

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: BĮ Vilniaus miesto socialinės paramos centras

Data: 2021-04-29

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	BĮ Vilniaus miesto socialinės paramos centro (toliau – Centras) 2021 m. veiklos planas paskelbtas įstaigos internetiniame tinklapyje, skiltyje „Administracinė informacija“.	4	x			x		x
2	Centras vykdo įsipareigojimą būti socialiai atsakingu, atlieka visuomenei naudingą veiklą, stebi pasiektus rezultatus: • Parengtos ir Centro vaikų dienos centrų lankytojų nuspalvintos atmintinės, padalintos dienos globos gavėjams ir/ar jų artimiesiems, darbuotojų suteikta pagalba rūšiuojant atliekas, turėjo teigiamos įtakos paslaugų gavėjams aktyviau įsitraukiant į atliekų rūšiavimą. 2020 m. atliktos apklausos duomenimis, padaugėjo paslaugų gavėjų (90,9 proc.), žinančių apie atliekų rūšiavimą, 2019 m. žinančių buvo 82 proc. 2020 m. apklausos rezultatai rodo, kad 59,5 proc. paslaugų gavėjų, esant poreikiui, suteikta darbuotojų pagalba rūšiuojant atliekas, 2019 m. – 40 proc. paslaugų gavėjų; • Darbuotojų teikiamos konsultacijos paslaugų gavėjams ir/ar jų artimiesiems dėl namuose esamų nebenaudojamų ar pasibaigusio galiojimo vaistų saugaus sunaikinimo buvo naudingos paslaugų gavėjams. 2020 m. atliktoje apklausoje 94,3 proc. paslaugų gavėjų teigė žinantys apie vaistų saugų sunaikinimą, 63,3 proc. paslaugų gavėjų, esant poreikiui, suteikiama darbuotojų pagalba sunaikinant nebenaudojamų ir pasibaigusio galiojimo vaistus; • Lietuvos Respublikos nutarimu nuo 2020-11-07 Lietuvoje įvedus karantiną, darbuotojams organizuotas individualus instruktavimas dėl asmens apsaugos priemonių naudojimo ir utilizavimo tvarkos. Bendradarbiaujant su Nacionaliniu visuomenės sveikatos centru dėl COVID-19 situacijos, konsultuojantis, laikantis rekomendacijų, karantino laikotarpiu buvo užtikrintas dienos globos paslaugų tęstinumas, patenkinti senyvo bei suaugusių asmenų su negalia poreikiai.	6	x			x		x
3	2020 m. atliekant apklausą, paslaugų gavėjams ir/ar jų artimiesiems, galintiems naudotis internetine prieiga, minėta anketa pateikta internetu. Paslaugų gavėjai ir/ar jų artimieji, vertindami paslaugų kokybę, įvardino šį apklausos būdą kaip patogesnį, reikalaujantį mažesnių laiko sąnaudų. Internetinės apklausos būdu gautas geresnis paslaugų gavėjų atgalinis ryšys, pateikta daugiau įžvalgų dėl teikiamų paslaugų kokybės.	28	x			x		x
4	Atmintinių “Teisių chartijos atmintinė”, “Paslaugų gavėjų teisių chartijos atmintinė”, parengimas lietuvių ir rusų kalbomis, naudojant alternatyvios komunikacijos ženklus, turėjo teigiamos įtakos paslaugų gavėjų informacijos prieinamumui. 2020 m. apklausos duomenimis 91,2 proc. paslaugų gavėjų žinotų kur kreiptis, jei teikiant paslaugas, jų teisės būtų pažeistos.	14		x		x		x
5	Centras tęsia iniciatyvas – taiko personalo motyvacijos didinimo priemones. BĮ Vilniaus miesto socialinės paramos centro	12	x			x		x

