

PATVIRTINTA
Kupiškio socialinių paslaugų centro
direktoriaus 2025 m. rugsėjo 23 d.
įsakymu Nr. VK-171

KUPIŠKIO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO AKREDITUOTŲ, PREVENCINIŲ IR BENDRŲJŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS KONTROLĖS TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Šis tvarkos aprašas reglamentuoja Kupiškio socialinių paslaugų centro (toliau – Centras) teikiamų socialinių paslaugų kokybės kontrolės tikslus, uždavinius, organizavimo ir vykdymo tvarką.
2. Tvarkos aprašu siekiama, siekiama gerinti socialinių paslaugų kokybę, matuoti socialinių paslaugų gavėjų/ jų artimųjų pasitenkinimą gaunamomis socialinėmis paslaugomis, vertinti paslaugų teikėjų - darbuotojų poreikius ir lūkesčius.
3. Vertinimas vykdomas, vadovaujantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu, Socialinės priežiūros, laikino atokvėpio paslaugos akreditavimo tvarkos aprašu, pavirtintu Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2020 m. birželio 30 d. įsakymu Nr. A1-622 „Dėl socialinės priežiūros, laikino atokvėpio paslaugos akreditavimo tvarkos aprašo patvirtinimo“, Akredituotų socialinių paslaugų teikimo reikalavimų aprašu, patvirtintu Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2021 m. liepos 5 d. įsakymu Nr. A1-492 „Dėl akredituotų socialinių paslaugų teikimo reikalavimų patvirtinimo“, ir šiuo tvarkos aprašu.
4. Tvarkos apraše vartojamos sąvokos suprantamos taip, kaip jos apibrėžtos Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatyme, Socialinių paslaugų kataloge bei kituose teisės aktuose.

II SKYRIUS VERTINIMO TIKSLAS, UŽDAVINIAI IR PRINCIPAI

5. Vertinimo tikslas – gerinti Centro teikiamų socialinių paslaugų kokybę, atsižvelgiant į paslaugų gavėjų bei darbuotojų poreikius, lūkesčius ir patirtį.
6. Uždaviniai:
 - 6.1. vykdyti socialinių paslaugų teikimo pažeidimų prevenciją;
 - 6.2. vertinti paslaugų teikėjų teikiamų socialinių paslaugų (veiklos) kokybę;
 - 6.3. teikti rekomendacijas paslaugų teikėjams dėl veiklos tobulinimo ir socialinių paslaugų kokybės gerinimo;

- 6.4. vertinti ir kontroliuoti tinkamą paslaugų teikėjų dokumentacijos tvarkymą;
 - 6.5. įvertinti paslaugų gavėjų pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis;
 - 6.6. identifikuoti problemas ir tobulintinas sritis paslaugų teikimo procese;
 - 6.7. analizuoti darbuotojų požiūrį į teikiamų paslaugų kokybę ir darbo sąlygas;
 - 6.8. remiantis gauta informacija, rengti rekomendacijas ir veiksmų planus paslaugų kokybės gerinimui.
7. Paslaugų kokybės vertinimas atliekamas vadovaujantis etiškumo, teisingumo bendradarbiavimo ir nešališkumo principais.

