

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 sutarpti su auditoriaus pastabų numeracija.
7. Vadovaukitės „Pažangos ataskaitos rengimo rekomendacijomis“ siekiant geriau suvokti pažangos ataskaitos rengimo procesą ir pildymo instrukcijas.

Dalis 1

Istaigos pavadinimas: Socialinės globos centras „Vija“

Data: 2024-03-12

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	2023 m. metų įstaigos metiniame veiklos plane apibrėžta 16 teikiamų paslaugų kokybės uždavinių ir apibrėžti jų vertinimo rodikliai. Plane atsispindi vertinimo rodikliai, orientuoti į produktų, rezultatų siekimą ir veiklos efektyvumo gerinimą. Teikiamų paslaugų kokybei matuoti išsikeltas rodiklis – paslaugų gavėjų, gaunančių paslaugas bendruomenėje (GGN ir BVGN), ir jų artimųjų palankiai vertinančių gaunamų paslaugų kokybę, dalis nuo visų apklaustųjų (skaičius). Planas peržiūrėtas 2023-07 mėn., įsivertinant jau atliktus darbus ir plano įgyvendinimo eigą. Visos veiklos plane numatytos priemonės įvykdytos – 76 proc. planuotų priemonių įvykdytos pilnai pasiekus ar viršijus planuotas reikšmes, 24 proc. – įvykdytos, nurodant priežastis dėl kurių planuoti rodikliai ar reikšmės pasiektos mažesne apimtimi nei buvo planuotas (palyginus su 2022 m. veiklos plano įgyvendinimu: 80 proc. planuotų priemonių buvo įvykdytos pasiekiant ar viršijant planuotas reikšmes, 16 proc. – įvykdytos pilnai nepasiekus planuotų rodiklių ar reikšmių ir 4 proc. priemonių buvo neįvykdytos). Vertinant metinio veiklos plano įgyvendinimą analizuojamos priežastys dėl ko tam tikros reikšmės ar įgyvendinimo rodikliai nėra pilnai pasiekiami – tam įtakos turi įstaigoje vykstantis pertvarkos procesas, besikeičiantys paslaugų gavėjų poreikiai, naujoms priemonėms įgyvendinti reikalingos papildomos žinios, dalyvavimas mokymuose, o praktiniai įgūdžiai pritaikomi palaipsniui, žmogiškųjų išteklių trūkumas.	2	x		x		x	
2	2023 m. pradėti vykdyti metodiniai socialinių darbuotojų susitikimai darbo metodams ir taikomoms priemonėms aptarti, dalintis patirtimi ir gerąja praktika (ši priemonė įtraukta ir 2023 m. įstaigos metinį veiklos planą). Siekiant stiprinti darbuotojų komandiškumą, bendrystę ir gerąją patirtį per 2023 m. vyko 6 susitikimai: 4 susitikimai skirti individualių planų paslaugų gavėjams pritaikymo priemonėms aptarti (<i>darbuotojai dalinosi, kokias priemones pasitelkia individualių planų kūrimui, siekiant planus parengti paslaugų gavėjams suprantama kalba ir būdais</i>), 2 susitikimuose darbuotojai dalinosi žiniomis iš mokymų (<i>pristatė informaciją apie HAASTE metodo taikymą sudėtingo elgesio valdymui ir pristatė smurto atpažinimo, prevencijos ir pagalbos procedūras</i>).	3	x		x		x	