	Socialinių paslaugų namuose skyriuje (toliau – Socialinių paslaugų namuose skyrius) individualios priežiūros personalui tęsiami mokymai tema “Motyvacija, savirealizacija ir pasitenkinimas atliekamu darbu”. 2020 m. mokymuose dalyvavę 8 dienos globos darbuotojai apklausos metu įvardino, jog mokymai buvo naudingi, patobulino žinias apie žmonių poreikius bei motyvus, skatinančius veikti, tobulėti, įgytos žinios padėjo išspręsti konfliktines situacijas, sustiprėjo motyvacija darbui, susipažino su naujomis idėjomis, požiūriais, padidėjo pasitikėjimas savimi.							
6	Centras tęsia iniciatyvas – pritaikė inovacijas, gerinant paslaugų gavėjų gyvenimo kokybę. Dienos globos darbuotojams buvo organizuotos konsultacijos, apie paslaugų gavėjų aktyvinimą, įtraukimą į paslaugų teikimo procesą. Darbuotojai pateikė įgyvendintus 193 pasiūlymus apie paslaugų gavėjų įtraukimą į paslaugų teikimo procesą kasdienėse veiklose. Darbuotojai pasinaudojo Švedijoje sukurtu žaidimo „Daugiau negu viena istorija“ idėjomis ir skatino paslaugų gavėjus papasakoti apie savo pomėgius, džiaugsmingus gyvenimo įvykius, mokyklos, studijų metus. Darbuotojai motyvavo paslaugų gavėjus prisiminti skanių patiekalų receptus, juos užrašė ir susegė į receptų knygą, kuri naudinga, gaminant maistą paslaugų gavėjų namuose. Paslaugų gavėjai spalvino suaugusiems skirtus paveikslėlius iš Jūratės Leikaitės knygų, darė knygų skirtukus. Darbuotojai įtraukė paslaugų gavėjus žaisti šaškėmis, padėjo mokytis anglų kalbos žodžius, tarpininkavo atnešant garsines knygas, kartu sprendė atmintį lavinančias užduotis iš mokomojo lankstinuko „Atminties pratimų rinkinys“, padėjo atstatyti dėl ligos prarastus įgūdžius – rašyti raides. Iniciatyva dėl paslaugų gavėjų įtraukimo į paslaugų teikimo procesą, turėjo teigiamos įtakos gerinant minėtų asmenų gyvenimo kokybę. 2020 m. atliktoje apklausoje, paslaugų gavėjai geriau vertino savo gyvenimo kokybės pokyčius nei 2019 m. 2020 m. apklausos duomenimis, 82,8 proc. paslaugų gavėjų įvertino gyvenimo kokybės pagerėjimą emocinės savijautos srityje, 2019 m. – 78,7 proc., 2020 m. bendravimo srityje pagerėjimą vertino – 80,5 proc., 2019 m. – 76,5 proc., 2020 m. laisvalaikio praleidimo srityje – 56,2 proc., 2019 m. – 52,7 proc., 2020 m. asmeninės higienos srityje – 93,9 proc., 2019 m. – 84,5 proc., 2020 m. judėjimo srityje – 76,3 proc., 2019 m. – 66,3 proc., 2020 m. namų aplinkos srityje – 78,6 proc., 2019 m. – 74,7 proc.	32	x			x		x
7	Centras organizuoja mokymus, kad darbuotojai geriau suprastų ir gerintų paslaugų gavėjų įgalinimą. Socialinių paslaugų namuose skyriuje individualios priežiūros personalui tęsiami mokymai tema “Socialinių paslaugų namuose gavėjų gyvenimo kokybės gerinimas”. Mokymus veda Centro vyriausioji socialinė darbuotoja. 2020 m. mokymuose dalyvavę 13 dienos globos darbuotojų, apklausos metu įvardino, jog patobulino žinias apie paslaugų gavėjų įgalinimą, kūrybišką laisvalaikio organizavimą. Mokymai buvo naudingi, darbuotojai įgalino paslaugų gavėjus būti aktyviais dalyviais kasdienėje veikloje. Bendromis darbuotojų ir paslaugų gavėjų pastangomis įgalintas 31 paslaugų gavėjas, pasiekti išsikelti 39 įgalinimo tikslai mobilumo ir komunikacijos didinimo, savarankiškumo didinimo maitinantis ir rūpinantis asmenine higiena bei atliekant buitines darbus, mitybos įpročių keitimo, socialinių ryšių su bendruomene stiprinimo, užimtumo poreikių srityse.	29		x		x		x
8	2020 m. praveisti savipagalbos grupės užsiėmimai 10 dienos globos darbuotojų, buvo naudingi ir turėjo teigiamos įtakos profesinės kompetencijos tobulinimui. Darbuotojai įgijo praktinių įgūdžių, kaip teikti pagalbą vieni kitiems, dalintis tarpusavio patirtimi, sprendžiant iškilusias problemas. 2020 m. atliktos profesinės kompetencijos mokymų apklausos	9	x			x		x

