

EQUASS Progress Report

Introductory Notes:

1. The two Progress Report must be sent by the Certified Service Provider, one 12 months after receiving Certification and the EQUASS Audit Report, and the second Progress Report, 24 months after the EQUASS Certification by EQUASS
2. The Progress Reports must address issues, documented by the EQUASS Auditor in the EQUASS Audit Report implemented by the Certified Service Provider.
3. The EQUASS Progress Reports may have max 6 pages in total (including information provided by the EQUASS Certified Organisation and the feedback of the Auditor).
4. The Social Service Provider completes the Section 1, in national language, with a brief description of Actions / Activities that have been carried out by the Service Provider in the last 12 months to improve the performance on the EQUASS Principles and Criteria. (Max 4 A4 - font size 10 Pt interspaced (1.0))
5. The Progress Reports should be sent to the local EQUASS LLH / ENR, or the EQUASS Secretariat in Brussels in case there is no local LLH / ENR operating in the country.
6. The EQUASS Auditor completes the Section 2, in national and English language, with a brief feedback, comment and/or recommendations regarding the improved Actions /results. (Max 2 A4 - font size 10 Pt interspaced (1.0)) The numbering of the format for the Auditor, corresponds with the numbering of the format for the EQUASS Certified Organisation in Section 1.
7. Please read the "Guidelines for Writing the Progress Reports" document to a better knowledge of the progress reports process and how to be filling in.

Section 1

Name of the Organisation: Panevezys City Social Services Centre.....

Date: 20 05 2026

What have you done, in the last year, to improve your performance against the EQUASS Principles and Criteria?		To which Criterion / Criteria is it linked?	Is this addressed in the Audit Report?		Has the issue been assessed internally?		Have the outcomes of the Internal Assessment been documented?	
			YES	NO	YES	NO	YES	NO
1	Susirinkimo metu buvo priimtas bendras susitarimas dokumentacijoje įsivardinti, kokiam periodui yra nustatomi ilgalaikiai kokybės tikslai. Nuoroda: GLOBOS-CENTRO-NUOLATINIO-TOBULINIMOSI-IR-MOKYMOSI-SISTEMA.pdf	9	+		+		+	
2	Susirinkimo metu buvo priimtas bendras susitarimas parengti informaciją apie teises labiau draugiška kalba vaikams ir numatytos aiškos procedūros dėl jos prieinamumo vaikams. Nuoroda: GLOBOSCENROPASLAUGUGAVEJUTEISIUCHARTIJA.pdf	16	+		+		+	
3	Susirinkimo metu buvo priimtas bendras susitarimas paruošti informaciją apie skundų pateikimą labiau draugiška kalba vaikams. Taip pat nustatytos aiškos procedūros, kaip atsakoma į anonimiškai gautus nusiskundimus. Nuoroda: PRASYMU-IR-SKUNDU-NAGRINEJIMO-TAISYKLES.pdf	7	+		+		+	
4	Susirinkimų metu buvo priimtas bendras susitarimas, kad Globos centro saugos ir sveikatos priemonių plane būtų numatytos priemonės, būtinos įgyvendinti 2026 m., apimančios ne tik paslaugų gavėjų, tačiau ir darbuotojų saugos ir sveikatos gerinimo būdus. Nuoroda: SVEIKATOSIRSAUGOSPRIEMONIU2026M.PLANAS.pdf	21	+		+		+	
5	Susirinkimo metu buvo aptarta ir priimtas bendras susitarimas, kad informacija, kaip reaguoti ir kam pranešti apie patiriamą ar stebimą smurtą, būtų parengta vaikams, ypač mažamečiams, priimtinesniu ir labiau suprantamu būdu. Nuoroda: APRASAS-DEL-SMURTO-PREVENCIJOS.pdf	7	+		+		+	
6	Kadangi įstaiga yra atvira įvairiems asmenims iš išorės (studentams, savanoriams, socialiniams partneriams), užtikriname, kad šie asmenys taip pat laikytųsi konfidencialumo ir duomenų apsaugos reikalavimų. Šiuo tikslu pasirašant sutartis	8	+		+		+	

	yra pasirašoma ir konfidencialumo įsipareigojimo forma, o atnaujintoje tvarkoje šis reikalavimas aiškiai įtvirtintas. Nuoroda: APRASAS-DEL-SMURTO-PREVENCIJOS.pdf						
7	Su darbuotojais susirinkimo metu buvo analizuota bei aptarta, atsižvelgiant į analizės rezultatus, buvo pradėtos vesti savitarpio pagalbos grupės su psichologu, praplėstas savitarpio pagalbos grupių laikų pasirinkimas (dienos metu ir vakare), suorganizuota daugiau neformalaus bendravimo renginių piknikų, išvykų, vykimo į spektaklius ir kt. Globos centras gauna grįžtamąjį ryšį apie viešinimo akcijas, renginius ir kitas veiklas per kelis kanalus: tiesioginį bendravimą su klientais, vykdomas kasmetines apklausas, taip pat per internetinę anoniminę apklausos formą. Be to, centre yra skundų ir pasiūlymų dėžutė, kurioje atsiliepimus galima pateikti ir anonimiškai. Atsižvelgiant į gautą grįžtamąjį ryšį, įgyvendinami konkretūs pokyčiai. Pavyzdžiui, buvo gauta pastabų dėl šventinių renginių organizavimo laiko (kad jie vyksta darbo dienomis darbo metu), todėl renginiai pradėti organizuoti po darbo valandų. Dalyvaujant palyginime su kitais globos centrais pastebėta, kad jie naudoja vizualiai išskirtas, viešinimui pritaikytas transporto priemones, todėl, atsižvelgiant į šią praktiką, Globos centras pasirūpino jau turimo automobilio pažymėjimu – jis buvo apkljuotas ryškia reklama ir kontaktais viešinimo tikslais. Taip pat, kelerius metus organizuojant viešinimo akcijas Panevėžio miesto centre, Laisvės aikštėje, buvo gauta pasiūlymų keisti vietą, todėl sekanti akcija buvo organizuota Kultūros ir poilsio parke, kur renkasi daugiau šeimų su vaikais. Renginio metu buvo parengtos veiklos vaikams, įtrauktas animatorius, kuris padėjo pritraukti šeimas ir sudarė galimybę specialistams bendrauti su tėvais bei artimaisiais. Be to, pildant apklausų anketas, paslaugų gavėjai išreiškė poreikį anksčiau gauti informaciją apie savitarpio pagalbos grupes, todėl, atsižvelgiant į šį pasiūlymą, sudarytas ir iš anksto viešinamas metinis šių grupių grafikas. Taip pat organizuojamos apklausos, siekiant išsiaiškinti paslaugų gavėjų nuomonę, pavyzdžiui, dėl renginių vietos pasirinkimo. Nuorodos: https://www.facebook.com/share/p/1B5kagh6X8/?mibextid=wwXlfr; https://www.facebook.com/share/p/1AjMo5UQPA/?mibextid=wwXlfr; https://www.facebook.com/share/p/1CtkvYr1w2/?mibextid=wwXlfr.	6	+		+		+
8	Siekiant tobulinti įgalinimo rezultatų vertinimo procesą, didesnis dėmesys skiriamas globojamo vaiko nuomonės ir patirties įtraukimui. Vertinant vaiko savijautą, saugios aplinkos užtikrinimą bei poreikių tenkinimą, taikoma periodinių individualių pokalbių su vaikais metodika, taip pat grupinių užsiėmimų metodai, sudarant galimybę vaikams aktyviai išreikšti savo nuomonę ir vertinimą. Vaikai taip pat turi	29	+		+		+

