

EQUASS pažangos ataskaita

Instrukcijos:

1. Sertifikuota įstaiga turi išsiųsti pažangos ataskaitas po 12 ir po 24 mėn. nuo EQUASS sertifikato gavimo.
2. Pažangos ataskaita turi apimti visas įgyvendintas rekomendacijas, kurias aprašė auditorius audito ataskaitoje.
3. Pažangos ataskaita turi būti ne ilgesnė nei 6 puslapiai (apimant informaciją, kurią pateikia įstaiga ir auditoriaus pastabas)
4. Sertifikuota įstaiga užpildo 1 dalį lietuvių kalba, kurioje aprašo kokie veiksmi/veiklos buvo įgyvendintos per pastaruosius 12 mėnesių, gerinant EQUASS principų ir kriterijų įgyvendinimą (max. 4 A4 puslapių, dydis 10 Pt., tarpai (1.0))
5. Pažangos ataskaita turi būti siunčiama EQUASS atstovui Lietuvoje equass@reabilitacija.lt .
6. EQUASS auditorius užpildo 2 dalį, lietuvių ir anglų kalbomis, įvardindamas komentarus, pastabas, rekomendacijas kiekvienam tobulinimo veiksmui, veiklai, rezultatams (max. 2 A4 puslapių, dydis 10 Pt., tarpai (1.0)). Sertifikuotos įstaigos veiksmų numeracija turi sutarpti su auditoriaus pastabų numeracija.
7. Vadovaukitės „Pažangos ataskaitos rengimo rekomendacijomis“ siekiant geriau suvokti pažangos ataskaitos rengimo procesą ir pildymo instrukcijas.

Dalis 1

Įstaigos pavadinimas: Vilniaus m. kompleksinių paslaugų centras "Šeimos slėnis"

Data: 2022 12 16

Kokius gerinimo veiksmus dėl EQUASS principų ir kriterijų atitikimo įgyvendinote per paskutinius metus?		Kuriam EQUASS kriterijui skirtas tobulinimo veiksmas?	Ar tai aptarta audito ataskaitoje?		Ar tai buvo įvertinta vidaus audito metu?		Ar vidaus vertinimo rezultatai buvo dokumentuoti?	
			TAIP	NE	TAIP	NE	TAIP	NE
1	Suderintos įstaigos misija, vizija ir vertybės, skelbiamos internetinėje svetainėje su esančiomis Kokybės politikoje.	1	+					
2	Atnaujintas Kokybės politikos aprašas pagal audito rekomendacijas https://seimos-slenis.lt/wp-content/uploads/2022/05/Kokybes-politika.pdf	3	+					
3	Maisto gaminimo patalpa įrengta, siekiant lavinti būtinus vaikų buitinius įgūdžius;	5	+					
4	Koreguota darbuotojų samdymo ir išsaugojimo tvarka pagal audito rekomendacijas https://seimos-slenis.lt/wp-content/uploads/2022/07/V-146-1-1-1.pdf	7	+					
5	Sudaryta darbo grupė 2022 11 25 direktoriaus įsakymu Nr. V-258 Parengti vidaus teisės akto projektą dėl įstaigos socialinės atsakomybės veiklų ir priemonių socialinei atsakomybei vykdyti.	6	+					
6	Įstaigos pastatai pilnai pritaikyti judantiems asmenims neįgaliojo vežimėliu;	8	+					
7	Sudarytas darbuotojų kompetencijų tobulinimo planas, (prie plane pateiktų mokymų priskiriamos pareigybės dėl asmens duomenų apsaugos); https://seimos-slenis.lt/wp-content/uploads/2022/03/V-66-1-1.pdf	9	+		+			
8	Darbuotojų pareigybų aprašymai kasmet peržiūrimi, tokia prievole įtraukta į skyrių vedėjų pareigybų aprašymus, vadovaujantis 2022-03-08 direktoriaus įsakymu Nr. V-62 „Dėl užduočių vykdymo kontrolės“	10	+					
9	Koreguotas darbuotojų motyvavimo tvarkos aprašas įtraukiant naujas darbuotojų motyvavimo didinimo priemones; https://seimos-slenis.lt/wp-content/uploads/2022/04/Motyvavimo-tvarkos-aprasas-002.pdf	12	+					
10	Parengtas vaiko teisių ugdymo ir suvokimo matavimo įrankis, atlikta apklausa, gauta teisių chartijos suvokimo procentinė išraiška; sukurtas matavimo įrankis (anketa) paslaugų gavėjų atstovams, siekiant išsiaiškinti vaiko teisių užtikrinimą	16	+		+			

