

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: Mažeikiai District Family and Child Welfare Centre

Date: 09 06 2025

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	Interneto svetainėje, skiltyje “Apie mus” yra patalpinta informacija apie įstaigos misiją, viziją ir vertybes. Nuoroda: https://mazeikiugloboscentras.lt/apie-mus/	1	X			X		X
2	Į įstaigos metinį veiklos planą įtraukti aiškūs laukiami rezultatai, priemonės rezultatams pasiekti bei priemonių įgyvendinimo laikotarpiai.	4	X			X		X
3	Pareigybių aprašymų peržiūra vykdoma kasmet, paskutinį kartą pareigybių aprašymai peržiūrėti 2025 m. sausio mėn. Pareigybių aprašymo peržiūra yra įtraukiama į metinį veiklos planą.	10	X			X		X
4	Jaunesnio amžiaus vaikams yra parengtas atskiras lankstinukas apie jų teises, etiką, prašymų, pageidavimų ir skundų pateikimo tvarką. Taip pat pateikiama informacija, ką vaikas turėtų daryti patyręs smurtą. Lankstinukas parengtas jaunesnio amžiaus vaikams suprantama kalba (lankstinukas pridedamas).	14, 17, 22	X			X		X
5	Mažeikių rajono šeimos ir vaiko gerovės centro Etikos kodeksas ir etikos ir gerovės užtikrinimo politika yra skirta visiems įstaigos darbuotojams, tiek tiesiogiai ar netiesiogiai dirbantiems su paslaugų gavėjais, tai akcentuojama baigiamųjų nuostatų 13 punkte. Su šia tvarka buvo supažindinti visi darbuotojai viešo pristatymo metu.	19	X			X		X
6	Konfidencialumo procedūros peržiūros kasmet. Į metinį planą yra įtrauktos konfidencialumo procedūrų peržiūros. 2025 metų pradžioje visiems darbuotojams elektroniniu paštu buvo persiųsta pagrindinė informacija apie konfidencialumą, konfidencialumo procedūrų vykdymą, reikalavimus darbuotojams, siekiant užtikrinti konfidencialumą, pasaugų gavėjų orumą ir	23	X			X		X

	privatumą. Artimiausiu metu planuojama organizuoti viešą pristatymą su galimybe užduoti klausimus ar patikslinti informaciją. Asmenims iš išorės prieš pateikiant konfidencialią informaciją, pateikiamas ir įstaigos patvirtintas konfidencialumo pasižadėjimas						
7	Socialinių paslaugų teikėjas įvertina partnerystės rezultatus ir naudą paslaugų gavėjams ir organizacijai (2024 metų rezultatų analizė pridėta)	25	x			x	x
8	Socialinių paslaugų teikėjas taiko specifines priemones, kad personalas ir paslaugų vartotojai suprastų, didintų ir gerintų paslaugų gavėjų įgalinimą (2024 metų rezultatų analizė pridėta).	29	x			x	x
9	Socialinių paslaugų teikėjas turi aiškią paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės koncepciją ir vykdo veiklą, grindžiamą paslaugų gavėjų poreikių vertinimu, siekiant pagerinti jų gyvenimo kokybę (2024 metų rezultatų analizė pridėta).	32	x			x	x
10	Visų skyrių Individualūs pagalbos planai yra patvirtinti įstatymais, nėra galimybės jų keisti, tačiau pildant planus atsižvelgiama į gyvenimo kokybės vertinimo/pervertinimo metu gautą informaciją. Gyvenimo kokybės anketa pildoma pradėjus teikti paslaugas, prieš nutraukiant paslaugas anketa pildoma pakartotinai, siekiant įvertinti pokytį, išskyrus Globos centro paslaugų gavėjų, kurių anketa pildoma kartą per metus. Pildant Individualius pagalbos planus atsižvelgiama į duomenis, pagalba planuojama siekiant pagerinti paslaugų gavėjų gyvenimo kokybę.	33	x			x	x
11	Socialinių paslaugų teikėjas įtraukia paslaugų gavėjus į Individualaus plano rengimą ir peržiūrą, kad užtikrintų paslaugų gavėjo asmeninį indėlį į jo/jos Individualų planą (2024 metų rezultatų analizė pridėta).	35	x			x	x
12	Socialinių paslaugų teikėjas fiksuoja suteiktų paslaugų rezultatus ir naudą paslaugų gavėjui individualiu ir kolektyviniu požiūriu (2024 metų rezultatų analizė pridėta). Gyvenimo kokybės ir įgalinimo rezultatai matuojami individualiu paslaugų gavėjų lygmeniu, visi kiti duomenys renkami anonimine anketa.	43	x			x	x
13	Socialinių paslaugų teikėjas matuoja paslaugų gavėjų ir visų suinteresuotųjų šalių pasitenkinimą remdamasis vidaus ir (arba) išorės vertinimu (2024 metų rezultatų analizė pridėta).	45	x			x	x
14	Socialinių paslaugų teikėjas teikia prieinamą, lengvai suprantamą informaciją apie užfiksuotus rezultatus, įskaitant apklausų rezultatus (2024 metų rezultatų analizė pridėta).	46	x			x	x
15	Socialinių paslaugų teikėjas lygina ir vertina savo patirtį su užsienio šalių įstaigų veikla, perima gerąją praktiką, kas ateityje prisidės prie teikiamų			x		x	x

