

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

MARIJAMPOLĖS SPECIALIEJI SOCIALINĖS GLOBOS NAMAI

2021 m. liepos mėn. 27 d.
Autorius: Rasa Laiconienė

1. PASLAUGŲ TEIKIMO VERTINIMAS

			TEIGINYS	Taip	Ne	Rekomendacija
LYDERYSTĖ	1	1	Darbuotojai žino Įstaigos viziją, misiją ir vertybes.	x		Rekomenduojama tobulinti misijos, vizijos ir vertybių aprašymus ir su jais supažindinti darbuotojus.
		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		Rekomenduojama tobulinti tikslus ir kartotinai su jais supažindinti darbuotojus

	6	Įstaigos kokybės tikslai yra konkretūs ir aiškūs.			Rekomenduojama konkretizuoti ir tikslinti kokybės tikslus
4	7	Darbuotojai aiškiai supranta metinio plano tikslus ir jame numatytas veiklas.	x		Rekomenduojama kitų metų planą papildyti pagal Equass kokybės sistemą siektiniais rezultatais
	8	Kasdiniame 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	Rekomenduojama aprašyti įstaigos socialinės atsakomybės veiklas (galėtų būti Kokybės politikoje), su jomis supažindinti darbuotojus ir kasmet įgyvendinti numatytas veiklas
	12	Darbuotojai įsipareigoję vykdyti įstaigos socialinę atsakomybę.	x		

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		
	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		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		Rekomenduojama paslaugų gavėjams parengtą informaciją paveikslėliais atspausdinti spalvotai
	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		
ETIKA		33	Darbuotojai žino etikos ir visų gerovės užtikrinimo politika.		x	Rekomenduojama darbuotojus supažindinti su Etikos ir gerovės užtikrinimo politika
		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		Rekomenduojama paslaugų gavėjus įtraukti į praktines priešgaisrines pratybas
	41	Darbuotojai žino fizinio ir psichologinio smurto prieš paslaugų gavėjus ir finansinio piktnaudžiavimo jų atžvilgiu prevencijos procedūras.	x		Rekomenduojama darbuotojus kartotinai supažindinti su prevencijos procedūromis

		42	Paslaugų gavėjai yra informuoti apie fizinio ir psichologinio smurto prieš juos ir finansinio piktnaudžiavimo jų atžvilgiu prevencijos tvarkas.		x	Rekomenduojama paslaugų gavėjams pristatyti procedūras
		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	Rekomenduojama paslaugų gavėjams suprantamu būdu pristatyti įgalinimo tikslus
	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		

KOM PLE	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		
		62	Teikiant paslaugas atsižvelgiama į fizinius ir socialinius paslaugų gavėjų poreikius.	x		
		63	Paslaugų gavėjai įtraukiami į individualaus plano rengimą ir peržiūrą.	x		
		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		
	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		

ORIENTACIJA Į REZULTATUS	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		
	79	Paslaugų gavėjai yra informuoti apie skyriaus ir įstaigos teikiamų paslaugų efektyvumo rezultatus.		x	Rekomenduojama paslaugų gavėjus supažindinti su veiklos rezultatais – ieškoti tam paslaugų gavėjams patrauklių būdų

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			Rekomenduojama tobulinti misijos apibrėžimą ir vertybių įvardijimą.
2	Įstaigos kokybės politikos aprašymas	x			Rekomenduojama peržiūrėti įstaigos interneto svetainėje skelbiamą informaciją – ar ji tapati esančiai atnaujintuose dokumentuose.
3	Galiojantis Įstaigos metinis planas	x			Rekomenduojama planą papildyti pagal Equass kokybės sistemą siektiniais rezultatais rodikliais

	DOKUMENTACIJA	Yra	Rengiama	Nėra	Rekomendacija
4	Įstaigos darbuotojų samdymo ir išsaugojimo politikos aprašymas	x			Rekomenduojama dokumentą papildyti politikos nuostatomis – t. y. personalo organizavimo principais.
5	Įstaigos personalo kvalifikacijos kėlimo ir mokymo planas	x			Rekomenduojama planą papildyti vienu stulpeliu – „žyma apie įvykdymą“, kur būtų įrašyta mokymų trukmė valandomis ir mokymų data.
6	Išsamus darbuotojų pareigybių ir funkcijų aprašymas	x			Rekomenduojama pareigybių aprašymus peržiūrėti kasmet.
7	Įstaigos teisių chartija, kuri atspindi pagrindines paslaugų gavėjų teises	x			Rekomenduojama papildyti teisių sąrašą teise „siekti asmeninių tikslų“.
8	Įstaigos skundų valdymo sistemos aprašymas	x			
9	Įstaigos etikos ir gerovės užtikrinimo tvarka	x			
10	Įstaigos etikos kodeksas	x			Rekomenduojamam sujungti tą pačią sritį reguliuojančius Etikos kodekso punktus ir pateikti daugiau paaiškinimų prie aprašytų normų, kad jos būtų vieningai suprantamos.

