

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

KUPIŠKIO SOCIALINĖS GLOBOS NAMAI

Autorius: [REDACTED]

2021 05 26

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		Dar kartą pasikalbėti ir aptarti su darbuotojais apie kokybės reikalavimus kasdieniniam darbui. Pasikalbėkite apie kokybinius veiklos rodiklius, ilgalaikius tikslus (kokybės politika bei metinis plano tikslai).
		4	Darbuotojai dirba, siekiant užtikrinti paslaugų kokybės reikalavimų įgyvendinimą.	x		
	3	5	Darbuotojai žino Įstaigos kokybės tikslus.	x		Priminti „Kokybės politikoje“ numatytus kokybės keliamus tikslus.

	6	Įstaigos kokybės tikslai yra konkretūs ir aiškūs.	x		
4	7	Darbuotojai aiškiai supranta metinio plano tikslus ir jame numatytas veiklas.	x		Peržiūrėti metinį planą, keliamus tikslus, uždavinius ir numatytas veiklas. Rekomenduoju įtraukti kada (kelintą ketvirtį) tai bus įgyvendinta – tuomet atsirastų stebėsena kas mėnesį ar ketvirtį. Įtraukti iš „Kokybės politikos“ numatytus keliamus tikslus. Supažindinti darbuotojus apie pagrindinius siekiamus metinio plano tikslus.
	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		

		12	Darbuotojai įsipareigoję vykdyti įstaigos socialinę atsakomybę.	x		Susidaryti socialinės atsakomybės planą ir įsitraukti į metinį planą keliamus tikslus.
PERSONALAS	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		
		18	Darbuotojai žino personalo kvalifikacijos kėlimo planą.	x		
	9	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		Rekomendacija: peržiūrėti visas pareigines instrukcijas ir atnaujinti. Kas 2 metai turi būti peržiūrima ir jei yra poreikis - atnaujinama pareiginė instrukcija.
		22	Darbuotojai aktyviai dalyvauja tobulinimo iniciatyvose.	x		
	11	23	Darbuotojai aktyviai dalyvauja kuriant paslaugas.	x		
		24	Vadovai aktyviai skatina personalo pasitenkinimą ir motyvaciją.	x		
	12	25	Darbuotojai patenkinti darbu, darbas juos motyvuoja.	x		
TEI SE	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		
	17	31	Darbuotojai žino skundų valdymo procedūras.	x		
		32	Paslaugų gavėjai yra informuoti apie skundų valdymo procedūras.	x		
ETIK A		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		
	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		
	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		
		61	Individualūs planai peržiūrimi reguliariai.	x		Individualus planas turi būti „gyvas“ ir nuolat pildomas bei stebimas. Todėl stebėsena turėtų būti vykdoma bent į ketvirtį kartą.

		62	Teikiant paslaugas atsižvelgiama į fizinius ir socialinius paslaugų gavėjų poreikius.	x		
		63	Paslaugų gavėjai įtraukiami į individualaus plano rengimą ir peržiūrą.	x		
KOMPLEKSIŠKUMAS		64	Įstaiga užtikrina paslaugų tęstinumą paslaugų gavėjams.	x		
		65	Darbuotojai žino Įstaigos naudojamus būdus paslaugų tęstinumui paslaugų gavėjams užtikrinti.	x		
		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		.

ORI ENT	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		Pakalbėti apie visą procesą, kaip vyksta koordinavimas. Kada vyksta susirinkimai metinio plano aptarimo, kaip vyksta individualus planavimas, gyvenimo kokybės vertinimas bei nuolatinio tobulinimo sistema.
	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		
	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		Rekomenduojama dar kartą pristatyti darbuotojams ir aptarti įstaigos teikiamų paslaugų efektyvumo rezultatus. Aptarti siekiamus EQUASS rodiklius, pasikalbėti apie naudą.
		79	Paslaugų gavėjai yra informuoti apie skyriaus ir įstaigos teikiamų paslaugų efektyvumo rezultatus.	x		
NUOLATINIS GERINIMAS		80	Darbuotojai žino paslaugų teikimo tobulinimo tvarkas.	x		
		81	Įstaiga žino suinteresuotų šalių lūkesčius, susijusius su teikiamų paslaugų kūrimu ir tobulinimu.	x		
		82	Darbuotojai žino, kaip nustatomi suinteresuotųjų šalių lūkesčiai, susiję su teikiamų paslaugų kūrimu ir gerinimu.	x		