III SKYRIUS

PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMO ORGANIZAVIMAS, VYKDYMAS, DUOMENŲ APDOROJIMAS IR NAUDOJIMAS

8. Vertinimą organizuoja paskirta Centro direktoriaus komisija, susidedanti iš ne mažiau kaip 3 komisijos narių.
9. Vertinimui naudojami šie metodai:
- 9.1. Socialinių paslaugų gavėjų apklausa – užpildoma Socialinių paslaugų gavėjų apklausos anketa (Aprašo 1 priedas);
 - 9.2. Darbuotojų anketinė apklausa – užpildoma Darbuotojų apklausos anketa (Aprašo 2 priedas);
 - 9.3. Kiti metodai – stebėseną, interviu, paslaugų atvejų analizę, dokumentų peržiūra ir kt.
10. Vidinis vertinimas atliekamas ne rečiau kaip kartą per kalendorinius metus.
11. Respondentų imtis apklausoje:
- 11.1. Apklausoje turi dalyvauti iki 35 procentų prevencinių ir bendrųjų socialinių paslaugų gavėjų;
 - 11.2. Paslaugų gavėjams teikiamos šios paslaugos: pagalba į namus; socialinių įgūdžių ugdymas, palaikymas ir (ar) atkūrimas; socialinė priežiūra šeimoms; apgyvendinimas savarankiško gyvenimo namuose; intensyvi krizių įveikimo pagalba; pagalba globėjams (rūpintojams), budintiems ir nuolatiniais globotojams, tėvams ir šeimynų dalyviams ar besirengiantiems jais tapti; apgyvendinimas apsaugotame būste; dienos socialinė globa; trumpalaikė socialinė globa; ilgalaikė socialinė globa;
 - 11.3. Darbuotojų apklausos imtis turi sudaryti ne mažiau kaip 25 proc. įstaigoje dirbančių asmenų.
12. Anketinė apklausa gali būti atliekama elektroninėmis priemonėmis, apklausiant telefonu ar betarpiškai bendraujant su socialinių paslaugų gavėju. Nesant galimybės išklausti kliento

nuomonės, ją pateikti gali kartu gyvenantys šeimos nariai. Įstaiga turi užtikrinti, kad atliekant socialinių paslaugų gavėjų, jų šeimos narių (artimųjų) apklausą, apklausos metu nedalyvautų tiesiogiai paslaugas teikiantys Darbuotojai.

13. Darbuotojai apklausiami užpildant anoniminę anketą (2 priedas).

14. Gauti apklausų duomenys apibendrinami, išskiriant stipriąsias ir tobulintinas veiklos sritis.

15. Vertinimo rezultatai pateikiami Socialinės paramos skyriui ne vėliau kaip iki einamųjų metų **lapkričio 30 d.**

V SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

16. Tvarkant vertinimo metu gautus asmens duomenis, užtikrinamas 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) 2016/679 ir Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo reikalavimų laikymasis.

17. Duomenys tvarkomi - tvarkos apraše nurodytų funkcijų vykdymo tikslais.

18. Paslaugų teikėjai atsako už vertinimo metu pateiktos informacijos teisingumą.

19. Vertinimo dokumentai saugomi ir tvarkomi Lietuvos Respublikos dokumentų ir archyvų įstatymo nustatyta tvarka.

(Socialinių paslaugų gavėjų apklausos anketos forma)

SOCIALINIŲ PASLAUGŲ GAVĖJŲ APKLAUSOS ANKETA

Kviečiame dalyvauti anoniminėje apklausoje apie Jums teikiamas socialines paslaugas. Apibendrinti rezultatai bus panaudoti tobulinant teikiamų socialinių paslaugų kokybę Kupiškio socialinių paslaugų centre.

Dėkojame už skirtą laiką.

1. Jūsų lytis

- ☐ vyras
- ☐ moteris

2. Jūsų amžius

- ☐ iki 30 metų
- ☐ 31–45 metai
- ☐ 46–65 metai
- ☐ 65 metai ir vyresni

3. Įrašykite Jums socialines paslaugas teikiančios įstaigos pavadinimą _____

4. Pažymėkite Jums teikiamas socialines paslaugas:

4.1. Prevencinės socialinės paslaugos:

- ☐ potencialių socialinių paslaugų gavėjų paieška;
- ☐ kompleksinės paslaugos šeimai;
- ☐ darbas su bendruomene;
- ☐ šeimos konferencija;
- ☐ atvirasis darbas su jaunimu;
- ☐ mobilusis darbas su jaunimu;
- ☐ sociokultūrinės paslaugos;
- ☐ informavimas;
- ☐ kita _____.

4.2. Bendrosios socialinės paslaugos:

- ☐ konsultavimas;
- ☐ tarpininkavimas ir atstovavimas;
- ☐ maitinimo organizavimas;
- ☐ aprūpinimas būtiniausiais darbužiais ir avalyne;
- ☐ transporto organizavimas;
- ☐ asmeninės higienos ir priežiūros paslaugų organizavimas;
- ☐ darbas su jaunimu gatvėje;
- ☐ kita _____.

