

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 veiksmai/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, veiktai, rezultatams (max. 2 A4 puslapių, dydis 10 Pt., tarpai (1.0)). Sertifikuotos įstaigos veiksmų numeracija turi sutapti su auditoriaus pastabų numeracija.
7. Vadovaukitės „Pažangos ataskaitos rengimo rekomendacijomis“ siekiant geriau suvokti pažangos ataskaitos rengimo procesą ir pildymo instrukcijas.

Dalis 1

Istaigos pavadinimas: Varenos socialinių paslaugų centras

Data: 2021-10-13

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 Atsižvelgiant į sudėtingą Covid-19 situaciją šalyje bei karantino ribojimus, didžiąją laiko dalį susirinkimų kontaktiniu būdu nebuvo galimybės organizuoti, tačiau Messenger programa susirinkimui buvo organizuojami kiekvieno mėnesio darbo paskutinę savaitę. Šiuo būdu tęsėme ir toliau plėtojome bendrų darbuotojų susirinkimų praktiką ir nuolat kalbėjomės su komanda apie vertybes ir jų taikymą kasdienėje praktikoje. Apatėme ir pakoregavome istaigos vertybes, kurios aprašytos Kokybės politikoje (patvirtinta Varenos socialinių paslaugų centro direktoriaus 2021-09-16 įsakymu Nr. V-128).	1	+			+	TAIP	+
2 Varenos rajono savivaldybės administracija įgyvendina projektą „Pagalbos namuose organizavimas neįgaliesiems ir senyvo amžiaus asmenims“ pagal Varenos krašto kalmo vietovių plėtros strategiją 2016–2023 metams. Projekto įgyvendinimo metu, Varenos socialinių paslaugų centro darbuotojai teiks pagalbą į namus paslaugas senyvo amžiaus asmenims ir neįgaliesiems, siekiant gerinti šių asmenų gyvenimo kokybę ir taip sudarant sąlygas (galimybės) šiems asmenims gyventi savo namuose. Numatoma, kad 60 asmenų bus teikiamos konsultavimo, tarpininkavimo, asmens higienos, skalbimo paslaugos, gerinama asmenų socialinė integracija. Siekiant užtikrinti šių paslaugų teikimą yra įsigyti 2 neįgaliesiems pritaikyti mikroautobusai, keltuvai, mobilios vonios. Asmens higienos paslaugos kaimiškoje rajono vietovėse bus teikiamos kartu su kitais Varenos savivaldybės administracijos partneriais projekte - Kabelių	3;5;34	+			+		+

3	<p>kaimo ir Valkininkų kaimo bendruomenėmis.</p> <p>Papildyta įstaigos Kokybės politika aiškiau apibrėžiant socialinės atsakomybės principus. Įtraukėme pasibaigusio galiojimo vaistų saugų sunaikinimą, savalaiki mokėsių mokėjimo skatinimą/užtikrinimą, Lietuvos tradicijų bei švenčių palaikymą (patvirtinta Varėnos socialinių paslaugų centro direktoriaus 2021-09-16 įsakymu Nr. V-128). Taip pat rūpinomės paslaugų užtikrinimu, jų tęstinumu net ir itin sunkioje Covid-19 situacijoje. Siekiant užtikrinti maksimalų paslaugų gavėjų bei darbuotojų saugumą, visi darbuotojai periodiškai aprūpinami vienkartinėmis kaukėmis, respiratoriais, dezinfekciniais paviršių bei rankų skysčiais, vienkartinėmis pirštinėmis, gaubtais, kepuraitėmis ir antbačiais. Paslaugų gavėjams dalijome savanorių siūtas medžiagines apsaugines veido kaukes.</p>	6	+				+		+
4	<p>Darbuotojų atrankos tvarka patikslinta:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Detalizuoti konkretūs atrankos kriterijai, atsižvelgiant į kompetencijas, kurių įstaigai reikia bei vertybės ir viziją; 2. Patikslintos adaptacijos priemonės; 3. Papildyta, sudarant galimybę į Lankomosios priežiūros darbuotojų atrankos komisiją įtraukti paslaugų gavėjus arba artimuosius; 4. Papildyta motyvacinėmis darbuotojų priemonėmis. <p>(Patvirtinta Varėnos socialinių paslaugų centro direktoriaus 2021-09-16 įsakymu Nr. V-128).</p>	7	+				+		+
5	<p>Atnaujintas Lankomosios priežiūros darbuotojo pareigybės aprašymas. Reikalavimų skyrius papildytas reikalingomis kompetencijomis, t. y.: žiniomis, gebėjimais, nuostatomis, taip pat periodiška profesinės kompetencijos tobulinimo būtinybe (patvirtinta Varėnos socialinių paslaugų centro direktoriaus 2021-07-30 įsakymu Nr. V-113).</p>	10	+				+		+
6	<p>2021 m. Varėnos socialinių paslaugų centre yra skirti papildomi 2 etatai socialinių darbuotojų, atsakingų už lankomąją priežiūrą. Šiuo metu yra užimta 2,5 etato (buvo 1). Daugiau skiriama laiko bendravimui, konsultavimui tiek su darbuotojais, tiek su paslaugų gavėjais bei jų artimaisiais. Numatyti ne tik atsitiktiniai, bet ir periodiniai vizitai lankyti paslaugų gavėjus, todėl dažniau bendraujama kontaktiniu būdu, o paslaugų gavėjai turi daugiau galimybių išsakyti savo norus, lūkesčius, nusiskundimus ir kt. Daugiau patėgų skirta kalbėti su paslaugų gavėjais apie teises. Paslaugų gavėjams padaryta nauja, paslaugų gavėjams suprantama kalba, teisių santrauka. 2021 m. atlikta apklausa, kurioje</p>	13	+				+		+

