

EQUASS pažangos ataskaitos forma

Pažangos ataskaita turi būti pateikta praėjus 12 ir 24 mėn. po EQUASS sertifikavimo.

Pažangos ataskaitoje turi būti aptartos EQUASS sertifikuotos organizacijos ir EQUASS auditoriaus aprašytos temos.

EQUASS pažangos ataskaita turi būti ne ilgesnė nei 6 lapai (įskaitant EQUASS sertifikuotos įstaigos pateiktą informaciją ir auditoriaus atsiliepimus). Pažangos ataskaita turėtų būti pateikta elektroniniu formatu VŠĮ Valakupių reabilitacijos centrui adresu equass@reabilitacija.lt.

Dalis Nr. 1

Įstaiga: BĮ neįgaliųjų centras „Klaipėdos lakštutė“

Data: 2020 m. balandžio 17 d.

Kokius gerinimo veiksmus dėl EQUASS principų ir kriterijų atitikimo įgyvendinote per paskutinius metus?		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	3. Socialinių paslaugų teikėjas įrodo įsipareigojimą siekti ilgalaikių kokybės tikslų, nuolat mokytis, inovacijas ir naujas technologijas Praplėsti sėkmės rodikliai: vertinami paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės pokyčiai kolektyviu požiūriu (pagal atskiras paslaugas).	X			X		X
2	12. Socialinių paslaugų teikėjas taiko specialias personalo motyvacijos didinimo priemones. Išanalizuotas taikomų motyvacinių priemonių efektyvumas (apklausos būdu) ir pradėtos taikyti darbuotojams kūrybiškesnės motyvacijos didinimo priemonės.	X		X		X	
3	17. Socialinių paslaugų teikėjas turi prieinamą skundų valdymo sistemą, kuri registruoja ir sprendžia paslaugų gavėjų, finansuotojų ir kitų svarbių suinteresuotojų šalių skundus. Patikslinta įstaigos skundų valdymo tvarka, kurioje aiškiau aprašyti etapai, kaip fiksuojama ir reaguojama į žodinius nusiskundimus.	X			X		X
4	29. Socialinių paslaugų teikėjas taiko specifines priemones, kad personalas ir paslaugų vartotojai suprastų, didintų ir gerintų paslaugų gavėjų įgalinimą. Dienos socialinės globos institucijoje paslaugoje praplėsti įgalinimo rodiklių rezultatai: paslaugų gavėjams numatomi individualizuoti įgalinimo tikslai.	X			X		X

5	32. socialinių paslaugų teikėjas turi aiškią paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės koncepciją ir vykdo veiklą, grindžiamą paslaugų gavėjų poreikių vertinimu, siekiant pagerinti jų gyvenimo kokybę. Išsamiau detalizuoti gyvenimo kokybės komponentai. Patikslintas paslaugų gavėjų poreikių vertinimas. Gyvenimo kokybės rezultatai yra lyginami praėjusių metų ir einamųjų metų laikotarpio duomenimis. Gyvenimo kokybės rezultatai analizuojami pagal atskiras gyvenimo kokybės sritis.	x		x			x
6	43. Socialinių paslaugų teikėjas fiksuoja suteiktų paslaugų rezultatus ir naudą paslaugų gavėjui individualiu ir kolektyviu požiūriu. Pradėti matuoti paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės pokyčiai individualiu ir kolektyviu požiūriu.	x			x		x

Pastaba: <Per paskutinius 12 mėnesių atliktų veiksmų/veiklų dėl EQUASS principų ir kriterijų atitikimotrumpas aprašymas. Ne daugiau nei 4 A4 formato lapai – šrifto dydis 10 Pt, tarpas tarp eilučių (1.0) >

Forma Nr. 2 <auditorė Kristina Maciūtė-Stukanė>

Data: 2020 04 24

	Ar šis klausimas svarbus atliekant gerinimo veiksmus dėl EQUASS kriterijų atitikimo?		Papildomi EQUASS auditoriaus komentarai ir rekomendacijos
	TAIP	NE	
1	X		Socialinių paslaugų teikėjas atsižvelgė į audito metu pateiktą rekomendaciją ieškoti naujų būdų pagrindinio Įstaigos tikslo pasiekimo įvertinimui ir praplėsti tikslo įgyvendinimo sėkmės rodiklius. Kaip vieną iš rodiklių Įstaiga pasirinko kiekvienoje sertifikuotoje paslaugoje matuoti paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės pokyčius kolektyviniu požiūriu. Rekomendacija įgyvendinta tinkamai.
2	X		Organizacija atsižvelgė į rekomendaciją dėl požiūrio įgyvendinimo atitikimo aukštesnio etapo reikalavimams. Socialinių paslaugų teikėjas analizuoja specifinių priemonių, įdiegtų darbuotojų motyvacijai stiprinti, efektyvumą. Remiantis šia analize, ieškomi ir diegiami nauji būdai, skatinantys didesnį personalo pasitenkinimą darbu bei motyvaciją. Kadangi šioje pateiktoje ataskaitoje nebuvo detalizuota, kokios konkrečiai priemonės įdiegtos, prašoma šią informaciją pateikti kitų metų Pažangos ataskaitoje.
3	X		Socialinių paslaugų teikėjas įgyvendino rekomendaciją fiksuoti bei reaguoti į žodinius nusiskundimus. Procedūros, kaip reaguoti į žodinius nusiskundimus, įtrauktos į skundų valdymo sistemos aprašymą. Taip pat Įstaiga teigia daugiau aprašiusi skundų valdymo procesą, jo etapus. Vis dėlto, kadangi šioje pateiktoje ataskaitoje nėra tiksliai detalizuota, kokie pakeitimai/patobulinimai dėl skundų valdymo proceso atlikti, prašoma tai patikslinti kitų metų Pažangos ataskaitoje.
4	X		Organizacija įgyvendino rekomendaciją, skirtą geresniam kriterijaus išpildymui dėl rezultatų. Nustatyti ir aprašyti indikatoriai, kuriais matuojamas paslaugų gavėjų, gaunančių dienos socialinės globos institucijoje paslaugas, įgalinimo rezultatas.
5	X		Socialinių paslaugų teikėjas įgyvendino rekomendaciją, skirtą geresniam kriterijaus išpildymui dėl požiūrio įdiegimo. Organizacija daugiau apibrėžė paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės modelio komponentus bei poreikių vertinimo procesą. Taip pat atsižvelgta ir į rekomendaciją dėl rezultato atitikimo aukštesnio etapo reikalavimams – paslaugų gavėjas pradėjo analizuoti pasiektus paslaugų

