

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

Įstaigos pavadinimas: Vilniaus Žolyno vaikų socialinės globos namai

Data: 2025-06-17

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	Atsižvelgiant į rekomendacijas, 2024 m. veiklos ataskaitoje rezultatai vaizduojami procentais. Ataskaitoje dėl aiškumo pateikiami pirmiausiai 2024 m. rezultatai, po to 2023 ir 2022 m. veiklos rezultatai)- 5 dalis „Veiklos organizavimas“ 5 p. „Teisių chartijos įgyvendinimas“ https://zolyno.lt/wp-content/uploads/2025/06/veiklos-ataskaita-2024-m.pdf .	16	+			+		+
2	2024 m., pasitarus su paslaugų gavėjais ir darbuotojais buvo atsisakyta mažiųjų pavadinimų, padalinius įvardinant gyvenamosios vietos adresais. Pakeisti padalinių elektroninio pašto adresai. Naujus adresus sugalvojo paslaugų gavėjai ir darbuotojai.	20	+			+		+
3	2024 m. peržiūrėtas darbuotojų saugos ir sveikatos gerinimo priemonių planas. Plane numatytos priemonės, būtinos įgyvendinti 2025 m., (pvz. darbuotojų veiksmų koordinavimo įgūdžių tobulinimas, ruošiantis ekstremaliai situacijai, civilinės saugos mokymai, išvykimo krepšių peržiūra ir kt.) - https://zolyno.lt/saugos-ir-sveikatos-priemoniu-gerinimo-planas/ .	21	+			+		+
4	Kartu su darbuotojais buvo diskutuojama ir naujai apibrėžtas rezultato rodiklis - „Paslaugų gavėjų, kuriems partnerių organizuoti socialinių įgūdžių užsiėmimai turėjo teigiamą poveikį, skaičius“. Taip pat nuspręsta patobulinti rezultatų pavaizdavimą, įtraukiant papildomai paslaugų gavėjų skaičių. Tobulinant paslaugų teikimą ir siekiant sėkmingos paslaugų gavėjų integracijos į visuomenę, nuo 2025 m. pradėta dalyvauti dviejuose naujuose projektuose: 1. „Jungtys“, kurio tikslas - nuosekliai įgyvendinti intervencines priemones (siekiant padėti jaunuoliams sugrįžti į darbo rinką ir (ar) švietimo sistemą) bei užtikrinti prevencinių priemonių, atliepiančių konkrečių jaunų žmonių poreikius, įgyvendinimą.	25	+			+		+

	2. „Jaunuolių palydėjimas į savarankišką gyvenimą“, kurio tikslas - palydėjimo paslaugų jauniems žmonėms, besiruošiantiems palikti ar neseniai palikusiems socialinės globos įstaigas, vystymas Sostinės regione.						
5	Vertinant gautus apklausos metu rezultatus, jie vaizduojami procentine išraiška, pradedant nuo paskutinių metų rezultatų, baigiant ankstesniais rezultatais - 2024 m. veiklos ataskaita 2 skyrius „Paslaugų teikimo procesų tobulinimas, inovacijos“ 5 p. „Vaikų dalyvavimas laisvalaikio ir atostogų planavime“ https://zolyno.lt/wp-content/uploads/2025/06/veiklos-ataskaita-2024-m.pdf .	27	+			+	+
6	Su darbuotojais buvo aptarta, kokių patikimesnių įrankių nei anketa gali būti matuojami įgalinimo rezultatai. Darbuotojų nuomone, siekiant objektyvių rezultatų, paslaugų gavėjų apklausų rezultatus būtina palyginti su ISGP išsikeltų uždavinių įvykdymo rezultatais ir VTAS išvadamis po apsilankymo paslaugų gavėjo gyvenamojoje vietoje, kuriose yra fiksuojami paslaugų gavėjo ugdymo ir socialiniai poreikiai (pvz. „Žino savo kortelės „pin kodą“, moka apsipirkti ir naudotis savitarnos kasa. Geba savarankiškai nuvykti į norimą miesto vietą, moka naudotis trafi, stops programėle. Žino kur yra jos poliklinika, kas šeimos gydytojas ir t.t.). Buvo nuspręsta rezultatus verifikuoti tikrinant anketų metu gautą informaciją palyginant su ISGP ir Vaiko globos peržiūros išvadamis. Rezultatai vertinami pradedant nuo paskutinių metų, baigiant ankstesniais metais.	29	+			+	+
7	Siekiant kad institucijos teiktų informaciją, būtiną paslaugų gavėjų socialinių paslaugų poreikiui nustatyti, informacijos teikimo proceso tobulinimas buvo aptartas suinteresuotų šalių susitikimo metu, taip pat susitikime su steigėjo atstovais. Nuo 2025 m., atvykus naujam paslaugų gavėjui, organizuojami susitikimai su atvejo vadybininku, šeimos socialiniu darbuotoju, esant galimybei biologiniais tėvais, buvusiais globėjais paslaugų teikimo planui aptarti. Teikiant paslaugas individualiai ir siekiant suvaldyti ypatingą atvejį, buvo organizuotas susitikimas su steigėju, vaiko teisių atstovais ir gydymo įstaigos atstovais. Taip pat papildomas susitikimas su Lietuvos autizmo asociacijos „Lietaus vaikai“ atstovu paslaugų teikimo procesui aptarti.	31	+			+	+

