

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: **Senjorų socialinės globos namai**

Data: 2023-03-31

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	Įstaiga pakoregavo viziją - Pokyčiams atvira, draugiška, saugi, jauki dienos socialinės globos įstaiga, puoselėjanti savo tradicijas ir kultūrą, kurianti ir teikianti efektyvią socialinę pagalbą paslaugų gavėjams ir juos įgalinanti visaverčiam bendruomeniniam gyvenimui. Įstaigos strateginiame plane iki 2025 metų vizija yra dar supaprastinta. Informacija www.ssgn.lt <u>Sukurta įstaigos socialinių tinklų Facebook paskyra.</u>	1	+			+	+	
2	Kokybės politika peržiūrėta, naujos redakcijos, pakoreaguotas 2022-11-21 Nr.V-73 dokumentas patalpintas internetinėje svetainėje www.ssgn.lt	3	+			+	+	
3	Įstaigos 2023 metų plane numatytos inovacijos, projektinė veikla, teikiamų paslaugų gerinimas. Šiuo metu montuojamas ant pastatų stogų saulės kolektorius. Projektas – “Saulės fotovoltinės elektrinės įrengimas Senjorų socialinės globos namuose” dalinai finansuojamas iš klimato kaitos programos priemonės “Atsinaujinančių energijos išteklių {saulės, vėjo} panaudojimas valstybės, savivaldybių tradicinių religinių bendruomenių, religinių bendrijų ar centrų elektros energijos poreikiams”. Prognozuojama metinė gamybos apimtis -102830kWh. Su įstaigos metiniu planu galima susipažinti internetinėje svetainėje www.ssgn.lt	4	+			+	+	
4	Įstaigos metiniai planai ir įstaigos strateginis planas iki 2025 metų patalpinti internetinėje svetainėje www.ssgn.lt	6	+			+	+	
5	Įstaigoje yra paruoštos apklausos anketos dėl darbuotojų pasitenkinimo darbu. Šios anketos anonimiškos ir bus išdalintos apklausai balandžio mėnesį. Be to reguliariai vyksta susitikimai atskirų sričių specialistų ir padalinių vadovų vietoje nagrinėjant iškilusias problemas, darbuotojai siūlo temas pokalbiams	7	+			+	+	
6	Įdarbintas pakankamas darbuotojų skaičius. Auditavimo metu įstaigoje dirbo įvairių sričių specialistų 95. Per metus kolektyvą papildė 33 darbuotojai. Vasario 1 dienai įstaigoje dirba įvairių sričių 129 specialistai.	8	+			+	+	
7	Rekomendacija pakeisti terminą kvalifikacijos tobulinimas į kompetencijų tobulinimą	9	+			+	+	