	(procentinę išraiška) dienos centre; apklausos rezultatai aptarti su darbuotojais ir paslaugų gavėjų atstovais;							
11	Koreguota Etikos ir gerovės užtikrinimo politika, įtraukiant būdus kaip įstaiga skatina personalo, paslaugų gavėjų ir jų atstovų etišką elgesį ir gerovę https://seimos-slenis.lt/wp-content/uploads/2022/07/V-148-1-2.pdf	18	+					
12	Suvenodintos įstaigos vertybės įstaigos Etikos kodekse ir Kokybės politikoje;	19	+					
13	Kreiptasi į savivaldybę su pasiūlymu sudaryti atskirą laukiančiųjų eilę vaikams, turintiems sunkią negalią. Gautas atsakymas, kad šiuo metu į eiles įrašoma bendra tvarka, tačiau šis pasiūlymas bus apsvarstytas;	20	+					
14	Koreguotas Saugos ir sveikatos planas, iš kurio eliminuotos priemonės, kurios yra darbuotojų funkcijos, įvardytos jų pareigybių aprašymuose https://seimosslenis.lt/wpcontent/uploads/2022/03/planas.pdf	21	+		+			
15	Koreguotas Fizinio ir psichologinio smurto prieš paslaugų gavėjus ir fizinio piktnaudžiavimo jų atžvilgiu tvarkos aprašas, dokumentas papildytas smurto prevencijos procedūromis, taikomomis praktikoje https://seimos-slenis.lt/wp-content/uploads/2022/05/V-103-1-2.pdf	22	+		+			
16	Sukurta anketa matuojama partnerystės nauda įstaigai- analizuojama praktikantų ir savanorių atliekančių veiklą įstaigoje nauda. Sudarytos sutartys su praktikantus siunčiančia įstaiga. Gauti rezultatai rodo, kad partnerių dalyvavimas įstaigos veikloje yra naudingas ir pačiai įstaigai: dalinamasi gerąja patirtimi, viešinama įstaigos veikla, pritraukiami jauni darbuotojai.	25	+					
17	Surinkti paslaugų gavėjų ir paslaugų gavėjų atstovų pasiūlymai, išanalizuoti ne/įgyvendinti pasiūlymai; analizuojamos įsitraukimo galimybės. Teikiamas atgalinis ryšys paslaugų gavėjams apie jų pateiktų pasiūlymų įgyvendinimą/neįgyvendinimą; Tyrimo rezultatai rodo, kad paslaugų gavėjų įsitraukimas į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą yra žymiai aktyvesnis. Rezultatai motyvuoja keisti metinį veiklos planą atsižvelgiant į paslaugų gavėjų poreikius. Atsižvelgiant į paslaugų gavėjų įsitraukimą, nuspręsta, kad 2023 bus įsteigta Pagalbos vaikui ir šeimai skyriaus socialinės globos taryba, kuri teiks pagrįstus pasiūlymus įstaigos administracijai tobulinat veiklą, aplinkos gerinimą ir teisėtų interesų gynimą;	27	+					
18	Kiekvienais metais rugsėjo mėnesį vyksta vaiko poreikių vertinimas, socialiniai darbuotojai įgalinimą vertina individualiai ir per poreikių vertinimo susirinkimus su paslaugų gavėjais ir jų atstovais aptaria rezultatus, išsikelia naujus tikslus; 2021 ir 2022 metų įgalinimo rezultatų pokytis per metus rodo, kad	29	+					

