

EQUASS Progress Report

Introductory Notes:

1. The two Progress Report must be sent by the Certified Service Provider, one 12 months after receiving Certification and the EQUASS Audit Report, and the second Progress Report, 24 months after the EQUASS Certification by EQUASS
2. The Progress Reports must address issues, documented by the EQUASS Auditor in the EQUASS Audit Report implemented by the Certified Service Provider.
3. The EQUASS Progress Reports may have max 6 pages in total (including information provided by the EQUASS Certified Organisation and the feedback of the Auditor).
4. The Social Service Provider completes the Section 1, in national language, with a brief description of Actions / Activities that have been carried out by the Service Provider in the last 12 months to improve the performance on the EQUASS Principles and Criteria. (Max 4 A4 - font size 10 Pt interspaced (1.0))
5. The Progress Reports should be sent to the local EQUASS LLH / ENR, or the EQUASS Secretariat in Brussels in case there is no local LLH / ENR operating in the country.
6. The EQUASS Auditor completes the Section 2, in national and English language, with a brief feedback, comment and/or recommendations regarding the improved Actions /results. (Max 2 A4 - font size 10 Pt interspaced (1.0)) The numbering of the format for the Auditor, corresponds with the numbering of the format for the EQUASS Certified Organisation in Section 1.
7. Please read the “Guidelines for Writing the Progress Reports” document to a better knowledge of the progress reports process and how to be filling in.

Section 1

Name of the Organisation: Public Institution “Day Care Centre for People with Intellectual Disability”
(Viešoji įstaiga “Dienos centras sutrikusio intelekto asmenims”)

Date: 07 02 2023

What have you done, in the last year, to improve your performance against the EQUASS Principles and Criteria?		To which Criterion / Criteria is it linked?	Is this addressed in the Audit Report?		Has the issue been assessed internally?		Have the outcomes of the Internal Assessment been documented?	
			YES	NO	YES	NO	YES	NO
1	<p>Įstaigos direktoriaus įsakymu atnaujinta „Įstaigos kokybės politika“. Ilgalaikiai kokybės tikslas ir uždaviniai susieti su Įstaigos strateginiu planu.</p> <p>Nuoroda į dokumentą: https://dienoscentraskursenai.lt/wp-content/uploads/2023/01/2.-ISTAIGOS-KOKYBES-POLITIKOS-APRASAS-1.pdf</p>	3	+		+		+	
2	<p>Į 2022 m. Įstaigos veiklos planą įtrauktos šios veiklos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Neskelbtinos informacijos konfidencialumui, įrašų tikslinimui, paslaugų gavėjo privatumui, orumui ir fizinei neliečiamybei užtikrinti tvarkos aprašo peržiūra (žr. 1.1.1. punktas). ✓ Darbuotojų pareigybių (atsakomybių, funkcijų ir pan.) peržiūra (žr. 1.1.2. punktas). ✓ Darbuotojų kvalifikacijos kėlimo plano peržiūra (žr. 10.1 punktas). <p>Nuoroda į dokumentą: https://dienoscentraskursenai.lt/wp-content/uploads/2023/02/Istaigos-metinis-veiklos-planas.pdf</p>	4	+		+		+	
3	<p>Personalo samdymo ir išsaugojimo politikos aprašo peržiūra ir pagal poreikį atnaujinimas įtrauktas į 2022 m. Įstaigos veiklos planą (žr. 1.1.3. punktas). Nuoroda į dokumentą: https://dienoscentraskursenai.lt/wp-content/uploads/2023/02/Istaigos-metinis-veiklos-planas.pdf</p> <p>Įstaigos direktoriaus įsakymu atnaujintame „Personalo samdymo ir išsaugojimo</p>	7	+		+		+	