	paaiškėjo, jog 86% paslaugų gavėjų atsakė, kad yra užtikrinama jų teisė gauti visą su paslaugų teikimu susijusią informaciją (2019 m. ši teisė buvo užtikrinama 73% paslaugų gavėjams). Visų teisių, kurios užtikrinamos gaunant paslaugas 2020 m., vidurkis yra 81%, kuomet 2019 m. buvo 61,67%.								
7	Padaryta nauja santrauka, prikaikyta apie žmogaus teises senyvo amžiaus paslaugų vartotojams suprantama kalba. Didesnis darbuotojų skaičius, užtikrina kokybiškesnį paslaugų teikimą ir teisių įtvirtinimą bei užtikrinimą paslaugų gavėjams. Atlikta apklausa parodė, kad 2020 m. teisių paslaugų gavėjams užtikrinama daugiau nei 2019 m. (Visų teisių, kurios užtikrinamos gaunant paslaugas 2020 m., vidurkis yra 81%, kuomet 2019 m. buvo 61,67%). Toliau bus siekiama teisių paslaugų gavėjams užtikrinimo.	14	+						+
8	Nuo 2021 metų, socialinių darbuotojų, atsakingų už lankomąją priežiūrą yra užimta 2,5 etato (buvo 1). Daugiau skiriama laiko bendravimui, konsultavimui tiek su darbuotojais, tiek su paslaugų gavėjais bei jų artimaisiais. 2021 m. atlikta apklausa, siekiant išsiaiškinti ar užtikrinamos paslaugų gavėjų teisės. Koreguotas apklausos klausimas. 78% paslaugų gavėjų, dalyvavusių apklausoje, teigė, jog Teisė dalyvauti sudarant individualų planą bei rinktis paslaugas individualiai, yra užtikrinama. O gauti duomenis iš individualių planų sudarymo 2020 m. parodė, jog savarankiškai Individualaus plano sudaryme dalyvavo 68% paslaugų gavėjų ir 32% dalyvavo su artimųjų pagalba.	16							
9	Siekiant įtraukti artimuosius išreikšti savo nuomonę, sukurta anketa apklausa.lt. Apklausoje dalyvavo šešiasdešimt, norinčių pareikšti savo nuomonę paslaugų gavėjų artimųjų. 96,7% teigė, kad jų artimųjų gyvenimo kokybė pagerėjo; 90% teigė, jog yra labai patenkinti teikiamų paslaugų kokybe taip pat buvo pareiškusių dėl paslaugų teikimo tobulinimo (teikti paslaugas savaitgai); įtraukti paslaugų gavėjus į renginių dalyvavimą). Gautais apklausoje duomenimis bus rengiamas 2022 planas.	26	+						+
10	Peržiūrėta ir pakeista individualaus plano (toliau -IP) forma (patvirtinta Varėnos socialinių paslaugų centro direktoriaus 2021-09-16 įsakymu Nr. V-128). IP apibrėžiama teikiamos paslaugos asmeniui (atsižvelgiant į individualius poreikius, lūkesčius, gebėjimus bei fizinę ir socialinę aplinką), individualūs tikslai, įrašomas ir įgalinimo tikslas, o metų eigoje - pasiekimas.	33	+						+