	savarankiškumo (valgymas, gėrimas, higiena, apranga, avalynė) įgalinimo proceso rodikliai yra pagerėję, todėl 2023 m. tikslinga būtų matuoti įgalinimą per emocinės gerovės sritį;							
19	Paslaugų gavėjų savarankiškumui ugdyti įrengta virtuvėlė, kurioje su pagalba mokomasi gaminti patiekalus.	30	+					
20	Gyvenimo kokybės koncepciją papildyta veiklomis, kuriomis gerinama paslaugų gavėjų gyvenimo kokybė https://seimos-slenis.lt/wp-content/uploads/2022/11/Socialiniu-paslaugu-gaveju-gyvenimo-kokybes-koncepcija.pdf Sukurtas naujas gyvenimo kokybės vertinimo įrankis, kuriuo naudojantis gauti duomenys apie paslaugų gavėjų asmeninį pasitenkinimą gyvenimo kokybės sritymis.	32	+					
21	Konsultuotasi su savivaldybe, finansavimo transporto paslaugai nėra skiriama; Šiuo metu įstaiga neturi galimybių teikti tokios paslaugos palaugų gavėjams;	34	+					
22	Paslaugų gavėjų įtraukimo į ISGP rengimą naudingumo vertinimas atliktas išanalizavus anketą, pateiktą socialiniams darbuotojams; Rezultatai parodė, kad paslaugų gavėjų įtraukimas į vizualizuotą ISGP rengimą yra naudingas. Paslaugų gavėjų veiksmai siekiant savo išsikeltų tikslų tampa labiau suprantami;	35	+					
23	Paslaugų tęstinumas užtikrinamas socialinui darbuotojui bendradarbiaujant su paslaugų gavėjo ugdymo įstaiga, dėl jo poreikių užtikrinimo; Paslaugų gavėjų atstovai yra informuoti dėl tęstinumo paslaugos.	36	+					
24	Veiklos ataskaita papildyta Equass tikslais; https://seimos-slenis.lt/wp-content/uploads/2022/05/SS-vadovo-ataskaita-uz-2021-1v.pdf Equass rezultatai skelbiami internetinėje svetainėje;	42	+		+			
25	Matuojami tik išsikelti paslaugų gavėjų tikslai. Fiksuojama paslaugų nauda paslaugos gavėjui; Atsižvelgiant į gautus rezultatus, atsižvelgiama į priemonių tinkamumą tikslams pasiekti.	43	+					
26	Atliktas paslaugų gavėjų ir jų atstovų pasitenkinimo paslaugomis vertinimas;	45	+					
27	Direktotaius įsakymu 2022-03-10 Nr. V-65 apibrėžta sistema, kaip įstaigos veiklos rezultatai yra platinami. Ja vadovaujamės praktikoje, yra paskirtas atsakingas asmuo už suinteresuotų šalių supažindinimą su veiklos rezultatais.	47	+					
28	Steigiama Pagalbos vaikui ir šeimai skyriaus socialinės globos taryba, kuri užtikrins bendradarbiavimą tarp įstaigos ir paslaugų gavėjų atstovų. Atlikta apklausa siekiant išsiaiškinti paslaugų gavėjų pasiūlymus paslaugų plėtrai;	48	+					