	<p>politikos apraše“ patikslintas personalo adaptacijos ir išbandymo laikotarpių apibūdinimas. Nuoroda į dokumentą: https://dienoscentraskursenai.lt/wp-content/uploads/2023/01/4.-DARBUOTOJU-SAMDYMO-IR-ISSAUGOJIMO-POLITIKOS-APRASAS.pdf</p>						
4	<p>Savanorių motyvavimo priemonės numatytos „Įstaigos savanoriškos veiklos organizavimo tvarkos aprašo“ V skyriuje. Nuoroda į dokumentą: https://dienoscentraskursenai.lt/wp-content/uploads/2023/01/Savanoriskos-veiklos-organizavimo-tvarkos-aprasas.pdf</p>	8	+		+		+
5	<p>Darbuotojų pareigybių peržiūra įtraukta į 2022 m. Įstaigos metinį veiklos planą (žr. 1.1.2. punktą). Nuoroda į dokumentą: https://dienoscentraskursenai.lt/wp-content/uploads/2023/02/Istaigos-metinis-veiklos-planas.pdf 2022 m. gegužės 31 d. peržiūrėta ir atnaujinta „Apskaitininko“, 2022 m. rugpjūčio 1 d. „Individualios priežiūros darbuotojo“ pareigybės. Nuoroda į dokumentą: https://dienoscentraskursenai.lt/wp-content/uploads/2023/01/PAREIGYBIU-APRASYMAS-4.pdf</p>	10	+		+		+
6	<p>Įstaigos paslaugų gavėjų teisės ir jų užtikrinimas analizuojamas 2022 m. paslaugų gavėjų teisių skatinimo ir užtikrinimo kasdiniame darbe rezultate (žr. 2 rezultatas). Ištrauka iš šio veiklos rezultato: <i><...> Lyginant 2022 m. gautus rezultatus su 2021 m., pastebimas neigiamas pokytis užtikrinant „Aš galiu dalyvauti sprendimų priėmimuose“ teisę. Analizuojant šio pokyčio priežastis, darbuotojai, susirinkimo metu, įvardijo, kad tokiam rezultatui galėjo turėti įtakos aktyvi paslaugų gavėjų tarybos narių tarybos veikla. Tikėtina, kad paslaugų gavėjai, nedalyvaujantys tarybos veikloje, norėtų tapti šios savivaldos dalimi ir aktyviai įsitraukti į dalyvavimą sprendimų priėmimuose.</i> Nuoroda į dokumentą: https://dienoscentraskursenai.lt/wp-content/uploads/2023/02/20.-ISTAIGOS-VEIKLOS-REZULTATAI.pdf</p>	16	+		+		+
7	<p>Įstaigos direktoriaus įsakymu atnaujintas „Skundų ir pretenzijų nagrinėjimo tvarkos aprašas“ ir papildytas 2 priedas (priedas Nr. 8 ir Nr. 9) dėl žodinio skundo pateikimo, fiksavimo, nagrinėjimo ir sprendimo.</p>	17	+		+		+

