



VšĮ SOTAS organizacijai nuo 2021 m. rugsėjo mėn. yra suteiktas nevyriausybiinių organizacijų socialinių paslaugų kokybės standartas NOKAS. Standartą sudaro trys kokybės kriterijų dalys: organizacijos valdymas ir lyderystė – apima struktūros kokybės elementus, organizacijos procesai – apima procesinius elementus, nustato, kaip turi būti teikiamos paslaugos, kokiomis tvarkomis turi būti vadovaujama, ir orientacija į asmenį – apima individualius rezultatus ir su rezultatų siekimu susijusias praktikas. Standartas sukurtas Nacionalinio skurdo mažinimo organizacijų tinklo užsakymu.

Pristatome VšĮ SOTAS organizacijos veiklos gerinimo ir kokybės tobulinimo ataskaitą, paremtą NOKAS standarto kokybės kriterijais.

1. Organizacijos valdymas ir lyderystė

1.2. Kriterijus. Metinis planavimas

VšĮ SOTAS 2022 m. turėjo individualią strateginę sesiją su išoriniu konsultantu. Sesijos tikslas – padėti organizacijai išgryninti strateginio planavimo svarbą, peržiūrėti organizacijos viziją bei misiją, padėti strateginį planavimą taikyti kasdienėse veiklose. Procesas pradėtas 2022 m., baigtas 2023 m.

1.5. Kriterijus. Darbuotojų motyvacija

2022 m. buvo suorganizuota įstaigos darbuotojų apklausa organizacijos valdymo, paslaugų teikimo tobulinimo klausimais. Atsižvelgiant į apklausos duomenis, buvo stiprinami darbuotojų gebėjimai ir kompetencijos bei gerinama teikiamų socialinių paslaugų kokybė: buvo suorganizuoti vidiniai teminiai kvalifikacijos kėlimo mokymai darbuotojams „Darbas su konfliktiškais paslaugų gavėjais ir krizių valdymas“, „Seksualinės prievartos prieš vaikus atpažinimas ir pagalbos organizavimas“, kuriuose darbuotojai pagilino profesines žinias. Su išorinio lektoriaus palydėjimu dviejų dienų mokymuose buvo stiprinami komandinio darbo įgūdžiai naudojant patyriminį metodą. Papildomai organizacija investuoja į darbuotojų neformalų bendravimą ir tarpusavio ryšių stiprinimą ne darbo aplinkoje: buvo suorganizuota darbuotojų vienos dienos išvyka-ekskursija, dalyvauta edukacinėse programose, organizuoti bendri pusryčiai bei pietūs.

1.7. Kriterijus. Atskaitomybė ir skaidrumas

2022 m. atlikome 2021 m. finansinės atskaitomybės dokumentų ir Bendrojo duomenų apsaugos reglamento reikalavimų techninių ir organizacinių priemonių atitikties auditus (<https://www.sotas.org/wp-content/uploads/2023/02/Audito-ismada-2021.pdf>).

2. Organizacijos procesai

2.3. Kriterijus. Teikiamų paslaugų kokybės priežiūra

2022 m. kokybės standarto įsidieginimo ir jo pritaikymo VšĮ SOTAS praktikoje poveikį netiesiogiai patyrė virš 1000 paslaugų gavėjų. Standarto laikymasis leidžia organizacijai būti pakankamai lanksčiai, tačiau per daug neatsipalaiduoti ir nuosekliai gerinti savo teikiamų paslaugų kokybę.

VšĮ SOTAS vertinimu, socialinių paslaugų kokybės didinimas, stiprinimas, noras užtikrinti kokybiškas paslaugas žmogui, gebėti išmatuoti kokybę pagal konkrečius kriterijus ar rodiklius yra šiuolaikiškos organizacijos veiklos pagrindas.

Įsidiegtą kokybės standartą NOKAS organizacija naudoja kaip gaires planuodama ir plėtodama socialines paslaugas, vertindama ir matuodama jų poveikį, įtraukdama paslaugų gavėją į sprendimų priėmimą. Kokybės standarto NOKAS įsidiegimas ne tik padeda organizacijai kokybiškai vykdyti savo veiklą, bet ir prisideda prie profesionalaus NVO bendruomenės įvaizdžio formavimo, stiprina NVO statusą ir didina jų paslaugų vertės suvokimą.