Pastabos/komentarai							
---------------------	--	--	--	--	--	--	--

Dalis 2

EQUASS auditoriaus vardas, pavardė: **Rasa Laiconienė**

Data: **2023-01-09**

	Ar šis klausimas svarbus atliekant gerinimo veiksmus dėl EQUASS kriterijų atitikimo?		Papildomi EQUASS auditoriaus komentarai ir rekomendacijos
	TAIP	NE	
1	+		1 Atnaujinta Kokybės politika, vizija, misija ir vertybės skelbiamos įstaigos interneto svetainėje. EN The updated Quality policy, vision, mission and values are published on the institution's website.
2	+		3 Atnaujinta Kokybės politika skelbiama įstaigos interneto svetainėje. EN The updated Quality policy is published on the institution's website.
3	+		5 Įstaiga įrengė maisto gaminimo patalpą - vaikų buitiniams įgūdžiams lavinti. EN The SSP has set up a cooking room to develop children's everyday life skills.
4	+		7 Įstaiga pagal audito rekomendacijas patobulino Darbuotojų samdymo ir išsaugojimo dokumentą. EN The SSP has improved its Staff recruitment and retention document in line with audit recommendations.
5	+		6 Įstaiga sudarė darbo grupę socialinės atsakomybės veikloms suplanuoti. Rekomenduojama pilnai įgyvendinti rekomendaciją ir aprašius socialinės atsakomybės veiklas kasmet suplanuoti jų vykdymą. EN The SSP has set up a working group to plan social responsibility activities. It is recommended that the recommendation be fully implemented and that, once the social responsibility activities have been identified, they be planned annually.
6	+		8 Įstaiga informuoja apie pilną patalpų pritaikymą judantiems vežimėliu. EN

			Institution announces full wheelchair accessibility.
7	+		9 Įstaiga informuoja, kad patobulino Darbuotojų kompetencijų tobulinimo planą, tačiau darbuotojų pavardžių jame neskelbia (tik pareigybės) dėl asmens duomenų apsaugos. Primenama, kad pagal Equass kokybės sistemą darbuotojo kompetencijų tobulinimas turėtų remtis asmeniniu darbuotojo poreikiu. Rekomenduojama Darbuotojų kompetencijų tobulinimo plane atspindėti asmeninius darbuotojų poreikius, o saugant asmens duomenis plano neskelbti įstaigos internetinėje svetainėje. EN The institution informs that it has improved the Staff competence development plan, but does not include the names of the staff (only the job titles) due to personal data protection. It is reminded that, according to the Equass Quality System, the development of staff competences should be based on the personal need of the staff member. It is recommended that the Staff development plan should reflect the personal needs of the staff members and that the plan should not be published on the institution's website to protect personal data.
8	+		10 Įstaiga nustatė tvarką, kad darbuotojų pareigybių aprašymai peržiūrimi kasmet. EN The SSP has established a procedure whereby staff job descriptions are reviewed annually.
9	+		12 Įstaiga patobulino Darbuotojų motyvavimo tvarkos aprašą. Rekomenduojama taikyti modernias motyvavimo priemones. EN The SSP has improved the description of the Staff motivation procedure. Modern motivational tools are recommended.
10	+		16 Įstaiga aprašo, kaip patobulino paslaugų gavėjų teisių užtikrinimo rezultatų matavimo įrankius ir išmatavo teisių užtikrinimą. Tačiau nėra galimybės susipažinti su naujais paslaugų teikimo rezultatais, nes jie nepaskelbti įstaigos interneto svetainėje. Rekomenduojama veiklos ir paslaugų teikimo rezultatus matuoti kasmet ir juos skelbti įstaigos internetinėje svetainėje. EN The institution describes how it has improved the tools for measuring the results of ensuring the rights of persons served and how it has measured the ensuring of rights. However, the new service delivery results are not available as they are not published on the institution's website. It is recommended that performance and service delivery results are measured every year and published on the institution's website.
11	+		18 Patobulinta Etikos ir gerovės užtikrinimo politika. EN The Ethics and welfare policy has been improved.
12	+		19 Patobulintas Etikos kodeksas EN

