Kuriame Lietuvos ateitį

2014–2020 metų Europos Sąjungos fondų investicijų veiksmų programa

EQUASS Assurance 2018 diegimo planas

PRIENŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRAS

EQUASS KONSULTANTĖ
RASA LAICONIENĖ
2019 M. RUGSĖJO 23 D.

EQUASS Assurance diegimo planas

Eil.Nr.	Rekomendacija	Veikla	Atsakingas darbuotojas	Įgyvendinimo terminas
	I. LYDERYSTĖ			
1	Pasirūpinkite, kad visi darbuotojai susipažintų su organizacijos vizija, misija ir vertybėmis	Supažindinti darbuotojus per susirinkimą su organizacijos vizija, misija ir vertybėmis	A. Urbonienė L. Šeškuvienė	Iki 2019-10-31
2	Supažindinkite darbuotojus, kaip jie kasdieniame darbe prisideda prie organizacijos vizijos, misijos ir vertybių įgyvendinimo.	• Susirinkimo metu supažindinti darbuotojus kaip jie prisideda prie organizacijos vizijos, misijos ir vertybių įgyvendinimo. • Aptarti darbuotojų mokymų ir seminarų kiek ir kokiu mokymu išklausė ir kokia įtaka tikėtina rezultatai prisidėjo prie vizijos.	A. Urbonienė L. Šeškuvienė D. Juodsnukienė	Iki 2019-10-31
3	Apibrėžkite ir dokumentuokite įstaigos vizijos, misijos ir vertybių aprašymą.	• Įstaigos vizijos, misijos ir vertybių peržiūrėjimas, atnaujinimas. • Tikslinis darbuotojų informavimas susirinkimo metu. • Dokumentą skelbti centro internetinėje svetainėje www.prienuspc.lt	A. Urbonienė L. Šeškuvienė D. Juodsnukienė G. Želvienė	Iki 2019-10-31
4	Informuokite ir supažindinkite darbuotojus su kokybės reikalavimais	Darbo grupe parengia kokybės politikos tvarkos aprašą ir susirinkimo metu supažindinti darbuotojus su iškeltais kokybės reikalavimais kasdieniam darbui.	L. Šeškuvienė Darbo grupė	Iki 2019-11-30

	kasdieniam darbui.			
5	Aptarkite ir užtikrinkite, kad darbuotojai vienodai suprastų ir įgyvendintų paslaugų kokybės reikalavimus.	• Susirinkimo metu aptarti ir užtikrinti, kad darbuotojai supranta ir įgyvendina paslaugų kokybės reikalavimus • Parengti teikiamų paslaugų kokybės klausimyną	L. Šeškuvienė D. Juodsnukienė	Iki 2019-11-30
6	Informuokite ir supažindinkite darbuotojus su organizacijos kokybės tikslais.	Susirinkimo metu supažindinti darbuotojus su organizacijos kokybės tikslais	L. Šeškuvienė D. Juodsnukienė	Iki 2019-11-30
7	Apibrėžkite organizacijos kokybės tikslus konkrečiai ir aiškiai.	Išgryninti organizacijos kokybės tikslus ir juos aiškiai aprašyti Kokybės politikos tvarkos apraše.	L. Šeškuvienė Darbo grupė	
8	Apibrėžkite ir dokumentuokite įstaigos kokybės politikos aprašymą.	• Patvirtinti Kokybės politikos aprašą. • Susirinkimo metu supažindinti darbuotojus su Kokybės politikos aprašu. • Visą su Kokybės politika susijusią informaciją patalpinti įstaigos internetiniame puslapyje.	L. Šeškuvienė Darbo grupė	Iki 2019-11-30
9	Paaiškinkite ir supažindinkite darbuotojus su metinio plano tikslais ir jame numatyta veikla.	• Supažindinti darbuotojus susirinkimo metu su metinio plano tikslais ir veiklomis. • Parengtą dokumentą viešai skelbti Centro internetinėje svetainėje www.prienuspc.lt/	L. Šeškuvienė D. Juodsnukienė G. Želvienė	Iki 2020-03-01
10	Aptarkite ir supažindinkite darbuotojus, kokiu būdu jie prisideda prie paslaugų gavėjų integracijos į visuomenę.	• Aptarti ir pasidalinti geraja patirtimi. • Susirinkimo metu, naudojant grupinio darbo metodą suorganizuoti 3-4 apvalaus stalo diskusijas, siekiant aptarti paslaugų gavėjų integracijos į visuomenę galimybes, išgryninti kokie integracijos būdai praktikuojami sertifikuojamoje paslaugoje ir juos įvardyti. • Susirinkimą protokoluoti.	D. Juodsnukienė L. Šeškuvienė	Iki 2020-03-01

11	Aptarkite ir įtraukite vadovus į konkrečias įstaigos socialinės atsakomybės veiklas.	• Parengti ir patvirtinti įstaigos socialinės atsakomybės veiklų sąrašą. • Darbuotojų susirinkime aptarti įstaigos socialinės atsakomybės veiklas ir konkrečius vadovų bei darbuotojų įsipareigojimus.	A. Urbonienė Visų skyrių vadovai	Iki 2020-03-01
12	Aptarkite ir supažindinkite darbuotojus apie tai, kaip jie prisideda prie įstaigos socialinės atsakomybės.	Susirinkimo metu informuoti darbuotojus apie konkrečius įsipareigojimus prisidedant prie socialinės atsakomybės ir patobulinti žinias apie visuomenei naudingą veiklą.	A. Urbonienė L. Šeškuvienė D. Juodsnukienė	Iki 2020-03-01
	II. PERSONALAS			
13	Supažindinkite darbuotojus su personalo samdymo ir išsaugojimo procedūromis taip, kad jie jas žinotų.	• Supažindinti darbuotojus su personalo samdymo ir išsaugojimo politika susirinkimo metu ir elektroniniu paštu. • Patalpinti personalo samdymo ir išsaugojimo politikos tvarkos aprašą įstaigos internetinėje svetainėje www.prienuspc.lt	A. Urbonienė L. Šeškuvienė D. Juodsnukienė	Iki 2019-12-31
14	Apibrėžkite ir dokumentuokite įstaigos darbuotojų samdymo ir išsaugojimo politikos aprašymą.	Parengti personalo samdymo ir išsaugojimo politiką bei procedūras.	L. Šeškuvienė Darbo grupė	Iki 2019-12-31
15	Supažindinkite darbuotojus su tuo, kaip organizacija vykdo sveikatos ir saugos užtikrinimą reglamentuojančius nacionalinius teisės aktus.	• Supažindinti darbuotojus su sveikatos ir saugos užtikrinimo planu susirinkimo metu ir elektroniniu paštu. • Pagal individualius darbuotojų poreikius kasmet vykdyti skiepijimą. • Kartą metuose vykdyti periodinį gaisrinės saugos instruktažą darbo vietoje. • Kartą metuose vykdyti darbuotojų saugos ir sveikatos instruktavimą darbo vietoje.	I. Paludnevičienė G. Šaulinskas G. Želvienė	Iki 2020-01-30