	<p>rezultatai parodė, jog labiausiai naudingas darbuotojams buvo kolegų pasidalinimas praktine patirtimi (100 proc.). Darbuotojai įvardino, jog padidėjo pasitikėjimas savimi, pagerėjo savitvarda, įgytos žinios padėjo išspręsti konfliktines situacijas.</p>							
9	<p>Atsižvelgiant į paslaugų gavėjų poreikius, išversta į rusų kalbą atmintinė “Vilniaus miesto socialinės paramos centro procedūros, užtikrinančios neskelbtinos informacijos konfidencialumą, įrašų tikslumą, paslaugų gavėjo privatumą, orumą ir fizinę neliečiamybę”, padalinta rusakalbams dienos globos gavėjams. Darbuotojams kartotinai priminti aktualūs aspektai bei praktinis pritaikymas, užtikrinant paslaugų gavėjų orumą, informacijos konfidencialumą paslaugų teikimo metu. Minėtos iniciatyvos buvo naudingos, 2020 m. atliktoje apklausoje 94,5 proc. paslaugų gavėjų teigė, jog paslaugų teikimo metu yra užtikrinamas jų privatumas, orumas, informacijos konfidencialumas, 2019 m. taip manė 92,6 proc.</p>	23		x		x		x
10	<p>Centras turi įdiegtą procedūrą, užtikrinančią kvalifikacijos kėlimo priemones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Profesinės kompetencijos planas (toliau – Planas) grindžiamas darbuotojų poreikiais. Darbuotojai kasmet teikia profesinės kompetencijos tobulinimo poreikį, į kurį atsižvelgiant rengiamas Planas; • Profesinės kompetencijos mokymų vertinimo anketinių apklausų metu, kaupiama informacija apie darbuotojų mokymų temų poreikį ir atsižvelgiama, rengiant Planą bei individualios priežiūros personalo mokymų programas; • Darbuotojų kvalifikacijos kėlimo rezultatai matuojami rodikliais, į kuriuos atsižvelgiant tobulinamos kvalifikacijos kėlimo priemonės. 2020 m. Socialinių paslaugų namuose skyriuje organizuota 11 profesinės kompetencijos tobulinimo mokymų dienos globos individualios priežiūros personalui ir 2 mokymai socialiniams darbuotojams. Atliktos apklausos duomenimis, 2020 m. padaugėjo darbuotojų (98,1 proc.), patobulinusių turimas žinias, 2019 m. 96,3 proc. darbuotojų teigė patobulinę žinias. 2020 m. 92,5 proc. darbuotojų patobulintas žinias pritaikė darbinėje veikloje, 96,2 proc. apklausoje dalyvavusių darbuotojų įvardino, jog sustiprėjo pasitikėjimas savimi, 88,7 proc. – sustiprėjo motyvacija. 	9	x			x		x
11	<p>Bendradarbiavimo su socialiniais partneriais perspektyvos (tikslai):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pratęstos bendradarbiavimo sutartys su trimis socialiniais partneriais (Lietuvos Raudonojo Kryžiaus draugija, Maltos ordino pagalbos tarnyba, Vilniaus Rotaract klubas), numatant ilgalaikius tikslus, bendradarbiavimo perspektyvas. Karantino metu bendradarbiavimas su socialiniais partneriais UAB “Diena Media News” ir UAB “Media bitės”, UAB „Savaitės ekspresas“ laikinai sustabdytas ir bus atnaujintas pasikeitus COVID-19 situacijai; • Bendradarbiaujama su naujais socialiniais partneriais Lietuvos aklyjų biblioteka bei VĮ Lietuvos automobilių kelių direkcija, aprūpinant paslaugų gavėjus, garsinėmis knygomis, saugaus eismo priemonėmis; • Atliekamos socialinių partnerių apklausos, 2020 m. anketos pateiktos internetu užtikrino geresnį atgalinį ryšį, didesnį socialinių partnerių dalyvavimą apklausoje (2020 m. dalyvavo 7 įstaigų, 2019 m. – 6 įstaigų socialiniai partneriai). 2020 m. atliktos apklausos duomenimis, su socialiniais partneriais bendradarbiaujama organizuojant socialines paslaugas (66,7 proc.), teikiant socialines paslaugas, keičiantis patirtimi bei kita aktualia informacija (50 proc.), įgyvendinant socialinės atskirties, vienišumo mažinimo programas (33,3 proc.), įgyvendinant veiklas, skirtas vienišiams, skurdžiai 	45		x		x		x

