

# 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](mailto: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

Istaigos pavadinimas: **ANYKŠČIŲ SOCIALINĖS GLOBOS NAMAI**

Data: 2022-04-14

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><b>Susieti strateginį planą su metinio plano veiklomis ir tikslais. Apibrėžti tinkamus kokybės rodiklius:</b></p> <p>- Anykščių socialinės globos namai (toliau - ASGN) rengdami metinį 2022 metų veiklos planą įtraukė į jo rengimą darbuotojus, gyventojus ir socialinius partnerius. Tai yra vienas iš kokybės rodiklių, kadangi atsižvelgiama į ASGN mikro/makro aplinkos bendruomenės nuomonę ir interesus. ASGN aktyviai veikia ASGN Taryba, kurios atstovai bendrauja su ASGN socialiniais partneriais. Susirinkimų metu atstovai pateikė aktualius pasiūlymus/rekomendacijas, kurie, atsižvelgiant į ASGN galimybes, įtraukti į ASGN metinį veiklos planą. Metinio veiklos plano veiklos ir tikslai susieti su strateginiu planu, siekiant užtikrinti efektyvų socialinių paslaugų teikimą, sudaryti palankias gyvenimo sąlygas, saugoti ir ginti paslaugų gavėjų teises, sudaryti tinkamas sąlygas jų poreikiams tenkinti, siekti didesnio savarankiškumo, integruojant juos į visuomeninį gyvenimą. ASGN tikslai yra detalizuojami rengiant ir įgyvendinant veiklos strateginį planą, kuriame numatomi strateginiai tikslai, priemonės ir įgyvendinimo laikotarpiai, o trumpalaikiai tikslai suformuojami, rengiant metinius veiklos tikslus. Kokybės rodikliai apibrėžiami strateginio plano laukiamų rezultatų skiltyje.</p>	4	+		+		+	
2	<p><b>Anykščių socialinės globos namai vykdo įsipareigojimą būti socialiai atsakinga įstaiga. Metiniame veiklos plane yra numatytos socialinės atsakomybės, aplinkos saugojimo ir tvarumo įgyvendinimo planas, kuriame numatyta:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- skatinti efektyvų išteklių naudojimą (vandeniu, elektra, kuras, popierius ir kt.). ASGN įrengti tvarkingi vandens čiaupai, darbuotojai ir gyventojai saikingai vartoja vandens ir elektros išteklius. Išleidami iš patalpų išjungia elektros jungiklius. ASGN turi įsigijusi automobilius, su specialia įranga, kuri mažina automobilių išmetamųjų dujų taršą;</li> <li>- skatinti šiukšlių rūšiavimą ir atliekų mažinimą. ASGN padalinuose įrengti konteineriai šiukšlių rūšiavimui. Globos namų gyventojai ir darbuotojai sėkmingai rūšiuoja plastiką, stiklą ir popierius. Globos namų bendruomenė atsakingai vartoja maisto produktus,</li> </ul>	6	+		+		+	