2. DOKUMENTŲ VERTINIMAS

	DOKUMENTACIJA	Yra	Rengiama	Nėra	Rekomendacija
1	Įstaigos vizijos, misijos ir vertybių aprašymas	x			
2	Įstaigos kokybės politikos aprašymas	x			Kokybės politikoje rekomenduojama apibrėžti: Įstaigos pagrindinį tikslą, Įstaigos viziją, misiją, vertybes/principus. Tuomet išskirti Kokybės politikos tikslus, kokybės stebėseną, vertinimą ir atsakomybę bei Baigiamąsias nuostatas.
3	Galiojantis Įstaigos metinis planas	x			Rekomenduojama pasidaryti metinį planą papildyti „Įgyvendinimo terminais“. Įtraukti ir kokybės siekiamus rodiklius.
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			Rekomenduojama atnaujinti kas du metai.

	DOKUMENTACIJA	Yra	Rengiama	Nėra	Rekomendacija
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			
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			Rekomenduojama pasidaryti konfidencialių dokumentų sąrašą ir užtikrinti, kad darbuotojai žinotų su kokiais dokumentais jie gali dirbti.
14	Įstaigos paslaugų gavėjų įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą tvarka	x			
15	Įstaigos paslaugų gavėjų įgalinimo tvarka	x			

	DOKUMENTACIJA	Yra	Rengiama	Nėra	Rekomendacija
16	Įstaigos paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės tvarka	x			
17	Paslaugų gavėjų Individualus planas (4 pavyzdžiai)	x			Rekomenduojama ISGP padaryti „gyvą“ ir nuolat stebimą.
18	Įstaigos paslaugų gavėjų įtraukimo į individualaus planavimo procesą tvarka	x			
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	Audito metu turėti nepriklausomo audito ataskaitą.
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	Pakoreguoti „išvadas“

2	Ar įstaiga turi paslaugų gavėjų teisių skatinimo ir užtikrinimo kasdiniame darbe rezultatus?			x	
3	Ar įstaiga turi įstaigos partnerysčių teikiamos naudos rezultatus?			x	Tinkamas šis“ Paslaugų gavėjų pasiskirstymas (proc.) pagal gautą asmeninę naudą partnerystės/bendradarbiavimo dėka“. „po partnerių ir kartu su partneriais organizuotų renginių.
4	Ar įstaiga turi paslaugų gavėjų įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą rezultatus?			x	
5	Ar įstaiga turi paslaugų gavėjų įgalinimo rezultatus?			x	
6	Ar įstaiga turi paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės gerinimo rezultatus?			x	
7	Ar įstaiga turi paslaugų gavėjų įtraukimo į Individualių planų rengimą rezultatus?			x	
8	Ar įstaiga turi paslaugų teikimo tęstinumo rezultatus?			x	
9	Ar įstaiga turi teikiamų paslaugų naudos paslaugų gavėjams rezultatus?			x	
10	Ar įstaiga turi rezultatus, kurie rodo paslaugų gavėjų ir kitų svarbių suinteresuotųjų šalių pasitenkinimą?			x	
11	Ar įstaiga turi informacijos, kad paslaugų gavėjai, personalas ir kitos svarbios suinteresuotosios šalys supranta verslo rezultatus?			x	
12	Ar įstaiga turi veiklos efektyvumo, požiūrių, rezultatų ir (arba) veiklos lyginimo rezultatus?			x	Papildyti „Ką planuojate įgyvendinti“. Planuojamas įgyvendinimas