3

	įvykdytas. Kompetencijų tobulinimo rezultatai matuojami išklaustyjų valandų skaičiumi.							
8	Įstaigoje peržiūrėti pareiginiai aprašai, jie atnaujinti nuo 2023-01-01 ir pavišinti internetinėje SSGN svetainėje www.ssgn.lt	10	+				+	+
9	Buvo praveisti keli susirinkimai, kuriuose dalyvavo darbuotojai. Buvo klausama nuomonės, pasiūlymų, bet darbuotojai nebuvo aktyvūs. Savo nuomonę darbuotojai išsako tiesioginiam vadovui, kuris suformuoja gautus darbuotojų pasiūlymus, norus ir pateikia raštiškai įstaigos vadovui.	11	+				+	+
10	Darbuotojai sveikinami jubiliejaus proga. Darbdavys apmoka kompetencijų tobulinimo kursus. Darbdavys organizuoja kompetencijų tobulinimo kursus įstaigoje. Lankstus darbo grafikas. Vilniuje gyvenantiems įstaigos darbuotojams nupirka „Vilnius juda“ kortelė, leidžianti metus laiko naudotis viešuoju transportu nemokamai. Darbuotojams, esant galimybei buvo įteikiami bilietai į teatrą, koncertą. Darbuotojams įrengta virtuvėlė.	12	+				+	+
11	Gyventojų teisės surašytos į atnaujintą lankstinuką, kuris viešinamas informacinėje lentoje. Atvykusiems naujiems gyventojams ir jų artimiesiems socialinis darbuotojas įteikia lankstinuką.	14	+				+	+
12	Individualus planas buvo pakoreguotas. Šiuo metu plane yra skiltis, kurioje aprašomas asmens tikslas/svajonė, taip pat svajonės įgyvendinimo eiga ir pasiekti rezultatai. Atliktas gyventojų pasiskirstymas pagal tai, ar išsakė svajonę rengiant ISGP 2021-2022 metais (proc.) matavimas. Tikslas/svajonės pasiekimu džiaugiamasi, viešinant socialiniuose tinkluose įstaigos Facebook paskyroje.	15	+				+	+
13	Gyventojų apklausa atliekama vieną kartą metuose gegužės mėnesį. Duomenys aprobuti. Gyventojai, gyventojų taryba supažindinta su gautais rodikliais, informacija paskelbta socialiniuose tinkluose įstaigos Facebook paskyroje	16	+				+	+
14	Įstaigoje šiuo metu yra laisvas gyventojų lankymo grafikas. Artimieji gali lankytis jiems patogiu laiku. Atnaujintas Prašymų ir skundų nagrinėjimo tvarkos aprašas. Patvirtintas 2022-11-24, Nr.V-74. Informacija patalpinta internetiniame puslapyje www.ssgn.lt	17	+				+	+
15	Psichologai paruošė naują gerovės politikos aprašą, 2022-11-21, NrV-73, kuris patalpintas internetinėje svetainėje www.ssgn.lt	18	+				+	+
16	Planas paruoštas ir patvirtintas.	21	+				+	+
17	Atnaujinti aprašai 2022-12-05, Nr.V-77. Informacija patalpinta įstaigos internetinėje svetainėje www.ssgn.lt	22	+				+	+
18	Įstaigoje orumo ir privatumo užtikrinimo procedūros vykdomos, vadovaujantis ES Bendru	23	+				+	+