	<p>Nuoroda į aprašą: https://dienoscentraskursenai.lt/wp-content/uploads/2023/02/8.-ISTAIGOS-SKUNDU-IR-PRETEZIJU-NAGRINEJIMO-TVARKOS-APRASAS.pdf</p> <p>Nuorodos į priedus: https://dienoscentraskursenai.lt/wp-content/uploads/2023/02/Priedas-Nr.-8.-Zodinio-skundo-pateikimas.pdf ir https://dienoscentraskursenai.lt/wp-content/uploads/2023/02/Priedas-Nr.-9.-Zodinio-skundo-nagrinejimas-ir-sprendimas.pdf</p>						
8	<p>Fizinio, psichologinio smurto, finansinio piktnaudžiavimo atvejai ir kiti agresyvaus pobūdžio veiksmai registruojami ir aprašomi Įstaigos neigiamo pobūdžio įvykių registracijos žurnale.</p> <p>Nuoroda į dokumentą: https://dienoscentraskursenai.lt/wp-content/uploads/2023/01/19.5.-Priedas-Nr.-5.-Neigiamo-pobudzio-ivykiu-registracijos-zurnalas.pdf</p>	22	+		+		+
9	<p>„Neskelbtinos informacijos konfidencialumui, įrašų tikslinimui, paslaugų gavėjo privatumui, orumui ir fizinei neliečiamybei užtikrinti tvarkos aprašo“ peržiūra įtraukta į 2022 m. Įstaigos metinį veiklos planą (žr. 1.1.1. punktas).</p> <p>Nuoroda į dokumentą: https://dienoscentraskursenai.lt/wp-content/uploads/2023/02/Istaigos-metinis-veiklos-planas.pdf</p>	23					
10	<p>Partnersysčių rezultatų įvertinimas ir nauda paslaugų gavėjams bei Įstaigai analizuojamas 2022 m. Įstaigos partnersysčių teikiamos naudos rezultate (žr. 3 rezultatas). Atsižvelgiant į auditoriaus rekomendacijas išskirtos konkrečios partnersysčių (bendradarbiavimo) naudos paslaugų gavėjams ir Įstaigai bei palyginti 2021-2022 m. rezultatai, siekiant suprasti tendencijas.</p> <p>Nuoroda į dokumentą: https://dienoscentraskursenai.lt/wp-content/uploads/2023/02/20.-ISTAIGOS-VEIKLOS-REZULTATAI.pdf</p>	25	+		+		+
11	<p>2022 m. paslaugų gavėjų įgalinimo rezultate (žr. 5 rezultatas) atliktas 2021-2022 m. rezultatų palyginimas, gauti duomenys pateikiami procentine išraiška. Ištrauka iš šio veiklos rezultato: <i>Analizuojant paslaugų gavėjų įgalinimo rezultatus nustatyta, kad 2022 m. „Pareigūnų“ pareigose iš viso dalyvavo 100 proc. paslaugų gavėjų, galinčių atlikti „Pareigūnų“ funkcijas, iš jų 94 proc. - tapo labiau savarankiški, o 6 proc. - savarankiškumo lygis nepakitė. <...> Lyginant 2022 m. gautus rezultatus su 2021 m., pastebėtas didesnis paslaugų gavėjų įsitraukimas</i></p>	29	+		+		+

	<p>atliekant „Pareigūnų“ pareigas. 2022 m. 6 proc. paslaugų gavėjų aktyviau prisijungė prie naujos „Pareigūnų“ veiklos.</p> <p>Nuoroda į dokumentą: https://dienoscentraskursenai.lt/wp-content/uploads/2023/02/20.-ISTAIGOS-VEIKLOS-REZULTATAI.pdf</p>						
12	<p>Į individualų socialinės globos planą įtraukta plano peržiūros data ir bendros išvados apie asmeninius pasiekimus.</p> <p>Nuoroda į dokumentą: https://dienoscentraskursenai.lt/wp-content/uploads/2023/01/18.1.-Priedas-Nr.-1-INIDIVIDUALAUS-SOCIALINES-GLOBOS-PLANO-FORMA.pdf</p>	33	+		+		+
13	<p>2022 m. paslaugų gavėjų įtraukimo į individualių planų rengimą rezultate (žr. 7 rezultatas), įtrauktas 2021-2022 m. rezultatų palyginimas, išsamiai analizuojami gauti duomenys ir siekiama suprasti tendencijas. Ištrauka iš šio veiklos rezultato: 2022 m. paslaugų gavėjų įsitraukimas, išsikeliant asmeninį tikslą, yra apylygis: savarankiškai išsikėlė - 33 proc. paslaugų gavėjų, iš dalies savarankiškai – 34 proc., nesavarankiškai - 33 proc. <...> Lyginant 2022 m. gautus rezultatus su 2021 m., pastebima, jog 2022 m. metais sumažėjo paslaugų gavėjų savarankiškai išsikeliančių asmeninius tikslus, tačiau į plano sudarymą aktyviau įsitraukė tėvai/globėjai (2021 m. – 25 proc., 2022 m. - 33 proc.), atstovaujantys paslaugų gavėjus, turinčius sunkesnę negalią, kuriems sunkiau sekasi išreikšti savo nuomonę, išsakyti savo poreikius, norus.</p> <p>Nuoroda į dokumentą: https://dienoscentraskursenai.lt/wp-content/uploads/2023/02/20.-ISTAIGOS-VEIKLOS-REZULTATAI.pdf</p>	35	+		+		+
14	<p>Atsižvelgiant į rekomendaciją, analizuojant 2022 m. teikiamų paslaugų naudos paslaugų gavėjams rezultatus (žr. 9 rezultatas) buvo įtraukta nauda paslaugų gavėjams individualiu lygiu.</p> <p>Nuoroda į dokumentą: https://dienoscentraskursenai.lt/wp-content/uploads/2023/02/20.-ISTAIGOS-VEIKLOS-REZULTATAI.pdf</p>	43	+		+		+