4.2. Socialinės priežiūros paslaugos:

- ☐ pagalba į namus;
- ☐ socialinių įgūdžių ugdymas ir palaikymas ir (ar) atkūrimas;
- ☐ palydėjimo paslauga jaunuoliams;

- ☐ socialinė priežiūra šeimoms;
- ☐ apgyvendinimas savarankiško gyvenimo namuose;
- ☐ socialinė rehabilitacija asmenims su negalia bendruomenėje;
- ☐ laikinas apnakvindinimas;
- ☐ intensyvi krizių įveikimo pagalba;
- ☐ psichosocialinė pagalba;
- ☐ apgyvendinimas nakvynės namuose;
- ☐ pagalba globėjams (rūpintojams), budintiems globotojams, tėviams ir šeimynų dalyviams ar besirengiantiems jais tapti;
- ☐ apgyvendinimas apsaugotame būste;
- ☐ vaikų dienos socialinė priežiūra;
- ☐ socialinių dirbtuvių paslauga;
- ☐ psichologinė ir socialinė rehabilitacija vaikams bendruomenėje;
- ☐ kita _____.

4.4. Laikino atokvėpio paslauga:

- ☐ laikino atokvėpio paslauga teikiama asmens namuose;
- ☐ laikino atokvėpio paslauga teikiama įstaigoje;
- ☐ kita _____.

5. Kiek laiko Jums teikiamos socialinės paslaugos:

- ☐ trumpiau kaip metus;
- ☐ ilgiau kaip metus;
- ☐ ilgiau kaip 5 metus.

6. Apie Jums teikiamas socialines paslaugas Jūs sužinojote iš:

- ☐ spaudos, televizijos;
- ☐ interneto;
- ☐ pažįstamų / artimųjų;
- ☐ socialinių darbuotojų;
- ☐ medikų;
- ☐ kitų _____.

7. Ar reikėjo laukti eilėje, kad gautumėte socialines paslaugas:

- ☐ taip; ☐ ne;

Jei atsakėte taip, parašykite kiek laiko laukėte _____

8. Prašome pažymėti labiausiai tinkamą atsakymą - X:

Vertinimo kriterijai	Taip	Ne	Iš dalies
Ar Jums suteikiama visa informacija reikalinga apie socialines paslaugas?			
Ar teikiant paslaugas atsižvelgiama į Jūsų prašymus / siūlymus?			
Ar suteikiama pakankamai informacijos apie paslaugą?			
Ar teikiamos socialinės paslaugos atitinka Jūsų poreikius?			
Ar pasitikite paslaugas teikiančiu darbuotoju?			
Ar aiškios skundų ar pasiūlymų pateikimo galimybės?			
Ar paslaugas teikiantis darbuotojas yra mandagus ir atidus?			
Ar įstaigos darbuotojai tinkamai padeda Jums spręsti Jūsų problemas?			

9. Įvertinkite balais nuo 1 iki 5, kur 1 – žemiausias, 5 – aukščiausias balas:

Jūsų savijauta/gyvenimo kokybė iki socialinių paslaugų skyrimo	1	2	3	4	5
Jūsų savijauta/gyvenimo kokybė po socialinių paslaugų suteikimo	1	2	3	4	5
Teikiamų socialinių paslaugų kokybė	1	2	3	4	5

10. Jūsų siūlymai ar rekomendacijos tobulinant socialinių paslaugų teikimą ir organizavimą

(Darbuotojų apklausos anketos forma)

DARBUOTOJŲ APKLAUSOS ANKETA

1. Jūsų amžius:

☐ iki 30 metų; ☐ 31–45 metų; ☐ 46–60 metų; ☐ 61 metų ir vyresni.

2. Darbo stažas šioje įstaigoje:

☐ iki 1 metų; ☐ 1–5 metai ☐ 6 ir daugiau metų.

