įtraukia paslaugų gavėjus kaip aktyvius dalyvius į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą.

- Rodikliai:
  - 41. Socialinių paslaugų teikėjas įgyvendino politiką ir procedūras, skirtas aktyviam dalyvių įtraukimui į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą. *(Būtina pateikti dokumentaciją apie paslaugų gavėjų įtraukimo politiką ir procedūras)*
  - 42. Socialinių paslaugų teikėjas turi paslaugų gavėjų kaip aktyvių dalyvių įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą rezultatus. *(Būtina pateikti dokumentaciją apie paslaugų gavėjų įtraukimo rezultatus)*

1 etapas	2 etapas	3 etapas	4 etapas	5 etapas
Egzistuoja aiški paslaugų gavėjų kaip aktyvių dalyvių įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą politika. Politika ir procedūros yra prieinamos, tačiau jomis retai naudojamosi praktikoje.	Egzistuoja aiški paslaugų gavėjų kaip aktyvių dalyvių įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą politika. Procedūrų laikomasi visose organizacijos veiklos srityse, procedūros žinomos daugumai paslaugų gavėjų ir personalo.	Egzistuoja aiški paslaugų gavėjų kaip aktyvių dalyvių įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą politika. Procedūrų laikomasi visose organizacijos veiklos srityse, procedūros žinomos daugumai paslaugų gavėjų ir personalo. Paslaugų teikėjas supranta, kaip sėkmingai politika ir procedūros įgyvendintos.	Socialinių paslaugų teikėjas inicijuoja mokymo veiklas, kad būtų rasti inovatyvūs būdai paslaugų gavėjams įtraukti į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą.	Socialinių paslaugų teikėjas sėkmingai įdiegė inovatyvius būdus paslaugų gavėjams įtraukti į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą.
1 etapas	2 etapas	3 etapas	4 etapas	5 etapas
Paslaugų gavėjų įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą rezultatai yra riboti. Informacija apie rezultatus renkama padrikai.	Egzistuoja paslaugų gavėjų įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą rezultatai. Šie rezultatai matuojami atitinkamais rodikliais.	Egzistuoja paslaugų gavėjų įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą rezultatai. Šie rezultatai matuojami atitinkamais rodikliais. Socialinių paslaugų teikėjas turi patikimus, realius duomenis ir supranta paslaugų gavėjų įtraukimo rezultatus.	Socialinių paslaugų teikėjas nustatė tendencijas ir lygina paslaugų gavėjų įtraukimo rezultatus su kitų socialinių paslaugų teikėjų ir (arba) organizacijų rezultatais nacionaliniame ir (arba) tarptautiniame kontekste.	Socialinių paslaugų teikėjas sėkmingai pagerino paslaugų gavėjų įtraukimą palyginęs savo rezultatus su kitų socialinių paslaugų teikėjų ir (arba) organizacijų rezultatais nacionaliniame ir (arba) tarptautiniame kontekste.



## 28 kriterijus

Socialinių paslaugų teikėjas kasmet peržiūri ir įvertina paslaugų gavėjų dalyvavimą remdamasis jų indėliu.

- Rodiklis: 43. Socialinių paslaugų teikėjas įrodo, kad peržiūrėjo ir įvertino paslaugų gavėjų dalyvavimą.

1 etapas	2 etapas	3 etapas	4 etapas	5 etapas
Egzistuoja įrodymai, kad vyksta paslaugų gavėjų dalyvavimo įvertinimas. Įvertinimas vykdomas ad hoc būdu.	Paslaugų gavėjų dalyvavimo įvertinimas vyksta reguliariai.	Paslaugų gavėjų dalyvavimo įvertinimas vyksta reguliariai. Socialinių paslaugų teikėjas supranta, kaip sėkmingai vyksta paslaugų gavėjų dalyvavimas.	Socialinių paslaugų teikėjas inicijuoja mokymo veiklas, kad būtų rasti inovatyvūs būdai paslaugų gavėjų dalyvavimo įvertinimui vykdyti.	Po mokymų socialinių paslaugų teikėjas sėkmingai įdiegė inovatyvius būdus paslaugų gavėjų dalyvavimo įvertinimui vykdyti.

## 29 kriterijus

Socialinių paslaugų teikėjas taiko specifines priemones, kad personalas ir paslaugų vartotojai suprastų, didintų ir gerintų paslaugų gavėjų įgalinimą.

- Rodikliai:
  - 44. Socialinių paslaugų teikėjas apibrėžė ir įgyvendino paslaugų gavėjų įgalinimo koncepciją. *(Būtina pateikti dokumentaciją apie apibrėžtą įgalinimo koncepciją)*
  - 45. Socialinių paslaugų teikėjas gali parodyti apčiuopiamus paslaugų gavėjų įgalinimo rezultatus. *(Būtina pateikti dokumentaciją apie apčiuopiamus paslaugų gavėjų įgalinimo rezultatus)*

1 etapas	2 etapas	3 etapas	4 etapas	5 etapas
Paslaugų gavėjų įgalinimo koncepcija aiškiai išdėstyta raštu. Koncepcijos supratimas ribotas.	Paslaugų gavėjų įgalinimo koncepcija aiškiai išdėstyta raštu. Dauguma darbuotojų ir paslaugų gavėjų supranta šią koncepciją. Įgyvendintos specifinės paslaugų gavėjų įgalinimo priemonės.	Paslaugų gavėjų įgalinimo koncepcija aiškiai išdėstyta raštu. Dauguma darbuotojų ir paslaugų gavėjų supranta šią koncepciją. Įgyvendintos specifinės paslaugų gavėjų įgalinimo priemonės. Paslaugų teikėjas supranta, kaip sėkmingai koncepcija įgyvendinta.	Socialinių paslaugų teikėjas inicijuoja mokymo veiklas, kad būtų rasti inovatyvūs būdai, kaip įgalinti paslaugų gavėjus.	Po mokymų socialinių paslaugų teikėjas sėkmingai įdiegė inovatyvius paslaugų gavėjų įgalinimo būdus.
1 etapas	2 etapas	3 etapas	4 etapas	5 etapas
Egzistuoja tam tikrų paslaugų gavėjų įgalinimo rezultatai. Informacija apie rezultatus renkama padrikai.	Egzistuoja tam tikrų paslaugų gavėjų įgalinimo rezultatų. Šie rezultatai matuojami atitinkamais rodikliais.	Egzistuoja tam tikrų paslaugų gavėjų įgalinimo rezultatų. Šie rezultatai matuojami atitinkamais rodikliais. Socialinių paslaugų teikėjas turi patikimus, realius duomenis ir supranta pasiektus rezultatus.	Socialinių paslaugų teikėjas nustatė tendencijas ir lygina paslaugų gavėjų įgalinimo rezultatus su kitų socialinių paslaugų teikėjų ir (arba) organizacijų rezultatais nacionaliniame ir (arba) tarptautiniame kontekste.	Socialinių paslaugų teikėjas sėkmingai pagerino paslaugų gavėjų įgalinimą palyginęs savo rezultatus su kitais socialinių paslaugų teikėjų ir (arba) organizacijų rezultatais nacionaliniame ir (arba) tarptautiniame kontekste.