Section 2

Name of the EQUASS Auditor: Kristina Maciūtė-Stukanė

Date: 20 03 2023

	Is the issue relevant for improving the performance on EQUASS Criteria?		Additional comments and recommendations from the EQUASS Auditor
	YES	NO	
1	X		<p>Social service provider has implemented the recommendation to set a time-frame for long-term quality goals. The Organisation has reviewed and improved its Quality Policy. The Policy is adjusted by connecting its quality goals and tasks to Strategic plan of the Organisation. The recommendation is met fully.</p> <p><i>In Lithuanian:</i> Socialinių paslaugų teikėjas įgyvendino rekomendaciją įsivardinti, kokiam laikotarpiui yra nustatomi ilgalaikiai kokybės tikslai. Įstaiga peržiūrėjo ir patobulino savo Kokybės politiką. Politika pakoreguota, susiejant kokybės tikslus ir uždavinius su Strateginiu Įstaigos planu. Rekomendacija pilnai įgyvendinta.</p>
2	X		<p>The Organisation has followed the recommendation to improve the content of the Annual Plan. The Confidentiality Policy, Plan for the staff's qualification and job descriptions are reviewed regularly. The action of review is included into the Annual Plan of the Organisation. The recommendation is met fully.</p> <p><i>In Lithuanian:</i> Įstaiga atsižvelgė į rekomendaciją pagerinti Metinio plano turinį. Atliekama reguliari Konfidencialumo politikos, darbuotojų kvalifikacijos kėlimo plano bei pareiginių instrukcijų peržiūra. Peržiūros atlikimas įtrauktas į Organizacijos Metinį veiklos Planą. Rekomendacija pilnai įgyvendinta.</p>
3	X		<p>Social service provider has implemented the recommendation to adjust The Policy for Staff 's Recruitment and Retention. The periods of the staff's adaptation and testing are described more in details. The action of review is included into the Annual Plan of the Organisation. The recommendation has been met fully.</p> <p><i>In Lithuanian:</i> Socialinių paslaugų teikėjas atsižvelgė į rekomendaciją dėl Personalo atrankos ir išlaikymo politikos pakoregavimo. Detaliau aprašyti darbuotojų atrankos ir adaptacijos procesai. Peržiūra įtraukta į Metinį veiklos planą. Rekomendacija pilnai įgyvendinta.</p>
4	X		<p>The Organisation has followed the recommendation to implement specific measures for the recognition of volunteers. The Policy on coordination of activities of volunteers is prepared and implemented. Motivational measures for volunteers are possibilities for self-realization, feedback and support, positive psychological atmosphere, group decision making, etc. The recommendation is</p>