	paslaugų kokybės. 2024 m. Dalijosi gerąja patirtimi apie darbą su globėjais su Ispanijos Madrido regione veikiančiomis NVO.							
16	Socialinių paslaugų teikėjas aktyviai prisideda prie darbuotojų, partnerių ir profesinės bendruomenės telkimo ir žinių sklaidos – 2024 vasarį organizavo konferenciją “Sėkmingas atvejo vadybos procesas – nuo ištakų iki šių dienų”			x		x		x
Open field / Observations								

Section 2

Name of the EQUASS Auditor: Kristina Maciūtė-Stukanė

Date: 20 06 2025

	Is the issue relevant for improving the performance on EQUASS Criteria?		Additional comments and recommendations from the EQUASS Auditor
	YES	NO	
1	X		<p>The Institution has updated its website – the section “About Us” now includes information about the institution’s mission, vision, and values. Recommendation implemented.</p> <p><i>In Lithuanian:</i> Įstaiga atnaujino savo interneto svetainę – skiltyje „Apie mus“ paskelbta informacija apie įstaigos misiją, viziją ir vertybes. Rekomendacija įgyvendinta..</p>
2	X		<p>The Institution’s annual activity plan was updated to include detailed expected results, measures to achieve them, and clear implementation timelines. The plan also identifies responsible staff, performance indicators, and monitoring mechanisms, allowing for systematic progress tracking and future planning. This reflects the Organisation’s strategic and structured approach to planning. Recommendation implemented.</p> <p><i>In Lithuanian:</i> Įstaigos metinis veiklos planas buvo atnaujintas ir papildytas laukiamais rezultatais, jų pasiekimo priemonėmis bei aiškiais įgyvendinimo laikotarpiais. Plane taip pat įvardinti atsakingi asmenys, rodikliai stebėsenai, leidžiantys nuosekliai vertinti pažangą ir planuoti tolesnius veiksmus. Tai rodo įstaigos kryptingą požiūrį į strateginį planavimą. Rekomendacija įgyvendinta.</p>
3	X		<p>The Institution systematically reviews job descriptions on an annual basis, as defined in internal procedures. The latest review took place in January 2025. This activity is also included in the annual activity plan, reflecting a structured and responsible approach to maintaining clarity and relevance in staff roles. Recommendation implemented.</p> <p><i>In Lithuanian:</i> Pareigybių aprašymų peržiūra įstaigoje vykdoma sistemingai – kasmet, kaip numatyta vidaus tvarkose. Paskutinė peržiūra atlikta 2025 m. sausio mėn. Šis procesas taip pat yra įtrauktas į metinį veiklos planą, kas rodo struktūruotą ir atsakingą požiūrį į darbuotojų funkcijų aiškumą ir aktualumą. Rekomendacija įgyvendinta.</p>
4	X		<p>Social service provider has prepared a dedicated leaflet for younger children, which clearly and in age-appropriate language explains their rights, ethical principles, procedures for submitting requests, suggestions, and complaints, as well as guidance on what to do if they experience violence. The leaflet is adapted to children’s comprehension level to ensure their safety and promote active participation in decision-making. Recommendation implemented.</p>

