

Priedas Nr.7 EQUASS vidaus audito ataskaita (atnaujinta 2018.11.05)



Kuriame
Lietuvos ateitį
2014–2020 metų
Europos Sąjungos
fondų investicijų
veiksmų programa



Valakupių
reabilitacijos centras



EQUASS 2018 vidaus audito ataskaita

Vidaus audito ataskaita ir rekomendacijos tobulinimui

Prienų rajono savivaldybės socialinių paslaugų centras

2020 m. gruodžio 9 d.
Autorius: Natalja Markovskaja

1. PASLAUGŲ TEIKIMO VERTINIMAS

			TEIGINYS	Taip	Ne	Rekomendacija
LYDERYSTĖ	1	1	Darbuotojai žino Įstaigos viziją, misiją ir vertybes.	X		
		2	Kasdiniame darbe darbuotojai prisideda prie Įstaigos vizijos, misijos ir vertybių įgyvendinimo.	X		
	2	3	Darbuotojai žino kokybės reikalavimais kasdieniam darbui.	X		
		4	Darbuotojai dirba, siekiant užtikrinti paslaugų kokybės reikalavimų įgyvendinimą.	X		
	3	5	Darbuotojai žino Įstaigos kokybės tikslus.	X		
		6	Įstaigos kokybės tikslai yra konkretūs ir aiškūs.	X		

	4	7	Darbuotojai aiškiai supranta metinio plano tikslus ir jame numatytas veiklas.	X		
		8	Kasdieniam darbe darbuotojai prisideda prie įstaigos metinio plano tikslų įgyvendinimo.	X		
	5	9	Vadovai rodo įsipareigojimą integruoti paslaugų gavėjus į visuomenę.	X		
		10	Darbuotojai yra įsipareigoję integruoti paslaugų gavėjus į visuomenę.	X		
	6	11	Vadovai savo elgesiu aiškiai rodo, kad įsipareigoja vykdyti įstaigos socialinę atsakomybę.	X		Aiškiai apibrėžti ir paviešinti socialinės atsakomybės sritis (aplinkosauga, jaunos kartos švietimas, pilietiškumas)
		12	Darbuotojai įsipareigoję vykdyti įstaigos socialinę atsakomybę.	X		
PERSON	7	13	Darbuotojai žino personalo samdymo ir išsaugojimo procedūras.	X		

8	14	Darbuotojai žino sveikatos ir saugos reikalavimais.	X		
	15	Darbuotojai žino sveikatos ir saugos užtikrinimą reglamentuojančius nacionalinius teisės aktus.	X		
	16	Darbuotojai žino Įstaigos taikomus darbo sąlygų reikalavimus.	X		
	17	Darbuotojų darbo sąlygos yra tinkamos.	X		
9	18	Darbuotojai žino personalo kvalifikacijos kėlimo planą.	X		
	19	Personalo kvalifikacijos kėlimo planas atspindi kiekvieno darbuotojo mokymosi ir tobulinimosi poreikius.	X		
	20	Darbuotojai reguliariai peržiūri personalo kvalifikacijos kėlimo planą.	X		
10	21	Darbuotojai žino savo pareigas ir funkcijas.	X		

	11	22	Darbuotojai aktyviai dalyvauja tobulinimo iniciatyvose.	X		
		23	Darbuotojai aktyviai dalyvauja kuriant paslaugas.	X		
	12	24	Vadovai aktyviai skatina personalo pasitenkinimą ir motyvaciją.	X		
		25	Darbuotojai patenkinti darbu, darbas juos motyvuoja.	X		
TEISĖS	13	26	Darbuotojai žino pagrindines paslaugų gavėjų teises.	X		
		27	Darbuotojai gerbia pagrindines paslaugų gavėjų teises kasdieniame darbe.	X		
		28	Paslaugų gavėjai yra informuoti apie jiems priklausančias teisių chartijoje nurodytas pagrindines teises.	X		
	14	29	Informacija apie paslaugų gavėjų teises pateikiama suprantamai.	X		