EQUASS diegimo rekomendacijos

16	Supažindinkite darbuotojus su organizacijoje taikomais darbo sąlygų reikalavimais.	• Supažindinti darbuotojus su darbo tvarkos taisyklėmis susirinkimo metu ir komunikavimo priemonėmis. • Įstaigos darbo tvarkos taisykles laikyti įstaigoje ir jos skyriuose kiekvienam darbuotojui ir suinteresuotam asmeniui prieinamoje vietoje, kad prireikus pagal poreikį susipažintų.	L. Šeškuvienė D. Juodsnukienė Kitų skyrių vadovai	Iki 2020-01-30
17	Apibrėžkite ir dokumentuokite įstaigos personalo kvalifikacijos kėlimo ir mokymo planą.	• Parengti įstaigos personalo kvalifikacijos kėlimo ir mokymo planą atsižvelgiant į kiekvieno darbuotojo poreikius ir metinio darbuotojų vertinimo rezultatus bei vertinant kompetencijų anketas • Įtraukti kvalifikacijos kėlimo plano rengimo tvarką į Personalo samdymo ir išsaugojimo politikos tvarkos aprašą	A. Urbonienė L. Šeškuvienė D. Juodsnukienė	Iki 2020-03-31
18	Įtraukite ir supažindinkite darbuotojus su personalo kvalifikacijos kėlimo plano turiniu.	• Atliekant kasmetinį darbuotojų veiklos vertinimą, įtraukti darbuotojus į kvalifikacijos kėlimo plano kūrimą. • Darbuotojus supažindinti su personalo kvalifikacijos kėlimo plano turiniu.	A. Urbonienė D. Juodsnukienė G. Želvienė	Iki 2020-03-31
19	Užtikrinkite, kad personalo kvalifikacijos kėlimo planas atspindi darbuotojų mokymosi ir tobulinimosi poreikius.	• Įvertinti Paramos šeimai skyriaus darbuotojų kvalifikacijos kėlimo poreikį metinio vertinimo metu, išvadas saugoti 10 metų. • Nukreipti darbuotojus į mokymus pagal jiems nustatytą kvalifikacijos kėlimo poreikį.	L. Šeškuvienė D. Juodsnukienė	Iki 2020-03-31
20	Peržiūrime personalo kvalifikacijos kėlimo planą bent kartą per metus.	Atlikti kvalifikacijos kėlimo plano peržiūrėjimą kas pusmetį, atsižvelgiant į kiekvieno darbuotojo veiklos sritį	L. Šeškuvienė D. Juodsnukienė	Iki 2020-07-31
21	Apibrėžkite patikimus darbuotojų asmeninio	• Apibrėžti darbuotojų tobulėjimo rezultatų rodiklius	L. Šeškuvienė	Iki 2019-10-30

EQUASS diegimo rekomendacijos

	ugdymosi, nuolatinio mokymosi ir tobulėjimo rezultatų rodiklius.	• Identifikuoti mokymų naudą paramos šeimai skyriaus darbuotojų kvalifikacijos kėlimui remiantis atlikta anketine apklausa. • Susirinkimo metu darbuotojus supažindinti su anketinės apklausos rezultatais ir rekomendacijomis. Informaciją pateikti metinėje vadovo veiklos ataskaitoje.	D. Juodsnukienė	
22	Įtraukite darbuotojus aktyviai dalyvauti tobulinimo iniciatyvose.	• Parengti procedūras, kaip įstaigos darbuotojai gali dalyvauti tobulinimo iniciatyvose bei kuriant paslaugas ir skatinti darbuotojus būti aktyviais individualiai ir darbo grupėse • Susirinkimo metu darbuotojus supažindinti su dalyvavimo tobulinimo iniciatyvose procedūromis.	L. Šeškuvienė D. Juodsnukienė	Iki 2020-02-29
23	Įtraukite darbuotojus aktyviai dalyvauti kuriant paslaugas.	• Parengti procedūras, kaip įstaigos darbuotojai gali dalyvauti tobulinimo iniciatyvose bei kuriant paslaugas ir skatinti darbuotojus būti aktyviais individualiai ir darbo grupėse • Patikslinti darbuotojo metinio plano formą papildant ją skiltimi „Paslaugų pasiūlymas“. • Kartą metuose teikti metinius planus skyriaus vadovui. • Sisteminti informaciją, atsižvelgti į pateikiamus pasiūlymus ir juos perduoti direktoriui.	L. Šeškuvienė D. Juodsnukienė	Iki 2020-02-29
24	Informuokite ir apmokykite vadovus kokiais būdais reikia aktyviai skatinti personalo pasitenkinimą ir motyvaciją.	• Suorganizuoti įstaigos vadovui ir skyrių vadovams mokymus apie darbuotojų skatinimą ir motyvavimą. • Atliekant kasmetini veiklos vertinimą, aprašyti darbuotojo motyvaciją ir pasitenkinimą darbu~~i~~.	A. Urbonienė L. Šeškuvienė G. Želvienė	Iki 2020-06-31