			<p>met fully.</p> <p>In Lithuanian: Organizacija atsižvelgė į rekomendaciją dėl savanorių pripažinimo priemonių taikymo. Parengtas ir įgyvendinamas savanoriškos veiklos organizavimo tvarkos aprašas. Savanoriams taikomos šios motyvacinės priemonės: savirealizacija, grįžtamasis ryšys ir pagalba, pozityvus psichologinis klimatas, sprendimų priėmimas grupėje ir kt. Rekomendacija pilnai įgyvendinta.</p>
5	X		<p>The Organisation has implemented the recommendation to review competence requirements, roles and responsibilities of the staff on annual basis. This action is included into the Annual Plan of the Organisation. The adjustments are made in the job description of accountant. The recommendation is fully met.</p> <p>In Lithuanian: Organizacija įgyvendino rekomendaciją vykdyti kasmetinę visų pareigybių aprašymų peržiūrą. Šis veiksmas įtrauktas į Įstaigos Metinį veiklos planą. Atlikti pakeitimai apskaitininko pareiginėse instrukcijose. Rekomendacija pilnai išpildyta.</p>
6	X		<p>Social service provider evaluates its performance in promoting and respecting the rights of persons served and compares reached results of several years. The results are being analyzed and conclusions are made. The recommendation is met.</p> <p>In Lithuanian: Socialinių paslaugų teikėjas vertina, kaip skatinamos ir užtikrinamos paslaugų gavėjų teisės, bei lygina pasiektus kelerių metų rezultatus. Pasiekimai analizuojami bei daromos išvados. Rekomendacija išpildyta.</p>
7	X		<p>Social service provider has met the recommendation to describe in what ways persons can provide their complaints verbally and to clarify/expand the procedures for registering and handling of complaints. The recommendation is met fully.</p> <p>In Lithuanian: Socialinių paslaugų teikėjas atsižvelgė į rekomendaciją nustatyti būdus, kaip asmenys gali pateikti savo nusiskundimus žodžiu bei patikslinti/praplėsti skundų registravimo ir nagrinėjimo procedūras. Rekomendacija pilnai įgyvendinta.</p>
8	X		<p>The Organisation has implemented the recommendation for meeting the criteria in a better way and has reviewed its procedures for preventing persons served from physical, mental and financial abuse. All cases of abuse are being registered and concrete interventions after a case of any type of abuse are being planned. The recommendation is fully met.</p> <p>In Lithuanian: Organizacija įgyvendino rekomendaciją dėl geresnio kriterijaus išpildymo, peržiūredama procedūras, saugančias paslaugų gavėjus nuo fizinio, psichologinio smurto bei finansinio piktnaudžiavimo. Visi smurto atvejai registruojami, planuojamos intervencijos po bet kokio smurto atvejo. Rekomendacija pilnai išpildyta.</p>
9	X		<p>Social service provider follows the recommendation to review the Confidentiality Policy regularly. The review of Confidentiality Policy is included into the Annual plan of the Organisation. The recommendation is met fully.</p>

			In Lithuanian: Socialinių paslaugų teikėjas atsižvelgė į rekomendaciją dėl reguliarios Konfidencialumo politikos peržiūros. Konfidencialumo politikos peržiūra įtraukta į įstaigos metinį veiklos planą. Rekomendacija pilnai įgyvendinta.
10	X		The Organisation has followed the recommendation to evaluate and present the partnerships' benefits from the perspective of the Organisation and of persons served. Concrete benefits are described. The Organisation compares the results of several years, makes conclusions and plans improvement actions. The recommendation is fully met. Lithuanian: Organizacija įgyvendino rekomendaciją įvertinti ir pateikti partnerystės teikiamą naudą tiek iš Organizacijos, tiek ir paslaugų gavėjų perspektyvos. Išskirtos konkrečios naudos. Įstaiga analizuoja kelerių metų rezultatus, daro išvadas bei planuoja gerinimo veiksmus. Rekomendacija pilnai išpildyta.
11	X		The Organisation has implemented the recommendation for the results. For better understanding of the Organisation's impact on the empowerment of persons served, the comparison of the empowerment results of several years has been carried out. The results were compared in the area of changes in autonomy of persons served after taking the responsibility of „the Officer “. The conclusions have been drawn. The results are presented in percentage. The recommendation is met fully. In Lithuanian: Organizacija atsižvelgė į rekomendaciją dėl rezultatų. Siekiant tiksliau įvertinti įstaigos veiklos poveikį paslaugų gavėjų įgalinimui, atliktas kelerių metų rezultatų palyginimas. Rezultatai palyginti paslaugų gavėjų savarankiškumo pokyčio po dalyvavimo „Pareigūnų“ pareigose srityje. Padarytos išvados. Rezultatai pateikti procentine išraiška. Rekomendacija pilnai įgyvendinta.
12	X		The Organisation has followed the recommendation to make corrections in the document of individual plan of persons served. The Plan includes concrete data for review as well as general conclusions about personal achievements of person served. The recommendation is fully met. In Lithuanian: Organizacija atsižvelgė į rekomendaciją atlikti individualaus paslaugų gavėjų plano pakoregavimus. Į individualų planą įtraukta peržiūros data, taip pat bendros išvados apie paslaugos gavėjo pasiekimus. Rekomendacija pilnai įgyvendinta.
13	X		The Organisation has followed the recommendation that refers to the next stage of development for the results. Social service provider compares the results of several years, makes analysis and conclusions. The recommendation is met. <i>In Lithuanian:</i> Organizacija atsižvelgė į rekomendaciją dėl rezultatų atitikimo aukštesnio lygio reikalavimams. Socialinių paslaugų teikėjas lygina kelerių metų rezultatus, analizuoja bei daro išvadas. Rekomendacija išpildyta.
14	X		Social service provider has implemented the recommendation to measure the benefits of the services provided on an individual basis also. The Organisation presents individual examples of the outcomes and benefits of the services to persons served by using Circle of Life diagram. The recommendation is met fully.