	15	30	Paslaugų gavėjai gali laisvai siekti savo asmeninių tikslų.	X		Apsvarstyti tikslų pateikimą paslaugų gavėjams jiems prieinama kalba.
	17	31	Darbuotojai žino skundų valdymo procedūras.	X		
		32	Paslaugų gavėjai yra informuoti apie skundų valdymo procedūras.	X		
ETIKA		33	Darbuotojai žino etikos ir visų gerovės užtikrinimo politika.	X		
		34	Paslaugų gavėjai žino etikos ir visų gerovės užtikrinimo politiką.	X		
		35	Darbuotojai žino etikos kodekse nurodytas etikos gaires.	X		
		36	Paslaugų gavėjai yra informuoti apie etikos kodekse nurodytas etikos gaires.	X		
		37	Darbuotojai žino Įstaigos paslaugų prieinamumo ir palaikymo gerinimo tvarką.	X		

	38	Paslaugų gavėjai yra informuoti apie paslaugų prieinamumo ir palaikymo gerinimo tvarką.	X		
	39	Darbuotojai žino sveikatos ir saugos užtikrinimo planą.	X		
	40	Paslaugų gavėjai yra informuoti apie sveikatos ir saugos užtikrinimo planą.	X		
	41	Darbuotojai žino fizinio ir psichologinio smurto prieš paslaugų gavėjus ir finansinio piktnaudžiavimo jų atžvilgiu prevencijos procedūras.	X		
	42	Paslaugų gavėjai yra informuoti apie fizinio ir psichologinio smurto prieš juos ir finansinio piktnaudžiavimo jų atžvilgiu prevencijos tvarkas.	X		
	43	Darbuotojai žino tvarkas konfidencialumui, informacijos tikslumui, paslaugų gavėjo privatumui ir fizinei neliečiamybei užtikrinti.	X		
	44	Paslaugų gavėjai yra informuoti apie tvarkas jų privatumui, orumui ir informacijos konfidencialumui užtikrinti.	X		

Partnerystė	45	Darbuotojai žino, kaip Įstaiga vysto partnerystę su pelno siekiančiomis ir (arba) nesiekiančiomis organizacijomis ir (arba) viešojo sektoriaus organizacijomis.	X		
	46	Skyriai dirba partnerystėje su išorės organizacijomis.	X		
DALYVAVIMAS	47	Darbuotojai žino tvarkas, užtikrinančias paslaugų gavėjams galimybę reikšti savo nuomonę.	X		
	48	Paslaugų gavėjai reiškia savo nuomonę.	X		
	49	Paslaugų gavėjai yra informuoti apie tai, kaip jie bus įtraukti į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą.	X		Pateikti pagalbos planus paslaugų gavėjams jiems suprantama kalba kartu su Pagalbos šeimai planu, kuri sudaro darbuotojų komanda.
	50	Darbuotojai žino paslaugų gavėjų įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą tvarkas.	X		
	51	Darbuotojai vertina paslaugų gavėjų dalyvavimą.	X		

	52	Darbuotojai žino paslaugų gavėjų įgalinimo tvarką.	X		Įgalinimo tvarkoje peržiūrėti ir suvienodinti informaciją, pateikiama p.8 ir 12. Rodiklius formuluoti darbuotojams suprantama kalba ir terminais (12.1), taip pat apibrėžti individualaus ir šeimų įgalinimo rezultatus (nes tokie aprašomi koncepcijoje)
	53	Paslaugų gavėjai yra informuoti apie įgalinimo tvarką.	X		
	54	Darbuotojai žino kaip kurti paslaugų gavėjus įgalinančią aplinką.	X		
	55	Darbuotojai žino paslaugų gavėjų įgalinančios aplinkos kūrimo metodus.	X		
	56	Paslaugų gavėjai yra informuoti apie jų įgalinimo skatinamo metodus.	X		
ORIENTACIJA Į ASMENĮ	57	Darbuotojai skatina paslaugų gavėjus išreikšti savo pasirinkimą ir poreikius.	X		
	58	Darbuotojai žino, kaip paslaugas teikti atsižvelgiant į paslaugų gavėjų pasirinkimą, poreikius ir gebėjimus.	X		