EQUASS diegimo rekomendacijos

25	Įdiekite priemones, didinti darbuotojų pasitenkinimą ir motyvaciją darbui.	• Išlaikyti turimas darbuotojų tradicijas (Profesinės dienos minėjimas, Kalėdinis vakaras, Vasaros išvyka ir t.t.) • Atlikti darbuotojų apklausą, kokie būdai skatintų jų pasitenkinimą ir motyvaciją. • Pritaikyti motyvavimo ir skatinimo priemones įstaigos veikloje.	A. Urbonienė L. Šeškuvienė D. Juodsdnukienė	Iki 2020-09-30
	III. TEISĖS			
26	Apibrėžkite ir dokumentuokite paslaugų vartotojams prieinamu būdu įstaigos teisių chartiją, kuri atspindi pagrindines paslaugų gavėjų teises.	• Parengti paramos šeimai skyriaus paslaugų gavėjų teisių chartiją • Paramos šeimai paslaugų gavėjų teisių chartiją patalpinti centro internetiniame tinklapyje (www.prienuspc.lt).	L. Šeškuvienė Darbo grupė G. Želvienė	Iki 2020-09-30
27	Supažindinkite darbuotojus su pagrindinėmis paslaugų gavėjų teisėmis.	• Supažindinti paramos šeimai darbuotojus su parengta paslaugų gavėjų teisėmis susirinkimo metu. • Dokumentą patalpinti centro internetiniame tinklapyje (www.prienuspc.lt).	L. Šeškuvienė D. Juodsnukienė G. Želvienė	Iki 2020-09-30
28	Aptarkite ir informuokite paslaugų gavėjus apie jiems priklausančias teisių chartijoje nurodytas pagrindines teises.	• Supažindinti paslaugų gavėjus, kokias jie turi teises gaudami socialines paslaugas Paramos šeimai skyriuje. • Paslaugų gavėjų teisių chartijos atmintinę išdalinti paslaugų gavėjams.	D. Juodsnukienė Skyriaus darbuotojai	Iki 2020-09-30
29	Užtikrinkite, kad informacija apie paslaugų gavėjų teises pateikiama suprantamai kiekvienam.	Parengti Paslaugų gavėjų teisių chartijos atmintinę.	D. Juodsnukienė Skyriaus darbuotojai	Iki 2020-09-30
30	Apibrėžkite patikimus paslaugų gavėjų teisių	• Apibrėžti paslaugų gavėjų teisių skatinimo rezultatų rodiklius.	D. Juodsnukienė	Iki 2019-10-30

EQUASS diegimo rekomendacijos

	skatinimo ir užtikrinimo kasdieniame darbe rezultatų rodiklius	• Parengti paslaugų gavėjų apklausos formą, kurioje atsispindėtų jų teisių skatinimo ir užtikrinimo bei pasitenkinimo paslaugos rodikliai. • Fiksuoti paslaugų gavėjų pageidavimus ir skundus. • Ne mažiau kaip kartą per metus atlikti paslaugų gavėjų apklausą, kurioje atsispindėtų jų teisių skatinimo ir užtikrinimo paslaugomis rodikliai. • Rezultatus skelbti ataskaitoje.	Skyriaus darbuotojai	
31	Informuokite ir supažindinkite darbuotojus su skundų valdymo organizacijoje procedūromis.	• Atnaujinti esančią skundų ir valdymo nagrinėjimo tvarką. • Susirinkimų metu supažindinti darbuotojus su esančia skundų valdymo procedūra. • Dokumentą patalpinti centro internetiniame tinklapyje (www.prienuspc.lt).	L. Šeškuvienė D. Juodsnukienė G. Želvienė	Iki 2020-09-30
32	Informuokite ir supažindinkite paslaugų gavėjus su skundų valdymo procedūromis.	• Supažindinti paslaugų gavėjus su skundų nagrinėjimo tvarka jiems prieinamais būdais • Įstaigos skundų nagrinėjimo tvarką laikyti skyriuose kiekvienam prieinamoje vietoje, kad pagal poreikį galėtų susipažinti.	D. Juodsnukienė Skyriaus darbuotojai	Iki 2020-09-30
	IV. ETIKA			
33	Apibrėžkite ir dokumentuokite įstaigos etikos ir gerovės užtikrinimo politikos aprašymą.	• Sudaryti darbuotojų darbo grupę įstaigos etikos ir gerovės užtikrinimo politikai parengti. • Parengti Etikos ir gerovės politikos tvarkos aprašą.	L. Šeškuvienė Darbo grupė	Iki 2020-06-30
34	Supažindinkite darbuotojus su etikos ir visų gerovės užtikrinimo	• Susirinkimo metu ir kitomis komunikavimo priemonėmis supažindinti darbuotojus su įstaigos etikos ir gerovės	L. Šeškuvienė D. Juodsnukienė	Iki 2020-06-30

EQUASS diegimo rekomendacijos

	politika.	užtikrinimo politika. • Dokumentą patalpinti centro internetiniame tinklapyje (www.prienuspc.lt).	G. Želvienė	
35	Supažindinkite ir aptarkite su paslaugų gavėjais etikos ir visų gerovės užtikrinimo politiką.	• Parengti etikos ir gerovės politikos dokumento santrumpą paslaugų gavėjams, juos supažindinti ir išdalinti dalomąją medžiagą. • Įstaigos etikos ir gerovės politikos tvarkos aprašą laikyti skyriuose kiekvienam prieinamoje vietoje, kad pagal poreikį galėtų susipažinti.	D. Juodsnukienė Skyriaus darbuotojai	Iki 2020-06-30
36	Apibrėžkite ir dokumentuokite įstaigos etikos kodeksą	Sukurti bendrą įstaigos darbuotojų etikos kodeksą.	L. Šeškuvienė Darbo grupė	Iki 2020-06-30
37	Supažindinkite darbuotojus su etikos kodekse nurodytomis etikos gairėmis.	• Susirinkimo metu supažindinti darbuotojus su įstaigos darbuotojų etikos kodeksu. • Dokumentą patalpinti centro internetiniame tinklapyje (www.prienuspc.lt). • Įstaigos darbuotojų etikos kodeksą laikyti skyriuose kiekvienam prieinamoje vietoje, kad pagal poreikį galėtų susipažinti.	A. Urbonienė L. Šeškuvienė G. Želvienė	Iki 2020-08-31
38	Supažindinkite ir aptarkite su paslaugų gavėjais etikos kodekse nurodytas etikos gaires.	• Parengti paslaugų gavėjams atmintinę apie įstaigos Etikos kodeksą bei Etikos ir gerovės politiką. • Individualių susitikimų su paslaugų gavėjais metu supažindinti juos su Etikos kodekse nurodytomis etikos gairėmis.	D. Juodsnukienė Skyriaus darbuotojai	Iki 2020-06-30
39	Informuokite ir supažindinkite paslaugų gavėjus su požiūriu gerinti paslaugų prieinamumą ir palaikyti	• Supažindinti paslaugų gavėjus jiems priimtina forma su teikiamomis ir naujomis paslaugomis ir jų prieinamumu. • Individualių pokalbių metu informuoti paslaugų gavėjus, kad įstaigoje yra laukiami	D. Juodsnukienė Skyriaus darbuotojai	Iki 2020-08-31