	duomenų apsaugos reglamentu.							
19	Visos veiklos, pasibaigus karantinui, tętinės.	24	+				+	+
20	2022 metais, neskaitant Šv.Kazimiero fondo, vibroakustine ir regeneracijos įranga, atsirado tampresnis ryšys su “Raudonojo kryžiaus” savanoriais. Vibroakustinės ir regeneracijos kabinete padidėjo gyventojų apsilankymų skaičius 30 proc.	25	+				+	+
21	Gyventojai pageidavimus išsako socialiniam darbuotojui, kuris savo ruožtu perduoda informaciją atsakingiems darbuotojams, spręstini klausimai, apsvarstomi Gyventojų taryboje, kuri svarstomą klausimą, fiksuoja protokoluose ir perduoda administracijai.	27	+				+	+
22	Buvo atrinkta 14 gyventojų, kurie dalyvavo individualiame įgalinimo procese. Rezultatai įvertinti, apibendrinti, aprašyti, padarytos skaidrės. Įgalinimo rodikliai derinami pagal gyventojų gebėjimą palaikyti savarankiškumą. Atširdus daugiau specialistų užimtumui, ateityje įgalinimo rodikliai bus matuojami visiems gyventojams. Informacinėje lentoje iškabinta informacija apie vykstančius renginius, užsiėmimus. Gyventojai skatinami socialinio darbuotojo dalyvauti renginiuose. Pagerintos sąlygos sporto ir kinezoterapijos – atsiradonauja didelė salė. Papildomai įrengtas užsiėmimų kambarys. Pirmadieniais – relaksacija – akustinės terapijos kambaryje, kūrybinė veikla, smulkioji motorika, grupinė mankšta. Antradieniais – stalo žaidimai, individualūs užsiėmimai. Trečiadieniais – relaksacija akustinės terapijos kambaryje, filmų žiūrėjimas, smulkioji motorika, grupinė mankšta. Ketvirtadieniais – protų mūšis, smulkioji motorika, klieriko lankymas. Penktadieniais – relaksacija akustinės terapijos kambaryje, Raudonos nosys gydytojų klounų apsilankymas, karaokė, individualūs užsiėmimai, grupinė mankšta. Šeštadieniais- Šv.mišios.	29	+				+	+
23	Įdarbintas reikiamas specialistų skaičius. Specialistų komanda padidėjo 34,38 proc.	30	+				+	+
24	Kokybės gerinimo apklausos duomenys apdoroti, palyginti ir aptarti. Supažindinti gyventojai- informacija pateikta socialiniuose tinkluose, įstaigos Facebook paskyroje. Apklauskos matavimo rodikliai aprašyti rezultatų skiltyje.	32	+				+	+
25	Individualiame plane yra įrašoma gyventojų svajonė, ją aptarus. Socialiniai darbuotojai gyventojų svajonės įgyvendinimui, ieško geriausių būdų. Apie svajonių išpildymą ir džiaugsmą yra viešinama įstaigos socialiniuose tinkluose, Facebook paskyroje.	33	+				+	+
26	Atsižvelgta į rekomendaciją, ji vykdoma pagal pateiktą auditoriaus rekomendaciją. Gyventojai arba jų artimieji (dėl gyventojų sveikatos būklės) kartu su socialiniu darbuotoju sudaro individualų planą. Planas koreguojamas vieną kartą metuose. Gyventojų poreikių nustatyme dalyvauja ne tik socialiniai darbuotojai, bet ir kitų sričių specialistai.	35	+				+	+
27	Auditoriaus rekomendaciją įvykdyta.	36	+				+	+
28	Gerinant paslaugų kokybę, įstaigoje numatyta paruošti apklausos anketas gyventojų	37	+				+	+

	artimiesiems.							
29	“Savo asmens” pasirinkimo galimybę gyventojai išreiškia pildant individualius planus. Dėl sveikatos būklės negalinti išreikšti savo nuomonės, ”Savo asmens” pasirinkimas derinamas su gyventojų artimaisiais.	38	+			+	+	
30	Išdalintos anketos visiems gyventojams, bet į jas atsakė 50% gyventojų. Dėl sunkios sveikatos būklės, pusė gyventojų nesugebėjo atsakyti į klausimus. Todėl ruošiamos anketos gyventojų artimiesiems, kad galima būtų objektyviau įvertinti teikiamų paslaugų kokybę.	43	+			+	+	
31	Gyventojams rezultatų duomenys pristatyti skaidrių pavidalu renginių salėje. Dalyvavo 97gyventojai. Informacija paskelbta įstaigos socialiniame tinkle, Facebook paskyroje.	46	+			+	+	
32	Metų pabaigoje, susirinkimo metu darbuotojai bus supažindinti su paslaugų teikimo rezultatais. Paslaugų gavėjai – supažindinti rugpjūčio mėnesį renginių salėje, kiti suinteresuoti asmenis – įstaigos internetinėje svetainėje www.ssgn.lt	47	+			+	+	
33	2023 metų įstaigos veiklos plano 4 punkte- Paslaugų gavėjų pasitenkinimas gaunamų socialinių paslaugų kokybe- yra numatytos priemonės paslaugų kokybės gerinimui. Veiklos planas paskelbtas įstaigos internetiniame puslapyje www.ssgn.lt	48	+			+	+	
34	Įstaigos specialistų komanda lankėsi Vš.Į. Senevita, kurioje susitiko su šios įstaigos specialistais, pasidalino darbo patirtimi, informacija patalpinta socialiniuose tinkluose įstaigos Facebook paskyroje.	50	+			+	+	
Pastabos/komentarai								