### 30 kriterijus

Socialinių paslaugų teikėjas taiko specifines priemones, kad personalas ir paslaugų vartotojai suprastų ir kurtų įgalinančią aplinką.

- Rodikliai:
  - 46. Socialinių paslaugų teikėjas sudarė sąlygas įgalinančiai aplinkai kurti.
  - 47. Darbuotojai ir paslaugų gavėjai supranta, kaip pagerinti įgalinančią aplinką.

1 etapas	2 etapas	3 etapas	4 etapas	5 etapas
Egzistuoja aiškūs įrodymai, kad sukurta įgalinanti aplinka. Personalas ir paslaugų gavėjai ribotai supranta įgalinančiai aplinkai reikalingas sąlygas.	Egzistuoja aiškūs įrodymai, kad sukurta įgalinanti aplinka. Dauguma darbuotojų ir paslaugų gavėjų supranta, kokios sąlygos palengvina įgalinimą.	Egzistuoja aiškūs įrodymai, kad sukurta įgalinanti aplinka. Dauguma darbuotojų ir paslaugų gavėjų supranta, kokios sąlygos palengvina įgalinimą. Paslaugų teikėjas supranta, kaip sėkmingai sukurta įgalinanti aplinka.	Socialinių paslaugų teikėjas inicijuoja mokymus, kad būtų rasti inovatyvūs būdai įgalinančiai aplinkai sukurti.	Po mokymų socialinių paslaugų teikėjas sėkmingai įdiegė inovatyvius būdus įgalinančiai aplinkai sukurti.

## 7. Orientacija į asmenį

- Socialinių paslaugų teikėjas teikia paslaugas atsižvelgiant į paslaugų gavėjų poreikius, lūkesčius ir gebėjimus. Teikiant paslaugas atsižvelgiama į paslaugų gavėjų fizinę ir socialinę aplinką. Paslaugomis siekiama gerinti paslaugų gavėjų gyvenimo kokybę. Socialinių paslaugų teikėjai gerbia asmenų indėlį ir įtraukia paslaugų gavėjus į savęs vertinimo, planavimo, paslaugų teikimo ir grįžtamojo ryšio suteikimo, vertinimo procesus.

### 31 kriterijus

Socialinių paslaugų teikėjas teikia paslaugas, kurios atitinka individualų paslaugų gavėjų pasirinkimą, poreikius, gebėjimus ir derinasi su organizacijos misija, vizija ir vertybėmis.

- Rodikliai:
  - 48. Socialinių paslaugų teikėjas skatina paslaugų gavėjus pasakyti savo poreikius, lūkesčius ir pasirinkimą.
  - 49. Socialinių paslaugų teikėjas teikia paslaugas remdamasis paslaugų gavėjų poreikiais ir lūkesčiais.

1 etapas	2 etapas	3 etapas	4 etapas	5 etapas
Egzistuoja aiškūs įrodymai, kad socialinių paslaugų teikėjas skatina paslaugų gavėjus pasakyti savo poreikius. Paslaugų teikimas grindžiamas jų poreikiais ir gebėjimais.	Egzistuoja aiškūs įrodymai, kad socialinių paslaugų teikėjas skatina paslaugų gavėjus pasakyti savo poreikius. Paslaugų teikimas grindžiamas jų poreikiais ir gebėjimais. Dauguma organizacijos darbuotojų supranta, kad teikiant paslaugas reikia atsižvelgti į paslaugų gavėjų pasirinkimą, poreikius ir gebėjimus.	Egzistuoja aiškūs įrodymai, kad socialinių paslaugų teikėjas skatina paslaugų gavėjus pasakyti savo poreikius. Paslaugų teikimas grindžiamas jų poreikiais ir gebėjimais. Dauguma organizacijos darbuotojų supranta, kad teikiant paslaugas reikia reaguoti į pasirinkimą, poreikius ir gebėjimus. Socialinių paslaugų teikėjas supranta, kaip sėkmingai į juos reaguojama.	Socialinių paslaugų teikėjas inicijuoja mokymus, kad būtų išsiaiškinti inovatyvūs būdai paslaugoms teikti remiantis paslaugų gavėjų poreikiais.	Po mokymų socialinių paslaugų teikėjas sėkmingai įdiegė inovatyvius būdus paslaugoms teikti remiantis paslaugų gavėjų poreikiais.

## 32 kriterijus

Socialinių paslaugų teikėjas turi aiškią paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės koncepciją ir vykdo veiklą, grindžiamą paslaugų gavėjų poreikių vertinimu, siekiant pagerinti jų gyvenimo kokybę.

- **Rodikliai:**

50. Socialinių paslaugų teikėjas apibrėžė ir įgyvendina paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės koncepciją. *(Būtina pateikti dokumentaciją apie gyvenimo kokybės koncepciją)*

51. Socialinių paslaugų teikėjas turi apčiuopiamus veiklos, kuri gerina paslaugų gavėjų gyvenimo kokybę, rezultatus. *(Būtina pateikti dokumentaciją apie paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės gerinimo rezultatus)*