			<p><i>In Lithuanian:</i> Socialinių paslaugų teikėjas parengė specialų lankstinuką jaunesnio amžiaus vaikams, kuriame aiškiai ir suprantama kalba pateikiama informacija apie jų teises, etikos principus, prašymų, pageidavimų ir skundų teikimo tvarką, taip pat – elgesio gaires smurto patyrimo atveju. Lankstinukas pritaikytas vaikų amžiui ir supratimui, siekiant užtikrinti jų saugumą ir aktyvų įsitraukimą į sprendimų priėmimo procesus. Rekomendacija įgyvendinta.</p>
5	X		<p>The Centre clarified that the Code of Ethics and the Ethics and Wellbeing Policy apply to all employees – both those working directly and indirectly with persons served. This is explicitly stated in Article 13 of the final provisions. All staff were informed about this policy during a public presentation. Recommendation implemented.</p> <p><i>In Lithuanian:</i> Centras patikslino, kad Etikos kodeksas ir Etikos ir gerovės užtikrinimo politika taikoma visiems įstaigos darbuotojams – tiek dirbantiems tiesiogiai, tiek netiesiogiai su paslaugų gavėjais. Tai aiškiai įtvirtinta dokumento baigiamųjų nuostatų 13 punkte. Su šia tvarka buvo supažindinti visi darbuotojai viešo pristatymo metu. Rekomendacija įgyvendinta.</p>
6	X		<p>The Institution ensures the continuity of its confidentiality procedures – they are reviewed annually and included in the annual activity plan. At the beginning of 2025, all employees received an email containing updated information on confidentiality principles, procedure implementation, and staff responsibilities related to safeguarding the dignity and privacy of persons served. A public presentation with a Q&A session is also planned. Additionally, external individuals are required to sign a confidentiality agreement before receiving confidential information. Recommendation implemented.</p> <p><i>In Lithuanian:</i> Įstaiga vykdo konfidencialumo užtikrinimo procedūrų tęstinumą – jų peržiūra atliekama kasmet ir įtraukiama į metinį veiklos planą. 2025 metų pradžioje visiems darbuotojams buvo elektroniniu paštu išsiųsta aktuali informacija apie konfidencialumo principus, procedūras ir darbuotojų pareigas, susijusias su paslaugų gavėjų privatumo ir orumo užtikrinimu. Artimiausiu metu numatytas viešas pristatymas darbuotojams, kuriame jie galės užduoti klausimus ar pasitikslinti informaciją. Taip pat įdiegta praktika, kai asmenims iš išorės prieš gaunant konfidencialią informaciją pateikiamas pasirašytinas konfidencialumo pasižadėjimas. Rekomendacija įgyvendinta..</p>
7	X		<p>Social service provider evaluates the outcomes of partnerships and their benefits for persons served. The selected indicator is appropriate and allows for an objective assessment of the partnership's impact. The institution compares results over two years, conducts analysis, and uses insights to strengthen cooperation and improve service quality. Recommendation implemented.</p> <p><i>In Lithuanian:</i> Socialinių paslaugų teikėjas įvertina partnerystės rezultatus ir jų naudą paslaugų gavėjams. Pasirinktas vertinimo rodiklis yra tinkamas – jis leidžia objektyviai įvertinti partnerystės poveikį. Įstaiga lygina dvejų metų rezultatus, atlieka jų analizę bei naudoja gautas išvalgas tolimesniam bendradarbiavimo stiprinimui ir paslaugų kokybės gerinimui. Rekomendacija įgyvendinta.</p>