i

Data: 2023-03-31

Dalis 2

EQUASS auditoriaus vardas, pavardė: Rasa Laiconienė

Data: 2023-04-24

	Ar šis klausimas svarbus atliekant gerinimo veiksmus dėl EQUASS kriterijų atitikimo?		Papildomi EQUASS auditoriaus komentarai ir rekomendacijos
	TAIP	NE	
1	+		<p>1 kriterijus</p> <p>Išorės audito rekomendacija buvo siūloma įstaigos veiklos planuose nusimatyti priemones, kuriomis būtų siekiama ambicingos įstaigos vizijos įgyvendinimo. Pažangos audito ataskaitoje įstaiga referuoja, kad pakoregavo viziją. Kartitina rekomenduojama vizijos siekinius įtraukti į veiklos planus.</p> <p>En</p> <p>An external audit recommendation suggested to include measures in the institution's Action Plans to achieve the ambitious vision of the institution. In its Progress Report, the institution reports that it has adjusted its vision. It is repeatedly recommended to include the ambitions of the vision in the action plans.</p>
2	+		<p>3 kriterijus</p> <p>Įstaiga informuoja apie Kokybės politikos patobulinimą, tačiau nieko neužsimena apie rekomendacijos paskirti už paslaugų kokybę atsakingą asmenį įstaigoje. Globos namuose gyvena 240 gyventojų, dirba arti 130 darbuotojų, manytina, kad yra tikslinga turėti už kokybę atsakingą darbuotoją.</p> <p>EN</p> <p>The institution informs about the improvement of the Quality Policy, but makes no mention of the recommendation to appoint a person in charge of the quality of services in the institution. The Care home has 240 residents and close to 130 staff, and it is considered appropriate to have a quality manager.</p>
3	+		<p>4 kriterijus</p> <p>Įstaiga patobulino veiklos planą, yra įtrauktos kai kurių siektinų rezultatų reikšmės. Tačiau kai kurie "rezultatai" dar yra tik priemonės ir rodo pastangas, pvz.: kaip rezultatas įvardijama "Atlikta reprezentatyvi Įstaigos paslaugų gavėjų ir jų artimųjų / globėjų apklausa apie jų pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis". Tinkamas rezultato įvardijimas būtų – įvardyti, kokio pasitenkinimo procento yra siekiama.</p> <p>EN</p> <p>The SSP has improved its Action Plan and includes values for some of the results to be achieved. However, some of the 'results' are still only measures and represent efforts, e.g. 'A representative survey of persons served and their relatives/carers on their satisfaction with the services provided' is listed as a result. An appropriate way of stating the result would be to identify the percentage of satisfaction that is being sought.</p>

4	+	6 kriterijus Įstaiga socialinės atsakomybės veiktas yra įtraukusi į metinius veiklos planus, visi planai ir ataskaitos skelbiamos įstaigos internetinėje svetainėje. EN The institution has included social responsibility activities in its annual action plans, and all plans and reports are published on its website.
5	+	7 kriterijus Įstaiga planuoja atlikti darbuotojų pasitenkinimo darbo apklausą. Rekomenduojama su padalinių vadovais aptarti darbuotojų apklausos rezultatus ir taikyti priemones, kurios padėtų išsaugoti darbuotojus bei mažintų jų kaitą. EN The institution plans to carry out a job satisfaction survey. It is recommended to discuss the results of the staff survey with the heads of units and to implement measures to retain staff and reduce staff turnover.
6	+	8 kriterijus Įstaiga per metus nuo audito dėjo pastangas ir užpildė pareigybių vakancijas. EN The institution has made efforts to fill vacancies in the year since the audit.
7	+	9 kriterijus Įstaiga informuoja, kad darbuotojų kompetencijos tobulinimą matuoja nauju rodikliu - išklaustyų valandų skaičiumi. Atkreiptinas dėmesys, kad pasirinktas rodiklis nėra tinkamas - jis rodo pastangas. Rekomenduojama apibrėžti tinkamą kompetencijų tobulinimo rezultato rodiklį. EN The SSP informs that it measures staff development by a new indicator: the number of hours attended. It should be noted that the chosen indicator is not appropriate as it reflects effort. It is recommended to define a suitable indicator for the result of competence development.
8	+	10 kriterijus Įstaiga atnaujino darbuotojų pareigybės aprašymus, informuoja, kad juos skelbia internetinėje svetainėje, tačiau informacija "Darbuotojo funkcijos" yra naujinama. EN The SSP has updated the job descriptions of its staff and informs that it publishes them on its website, but the information on "Staff functions" is still being updated.
9	+	11 kriterijus Įstaiga aprašo, kaip įtraukia darbuotojus į sprendimų priėmimą. Rekomenduojama laikytis požiūrio, kad darbuotojus būtina įtraukti į paslaugų kūrimą ir kokybės tobulinimą. EN The institution describes how it involves staff in decision-making. It is recommended to follow the approach of involving staff in the design and quality improvement of services.