<p>11</p> <p>rezultatas. IP forma parengta, remiantis Gyvenimo kokybės koncepcija ir sritimis, kuriose gerinama paslaugų gavėjų gyvenimo kokybė. Iš IP gauname paslaugų teikimo rezultatus: paslaugų gavėjų įgalinimo, dalyvavimo sudarant IP. 2020 m. Savarankiškai IP sudaryme dalyvavo 68% paslaugų gavėjų, kuriems buvo sudaromas IP. 32% IP sudaryme dalyvavo su artimųjų pagalba.</p>	35							
<p>12</p> <p>Pakeistas ne tiek formalia teisine kalba, tačiau labiau klientams ir artimiesiems suprantama kalba paslaugų aprašymas įstaigos svetainėje https://www.varenosppc.lt/paslaugas</p>	38	+			+			+
<p>Pastabos/komentai</p> <p>Atnaujintos tvarkos patalpintos įstaigos internetiniame tinklapyje https://www.varenosppc.lt/kokybes_sistema</p>								

Dalis 2

EQUASS auditoriaus vardas, pavardė: leva Adomaitytė-Subačienė

Data: 2021 12 06

	Ar šis Klausimas svarbus atliekant gerinimo veiksmus dėl EQUASS kriterijų atitikimo?		Papildomi EQUASS auditoriaus komentarai ir rekomendacijos
	Taip	Ne	
1	X		<p>Buvo aptartos ir pakoreguotos įstaigos vertybės, kurios aprašytos Kokybės politikoje. Būtų svarbu detaliau, kokios konkrečiai vertybės buvo keičiamos ir kodėl būtent šios.</p> <p>//</p> <p>The institution's values, which are described in the Quality Policy, were discussed and adjusted. It would be important to detail what specific values have changed and why this is the case.</p>
2	X		<p>Igyvendinant projektą „Pagalbos namuose organizavimas neįgaliesiems ir senyvo amžiaus asmenims“ pagal Varėnos krašto kaimo vietovių plėtros strategiją 2016–2023 buvo įsigyti 2 neįgaliesiems pritaikyti mikroautobusai, keltuvai, mobilios vonios. Šios veiklos padeda užtikrinti Equass 32 ir 34 kriterijus bei plečia partnerių tinklą įtraukiant vietos bendruomenes.</p> <p>//</p> <p>During the implementation of the project “Organization of Home Help for the Disabled and the Elderly” in accordance with the Varėna Region Rural Development Strategy 2016–2023, 2 minibuses, lifts and mobile baths adapted for the disabled were purchased. These activities help to meet Equass criteria 32 and 34 and expand the network of partners to include local communities.</p>
3	X		<p>Papildyta įstaigos Kokybės politika aiškiau apibrėžia socialinės atsakomybės principus. Pareiškėjas nurodo priemones, kuria įgyvendinama, siekiant tvarumo. Rekomenduojama organizacijai inicijuoti mokymus apie JT Darnios plėtros tikslus bei tvarumo iniciatyvas.</p> <p>//</p> <p>The supplemented Quality Policy of the institution clarifies the principles of social responsibility. The applicant shall indicate the measures it implements to achieve sustainability. It is recommended that the organization initiate training on the UN Sustainable Development Goals and Sustainability Initiatives.</p>
4	X		<p>Patikslinta darbuotojų atrankos tvarka.</p> <p>// The procedure for selecting employees has been clarified.</p>