	gyvenantiems asmenims paremti (16,7 proc.). Socialiniai partneriai dienos socialinės globos paslaugas vertina gerai (50 proc.) ir labai gerai (50 proc.) ir toliau tikisi kokybiško bendradarbiavimo, bendrų susitikimų, mokymų.						
12	Darbuotojai, teikdami paslaugas naudoja įvairias integracijos į visuomenę skatinimo priemones. 2020 m. 66 proc. paslaugų gavėjų įtraukti į integracijos procesą. Darbuotojai tarpininkavo aprūpinant techninės pagalbos priemonėmis, pritaikant būstą, lydėjo į gydymo įstaigas, teikė pagalbą kompiuteriu bendraujant su draugais, kaimynais, lydėjo neįgalius paslaugų gavėjus pasivaikščioti, skaitė spaudą, paskatino artimuosius, gyvenančius užsienyje ir kitame mieste aktyviau įsitraukti į pagalbos procesą (artimieji daugiau bendravo telefonu su paslaugų gavėjais, teikė jiems emocinę paramą karantino metu), įtraukė savanorius, kurie teikė bendravimo paslaugas. Naudojamos integracijos į visuomenę skatinimo priemonės, paslaugų gavėjams buvo naudingos, 2020 m. atliktos apklausos metu, paslaugų gavėjai įvardino, jog turi galimybę išvykti į lauką, nesijaučia vieniši, turi su kuo pasikalbėti.	5		x		x	x
13	Laukiančių gauti dienos socialinę globą asmens namuose eilę nuo 2020 m. rugpjūčio mėn. administruoja Vilniaus miesto savivaldybė (toliau – Savivaldybė), informacija pateikiama internetiniame tinklapyje: https://vilnius.lt/lt/savivaldybe/sveikata-ir-socialiniai-reikalai/istaigos-teikiancios-socialines-paslaugas/ bei SPNS internetiniame tinklapyje https://www.spcentras.lt/dienos-socialine-globa/	20	x			x	x
14	Stiprinamas bendradarbiavimas su socialiniais partneriais: <ul style="list-style-type: none"> • Organizuotas susitikimas nuotoliniu būdu Zoom platformoje su socialiniu partneriu Lietuvos Raudonojo Kryžiaus draugija, aptarti ilgalaikiai tikslai, veiklos, mažinančios paslaugų gavėjų vienišumą. Šiuo metu 5 savanoriai telefonu bendrauja su dienos globos gavėjais, siekia pagerinti jų savijautą, mažinti vienišumo jausmą; • Bendradarbiaujant su socialiniu partneriu Maltos ordino pagalbos tarnyba, dienos globos gavėjai naudojami specialiai pritaikytu transportu vežti gulinčius neįgaliuosius bei užnešimo/nunešimo į reikiamą aukštą paslaugomis; • Bendradarbiaujant su Lietuvos aklųjų biblioteka, 3 paslaugų gavėjai aprūpinti garsinėmis knygomis; • 2020 m. atliktoje apklausoje 95,2 proc. paslaugų gavėjų Centro partnerių paslaugos yra naudingos. 72 (79,1 proc.) paslaugų gavėjai įvertino naudą, kurią gauna iš minėtų partnerių. 32 proc. paslaugų gavėjų naudinga suteikta pagalba vykstant į gydymo įstaigas, 28 proc. – galimybė gauti nemokamą spaudą, 18 proc. – galimybė pabendrauti, 14 proc. – suteikta pagalba einant pasivaikščioti, 6 proc. – pagalba skaitant spaudinius, 4 proc. – galimybė įvairiau praleisti laisvalaikį, 21 proc. paslaugų gavėjų įvardino, jog pagerėjo emocinė savijauta, 21 proc. – sumažėjo vienišumo jausmas. 	25	x			x	x
15	Centras vykdo įsipareigojimą – kurti saugią darbo aplinką paslaugų teikimui, darbuotojų saugumui užtikrinti: <ul style="list-style-type: none"> • Vilniaus miesto socialinės paramos centro profesinė sąjunga 2020 m. balandžio, gegužės mėnesiais nupirko vienkartinį medicininių kaukių 220 dėžučių, vienkartinį respiratorių 8 dėžutes, apsauginių skydelių veidui 800 vnt. Minėta profesinės sąjungos parama (apsaugos priemonių nupirkta už 10316,46 Eur) buvo itin naudinga, užtikrinant darbuotojų bei paslaugų gavėjų saugumą paslaugų teikimo metu; • Bendradarbiaujant su VĮ Lietuvos automobilių kelių direkcija, 160 (100 proc.) individualios priežiūros personalo 	8		x		x	x