1 etapas	2 etapas	3 etapas	4 etapas	5 etapas
Paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės koncepcijos apibrėžimas organizacijoje yra aiškiai išdėstytas raštu. Ši koncepcija yra prieinama.	Paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės koncepcijos apibrėžimas organizacijoje yra aiškiai išdėstytas raštu. Dauguma organizacijos darbuotojų supranta šią koncepciją.	Paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės koncepcijos apibrėžimas organizacijoje yra aiškiai išdėstytas raštu. Dauguma organizacijos darbuotojų supranta šią koncepciją. Paslaugų teikėjas supranta, kaip sėkmingai darbuotojai įgyvendino šią koncepciją.	Socialinių paslaugų teikėjas inicijuoja mokymus, kad būtų išsiaiškinti inovatyvios paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės koncepcijos.	Po mokymų socialinių paslaugų teikėjas sėkmingai įdiegė inovatyvias paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės koncepcijas.
1 etapas	2 etapas	3 etapas	4 etapas	5 etapas
Paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės gerinimo rezultatai yra riboti. Informacija apie rezultatus renkama padrikai.	Paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės gerinimas duoda rezultatų. Šie rezultatai matuojami atitinkamais rodikliais.	Paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės gerinimas duoda rezultatų. Šie rezultatai matuojami atitinkamais rodikliais. Socialinių paslaugų teikėjas turi patikimus, realius duomenis ir supranta pasiektus rezultatus.	Socialinių paslaugų teikėjas nustatė tendencijas ir lygina pasiektus rezultatus su kitų socialinių paslaugų teikėjų ir (arba) organizacijų rezultatais nacionaliniame ir (arba) tarptautiniame kontekste.	Socialinių paslaugų teikėjas sėkmingai pagerino paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės koncepciją palyginęs savo pasiektus rezultatus su kitų socialinių paslaugų teikėjų ir (arba) organizacijų rezultatais nacionaliniame ir (arba) tarptautiniame kontekste.

### 33 kriterijus

Socialinių paslaugų teikėjas dokumentuoja ir peržiūri paslaugų planavimą ir teikimą remiantis Individualiu planu, kuriame įvardijami paslaugų gavėjų individualūs poreikiai, lūkesčiai ir besikeičiančios aplinkybės.

- **Rodikliai:**

52. Paslaugų teikėjas sudarė Individualų planą kiekvienam paslaugų gavėjui, plane fiksuojami kiekvieno paslaugų gavėjo poreikiai, lūkesčiai, jam teikiamos paslaugos ir pasiekti rezultatai. *(Būtina pateikti individualų planą)*

53. Paslaugų gavėjui skirtas individualus planas reguliariai peržiūrimas ir atnaujinimas.

1 etapas	2 etapas	3 etapas	4 etapas	5 etapas
Egzistuoja aiškūs įrodymai, kad kiekvienas paslaugų gavėjas turi Individualų planą. Šie planai peržiūrimi ir atnaujinami padrikai.	Egzistuoja aiškūs įrodymai, kad kiekvienas paslaugų gavėjas turi Individualų planą. Vyksta visų planų reguliari peržiūra. Šio požiūrio laikomasi visose atitinkamose organizacijos veiklos srityse.	Paslaugų gavėjai turi Individualų planą, kuris grindžiamas individualiais poreikiais ir lūkesčiais. Šio požiūrio laikomasi visose atitinkamose organizacijos veiklos srityse. Vyksta visų planų reguliari peržiūra. Socialinių paslaugų teikėjas supranta, kaip sėkmingai Individualus planas įgyvendintas.	Socialinių paslaugų teikėjas inicijuoja mokymus, kad būtų išsiaiškinti inovatyvūs Individualaus planavimo būdai.	Po mokymų socialinių paslaugų teikėjas sėkmingai įdiegė inovatyvius Individualaus planavimo būdai.

### 34 kriterijus

Socialinių paslaugų teikėjas atsižvelgia į fizinę ir socialinę paslaugų gavėjo aplinką tobulindamas, teikdamas ir vertindamas paslaugų gavėjams skirtas paslaugas.

- **Rodiklis:**

54. Socialinių paslaugų teikėjas teikia paslaugas, kurios tenkina paslaugų gavėjų fizinius ir socialinius poreikius.

1 etapas	2 etapas	3 etapas	4 etapas	5 etapas
Egzistuoja aiškūs įrodymai, kad paslaugos pritaikomos fiziniams ir socialiniams paslaugų gavėjų poreikiams. Įrodymai renkami ad hoc pagrindu.	Egzistuoja aiškūs įrodymai, kad paslaugos pritaikomos fiziniams ir socialiniams paslaugų gavėjų poreikiams. Paslaugų pritaikymas poreikiams tenkinti vyksta visose atitinkamose organizacijos veiklos srityse.	Egzistuoja aiškūs įrodymai, kad paslaugos pritaikomos fiziniams ir socialiniams paslaugų gavėjų poreikiams. Paslaugų pritaikymas poreikiams tenkinti vyksta visose atitinkamose organizacijos veiklos srityse. Socialinių paslaugų teikėjas supranta, kaip sėkmingai paslaugų pritaikymas įgyvendintas.	Socialinių paslaugų teikėjas inicijuoja mokymus, kad būtų išsiaiškinti inovatyvūs paslaugų pritaikymo būdai fiziniams ir socialiniams paslaugų gavėjų poreikiams.	Po mokymų socialinių paslaugų teikėjas sėkmingai įdiegė inovatyvius paslaugų pritaikymo fiziniams ir socialiniams paslaugų gavėjų poreikiams būdus.

### 35 kriterijus

Socialinių paslaugų teikėjas įtraukia paslaugų gavėjus į Individualaus plano rengimą ir peržiūrą, kad užtikrintų paslaugų gavėjo asmeninį indėlį į jo/jos Individualų planą.

- Rodikliai:
  - 55. Socialinių paslaugų teikėjas įgyvendino procedūras, pagal kurias paslaugų gavėjai įtraukiami į Individualaus plano kūrimą ir peržiūrą. *(Būtina pateikti dokumentaciją apie paslaugų gavėjų įtraukimą)*
  - 56. Socialinių paslaugų teikėjas turi apčiuopiamus rezultatus, rodančius, kad paslaugų gavėjai įtraukiami į Individualaus rengimą, vykdymą, vertinimą. *(Būtina pateikti dokumentaciją apie paslaugų gavėjų įtraukimą)*