			<p><i>In Lithuanian:</i> Socialinių paslaugų teikėjas įgyvendino rekomendaciją įvertinti paslaugų naudą individualiu požiūriu. Pateikti individualūs paslaugų naudos asmenims pavyzdžiai, naudojant Gyvenimo Rato diagramą. Rekomendacija pilnai įgyvendinta.</p>
<p>General Comment:</p> <p>Public Institution “Day Care Centre for People with Intellectual Disability” maintains and improves the quality of its services. The recommendations and suggestions for improvement and development have been taken into account. Social service provider has implemented improvements in its approaches, documentation, results and services, etc. It is worth noting that the Organisation has provided an accurate Progress Report, with references to the improved documents.</p> <p>With this Progress Report the Organisation presents main improvements implemented in the areas of:</p> <ul style="list-style-type: none"> - The Annual Plan of the Organisation; - The Quality Policy; - The Policy for Staff ‘s Recruitment and Retention; - The Recognition of Volunteers; - The Complaints Management; - The Review of Job Descriptions; - The Confidentiality Policy; - Individual Plans of persons served; - The Results. <p>The Organisation is encouraged to continue its regular review of these areas and take improvement actions if needed. Also, it is necessary to pay attention to other recommendations got with the audit report and to provide the information about implementation of these recommendations with the next progress report.</p> <p><i>In Lithuanian:</i> Viešoji įstaiga „Dienos centras sutrikusio intelekto asmenims“ stengiasi išlaikyti ir nuolat gerinti teikiamų paslaugų kokybę. Atsižvelgta į gautas rekomendacijas ir siūlymus dėl veiklos vystymo bei tobulinimo. Socialinių paslaugų teikėjas atliko gerinimo veiksmus ir koregavo savo požiūrius, dokumentaciją, rezultatus ir paslaugas. Norisi atkreipti dėmesį, kad pateikta pažangos ataskaita yra tiksli, su nuorodomis į patobulintus dokumentus. Su šia pažangos ataskaita Organizacija pateikė informaciją apie atliktus patobulimus srityse:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Metinis veiklos planas; - Kokybės politika; - Darbuotojų atrankos ir priėmimo politika; - Savanorių pripažinimas; - Skundų valdymas; - Pareiginių instrukcijų peržiūra; 			

- Konfidencialumo politika;
- Individualūs paslaugų gavėjų planai;
- Rezultatai.

Organizacijai rekomenduojama ir toliau vykdyti reguliarią šių sričių peržiūrą ir, esant poreikiui, jas tobulinti. Būtina atkreipti dėmesį ir į kitas audito metu gautas rekomendacijas bei informaciją apie jų išpildymą pateikti kitoje pažangos ataskaitoje.