	<p>Bendradarbiaujant su partneriais iš suburta grupė darbuotojų, kurie dalijasi patirtimi apie alternatyvios komunikacijos priemonių taikymą. Grupėje dalyvauja 6 Socialinės globos centro „Vija“ specialistai (socialiniai darbuotojai, užimtumo specialistas, ergoterapeutas, psichologas, kurie reguliariai nuotoliniu būdu susitinka su logopede – alternatyvios komunikacijos specialiste Maaïke Hart (Meerklank mokykla, Zeistas, Nyderlandai). Per 2023 m. įvyko 7 nuotoliniai susitikimai, kurių metu grupės dalyviai aptarė alternatyvios komunikacijos priemones, jų naudojimą, rezultatus, praktikoje kylančius klausimus ir iššūkius, susijusius su alternatyvios komunikacijos metodo taikymu. 2023-09-14 2 grupės dalyviai paruošė ir tarptautinėje konferencijoje skaitė pranešimą „Pirmieji žingsniai pasitelkiant alternatyvios komunikacijos priemones socialinės globos centre „Vija“ – patirtys ir atradimai“.</p> <p>Darbuotojai skatinami dalintis patirtimi su kitų įstaigų ar organizacijų atstovais - 2023 m. bendruomeniniuose namuose, kuriuose gyvena autizmo spektro sutrikimą turintys vaikai darbuotojai savo patirtimi ir darbo metodais dalinasi su Klaipėdos socialinių paslaugų centro „Danė“, Algimanto Bandzos socialinių paslaugų namų komandomis. Profesinių kompetencijų tobulinimo centre 2023 m. užsiregistravome gerosios patirties vizitus priimančia organizacija.</p>						
3	<p>Siekiant didesnio paslaugų gavėjų įgalinimo 2023 metais organizuota paslaugų gavėjų, gaunančių paslaugas bendruomenėje (GGN ir BVGN) apklausa, kuria buvo norima išsiaiškinti GGN ir BVGN paslaugų gavėjų nuomonę apie užimtumo ir laisvalaikio paslaugų organizavimo kokybę ir paslaugų gavėjų įsitraukimą į planavimą, organizavimą. Apklausoje rezultatai atskleidė, kad 94 proc. apklausoje dalyvių (vaikai ir jaunuoliai) atsakė, kad turi savo mėgstamą veiklą, 65 proc. nurodė, kad patys siūlo, kaip pramogauti (leisti laisvalaikį), 70 proc. nurodė, kad patys gali rinktis, kur nori dalyvauti. Kad į jaunuolių pasiūlymus, ką veikti laisvalaikiu yra atsižvelgiama visada nurodė 41 proc., kartais – 59 proc. Kad su jaunuoliais tariamasi, kokiose veiklose jie nori dalyvauti yra tariamasi visada nurodė 65 proc., kartais – 29 proc., niekada – 6 proc. Išryškėjo sritys paslaugų kokybės tobulinimui - suteikti daugiau galimybių paslaugų gavėjams patiems priimti sprendimą renkantis norimą veiklą ir plėsti įvairovę organizacijų, teikiančių užimtumo paslaugas. Užimtumo plėtojimas bendruomenėje įtrauktas kaip vienas iš uždavinių 2024 metų įstaigos veiklos plane.</p>	4, 38	x		x		x
4	<p>Įstaigoje 2023 m. pradžioje buvo atliktas vidaus auditas, kurio metu buvo vykdoma ir įstaigos darbuotojų apklausa. Vienas iš vidaus audito metu vertintų kriterijų susijęs su darbuotojų vertinimo ir skatinimo sistema. Apklausoje dalyvavo 176 darbuotojai. 53 proc. apklausoje dalyvavusių darbuotojų nurodė, kad įstaigoje taikoma skatinimo / vertinimo sistema yra tinkama, 31 proc. – nurodė, kad nežino, ar skatinimo sistema yra tinkama, 12 proc. nurodė,</p>	12	x		x		x