8	X	<p>Social service provider applies specific measures to ensure that staff and persons served understand, enhance, and improve user empowerment. A clear and appropriate indicator is used to assess empowerment. When comparing evaluations before and after the provision of services, positive changes in empowerment are observed. Recommendation implemented.</p> <p><i>In Lithuanian:</i> Socialinių paslaugų teikėjas taiko specifines priemones, kad personalas ir paslaugų gavėjai suprastų, didintų ir gerintų paslaugų gavėjų įgalinimą. Įgalinimo vertinimui pasirinktas aiškus ir tinkamas rodiklis, leidžiantis stebėti pokyčius. Lyginant vertinimus prieš ir po paslaugų suteikimo, fiksuojami teigiami įgalinimo pokyčiai. Rekomendacija įgyvendinta.</p>
9	X	<p>Social service provider has a clear concept of persons served' quality of life and implements activities based on user needs assessment to improve it. Changes in quality of life are measured for both adults and children, across separate quality of life domains. The 2024 results analysis has been conducted, and specific improvements have been planned for individual work and the development of personal care plans. Recommendation implemented.</p> <p><i>In Lithuanian:</i> Socialinių paslaugų teikėjas turi aiškią paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės koncepciją ir veiklą vykdo, remdamasis paslaugų gavėjų poreikių vertinimu, siekdamas pagerinti jų gyvenimo kokybę. Gyvenimo kokybės pokyčiai vertinami tiek suaugusiems, tiek vaikams – atskirose gyvenimo kokybės srityse. Atlikta 2024 metų rezultatų analizė, kurios pagrindu numatyti konkretūs tobulinimai individualiam darbui su paslaugų gavėjais bei individualių planų sudarymui. Rekomendacija įgyvendinta.</p>
10	X	<p>Individual support plans across all departments are defined by legal regulations and cannot be modified in format. However, the content is completed based on information obtained during quality of life assessment or reassessment. The quality of life questionnaire is completed at the start and end of service provision, and for Child Guardianship Centre users – once per year. This data is essential for planning support aimed at improving the quality of life of persons served. Recommendation implemented.</p> <p><i>In Lithuanian:</i> Visų skyrių Individualūs pagalbos planai yra patvirtinti įstatymais, todėl jų forma nėra keičiama. Tačiau planai pildomi atsižvelgiant į gyvenimo kokybės vertinimo ar pervalinimo metu gautą informaciją. Gyvenimo kokybės anketa pildoma paslaugų teikimo pradžioje ir prieš jų nutraukimą, o Globos centro paslaugų gavėjams – kartą per metus. Šie duomenys yra esminiai planuojant pagalbą, kurios tikslas – pagerinti paslaugų gavėjų gyvenimo kokybę. Rekomendacija įgyvendinta.</p>
11	X	<p>The Centre ensures the involvement of persons served in the development and review of their Individual Plan to guarantee their personal input. The selected indicator is clear and appropriate – it evaluates the involvement of both adults and minors. A two-year comparison of evaluation data has been carried out and is used to improve planning processes. Recommendation implemented.</p> <p><i>In Lithuanian:</i> Centras užtikrina paslaugų gavėjų įtraukimą į individualaus plano rengimą ir peržiūrą, siekdamas, kad kiekvienas paslaugų gavėjas turėtų asmeninį indėlį į savo planą. Pasirinktas vertinimo rodiklis yra aiškus ir tinkamas – vertinamas tiek suaugusių, tiek nepilnamečių paslaugų gavėjų įsitraukimas. Atlikta dviejų metų rezultatų analizė, kurios duomenys naudojami planavimo tobulinimui. Rekomendacija įgyvendinta.</p>