2022 m. organizacijoje buvo suburta darbo grupė, kurios užduotis – sukurti globos centro paslaugų poveikio matavimo įrankį, padėsiantį stebėti teikiamų paslaugų poveikį ir kismą, efektyvinti procesus bei diegti naujoves. Procesas tęsiamas 2023 m.

2.4. Kriterijus. Naujovių paieška ir inovacijų kūrimas

VšĮ SOTAS globos centre buvo pradėtas darbas su iš Ukrainos dėl karo pasitraukusiais laikinai globojamais vaikais ir jų globėjais. Iššūkiu tapo žmogiškųjų išteklių trūkumas, kalbos barjeras, darbo metodų stoka. Atsižvelgdami į tikslinės grupės poreikius ir situaciją, organizacijos darbuotojai papildomai kėlė kvalifikaciją ir stiprino savo profesinius gebėjimus, reikalingus dirbant su nuo karo nukentėjusiais asmenimis.

2022 m. VšĮ SOTAS kartu su Italijos asociacija „AVSI fondas“ sukūrė ir įgyvendino naują programą „Išvykti, kad sugrįžtum“. Programos tikslas – ankstesniais metais įvaikintiems jaunuoliams padėti geriau suprasti savo dvigubą tapatybę, priimti įvaikinimo istoriją, organizuoti ir lydėti jaunuolius kelionės į Lietuvą metu.

Pirmoji penkių jaunuolių grupė pradėjo savo kelią 2022 m., iš pradžių vyko aštuonių nuotolinių susitikimų ciklas, tuomet susitikimas gyvai Milane ir galiausiai – jaunuolių grupės kelionė į Lietuvą. Lietuvoje jaunuoliai šešias dienas lankė jų vaikystę menančias vietas ir kas vakarą dalijosi savo patirtimis bei pojūčiais – tarsi drauge nuėjo emocinę kelionę. Juos jungia bendra praeitis, panašūs išgyvenimai. Kiekvieną vakarą jaunuoliai rinko po žodį, atspindintį dieną. Skambėjo žodžiai: kelionė, neįtikėtina, miškai, širdis, meilė, priėmimas, svetingumas, laikas, prisiminimai, jausmai, turtas, gyvenimas, galimybė, namai, dalijimasis, sąmoningumas.

2.6. Kriterijus. Partnerystė ir tarpinstitucinis bendradarbiavimas

VšĮ SOTAS organizacijoje yra siekiama puoselėti nuolatinio tobulėjimo kultūrą, kurti tvarų partnerystės tinklą, siekti teigiamo pokyčio ne tik individualiam asmeniui, bet ir visuomenei bei stiprinti nevyriausybinį sektorių. NOKAS standarto diegimo metu įgyta patirtis prisideda ir prie to, kad žiniomis ir kompetencijomis VšĮ SOTAS dalijasi su socialiniais partneriais: teikia siūlymus, kaip stiprinti paslaugų kokybę, kaip vertinti paslaugų kokybę bei kaip objektyvizuoti kokybės kriterijus. Bendradarbiavimo dėka iš socialinių partnerių VšĮ SOTAS mokosi ir perima gerąsias darbo veiklų organizavimo, metodų taikymo, organizacijos valdymo ar kitomis temomis.

2022 m. VšĮ SOTAS aktyviai dalyvavo skėtinių nevyriausybinių organizacijų ([Nacionalinio skurdo mažinimo organizacijų tinkle](#) ir [Krikščioniškų socialinių iniciatyvų Forume](#)) veikloje. Kartu su kitomis narėmis rengė siūlymus socialinių paslaugų plėtos, tobulinimo bei socialinių paslaugų kokybės klausimais.

2022 m. VšĮ SOTAS atstovai dalyvavo vaikų globos srityje dirbančių įstaigų Vilniaus m. tarpinstitucinėse supervizijose, kurių metu buvo siekiama spręsti kylančias bendradarbiavimo problemas bei kartu ieškoti veiklos tobulinimo galimybių.

2022 m. VšĮ SOTAS kaip asocijuotas partneris, prisidedantis prie patirties dalijimosi ir turinio gerinimo, dalyvavo Erasmus+ tarptautiniame projekte „Sąmoningos tėvystės akademija – ieškome globėjo!“. 2022 m. gegužės mėnesį organizacijos atstovė kartu su oficialiais projekto partneriais „Mano šeimos akademijos“ darbuotojais, su kitais asocijuotais partneriais Vilniaus miesto savivaldybės Socialinių paslaugų skyriaus atstovais dalyvavo Portugalijoje vykusiuose tarptautiniuose mokymuose „Tarpasmeninis bendravimas“ (ang. „Interpersonal Communication“). Mokymai buvo orientuoti į specialistų, dirbančių vaikų globos srityje, kompetencijų stiprinimą. Daugiau informacijos: <https://www.sotas.org/2022/05/23/patirtis-projekto-samoningos-tevystes-akademija-ieskome-globejo-mokymuose-portugalijoje/>

2.7. Kriterijus. Bendruomenės įtraukimas

2022 m. birželio mėn. VšĮ SOTAS kartu su kitais Vilniaus miesto globos centrais ir Vilniaus m. savivaldybės administracija artėjančios globėjų dienos proga organizavo Pikniką Ozo parke, į kurį kvietė visas Vilniaus m. globėjų šeimas, globa besidominčius vilniečius bei miesto svečius. Pikniko metu buvo pasiūlyta daugybė pramogų vaikams ir suaugusiems (batutai, animatoriai, saldėsiai ir kt.). Renginio tikslas – padėkoti globėjų šeimoms už vaikams skiriamą meilę, šilumą, dėmesį, už atvertas namų duris bei mažinti neigiamas visuomenės nuostatas globojamų vaikų atžvilgiu.

2022 m. lapkričio mėn. VšĮ SOTAS kartu su kitais Vilniaus miesto globos centrais ir Vilniaus m. savivaldybės administracija organizavo savivaldybėje vykusią Pyragų dieną, kuri buvo skirta vaikų globos temai. Renginio metu buvo surinkta parama, skirta globėjos šeimoje augančiam berniuko terapijoms įsigyti. Renginyje buvo galima apžiūrėti vaikų piešinių parodą „Mano šeima – mano tvirtovė“ bei įsitikinti, kad ir globojamiems vaikams, kurie ir yra piešinių autoriai, šeima yra pati svarbiausia. Padėkas piešinių autoriams įteikė menininkai autobiografi, socialiniai tyrėjai ir realistinio piešimo meistrai Remigijus ir Algirdas Gataveckai.

2022 m. VšĮ SOTAS suorganizavo globėjų, budinčių globotojų šeimų išvyką į Druskininkus: šeimos aplankė Mikalojaus Konstantino Čiurlionio vaikystės namuose įsikūrusį muziejų, Druskininkų miesto muziejų, pasivažinėjo po kurortą ekskursiniu traukinuku. Organizacija tęsė gražią tradiciją kiekvienais metais šeimoms pasiūlyti galimybę kartu keliauti po Lietuvą, bendrauti tarpusavyje ir stiprinti globėjų šeimų bendruomeniškumą.

2022 m. spaudoje buvo publikuota prieš vienuolika metų į Italiją įvaikintos mergaitės istorija. VšĮ SOTAS atstovė lydėjo mergaitę ir jos šeimą įvaikinimo metu, o pernai organizacija įtraukė ją į programą „Išvykti, kad sugrižtum“ (<https://www.lrt.lt/naujienos/gyvenimas/13/1785000/italu-seimoje-uzaugusi-lina-tetis-kepa-puikius-bulvinis-blynus-verda-cepelinus-gamina-saltibarscius>).