	<p>kad taikoma skatinimo / vertinimo sistema yra netinkama, 4 proc. nurodė „kita“. Apklausoje metu 76 proc. darbuotojų nurodė, kad mano, jog yra tinkamai vertinami už savo indėlį į darbą, 10 proc. mano, kad nėra tinkamai vertinami, 14 proc. pasirinko atsakymą „kita“. Audito rezultatai buvo pristatyti darbuotojams visuotinio susirinkimo metu, akcentuojant ir taikomą motyvacinę sistemą įstaigoje. Įstaigoje taikomos moralinio skatinimo priemonės: ilgamečiams darbuotojams (10, 15, 20 ir daugiau metų dirbant įstaigoje) susirinkimų metu padėkojama už darbą įstaigoje, įteikiami padėkos raštai, darbuotojai sveikinami įvairiomis progomis (jubiliejaus, mokslo baigimo ir kt.), sudaromos galimybės derinti darbą ir mokslo, darbo ir šeimos įsipareigojimus, sudaromos galimybės kvalifikacijos kėlimui, metinio pokalbio metu darbuotojams suteikiamas grįžtamasis ryšys apie jų darbą ir indėlį siekiant įstaigos veiklos tikslų.</p>						
5	<p>2023 m. birželio mėn. įstaigos darbuotojams organizuoti nuotoliniai mokymai apie asmens duomenų apsaugą „Duomenų apsauga įstaigoje“.</p>	23	x		x		x
6	<p>Siekiant aptarti partnerystės teikiamą naudą 2023 m. buvo organizuoti 3 susitikimai su socialiniais partneriais:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 2023-05-18 Kaimelės g. BVGN susitikimas su Romainių bendruomenės atstovais. Susitikimo metu aptarta, kokią naudą vaikams teikia bendruomenės centro organizuojamos iniciatyvos. Vaikai turi galimybę prasmingai leisti laisvalaikį, dalyvauja kartu su kitais bendruomenės nariais, bendrauja ir užmezga ryšius. Tai svarbu vaikų socialinių įgūdžių lavinimui. Susitikimo metu bendruomenės nariai susipažino su vaikų gyvenamąją aplinką, aptarė tolimesnes bendradarbiavimo perspektyvas. 2) 2023-05-25 Viduklės g. BVGN vyko susitikimas su ugdymo įstaigų atstovais. Susitikime dalyvavo Kauno Prano Daunio, Šv. Roko ir Kauno kurčiųjų ir neįgirdinčiųjų ugdymo centro pedagogai. Susitikimo metu aptarėme bendradarbiavimą sprendžiant vaikų ugdymo iššūkius ir socialinių partnerių teikiamą naudą plėtojant vaikų pažintines ir kūrybines galias. Susitikimo metu aptarta pagalbos tęstinumo svarba (mokykloje ir namuose). 3) 2023-07-24 Viduklės g. BVGN darbuotojų komanda susitiko su VšĮ ISADD Lietuva įkūrėja, taikomosios elgesio terapijos specialiste Jura Tender, kuri prieš 5 metus dalyvavo namo kūrime, konsultavo ir mokė darbuotojų komandą. Šis susitikimas su partneriais buvo svarbus dviem aspektais: galimybė aptarti aktualius atvejus ir pagalbą vaikams, galimybė įvertinti per 5 metus įvykusius pokyčius ir pažangą vaikų savarankiškumo srityje. 	25	x		x		x