3. Prašome pažymėti labiausiai tinkantį atsakymą:

Nr.	Vertinimo kriterijai	Kriterijaus atitikimo atžyma (pažymėti x)	Pastaba (pildoma, jei pažymima „ne“, „iš dalies“ arba „netaikoma“)
3.1.	Suteikiamos darbui reikalingos priemonės (darbų saugos priemonės, kanceliarinės ir ryšio priemonės, kompiuterinė įranga ir kt.)	☐ taip ☐ ne ☐ iš dalies ☐ netaikoma	
3.2	Darbas organizuojamas pagal darbo sutartyje nurodytas sąlygas	☐ taip ☐ ne ☐ iš dalies ☐ netaikoma	
3.3	Aiškios pareigybės aprašyme nurodytos funkcijos	☐ taip ☐ ne ☐ iš dalies ☐ netaikoma	
3.4	Organizuojant ir teikiant paslaugas glaudžiai bendradarbiaujama su kitais darbuotojais, vadovais ir kitų įstaigų specialistais	☐ taip ☐ ne ☐ iš dalies ☐ netaikoma	
3.5.	Yra atsižvelgiama į Jūsų pateiktus pasiūlymus, gerinant darbo sąlygas ir paslaugų kokybę	☐ taip ☐ ne ☐ iš dalies ☐ netaikoma	
3.6.	Suteikta galimybė kelti kvalifikaciją, dalyvauti mokymuose	☐ taip ☐ ne ☐ iš dalies ☐ netaikoma	

4. Prašome įvertinti balu nuo 1 iki 5, kur 1 – žemiausias, 5 – aukščiausias balas:

Vertinimo kriterijai	Balai				
Darbo sąlygos (švara, saugumas, komfortas ir kt.)	1	2	3	4	5
Profesinė rizika (įvertinkite balu, kaip vertinate riziką savo darbe)	1	2	3	4	5
Patiriamas stresas darbe	1	2	3	4	5
Saugumo užtikrinimas (skiepai, apsaugos, dezinfekcinės priemonės ir kt.)	1	2	3	4	5

Kaip vertinate savo pasitenkinimą darbu	1	2	3	4	5
Įvertinkite savo motyvaciją darbui	1	2	3	4	5
Darbo užmokestis	1	2	3	4	5

5. Su kokiomis socialinėmis grupėmis dirbate:

- ☐ Suaugę asmenys su negalia ir jų šeimos;
- ☐ senyvo amžiaus asmenys ir jų šeimos;
- ☐ vaikai su negalia ir jų šeimos;
- ☐ likę be tėvų globos vaikai;
- ☐ krizinėje situacijoje (skyrybos, darbo praradimas, artimojo netektis ir kt.) esančios šeimos ir jų nariai;
- ☐ kiti asmenys ir jų šeimos (laikiniai dėl ligos ar kitų priežasčių savarankiškumo netekę asmenys)
- ☐ vaikus globojančios šeimos;
- ☐ vaikai;
- ☐ socialinę riziką patiriantys suaugę asmenys ir jų šeimos;
- ☐ socialinę riziką patiriančios šeimos;
- ☐ socialinę riziką patiriantys vaikai ir jų šeimos;
- ☐ sulaukę pilnametystės asmenys (iki 24 m.), kuriems buvo teikta socialinė globa (rūpyba) socialinės globos įstaigoje ar kurie gyveno socialinę riziką patiriančiose šeimose;
- ☐ likę be tėvų globos vaikai (nuo 16 m.), kuriems teikiama socialinė globa (rūpyba) socialinės globos įstaigoje;
- ☐ iš pataisos įstaigų paleisti asmenys, nuo kurių paleidimo iš pataisos įstaigos dienos praėjo ne daugiau nei 12 mėn.;
- ☐ smurtą keliantys asmenys;
- ☐ mažiau galimybių turintis jaunimas;
- ☐ kiti asmenys ir šeimos;
- ☐ kita _____

6. Su kokiais sunkumais susiduriate darbe:

7. Ar teko darbe susidurti su bet kokio smurto atvejais:

7.1. teikiant socialines paslaugas;

☐ taip; ☐ ne; ☐ nepamenu.

7.2. iš bendradarbių;

☐ taip; ☐ ne; ☐ nepamenu.

7.3. iš vadovų;

☐ taip; ☐ ne; ☐ nepamenu.

8. Ar savo darbe atsižvelgiate į kliento individualius poreikius:

☐ dažniausiai; ☐ pagal aplinkybes; ☐ retai; ☐ neturiu nuomonės.

9. Kaip manote, kaip pasikeitė daugumos Jūsų klientų gyvenimo kokybė pradėjus teikti socialines paslaugas:

☐ paslaugų gavėjai (artimieji) tapo savarankiškesni, laimingesni;

☐ paslaugų gavėjų (artimųjų) gyvenimo kokybė nepasikeitė;

☐ neturiu nuomonės.

☐ kita _____

10. Jūsų siūlymai ar rekomendacijos tobulinant socialinių paslaugų teikimą ir organizavimą:
