



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

PANEVĖŽIO JAUNUOLIŲ DIENOS CENTRAS

2018 m. gruodžio 10 d.
Autorius: Rasa Laiconienė

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		

PERSONALAS	4	7	Darbuotojai aiškiai supranta metinio plano tikslus ir jame numatytas veiklas.	X		
		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		
		12	Darbuotojai įsipareigoję vykdyti įstaigos socialinę atsakomybę.	X		
	7	13	Darbuotojai žino personalo samdymo ir išsaugojimo procedūras.	X		
		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		

TEISĖS	12	23	Darbuotojai aktyviai dalyvauja kuriant paslaugas.	X		
		24	Vadovai aktyviai skatina personalo pasitenkinimą ir motyvaciją.	X		
		25	Darbuotojai patenkinti darbu, darbas juos motyvuoja.	X		
	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		
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		
Part nery		45	Darbuotojai žino, kaip Įstaiga vysto partnerystę su pelno siekiančiomis ir (arba) nesiekiančiomis	X		

			organizacijomis ir (arba) viešojo sektoriaus organizacijomis.			
		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		
	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		
		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		
ORI ENT		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		
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 Įstaigos misijoje įvardinti santykį su paslaugų gavėjais
2	Įstaigos kokybės politikos aprašymas	x			
3	Galiojantis Įstaigos metinis planas	x			Rekomenduojama plane: 1. suvienodinti paslaugų gavėjų terminą iš „bendruomenės narių“, „klientų“, „paslaugų gavėjų“, „lankytojų“, „suaugusio žmogaus su negalia, 2. įtraukti Personalo kvalifikacijos kėlimo plano rengimą ir metinius darbuotojų vertinimus, 3. sukonkretinti 1 k/metus atliekamų priemonių terminus 4. įtraukti veiklos rezultatų vertinimą
4	Įstaigos darbuotojų samdymo ir išsaugojimo politikos aprašymas	x			Rekomenduojama Darbuotojų samdymo politikoje apibrėžti politikos principus ir tikslus. Prie ne konkursinės pareigybės priėmimo į darbą procedūros, rekomenduojama įvesti

	DOKUMENTACIJA	Yra	Rengiama	Nėra	Rekomendacija
					atitikties reikalavimams patikrinimą.
5	Įstaigos personalo kvalifikacijos kėlimo ir mokymo planas	x			Darbuotojų kvalifikacijos tobulinimo plane rekomenduojama atspindėti darbuotojų kvalifikacijos kėlimo poreikius, to nėra. Numatytos tik bendros priemonės ir būdai (susirinkimai, seminarai, mokymai, išvykos ir kt.) tobulinti kvalifikaciją.
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			Rekomenduojama nurodyti ir kitas institucijas (ne tik JDC) kur gali būti pateiktas skundas
9	Įstaigos etikos ir gerovės užtikrinimo tvarka	x			
10	Įstaigos etikos kodeksas	x			

	DOKUMENTACIJA	Yra	Rengiama	Nėra	Rekomendacija
11	Įstaigos darbuotojų ir paslaugų gavėjų sveikatos ir saugos užtikrinimo planas	x		x	
12	Įstaigos vykdomos fizinio ir psichologinio smurto prieš paslaugų gavėjus ir finansinio piktnaudžiavimo jų atžvilgiu prevencijos tvarka			x	Pateikta schema, kaip yra reaguojama atsitikus smurto ar piktnaudžiavimo atvejui. Rekomenduojama Schema papildyti <u>prevencinėmis</u> priemonėmis ir jų aprašymu, kad jos būtų suprantamos bendruomenės nariams ir ypač naujiems JDC darbuotojams. Taip būtų įgyvendintas 22 kriterijaus 33 rodiklis.
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			Įstaiga 29 kriterijaus 42 rodiklį įgyvendina net 5 etapu
16	Įstaigos paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės tvarka	x			

	DOKUMENTACIJA	Yra	Rengiama	Nėra	Rekomendacija
17	Paslaugų gavėjų Individualus planas (4 pavyzdžiai)	x			
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	Rekomenduojama pateikti ataskaitą
22	Įstaigos nuolatinio tobulinimosi ir mokymosi sistema/tvarka	x			Kad Įstaiga atitiktų 10 principo 50 kriterijų rekomenduojama į Nuolatinio tobulinimosi ir mokymosi sistemą įtraukti ir lyginimąsi su kt institucijomis

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 kasdieniame darbe rezultatus?			x	
3	Ar įstaiga turi įstaigos partnerystių teikiamos naudos rezultatus?	x			Rekomenduojama pateikti rezultatus
4	Ar įstaiga turi paslaugų gavėjų įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą rezultatus?			x	
5	Ar įstaiga turi paslaugų gavėjų įgalinimo rezultatus?		x		Rekomenduojama svarstyti rezultatu parodyti ne delgavimą ir pasitenkinimą, o funkcijos atlikimą savarakiškai.
o6	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			Rekomenduojama pateikti rezultatus
9	Ar įstaiga turi teikiamų paslaugų naudos paslaugų gavėjams rezultatus?	x			Rekomenduojama pateikti rezultatus
10	Ar įstaiga turi rezultatus, kurie rodo paslaugų gavėjų ir kitų svarbių suinteresuotųjų šalių pasitenkinimą?	x			Rekomenduojama pateikti rezultatus
11	Ar įstaiga turi informacijos, kad paslaugų gavėjai, personalas ir kitos svarbios suinteresuotosios šalys supranta veiklos rezultatus?	x			Rekomenduojama pateikti rezultatus
12	Ar įstaiga turi veiklos efektyvumo, požiūrių, rezultatų ir (arba) veiklos lyginimo rezultatus?			x	