7	<p>Individuali pažanga matuojama kiekvienam paslaugų gavėjui. Naudojama pažangos matavimo priemonė, kurioje išskirtos dvi sritys: socialinių įgūdžių ugdymo sritis ir savarankiškumo įgūdžių ugdymo sritis. Iš individualaus socialinės globos plano kiekvienam vaikui individualiai skaičiuota, kiek uždavinių per metus kiekvienoje srityje buvo išsikelta ir kiek uždavinių buvo pasiekta (įgyvendinta).</p> <p>2022 metais BVGN gyvenančių vaikų išsikeltų uždavinių, socialinių įgūdžių ir savarankiškumo srityse, skaičius – 75 uždaviniai. Iš jų iš jų 35 proc. uždavinių pilnai pasiekti (įgyvendinti), 55 proc. – pasiekti iš dalies, 10 proc. – nepasiekta.</p> <p>2023 metais BVGN gyvenančių vaikų išsikeltų uždavinių, socialinių įgūdžių ir savarankiškumo srityse, skaičius – 65 uždaviniai. Iš jų 48 proc. uždavinių pilnai pasiekti (įgyvendinti), 37 proc. – pasiekti iš dalies, 15 proc. – nepasiekta.</p> <p>Lyginant 2 metų duomenis matome, kad 2022 metais buvo daugiau išsikeltų uždavinių, tačiau mažesnis procentas pilnai pasiektų (įgyvendintų uždavinių), nei 2023 metais. Aptariant individualios pažangos matavimo rezultatus akcentuota, kad tikslingiau turėti mažiau uždavinių, daugiau dėmesio skiriant vieno ar kelių konkrečių uždavinių įgyvendinimui. Kiekvieno vaiko individualios pažangos matavimas atspindi konkretaus vaiko gebėjimus ir padarytą individualią pažangą. 2023 m. dalis savarankiškų vaikų užaugę (sulaukę pilnametystės) persikėlė į kitą gyvenamąją vietą ir dalis vaikų, turinčių sunkią negalią persikėlė iš institucijos į bendruomeninius vaikų globos namus, todėl tikėtina, kad nepasiektų (neįgyvendintų) uždavinių skaičius susijęs ir su turimos vaikų negalios ypatumais.</p>	43	x		x		x	
8	<p>Siekiant gerinti teikiamų paslaugų kokybę ieškoma naujų metodų ar priemonių. 2023-07-04 susitikome su Valakampių socialinių paslaugų namų specialistų komanda. Vizito metu aptartos taikomos priemonės paslaugų gavėjų užimtumui, įgalinimui, kvalifikacijos kėlimui ir aplinkos tvarumui. Ypatingas dėmesys buvo skirtas paslaugų gavėjų individualių planų pritaikymui, atsižvelgiant į individualius paslaugų gavėjų poreikius ir galimybes. Valakampių socialinių paslaugų namų specialistai pasidalino patirtimi taikant deeskalacijos planus, siekiant geriau pažinti klientą, jo elgesį ir apibrėžti aiškius reagavimo būdus ir priemones. Po vizito pritaikytos šios gerinimo iniciatyvos: pritaikėme ir praktikoje pradėjome naudoti deeskalacijos plano formą, pasinaudojome idėjomis rengiant individualius, paslaugų gavėjams pritaikytus planus.</p>	50	x		x		x	
Pastabos/komentarai:								

Dalis 2

EQUASS auditoriaus vardas, pavardė: Giedrė Martinaitiene

Data: 2024 05 19

	Ar šis klausimas svarbus atliekant gerinimo veiksmus dėl EQUASS kriterijų atitikimo?		Papildomi EQUASS auditoriaus komentarai ir rekomendacijos
	TAIP	NE	
1	X		Pateikta informacija patvirtina, kad yra apibrėžti kokybiniai bei kiekybiniai rodikliai metiniame plane, kurie yra stebimi ir analizuojami. Įstaiga pateikė informaciją, kad vertino keliamus rodiklius ir jų priežastis vidaus audito metu. Rekomenduojama ir toliau analizuoti pasiektus rezultatus ir naudoti juos tobulinant teikiamų paslaugų kokybę.
2	X		Rekomendacija įgyvendinta tinkamai, nes įstaiga stiprina darbuotojų komandiškumą, bendrystę ir skatina darbuotojų kvalifikacijos tobulinimą, gerosios patirties dalinimąsi. Pateikta informacija patvirtina, kad yra taikomi nauji metodai ir dilinamasi patirtimi su kitų įstaigų atstovais.
3	X		Pateikta informacija patvirtina, kad socialinių paslaugų teikėjas įgalina paslaugų gavėjus išreikšti savo nuomonę ir dalyvauti apklausose. Įstaiga analizavo gautus rezultatus ir naudojo juos tobulinant teikiamų paslaugų kokybę. Rekomendacija įgyvendinta tinkamai.
4	X		Įstaiga pateikė informaciją apie darbuotojų paklausą ir gautus rezultatus. Rekomendacija įgyvendinta tinkamai, nes įstaiga vertina darbuotojus ir vykdo jų įsitraukimą bei grįžtamojo ryšio teikimą apie jų pasitenkinimą darbu bei skatinimo sistema.
5	X		Rekomendacija įgyvendinta tinkamai, nes įstaigos darbuotojams organizuoti nuotoliniai mokymai apie asmens duomenų apsaugą „Duomenų apsauga įstaigoje“.
6	X		Pateikta informacija patvirtina, kad yra skatina socialinė partnerystė ir bendradarbiavimas. Rekomenduojama tęsti bendradarbiavimą ir matuoti bendradarbiavimo naudą.
7	X		Centro pateikta informacija patvirtina, kad yra matuojama individuali pažanga kiekvienam paslaugų gavėjui ir stebimi gauti rezultatai. Rezultatai yra analizuojami ir numatomi tobulinimo veiksmai. Rekomendacija įgyvendinta tinkamai.