	59	Darbuotojų teikiamos paslaugos priklauso nuo paslaugų gavėjų poreikių ir gebėjimų.	X		
	60	Darbuotojai žino gyvenimo kokybės tvarką.	X		Atrasti loginį ryšį tarp poreikių vertinimo sričių, individualaus plano tikslų ir gyvenimo kokybės sričių. Šeimų gyvenimo kokybės koncepcijoje apsvarstyti poreikį įtraukti „vaikų gerovę“ į šeimos gyvenimo kokybės apibrėžimą.
	61	Individualūs planai peržiūrimi reguliariai.	X		Sukurti ir pritaikyti praktikoje Pagalbos plano „supaprastintą, lengvai paslaugų gavėjui suprantama kalba“ versiją (susitarima?), kuriame paslaugų gavėjui suprantama kalba bus
	62	Teikiant paslaugas atsižvelgiama į fizinius ir socialinius paslaugų gavėjų poreikius.	X		
	63	Paslaugų gavėjai įtraukiami į individualaus plano rengimą ir peržiūrą.	x		Įtraukiami tik dalinai, nes mano manymu paties Pagalbos plano (kuris beje ir vadinasi (gaunamos) pagalbos planas, o ne mano kapstymosi iš problemos planas) forma yra sudėtinga ir paslaugų gavėjams nesuprantama.

KOMPLEKSIŠKUMAS	64	Istaiga užtikrina paslaugų tęstinumą paslaugų gavėjams.	X		
	65	Darbuotojai žino Įstaigos naudojamus būdus paslaugų tęstinumui paslaugų gavėjams užtikrinti.	X		Siūlau skaičiuoti tiek tas šeimas, kurios šešis mėnesius išsilaiko savarankiškai, tiek tas kurios „atkrenta“, tai yra sugrįžta į paslaugą pvz. per 12 men.
	66	Visi Įstaigos skyriai taiko paslaugų gavėjų ir jų šeimų poreikių vertinimo tvarkas.	X		
	67	Darbuotojai žino paslaugų gavėjų ir jų šeimų poreikių ir lūkesčių vertinimo tvarkas.	X		
	68	Visi Įstaigos skyriai reguliariai peržiūri/vertina paslaugų teikimą.	X		
	69	Darbuotojai žino paslaugų teikimo vertinimo tvarkas.	X		
	70	Visų skyrių teikiamos paslaugos prisideda prie Įstaigos misijos ir vizijos įgyvendinimo.	X		

	71	Paslaugos teikiamos bendruomenės aplinkoje.	X		
	72	Paslaugų teikimo procesas yra koordinuotas.	X		
	73	Darbuotojai žino svarbiausių paslaugų teikimo proceso koordinavimo tvarkas.	X		
	74	Darbuotojai žino daugiadisciplinio paslaugų teikimo principus ir tvarkas.	X		
	75	Siekiant užtikrinti paslaugų gavėjų poreikių patenkinimą, komandą sudaro įvairių profesijų specialistai ir darbuotojai.	X		
ORIENTACIJA Į REZULTATUS	76	Darbuotojai siekia gerinti darbo ir paslaugų teikimo rezultatus.	X		
	77	Darbuotojai žino veiklas, kuriomis siekiama gerinti darbo ir paslaugų teikimo rezultatus.	X		
	78	Vadovas/ai informuoja darbuotojus apie skyriaus ir įstaigos teikiamų paslaugų efektyvumo rezultatus.	X		

		79	Paslaugų gavėjai yra informuoti apie skyriaus ir Įstaigos teikiamų paslaugų efektyvumo rezultatus.		x	Informuoti darbuotojus/paslaugų gavėjus/suinteresuotas šalis/finansuotojus apie veiklos/paslaugų teikimo rezultatus (pristatyti veiklos ataskaitą ir kitaip paviėšinti rezultatus)
NUOLATINIS GERINIMAS		80	Darbuotojai žino paslaugų teikimo tobulinimo tvarkas.	X		
		81	Įstaiga žino suinteresuotų šalių lūkesčius, susijusius su teikiamų paslaugų kūrimu ir tobulinimu.		x	Nesu tikra, nemačiau.
		82	Darbuotojai žino, kaip nustatomi suinteresuotųjų šalių lūkesčiai, susiję su teikiamų paslaugų kūrimu ir gerinimu.		x	Nemačiau nei tvarkos nei rezultatų.

2. DOKUMENTŲ VERTINIMAS

	DOKUMENTACIJA	Yra	Rengiama	Nėra	Rekomendacija
1	Įstaigos vizijos, misijos ir vertybių aprašymas	X			
2	Įstaigos kokybės politikos aprašymas	X			
3	Galiojantis Įstaigos metinis planas	X			
4	Įstaigos darbuotojų samdymo ir išsaugojimo politikos aprašymas	X			
5	Įstaigos personalo kvalifikacijos kėlimo ir mokymo planas	X			
6	Išsamus darbuotojų pareigybių ir funkcijų aprašymas	X			
7	Įstaigos teisių chartija, kuri atspindi pagrindines paslaugų gavėjų teises	X			
8	Įstaigos skundų valdymo sistemos aprašymas	X			
9	Įstaigos etikos ir gerovės užtikrinimo tvarka	X			