			gavėjų gyvenimo kokybės gerinimo rezultatus kiekvienoje iš sričių atskirai.
6	X		Rekomendacija praplėsti rodiklius, kuriais matuojama paslaugų nauda paslaugų gavėjams, įgyvendinta tinkamai. Socialinių paslaugų teikėjas pradėjo matuoti paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės pokyčius individualiu ir kolektyviniu požiūriu.

Lentelėje naudojama numeracija turi sutapti su EQUASS sertifikuotos įstaigos lentelės numeracija (lentelė pirmame šio dokumento lape)

Pastaba: <Trumpasauditoriaus grįžtamasis ryšys, komentarai ir/ar rekomendacijos apie gerinimo veiksmus/pasiektus rezultatus. Ne daugiau nei 2 A4formato lapai – šrifto dydis 10 Pt, tarpas tarp eilučių (1.0)>

Remiantis BĮ neįgaliųjų centro „Klaipėdos lakštutė“ pateikta pažangos ataskaita, galima teigti, kad Įstaiga atsižvelgė ir tinkamai įgyvendino dalį išorinio audito metu gautų rekomendacijų dėl Equass Assurance kokybės vadybos standarto išlaikymo bei paslaugų kokybės užtikrinimo. Šiai dienai įgyvendintos rekomendacijos rodo, kad socialinių paslaugų teikėjas pagerino savo vykdomą veiklą (požiūrį, paslaugų teikimo procesus, dokumentaciją, rezultatus) šiose srityse:

- Pagrindinio Įstaigos tikslo pasiekimo/įgyvendinimo įvertinimas;
- Personalo motyvacija ir pripažinimas;
- Skundų valdymo sistema;
- Paslaugų gavėjų įgalinimo koncepcija;
- Paslaugų gavėjų Gyvenimo kokybės koncepcija;
- Teikiamų paslaugų nauda.

Įstaiga skatinama ir toliau vykdyti šių sričių reguliarią peržiūrą bei, esant poreikiui, atlikti gerinimo veiksmus.

Ateinančių dviejų metų laikotarpyje, vykdant Įstaigos veiklos priežiūrą bei siekiant nuolatinio veiklos gerinimo, Įstaigai rekomenduojama:

- Įgyvendinti išorinio audito metu gautą rekomendaciją užtikrinti dar aiškesnę personalo samdymo tvarką bei procedūras;
- Įgyvendinti išorinio audito metu gautą rekomendaciją užtikrinti aiškesnę savanorių darbo pripažinimo tvarką;
- Įgyvendinti išorinio audito metu gautą rekomendaciją užtikrinti nuolatinį reikalavimų personalo kompetencijoms, pareigų ir atsakomybių vertinimą, vykdant kasmet visų pareigybių aprašymų peržiūrą;
- Įgyvendinti išorinio audito metu gautas rekomendacijas ieškoti įvairesnių, labiau suprantamų informacijos apie paslaugų gavėjų teises ir etikos principus pateikimo būdų (dienos socialinės globos namuose paslauga);
- Įgyvendinti išorinio audito metu gautas rekomendacijas užtikrinti aktyvesnį paslaugų gavėjų įtraukimą į individualaus planavimo, individualių planų sudarymo ir peržiūros procesus (dienos socialinės globos namuose paslauga);
- Atsižvelgti į išorinio audito metu gautą pastebėjimą dėl galimybės prailginti dienos socialinės globos paslaugų namuose teikimo grafiką;
- Įgyvendinti išorinio audito metu gautą rekomendaciją vertinti socialinių partnerių bei finansuotojų pasitenkinimą įstaigos vykdoma veikla;
- Kitų metų Pažangos ataskaitoje – detalizuoti, kokios naujos priemonės, skirtos personalo motyvacijai didinti, įdiegtos bei kokie konkrečiai patobulinimai atlikti skundų valdymo procese;
- Siekiant Equass kokybės sistemos atitikimo aukštesniu lygiu, atlikti nuolatinę savianalizę dėl požiūrių įgyvendinimo bei rezultatų, inicijuoti mokymosi veiklas dėl inovatyvių veiklos būdų/metodų/priemonių paieškos bei stengtis sėkmingai juos pritaikyti praktikoje, lygintis su kitais socialinių paslaugų teikėjais bei atlikti veiklos gerinimo veiksmus.