

# EQUASS Progress Report

## Introductory Notes:

1. The two Progress Report must be sent by the Certified Service Provider, one 12 months after receiving Certification and the EQUASS Audit Report, and the second Progress Report, 24 months after the EQUASS Certification by EQUASS
2. The Progress Reports must address issues, documented by the EQUASS Auditor in the EQUASS Audit Report implemented by the Certified Service Provider.
3. The EQUASS Progress Reports may have max 6 pages in total (including information provided by the EQUASS Certified Organisation and the feedback of the Auditor).
4. The Social Service Provider completes the Section 1, in national language, with a brief description of Actions / Activities that have been carried out by the Service Provider in the last 12 months to improve the performance on the EQUASS Principles and Criteria. (Max 4 A4 - font size 10 Pt interspaced (1.0))
5. The Progress Reports should be sent to the local EQUASS LLH / ENR, or the EQUASS Secretariat in Brussels in case there is no local LLH / ENR operating in the country.
6. The EQUASS Auditor completes the Section 2, in national and English language, with a brief feedback, comment and/or recommendations regarding the improved Actions /results. (Max 2 A4 - font size 10 Pt interspaced (1.0)) The numbering of the format for the Auditor, corresponds with the numbering of the format for the EQUASS Certified Organisation in Section 1.
7. Please read the “Guidelines for Writing the Progress Reports” document to a better knowledge of the progress reports process and how to be filling in.

## Section 1

Name of the Organisation: The budgetary institution "Klaipėdos lakštutė"

Date: 27 07 2021

What have you done, in the last year, to improve your performance against the EQUASS Principles and Criteria?		To which Criterion / Criteria is it linked?	Is this addressed in the Audit Report?		Has the issue been assessed internally?		Have the outcomes of the Internal Assessment been documented?	
			YES	NO	YES	NO	YES	NO
1	Socialinių paslaugų teikėjas apibrėžia ir įgyvendina personalo samdymo ir išsaugojimo politiką, kuri skatina kvalifikuoto personalo atranką atsižvelgiant į reikalingas žinias, įgūdžius ir gebėjimus. Patikslinta personalo samdymo politika, apibrėžiant tikslesnius reikalavimus atrenkant ir priimant darbuotojus į darbą.	7.	x			x		+
2	Socialinių paslaugų teikėjas apibrėžia gebėjimų reikalavimus konkreitiems personalo pareigoms ir funkcijoms atlikti, laikosi šių reikalavimų ir kasmet juos vertina. Atliktas pareigybių aprašymo patikslinimas. Patikslintos pareigybių aprašyme nurodytos funkcijos.	10.	x			x		+
3	Socialinių paslaugų teikėjas įvertina partnerystės rezultatus ir naudą paslaugų gavėjams ir organizacijai. Pradėtos analizuoti atskirų paslaugų nauda gavėjams pagal atskiras paslaugų grupes (dienos socialinė globa institucijoje, dienos socialinė globa asmens namuose).	25.	x		x			+
4	Socialinių paslaugų teikėjas dokumentuoja ir peržiūri paslaugų planavimą ir teikimą remiantis individualiu planu, kuriame įvardijami paslaugų gavėjų individualūs poreikiai, lūkesčiai ir besikeičiančios aplinkybės. ISGP darbuotojai nuolat žymi paslaugų gavėjų besikeičiančias aplinkybes, ne rečiau kaip kas pusę metų persiūži kartu su paslaugų gavėju savo iškeltus tikslus ir esant poreikiui koreguoja.	33.	x			x		+
5	Socialinių paslaugų teikėjas užtikrina, kad paslaugų gavėjui būtų	36.	x			x		+

	prieinamas paslaugų tęstinumas nuo ankstyvosios intervencijos iki paramos ir palaikymo po paslaugos suteikimo priklausomai nuo bėgant laikui, besikeičiančių reikalavimų. Dienos socialinė globa globa asmens namuose paslauga esant poreikių pradėta teikti ir savaitgaliais. Šiuo metu savaitgaliais paslauga teikiama 1 paslaugų gavėjui.							
6	Socialinių paslaugų teikėjas matuoja paslaugų gavėjų ir visų suinteresuotojų šalių pasitenkinimą remdamasis vidaus ir (arba) išorės vertinimu. Anketinės apklausos būdu atliekama ir susistemintus matuojama pasitenkinimas paslaugomis šių suinteresuotųjų šalių: šeimos narių, socialinių partnerių, steigėjo, paslaugų gavėjų.	45.	x		x			+
Open field / Observations								