10	+		<p>12 kriterijus</p> <p>Įstaiga taiko materialinius ir nematerialinius darbuotojų skatinimo būdus, gerina jų darbo sąlygas. Vis dėlto nepateikta informacija, ar įgyvendinta audito rekomendacija pasidomėti moderniais darbuotojų motyvavimo būdais ir taikyti juos praktikoje.</p> <p>EN</p> <p>The SSP uses material and non-material incentives to encourage staff and improve their working conditions. However, no information was provided on the implementation of the audit recommendation to look into modern ways of motivating staff and to apply them in practice.</p>
11	+		<p>14 kriterijus</p> <p>Įstaiga atnaujino informaciją paslaugų gavėjų teisių užtikrinimo tema, reguliariai supažindina paslaugų gavėjus su jų teisėmis.</p> <p>EN</p> <p>The institution has updated information on the rights of persons served and regularly informs persons about their rights.</p>
12	+		<p>15 kriterijus</p> <p>Įstaiga patobulino individualaus plano pildymą: išskiria asmeninį tikslą, vertina jo pasiekimą.</p> <p>EN</p> <p>The institution has improved the filling in of the individual plan: it identifies a personal goal and assesses its achievement.</p>
13	+		<p>16 kriterijus</p> <p>Įstaiga informuoja, kad paslaugų teikimo rezultatams išmatuoti paslaugų gavėjų apklausas atlieka gegužės mėnesį. Rezultatus aptaria su darbuotojais ir pristato Globos namų gyventojų tarybai. Rekomenduojama paslaugų gavėjų apklausas vykdyti einamųjų metų gale, kad būtų galimybė veiklos ir paslaugų teikimo rezultatus laiku įrašyti į veiklos ataskaitą ir suplanuoti jų tobulinimą kitų metų veiklos plane.</p> <p>EN</p> <p>The SSP informs that it conducts surveys of persons served in May to measure the results of service delivery. The results are discussed with the staff and presented to the Residents' Council. It is recommended to conduct the surveys at the end of the current year in order to be able to include the performance and service delivery results in the Activity Report in time to plan improvements in the next year's Activity Plan.</p>
14;15 ; 17	+		<p>17;18, 22 kriterijai</p> <p>Įstaiga atnaujino Prašymų ir skundų nagrinėjimo tvarkos aprašą, Gerovės politiką, Saugos ir sveikatos planą, Gyventojų asmeninių pinigų naudojimo, daiktų saugojimo ir išdavimo tvarkos aprašą, Fizinio ir psichologinio smurto prieš paslaugų gavėjus prevencijos procedūras,</p> <p>EN</p> <p>The SSPA has updated its description of the Procedure for dealing with requests and complaints, Welfare policy, Procedure for the use, storage and issuance of personal money of the persons served, Procedures for the prevention of physical and psychological violence against persons served,</p>
16	+		<p>21 kriterijus</p> <p>Įstaiga informuoja, kad patobulino Saugos ir sveikatos planą ir jį skelbia internetinėje svetainėje, tačiau nepavyko dokumento surasti skiltyse Dokumentai, Planavimo dokumentai, Equass dokumentai. Rekomenduojama svarbius paslaugų gavėjams ir</p>