plano

1 etapas	2 etapas	3 etapas	4 etapas	5 etapas
Egzistuoja aiškios procedūros, kaip paslaugų gavėjus įtraukti Individualaus plano rengimą ir peržiūrą. Procedūros yra prieinamos. Informacija apie paslaugų gavėjų atliekamas peržiūras renkama padrikai.	Egzistuoja aiškios procedūros, kaip paslaugų gavėjus įtraukti į Individualaus plano rengimą ir peržiūrą. Paslaugų gavėjų įtraukimo procedūrų laikomasi visose atitinkamose organizacijos veiklos srityse.	Egzistuoja aiškios procedūros, kaip paslaugų gavėjus įtraukti į Individualaus plano rengimą ir peržiūrą. Paslaugų gavėjų įtraukimo procedūrų laikomasi visose atitinkamose organizacijos veiklos srityse. Socialinių paslaugų teikėjas supranta, kaip sėkmingai šis požiūris įgyvendintas.	Socialinių paslaugų teikėjas inicijuoja mokymus, kad būtų išsiaiškinti inovatyvūs paslaugų gavėjų įtraukimo į individualaus plano rengimą ir peržiūrą būdai.	Po mokymų socialinių paslaugų teikėjas sėkmingai įdiegė inovatyvius paslaugų gavėjų įtraukimo į Individualaus plano rengimą ir peržiūrą būdai.
1 etapas	2 etapas	3 etapas	4 etapas	5 etapas
Paslaugų gavėjų įtraukimo į individualių planų rengimą rezultatai yra riboti. Informacija apie rezultatus renkama padrikai.	Paslaugų gavėjų įtraukimas į individualių planų rengimą duoda rezultatų. Šie rezultatai matuojami atitinkamais rodikliais.	Paslaugų gavėjų įtraukimas į individualių planų rengimą duoda rezultatų. Šie rezultatai matuojami atitinkamais rodikliais. Socialinių paslaugų teikėjas turi patikimus, realius duomenis ir supranta pasiektus rezultatus.	Socialinių paslaugų teikėjas nustatė tendencijas ir lygina paslaugų gavėjų įtraukimo į individualių planų rengimą rezultatus su kitų socialinių paslaugų teikėjų ir (arba) organizacijų rezultatais nacionaliniame ir (arba) tarptautiniame kontekste.	Socialinių paslaugų teikėjas sėkmingai pagerino paslaugų gavėjų įtraukimą į individualių planų rengimą palyginęs kitus socialinių paslaugų teikėjų ir (arba) organizacijas nacionaliniame ir (arba) tarptautiniame kontekste.

## 8. Kompleksiškumas

- Socialinių paslaugų teikėjas užtikrina, kad paslaugų gavėjams būtų prieinamas holistiniu ir bendruomeniniu požiūriu pagrįstų paslaugų tęstinumas. Jie įsipareigoja teikti paslaugas nuo ankstyvosios intervencijos iki paramos ir palaikymo etapo po paslaugos suteikimo. Paslaugas turėtų koordinuotai teikti daugiadiscipliu pagrindu sudaryta komanda arba daug organizacijų.

### 36 kriterijus

Socialinių paslaugų teikėjas užtikrina, kad paslaugų gavėjui būtų prieinamas paslaugų tęstinumas nuo ankstyvosios intervencijos iki paramos ir palaikymo po paslaugos suteikimo priklausomai nuo bėgant laikui besikeičiančių reikalavimų.

- Rodikliai:
  - 57. Socialinių paslaugų teikėjas užtikrina paslaugų tęstinumą.
  - 58. Socialinių paslaugų teikėjas turi paslaugų tęstinumo vertinimo rezultatus. *(Būtina pateikti dokumentaciją apie paslaugų tęstinumo rezultatus)*

1 etapas	2 etapas	3 etapas	4 etapas	5 etapas
Egzistuoja aiškios priemonės paslaugų tęstinumui užtikrinti. Šių priemonių imamasi ad hoc pagrindu.	Egzistuoja aiškios priemonės paslaugų tęstinumui užtikrinti. Šios priemonės įgyvendinamos visose atitinkamose organizacijos veiklos srityse.	Egzistuoja aiškios priemonės paslaugų tęstinumui užtikrinti. Šios priemonės įgyvendinamos visose atitinkamose organizacijos veiklos srityse. Socialinių paslaugų teikėjas supranta, kaip sėkmingai šios priemonės įgyvendintos.	Socialinių paslaugų teikėjas inicijuoja mokymus, kad būtų išsiaiškinti inovatyvūs būdai paslaugų tęstinumui užtikrinti.	Po mokymų socialinių paslaugų teikėjas sėkmingai įdiegė inovatyvų būdą paslaugų tęstinumui užtikrinti.

1 etapas	2 etapas	3 etapas	4 etapas	5 etapas
Paslaugų tęstinumo patikimumo vertinimo rezultatai yra riboti. Informacija apie rezultatus renkama padrikai.	Egzistuoja paslaugų tęstinumo patikimumo vertinimo rezultatai. Šie rezultatai matuojami atitinkamais rodikliais.	Egzistuoja paslaugų tęstinumo patikimumo vertinimo rezultatai. Šie rezultatai matuojami atitinkamais rodikliais. Socialinių paslaugų teikėjas turi patikimus, realius duomenis ir supranta pagerinimais pasiektus rezultatus.	Socialinių paslaugų teikėjas nustatė tendencijas ir lygina paslaugų tęstinumo vertinimo rezultatus su kitų socialinių paslaugų teikėjų ir (arba) organizacijų rezultatais nacionaliniame ir (arba) tarptautiniame kontekste.	Socialinių paslaugų teikėjas pagerino paslaugų tęstinumą palyginęs kitus socialinių paslaugų teikėjus ir (arba) organizacijas nacionaliniame ir (arba) tarptautiniame kontekste.

### 37 kriterijus

Socialinių paslaugų teikėjas teikia paslaugas remdamasis holistiniu požiūriu į paslaugų gavėjų, jų šeimų ir globėjų poreikius ir lūkesčius.

- Rodiklis: 59. Paslaugos grindžiamos holistiniu paslaugų gavėjų, jų šeimų ir globėjų poreikių ir lūkesčių vertinimu, kuriame atsižvelgiama į asmenų gyvenimo situaciją ir aplinką.