8	x		Įstaiga taiko nuolatinio tobulinimo principą ir ieško naujų darbo metodų bendraudami su kitomis socialines paslaugas teikiančiomis įstaigomis. Rekomenduojama tęsti gerosios patirties pasidalinimą ir taikyti įgytas žinias ir metodus praktikoje.
<p>Bendros pastabos:</p> <p>Socialinės globos centras „Vija“ pateikė antrąją pažangos ataskaitą apie praėjusių metų įgyvendintus veiksmus ir įdiegtus naujus darbo metodus. Pateikti duomenys ir pasiekta pažanga įrodo, kad centras nuolat gerina veiklos procesus, skatina socialinę atsakomybę, gerina paslaugų gavėjų gyvenimo kokybę, skiria individualų dėmesį paslaugų gavėjams, tobulina procesus, vertina bei analizuoja pasiektus rezultatus, skatina bendradarbiavimą su socialiniais partneriais ir įtraukia paslaugų gavėjus bei darbuotojus kaip aktyvius bendruomenės narius. Socialinių paslaugų teikėjas ir toliau demonstruoja stiprią lyderystę, gerą valdymą, orientaciją į paslaugų gavėjus bei darbuotojus, centro veikla yra efektyvi ir nuolat tobulėjanti. Remiantis EQUASS kokybės principais įstaigos rekomendacijos yra tinkamai įgyvendintos.</p>			

Section 2

<Auditor Giedre Martinaitiene>

Date: 19th of May, 2024

	Is the issue relevant for improving the performance on EQUASS Criteria		Additional comments and recommendations from the EQUASS Auditor
	Yes	No	
1	x		The information provided confirms that qualitative and quantitative indicators have been defined in the annual plan and that these are monitored and analysed. The institution has reported that it has assessed the indicators and their causes as part of the internal audit. It is recommended that the results be further analysed and used to improve the quality of the services provided.
2	x		The recommendation has been duly implemented as the establishment strengthens the teamwork and community spirit of its staff, promotes staff development and the sharing of good practise. The information provided confirms that new approaches are used, and experiences are shared with other institutions.
3	x		Information provided confirms that the social care provider gives service users the opportunity to express their views and participate in surveys. The Center has analysed the results received and used them to improve the quality of the services provided. The recommendation has been properly implemented.
4	x		The Center has provided information on the demand for staff and the results obtained. The recommendation has been implemented as the institution evaluates staff and carries out staff participation and feedback on their job satisfaction and incentive system.
5	x		The recommendation has been implemented adequately as a distance learning course on the protection of personal data 'Data protection in the institution' has been organised for the staff of the institution.
6	x		The information provided confirms that social partnership and cooperation are promoted. It is recommended to continue the cooperation and to measure the benefits of the cooperation.
7	x		The information provided confirms that individual progress is measured and outcomes monitored for each service user. Outcomes are analyzed and improvement actions are planned. The recommendation has been properly implemented.
8	x		The institution applies the principle of continuous improvement and seeks new ways of working in collaboration with other social care providers. It is recommended to continue sharing best practices and to apply the acquired knowledge and methods in practice.
<p>Social Care Centre "Vija" has presented its second progress report on the measures implemented and new working methods introduced in the past year. The data and progress presented shows that the Centre is continuously improving its operational processes, promoting social responsibility, improving the quality of life of its service users, giving individual attention to service users, improving processes, evaluating and analysing the results achieved, promoting cooperation with social partners and involving service users and staff as active members of the community. The social care provider continues to demonstrate strong leadership, good management, a focus on service users and staff and the centre's activities are effective and continually improving. The recommendations made by the centre in accordance with the EQUASS Quality Principles are well implemented.</p>			