8	Siekiant paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės pokytį vertinti jų pačių požiūriu koncepcijoje įvardytose srityse, 2024 m. paslaugų gavėjų apklausoje buvo paklausta, kas jiems yra gyvenimo kokybė. Paslaugų gavėjų nuomone, jiems svarbiausia emocinė gyvenimo kokybės sritis – žinojimas, kad esi svarbus. Jų nuomone, svarbiausia yra galimybė išsakyti savo nuomonę ir jaustis įtrauktam į sprendimų, susijusių su jų gyvenimu priėmimą (92,6 proc. apklaustųjų paslaugų gavėjų). Atsižvelgiant į paslaugų gavėjų išsakytą nuomonę, numatoma susirinkimų su darbuotojais metu aptarti, kokiomis priemonėmis bus renkami duomenys ir fiksuojami rezultatai. Rezultatai bus vaizduojami procentine išraiška.	32	+			+		+
9	ISGP sudaryme ir peržiūroje dalyvauja visi paslaugų gavėjai. Atsižvelgiant į rekomendacijas, matuojant faktinį vaikų dalyvavimą ISGP sudaryme ir peržiūrose – planuose darbuotojai fiksuoja paslaugų gavėjo dalyvavimą ir kada buvo peržiūrėtas planas.	35	+			+		+
10	Siekiant gauti informacijos apie paslaugų gavėją, susitikimo su VTAS ir globos centrais metu, buvo priimtas bendras susitarimas, kad įstaigai raštiškai sutikus tapti vaiko globėju, perduodami visi turimi dokumentai.	37	+			+		+
11	Per 2024 m. atvyko 8 paslaugų gavėjai, o išvyko 5, o paslaugų teikimo naujiems paslaugų gavėjams terminas yra apie pusę metų, todėl įtrauktį suinteresuotų šalių atstovus dalyvauti yra sudėtinga. Buvo priimtas sprendimas suinteresuotas šalis (mokytojus, būrelių vadovus, bendruomenės pareigūnus ir kt.) kviešti į šeimynas ir aptarti elgesio pokyčio kiekvieno paslaugų gavėjo individualiai, rezultatus fiksuoti ISGP. Per 2024 m. suinteresuotos šalys (mokytojai, bendruomenės pareigūnai apsilankė šeimynose 30 kartų, susipažino su paslaugų teikimo procesu, aptarė bendradarbiavimo rezultatus.	43	+			+		+
12	Siekiant darbuotojų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis, būtina sukurti sąlygas kokybiškam paslaugų teikimui, todėl buvo patobulinta apklausos anketa įvertinti darbuotojų pasitenkinimą ir numatyti tobulintinas sritis, gerinant teikiamų paslaugų kokybę. Darbuotojams apklausos metu pateikta įvertinti teiginius: 1. Darbuotojų dalyvavimas sprendžiant svarbius klausimus, kurie gali paveikti jų darbą. 2. Administracija lengvai pasiekama bendradarbiavimui. 3. Užtikrinama, kad darbo krūvis būtų subalansuotas ir teisingai paskirstytas. 4. Pripažinimas už gerai atliktą darbą ir tinkamas atlygis už pastangas. 5. Siūlomos mokymų programos ir karjeros augimo galimybės. 6. Užtikrinama, kad darbo vieta būtų saugi ir sveika, laikantis visų darbo saugos reikalavimų. 7. Griežtai vykdoma nediskriminacinė politika ir skatinama lygybė darbo vietoje.	45	+			+		+

13	Siekiant įvertinti, kaip paslaugų gavėjai ir darbuotojai supranta veiklos rezultatus, 2024 m. patobulintos paslaugų gavėjų ir darbuotojų apklausų anketos. Paslaugų gavėjų buvo paklausta „Kokia tavo nuomonė apie tau teikiamų paslaugų rezultatus? Apklausoje dalyvavo 27 paslaugų gavėjai (77 proc. nuo bendro paslaugų gavėjų skaičiaus). 32 proc. paslaugų gavėjams teikiamų paslaugų rezultatai yra aiškūs, 28 proc – supranta teikiamų paslaugų rezultatus, 17 proc. paslaugų gavėjų rezultatai yra aiškūs ir 11 proc. – rezultatai atitinka jų lūkesčius, 11 proc. paslaugų gavėjų rezultatai kelia neaiškumų ir reikalingas papildomas paaiškinimas. Atsižvelgiant į gautus rezultatus, numatoma parengti vaizdinę informaciją (skaidres arba atmintinę), kuri padėtų paslaugų gavėjams geriau suprasti veiklos rezultatus. Darbuotojų buvo paklausta „Kiek, jūsų nuomone, įstaigos teikiama informacija apie paslaugų teikimo rezultatus yra aiški ir išsami?“ Apklausoje dalyvavo 35 darbuotojai (77 proc. nuo bendro darbuotojų skaičiaus). 60 proc. darbuotojų informacija apie rezultatus yra labai išsami ir aiški, 37- išsami ir aiški, 3 proc. - galėtų būti išsamesnė ir aiškesnė. Darbuotojų, kuriems informacija apie rezultatus neaiški, nebuvo. Tobulinimo veiksmai – i toliau organizuoti susirinkimus šeimynose, mažomis grupėmis aptariant veiklos rezultatus ir išklausanč darbuotojų pasiūlymus.	46	+			+		+
Pastabos/komentarai								