EQUASS diegimo rekomendacijos

	paslaugų gavėjus.	jų pasiūlymai dėl paslaugų teikimo ir kaip jie tai gali pateikti. • Atsižvelgiant į paslaugų gavėjų pasiūlymus plėsti paslaugų spektro prieinamumą.		
40	Apibrėžkite ir dokumentuokite įstaigos darbuotojų ir paslaugų gavėjų sveikatos ir saugos užtikrinimo planą.	• Parengti kasmetinį darbuotojų sveikatos ir saugos planą. • Parengti paslaugų gavėjų sveikatos ir saugos planą.	G. Šaulinskas D. Juodsnukienė D. Puodžiūnaitė	Iki 2020-03-31
41	Informuokite ir supažindinkite darbuotojus su sveikatos ir saugos užtikrinimo planu.	• Susirinkimo metu ir kitomis komunikavimo priemonėmis supažindinti darbuotojus su sveikatos ir saugos užtikrinimo planu • Supažindinimą kartoti kasmet.	G. Šaulinskas G. Želvienė	Iki 2020-04-31
42	Informuokite ir supažindinkite paslaugų gavėjus su organizacijos sveikatos priežiūros ir saugos planu.	Parengti paslaugų gavėjams informacinį lankstinuką apie jiems skirtą sveikatos ir saugos užtikrinimo planą.	D. Juodsnukienė Skyriaus darbuotojai	Iki 2020-12-30
43	Apibrėžkite ir dokumentuokite įstaigos vykdomos fizinio ir psichologinio smurto prieš paslaugų gavėjus ir finansinio piktnaudžiavimo jų atžvilgiu prevencijos procedūrą.	• Sudaryti darbo grupę įstaigos vykdomoms fizinio ir psichologinio smurto prieš paslaugų gavėjus bei finansinio piktnaudžiavimo prevencijos procedūroms parengti. • Patvirtinti įstaigos vykdomas fizinio ir psichologinio smurto prieš paslaugų gavėjus bei finansinio piktnaudžiavimo prevencijos procedūras.	L. Šeškuvienė Darbo grupė	Iki 2020-07-31
44	Informuokite ir aptarkite su darbuotojais fizinio ir psichologinio smurto prieš paslaugų gavėjus ir	Supažindinti darbuotojus su įstaigos vykdomomis fizinio ir psichologinio smurto prieš paslaugų gavėjus bei finansinio piktnaudžiavimo prevencijos procedūromis	L. Šeškuvienė D. Juodsnukienė	Iki 2020-07-31

	finansinio piktnaudžiavimo jų atžvilgiu prevencijos procedūras.	susirinkimo metu.		
45	Informuokite ir aptarkite su paslaugų gavėjais fizinio ir psichologinio smurto ir finansinio piktnaudžiavimo jų atžvilgiu prevencijos procedūras.	• Supažindinti paslaugų gavėjus su fizinio ir psichologinio smurto ir finansinio piktnaudžiavimo prieš paslaugų gavėjus procedūromis jiems priimtinu būdu ir forma. • Pateikti paslaugų gavėjams informaciją, kur jie gali kreiptis psichologinio smurto ar finansinio piktnaudžiavimo atveju.	D. Juodsnukienė Skyriaus darbuotojai	Iki 2020-09-30
46	Apibrėžkite ir dokumentuokite įstaigos procedūras neskelbtinos informacijos konfidencialumui, įrašų tikslumui, paslaugų gavėjo privatumui, orumui ir fizinei neliečiamybei užtikrinti.	• Patobulinti turimas procedūras dėl neskelbtinos informacijos ir įrašų tikslumo. • Parengti įstaigos procedūras paslaugų gavėjų privatumui, orumui ir fizinei neliečiamybei užtikrinti.	D. Juodsnukienė G. Želvienė Skyriaus darbuotojai	Iki 2020-04-30
47	Informuokite ir supažindinkite darbuotojus su procedūromis konfidencialumui, tikslumui, paslaugų gavėjo privatumui ir fizinei neliečiamybei užtikrinti!	• Supažindinti darbuotojus su konfidencialumo užtikrinimo, orumo ir fizinės neliečiamybės, paslaugų gavėjo privatumo reikalavimais. • Kartą metuose suorganizuoti darbuotojams mokymus su asmens duomenų apsaugos pareigūnu.	D. Juodsnukienė L. Šeškuvienė G. Želvienė	Iki 2020-04-30
48	Supažindinkite paslaugų vartotojus su procedūromis jų privatumui, orumui ir informacijos	Individualių pokalbių metu supažindinti paslaugų gavėjus su konfidencialumo užtikrinimu ir paslaugų gavėjų teise į privatumą ir orumą.	D. Juodsnukienė Skyriaus darbuotojai	Periodiniai supažindinimai Iki 2020-12-31