	galimybę bendrauti su globos koordinatoriais įvairiomis ryšio priemonėmis bei atvykdami į Globos centrą. Praktikoje vaikų nuomonės ir savijautos stebėjimas leidžia operatyviai reaguoti į galimus nesaugios aplinkos požymius. Pavyzdžiui, 2026-02-25 individualaus pokalbio su vaiku metu identifikavus galimą grėsmę vaiko saugumui, buvo informuotos atsakingos tarnybos ir vaikas perkeltas į saugią aplinką. Gauta informacija naudojama paslaugų kokybei vertinti ir tolimesnei pagalbai planuoti.						
9	Siekama užtikrinti, kad dirbant su šeimomis būtų nuosekliai vertinami jų poreikiai ir stebima paslaugų eiga. Kas 3 mėnesius, bendraujant su šeima, atliekamas poreikių vertinimas, aptariama situacija, pasiekta pažanga bei, esant poreikiui, tikslinami pagalbos tikslai ir teikiamos paslaugos. Taip pat paslaugų teikimo eigoje nuolat palaikomas ryšys su šeima, dalijamasi aktualia informacija, aptariamieji reikšmingi įvykiai ir kylantys poreikiai. Tokiu būdu užtikrinamas kryptingas ir individualus šeimos poreikius atitinkantis paslaugų teikimas net ir tais atvejais, kai paslaugos teikiamos mažesniu intensyvumu (kai nėra sudaromas pagalbos planas).	4	+		+		+
10	Atsižvelgiant į pateiktą rekomendaciją, peržiūrėta naudojama terminija ir siekiama nuosekliai vartoti apibrėžimą „veiklos ir paslaugų teikimo efektyvumo rezultatai“, taip aiškiau atspindint vertinamų rodiklių paskirtį ir turinį. Rekomendacija susirinkimo metu buvo aptarta su darbuotojais.	10	+		+		+
11	Siekdami atskleisti paslaugų naudą individualiu lygiu, pasitarę susirinkimo metu, pradėjome sistemingai rinkti ir analizuoti individualias sėkmės istorijas (atvejo analizes). Šiose analizėse aptariama pradinė asmens situacija, suteiktos paslaugos ir pasiekta individuali nauda bei įgalinimo pokytis. Šios atvejo analizės naudojamos aptariant gerąsias praktikas ir padeda aiškiau matyti paslaugų gavėjų individualią pažangą bei pokyčius.	10	+		+		+
12	Atsižvelgiant į rekomendaciją, susirinkimo metu nuspręsta parengti apklausos anketą darbuotojams, siekiant įvertinti jų pasitenkinimą darbu, darbo sąlygomis bei teikiamomis paslaugomis. Šie aspektai buvo įtraukti į apklausos anketą. Atlikta apklausos rezultatų analizė. Apklausos anketa peržiūrėta ir patobulinta, siekiant tiksliau įvertinti darbuotojų pasitenkinimą bei identifikuoti tobulintinas sritis, gerinant teikiamų paslaugų kokybę. Ateinančiais metais planuojama steigėjo atstovų pasitenkinimą Globos centro teikiamomis paslaugomis vertinti atskirai, siekiant detaliau analizuoti steigėjo lūkesčius, bendradarbiavimo kokybę bei numatyti tikslines veiklos tobulinimo priemones. Nuoroda: 2026-1.pdf	45	+		+		+
13	Siekiant turėti išsamesnę informaciją, rekomenduojama pamatuoti, ar rezultatai suprantami darbuotojams, socialiniams partneriams bei steigėjui. Atsižvelgiant į rekomendaciją, parengta darbuotojų apklausos anketa bei apklausa socialiniams	46	+		+		+

partneriams, įskaitant steigėjo atstovus, siekiant įvertinti, ar veiklos rezultatai yra suprantami ir aiškūs. Taip pat patobulintos paslaugų gavėjų ir darbuotojų apklausų anketos, siekiant geriau įvertinti, kaip skirtingos tikslinės grupės supranta paslaugų teikimo veiklos rezultatus. Ateinančiais metais planuojama steigėjo atstovų apklausą dėl Globos centro veiklos rezultatų suprantamumo vykdyti atskirai, siekiant detaliau įvertinti jų informuotumą, lūkesčius bei bendradarbiavimo kokybę. Nuoroda: 2026-1.pdf							
Open field / Observations							