	<p>aprūpinta krepšiais su šviesą atspindinčia juosta. Minėtos saugaus eismo priemonės, paslaugų teikimo metu, padeda užtikrinti darbuotojų saugumą kelyje tamsiuoju paros metu, aprūpinant paslaugų gavėjus maisto produktais;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Socialinių paslaugų namuose skyriaus darbuotojai (vyriausioji socialinė darbuotoja, slaugytojos, kineziterapeutės), parengė 2 atmintines su vaizdine medžiaga apie asmens apsaugos priemonių naudojimą, teikiant socialines paslaugas namuose, 2 filmuotas vaizdines medžiagas apie prevencines priemones nuo COVID-19 ligos, aptarnaujant asmenis kabinetuose bei sveikatinimo priemonę (pratimų kompleksą, sudarytą Centro slaugytojų, kineziterapeutų), mankštas darbo vietoje, atliekamas pertraukų metu darbuotojams, kurių darbo pobūdis sėdimuojuose pozicijose. Kuriant minėtas priemones, slaugytojos, kineziterapeutės pačios demonstravo pratimus, teisingą apsaugos priemonių naudojimą. Atmintinės bei filmuota medžiaga patalpinta Centro vietiniame diske ir prieinama visiems darbuotojams. 						
16	<p>Savivaldybė dalyvauja tarptautiniame Skaitmeninių inovacijų iniciatyvos projekte, kurio iniciatyvą finansuoja organizacija "Bloomberg Philanthropies". Projekto tikslas – skaitmenizuoti paslaugas, kad gyventojai lengviau suprastų ir gautų informaciją apie socialines paslaugas. Minėtoje iniciatyvoje dalyvauja 20 Europos miestų, dalinamasi sukaupta patirtimi. Projekte dalyvauja Centro (Socialinių paslaugų namuose skyriaus vyriausioji socialinė darbuotoja, organizuojanti dienos globą asmens namuose bei Socialinio darbo skyriaus socialinė darbuotoja) ir Savivaldybės darbuotojai. Projekto metu kuriamas modelis susistemintos informacijos, prieinamos ir suprantamos vilniečiams, patalpintos Centro internetinėje svetainėje. Paslaugų gavėjai, jų artimieji kviečiami testuoti sukurtą prototipą ir atsižvelgiant į jų pastebėjimus, pasiūlymus, tobulinama informacija. Dalyvaudami projekte siekiame, kad vilniečiams, informacija apie socialines paslaugas būtų lengviau prieinama, didesnė galimybė jomis pasinaudoti.</p>	20	x			x	x
Pastabos/komentarai							