	DOKUMENTACIJA	Yra	Rengiama	Nėra	Rekomendacija
11	Įstaigos darbuotojų ir paslaugų gavėjų sveikatos ir saugos užtikrinimo planas	x			Rekomenduojama tikslinti planą – suplanuoti 2021 m. vykdytinų priemonių atlikimo laiką ir eliminuoti priemones, kurios yra darbuotojų funkcijos.
12	Įstaigos vykdomos fizinio ir psichologinio smurto prieš paslaugų gavėjus ir finansinio piktnaudžiavimo jų atžvilgiu prevencijos tvarka	x			Rekomenduojama aprašyti finansinio piktnaudžiavimo prevencijos procedūras.
13	Įstaigos tvarka neskelbtinos informacijos konfidencialumui, įrašų tikslumui, paslaugų gavėjo privatumui, orumui ir fizinei neliečiamybei užtikrinti	x			Rekomenduojama tobulinti dokumentą, įvardijant kokios konkrečios priemonės globos namuose taikomos paslaugų gavėjų privatumui ir orumui ir fizinei neliečiamybei užtikrinti.
14	Įstaigos paslaugų gavėjų įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą tvarka	x			Vidaus auditui pateikti du dokumentai apie paslaugų gavėjų įtraukimą. Rekomenduojama turėti vieną dokumentą įtraukimo požiūriui pristatyti.
15	Įstaigos paslaugų gavėjų įgalinimo tvarka	x			
16	Įstaigos paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės tvarka	x			Rekomenduojama aiškiai išdėstyti gyvenimo kokybės sritis ir paslaugas bei veiklas, kuriomis ji gerinama. Taip pat - aiškiai apibrėžti gyvenimo kokybės pokyčio rezultatų matavimą.

	DOKUMENTACIJA	Yra	Rengiama	Nėra	Rekomendacija
17	Paslaugų gavėjų Individualus planas (4 pavyzdžiai)	x			
18	Įstaigos paslaugų gavėjų įtraukimo į individualaus planavimo procesą tvarka			x	Rekomenduojama aprašyti, kaip paslaugų gavėjai yra įtraukiami į ISGP sudarymą.
19	Pagrindinių Įstaigos teikiamų paslaugų aprašymas			x	Rekomenduojama parengti paslaugų teikimo proceso aprašymą, kuriame galėtų būti aprašytas paslaugų gavėjų įtraukimas į ISGP sudarymą taip pat ir tęstinės socialinės paslaugos.
20	Įstaigos verslo ir paslaugų teikimo rezultatai	x			Rekomenduojamam įstaigos veiklos ataskaitą papildyti pagal Equass kokybės sistemą matuojamais paslaugų teikimo ir veiklos rezultatais.
21	Nepriklausomo finansinio audito ataskaita tęstinumui ir tvarumui užtikrinti			x	Įstaiga vidaus auditui pateikė 2020 m. finansinę ataskaitą. Rekomenduojama įstaigai neturint audito ataskaitos, išorės auditui pateikti atsakingos institucijos patvirtinimą, kad skirtos lėšos/asignavimai yra panaudoti tinkamai.
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	
2	Ar įstaiga turi paslaugų gavėjų teisių skatinimo ir užtikrinimo kasdiniame darbe rezultatus?			x	Rekomenduojama matuojant teisių užtikrinimo rezultatus įtraukti daugiau teisių.
3	Ar įstaiga turi įstaigos partnerysčių teikiamos naudos rezultatus?			x	Rekomenduojama rezultatui matuoti naudoti tinkamą 2-ą rodiklį.
4	Ar įstaiga turi paslaugų gavėjų įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą rezultatus?			x	Rekomenduojama rezultatą matuoti tik tinkamais rodikliais, kurie su įstaiga aptarti vidaus audito metu.
5	Ar įstaiga turi paslaugų gavėjų įgalinimo rezultatus?			x	Rekomenduojama tinkamai vaizduoti rezultatus – negali būti įgalinimo vienoje srityje reikšmė didesnė nei 100 proc. paslaugų gavėjų. Rekomenduojama plačiau aprašyti, ką konkrečiai reiškia savarankiškumo padidėjimas srityse (kokie įgūdžiai pagerėjo, ko išmokta ir pan.).

6	Ar įstaiga turi paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės gerinimo rezultatus?			x	Rekomenduojama tobulinti gyvenimo kokybės pokyčio matavimo klausimyną, eliminuojant klausimus apie įgūdžių išugdymą. Jeigu gyvenimo kokybė siejama su įgūdžių ugdymu – tuomet klausimai turėtų būti užduodami apie pasitenkinimą dėl tų įgūdžių išlavinimo.
7	Ar įstaiga turi paslaugų gavėjų įtraukimo į Individualių planų rengimą rezultatus?			x	Rekomenduojama apsvarstyti, ar apklausa (praėjus nemažai laiko po ISGP sudarymo) yra tinkamas metodas rezultatui pamatuoti.
8	Ar įstaiga turi paslaugų teikimo tęstinumo rezultatus?			x	Rekomenduojama tobulinti rezultato vaizdavimą – vienoje diagramoje vaizduoti vieną rodiklį – arba paslaugų gavėjų skaičių, kuriems buvo teikiamos tęstinės paslaugos, arba tęstinių paslaugų užtikrinimo lygį. Pasirinkus vieną rodiklį vaizduoti – kitą

					rekomenduojama aprašyti rezultato aprašyme.
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	Rekomenduojama rezultatą matuoti tik 2 rodikliai.
11	Ar įstaiga turi informacijos, kad paslaugų gavėjai, personalas ir kitos svarbios suinteresuotosios šalys supranta verslo rezultatus?			x	Rekomenduojama plačiau aprašyti rezultatą – koku būdu, kada buvo pristatyti veiklos rezultatai. Rekomenduojama šį rezultatą matuoti tuo pačiu metu, kai rezultatai pristatomi ir pasiteirauti, kas buvo pateikta ne visai suprantamai: kad numatytumėte pristatymo tobulinimo priemones.
12	Ar įstaiga turi veiklos efektyvumo, požiūrių, rezultatų ir (arba) veiklos lyginimo rezultatus?			x	Rekomenduojama įgyvendinti iš palyginimo perimtas priemones ir pamatuoti iš patobulinimų gautus pagerinimus.