	konfidencialumui užtikrinti			
	V. PARTNERYSTĖ			
49	Informuokite darbuotojus kokiu būdu įstaiga vysto partnerystę su pelno siekiančiomis ir (arba) nesiekiančiomis organizacijomis ir (arba) viešojo sektoriaus organizacijomis	Susirinkimo metu informuoti darbuotojus su kokiomis organizacijomis įstaiga vysto partnerystę ir jų naudą paslaugų gavėjams.	A. Urbonienė D. Juodsnukienė L. Šeškuvienė	Iki 2020-03-30
50	Aptarkite su darbuotojais galimą partnerystę su išorės privačiomis ir viešosiomis organizacijomis.	• Susitikimų su darbuotojais metu aptarti galimas partnerystes su kitomis organizacijomis ir gaunamą naudą. • Parengti apklausos anketą darbuotojams apie jų paslaugų gavėjams teikiamą arba galimą teikti pagalbą iš išorės partnerių.	A. Urbonienė D. Juodsnukienė L. Šeškuvienė	Iki 2020-04-30
51	Apibrėžkite patikimus organizacijos partneryščių teikiamos naudos rezultatų rodiklius.	• Apibrėžti partneryščių teikiamos naudos rezultatų rodiklius • Susisteminti turimus partneryščių teikiamos naudos rezultatus paslaugų gavėjams ir įstaigai. • Rezultatų rodiklius paskelbti internetiniame puslapyje.	A. Urbonienė D. Juodsnukienė L. Šeškuvienė	Iki 2019-10-30 Iki 2020-05-30
	VI. DALYVAVIMAS			
52	Apibrėžkite ir dokumentuokite įstaigos paslaugų gavėjų įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą politikos ir procedūrų aprašymą.	• Pavesti sudaryti darbo grupei parengti įstaigos paslaugų gavėjų įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą politikos ir procedūrų aprašą • Sukurti paslaugų gavėjų įtraukimo įrankius.	L. Šeškuvienė Darbo grupė	Iki 2020-06-30

EQUASS diegimo rekomendacijos

53	Informuokite ir aptarkite su paslaugų vartotojais, kokiu būdu jie bus įtraukti į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą.	• Individualių pokalbių metu supažindinti paslaugų gavėjus su įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą procedūromis įstaigoje. • Informuoti paslaugų gavėjus, kokiais būdais jie gali akivaizdžiai ir anonimiškai teikti pasiūlymus dėl paslaugų organizavimo ir kokybės gerinimo. • Informuoti paslaugų gavėjus, kad jie bus kviečiami vertinti gaunamas paslaugas užpildant anketas.	D. Juodsnukienė Skyriaus darbuotojai	Iki 2020-07-30
54	Supažindinkite darbuotojus su paslaugų gavėjų įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą procedūromis.	Darbuotojų susirinkimo metu pristatyti ir supažindinti su paslaugų gavėjų įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą tvarkos aprašu.	D. Juodsnukienė L Šeškuvienė	Iki 2020-07-30
55	Apibrėžkite patikimus paslaugų gavėjų įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą rezultatų rodiklius.	Apibrėžti paslaugų gavėjų įtraukimo į į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą rezultatų rodiklius.	L Šeškuvienė D. Juodsnukienė J. Vaitiekeinė	Iki 2019-10-30
56	Supažindinkite ir įtraukite darbuotojus į paslaugų gavėjų dalyvavimo vertinimą.	Įtraukti darbuotojus į anketavimo procedūras, siekiant gauti paslaugų gavėjų grįžtamąjį ryšį dėl paslaugų gavėjų dalyvavimo.	A. Urbonienė D. Juodsnukienė L. Šeškuvienė	Iki 2019-11-30
57	Apibrėžkite ir dokumentuokite įstaigos paslaugų gavėjų įgalinimo koncepciją.	• Sudaryti darbo grupę ir parengti įgalinimo tvarkos aprašą. • Dokumentą patalpinti centro internetiniame tinklapyje (www.prienuspc.lt).	L. Šeškuvienė Darbo grupė	Iki 2020-03-31
58	Informuokite ir supažindinkite darbuotojus su paslaugų	• Susirinkimo metu ir kitomis komunikacijos priemonėmis supažindinti	D. Juodsnukienė L. Šeškuvienė	Iki 2020-04-30

	gavėjų įgalinimo sistema.	darbuotojus su paslaugų gavėjų įgalinimo sistema. • Susirinkimus protokoluoti.		
59	Supažindinkite paslaugų vartotojus su įgalinimo sistema.	Individualių susitikimų metu supažindinti paslaugų gavėjus su įstaigos įgalinimo metodais .	D. Juodsnukienė Skyriaus darbuotojai	Iki 2020-04-30
60	Apibrėžkite patikimus paslaugų gavėjų įgalinimo rezultatų rodiklius.	• Apibrėžti įgalinimo rezultatų rodiklius • Sukurti anketą apklausai apie įgalinimą • Atlikti anketines apklausas ir aprašyti rezultatus. • Fiksuoti įgalinimo rezultatus IPP. • Paruošti rekomendacijas darbuotojams apie paslaugų gavėjų įgalinimo galimybių stiprinimą.	D. Juodsnukienė L. šeškuvienė J. Vaitiekienė D. Puodžiūnaitė	Iki 2020-04-30
61	Informuokite ir supažindinkite darbuotojus su sąlygomis, reikalingomis paslaugų gavėjus įgalinančiai aplinkai kurti.	Pateikti rekomendacijas darbuotojams apie įgalinančios aplinkos kūrimą paslaugų gavėjams.	D. Juodsnukienė L. Šeškuvienė	Iki 2020-04-20
62	Informuokite, aptarkite ir supažindinkite darbuotojus, kokiu būdu įstaiga kuria aplinką paslaugų gavėjų įgalinimui palengvinti.	• Darbuotojus susirinkimo metu supažindinti apie paslaugų gavėjų įgalinimo galimybes bei įgalinančios aplinkos skatinimo galimybes kasdieninėje veikloje. • Siekiant informuoti visuomenę, kad įstaigos vidinė politika skatina paslaugų gavėjo įgalinimą bei siekia kurti įgalinančią aplinką šia informacija pasidalinti socialiniame tinklapyje	D. Juodsnukienė L. Šeškuvienė	Iki 2020-04-20
63	Informuokite paslaugų vartotojus apie įstaigos darbo būdus, kuriais	• Sudarant paslaugų gavėjui individualų pagalbos planą informuoti juos apie įstaigos darbo būdus, kuriais skatinamas įgalinimas.	D. Juodsnukienė J. Lučkienė	Iki 2020-05-30

