



Nuo 2021 m. rugsėjo mėn. VšĮ SOTAS organizacijai yra suteiktas nevyriausybinų 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 už 2023 m., paremtą NOKAS standarto kokybės kriterijais.

1. Organizacijos valdymas ir lyderystė

Kriterijus. Metinis planavimas

2023 m. SOTAS organizavo komandinę sesiją organizacijos 2023 – 2026 m. strategijai parengti. Sesijos metu, lydint išoriniam ekspertui, buvo atnaujinta organizacijos vizija, misija bei vertybės ir nustatytos artimiausio laikotarpio strateginės kryptys.

2023 m. pabaigoje SOTAS organizavo metų apžvalgos ir įsivertinimo bei 2024 m. veiklų planavimo sesiją, kurios metu, lydint išoriniam ekspertui, organizacijos darbuotojai aptarė 2023 m. veiklos pasiekimus bei rezultatus, išsiginčino tobulintinas sritis ir parengė 2024 m. veiklų planą.

Kriterijus. Darbuotojų motyvacija

2023 m. SOTAS atliko 2 vidines darbuotojų apklausas, kurių metu buvo identifikuotos tobulintinos organizacijos sritys, galimi institucinių gebėjimų stiprinimo būdai bei aktualios kvalifikacijos kėlimo temos. Atsižvelgus į apklausos duomenis, buvo stiprinami darbuotojų gebėjimai ir kompetencijos bei gerinama teikiamų socialinių paslaugų kokybė: buvo suorganizuoti teminiai vidiniai darbuotojų kvalifikacijos kėlimo mokymai „Problemų sprendimo būdai, technikos sudėtingose situacijose. Darbas su nemotyvuotais klientais“, „Darbingumo palaikymas: savęs valdymas efektyviam darbui. Laiko ir veiklos efektyvus planavimas“, kuriuose darbuotojai pagilino profesines žinias. Pastarųjų mokymų metu, apžvelgiant turimus resursus ir galimas naudoti priemones darbingumui palaikyti, iš darbuotojos kilo pasiūlymas reguliariai organizuoti ir vesti relaksacijos užsiėmimus kartą per savaitę. Pasiūlymas buvo įgyvendintas ir tampa nauja SOTO tradicija. Taip pat naudojant patyriminį metodą buvo stiprinami komandinio darbo įgūdžiai 2 dienų mokymuose su išorinio eksperto palydėjimu.

Papildomai organizacija investuoja į darbuotojų neformalų bendravimą ir tarpusavio ryšių stiprinimą ne darbo aplinkoje: buvo suorganizuota darbuotojų išvyka-ekskursija po Vilnių, organizuoti bendri darbuotojų pusryčiai socialinių darbuotojų dienos proga bei šventiniai kalėdiniai pietūs, taip pat darbuotojai dalyvavo Socialinio darbuotojo dienos proga Vilniaus miesto savivaldybės suorganizuotoje šventėje.

2023 m. SOTO direktorius suorganizavo pusmetinius ir metinius pokalbius su kiekvienu darbuotoju. Pokalbių tikslas – aptarti su darbuotoju esamą situaciją, kylančius iššūkius ir jų sprendimo būdus, taip pat išklausti darbuotojo poreikius bei pasiūlymus dėl veiklos tobulinimo ir planuoti ateinančią laikotarpį.

Darbuotojams sudaroma galimybė prisijungti prie darbo grupių, kurios kuriamos konkrečioms užduotims įgyvendinti.

Kriterijus. Vadovų lyderystė

2023 m. rugsėjo 27 d., Lietuvoje minint socialinių darbuotojų dieną, socialinės apsaugos ir darbo ministrė Monika Navickienė SOTO direktoriui Martynui Palioniui įteikė „Gerumo žvaigždės“ apdovanojimą. Tai aukščiausias ministro apdovanojimas, skiriamas asmenims, ypač pasižymėjusiems socialinės apsaugos ir darbo srityje. Apdovanojimas yra visos SOTO komandos darbo rezultatų įvertinimas.

<https://socmin.lrv.lt/lt/naujienos/salies-socialiniams-darbuotojams-gerumo-zvaigzdes-ir-padekos/>

Kriterijus. Atskaitomybė ir skaidrumas

2023 m. buvo atliktas 2022 m. finansinių ataskaitų auditas.

<https://www.sotas.org/wp-content/uploads/2023/11/Audito-ismada-2022.pdf>

2. Organizacijos procesai

Kriterijus. Teikiamų paslaugų kokybės priežiūra

2023 m. remiantis NOKAS standarto kriterijais SOTE suburta darbo grupė sukūrė globos centro paslaugų poveikio matavimo priemonę, skirtą stebėti teikiamų paslaugų poveikį ir kismą, efektyvinti procesus bei diegti naujoves. Priemonę planuojama naudoti 2024 m.

Siekiant tobulinti paslaugų kokybę, nuolat atliekami paslaugų vertinimai ir vykdoma stebėsena apklausiant paslaugų gavėjus (anketavimo būdu) bei organizuojamas kokybinis paslaugų vertinimas įtraukiant paslaugų gavėjus į diskusiją (focus grupių būdu). Po kiekvienų mokymų atliekamas paslaugų vertinimas anketavimo būdu, didžioji dauguma respondentų teigiamai vertina gautas paslaugas. 2023 m. buvo atliktas pasitenkinimo globos centro paslaugomis vertinimas. Dalyvavo 58 globos centro paslaugų gavėjai.

Kriterijus. Naujovių paieška ir inovacijų kūrimas

2023 m. sukurta globos centro paslaugų poveikio matavimo priemonė, kurios tikslas – fiksuoti, kiek organizacijos teikiamų paslaugų metu asmuo / keli asmenys / grupė asmenų yra įgalinami savarankiškai spręsti problemas ar lavinti įgūdžius, siekti konkrečių pokyčių; padėti objektyvizuoti paslaugų poveikį; plėtoti duomenimis grįstą praktiką. Vertinimas paremtas 3 parametrų stebėjimu ir fiksavimu. Poveikio vertinimas pirmą kartą atliekamas po 12 mėnesių nuo paslaugų teikimo pradžios, vėliau kartojamas kas 6 mėnesius.

Siekdamas atliepti paslaugų gavėjų poreikį, 2023 m. SOTAS inicijavo projektą www.aukok.lt platformoje „Padėkime globojamiems vaikams užaugti sveikiems“. Projekte numatyta galimybė padėti 20 globojamų vaikų, kuriems reikia skubios raidos specialistų (logopedų, kineziterapeutų, socialinių pedagogų, dailės terapijos specialistų, ergoterapeutų ir kt.) pagalbos. Tai galimybė vaikams sulaukti pagalbos, kurios jiems labiausiai reikia, ir patekti pas specialistus iš karto. 2023 m. į projektą buvo įtraukti 8 vaikai, veikla bus tęsiama 2024 m. Laiku nustačius tikslią diagnozę (disleksija, hiperaktyvumas, dėmesio, elgesio, emociniai ir neurologiniai sutrikimai ir kt.) bei parinkus tinkamas procedūras, džiugina akivaizdus vaikų būklės gerėjimas.

<https://www.aukok.lt/projektai/Pagalba-vaikams-likusiems-be-tevu-globos>

2023 m. SOTAS įgyvendino projektą „Pagalba šeimai skyrybų atveju – link stabilios aplinkos vaikui

augti“. Atsižvelgiant į besikreipiančiųjų poreikį buvo organizuojama nauja paslauga – ryšio su skyriumi gyvenančiu vienu iš tėvų atstatymas. Šio projekto metu SOTAS pradėjo taikyti šeimos konferencijos metodą, kuris skirtas išspręsti problemas, susijusias su vaiko gerove šeimos rate, beveik neįsitraukiant institucijoms. Taip pat buvo įrengta emociškai saugi erdvė (kabinetas) vaikų konsultavimui ir vaikų susitikimams su skyriumi gyvenančiu vienu iš tėvų.

2023 m. SOTAS pradėjo teikti šeimos mediacijos paslaugas, kurios padeda taikiai išspręsti konfliktą ieškant abiem konfliktuojančioms pusėms priimtinių sprendimų. Tai galimybė būti išklaustam, išgirsti kitą, spręsti pačiam ir iš tikrųjų susitaikyti.

2023 m. SOTAS kartu su Italijos asociacija „AVSI fondas“ toliau įgyvendino projektą „Išvykti, kad sugrįžtum“: 6 ankstesniais metais įvaikintiems jaunuoliams buvo organizuojami mokymai, kurių metu jie turėjo galimybę geriau suprasti savo dvigubą tapatybę, priimti įvaikinimo istoriją. Per 2023 m. dvi jaunuolių grupės baigė nuotolinių mokymų ciklus ir buvo lydimos kelionės į Lietuvą metu.

Kriterijus. Partnerystė ir tarpinstitucinis bendradarbiavimas

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 patirtis veiklų organizavimo, metodų taikymo, organizacijos valdymo ar kitomis temomis.

2023 m. SOTAS aktyviai dalyvavo susitikimuose su LR socialinės apsaugos ir darbo ministerijos, Europos socialinio fondo agentūros atstovais aptariant projekto „Kompleksinės paslaugos (KOPA)“ įgyvendinimo perspektyvas: dalijosi darbo praktika, teikė siūlymus ir pastabas.

2023 m. SOTAS tęsė bendradarbiavimą su Italijos asociacija AVSI tarptautinio įvaikinimo srityje.

2023 m. SOTAS artimai ir aktyviai bendradarbiavo su kitais Vilniaus miesto globos centrais sprenddamas su vaikų globa susijusius probleminius klausimus, formuluodamas pasiūlymus partneriams dėl paslaugų įgyvendinimo bei finansavimo.

2023 m. gegužės mėnesį SOTAS atstovai kartu su kitų Lietuvos globos centrų darbuotojais viešėjo Estijoje. Pirmą kelionės dieną Taline įvyko Lietuvos ir Estijos globos srityje dirbančių specialistų susitikimas, skirtas sustiprinti tarpusavio ryšius, pasidalinti patirtimi, pasimokyti vieniems iš kitų.

2023 m. SOTAS dalyvavo tarptautiniame Erasmus+ projekte „Sąmoningos tėvystės akademija – ieškome globėjo“, projekto metu vyko mokymai, kuriuose dalyvavo globėjai ir specialistai iš Portugalijos, Lenkijos ir Lietuvos.

2023 m. SOTAS aktyviai dalyvavo skėtinių nevyriausybinių organizacijų ([Nacionalinio skurdo mažinimo organizacijų tinklo](#) ir [Krikščioniškų socialinių iniciatyvų Forumo](#)) veikloje. Kartu su kitomis narėmis rengė siūlymus socialinių paslaugų plėtros, tobulinimo bei socialinių paslaugų kokybės klausimais. SOTAS direktorius Martynas Palionis yra Krikščioniškų socialinių iniciatyvų forumo valdybos narys, paslaugų šeimai centro vadovė Kristina Čiginskienė – Nacionalinio skurdo mažinimo organizacijų tinklo valdybos pirmininkė.

2023 m. SOTE vyko spaudos konferencija, kurioje buvo pristatytas nevyriausybinių organizacijų, profesinių sąjungų bei mokslininkų kreipimasis į aukščiausias šalies institucijas su raginimu neatidėlioti mokesčių reformos, o pačia reforma siekti dar ambicingesnių tikslų.

<https://www.delfi.lt/verslas/verslo-pulsas/daugiau-nei-tukstantis-lietuvos-nvo-ragina-politikus-vykdyti-daug-platesne-mokesciu-reforma-95004965>

Kriterijus. Bendruomenės įtraukimas

2023 m. gegužės mėn. prekybos centre OZAS buvo eksponuojama vaikų piešinių paroda „Mano šeima – mano tvirtovė“! Tai 25 globėjų šeimose augančių vaikų piešiniai, skirti paminėti Tarptautinę šeimos dieną.

2023 m. birželio ir gruodžio mėn. SOTAS kartu su kitais Vilniaus miesto globos centrais organizavo susitikimus „Atvirai apie globą“ ir „Tu gali tapti namais“ visiems, besidomintiems globa, kuriuose atvirai buvo kalbama, kodėl verta tapti globėju, kaip tai padaryti ir kokius žingsnius reikės atlikti, kad būtų galima priimti vaikus į savo šeimą.

2023 m. birželio mėnesį SOTO psichologė Kristina kartu su budinčia globotoja dalyvavo XFM radijo stotis laidoje „Myliu, ką darau“.

https://soundcloud.com/xfmlt/myliu-ka-darau-2023-06-01?fbclid=IwAR05xybd8zI6j596u9nnupj3ezttbFk8y2pg7LLupsBYTz7P9U2532KaPP8_aem_AXGVnmXzllhAVPxoHr3Bjx9-Kz-OiW7vcpnyL4koisrdq0nJBCldmgDNjwgJiYGPB55uz3fHQVZIY-DtXji-OhDe

2023 m. birželio mėn. globėjų savaitės proga SOTAS kartu su kitais Vilniaus miesto globos centrais organizavo globėjų šeimų žygį – lobia paieškas. Globėjų savaitės simbolis buvo geležinė širdis, kurią buvome kviečiami atrakinti ir paskleisti simbolines širdies dulkes, atkreipiant visos visuomenės dėmesį į vaikų globos svarbą.

2023 m. birželio mėnesį SOTO globos centro komanda kartu su budinčiomis globotojomis bei jų šeimomis vyko į pažintinį vizitą į Šv. Teresės šeimyną Užpaliuose, Utenos rajone. Apsilankymo metu buvo galima labiau pažinti šeimynos realybę, pasidalinti gerąja patirtimi ir mokytis vieniems iš kitų geriausiai atliepti vaikų poreikius.

2023 m. liepos 1 d. Vilniaus Vingio parke praūžė globojančių šeimų festivalis „Čia gera augti“, kuriame dalyvavo globėjai ir globojami vaikai iš visos Lietuvos. Tai buvo gausios bendruomenės šventė su pramogomis vaikams, susitikimais, koncertais, vaišėmis ir šypsenomis.

2023 m. rugpjūčio mėn. SOTAS organizavo išvyką globėjų šeimoms į Valstybinį Kernavės archeologijos ir istorijos muziejų – rezervatą. Išvykos metu aplankyta interaktyvi muziejaus ekspozicija ir muziejus po atviru dangumi, kopta į piliakalnius, grožėtasi Pajautos slėniu, vaikai dalyvavo edukacijoje „Kaip žmonės senovėje gyveno“. Kelionės metu vaikai susidraugavo, kartu žaidė, tyrinėjo aplinką. Globėjų šeimos džiaugėsi galimybe pabūti kartu, turiningai praleisti laisvalaikį.

2023 m. rugsėjo – lapkričio mėn. SOTAS kvietė globėjus, budinčius globotojus į TBRI filmų peržiūras ir diskusijas. Tai buvo proga geriau suprasti traumą patyrusių vaikų raidą, dalintis savo tiesiogine patirtimi, diskutuoti.

2023 m. lapkričio mėnesį SOTAS kartu su kitų Vilniaus globos centrų atstovais dalyvavo dviejose Pyragų dienose: Western Union Lithuania ir Lietuvos nacionalinėje Martyno Mažvydo bibliotekoje. Renginių metu dalyviai turėjo progą išgirsti globėjų pasidalinimus, pamąstyti, kiek turime stereotipų ar išankstinių nuostatų, kurie sugriūna tiesiogiai susidūrus su globojamais vaikais. Pyragų dienų metu buvo renkamos lėšos pusantrų metų Deivydui, kuriam galvos deformacija yra gydoma ortopediniu šalmuku.

2023 m. lapkričio mėnesį SOTAS kartu su kitais Vilniaus globos centrais ir „Vaikai yra vaikai“ komanda dalyvavo konferencijoje-parodoje „Ateitis – ryšys su vaikais“. Renginio metu kalbinome lankytojus, kvietėme sukti laimės ratą ir pasidalinti mintimis apie vaikų globą.

2023 m. gruodžio mėnesį SOTO darbuotojai kartu su globėjais praleido jaukų vakarą kurdami kalėdinius vainikus. Bendra veikla suartino dalyvavusius, kurie kūrybiškai dalijosi kalėdiniais džiazais.

2023 m. gruodžio mėnesį SOTE buvo suorganizuota kalėdinė vakaronė budintiems globotojams, jų šeimų nariams ir globojamiems vaikams. Šis vakaras buvo kupinas džiazų, jaukumo ir nepakartojamo vaikų juoko. Buvo dalijamasi šiltais prisiminimais apie prabėgusius metus ir svajonėmis artėjantiems, skambėjo žodžiai: dėkingumas, džiazas, meilė vieni kitiems, saugumas, bendrystė.

3. Orientacija į asmenį

Kriterijus. Klientų įtraukimas į paslaugų planavimą ir teikimą

2023 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).

2023 m. įvyko SOTAS vadovų 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 dėl organizacijos veiklos tobulinimo. Įvertinus tokių susitikimų naudą ir budinčių globotojų poreikį, buvo priimtas sprendimas nuo 2024 m. tokius susitikimus organizuoti du kartus per metus.

Budinčių globotojų iniciatyva 2023 m. kas mėnesį buvo pradėtos savitarpio paramos grupės be SOTAS specialistų dalyvavimo, 2023 m. įvyko 3 tokie susitikimai.

2023 m. buvo atliktas pasitenkinimo globos centro paslaugomis vertinimas, kuriame sudalyvavo 58 globos centro paslaugų gavėjai. Buvo vertinamas paslaugų prieinamumas, aptarnavimo kokybė, teikiamų paslaugų kokybė bei gryninamas poreikis naujoms paslaugoms. 80 % apklaustųjų mano, kad globos centro dėka pagerėjo jų šeimos gyvenimo kokybė.

Kriterijus. Emocinės savijautos ir orumo užtikrinimas

2023 m. 9 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. 2023 m. 4 globos koordinatoriai turėjo galimybę dalyvauti Vilniaus miesto globos centrų koordinatorių intervizijose, vykstančiose kartą per ketvirtį.

Kriterijus. Individualių rezultatų stebėseną

2023 m. SOTAS darbuotojai remdamiesi individualiais pagalbos planais reguliariai stebėjo / vertino / fiksavo kliento pasiekimus ir rezultatus. Rezultatų vertinimas buvo atliekamas vadovaujantis teisės aktais pagal patvirtintas formas ir metodikas. Vertindami paslaugos gavėjų pagalbos poreikius ir sudarydami individualius pagalbos planus, SOTAS darbuotojai individualiai su paslaugų gavėjais visada aptaria paslaugų poreikį, paslaugų kokybės klausimus bei kliento pasitenkinimą paslaugomis.