			The Code of ethics has been improved.
13	+		20 Įstaiga informuoja, kad kreipėsi į savivaldybę su siūlymu sudaryti atskirą laukiančiųjų eilę vaikų su sunkia fizine negalia. Rekomenduojama dėti pastangas, kad vaikai su sunkia negalia nebūtų diskriminuojami. EN The institution informs that it has applied to the municipality to create a separate waiting list for children with severe physical disabilities. It is recommended that efforts be made to ensure that children with severe disabilities are not discriminated against
14	+		21 Patobulintas Saugos ir sveikatos planas. EN The Health and safety plan has been improved.
15	+		22 Įstaiga informuoja, kad patvirtino naują dokumentą, reglamentuojantį smurto prieš paslaugų gavėjus prevenciją. Dokumentas skelbiamas įstaigos internetinėje svetainėje, jo p.12 yra nustatyta, kad yra rengiamas ir tvirtinamas Smurto ir patyčių prevencijos priemonių planas. Rekomenduojama šį planą skelbti įstaigos internetinėje svetainėje. EN The institution informs that it has issued a new document on the prevention of violence against persons served. The document is published on the institution's website and states on p. 12 that a plan of measures for the prevention of violence and bullying shall be drawn up and approved. It is recommended that this plan be published on the institution's website.
16	+		25 Įstaiga informuoja, kad išmatavo partnerystės naudos įstaigai rezultatus, tačiau nėra galimybės su jais susipažinti. Rekomenduojama visus veiklos ir paslaugų teikimo rezultatus skelbti įstaigos internetinėje svetainėje. EN The institution reports that it has measured the benefits of the partnership for the institution, but there is no access to the results. It is recommended that all performance and service delivery results are published on the institution's website.
17	+		27 Įstaiga informuoja, kad nagrinėja paslaugų gavėjų artimųjų pasiūlymus dėl paslaugų tobulinimo ir teikia jiems atgalinį ryšį. Numatyti tobulinimai 2023 m. Tačiau rezultatų neskelbiant viešai nėra galimybės su jais susipažinti. Viešas rezultatų skelbimas taip pat yra atgalinio ryšio palaikymas su paslaugų gavėjais ir jų artimaisiais. Rekomenduojama veiklos ir paslaugų teikimo rezultatus skelbti įstaigos internetinėje svetainėje. EN The institution informs that it examines and provides feedback to the relatives of persons served on how to improve services. Improvements are foreseen for 2023. However, the results are not available. Publishing of the results is also a form of feedback to persons served and their relatives. It is recommended that the results of activities and services are published on the institution's website.
18	+		29

			Istaiga aprašo, kaip įgyvendino rekomendaciją tobulinti vaikų įgalinimo rezultatų matavimą ir jų aptarimą. Taip pat įvardija, kokius patobulinimus numato 2023 m. Rekomenduojama rezultatus matuoti kasmet, lyginti kelerių metų rezultatus ir juos skelbti įstaigos internetinėje svetainėje. EN The institution describes how it implemented the recommendation to improve the measurement and discussion of child empowerment results. It also identifies what improvements are expected in 2023. It is recommended to measure the results annually, compare the results of several years and publish them on the institution's website.
19	+		30 Istaiga įrengė maisto gaminimo patalpą - vaikų buitiniams įgūdžiams lavinti. EN The SSP has set up a cooking room to develop children's everyday life skills.
20	+		32 Istaiga įgyvendino audito rekomendaciją, patobulino Gyvenimo kokybės koncepciją ir gyvenimo kokybės rezultatų matavimą individualiu požiūriu. Rekomenduojama paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės gerinimo rezultatus skelbti įstaigos internetinėje svetainėje. EN The institution implemented the audit recommendation, improved the concept of Quality of life and the measurement of quality of life results from an individual perspective. It is recommended to publish the results of improving the quality of life of persons served on the institution's website.
21	+		34 Istaiga informuoja, kad steigėjas neskyrė finansavimo transporto paslaugai organizuoti. Rekomenduojama paslaugas paslaugų gavėjams teikti pagal nustatytą poreikį. EN The institution informs that the founder did not allocate funding to organize the transport service. It is recommended to provide services to persons served according to their needs.
22	+		35 Istaiga patobulino paslaugų gavėjų įtraukimo į individualių planų rengimą rezultatų matavimą pagal audito rekomendaciją. Rekomenduojama skelbti rezultatus įstaigos internetinėje svetainėje. EN The SSP improved the measurement of the results of the involvement of persons served in the development of individual plans according to the audit recommendation. It is recommended to publish the results on the website of the institution.
23	+		36 Istaiga informuoja, kad įgyvendino audito rekomendaciją ir teikia paslaugų gavėjų tėvams atgalinį ryšį. Rekomenduojama rezultatus skelbti įstaigos internetinėje svetainėje. EN The institution informs that it has implemented the audit recommendation and provides feedback to the parents of persons served.

			It is recommended to publish the results on the institution's website.
24	+		42 Įstaiga informuoja, kad papildė veiklos ataskaitą papildė pagal Equass kokybės sistemą matuojamais rezultatais ir juos skelbia internetinėje svetainėje. Susipažinus su įstaigos 2021 m. veiklos ataskaita matoma, kad ji nėra papildyta pagal Equass kokybės sistemą matuojamais rezultatais ir rezultatai nėra skelbiami įstaigos internetinėje svetainėje. Rekomenduojama įgyvendinti išorės audito rekomendaciją 2023 m. EN The institution informs that it has supplemented the activity report with the results measured according to the Equass quality system and publishes them on the website. After getting acquainted with the institution's 2021 the performance report shows that it is not supplemented with the results measured according to the Equass quality system and the results are not published on the institution's website. It is recommended to implement the recommendation of the external audit in 2023.
25	+		43 Įstaiga informuoja, kad patobulino paslaugų naudos paslaugų gavėjams matavimą. Tačiau tuo nėra galimybės įsitikinti, nes rezultatų aprašymai nėra skelbiami. Rekomenduojama įstaigos veiklos ir paslaugų teikimo rezultatus skelbti įstaigos internetinėje svetainėje. EN The institution informs that it has improved the measurement of service benefits for the persons served. However, there is no way to be sure of this, as the descriptions of the results are not published. It is recommended to publish the results of the institution's activities and service provision on the institution's website.
26	+		45 Įstaiga informuoja, kad atliko paslaugų gavėjų ir jų atstovų pasitenkinimo paslaugomis matavimą. Rekomenduojama apklausų rezultatus skelbti įstaigos internetinėje svetainėje. EN The institution informs that it has carried out a measurement of service satisfaction of persons served and their representatives. It is recommended to publish the survey results on the institution's website.
27	+		47 Įstaiga įgyvendino išorės audito rekomendaciją ir apsibrėžė veiklos rezultatų platinimo sistemą, ją naudoja praktikoje. EN The SSP has implemented the recommendation of the external audit and defined a system for the distribution of performance results, and uses it in practice.
28	+		48 Įstaiga informuoja, kaip praktikoje įgyvendina paslaugų tobulinimą labiau įtraukiant paslaugų gavėjų artimuosius. EN The institution informs how in practice it implements the improvement of services by more involving the relatives of persons served.
Bendros pastabos:			

įstaiga nuosekliai įgyvendino išorės audito rekomendacijas, patobulino požiūrio išdėstymą dokumentuose, pristatė naujas veiklas, skirtas paslaugų tobulinimui. Tačiau kai kurios rekomendacijos buvo įgyvendintos nepilnai, todėl ateinančiais metais rekomenduojama atsakingai suplanuoti socialinės atsakomybės veiklas, darbuotojų kompetencijų tobulinimo planą rengti remiantis jų asmeniniais poreikiais, pildyti veiklos ataskaitą pagal Equass kokybės sistemą matuojamais rezultatais. Taip pat rekomenduojama veiklos ir paslaugų teikimo rezultatus skelbti įstaigos internetinėje svetainėje.

EN

the institution consistently implemented external audit recommendations, improved the presentation of the approach in documents, introduced new activities aimed at improving services. However, some recommendations were not fully implemented, so it is recommended to responsibly plan social responsibility activities in the coming years, prepare a plan for improving employees' competencies based on their personal needs, and fill out an activity report with results measured according to the Equass quality system. It is also recommended to publish the results of activities and service provision on the institution's website.