12	X	<p>In response to the audit recommendation “to measure and present the outcomes and benefits of services on an individual basis,” the Institution currently assesses service benefits at a collective level – determining what percentage of persons served benefited and in which areas. While the chosen indicator allows for an overall impact assessment, individual examples of service benefit are still lacking. Recommendation partially implemented.</p> <p><i>In Lithuanian:</i> Atsižvelgiant į audito rekomendaciją „vertinti ir pateikti teikiamų paslaugų naudą ir rezultatus individualiu lygiu“, įstaiga šiuo metu vertina paslaugų naudą kolektyviniu lygmeniu – nustatoma, kokiai procentinei paslaugų gavėjų daliai paslaugos buvo naudingos ir kokiose srityse. Nors pasirinktas rodiklis leidžia įvertinti bendrą paslaugų poveikį, dar trūksta individualių paslaugos naudos pavyzdžių. Rekomendacijos įgyvendinimas – iš dalies.</p>
13	X	<p>Social service provider measures the satisfaction of persons served and other stakeholders through internal and/or external evaluations. The 2024 results analysis is provided and reflects the satisfaction levels among key groups. However, the audit recommendation emphasized the need to assess staff and founder satisfaction as well. These evaluations have not been carried out, or the information has not been provided. The recommendation is not implemented.</p> <p><i>In Lithuanian:</i> Socialinių paslaugų teikėjas matuoja paslaugų gavėjų ir kitų suinteresuotųjų šalių pasitenkinimą, remdamasis vidaus ir (arba) išorės vertinimu. 2024 metų rezultatų analizė pridėta ir atskleidžia pasitenkinimo lygį tarp pagrindinių grupių. Vis dėlto audito rekomendacijoje buvo akcentuota būtinybė įvertinti ir darbuotojų bei steigėjo pasitenkinimą. Šie vertinimai dar nebuvo atlikti arba informacija apie juos nėra pateikta. Rekomendacija neįgyvendinta.</p>
14	X	<p>Social service provider offers accessible and easy-to-understand information about recorded results, including survey outcomes. The 2024 results analysis indicates that staff clearly understand performance outcomes. However, the audit recommendation specifically called for assessing how well the founder understands these results. This aspect has not been addressed, or no information has been provided. Recommendation not implemented.</p> <p><i>In Lithuanian:</i> Socialinių paslaugų teikėjas teikia prieinamą ir lengvai suprantamą informaciją apie užfiksuotus rezultatus, įskaitant apklausų duomenis. 2024 metų rezultatų analizė rodo, kad veiklos rezultatai yra aiškūs darbuotojams. Tačiau audito rekomendacijoje buvo nurodyta vertinti, kaip gerai rezultatus supranta steigėjas. Ši vertinimo dalis nėra įgyvendinta arba apie ją nepateikta informacijos. Rekomendacija neįgyvendinta.</p>
15	X	<p>On its own initiative, social service provider compares and evaluates its operations against international practices and adopts good examples. In 2024, the Institution shared its experience of working with guardians with NGOs in the Madrid region of Spain. Although this activity was not recommended in the audit report, it contributes to improving service quality and demonstrates the Institution’s maturity and commitment to continuous improvement. No recommendation was given, but the activity was proactively implemented.</p> <p><i>In Lithuanian:</i></p>