	<p>pirmenybę teikia perdirbamoms pakuotėms, surenka ir priduoja PET tarą;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- skatinti informacinių ir komunikacinių technologijų naudojimą darbo procesuose. ASGN taikoma dokumentų valdymo sistema „Kontora“, siekiant tausoti gamtą ir mažinti popierinių dokumentų kiekį;</li> <li>- užtikrinti tinkamą medicininių atliekų surinkimą, laikymą ir išvežimą. ASGN užtikrinamas medicininių atliekų surinkimas, laikymas ir išvežimas, laikantis teisės aktuose numatytų reikalavimų;</li> <li>- darbuotojų ir gyventojų švietimas socialinės atsakomybės, aplinkos saugojimo bei tvarumo įgyvendinimo ASGN klausimais. Socialinis darbuotojas globos namų bendruomenei suorganizavo paskaitą ir rodė šviečiamąją vaizdinę medžiagą, kaip tinkamai rūšiuoti atliekas. Darbuotojas, kartu su gyventojais, praktiškai mokėsi tinkamai paruošti atliekas rūšiavimui. Globos namuose vyko renginys „Ugdome socialinę atsakomybę, kuriame tvarią aplinką“, skirtas suaugusiųjų švietimo savaitei, kurio tikslas šviesti globos namų bendruomenę aplinkos saugojimo ir tvarumo klausimais. Globos namų bendruomenė dalyvavo akcijoje „Darom 2021“, valė bendruomenę supančią aplinką nuo atliekų;</li> <li>- skatinti daržo, sodo atliekų panaudojimą biohumuso gamybai. ASGN įrengta vieta, kurioje talpinamos sodo, daržo atliekos, o susidaręs biohumusas naudojamas gėlių, daržovių auginimui;</li> <li>- palaiptisniui atsisakyti akmens anglies naudojimo. ASGN strateginiame plane numatyta akmens anglies ir mažų pakuočių naudojimą sumažinti 10 procentų.</li> </ul>						
3	<p><b>Įtraukti socialinius partnerius į metinio plano kūrimą bei įgyvendinimą, naudoti gautus rezultatus paslaugų kokybei gerinti.</b></p> <p>Sudarydami 2022 metinį veiklos planą su socialiniais partneriais individualiai, susirinkimų bei mainų vizitų metu, aptarėme bendras veiklas, kurias įtraukėme į ASGN metinį veiklos planą:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- gyventojų darbų parodėlių eksponavimas socialinių partnerių patalpose;</li> <li>- renginių, susitikimų, koncertų, paskaitų ir kitų veiklų organizavimas;</li> <li>- mainų vizitai pasidalinant gerąją patirtimi su socialiniais partneriais.</li> </ul> <p>ASGN Tarybos atstovai bendrauja su socialiniais partneriais, keičiasi aktualia informacija. Atsižvelgiant į partnerystės teikiamos naudos rezultatus, plėtojame bendradarbiavimą su partneriais ir skatiname aktyvesnį renginių su partneriais organizavimą, plėtojame partnerystės ryšius, siekiant turiningo, efektyvaus ir rezultatyvaus bendradarbiavimo. 2021 metais 1 proc. padidėjo gyventojų skaičius, kurie labai gerai vertina kartu su partneriais suorganizuotus renginius. 2021 metais 21 proc. (lyginant su bendru renginių skaičiumi [staigoje] renginių, veiklų organizuotos su ASGN partneriais.</p>	24; 25	+		+		+
4	<p><b>Rekomenduojama peržiūrėti darbuotojų kvalifikacijos atsakomybes, teises, funkcijas ir papildyti EQUASS atsakomybėmis bei funkcijomis.</b></p>	10	+		+		+