1 etapas	2 etapas	3 etapas	4 etapas	5 etapas
Egzistuoja aiški paslaugų gavėjų, jų šeimų ir globėjų poreikių ir lūkesčių vertinimo sistema. Sistema turi trūkumų, menkai suprantama ir praktiškai retai naudojama.	Egzistuoja aiški paslaugų gavėjų, jų šeimų ir globėjų poreikių ir lūkesčių vertinimo sistema. Dauguma darbuotojų sistemą supranta ir ją įgyvendina visose organizacijos veiklos srityse.	Egzistuoja aiški paslaugų gavėjų, jų šeimų ir globėjų poreikių ir lūkesčių vertinimo sistema. Dauguma darbuotojų sistemą supranta ir ją įgyvendina visose organizacijos veiklos srityse. Socialinių paslaugų teikėjas supranta, kaip sėkmingai ši sistema įgyvendinta.	Socialinių paslaugų teikėjas inicijuoja mokymus, kad būtų išsiaiškinti inovatyvūs būdai holistinėms paslaugoms teikti.	Po mokymų socialinių paslaugų teikėjas sėkmingai įdiegė inovatyvius būdus holistinėms paslaugoms paslaugų gavėjams teikti.



### 38 kriterijus

Socialinių paslaugų teikėjas nustato ir peržiūri paslaugų teikimo procesą, stebi ir kontroliuoja paslaugų kokybę.

- Rodikliai:
  - 60. Socialinių paslaugų teikėjas nustatė paslaugų teikimo procesą. *(Būtina pateikti dokumentaciją apie paslaugų teikimo procesą).*
  - 61. Socialinių paslaugų teikėjas vykdo reguliarią paslaugų teikimo proceso efektyvumo stebėseną.

1 etapas	2 etapas	3 etapas	4 etapas	5 etapas
Paslaugų teikimo procesas yra aiškiai aprašytas. Aprašymas turi trūkumų. Stebėseną vyksta ad hoc pagrindu. Personalias ribotai supranta šį procesą.	Visas paslaugų teikimo procesas yra aiškiai aprašytas. Stebėseną vykdoma visose organizacijos veiklos srityse. Personalias procesą bendrai supranta.	Visas paslaugų teikimo procesas yra aiškiai aprašytas. Stebėseną vykdoma visose organizacijos veiklos srityse. Personalias procesą bendrai supranta. Socialinių paslaugų teikėjas supranta, kaip sėkmingai požiūriai įgyvendinti.	Socialinių paslaugų teikėjas inicijuoja mokymus, kad būtų išsiaiškinti inovatyvūs būdai teikiamų paslaugų kokybei stebėti.	Po mokymų socialinių paslaugų teikėjas sėkmingai įdiegė inovatyvius būdus teikiamų paslaugų kokybei stebėti.

### 39 kriterijus

Socialinių paslaugų teikėjas teikia paslaugas paslaugų gavėjams bendruomeninėje aplinkoje remdamasis savo vizija ir misija.

- Rodikliai:
  - 62. Socialinių paslaugų teikėjas įrodo, kad teikia paslaugas bendruomeninėje aplinkoje.
  - 63. Socialinių paslaugų teikėjas įrodo, kad paslaugas teikiamos remiantis vizija ir misija.

1 etapas	2 etapas	3 etapas	4 etapas	5 etapas
Egzistuoja tam tikri įrodymai, kad paslaugos teikiamos bendruomeninėje aplinkoje. Pagrindinės paslaugos atitinka organizacijos misiją.	Paslaugos teikiamos bendruomeninėje aplinkoje remiantis organizacijos misija ir vizija visose atitinkamose organizacijos veiklos srityse.	Paslaugos teikiamos bendruomeninėje aplinkoje remiantis organizacijos misija ir vizija visose atitinkamose organizacijos veiklos srityse. Socialinių paslaugų teikėjas supranta, kaip sėkmingai šis požiūris įgyvendintas.	Socialinių paslaugų teikėjas inicijuoja mokymus, kad būtų išsiaiškinti inovatyvūs būdai paslaugoms bendruomeninėje aplinkoje teikti.	Po mokymų socialinių paslaugų teikėjas sėkmingai įdiegė inovatyvius būdus paslaugoms bendruomeninėje aplinkoje teikti.

## 40 kriterijus

Socialinių paslaugų teikėjas koordinuotai teikia paslaugas paslaugų gavėjams.

- Rodiklis: 64. Socialinių paslaugų teikėjas įrodo, kad paslaugos teikiamos koordinuotai ir užtikrinamas jų tęstinumas.

1 etapas	2 etapas	3 etapas	4 etapas	5 etapas
Egzistuoja aiški paslaugų teikimo paslaugų gavėjams koordinavimo sistema. Ši sistema turi trūkumų.	Egzistuoja aiški paslaugų teikimo paslaugų gavėjams koordinavimo sistema. Ši sistema įgyvendinama visose organizacijos srityse.	Egzistuoja aiški paslaugų teikimo paslaugų gavėjams koordinavimo sistema. Ši sistema įgyvendinama visose organizacijos srityse. Socialinių paslaugų teikėjas supranta, kaip sėkmingai ši sistema įgyvendinta.	Socialinių paslaugų teikėjas inicijuoja mokymus, kad būtų išsiaiškinti nauji būdai paslaugų gavėjams teikiamoms paslaugoms koordinuoti.	Po mokymų socialinių paslaugų teikėjas sėkmingai įdiegė naujus būdus paslaugų gavėjams teikiamoms paslaugoms koordinuoti.

## 41 kriterijus

Socialinių paslaugų teikėjas teikia paslaugas paslaugų gavėjams daugiadisciplinėje arba daugiaorganizacinėje aplinkoje.

- Rodiklis: 65. Socialinių paslaugų teikėjas įrodo, kad paslaugos teikiamos daugiadiscipliniu būdu.

1 etapas	2 etapas	3 etapas	4 etapas	5 etapas
Egzistuoja tam tikri įrodymai, kad laikomasi daugiadisciplinio požiūrio. Šis požiūris turi trūkumų, kai kurie darbuotojai jį supranta.	Egzistuoja aiškūs įrodymai, kad laikomasi daugiadisciplinio požiūrio. Šį požiūrį įgyvendina organizacija ir supranta visi darbuotojai.	Egzistuoja aiškūs įrodymai, kad laikomasi daugiadisciplinio požiūrio. Šį požiūrį įgyvendina organizacija ir supranta visi darbuotojai. Socialinių paslaugų teikėjas supranta, kaip sėkmingai šis požiūris įgyvendintas.	Socialinių paslaugų teikėjas inicijuoja mokymus, kad būtų išsiaiškinti inovatyvūs būdai teikti paslaugas paslaugų gavėjams daugiadiscipliniu būdu.	Po mokymų socialinių paslaugų teikėjas sėkmingai įdiegė inovatyvų būdą teikti paslaugas paslaugų gavėjams daugiadiscipliniu būdu.