## Section 2

Name of the EQUASS Auditor: Kristina Maciūtė-Stukanė

Date: 02 08 2021

	Is the issue relevant for improving the performance on EQUASS Criteria?		Additional comments and recommendations from the EQUASS Auditor
	YES	NO	
1	X		<p>The Organisation follows the recommendation for meeting the criteria in a better way. Social service provider declares that it has improved its Policy on Staff's recruitment and retention. The Organisation has determined the requirements for the recruitment of the employees. It helps to make the final decision whether or not a person is suitable for the job position in a more efficient way.</p> <p><i>In Lithuanian:</i> Organizacija atsižvelgė į rekomendaciją dėl geresnio kriterijaus išpildymo. Socialinių paslaugų teikėjas patvirtina, kad pagerino savo politiką dėl personalo atrankos ir išlaikymo. Organizacija apibrėžė, kaip nustatomi reikalavimai atrankos į darbo poziciją metu, padedantys efektyviau priimti galutinį sprendimą dėl asmens tinkamumo siūlomoms funkcijoms atlikti.</p>
2	X		<p>The Organisation has implemented the recommendation fully. Social service provider has started to evaluate competence requirements, roles and responsibilities of the staff on annual basis. The job descriptions are reviewed regularly, some improvements are made (job functions are revised).</p> <p><i>In Lithuanian:</i> Socialinių paslaugų teikėjas pradėjo vykdyti metinę reikalavimų kompetencijoms, funkcijų ir atsakomybių peržiūrą. Reguliariai peržiūrimi ir patikslinti pareigybių aprašai (aprašuose patikslintos funkcijos). Rekomendacija pilnai įgyvendinta.</p>
3	X		<p>Social service provider has implemented the recommendation to specify the benefits from its partnerships to persons served and to the Organisation. The Institution confirms that it has evaluated the results of partnerships' benefits to different groups of persons served (day social care in the Institution, day social care at person's home).</p> <p><i>In Lithuanian:</i> Socialinių paslaugų teikėjas įgyvendino rekomendaciją specifiškiau vertinti partnerysčių naudą paslaugų gavėjams ir pačiai Organizacijai. Įstaiga patvirtina, kad pradėjo matuoti partnerysčių naudą pagal skirtingas paslaugų gavėjų grupes (dienos socialinė globa įstaigoje, dienos socialinė globa asmens namuose).</p>
4	X		<p>Social service provider has implemented the recommendation to ensure greater involvement of persons served in individual planning by including the information about their own expectations and needs into individual plans. The Organisation reviews individual plans at least once every six months and makes corrections if needed.</p>

			<p><i>In Lithuanian:</i> Socialinių paslaugų teikėjas įgyvendino rekomendaciją užtikrinti didesnę paslaugų gavėjų įtraukimą į individualų paslaugų planavimą, įtraukiant į individualius planus informaciją apie asmens individualius poreikius ir lūkesčius. Organizacija peržiūri individualius planus ne rečiau kaip kartą per pusmetį ir, jeigu reikia, papildo, koreguoja.</p>
5	X		<p>The Organisation has fully implemented the recommendation to ensure continuity of services and has prolonged the time of day social care services at home for persons served. The Institution has started to provide its services not only on working days, but on weekends also.</p> <p><i>In Lithuanian:</i> Organizacija pilnai įgyvendino rekomendaciją užtikrinti paslaugų tęstinumą ir prailginti paslaugos teikimo laiką asmenims, gaunantiems pagalbą namuose. Paslauga, esant poreikiui, pradėta teikti ne tik darbo dienomis, bet ir savaitgaliais.</p>
6	X		<p>Social service provider has implemented the recommendation to assess the level of the satisfaction of social partners and the founder. By doing this the Organisation gets fuller information on services provided.</p> <p><i>In Lithuanian:</i> Socialinių paslaugų teikėjas įgyvendino rekomendaciją matuoti socialinių partnerių ir steigėjo pasitenkinimo lygį. Tokiu būdu gaunama išsamesnė informacija apie teikiamas paslaugas.</p>
<p>General Comment:</p> <p>The budgetary institution “Klaipėdos lakštutė” maintains and improves the quality of its services. The recommendations and suggestions for improvement and developments have been taken into account mostly. Social service provider has implemented improvements in its approaches, documentation and services, etc.</p> <p>With this progress report the Organisation presents main improvements implemented in these areas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• The Policy of the Staff’s Recruitment and Retention;</li> <li>• Regular Review of the Staff’s Competence Requirements, Roles and Responsibilities;</li> <li>• The Benefits of Partnerships;</li> <li>• Individual Plans of persons served;</li> <li>• Continuity of the Services;</li> <li>• The Results of Satisfaction with provided services.</li> </ul> <p>The Organisation is encouraged to continue its regular review of these areas and take improvement actions if necessary. Also it is necessary to pay attention to previous recommendations (after the first progress report):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- To describe specific measures for recognition of volunteers;</li> <li>- To search for more creative and understandable ways of informing the persons served about their rights and ethical principles(day social care at home services);</li> <li>- To describe the complaints management process more in details.</li> </ul>			

It is suggested to reflect on its performance and understand the success of the implementations for achieving even a higher level on implementation of EQUASS requirements.

*In Lithuanian:*

Biudžetinė įstaiga „Klaipėdos lakštutė“ stengiasi išlaikyti ir nuolat gerinti teikiamų paslaugų kokybę. Didžiąja dalimi atsižvelgta į gautas rekomendacijas ir siūlymus dėl veiklos vystymo bei tobulinimo. Socialinių paslaugų teikėjas atliko gerinimo veiksmus ir koregavo savo požiūrius, dokumentaciją, paslaugas. Su šia pažangos ataskaita Organizacija pateikė informaciją apie atliktus patobulinimus šiose srityse:

- Personalo atrankos ir išlaikymo politika;
- Reguliari reikalavimų personalo kompetencijoms, funkcijų ir atsakomybių peržiūra;
- Partnerysčių nauda;
- Individualūs paslaugų gavėjų planai;
- Paslaugų tęstinumas;
- Pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis rezultatai.

Organizacijai rekomenduojama ir toliau vykdyti reguliarią šių sričių peržiūrą ir, esant poreikiui, jas tobulinti. Būtina atkreipti dėmesį ir į ankstesnes (po pirmos pažangos ataskaitos) pateiktas rekomendacijas dėl:

- Savanoriams taikomų pripažinimo priemonių;
- Įvairesnių, labiau suprantamų informacijos apie paslaugų gavėjų teises ir etikos principus pateikimo būdų (dienos socialinės globos namuose paslauga);
- Skundų valdymo proceso detalesnio aprašymo.

Taip pat siūloma vykdyti nuolatinę savo veiklos stebėseną, analizuoti įgyvendinamų gerinimo veiklų efektyvumą ir tokiu būdu siekti Equass reikalavimų atitikimo dar aukštesniu lygiu.