Section 2

Name of the EQUASS Auditor: Kristina Maciūtė-Stukanė

Date: 15 07 2026

	Is the issue relevant for improving the performance on EQUASS Criteria?		Additional comments and recommendations from the EQUASS Auditor
	YES	NO	
1	X		Social service provider updated its quality management documentation by clearly defining the period for long-term quality objectives. This strengthens strategic planning and ensures a consistent approach to monitoring and achieving quality goals. Recommendation implemented. Lithuanian: Socialinių paslaugų teikėjas atnaujino kokybės politikos dokumentaciją, aiškiai apibrėždamas ilgalaikių kokybės tikslų nustatymo laikotarpį. Tai stiprina strateginio planavimo procesą ir užtikrina nuoseklių kokybės tikslų stebėjimą bei įgyvendinimą. Rekomendacija įgyvendinta.
2	X		The Institution prepared information about children's rights in a child-friendly format and established clear procedures to ensure its accessibility. This improves children's understanding of their rights and strengthens their participation in service provision. Recommendation implemented. Lithuanian: Įstaiga parengė informaciją apie vaikų teises vaikams suprantama kalba ir nustatė aiškias jos prieinamumo procedūras. Tai gerina vaikų supratimą apie savo teises ir stiprina jų dalyvavimą paslaugų teikimo procese. Rekomendacija įgyvendinta.
3	X		The Institution prepared child-friendly information on complaints procedures and established clear arrangements for responding to anonymous complaints. This enhances accessibility, transparency, and confidence in the complaints process. Recommendation implemented. Lithuanian: Įstaiga parengė vaikams suprantamą informaciją apie skundų teikimo tvarką ir nustatė aiškias anonimiškai pateiktų skundų nagrinėjimo procedūras. Tai didina skundų teikimo sistemos prieinamumą, skaidrumą ir pasitikėjimą ja. Rekomendacija įgyvendinta.
4	X		The Centre reviewed its occupational safety and health planning by including measures aimed at improving the safety and well-being of both persons served and employees. This promotes a safer and healthier working and service environment. Recommendation implemented. Lithuanian:

			Centras peržiūrėjo darbuotojų ir paslaugų gavėjų saugos bei sveikatos užtikrinimo planą, įtraukdamas priemones, skirtas abiejų grupių saugos ir gerovės gerinimui. Tai prisideda prie saugesnės ir sveikesnės darbo bei paslaugų teikimo aplinkos kūrimo. Rekomendacija įgyvendinta.
5	X		Social service provider improved the accessibility of information on violence prevention by presenting it in a child-friendly format. This supports children's understanding of how to recognise violence and where to seek help when needed. Recommendation implemented. Lithuanian: Socialinių paslaugų teikėjas pritaikė informaciją apie smurto prevenciją vaikams suprantama forma. Tai padeda vaikams geriau atpažinti galimas grėsmes ir didina žinojimą, kur kreiptis pagalbos. Rekomendacija įgyvendinta.
6	X		The Institution strengthened confidentiality and personal data protection by extending these requirements to volunteers, students, and external partners. This ensures consistent protection of confidential information across all activities. Recommendation implemented. Lithuanian: Įstaiga sustiprino konfidencialumo ir asmens duomenų apsaugos užtikrinimą, šiuos reikalavimus taikydama ir savanoriams, studentams bei socialiniams partneriams. Taip siekiama užtikrinti konfidencialios informacijos apsaugą visose veiklose. Rekomendacija įgyvendinta.
7	X		The Institution analysed feedback from persons served and implemented improvements based on identified needs and suggestions. The changes introduced strengthened service accessibility, communication, community engagement, and support for employees and persons served. Recommendation implemented. Lithuanian: Įstaiga analizuoja paslaugų gavėjų grįžtamąjį ryšį ir, atsižvelgdama į nustatytus poreikius bei pasiūlymus, įgyvendina konkrečius veiklos pokyčius. Atlikti pakeitimai stiprina paslaugų prieinamumą, komunikaciją, bendruomenės įtraukimą bei darbuotojų ir paslaugų gavėjų palaikymą. Rekomendacija įgyvendinta.
8	X		The Institution strengthened the assessment of empowerment by systematically involving children's views and experiences through individual conversations and group activities. This enables earlier identification of risks and supports timely interventions focused on children's well-being and safety. Recommendation implemented. Lithuanian: Įstaiga patobulino įgalinimo vertinimo procesą, sistemingai įtraukdama vaikų nuomonę ir patirtis individualių pokalbių bei grupinių veiklų metu. Tai leidžia anksčiau nustatyti galimas rizikas ir užtikrinti savalaikę pagalbą vaikų gerovei bei saugumui. Rekomendacija įgyvendinta.
9	X		The Centre introduced regular reviews of families' needs and service progress throughout the support process. This ensures that services remain responsive to changing needs and focused on achieving individual outcomes. Recommendation implemented.