		<p>jų artimiesiems dokumentus talpinti įstaigos interneto svetainėje taip, kad jie būtų lengvai surandami.</p> <p>EN The SSP informs that it has improved its Health and Safety Plan and publishes it on its website, but it could not be found under Documents, Planning documents, Equass documents. It is recommended to place important documents for persons served and their relatives on the institution's website so that they can be easily found.</p>
18	+	<p>23 kriterijus</p> <p>Įstaigai buvo rekomenduota dokumentuose įvardyti, kaip konfidenciali informacija yra teikiama, nes audito metu darbuotojai to nežinojo. Pažangos ataskaitoje įstaiga informuoja, kad informaciją teikia "vadovaujantis ES Bendru duomenų apsaugos reglamentu". Konfidencialios informacijos teikimas galėtų būti įvardytas ir kitame nei pagal 23 kriterijų įvardytame dokumente, tačiau šią nuostatą reikia aiškiai išdėstyti. Rekomenduojama įgyvendinti išorės audito rekomendaciją.</p> <p>EN It was recommended to identify in the documentation how confidential information is provided, as staff were not aware of this at the time of the audit. In the Progress Report, the institution informs that it provides information 'in accordance with the EU General Data Protection Regulation'. The provision of confidential information could be identified in a document other than the one identified under criterion 23, but this provision needs to be made clear. It is recommended to implement the recommendation of the external audit.</p>
19	+	<p>24 kriterijus</p> <p>Įstaiga informuoja, kad tęsia karantino metu sustabdytas veiklas. Audito rekomendacija buvo partnerystę vystyti ir kompleksinių paslaugų tęstinumui. Kartotinai rekomenduojama tai daryti, nes taip būtų pilnai įgyvendinamas 24 kriterijus.</p> <p>EN The institution informs that it is continuing the activities suspended during the quarantine. The audit recommendation was to develop partnerships for the continuation of comprehensive services. It is repeatedly recommended to do so as this would fully implement criterion 24.</p>
20	+	<p>25 kriterijus</p> <p>Pažangos ataskaitoje nepateikta informacija apie rekomendacijos įgyvendinimą, nėra galimybės susipažinti su 2022 m. partnerystės teikiamos naudos rezultatais. Rekomenduojama rezultatus skelbti įstaigos internetinėje svetainėje.</p> <p>EN The Progress Report does not provide information on the implementation of the recommendation, nor does it provide access to the results of the benefits of the partnership in 2022. It is recommended to publish the results on the institution's website.</p>
21	+	<p>27 kriterijus</p> <p>Įstaiga gyventojus į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą įtraukia per individualių porikių išsakymą ir Gyventojų tarybos veiklą.</p> <p>EN The institution involves residents in the planning, delivery and evaluation of services through individual consultation and the activities of the Residents' Council.</p>
22	+	29 kriterijus