5	X		<p>Athaujintas Lankomosios priežiūros darbuotojo pareigybės aprašymas, nurodant reikalingas kompetencijas.</p> <p>//</p> <p>The job description of the social worker assistants has been updated, indicating the required competencies.</p>
6	X		<p>2021 m. Varėnos socialinių paslaugų centre yra skirti papildomi 2 etatai socialinių darbuotojų, atsakingų už paslaugas namuose. Šiuo metu yra užimta 2,5 etato (buvo 1). Daugiau skiriama laiko bendravimui, konsultavimui tiek su darbuotojais, tiek su paslaugų gavėjais bei jų artimaisiais. Daugiau pajėgų skirta kalbėti su paslaugų gavėjais apie teises. Paslaugų gavėjams padaryta nauja, paslaugų gavėjams suprantama kalba, teisių santrauka. 2021 m. atlikta nauja apklausa. Tai prisideda prie Equass 14, 16, 27, 32, 39 kriterijų įgyvendinimo.</p> <p>//</p> <p>2021 Varėna Social Services Center has 2 additional posts for social workers responsible for home services. There are currently 2.5 posts (previous 1). More time is spent on communication and consultation with both employees and service recipients and their relatives. Focus is turned to talk to service users about the rights. A new charter of rights has been made available in easy to read language. 2021 a new survey was conducted. This contributes to the implementation of Equass criteria 14, 27, 32, 39.</p>
7	X		<p>Padaryta nauja santrauka, pritaikyta informuoti klientus apie žmogaus teises lengvai suprantama kalba. Atlikta apklausa parodė, kad 2020 m. teisių paslaugų gavėjams užtikrinama daugiau nei 2019 m. Čia reikėtų patikslinimo kaip buvo surinkti duomenys, ar metodologija leidžia objektyviai įvertinti, kad klientai geriau žino ir gana pasinaudoti teisėmis.</p> <p>//</p> <p>new summary has been developed to inform clients about human rights in easy-to-understand language. The survey showed that the results in 2020 are better than in 2019. It should be clarified here how the data was collected and whether the methodology allows for an objective assessment of whether clients are better aware and willing to exercise their rights.</p>
8	X		<p>Siekiant įtraukti artimuosius išreikšti savo nuomonę, sukurta anketa apklausa.lt. Apklausoje dalyvavo šešiasdešimt, norinčių pareikšti savo nuomonę paslaugų gavėjų artimųjų. Gautais apklausoje duomenimis bus rengiamas 2022 planas. Reikia pastebėti, kad gyvenimo kokybės rezultatai buvo vertinami, todėl reikėtų patikslinti, kaip naujai gauti duomenys koreliuoja su jau turimais arba su pačių klientų apklausomis. Tai pat nėra aišku, ar respondentams buvo pristatyta GK koncepcija ar buvo aiški sąvoka.</p> <p>//</p> <p>In order to involve relatives to express their opinion, a questionnaire apklausa.lt was created. Sixty relatives of the recipients of the service took part in the survey. According to the survey data, a plan for 2022 will be prepared. It should be noted that quality of life outcomes have been assessed, and it should be clarified how the newly obtained data correlate with existing surveys or with customer surveys themselves. It is also not clear whether the GK concept was introduced to the respondents or whether the concept was clear.</p>
9	X		<p>Peržiūrėta ir pakeista individualaus plano (toliau -IP). IP forma parengta, remiantis Gyvenimo kokybės koncepcija ir sritimis, kuriuose gerinama paslaugų gavėjų gyvenimo kokybė.</p> <p>//</p> <p>The individual plan (hereinafter - IP) has been revised and amended. The IP form is based on the concept of Quality of Life and areas where the quality of life of service users is improved.</p>

10	X		Surinkti papildomi artimųjų pasiūlymai. Rengiant 2022 m. įstaigos metinį planą bus atsižvelgiama į gautus pasiūlymus. Artimųjų įtraukimas padeda geriau atliepti kliento poreikius. // Additional suggestions from relatives have been collected. In preparation for 2022, the institution's annual plan will take into account the proposals received. Involving loved ones helps to better respond to customer needs.
11	X		Pakeistas paslaugų aprašymas įstaigos svetainėje https://www.varenosspc.lt/paslaugos // The description of services on the institution's website https://www.varenosspc.lt/paslaugos has been changed.
<p>Bendros pastabos: Pažangos ataskaitoje atskleidžiamas organizacijos įdirbis veiklos tobulinimui bei kokybės gerinimui. Aprašytos priemonės yra svarios, tačiau kita vertus, šioje ataskaitoje organizacija kelis kartus naudoja tos pačius faktus keliems Equass kriterijams pagrįsti. Kitoje ataskaitoje nerekomenduojama dubliuoti pateiktamų duomenų. // The progress report reveals the organization's efforts to improve performance and quality. The measures described are significant, but on the other hand, in this report, the organization uses the same facts several times to substantiate several Equass criteria. Duplicate data is not recommended in the next report.</p>			