

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, veiklai, 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

Įstaigos pavadinimas: Varėnos socialinių paslaugų centras

Data: 2022-10-20

	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	<p>2019 m. siekėme sužinoti Carito paramos maisto produktais naudoti paslaugų gavėjams. Kadangi apklausa parodė 100% paslaugų gavėjų pasitenkinimą šia parama, 2020 m. pakeitėme rodiklį ir siekėme sužinoti Varėnos r. seniūnijų darbuotojų teikiama nauda paslaugų gavėjams. Paslaugų namuose gavėjų buvo klausiama, ar jie patenkinti Varėnos r. seniūnijų darbuotojų: tarpininkavimu; informacijos teikimu; vykimu pas paslaugų gavėją. Atsakymo variantus jie galėjo įvertinti: labai naudinga; naudinga; neturiu nuomonės; šiek tiek naudinga; nenaudinga. Taip pat galėjo įrašyti savo pasirinktą variantą. 36% paslaugų gavėjam labai naudinga, jog seniūnijų darbuotojai atvyksta pas juos [namus; 25%, kad teikia informaciją; 17%, kad tarpininkauja. 6% paslaugų gavėjų pateikė savo variantus: Varėnos r. seniūnijos darbuotojai padeda maisto daaviniais, tarpininkauja dėl šildymo kompensacijų, teikia psichologinę ir moralinę pagalbą, teikiama pagalba naudinga. Ateityje bus siekiama sužinoti kitų partnerių teikiamą naudą paslaugų gavėjams ir organizacijai.</p> <p>2022 m. pagal individualius darbuotojų poreikius buvo organizuojami mokymai, parengtas 2022 kvalifikacijos kėlimo planas. 11 individualios priežiūros darbuotojų 2022 m. gegužės 19 d. dalyvavo „Psichologinis atsparumas darbe – kaip neužsikrauti neigiamų situacijų sau“, 2022 m. Gegužės 31 d. 10 darbuotojų dalyvavo „Darbas su pagyvenusiais asmenimis: žaizdų – pragulų priežiūra ir profilaktika“ mokymuose. Po mokymų darbuotojai dalijosi įspūdziais, buvo patenkinti naudinga bei aktuali jiems informacija.</p>	25	+					+
2		8	+					+

	<p>teisinę pagalbą, kurią teikia Varėnos r. savivaldybės teisės ir civilinės metrikacijos skyriaus specialistai (Vytauto g. 12, Varėna, telefonas (8 310) 33 084, El. paštas aivaras.batūra@varena.lt)</p> <p>2022 m. pakeisti baldai su užrakinimo spynomis. Kiekviena darbuotoja turi atskiras užrakinamas spintas, kuriose yra paslaugų gavėjų asmens bylos. Koreguota „Paslaugų gavėjų privatumo, orumo ir fizinės neliečiamybės užtikrinimo procedūros“, kuriose įtraukta nuostata, kad konfidencialumo ir privatumo klausimai kartą į metų ketvirtį ar dažniau yra aptariami kolektyve. 2022 m. konfidencialumo ir privatumo klausimai buvo aptariami kiekvieno susirinkimo su darbuotojais metu. Dažniausiai iškilę ir aptarinėjami klausimai: nekalbėti apie paslaugų gavėjus kitiems paslaugų gavėjams ir kolegoms; kaip išsaugoti konfidencialumą keičiantis darbuotojams (pvz., pavadavimų metu).</p> <p>„Paslaugų gavėjų privatumo, orumo ir fizinės neliečiamybės užtikrinimo procedūros“ patalpintos Varėnos socialinių paslaugų centro internetiniame tinklapyje https://www.varenospc.lt/kokybes_sistema</p>	23	+					+
7	<p>Pakeistas rezultatų rodiklis į: Asmenų, kuriems buvo užtikrinamas tęstinumas, teikiant socialines paslaugas namuose, skaičius - pagalbos į namus gavėjams bus užtikrinamas pagalbos į namus paslaugų tęstinumas. 2021 m. teikiant pagalbos į namus paslaugas 142 pagalbos į namus paslaugų gavėjams pablogėjus jų sveikatos būklei 6 asmenims (4 proc.) pradėta teikti dienos socialinė globa asmens namuose. Taip pat, darbuotojams suteikiant kasmetines atostogas, tam, kad užtikrinti bei tęsti paslaugų gavėjams paslaugas, buvo įdarbinti nauji darbuotojai (2022 m. vasaros laikotarpiu buvo įdarbinti 4 individualios priežiūros darbuotojai).</p> <p>Nuspręsta į 2023 m. įstaigos metinį planą įtraukti rodiklį, kiek planuojama asmenų užtikrinti socialinių paslaugų tęstinumą, pasikeičiant/pablogėjant jų sveikatos būklei. Vasaros laikotarpiu, esant galimybei, įdarbinti darbuotojus, kad užtikrinti paslaugų tęstinumą.</p>	36	+					+
8	<p>2021 metais kreiptasi į savivaldybę, paslaugų gavėjų artimuosius, partnerius bei savanorius dėl paslaugų gavėjų būsto pritaikymo, gyvenimo sąlygų pagerinimo.</p> <p>Varėnos r. savivaldybė 2 paslaugų gavėjams pagerino būsto sąlygas (įrengtė liftą, pakeitė duris, krosnį, įrengė dušą).</p> <p>2 paslaugų gavėjų artimieji prisidėjo prie būsto pagerinimo: vienam</p>	21	+					+