2022 m. spaudoje buvo publikuota VšĮ SOTAS rengta istorija apie globėjų šeimos patirtį globojant vaiką. Straipsnio tikslas – mažinti visuomenės neigiamas nuostatas vaikų globos atžvilgiu bei didinti norą priimti į savo šeimą vaikus, likusius be tėvų globos (<https://www.lrt.lt/naujienos/gyvenimas/13/1774121/globejais-tapusi-seima-apie-ugdymo-issukius-ir-muilo-drama-primenancius-santykius-su-biologine-vaiko-seima>)

2022 m. VšĮ SOTAS pakvietė socialinio tinklo Facebook sekėjus sekėti ir klausyti Patejago radijo, kurio įkūrėjas – Arnoldas. Vaikinas yra vienas iš nedaugelio, kuris globą šeimoje surado paauglystėje ir taip susipažino su VšĮ SOTAS globos centru. Arnoldo globėja nepabūgo jaunuolio sveikatos problemų (vaikinas – neregys, turi kitų sveikatos sutrikimų), surado ryšį, priėmė į savo širdį ir namus. Šiai dienai Arnoldas – jau pilnametis, baigė mokyklą, sportuoja, tobulėja, svajoja plėtoti savo DJ ir Patejago radijo veiklą.



- - -

2022 m. VšĮ SOTAS minėjo 20-ąjį gimtadienį. Šia proga buvo suorganizuota bendra VšĮ SOTAS dalininkų ir darbuotojų išvyka, buvo aplankyti pagrindiniai socialiai partneriai, kuriems padėkota už ilgametį bendradarbiavimą ir draugystę, simboliškai kiekvienam partneriui įteiktas tortas.

3. Orientacija į asmenį

3.1. Kriterijus. Klientų įtraukimas į paslaugų planavimą ir teikimą

Kokybės standarto NOKAS įsidiegimas prisidėjo prie to, kad organizacijos teikiamų paslaugų metu asmuo / keli asmenys / grupė asmenų yra įgalinami savarankiškai spręsti problemas ar plėtoti įgūdžius, yra siekiama labai konkrečių pokyčių, padedama objektyvizuoti paslaugų poveikį, plėtoti duomenimis grįstą praktiką. 2022 m. buvo atliekami VšĮ SOTAS teikiamų socialinių paslaugų vertinimai apklausiant paslaugų gavėjus (anketavimo būdu) bei suorganizuotas kokybinis paslaugų vertinimas įtraukiant paslaugų gavėjus į diskusiją (focus grupių būdu).

- - -

2022 m. įvyko VšĮ SOTAS administracijos susitikimas su budinčiais globotojais. Susitikimo tikslas – gauti grįžtamąjį ryšį apie jų bendradarbiavimo su globos centro specialistais procesą, pasitenkinimą paslaugomis ir paslaugų poreikį, aptarti kylančias problemas, kartu ieškoti sprendimų, sudaryti sąlygas budintiems globotojams pateikti siūlymus organizacijos veiklos tobulinimo klausimais.

- - -

2022 m. buvo atliktas pasitenkinimo globos centro paslaugomis vertinimas, kuriame sudalyvavo 37 globos centro paslaugų gavėjai. Buvo vertinamas paslaugų prieinamumas, aptarnavimo kokybė, teikiamų paslaugų kokybė bei gryninamas poreikis naujoms paslaugoms. 77 % apklaustųjų globos centro paslaugas įvertino kaip geras arba labai geras.

3.4. Kriterijus. Emocinės savijautos ir orumo užtikrinimas

2022 m. 9 VšĮ SOTAS darbuotojai dalyvavo supervizijose, kurios ne tik sudaro galimybę specialistui analizuoti darbo atvejus su išoriniu specialistu, bet tampa ir kvalifikacijos kėlimo bei profesinio augimo momentu.

3.5. Kriterijus. Individualių rezultatų stebėseną

2022 m. VšĮ SOTAS darbuotojai remdamiesi individualiais pagalbos planais reguliariai stebėjo / vertino / fiksavo kliento pasiekimus ir rezultatus. Rezultatų vertinimas buvo atliekamas taip, kaip tai nustato teisės aktai – pagal patvirtintas formas ir metodikas. Jei tam tikroje veiklos srityje nėra nustatytos poreikių vertinimo, pagalbos planavimo ir vertinimo formos, VšĮ SOTAS darbuotojai naudojo organizacijos viduje patvirtintas formas bei metodikas. Vertindami paslaugos gavėjų pagalbos poreikius ir sudarydami individualius pagalbos planus, VšĮ SOTAS darbuotojai individualiai su paslaugų gavėjais visada aptaria paslaugų poreikį, paslaugų kokybės klausimus bei kliento pasitenkinimą paslaugomis.