			Lithuanian: Centras įdiegė reguliarių šeimų poreikių ir paslaugų teikimo eigos vertinimą viso pagalbos proceso metu. Tai padeda užtikrinti, kad paslaugos būtų nuolat pritaikomos prie besikeičiančių poreikių ir orientuotos į individualių rezultatų siekimą. Rekomendacija įgyvendinta.
10	X		The Institution reviewed the terminology used to describe service performance results and introduced a more consistent approach. This improves clarity and supports a common understanding of performance measurement within the Organisation. Recommendation implemented. Lithuanian: Įstaiga peržiūrėjo veiklos rezultatų apibrėžimus ir pradėjo nuosekliai vartoti aiškesnę terminiją. Tai gerina rezultatų vertinimo aiškumą ir užtikrina bendrą jų supratimą organizacijoje. Rekomendacija įgyvendinta.
11	X		The Institution started to systematically collect and analyse individual success stories demonstrating the outcomes and benefits of services. This provides stronger evidence of individual progress and supports continuous learning and improvement of service delivery. Recommendation implemented. Lithuanian: Įstaiga pradėjo sistemingai rinkti ir analizuoti individualias sėkmės istorijas, atskleidžiančias paslaugų rezultatus ir naudą. Tai suteikia daugiau įrodymų apie individualią pažangą ir prisideda prie nuolatinio mokymosi bei paslaugų tobulinimo. Rekomendacija įgyvendinta.
12	X		Social service provider developed and improved an employee satisfaction survey and analysed the collected results. This supports the identification of improvement areas and contributes to better working conditions and service quality. Recommendation implemented. Lithuanian: Socialinių paslaugų teikėjas parengė ir patobulino darbuotojų pasitenkinimo apklausą bei išanalizavo jos rezultatus. Tai padeda nustatyti tobulintinas sritis ir prisideda prie geresnių darbo sąlygų sudarymo bei aukštesnės paslaugų kokybės. Rekomendacija įgyvendinta.
13	X		The Institution expanded the evaluation of how well service results are understood by employees and social partners. This strengthens transparency, communication, and shared understanding of organisational performance among stakeholders. Recommendation implemented. Lithuanian:

			Istaiga išplėtė veiklos rezultatų suprantamumo vertinimą, įtraukdama darbuotojus bei socialinius partnerius. Tai stiprina veiklos skaidrumą, komunikaciją ir bendrą organizacijos rezultatų supratimą tarp suinteresuotųjų šalių. Rekomendacija įgyvendinta.
General Comment: With this Progress Report, Panevezys City Social Services Centre demonstrates that it has actively implemented the recommendations provided during the EQUASS audit. The Organisation is encouraged to continue monitoring the effectiveness of the implemented improvements and use the results to further strengthen the quality of its services. In future Progress Report, particular attention should be paid to ensuring that the criterion numbering corresponds to the numbering used in the EQUASS Audit Report, as some inconsistencies were identified in the current report. <i>In Lithuanian:</i> Su šia pažangos ataskaita Panevėžio miesto socialinių paslaugų centras parodė, kad aktyviai įgyvendino EQUASS audito metu pateiktas rekomendacijas. Organizacijai rekomenduojama ir toliau stebėti įgyvendintų gerinimo veiksmų efektyvumą bei gautus rezultatus naudoti tolesniam paslaugų kokybės gerinimui. Ateityje, rengiant pažangos ataskaitą, rekomenduojama daugiau dėmesio skirti kriterijų numeracijos tikslumui, užtikrinant, kad ji sutaptų su EQUASS audito ataskaitoje pateikta kriterijų numeracija, nes šioje ataskaitoje nustatyti neatitikimai.			