10	<p>pasaugų gavėjui artimasis nupirko naują butą, kitam įrengė dušą, tualetą, kurių iki tol nebuvo.</p> <p>Prie sąlygų pagerinimo prisidėjo darbuotojai. Jie kreipėsi į savanorius, kurie padėjo 6 paslaugų gavėjams (patvarkė krosnis, nupirko bei įrengė vandens šildytuvus, skalbyklės, viryklės, sutvarkė langus, įrengė trapą).</p> <p>Nusipėta kiekvienais metais kreiptis į savivaldybę, paslaugų gavėjų artimuosius bei savanorius dėl paslaugų gvėjų būsto bei gyvenimo kokybės pagerinimo.</p> <p>2022 m. darbuotojai dalyvavo „Motyvacija dirbti, savirealizacija ir pasitenkinimas atliekamu darbu. Pasitikėjimas savimi darbe“ mokymuose. Taip pat įstaigoje 2021 m. lapkričio mėn. buvo atliekama apklausa, kad išsiaiškinti, kaip darbuotojai jaučiasi darbe ir kaip darbas įtakoja jų bendrą savijautą. Apklausoje dalyvavo 57 Varenos socialinių paslaugų centro darbuotojų, iš kurių 95% jaučia, kad jų darbas yra prasmingas ir vertingas. 66,7% teigia, kad visada jaučiasi palaikomi vadovų, 87,7% darbuotojų pasitenkinimą savo darbu jaučia visada/dažnai.</p> <p>2020 m. buvo atliekama apklausa internetu. Pakeisti rezultatų matavimo rodikliai: partnerių teikiamos naudos, paslaugų tęstinumo, paslaugų gavėjų, dalyvavusių paslaugų vertinimo internetinėje apklausoje apklausa.lt, skaičiaus santykis su bendru, galinčių dalyvauti paslaugų gavėjų skaičiumi, pakoreguotas klausimynas.</p> <p><i>Apklausoos rezultatai pateipti tinklapyje https://www.varenospc.lt/files/Equass%20rezultatai.pdf</i></p>	42	+						
Pastabos/komentarai									
* pasikeitė lankomosios priežiūros darbuotojo pareigybės pavadinimas į individualios priežiūros darbuotojo.									