Dalis 2

EQUASS auditoriaus vardas, pavardė: Rasa Laiconienė

Data: 2025-07-18

	Ar šis klausimas svarbus atliekant gerinimo veiksmus dėl EQUASS kriterijų atitikimo?		Papildomi EQUASS auditoriaus komentarai ir rekomendacijos
	TAIP	NE	
1;5;8; 9;12; 13	+		16; 27;32;35;45;46 kriterijai Įstaiga patobulino teisių užtikrinimo, paslaugų gavėjų įtraukimo, gyvenimo kokybės, įtraukimo į individualių planų sudarymą, pasitenkinimo paslaugomis ir rezultatų supratimo rezultatų matavimą, pateikė nuorodas, kur galima susipažinti su patobulinimais. EN The institution improved the measurement of rights assurance, persons served involvement, quality of life, involvement in individual plan creation, satisfaction with services, and understanding of results. It also provided links where these improvements can be reviewed.
2	+		20 kriterijus Įstaigoje 2024 m. pasitarus su paslaugų gavėjais ir darbuotojais, buvo atsisakyta diskriminuojančių mažybinių grupių pavadinimų. EN In 2024, after consulting with persons served and staff, the institution decided to discontinue using discriminatory diminutive group names.
3	+		21 kriterijus Įstaiga pagal audito rekomendaciją patobulino Sveikatos ir saugo planą. EN The institution, following the audit recommendation, improved its Health and Safety Plan.
4	+		25 kriterijus Įstaigai naujai apsibrėžė partnerystės rezultato rodiklį ir jį išmatavo. EN The institution newly defined the partnership result indicator and measured it.
6	+		29 kriterijus Įstaiga referuoja, kad patobulino įgalinimo rezultatų matavimą ir juos įvardija pagal konkrečių vaikų įgūdžių įgyjimą. EN The institution refers to having improved the measurement of empowerment results and defines them according to the acquisition of specific children's skills.

7	+	31 kriterijus Įstaiga informuoja, kad pasinaudojo audito rekomendacija ir patobulino informacijos iš kitų institucijų gavimą: organizavo suinteresuotų šalių susitikimą aptarė bendradarbiavimą dėl informacijos apie vaikus teikimą pagal Socialinių paslaugų įstatymo 18 str. 7 dalies nuostatas. EN The institution informs that it has taken up the audit recommendation and has improved the receipt of information from other institutions: it has organised a meeting of stakeholders to discuss cooperation on the provision of information on children in accordance with the provisions of the Law on Social Services, Article 18(7).
10	+	37 kriterijus Įstaiga dėjo pastangas dėl būtinos informacijos iš kitų institucijų gavimo ir pasiekė teigiamą rezultatą. EN The institution made efforts to obtain necessary information from other institutions and achieved a positive result.
11	+	43 kriterijus Įstaiga labai atsakingai vertina paslaugų naudos paslaugų gavėjams rezultatus ir į individualius vaikų elgesio pasikeitimo aptariamus įtraukia visas suinteresuotas šalis. EN The institution very responsibly evaluates the results of service benefits for persons served and involves all stakeholders in discussions regarding individual changes in children's behavior.
Bendros pastabos: Įstaiga nuosekliai įgyvendino visas audito metu pateiktas rekomendacijas ir išsamiai aprašė patobulinimus. Taip pat įstaiga skaidriai pateikia internetines nuorodas, kur galima susipažinti su įgyvendintais pokyčiais. Yra rekomenduojama kitoje Pažangos ataskaitoje pateikti įstaigos iniciatyva įgyvendintus patobulinimus, pademonstruoti Equass Nuolatinio tobulinimo principo įgyvendinimą. Nuoširdžiai linkima sėkmės paslaugų tobulinimo kelyje. EN The institution consistently implemented all recommendations provided during the audit and described the improvements in detail. The institution also transparently provides online links where the implemented changes can be reviewed. It is recommended that the next Progress Report presents improvements implemented on the institution's own initiative, demonstrating the application of the EQUASS Principle of Continuous Improvement. I sincerely wish them success on their path to service improvement.		