	Numatydami 2022 metų darbuotojų metines veiklos vertinimo užduotis įtraukėme veiklas, susijusias su EQUASS atsakomybėmis bei funkcijomis. Siektini rezultatai siejasi su EQUASS kokybės principais.						
5	<p><b>leškoti naujų praktinių kvalifikacijos mokymo būdų (įtraukti socialinę partnerystę į kvalifikacijos tobulinimo mokymus). Rekomenduojama į planą įtraukti daugiau praktinių mokymų ir užtikrinti darbuotojų kompetenciją.</b></p> <p>Sudarant 2022 metų darbuotojų profesinių kompetencijų tobulinimo planą atsižvelgta į rekomendacijas ir individualiai išsakytą darbuotojų poreikį ir nuomonę mokymams. Profesinių kompetencijų tobulinimo plane numatytos mokymų temos ne tik teorinės, bet ir teorinės-praktinės. Organizuodami darbuotojų profesinės kompetencijos tobulinimo mokymus į procesą įtraukėme ASGN socialinius partnerius (Mykolo Romerio universitetas, Visuomenės sveikatos biuras, Alantos profesinio rengimo centras, Utenos kolegija ir kt.)</p>	9	+		+		+
6	<p><b>leškoti naujų būdų, kaip motyvuoti, skatinti, bei įtraukti vyresnių socialinių paslaugų gavėjų individualių tikslų ir lūkesčių įgyvendinimą.</b></p> <p>Siekdami įtraukti vyresnius socialinius paslaugų gavėjus į individualių tikslų ir lūkesčių įgyvendinimą:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- gyventojams organizuojamos grupinės ir individualios psichologo konsultacijos. Jų metu diskutuojama gyventojų įgalinimo, motyvavimo temomis;</li> <li>- individualus darbas su gyventoju, siekiant įgyvendinti jo išsikeltus tikslus ir lūkesčius: pokalbiai, reikalingos ir aktualios informacijos pateikimas, palydėjimas, atstovavimas, tarpininkavimas ir kt.;</li> <li>- darbuotojams organizuojami mokymai gyventojų motyvavimo temomis;</li> <li>- gyventojų įtraukimas į užimtumo veiklas, ekskursijas, aktyvų laisvalaikio praleidimą;</li> <li>- jaunimo savanoriai moko gyventojus naudotis išmaniosiomis technologijomis (interaktyvieji žaidimai, naudojimasis išmaniosiomis programėlėmis, bendravimas vaizdo skambučiais su artimaisiais (ypač tai aktualu ekstremalios situacijos laikotarpiu, kai dėl COVID-19 ligos ribojamas gyventojų lankymas ir kt.) Gyventojus tai motyvuoja, jie noriai įsitraukia ir mokosi šių dalykų.</li> </ul>	33	+		+		+
7	<p><b>Registruoti visus žodinius nusiskundimus į registracijos žurnalą ir nuolat sekti bei analizuoti rezultatus. Gautus duomenis naudoti nuolatiniam paslaugų tobulinimui.</b></p> <p>Gyventojų skundas išsakytas žodžiu – sprendžiamas, nagrinėjamas ir atsakymas pateikiamas iš karto. Jeigu tai yra sudėtingas skundas ir iš karto negalima pateikti atsakymo – jis įrašomas į „Skundų, prašymų ir pasiūlymų žurnalą“, vadovaujantis Anykščių socialinės globos namų skundų, prašymų, pasiūlymų pateikimo ir nagrinėjimo tvarka“.</p>	17	+		+		+

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

## Dalis 2

EQUASS auditoriaus vardas, pavardė: Giedrė Martinaitienė

Data: 2022 04 20

	Ar šis klausimas svarbus atliekant gerinimo veiksmus dėl EQUASS atitikimo?		Papildomi EQUASS auditoriaus komentarai ir rekomendacijos
	TAIP	NE	
1	X		Organizacija tinkamai įgyvendino rekomendaciją ir susiejo strateginį planą su metiniu planu. Pateikta informacija patvirtina, kad darbuotojai buvo įtraukti į metinio plano sudarymą bei įgyvendinimą. Organizacija apibrėžė tiek kokybinius tiek kiekybinius rodiklius strateginio plano „laukiamų“ rezultatų skiltyje. Rekomenduojama analizuoti siekiamus kokybinius bei kiekybinius rodiklius ir naudoti juos tobulinant teikiamų paslaugų kokybę.
2	X		Organizacija tinkamai įgyvendino rekomendaciją ir įgyvendina įsipareigojimą būti socialiai ir atsakinga įstaiga. Pateikta informacija įrodo, kad Anykščių socialinės globos namai skatina socialines atsakomybes veiklas įtraukdami bendruomenę ir suinteresuotas šalis. Rekomenduojama tęsti arba inicijuoti mokymo veiklas, kad būtų atrasti inovatyvūs būdai siekiant įgyvendinti socialinės atsakomybes įsipareigojimą.
3	X		Globos namai rekomendaciją įgyvendino tinkamai, nes įtraukė socialinius partnerius į metinio plano kūrimą. Rekomenduojama analizuoti gautus rezultatus ir naudoti juos siekiant gerinti partnerystės teikiamus rezultatus.
4	X		Numatydami 2022 metų darbuotojų metinės veiklos vertinimo užduotis organizacija įtraukė veiklas, susijusias su EQUASS atsakomybėmis bei funkcijomis. Rekomendacija įgyvendino tinkamai.
5	X		Organizacija skatina kvalifikacijos kėlimą bei kompetencijų tobulinimą įtraukdami į mokymų temas socialinius partnerius. Pateikta informacija parodo, kad centro darbuotojai kelia kvalifikaciją ir tobulina įgūdžius. Rekomenduojama sekti rezultatus ir toliau kelti kvalifikaciją bei taikyti naujus mokymosi metodus tokius kaip supervizijos bei intervizijos.
6	X		Organizacija tinkamai įgyvendino rekomendaciją ir aktyviai įtraukė paslaugų gavėjus į individualių tikslų ir lūkesčių įgyvendinimą, Rekomenduojama tęsti naujų metodų taikymą ir analizuoti jų vertingumą.
7	X		Organizacija žodinius/rašytinius skundus, kuriems reikia ilgesnio sprendimo būdo yra registruojama į globos namų „Skundų, prašymų ir pasiūlymu žurnalą“. Rekomenduojama inovatyviais būdais tvarkyti registruotus skundus ir analizuoti kaip jie yra įgyventi praktikoje.
<p><b>Bendros pastabos:</b>            Anykščių socialinės globos namai pateikė pirmąją pažangos ataskaitą apie praėjusių metų įgyvendintas rekomendacijas, kuriose parodyta kaip sėkmingai yra įgyvendintos pateiktos rekomendacijos. Įgyvendintos rekomendacijos ir pažanga įrodo, kad organizacija įgyvendino rekomendacijas tinkamai, nuolat mokosi ir gerina savo paslaugas bei rezultatus, kuria naujus darbo metodus ir tobulina teikiamų socialinių paslaugų kokybę. Socialinių paslaugų teikėjas ir toliau demonstruoja gerą lyderystę, gerą valdymą, orientaciją į paslaugų gavėjus bei darbuotojus, įstaigos veikla yra efektyvi ir nuolat tobulėjanti. Remiantis EQUASS kokybės principais organizacijos rekomendacijos yra tinkamai įgyvendintos ir atitinka Europos socialinių paslaugų kokybės užtikrinimo sistemą.</p>			