Dalis 2

EQUASS auditoriaus vardas, pavardė: Ieva Adomaitytė-Subačienė

Data: 2022 11 04

		Ar šis klausimas svarbus atliekant gerinimo veiksmus dėl EQUASS kriterijų atitikimo?		Papildomi EQUASS auditoriaus komentarai ir rekomendacijos
		TAIP	NE	
1		X		<p>Organizacija tobulina partnerystės rezultatų vertinimą, įraukia naujus partnerius į apklausas, analizuoja gautis rezultatus. Tiesa, būtų svarbu aprašyti, kokie nauji partneriai atsirado, kaip jie (arba esami) prisideda prie užimtumo, gyvenimo kokybės gerinimo, nes tai svarbios sritys, kurios buvo pažymėtos audito metu. //</p> <p>The organisation improves the measurement of partnership results, involves new partners in surveys and analyses the results. It would be important to describe what new partners have emerged and how they (or existing partners) contribute to improving employment and quality of life, as these are important areas that were highlighted during the audit.</p>
2		X		<p>2022 m. pagal individualius darbuotojų poreikius buvo organizuojami mokymai, parengtas 2022 kvalifikacijos kėlimo planas. Nurodoma, kad darbuotojai tobulino kompetencijas dalyvaudami mokymuose, dalinosi žiniomis. Tačiau svarbu būtų pateikti kaip buvo vertinami poreikiai ir kaip sudaromas kvalifikacijos tobulinimo planas. Kompetencijų įsivertinimui organizacijai svarbu turėti konkrečią praktiką ir procesus. ///</p> <p>In 2022, training was organised according to the individual needs of the staff and a 2022 refresher plan was developed. It is reported that staff members have improved their competences through training and knowledge sharing. However, it would be important to provide information on how needs were assessed and how the development plan was drawn up. It is important for an organisation to have specific practices and processes in place for competency assessment.</p>
3		X		<p>Individualios priežiūros darbuotojams sukurtos Messenger grupės, kuriose aktyviai dalyvauja kiekvieną dieną. Dalijasi įvairiomis nuomonėmis, dokumentais bei naujienomis. Darbuotojai nuolat teikia siūlymus dėl paslaugų keitimo, tobulinimo paslaugų gavėjams, organizacija aprašo pateiktus pasiūlymus ir įgyvendintus patobulinimus. Darbuotojų įtraukimas labai svarbi sritis įgyvendinant Equass reikalavimus, tad svarbu, jog organizacija randa būdus užtikrinti darbuotojų dalyvavimą.//</p> <p>Messenger groups have been set up for personal care workers, who are actively involved every day. They share different opinions, documents and news. Staff regularly make suggestions for changes and improvements to services to service users, and the organisation keeps a record of the suggestions made and improvements implemented. Employee involvement is a very important area in the implementation of Equass requirements and it is important that the organisation finds ways to ensure employee involvement.</p>

7

	x				
4					<p>Papildyta motyvavimo tvarka papildyta: 1. Individualios priežiūros darbuotojams bent kartą į metus yra organizuojami mokymai. Tačiau socialinių paslaugų srities darbuotojų kvalifikacijos tobulinimas yra privalomas ir darbdavys privalo suteikti galimybę kelti kvalifikaciją, tad vargu, ar tai turėtų būti priskirta motyvacijos priemonėms.</p> <p>Individualios priežiūros darbuotojams yra kompensuojamos netarnybinių automobilių kuro ir amortizacijos išlaidos. Tai yra darbuotojų saugumo ir darbo sąlygų derinimo sritis, tad organizacijai reikia ieškoti kūrybinių būdų motyvuoti darbuotojus, pasidalinti patirtimis su kitomis Equass organizacijomis.//</p> <p>Reasoning procedure supplemented: 1. Training is provided at least once a year for personal care workers. However, training for social service workers is compulsory and the employer is obliged to provide the opportunity for further training, so it is unlikely that this should be included as a motivational measure.</p> <p>For personal care workers, fuel and depreciation costs for non-official cars are reimbursed. This is an area of balancing employee safety and working conditions and the organisation needs to look for creative ways to motivate staff and share experiences with other Equass organisations</p>
5	x				<p>Nurodoma, kad 2022 m. darbuotojai dalyvavo mokymuose „Darbas senatine demencija sergančiais asmenimis“. Tačiau svarbu būtų stebėti ir reflektuoti, ar darbuotojai pritaiko žinias, kas pasikeitė praktinėje veikloje. //</p> <p>It indicates that in 2022, staff received training on "Working with people with dementia". However, it would be important to monitor and reflect on whether staff are applying what they have learned and what has changed in practice.</p>
6	x				<p>Darbuotojams ir paslaugų gavėjams padalinta informacija apie nemokamą teisinę pagalbą, kurią teikia Varėnos r. savivaldybės teisės ir civilinės metrikacijos skyriaus specialistai. Tai padeda užtikrinti klientų teises gauti pagalbą bei esant poreikius pasikonsultuoti dėl nusiskundimo pateikimo. Taip pat rekomenduojama po kurio laiko pasidomėti, kiek paslaugų gavėjų pasinaudojo šia nemokama pagalba, ar ji buvo naudinga. //</p> <p>Information on free legal aid provided by specialists of the Varėnos Municipality Law and Civil Registry Department was distributed to employees and service users. This helps to ensure the rights of clients to receive assistance and, if necessary, to be consulted on how to file a complaint. It is also recommended to follow up after some time to see how many beneficiaries have benefited from this free assistance and whether it was useful.</p>
7	x				<p>Siekiant užtikrinti duomenų apsaugos reikalavimus, 2022 m. pakeisti baldai su užrakinimo spynomis. Kiekviena darbuotoja turi atskiras užrakinamas spintas, kuriose yra paslaugų gavėjų asmens bylos.</p> <p>Koreguota „Paslaugų gavėjų privatumo, orumo ir fizinės neliečiamybės užtikrinimo procedūros“, kuriose įtraukta nuostata, kad</p>