## 9. Orientacija į rezultatus

- Socialinių paslaugų teikėjai siekia planuojamų rezultatų, naudos ir kuo didesnės pridėtinės vertės paslaugų gavėjams ir atitinkamoms suinteresuotosioms šalims (įskaitant finansuotojus). Paslaugų teikėjai parodo organizacijos ir paslaugų gavėjų pasiektus rezultatus, kurie atitinka organizacijos misiją ir pagrindinę veiklą. Paslaugų poveikis matuojamas, stebimas ir yra nuolatinio gerinimo, skaidrumo ir atskaitomybės procesų elementas.

### 42 kriterijus

Socialinių paslaugų teikėjas identifikuoja savo verslo ir suteiktų paslaugų rezultatus, vykdo oficialią periodinę, nepriklausomą rezultatų peržiūrą.

- Rodikliai:
  - 66. Socialinių paslaugų teikėjas identifikavo ir užfiksavo savo verslo ir suteiktų paslaugų rezultatus. *(Būtina pateikti dokumentaciją apie verslo ir suteiktų paslaugų rezultatus)*
  - 67. Finansiniai rezultatai periodiškai patvirtinami atliekant nepriklausomą peržiūrą, kad būtų užtikrintas finansinis tęstinumas ir tvarumas. *(Būtina pateikti dokumentaciją apie nepriklausomą peržiūrą)*

1 etapas	2 etapas	3 etapas	4 etapas	5 etapas
Egzistuoja rezultatai, kurie rodo socialinių paslaugų teikėjo pasiekimus. Nepriklausoma institucija nepatvirtino finansinių rezultatų.	Socialinių paslaugų teikėjas sistemingai fiksuoja savo verslo ir teikiamų paslaugų rezultatus remdamasis aiškiais rodikliais. Rezultatai organizacijai yra svarbūs. Nepriklausoma institucija patvirtino finansinius rezultatus.	Socialinių paslaugų teikėjas sistemingai fiksuoja savo verslo ir teikiamų paslaugų rezultatus remdamasis aiškiais rodikliais. Rezultatai organizacijai yra svarbūs. Nepriklausoma institucija patvirtino finansinius rezultatus. Socialinių paslaugų teikėjas supranta savo rezultatus nacionaliniame kontekste.	Socialinių paslaugų teikėjas inicijuoja mokymus, kad būtų išsiaiškinti inovatyvūs būdai verslo, paslaugų ir finansiniams rezultatams identifikuoti.	Po mokymų socialinių paslaugų teikėjas sėkmingai įdiegė inovatyvų būdą verslo, paslaugų ir finansiniams rezultatams identifikuoti.

### 43 kriterijus

Socialinių paslaugų teikėjas fiksuoja suteiktų paslaugų rezultatus ir naudą paslaugų gavėjui individualiu ir kolektyviniu požiūriu.

- **Rodiklis:** 68. Socialinių paslaugų teikėjas identifikavo rezultatus ir naudą paslaugų gavėjui individualiu ir kolektyviniu požiūriu. *(Būtina pateikti dokumentaciją apie rezultatus ir naudą paslaugų gavėjui kolektyviniu požiūriu)*

1 etapas	2 etapas	3 etapas	4 etapas	5 etapas
Egzistuoja tam tikri teikiamų paslaugų rezultatai ir nauda, kurie rodo dabartinius pasiekimus.	Socialinių paslaugų teikėjo teikiamos paslaugos duoda rezultatų ir naudos individualiu ir kolektyviniu požiūriu. Šie rezultatai matuojami aiškiais rodikliais.	Socialinių paslaugų teikėjo teikiamos paslaugos duoda rezultatų ir naudos individualiu ir kolektyviniu požiūriu. Šie rezultatai matuojami aiškiais rodikliais. Socialinių paslaugų teikėjas turi patikimus, realius duomenis ir supranta teikiant paslaugas pasiektus rezultatus.	Socialinių paslaugų teikėjas nustatė tendencijas ir lygina teikiamų paslaugų rezultatus ir naudą su kitų socialinių paslaugų teikėjų ir (arba) organizacijų rezultatais nacionaliniame ir (arba) tarptautiniame kontekste.	Socialinių paslaugų teikėjas sėkmingai pasiekė geresnių rezultatų ir didesnės naudos palyginęs kitus socialinių paslaugų teikėjus ir (arba) organizacijas nacionaliniame ir (arba) tarptautiniame kontekste.

### 44 kriterijus

Socialinių paslaugų teikėjas vertina rezultatus ir naudą paslaugų gavėjams atsižvelgdamas į savo misiją, kad nustatytų būdus didžiausiai pridėtinei vertei paslaugų gavėjams, finansuotojams ir kitoms atitinkamoms suinteresuotosioms šalims sukurti.

- **Rodiklis:** 69. Socialinių paslaugų teikėjas ėmėsi veiksmų, kad pagerintų paslaugas po rezultatų ir naudos vertinimo.

1 etapas	2 etapas	3 etapas	4 etapas	5 etapas
Egzistuoja tam tikri įrodymai, kad imamasi veiksmų paslaugoms gerinti. Veiksmų imamasi ad hoc pagrindu.	Veiksmų paslaugoms gerinti imamasi sistemingai remiantis rezultatų vertinimu. Šių veiksmų imamasi visose atitinkamose organizacijos srityse.	Veiksmų paslaugoms gerinti imamasi sistemingai remiantis rezultatų vertinimu. Šių veiksmų imamasi visose atitinkamose organizacijos srityse. Socialinių paslaugų teikėjas supranta veiksmų duodamus rezultatus.	Socialinių paslaugų teikėjas inicijuoja mokymus, kad būtų išsiaiškinti inovatyvūs būdai paslaugoms gerinti remiantis vertinimo rezultatais.	Po mokymų socialinių paslaugų teikėjas sėkmingai įdiegė inovatyvius būdus paslaugoms gerinti remiantis vertinimo rezultatais.

### 45 kriterijus

Socialinių paslaugų teikėjas matuoja paslaugų gavėjų ir visų suinteresuotųjų šalių pasitenkinimą remdamasis vidaus ir (arba) išorės vertinimu.