EQUASS diegimo rekomendacijos

	skatinamas jų įgalinimas.	• Supažindinimas fiksuojamas asmens byloje.	R. Bagdanavičiūtė	
	VII. ORIENTACIJA Į ASMENĮ			
64	Apibrėžkite ir dokumentuokite įstaigos paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės koncepciją.	• Parengti paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės koncepciją. • Paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės koncepciją patalpinti įstaigos internetiniame tinklapyje (www.prienuspc.lt .	L. Šeškuvienė Darbo grupė G. Želvienė	Iki 2020-08-31
65	Supažindinkite darbuotojus su gyvenimo kokybės koncepcija.	• Supažindinti su gyvenimo kokybės koncepcija darbuotojus susirinkimo metu. • Susirinkimą užprotokoluoti.	D. Juodsnukienė L. Šeškuvienė	Iki 2020-09-30
66	Apibrėžkite patikimus paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės gerinimo rezultatų rodiklius.	• Apibrėžti paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės rezultatų rodiklius • Parengti suprantamą klausimyną apie gyvenimo kokybės vertinimą. • Taikant anketinės apklausos metodą kartą metuose įvertinti paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės pokytį. • Informuoti darbuotojus apie paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės vertinimo rezultatus.	D. Juodsnukienė J. Vaitiekienė D. Puodžiūnaitė	Iki 2020-09-30
67	Apibrėžkite ir dokumentuokite įstaigos paslaugų gavėjų įtraukimo į individualaus planavimo procesą procedūras.	Parengti Pagalbos šeimai plano rengimo ir vykdymo tvarkos aprašą, kuriame apibrėžiamos paslaugų gavėjų įtraukimo į individualaus planavimo procesą procedūros.	D. Juodsnukienė L. Šeškuvienė J. Vaitiekienė J. Lučkienė	Iki 2020-08-31
68	Apibrėžkite patikimus paslaugų gavėjų įtraukimo į Individualių planų rengimą rezultatų rodiklius.	• Apibrėžti paslaugų gavėjų įtraukimo į individualaus pagalbos šeimai plano rengimą rezultatų rodiklius • Parengti anketos klausimus ir atlikti apklausą įtraukimo rezultatams nustatyti	D. Juodsnukienė L. Šeškuvienė	Iki 2019-10-30

EQUASS diegimo rekomendacijos

	VIII. KOMPLEKSIŠKUMAS			
69	Užtikrinkite teikiamų paslaugų tęstinumą paslaugų vartotojams.	• Apibrėžti tęstinių paslaugų sąrašą. • Nusistatyti, kokios priemonės reikalingos paslaugų teikimo tęstinumui užtikrinti	L. Šeškuvienė D. Juodsnukienė	Iki 2020-10-30
70	Apibrėžkite patikimus paslaugų teikimo tęstinumo rezultatų rodiklius.	• Apibrėžti paslaugų teikimo tęstinumo rezultatų rodiklius • Fiksuoti kiek paslaugų gavėjų buvo nukreipta pas kitus specialistus siekiant užtikrinti paslaugų tęstinumą. • Anketinės apklausos būdu paslaugų gavėjų pasiteirauti ar jiems paslaugų tęstinumas buvo naudingas ir ar jie norėtų ateityje naudotis kitų specialistų paslaugomis.	D. Juodsnukienė L. Šeškuvienė J. Vaitiekienė J. Lučkienė	Iki 2020-10-30
71	Supažindinkite paslaugų vartotojus apie jų ir jų šeimų poreikių ir lūkesčių vertinimo būdus.	• Nustatyti asmens (šeimos) socialinių paslaugų poreikį bei sudarant IPP intensyviai bendradarbiauti su šeimos nariais. • Supažindinti juos su socialinių paslaugų poreikio vertinimo procedūra.	D. Juodsnukienė Skyriaus darbuotojos	Iki 2020-11-30
72	Supažindinkite darbuotojus su pagrindinių paslaugų teikimo procesų peržiūrėjimu	• Užtikrinti, kad du kartus per metus darbuotojai skyriaus vadovui pateikia pusmetines paslaugų teikimo šeimoms ataskaitas. • Atlikti paslaugų teikimo analizę. • Apibendrinti ir palyginti rezultatus su praėjusių metų rezultatų rodikliais. • Gautus duomenis pristatyti ataskaitinio susirinkimo metu.	D. Juodsnukienė	Iki 2020-01-30 Iki 2020-07-31
73	Supažindinkite darbuotojus, kaip pagrindinės paslaugos prisideda (jomis	• Įtraukti visus darbuotojus į metinės ataskaitos rengimą. • Suorganizuoti metinės veiklos ataskaitos pristatymo susirinkimą.	A. Urbonienė D. Juodsnukienė L. Šeškuvienė	Iki 2020-01-31