		<p>konfidencialumo ir privatumo klausimai kartą į metų ketvirtį ar dažniau yra aptariami kolektyve. //</p> <p>Furniture with locks will be replaced in 2022 to ensure data protection requirements. Each staff member has a separate locking cabinet containing the personal files of service users.</p> <p>The "Procedures for ensuring the privacy, dignity and physical integrity of service users" have been adjusted to include that confidentiality and privacy issues are discussed in the team once a quarter or more often during the year.</p>
8	X	<p>Siekiant užtikrinti paslaugų tęstinumą, buvo įdarbinti nauji darbuotojai. Organizacija peržiūri tęstinumo vertinimo rodiklius, planuoja naujas veiklas 2023 m. Šie svarbūs darbai padės užtikrinti klientų gerovę, tačiau organizacija nedetalizavo, ar ir kaip sprendžiamas klausimas dėl paslaugų teikimo ne darbo ar švenčių metu. //</p> <p>New staff have been recruited to ensure continuity of services. The organisation is reviewing the continuity assessment indicators and planning new activities for 2023. These important activities will help to ensure the well-being of clients, but the organisation did not specify if and how the issue of out-of-hours or holiday provision is addressed.</p>
9	X	<p>2021 metais kreiptasi į savivaldybę, paslaugų gavėjų artimuosius, partnerius bei savanorius dėl paslaugų gavėjų būsto pritaikymo, gyvenimo sąlygų pagerinimo. Varėnos r. savivaldybė 2 paslaugų gavėjams pagerino būsto sąlygas (įrengė liftą, pakeitė duris, krosnį, įrengė dušą), kitur prisidėjo artimieji. Prie sąlygų pagerinimo prisidėjo darbuotojai. Jie kreipėsi į savanorius, kurie padėjo 6 paslaugų gavėjams atlikti kasdienius darbus. Tai padeda gerinti ne tik klientų gyvenimo sąlygas, bet ir darbuotojų darbo sąlygas, pasitenkinimą darbu. //</p> <p>In 2021, the municipality, relatives, partners and volunteers were approached to adapt the housing and improve the living conditions of the service users. Varėnos municipality improved the housing conditions of 2 service users (installation of a lift, replacement of doors, furnace, installation of a shower), in other cases relatives contributed. The staff contributed to the improvement of conditions. They asked for volunteers who helped 6 service users with everyday tasks. This not only helps to improve the living conditions of the clients, but also the working conditions and job satisfaction of the staff.</p>
10	X	<p>2020 m. buvo atliekama apklausa internetu. Pakeisti kai kurie rezultatų matavimo rodikliai. Gauti rezultatai rodo klientai teigiamai vertina paslaugas. //</p> <p>An online survey was conducted in 2020. Some of the indicators used to measure results have been changed. The results obtained show a positive perception of the service by customers.</p>
Bendros pastabos:		

Organizacija pateikė įvairius patobulinimus ir pakeitimus, kurie rodo pažangą ir nuolatinį veiklos tobulinimą. Labai svarbios iniciatyvos, susiję su darbuotojų įtraukimu bei savanorių pasitelkimu.

General comments:

The organisation has made various improvements and changes that show progress and continuous improvement. Initiatives related to staff involvement and the use of volunteers are very important.