## Section 2 <Auditor Giedre Martinaitiene>

Date: 20th of April, 2022

	Is the issue relevant for improving the performance on EQUASS Criteria		Additional comments and recommendations from the EQUASS Auditor
	Yes	No	
1	x		Anyksciai Social Care Home has properly implemented the recommendation and linked the strategic plan to the annual plan. The information provided confirms that employees were involved in the development and implementation of the annual plan. The organization has defined both qualitative and quantitative indicators in the "expected" outcomes section of the strategic plan. It is recommended that the desired qualitative and quantitative indicators be analyzed and used to improve the quality of services provided.
2	x		The organization has properly implemented the recommendation and strives to be a socially responsible institution. The information provided shows that Anyksciai Social Care Home promotes social responsibility activities by engaging the community and stakeholders. It is recommended to continue the training activities and find innovative ways to implement the commitment to social responsibility.
3	x		Anyksciai Social Care Home has properly implemented the recommendation as it has involved the social partners in the development of the annual plan. It is recommended to analyze the results achieved and use them to improve the results provided by the partnership.
4	x		The organization has included activities in employee job descriptions that relate to EQUASS responsibilities and functions. The recommendation has been properly implemented.
5	x		The organisation promotes the improvement of qualifications and skills by involving social partners in the topics of training. The information provided shows that the centre's employees increase qualifications and develop competencies. It is recommended to follow up on the results, continue to improve qualifications and use new learning methods such as supervision and intervision.
6	x		The organization has properly implemented the recommendation and actively involved service recipients in the implementation of individual goals and expectations. It is recommended to continue the application of new methods and analyze their value.
7	x		Verbal/written complaints from the organization that require a longer resolution process are registered in the Care Home's "Journal of Complaints, Inquiries and Offers". It is recommended to manage the registered complaints in an innovative way and analyze how they are implemented in practice.
<p><b>General remarks:</b>            Anyksciai Social Care Home has submitted an initial progress report showing how successfully the recommendations have been implemented over the past year. The implemented recommendations and progress report demonstrate the organisation's commitment to continuous learning and improving its services and outcomes, developing new ways of working, and improving social services for service users. The social service provider continues to demonstrate good leadership, good governance, an orientation to service users and staff, activities are effective, and it is committed to continuous improvement of its services. The implemented recommendations were identified as relevant to the EQUASS criteria and are in line with the European Quality Assurance Framework for Social Services.</p>			