		<p>Įstaiga pristato organizuojamas užimtumo veiklas ir renginius, tačiau nepristato, ar buvo apibrėžti nauji įgalinimo rezultatų rodikliai. Rekomenduojama įgyvendinti išorės audito rekomendaciją ir apibrėžti tinkamus įgalinimo rodiklius.</p> <p>EN The institution presents the activities and events organized for empowerment, but does not present whether new indicators for empowerment results have been defined. It is recommended to implement the recommendation of the external audit and to define appropriate empowerment results indicators.</p>
23	+	<p>30 kriterijus Įstaigoje įdarbintas trūkstamas darbuotojų skaičius.</p> <p>EN The institution has recruited sufficient staff.</p>
24		<p>32 kriterijus Įstaiga apklausos būdu nustatė paslaugų gavėjų pasitenkinimą gyvenimo kokybės sritimis. Rekomenduojama įstaigai metų gale atlikti tokią pačią paslaugų gavėjų apklausą ir palyginti gyvenimo kokybės pokytį 2022 - 2023 m.</p> <p>EN The SSP used a survey to measure the satisfaction of persons served in the areas of quality of life. It is recommended to conduct the same survey of persons served at the end of the year and compare the change in quality of life between 2022 and 2023.</p>
25	+	<p>33 kriterijus Įstaiga informuoja, kad paslaugų gavėjų individualiame plane yra išsikeliama asmeninė svajonė, ji aptariamam ir įgyvendinama. Rekomenduojama, kad plane būtų įvardyti darbuotojo ir asmen veiksmai svajonei pasiekti.</p> <p>EN The institution informs that persons served have a personal dream in their individual plan, which is discussed and realised. It is recommended to identify the actions to be taken by the worker and the person to achieve the dream.</p>
26	+	<p>35 kriterijus Įstaiga naujo gyventojų poreikius vertina vėliau, nei po pirmosios apsigyvenimo Globo namuose savaitės, poriekių vertinime dalyvauja multidisciplininė komanda.</p> <p>EN The institution assesses the needs of the new resident later than after the first week of stay in the Care home and a multidisciplinary team is involved in the needs assessment.</p>
27	+	<p>36 kriterijus Įstaiga pagal audito rekomendaciją patobulino rezultatų vaizdavimą.</p> <p>EN The SSP has improved the presentation of results in response to an audit recommendation.</p>
28	+	<p>37 kriterijus Įstaiga informuoja, kad planuoja parengti apklausos anketą paslaugų gavėjų artimiesiems. Rekomenduojama kitoje pažangos ataskaitoje pristatyti, kaip aktyviai paslaugų gavėjų artimieji dalyvavo paslaugų gerinime ir kokie jų pasiūlymai buvo įgyvendinti.</p>

			<p>EN The institution informs that it plans to prepare a questionnaire for relatives of persons served. It is recommended to present in the next Progress Report how actively the relatives of persons served have been involved in the improvement of the service and which of their suggestions have been implemented.</p>
29	+		<p>38 kriterijus Įstaiga pristato, kaip sudaro sąlygas paslaugų gavėjui ar jo artimiesiems pasirinkti "savą asmenį". Rekomenduojama informuoti, ar įstaigoje patobulinti Paslaugų teikimo proceso aprašymai, kad jie atitiktų galiojančius teisės aktus.</p> <p>EN The SSP presents how it enables the person served or his/her relatives to choose their own person. It is recommended to inform whether the institution has improved the descriptions of the Service delivery process in order to comply with the current legislation.</p>
30	+		<p>43 kriterijus Įstaiga informuoja, kad paslaugų gavėjų apklausoje dalyvavo 50 proc paslaugų gavėjų ir dėl to įstaiga planuoja į apklausas įtraukti paslaugų gavėjų artimuosius. Paslaugų gavėjų artimųjų nuomonė yra svarbi, tačiau paslaugų naudos paslaugų gavėjams rezultatams matuoti galima naudoti ir kitus įrankius, ne tik jų pačių apklausos anketas. Rekomenduojama apsibrėžti tinkamus rodiklius paslaugų naudos paslaugų gavėjams rezultatams matuoti ir pasirinkti tam tinkamus įrankius. Rekomenduojama už paslaugų kokybę atsakingam darbuotojui dalyvauti socialinių paslaugų rezultatų matavimo mokymuose.</p> <p>EN The SSP informs that 50% of the persons served took part in the survey and therefore the SSP plans to include the relatives of the persons served in the surveys. The opinion of the relatives of the persons served is important, but other tools than their own questionnaires can be used to measure the results of the services' benefits for the persons served. It is recommended to identify appropriate indicators to measure the impact of services on persons served and to choose appropriate tools for this purpose. It is recommended that the staff member responsible for the quality of services receives training on measuring the outcomes of social services.</p>
31	+		<p>46 kriterijai Įstaiga veiklos rezultatus paslaugų gavėjams pristatė susirinkimo salėje metu.</p> <p>EN The results of the institution's performance were presented to the persons served in a meeting in the hall.</p>
32	+		<p>47 kriterijus Įstaigai buvo rekomenduota nustatyti sistemą, kaip veiklos rezultatai yra platinami. Įstaiga neįgyvendino šios rekomendacijos ir matomos to pasekmės – 2022 m. išmatuoti ne visi paslaugų teikimo rezultatai, jie nepaskelbti įstaigos internetinėje svetainėje. Rekomenduojama įgyvendinti išorės audito rekomendaciją.</p> <p>EN It was recommended to set up a system for the dissemination of results. The SSP has not implemented this recommendation and the consequences are visible: not all service delivery results have been measured in 2022 and are not published on the SSP's website. It is recommended to implement the external audit recommendation.</p>