EQUASS auditoriaus vardas, pavardė: Redas Laukys

Data: 2021-05-09

	Ar šis klausimas svarbus atliekant gerinimo veiksmus dėl EQUASS kriterijų atitikimo?		Papildomi EQUASS auditoriaus komentarai ir rekomendacijos
	TAIP	NE	
1	X		2021 m. planas paskelbtas, rekomendacija įgyvendinta. Annual plan for the year 2021 published on web site (spc_veiklos_planas_2021_7814.pdf (spcentras.lt)), recommendation implemented.
2	X		Paslaugų tiekėjas puikiai įgyvendino pirmos pažangos ataskaitos rekomendaciją taikomų priemonių rezultatus stebėti dinamikoje ir pasiekė teigiamų rezultatų. Service provider demonstrated excellent implementation of the progress report recommendation to monitor the results and effectiveness of implemented means and confirmed significant improvement during last year.
3	X		Paslaugų tiekėjas įgyvendino pažangos ataskaitos rekomendaciją įvertinti inovatyvių priemonių efektyvumą. Service provider demonstrated excellent implementation to measure the effectiveness of this measure to achieve better participation of clients.
4	X		Paslaugų teikėjas dar geriau įgyvendino rekomendaciją ir pagerino teisių chartijos prieinamumą paslaugos gavėjams bei pagerino teisių užtikrinimą alternatyvių ženklų pagalba ir įvertino priemonės efektyvumą apklausos būdu. Service provider significantly improved implemented the audit recommendation and improved Rights charter accessibility by using alternative signs and assessed the effectiveness of the mean by questionnaire.
5	X		Paslaugų teikėjas ir toliau iniciatyviai ir proaktyviai diegia darbuotojų motyvavimo priemones. Teikėjas įgyvendino pažangos ataskaitos rekomendaciją nurodyti, kokius vidaus veiklos vertinimo metu nustatytus kokybės gerinimo poreikius paslaugų teikėjas sprendžia taikydamas inovatyvius sprendimus ir pagerino darbuotojų konfliktų sprendimo įgūdžius bei pasitikėjimą savo jėgomis. Provider implemented further demonstrates consistent innovative and proactive approach in improving motivation of staff members. Provider implemented progress report recommendation to more clearly indicate which needs of detected quality improvement are addressed by these innovative solutions and improved staff knowledge in conflict resolution and feeling of self confidence.
6	X		Klientų gyvenimo kokybei gerinti paslaugų teikėjas, viršydamas sertifikacijos reikalavimus, pritaiko ir diegia užsienyje sukurtus inovatyvius sprendimus, vertina jų efektyvumą dinamikoje kolektyviniame lygyje, kaip buvo rekomenduota audito ataskaitoje. Service provider (exceeding certification requirement) adopted and implemented innovative solutions created abroad, assessed their effectiveness in time on collective level as it was recommended by audit report.
7	-		Paslaugų teikėjas papildomai įdiegė darbuotojų įgalinimo ir savarankiškumo stiprinimo įgūdžių mokymo priemones ir vertino šių priemonių rezultatus

			<p>siekiant ir įgyvendinant klientų įgalinimo ir savarankiškumo didinimo tikslus. Service provider additionally implemented educational means for improvement of staff skills of client empowering and teaching independence and assessed effectiveness of them by measuring successful achievements on reaching client goals for empowerment and independence training.</p>
8	x		<p>Paslaugų teikėjas sėkmingai tęsia po audito įdiegtą savipagalbos ugdymo procesą. Taip pat sėkmingai įdiegė pažangos ataskaitos rekomendaciją įvertinti, kaip šios priemonės padeda siekti kvalifikacijos kėlimo gerinimo tikslų. Service provider successfully continues Staff Self education groups recommended after audit. Provider successfully implemented recommendation to evaluate staff qualification improvements achieved by implemented means recommended in first progress report.</p>
9	x		<p>Paslaugų teikėjas nuolat gerina klientų teisių užtikrinimą teikiant informaciją jų gimtąja kalba. Išverstas į rusų kalbą konfidencialumo ir privatumo užtikrinimo procedūrinis dokumentas išdalintas rusakalbiamis klientams pagerino (objektyviai įvertinta klausimynų dinamikoje) jų pasitenkinimą jų teisių ir privatumo užtikrinimu. Tiekėjas nepaminėjo pažangos ataskaitoje, tačiau vertinimo metu pastebėta: Centro interneto puslapis turi automatiškai iššokantį langą, kuris puslapio lankytojams suteikia pagrindinių paslaugų kontaktinę informaciją. Tai parodo Centro centro kasdienės veiklos proaktyvumą ir aukštą kokybę užtikrinant Equass standartų reikalavimus. Service provider continuously improves client rights to get information in their native language. One more procedure manual on confidentiality and privacy of clients translated to russian and disseminated among russian speaking clients improved (assessed by questionnaire comparing with last year) their satisfaction of respecting their rights and privacy. Not mentioned by provider, but noticed during evaluation of progress report: Centres website has automatically popping out window with minimal information providing contacts for all main services for website visiting people. It shows respect of Equass requirements, proactivity and excellence in the everyday work of the provider.</p>
10	x		<p>Atsižvelgiant į audito metu gautas pastabas dėl personalo kvalifikacijos, centras ne tik įdiegė skaidrų darbuotojų poreikiais grįstą kvalifikacijos kėlimo planą, bet ir įvertino jo pagrindu taikomų priemonių rezultatus. Service provider, in respect to the remarks received during certification audit to assure continuous staff qualification improvement, not only implemented transparent qualification improvement plan based on needs assessment, but also for the second year assessed results of effectiveness of such plan.</p>
11	x		<p>Alternatyvių naujų kanalų (internetinės apklausos) panaudojimas bendraujant su partneriais užtikrina didesnę partnerių įsitraukimą ir geresnį atgalinį ryšį atliekant vidinį partnerių pasitenkinimo vertinimą. Service provider implemented audit recommendation to use alternative communication channels for improvement of partner participation (7 instead of 6) and assurance of better feedback for internal assessment of partner satisfaction.</p>
12	x		<p>Paslaugų teikėjas demontruoja akivaizdžią lyderystę integruojant klientus į visuomenę. Teikėjas pradėjo vertinti šios veiklos rezultatus. 66 proc. klientų įtraukti į integracijos procesus, o gyvenimo kokybės apklausos rezultatai rodo klientų vienišumo mažėjimą.</p>