	DOKUMENTACIJA	Yra	Rengiama	Nėra	Rekomendacija
10	Įstaigos etikos kodeksas	X			
11	Įstaigos darbuotojų ir paslaugų gavėjų sveikatos ir saugos užtikrinimo planas	X			
12	Įstaigos vykdomos fizinio ir psichologinio smurto prieš paslaugų gavėjus ir finansinio piktnaudžiavimo jų atžvilgiu prevencijos tvarka	X			
13	Įstaigos tvarka neskelbtinos informacijos konfidencialumui, įrašų tikslumui, paslaugų gavėjo privatumui, orumui ir fizinei neliečiamybei užtikrinti	X			
14	Įstaigos paslaugų gavėjų įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą tvarka	X			
15	Įstaigos paslaugų gavėjų įgalinimo tvarka	X			
16	Įstaigos paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės tvarka	X			
17	Paslaugų gavėjų Individualus planas (4 pavyzdžiai)	X			
18	Įstaigos paslaugų gavėjų įtraukimo į individualaus planavimo procesą tvarka	X			

	DOKUMENTACIJA	Yra	Rengiama	Nėra	Rekomendacija
19	Pagrindinių Įstaigos teikiamų paslaugų aprašymas	X			
20	Įstaigos verslo ir paslaugų teikimo rezultatai		x		
21	Nepriklausomo finansinio audito ataskaita tęstinumui ir tvarumui užtikrinti			x	
22	Įstaigos nuolatinio tobulinimosi ir mokymosi sistema/tvarka	x			

3. REZULTATŲ VERTINIMAS

	REZULTATAI	Nėra rezultatų	Yra rezultatai	Tinkami rezultatai	Rekomendacija
1	Ar įstaiga turi darbuotojų asmeninio ugdymosi, nuolatinio mokymosi ir tobulėjimo rezultatus?		X		rengiami
2	Ar įstaiga turi paslaugų gavėjų teisių skatinimo ir užtikrinimo kasdiniame darbe rezultatus?		X		rengiami
3	Ar įstaiga turi įstaigos partnerysčių teikiamos naudos rezultatus?		X		rengiami
4	Ar įstaiga turi paslaugų gavėjų įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą rezultatus?		X		rengiami
5	Ar įstaiga turi paslaugų gavėjų įgalinimo rezultatus?		X		rengiami
6	Ar įstaiga turi paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės gerinimo rezultatus?		X		rengiami
7	Ar įstaiga turi paslaugų gavėjų įtraukimo į Individualių planų rengimą rezultatus?		X		Kadangi kitoje rekomendacijoje įvardinau, kad individualūs planai turi būti labiau pritaikyti paslaugų gavėjų supratimui, tai ir rodiklį rekomenduoju permąstyti/papildyti/pakeisti. PVZ. Kiek planų paprasta suprantama kalba yra sudaryta aktyviai dalyvaujant paslaugų gavėjui, kiek pasyviai, kiek iš vis nedalyvavo/neįsitraukia nuo

					<p>bendro Pagalbos planų skaičiaus. Nes nereikia bijoti ir tokių atvejų, kad PG neįsitraukia, priešinasi IP sudarymui jiems suprantama kalba, ir lieka tik Pagalbos planas, kurį sudaro darbuotojai patys.</p>
8	Ar įstaiga turi paslaugų teikimo tęstinumo rezultatus?		X		rengiami
9	Ar įstaiga turi teikiamų paslaugų naudos paslaugų gavėjams rezultatus?		X		rengiami
10	Ar įstaiga turi rezultatus, kurie rodo paslaugų gavėjų ir kitų svarbių suinteresuotųjų šalių pasitenkinimą?		X		rengiami
11	Ar įstaiga turi informacijos, kad paslaugų gavėjai, personalas ir kitos svarbios suinteresuotosios šalys supranta verslo rezultatus?		X		rengiami
12	Ar įstaiga turi veiklos efektyvumo, požiūrių, rezultatų ir (arba) veiklos lyginimo rezultatus?		X		<p>Rekomendacija lyginti ne GK rezultatus, o GK koncepcijas, ieškant atsakymų į klausimą, kaip patobulinti GK koncepciją, įtraukiant „vaikų gerovės“ sritį.</p>