- Rodiklis: 70. Socialinių paslaugų teikėjas atliko paslaugų gavėjų ir visų suinteresuotųjų šalių pasitenkinimo apžvalgą. *(Būtina pateikti dokumentaciją apie paslaugų gavėjų ir visų suinteresuotųjų šalių pasitenkinimą)*

1 etapas	2 etapas	3 etapas	4 etapas	5 etapas
Egzistuoja tam tikri rezultatai, kurie rodo paslaugų gavėjų ir kitų suinteresuotųjų šalių pasitenkinimo lygį.	Socialinių paslaugų teikėjas turi rezultatus, kurie rodo paslaugų gavėjų ir kitų suinteresuotųjų šalių pasitenkinimo lygį. Šie rezultatai matuojami aiškiais rodikliais.	Socialinių paslaugų teikėjas turi rezultatus, kurie rodo paslaugų gavėjų ir kitų suinteresuotųjų šalių pasitenkinimo lygį. Šie rezultatai matuojami aiškiais rodikliais. Socialinių paslaugų teikėjas turi patikimus, realius duomenis ir supranta šiuos duomenis.	Socialinių paslaugų teikėjas nustatė tendencijas ir lygina paslaugų gavėjų ir visų svarbių suinteresuotųjų šalių pasitenkinimo lygį su kitų socialinių paslaugų teikėjų ir (arba) organizacijų rezultatais nacionaliniame ir (arba) tarptautiniame kontekste.	Socialinių paslaugų teikėjas sėkmingai pagerino paslaugų gavėjų ir visų svarbių suinteresuotųjų šalių pasitenkinimo lygį palyginęs kitus socialinių paslaugų teikėjus ir (arba) organizacijas nacionaliniame ir (arba) tarptautiniame kontekste.

### 46 kriterijus

Socialinių paslaugų teikėjas teikia prieinamą, lengvai suprantamą informaciją apie užfiksuotus rezultatus, įskaitant apklausų rezultatus.

- Rodiklis: 71. Socialinių paslaugų teikėjas gali pademonstruoti, kad paslaugų gavėjai, personalas ir kitos svarbios suinteresuotosios šalys supranta informaciją apie rezultatus. *(Būtina pateikti dokumentaciją apie suinteresuotųjų šalių suvoktą informaciją apie rezultatus)*

1 etapas	2 etapas	3 etapas	4 etapas	5 etapas
Egzistuoja tam tikri rezultatai, kurie rodo, kad paslaugų gavėjai, personalas ir kitos svarbios suinteresuotosios šalys yra informuotos.	Socialinių paslaugų teikėjas turi rezultatus, kurie rodo, kad paslaugų gavėjai, personalas ir kitos svarbios suinteresuotosios šalys yra informuotos. Šie rezultatai matuojami aiškiais rodikliais.	Socialinių paslaugų teikėjas turi rezultatus, kurie rodo, kad paslaugų gavėjai, personalas ir kitos svarbios suinteresuotosios šalys yra informuotos. Šie rezultatai matuojami aiškiais rodikliais. Socialinių paslaugų teikėjas turi patikimus, realius duomenis ir žino, kaip ši informacija suprantama.	Socialinių paslaugų teikėjas nustatė tendencijas ir lygina paslaugų gavėjų ir visų svarbių suinteresuotųjų šalių informuotumo lygį su kitų socialinių paslaugų teikėjų ir (arba) organizacijų informuotumu nacionaliniame ir (arba) tarptautiniame kontekste.	Socialinių paslaugų teikėjas sėkmingai ėmė teikti prieinamesnę, lengviau suprantamą informaciją paslaugų gavėjams ir visoms svarbioms suinteresuotosioms šalims palyginęs kitus socialinių paslaugų teikėjus ir (arba) organizacijas nacionaliniame ir (arba) tarptautiniame kontekste.

1 etapas	2 etapas	3 etapas	4 etapas	5 etapas
Egzistuoja aiški sistema, kaip informuoti paslaugų gavėjus, personalą ir suinteresuotąsias šalis apie verslo ir paslaugų teikimo rezultatus. Požiūris turi trūkumų.	Egzistuoja aiški sistema, kaip informuoti paslaugų gavėjus, personalą ir suinteresuotąsias šalis apie verslo ir paslaugų teikimo rezultatus. Šio požiūrio laikomasi visose atitinkamose organizacijos veiklos srityse.	Egzistuoja aiški sistema, kaip informuoti paslaugų gavėjus, personalą ir suinteresuotąsias šalis apie verslo ir paslaugų teikimo rezultatus. Šio požiūrio laikomasi visose atitinkamose organizacijos veiklos srityse. Socialinių paslaugų teikėjas supranta, kaip sėkmingai ši sistema įgyvendinta.	Socialinių paslaugų teikėjas inicijuoja mokymus, kad būtų išsiaiškinti inovatyvūs būdai informacijai apie verslo ir paslaugų teikimo efektyvumo rezultatus platinti.	Po mokymų socialinių paslaugų teikėjas sėkmingai įdiegė inovatyvius būdus informacijai apie verslo ir paslaugų teikimo efektyvumo rezultatus platinti.

#### 47 kriterijus

Socialinių paslaugų teikėjas aktyviai platina informaciją apie organizacijos verslo ir teikiamų paslaugų efektyvumo rezultatus personalui, paslaugų gavėjams ir visoms svarbioms suinteresuotosioms šalims.

- Rodiklis: 72. Socialinių paslaugų teikėjas demonstruoja būdus, kaip platinti informaciją apie organizacijos veiklos efektyvumą.

1 etapas	2 etapas	3 etapas	4 etapas	5 etapas
Egzistuoja aiški sistema, kaip informuoti paslaugų gavėjus, personalą ir suinteresuotąsias šalis apie verslo ir paslaugų teikimo rezultatus. Požiūris turi trūkumų.	Egzistuoja aiški sistema, kaip informuoti paslaugų gavėjus, personalą ir suinteresuotąsias šalis apie verslo ir paslaugų teikimo rezultatus. Šio požiūrio laikomasi visose atitinkamose organizacijos veiklos srityse.	Egzistuoja aiški sistema, kaip informuoti paslaugų gavėjus, personalą ir suinteresuotąsias šalis apie verslo ir paslaugų teikimo rezultatus. Šio požiūrio laikomasi visose atitinkamose organizacijos veiklos srityse. Socialinių paslaugų teikėjas supranta, kaip sėkmingai ši sistema įgyvendinta.	Socialinių paslaugų teikėjas inicijuoja mokymus, kad būtų išsiaiškinti inovatyvūs būdai informacijai apie organizacijos verslo ir paslaugų teikimo efektyvumą platinti.	Po mokymų socialinių paslaugų teikėjas sėkmingai įdiegė inovatyvius būdus informacijai apie organizacijos verslo ir paslaugų teikimo efektyvumą platinti.