EQUASS diegimo rekomendacijos

	siekiama prisidėti) prie organizacijos misijos ir vizijos įgyvendinimo.			
74	Supažindinkite darbuotojus su koordinuotu svarbiausių paslaugų teikimo procesu.	• Sukurti paramos šeimai skyriaus paslaugų teikimo, koordinavimo ir tęstinumo užtikrinimo tvarkos aprašą. • Supažindinti darbuotojus su paslaugų teikimo koordinavimo sistema.	L. Šeškuvienė Darbo grupė	Iki 2020-09-30
75	Supažindinkite darbuotojus su daugiadisciplinliu požiūriu į paslaugų teikimą.	Susirinkimų metu supažindinti darbuotojus su daugiadisciplininiu paslaugų teikimo principu.	D. Juodsnukienė L. Šeškuvienė	Iki 2020-10-30
76	Skatinkite ir praktikuokite darbą daugiadisciplininėje komandoje, kurioje dirba įvairių sričių specialistai, siekiant patenkinti paslaugų vartotojų poreikius.	• Inicijuoti bendradarbiavimo sutarčių pasirašymą, siekiant teikti paslaugas daugiadisciplininėje komandoje. • Rengti darbuotojams pasitarimus kaip dirbti daugiadisciplininėje komandoje.	A. Urbonienė L. Šeškuvienė I. Paludnevičienė	Periodiškai Iki 2020-11-30
	IX. ORIENTACIJA Į REZULTATUS			
77	Dokumentuokite ir pristatykite įstaigos nepriklausomo finansinio audito ataskaitą tęstinumui ir tvarumui užtikrinti.	• Atlikti nepriklausoma auditą. • Nepriklausomo audito dokumentus skelbti -viešai įstaigos interneto svetainėje www.prienuspc.lt • Susisteminti ir darbuotojų pasitarime apsvarstyti audito rekomendacijų įgyvendinimo rezultatus.	A. Urbonienė L. Šeškuvienė D. Juodsnukienė	Iki 2020-11-30
78	Apibrėžkite patikimus teikiamų paslaugų naudos paslaugų gavėjams rezultatų rodiklius.	• Apibrėžti paslaugų naudos paslaugų gavėjams rezultatų rodiklius • Anketinės apklausos būdu išsiaiškinti, kokios naudos gavo paslaugų gavėjai	D. Juodsnukienė J. Vaitiekienė D. Puodžiūnaitė	Iki 2020-09-30

EQUASS diegimo rekomendacijos

79	Supažindinkite darbuotojus su veiklomis, skirtomis darbo rezultatams gerinti.	• Suvesti rezultatus ir apibrėžti aiškias veiklas darbo rezultatams gerinti. • Susirinkimo metu darbuotojams pristatyti ateinančių metų Skyriaus darbo planą, kuriame yra įvardytos ir veiklos, darbo rezultatams gerinti	D. Juodsnukienė J. Vaitiekienė	Iki 2019-12-31 Iki 2020-12-31
80	Supažindinkite darbuotojus su vykdoma rezultatų gerinimo veikla.	• Išanalizavus paslaugų gavėjų apklausų rezultatus, ateinančių metų veiklos plane numatyti veiklas paslaugų teikimo rezultatams gerinti. • Susirinkimo metu su jomis supažindinti įstaigos darbuotojus	D. Juodsnukienė J. Vaitiekienė	Iki 2019-12-31 Iki 2020-12-31
81	Apibrėžkite patikimus rezultatų rodiklius, kurie rodo paslaugų gavėjų ir kitų svarbių suinteresuotųjų šalių pasitenkinimą	• Apibrėžti rezultatų rodiklius, kuriais matuojamas paslaugų gavėjų pasitenkinimas. • Anketinės apklausos metodu apsiklausti paslaugų gavėjus ir išsiaiškinti jų pasitenkinimą.	A. Urbonienė L. Šeškuvienė D. Juodsnukienė	Iki 2019-10-30
82	Apibrėžkite patikimus rezultatų rodiklius, matuojančius paslaugų gavėjų, personalo ir kitų svarbių suinteresuotų šalių veiklos rezultatų suvokimą.	• Apibrėžti paslaugų gavėjų, darbuotojų ir kitų suinteresuotų šalių veiklos rezultatų suvokimo rezultatų rodiklius • Siekiant pamatuoti paslaugų gavėjų, darbuotojų ir suinteresuotų šalių paslaugų teikimo rezultatų suvokimą apklausti darbuotojus, paslaugų gavėjus ir partnerius.	A. Urbonienė L. Šeškuvienė D. Juodsnukienė	Iki 2020-08-31
83	Užtikrinkite, kad vadovai informuoja darbuotojus apie teikiamų paslaugų efektyvumo rezultatus.	• Darbuotojų susirinkimo metu pristatyti Skyriaus metinę veiklos ataskaitą su įstaigos teikiamų paslaugų efektyvumo rezultatais • Įstaigos internetinėje svetainėje patalpinti informaciją apie įstaigos teikiamų paslaugų efektyvumo rezultatus.	D. Juodsnukienė L. Šekuvienė	Iki 2019-12-30 Iki 2020-12-30
84	Užtikrinkite, kad paslaugų vartotojai yra	• Įstaigos internetinėje svetainėje patalpinti informaciją apie įstaigos	A. Urbonienė	Iki 2020-03-31

EQUASS diegimo rekomendacijos

	informuoti apie skyriaus ir organizacijos teikiamų paslaugų efektyvumo rezultatus.	teikiamų paslaugų efektyvumo rezultatus. • Suorganizuoti paslaugų gavėjų grupes, kurios supažindinamos su įstaigos teikiamų paslaugų efektyvumo rezultatais, taip pat ir su apklausų rezultatais.	D. Juodsnukienė G. Želvienė	
	X. NUOLATINIS GERINIMAS			
85	Apibrėžkite ir dokumentuokite įstaigos nuolatinio tobulinimo ir mokymosi sistemą.	• Atlikti apklausą su darbuotojais kaip būtų galima gerinti skyriaus darbą. • Parengti centro aiškią, suprantamą nuolatinio tobulinimosi ir mokymosi sistemą. • Dirbti vadovaujantis nuolatinio tobulinimosi ir mokymosi sistema.	L. Šeškuvienė Darbo grupė	Iki 2020-09-30
86	Supažindinkite darbuotojus su skyriaus veiklos gerinimo būdais.	Darbuotojus supažindinti su paramos šeimai skyriaus veiklos gerinimo būdais.	L. Šeškuvienė D. Juodsnukienė	Iki 2020-09-30
87	Informuokite darbuotojus apie suinteresuotųjų šalių lūkesčius, susijusius su mūsų teikiamų paslaugų kūrimu ir gerinimu.	•Suorganizuoti su interesuotomis šalimis susitikimus ir aptarti jų ir centro lūkesčius. •Tarpinstitucinio bendradarbiavimo metu, sužinoti apie savivaldybės, partnerių lūkesčius dėl teikiamų paslaugų kūrimo ir gerinimo. •Susirinkimo metu supažindinti darbuotojus apie suinteresuotų šalių lūkesčiais dėl teikiamų paslaugų kūrimo ir gerinimo.	A. Urbonienė L. Šeškuvienė D. Juodsnukienė	Iki 2020-09-30
88	Supažindinkite darbuotojus kokiais būdais yra nustatomi suinteresuotųjų šalių lūkesčiai, susiję su mūsų teikiamų paslaugų kūrimu ir gerinimu.	• Anketinės apklausos būdu išsiaiškinti paramos šeimai skyriaus suinteresuotų šalių lūkesčius. • Pristatant Nuolatinio tobulinimo ir mokymuose sistemą supažindinti Paramos šeimai skyriaus darbuotojus, kokiais būdais yra nustatomi suinteresuotų šalių lūkesčiai	A. Urbonienė L. Šeškuvienė D. Juodsnukienė	Iki 2020-09-30
89	Apibrėžkite patikimus	• Lyginti metinės veiklos ataskaitos	A. Urbonienė	Iki 2020-12-31

EQUASS diegimo rekomendacijos

	rodiklius ir lyginkite veiklą, požiūrius, paslaugas, rezultatus.	rodiklius su praėjusių metų veiklos rodikliais. • Atsižvelgiant į gautus rezultatus teikti Paramos šeimai skyriaus darbuotojams rekomendacijas dėl veiklos kokybės gerinimo. • Atlikti Paramos šeimai skyriaus teikiamos paslaugos ir kitų analogiškos paslaugos teikėjų rezultatų palyginimą. • Apibendrinti ir pristatyti palyginimo rezultatus.	L. Šeškuvienė D. Juodsnukienė	
REKOMENDACIJOS PO VIDAUS AUDITO IR 2-OSIOS SAVIANALIZĖS				
90.	Vadovai savo elgesiu aiškiai rodo , kad įsipareigoja vykdyti įstaigos socialinę atsakomybę.	• Aiškiai apibrėžti socialinės atsakomybės sritis (aplinkosauga, jaunos kartos įtraukimas į savanorystę, pilietiškumo skatinimas). • Susirinkimų metu arba elektroninėmis ryšio priemonėmis supažindinti darbuotojus su socialinėmis atsakomybėmis.	D. Juodsnukienė Ž. Simanavičienė A. Vaidogienė G. Želvienė	Iki 2021-01-20
91.	Paslaugų gavėjai gali laisvai siekti savo asmeninių tikslų. Paslaugų gavėjai yra informuoti kaip jie bus įtraukti į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą. Paslaugų gavėjai yra informuoti apie tai, kaip jie bus įtraukti į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą. Individualūs planai peržiūrimi reguliariai.	• Paslaugų gavėjo išsikelti tikslai aiškia ir jiems suprantama kalba fiksuojami Individualiame pagalbos plane šeimai ir paslaugų gavėjo bei socialinio darbuotojo susitarime. • Parengti paslaugų gavėjo bei socialinio darbuotojo susitarimo formą. • Darbuotojai supažindinami su nauja susitarimo forma elektroninėmis ryšio priemonėmis. • Po pagalbos plano sudarymo socialiniai darbuotojai individualių pokalbių metu paslaugų gavėjus supažindina su susitarimo forma. • Rodiklių koregavimas atsižvelgiant į	Darbo grupė	iki 2021-01-30

EQUASS diegimo rekomendacijos

	Paslaugų gavėjai įtraukiami į individualaus plano rengimą ir peržiūrą.	rekomendacijas.		
92.	Darbuotojai žino paslaugų gavėjų įgalinimo tvarką.	• Įgalinimo tvarkos peržiūrėjimas ir informacijos suvienodinimas. • Paslaugų gavėjo įgalinimo rodiklio (12.1) koregavimas. • Darbuotojai supažindinami su Įgalinimo tvarkos pakeitimais elektroninėmis ryšio priemonėmis.	L. Šeškuvienė D. Puodžiūnaitė	iki 2021-01-31
93.	Darbuotojai žino gyvenimo kokybės koncepciją.	• Gyvenimo kokybės koncepcijos peržiūrėjimas ir koregavimas. • Susieti pagalbos vaikui ir (ar) šeimai poreikio vertinimo sritis su individualiu pagalbos planu ir gyvenimo kokybės kriterijų ratu. • Apie Gyvenimo kokybės koncepcijos pakeitimus darbuotojai informuojami elektroniniu paštu.	Darbo grupė	iki 2021-02-14
94.	Darbuotojai žino Įstaigos naudojamus b9dus paslaugų tęstinumui paslaugų gavėjams užtikrinti.	• Paslaugų teikimo koordinavimo ir tęstinumo tvarkos peržiūrėjimas ir koregavimas. • Apie tvarkos pakeitimus darbuotojai informuojami elektroniniu paštu.	Darbo grupė	2021-02-20
95.	Paslaugų gavėjai yra informuoti apie skyriaus ir Įstaigos teikiamų paslaugų efektyvumo rezultatus.	• Parengta Centro metinė veiklos ataskaita ir socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugų vertinimo anketos rezultatai viešinami internetinėje svetainėje. • Individualių pokalbių metu socialinis darbuotojas informuoja paslaugų gavėją apie galimybę su metiniais veiklos rezultatais susipažinti Centro internetinėje svetainėje.	Darbo grupė	iki 2021-03-12

EQUASS diegimo rekomendacijos

96.	Ar įstaiga turi paslaugų gavėjų įtraukimo į Individualių planų rengimą rezultatus?	• 2021 metams koreguoti ir suprantama kalba pateikti paslaugų gavėjo įtraukimo į individualių pagalbos planų rengimo rezultatus	Darbo grupė	2021-01-31
97.	Ar įstaiga turi veiklos efektyvumo, požiūrių, rezultatų ir (arba) veiklos lyginimo rezultatus?	• 2021 metams koreguoti veiklos efektyvumo, požiūrių, rezultatų ir (arba) veiklos lyginimo rezultatų rodiklius • Nusistatyti konkrečiai įstaigą, su kuria bus lyginami veiklos rezultatai.	Darbo grupė	2021-01-31

Koordinatorius Liuda Šeškuvienė

Konsultantė Rasa Laiconienė