33	+		<p>48 kriterijus Įstaiga paslaugų tobulinimo priemonės numato įstaigos metiniuose veiklos planuose. EN The institution identifies service improvement measures in its annual Action Plans.</p>
34	+		<p>50 kriterijus Įstaiga informuoja, kad darbuotojai susitiko su kitų Globos namų darbuotojais ir pasidalino patirtimi. Atkreiptinas dėmesys, kad reikėtų aprašyti pasilyginimo rezultata – kaip įstaiga patobulino savo veiklą perėmusi kitos socialinių paslaugų įstaigos gerąją patirtį. EN The institution reports that staff have met with staff from other Care Home to share experiences. It should be noted that the result of the comparison should be described –how the SSP has improved its performance by adopting the good practice of another social services institution.</p>
<p>Bendros pastabos: įstaigai išorės audito metu buvo pateikta daug rekomendacijų ir Pažangos ataskaitoje buvo stengtasi pateikti informaciją apie jų įgyvendinimą. Įstaiga peržiūrėjo dokumentų turinį, juos atnaujino, taikė paslaugų gavėjų įtraukimą, organizavo tinkamą užimtumą. Deja, yra stebima, kad ne visos auditoriaus rekomendacijos buvo tinkamai suprastos ir dėl to nėra tinkamai įgyvendintos. Rekomenduojama atnaujinti žinias apie Equass kokybės standarto kriterijus, domėtis socialinių paslaugų rezultatų matavimo būdais ir įrankiais. Gal tikslinga būtų sudaryti rekomendacijų įgyvendinimo planą, suburti grupę jo įgyvendinimo koordinavimui. Taip tobulinimo veiksmai būtų nuoseklūs. Rekomenduojama reikiamą dėmesį skirti paslaugų teikimo rezultatams matuoti: peržiūrėti anketų klausimų tinkamumą, naudoti ne tik anketas, bet ir kitus įrankius – stebėjimą, informaciją iš individualių planų ir kt., kelerių metų rezultatų lyginimą vykdyti tik tuomet, kai jie pamatuoti tokiais pačiais rodikliais. Rekomenduojama veiklos ir paslaugų teikimo rezultatus skelbti įstaigos interneto svetainėje. EN The external audit made a number of recommendations to the SSP and an effort was made to report on their implementation in the Progress Report. The institution has reviewed the content of its documents, updated them, applied involvement of persons served and organized appropriate activities for them. Unfortunately, it is observed that not all of the auditor's recommendations have been properly understood and therefore not properly implemented. It is recommended to update the knowledge on the criteria of the Equass quality standard and to take an interest in the methods and tools for measuring the results of social services. It might be useful to draw up an implementation plan for the recommendations and set up a group to coordinate their implementation. This would ensure consistency in improvement actions. It is recommended to pay due attention to the measurement of the results of service provision: to review the appropriateness of the questions in the questionnaires, to use tools other than questionnaires, such as observation, information from individual plans, etc., and to compare the results of a number of years of service provision only when they are measured by the same indicators. It is recommended to publish the results of activities and service delivery on the institution's website.</p>			