## 10. Nuolatinis gerinimas

- Socialinių paslaugų teikėjai yra pasiryžę nuolat mokytis, nuolat gerinti paslaugas ir jų teikimo rezultatus. Jie aktyviai siekia patenkinti būsimus paslaugų gavėjų, personalo, finansuotojų ir suinteresuotųjų šalių poreikius naudodamiesi įrodymais grįsta informacija ir kurdami, gerindami teikiamas socialines paslaugas. Paslaugų teikėjai naudojami paslaugų efektyvumo ir nuolatinio gerinimo sistemomis.

### 48 kriterijus

Socialinių paslaugų teikėjas apibrėžia ir įgyvendina nuolatinio paslaugų teikimo rezultatų gerinimo sistemą, darbo ir mokymosi būdus.

- Rodiklis: 73. Socialinių paslaugų teikėjas įgyvendino nuolatinio paslaugų gerinimo ir mokymosi sistemą. *(Būtina pateikti dokumentaciją apie nuolatinio paslaugų gerinimo ir mokymosi sistemą)*

1 etapas	2 etapas	3 etapas	4 etapas	5 etapas
Egzistuoja aiški nuolatinio paslaugų gerinimo ir mokymosi sistema. Sistema turi trūkumų.	Egzistuoja aiški ir suprantama nuolatinio paslaugų gerinimo ir mokymosi sistema. Šiai sistemai būdingas cikliškumas. Sistema įgyvendinama visose organizacijos veiklos srityse, ją žino ir naudoja vadovybė ir personalas.	Egzistuoja aiški ir suprantama nuolatinio paslaugų gerinimo ir mokymosi sistema. Šiai sistemai būdingas cikliškumas. Sistema įgyvendinama visose organizacijos veiklos srityse, ją žino ir naudoja vadovybė ir personalas. Socialinių paslaugų teikėjas supranta, kaip sėkmingai ši sistema įgyvendinta.	Socialinių paslaugų teikėjas inicijuoja mokymus, kad būtų išsiaiškintos inovatyvios sistemos paslaugų teikimui, darbo ir mokymosi būdams nuolat gerinti.	Po mokymų socialinių paslaugų teikėjas sėkmingai įdiegė inovatyvią sistemą paslaugų teikimui, darbo ir mokymosi būdams nuolat gerinti.

## 49 kriterijus

Socialinių paslaugų teikėjas turi informacijos teikimo mechanizmus, kad suprastų būsimus paslaugų gavėjų, personalo, finansuotojų ir suinteresuotųjų šalių poreikius.

- Rodiklis: 74. Socialinių paslaugų teikėjas įrodo, kad naudojami informacija apie būsimus paslaugų gavėjų, personalo, finansuotojų ir suinteresuotųjų šalių poreikius, kad kurtų ir gerintų paslaugas.

1 etapas	2 etapas	3 etapas	4 etapas	5 etapas
Laikomasi aiškiau požiūriu, kad reikia identifikuoti suinteresuotųjų šalių poreikius, kad būtų galima kurti ir gerinti paslaugas. Požiūris turi trūkumų, jo laikomasi nenuosekliai.	Laikomasi aiškiau požiūriu, kad reikia identifikuoti suinteresuotųjų šalių poreikius, kad būtų galima kurti ir gerinti paslaugas. Šio požiūriu laikomasi visose atitinkamose organizacijos veiklos srityse.	Laikomasi aiškiau požiūriu, kad reikia identifikuoti suinteresuotųjų šalių poreikius, kad būtų galima kurti ir gerinti paslaugas. Šio požiūriu laikomasi visose atitinkamose organizacijos veiklos srityse. Socialinių paslaugų teikėjas supranta, kaip sėkmingai šis požiūris įgyvendintas.	Socialinių paslaugų teikėjas inicijuoja mokymus, kad būtų išsiaiškinti inovatyvūs požiūriai, kaip suprasti būsimus paslaugų gavėjų, personalo, finansuotojų ir suinteresuotųjų šalių poreikius.	Po mokymų socialinių paslaugų teikėjas sėkmingai įdiegė inovatyvų požiūrį, kaip suprasti būsimus paslaugų gavėjų, personalo, finansuotojų ir suinteresuotųjų šalių poreikius.

## 50 kriterijus

Socialinių paslaugų teikėjas imasi gerinimo iniciatyvų lygindamas požiūrių efektyvumą, paslaugų teikimo rezultatus, veiklą ir paslaugų gavėjų gautus rezultatus.

- Rodiklis: 75. Socialinių paslaugų teikėjas gali įrodyti, kad palygino savo ir kitų socialinių paslaugų teikėjų požiūrius, įgyvendinimo metodus ir rezultatus. *(Būtina pateikti dokumentaciją apie palyginimą)*

1 etapas	2 etapas	3 etapas	4 etapas	5 etapas
Požiūriai, metodai ir rezultatai šiek tiek pagerinti palyginus save su kitais socialinių paslaugų teikėjais.	Socialinių paslaugų teikėjas apčiuopiamai pagerino požiūrius, metodus ir rezultatus palyginęs save su kitais socialinių paslaugų teikėjais. Palyginimas grindžiamas aiškiais rodikliais.	Socialinių paslaugų teikėjas apčiuopiamai pagerino požiūrius, metodus ir rezultatus palyginęs save su kitais socialinių paslaugų teikėjais. Socialinių paslaugų teikėjas supranta poveikį savo paslaugoms, kurios grindžiamos patikimais, realiais duomenimis.	Socialinių paslaugų teikėjas nustatė tendencijas lygindamas savo požiūrius, metodus ir rezultatus su kitų socialinių paslaugų teikėjų ir (arba) organizacijų rezultatais nacionaliniame ir (arba) tarptautiniame kontekste.	Socialinių paslaugų teikėjas sėkmingai pagerino darbą remdamasis kitų požiūrių, metodų ir rezultatų tendencijų analize ir palyginęs kitus socialinių paslaugų teikėjus ir (arba) organizacijas nacionaliniame ir (arba) tarptautiniame kontekste.