			Service provider demonstrates clear leadership integrating clients into society. Provider began assessment of integration process. 66 percent of clients were included in integration measures and quality of life evaluation results demonstrated decreasing of loneliness.
13	x		Laukiančiųjų eilės informacijos pateikimas užtikrinamas. Information on waiting times is continuously provided.
14	x		Paslaugų teikėjas suvokia ir matuoja partnerystės naudą ir rezultatus (atliktos partnerystės naudą apklausos). Svarbu pažymėti, kad atsižvelgiant į audito rekomendacijas apklausų duomenimis partnerystė stiprinama tose srityse, kurios klientų audito metu buvo pažymėtos kaip svarbios gyvenimo kokybės gerinimui (vienišumo mažinimas ir laisvalaikio įvairinimas). Service provider understands and measures benefits and results of partnership activity (data of result evaluation provided). It is important to notice that following audit recommendations partnership was improved (new partners attracted) in areas, which were marked by clients during audit as important for improvement of quality of life of clients (decreasing loneliness and improving leisure activities).
15	x		Paslaugų teikėjas pateikė informaciją, kuri parodo, jog Centras imasi visų teisės aktais nustatytų priemonių, reikalingų darbuotojų ir klientų sveikatai ir saugai užtikrinti COVID-19 pandemijos metu. Service provider demonstrated that it applies all legally compulsory measures to assure health and safety of Centres staff and clients during COVID-19 pandemic.
16	x		Paslaugų teikėjas taiko inovatyvius sprendimus paslaugų prieinamumui gerinti. Centras dalyvauja inovatyviame tarptautiniame projekte, kurio metu sukurtas skaitmeninis prototipas, skirtas sistemiskai pateikti visuomenei ir klientams informaciją bei skaitmenizuoti teikiamas paslaugas. Teikėjas nepaminėjo pažangos ataskaitoje, tačiau vertinimo metu pastebėta: Centro interneto puslapis turi automatiškai iššokantį langą, kuris puslapio lankytojams suteikia pagrindinių paslaugų kontaktinę informaciją. Tai parodo Centro centro kasdienės veiklos proaktyvumą ir aukštą kokybę užtikrinant Equass standartų reikalavimus. Service provider uses innovative solutions to improve service accessibility. Centre participates in innovative international project, which will construct digital prototype solution for digitalisation of services and provide accessible information in new systemic way. Not mentioned by provider, but noticed during evaluation of progress report: Centres website has automatically popping out window with minimal information providing contacts for all main services for website visiting people. It shows respect of Equass requirements, proactivity and excellence in the everyday work of the provider.
<p>Bendros pastabos: Paslaugų teikėjas visiškai įgyvendino ir viršijo sertifikavimo audito metu pateiktas rekomendacijas. Iš pateiktos informacijos ir stebėjimo duomenų akivaizdu, kad Centras veikia laikydamasis Equass sertifikavimo reikalavimų ir užtikrindamas jų nuolatinį taikymą kasdienėje veikloje. Centro darbuotojai gerbia ir taiko Equass standartus, teikėjas matuoja ir supranta savo veiklos rezultatus bei taiko inovatyvius darbo metodus. Mano nuomone, ne vėliau kaip po 2 metų, Centras galėtų būti pasiruošęs aukščiausio lygio Equass sertifikavimui. Service provider completely implemented and exceeded recommendation provided during certification audit.</p>			

From information provided and observation of auditor it's clear that Centre functions in accordance to Equass certification requirements and assures their continuous application in everyday activities.
Employees of the Centre respect and apply Equass standards, provider measures and understands results of their success and already applies innovative solutions in their work.
My opinion is that not later than in 2 years the Centre could be ready to apply for certification on the highest level of Equass standards.