			Socialinių paslaugų teikėjas savo iniciatyva lygina ir vertina savo veiklą su užsienio šalių institucijų patirtimi bei perima gerąją praktiką. 2024 m. įstaiga dalijosi darbo su globėjais patirtimi su nevyriausybinėmis organizacijomis Ispanijos Madrido regione. Nors tokia veikla nebuvo rekomenduota audito metu, šie veiksmai prisideda prie paslaugų kokybės gerinimo ir rodo įstaigos brandą bei orientaciją į nuolatinį tobulėjimą. Rekomendacija nebuvo pateikta, tačiau veikla atlikta savarankiškai.
16	X		<p>Social service provider actively contributes to the engagement of staff, partners, and the professional community, as well as the dissemination of knowledge. In February 2024, the Institution independently organised a conference titled “Successful Case Management Process – From Origins to Today,” which brought together professionals from various fields. Although this activity was not included as an audit recommendation, it significantly contributes to professional development, the sharing of good practices, and the strengthening of inter-institutional cooperation. No recommendation was given, but the activity was proactively implemented.</p> <p><i>In Lithuanian:</i> Socialinių paslaugų teikėjas aktyviai prisideda prie darbuotojų, partnerių ir profesinės bendruomenės telkimo bei žinių sklaidos. 2024 m. vasarį įstaiga savo iniciatyva suorganizavo konferenciją „Sėkmingas atvejo vadybos procesas – nuo ištakų iki šių dienų“, kurioje dalyvavo įvairių sričių specialistai. Nors tokia veikla nebuvo rekomenduota audito metu, ji prisideda prie profesinio tobulėjimo, gerosios praktikos sklaidos ir tarpinstitucinio bendradarbiavimo stiprinimo. Rekomendacija nebuvo pateikta, tačiau veikla atlikta savarankiškai.</p>
<p>General Comment:</p> <p>With this Progress Report, Mažeikiai District Family and Child Welfare Centre demonstrates that it has actively implemented the recommendations provided during the audit and has also initiated additional actions to improve the quality of services. Annual plans were updated with clear performance indicators, and staff responsibilities and ethical principles were reinforced. The Institution systematically evaluates user empowerment, quality of life, and participation in decision-making, using multi-year comparisons to guide improvement planning. While some areas (e.g., assessing founder satisfaction or presenting individual examples of service benefits) still require further attention, the Institution’s actions reflect maturity and strategic direction. Additionally, on its own initiative, it adopts international best practices and engages the professional community, significantly contributing to the strengthening of the system. The Organisation is encouraged to continue its regular review of these areas and take improvement actions if necessary. It is suggested to reflect on its performance and understand the success of the implementations for achieving even a higher level on implementation of EQUASS requirements.</p> <p><i>In Lithuanian:</i> Su šia pažangos ataskaita Mažeikių rajono šeimos ir vaiko gerovės centras rodo, kad aktyviai įgyvendino audito metu pateiktas rekomendacijas ir inicijavo papildomas veiklas, prisidedančias prie teikiamų paslaugų kokybės gerinimo. Buvo atnaujinti metiniai planai, įtvirtinti aiškūs rezultatų rodikliai, reglamentuoti darbuotojų atsakomybės ir etikos principai. Įstaiga nuosekliai vertina paslaugų gavėjų įgalinimą, gyvenimo kokybę bei įtraukimą į sprendimų priėmimą, lygina kelių metų duomenis ir remiasi jais planuodama tobulinimus. Nors kai kurios sritys (pvz., steigėjo pasitenkinimo vertinimas ar individualios paslaugų naudos pateikimas) dar reikalauja papildomo dėmesio, įstaigos veikla rodo brandą ir kryptingumą. Savo iniciatyva ji taip pat perima tarptautinę gerąją praktiką ir telkia profesinę bendruomenę, kas reikšmingai prisideda prie sistemos stiprinimo. Organizacijai rekomenduojama ir toliau vykdyti reguliarią šių sričių peržiūrą ir, esant poreikiui, jas tobulinti. Taip pat siūloma vykdyti nuolatinę savo veiklos stebėseną, analizuoti įgyvendinamų gerinimo veiklų efektyvumą ir tokiu būdu siekti Equass reikalavimų atitikimo aukštesniu lygiu.</p>			