

PATVIRTINTA  
Šiaulių rajono savivaldybės  
socialinių paslaugų centro direktoriaus  
2023 m. spalio 16 d. įsakymu Nr. V(55)-260(1.4.)

## ŠIAULIŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRE TEIKIAMŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS KONTROLĖS TVARKOS APRAŠAS

### I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Šiaulių rajono savivaldybės socialinių paslaugų centre (toliau - Centras) teikiamų socialinių paslaugų kokybės kontrolės tvarkos aprašas (toliau - Aprašas) reglamentuoja teikiamų socialinių paslaugų kokybės kontrolės vykdymo procedūras.
2. Socialinių paslaugų kokybė Centre vertinama:
  - 2.1. paslaugų gavėjų arba jų šeimos narių / artimųjų lygmeniu;
  - 2.2. darbuotojų, teikiančių socialines paslaugas lygmeniu.
3. Vertinimas atliekamas dokumentų ir duomenų analizės, anketinės apklausos ir stebėjimo metodais.

### II SKYRIUS KOKYBĖS VERTINIMO TIKSLAS, METODAI IR UŽDAVINIAI

4. Paslaugų kokybės vertinimo tikslas – išsiaiškinti paslaugų gavėjų poreikių patenkinimą, nuomonę apie teikiamų paslaugų kokybę iš paslaugos gavėjo ir darbuotojo pusės bei vykdyti paslaugų teikimo pažeidimų prevenciją.
5. Vertinimas atliekamas dokumentų ir statistinių duomenų analizės, anketinės apklausos, stebėjimo ir atitikties norminiams reikalavimams vertinimo metodais.
6. Paslaugų kokybės vertinimo uždaviniai:
  - 6.1. rinkti duomenis apie paslaugų gavėjų poreikių patenkinimą bei paslaugų efektyvumą;
  - 6.2. identifikuoti ir susisteminti paslaugų gavėjo ir darbuotojo nuomonę apie paslaugos kokybę;
  - 6.3. vykdyti paslaugų teikimo pažeidimų prevenciją, atsižvelgiant į gautus vertinimo rezultatus.

### III SKYRIUS PASLAUGŲ KOKYBĖS KONTROLĖS VYKDYMAS PASLAUGŲ GAVĖJŲ ARBA JŲ ŠEIMOS NARIŲ / ARTIMŲJŲ LYGMENIU

7. Paslaugų kokybė paslaugų gavėjų lygmeniu vertinama siekiant išsiaiškinti paslaugų gavėjų poreikių patenkinimą, nuomonę apie gaunamų paslaugų kokybę, bei nuomonę apie paslaugas teikiančių specialistų darbą.
8. Paslaugų kokybės kontrolė paslaugų gavėjų lygmeniu atliekama anketinės apklausos metodu apklausiant paslaugų gavėjus arba jų šeimos narius / artimuosius (1 priedas).
9. Respondentų imtis – ne mažiau kaip 50 procentų kiekvienos srities socialinių paslaugų gavėjų arba jų šeimos narių / artimųjų. Respondentai atrenkami atsitiktine tvarka.
10. Anketinę apklausą organizuoja atsakingi už paslaugų kokybės kontrolės įgyvendinimą įstaigoje darbuotojai 1 kartą per metus.
11. Apklausa gali būti atliekama prašant užpildyti anketas tiesiogiai, telefonu, internetu, išsiunčiant paštu.

**IV SKYRIUS**  
**PASLAUGŲ KOKYBĖS KONTROLĖS VYKDYMAS**  
**DARBUOTOJŲ, TEIKIANČIŲ SOCIALINES PASLAUGAS, LYGMENIU**

12. Socialinių paslaugų kokybę Centro lygmeniu vertinama išsiaiškinti valdymo procesą bei siekiant nuolatinio tobulėjimo.

13. Socialinių paslaugų kokybės Centro lygmeniu atliekama šiame Apraše nurodytais metodais:

13.1. Socialines paslaugas teikiančių darbuotojų anketinė apklausa – kiekvienais metais (2 priedas).

13.2. Stebėjimas bei dokumentų patikra – ne rečiau kaip kartą per mėnesį, siekiant įvertinti vedamos dokumentacijos pildymo kokybę bei atitiktį teikiamoms paslaugoms.

13.3. Centro darbuotojas, atsakingas už paslaugų kokybės kontrolės įgyvendinimą įstaigoje, turi teisę apsilankyti paslaugos gavėjo namuose apie tai juos iš anksto informavęs ir gavęs paslaugos gavėjo ar jo artimojo žodinį sutikimą. Lankantis paslaugos gavėjo namuose užpildomas Centro direktoriaus įsakymu patvirtintas Apsilankymo pas paslaugų gavėją aktas (3 priedas).

14. Centro direktorius pasilieka teisę kontroliuoti Centro darbuotojų, atsakingų už paslaugų kokybės kontrolės įgyvendinimą įstaigoje, paslaugų kokybės vertinimo veiklą, taip pat vykdyti vidaus kokybės kontrolę.

**V SKYRIUS**  
**BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

15. Už Aprašo įgyvendinimą atsakingi darbuotojai, kurie direktoriaus įsakymu paskirti atsakingais už socialinių paslaugų kokybės vykdymą Centre.

16. Atsakingi darbuotojai už paslaugų kokybės kontrolės įgyvendinimą įstaigoje užpildytas anketas kaupia ir apibendrinę paslaugų kokybės vertinimo rezultatus **iki kiekvienų metų sausio 30 dienos** pateikia informaciją direktoriaus pavaduotojui socialiniam darbui.

17. Socialinių paslaugų kokybės vertinimo rezultatai aptariamieji darbuotojų susirinkime iki kiekvienų metų vasario 28 dienos.

---

**(Socialinių paslaugų gavėjo (jo artimojo) apklausos anketos forma)**

**SOCIALINIŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMO ANKETA PASLAUGŲ GAVĖJUI  
(ARTIMAJAM)**

Atliekant Šiaulių rajono savivaldybės socialinių paslaugų centro (toliau – Centras) teikiamų socialinių paslaugų kokybės tyrimą vykdome paslaugų gavėjų (jų artimųjų) anketinę apklausą, siekiant išsiaiškinti nuomonę apie Centro teikiamų paslaugų kokybę.

Apklausa anoniminė, vardo ir pavardės rašyti nereikia. Prašome atsakyti į pateiktus klausimus – tinkamą atsakymą pažymėti X.

**1. Jūsų lytis:**

- moteris  
 vyras

**2. Jūsų amžius:**

- 18 - 29 metai  
 30 – 49 metai  
 50 – 69 metai  
 70 – 89 metai  
 90 ir daugiau

**3. Jūs esate:**

- paslaugos gavėjas  
 paslaugos gavėjo artimasis  
 kitas suinteresuotas asmuo

**4. Centre Jums (jūsų artimajam) teikiamos šios socialinės paslaugos:**

- socialinė priežiūra šeimoms  
 pagalba į namus  
 dienos socialinė globa (integrali pagalba)  
 asmeninio asistento pagalba  
 transporto organizavimas

**5. Socialinės paslaugos Centre Jums (Jūsų artimajam) teikiamos:**

- paties iniciatyva  
 rekomendavus artimiesiems, draugams, kaimynams ar kt.  
 kitų institucijų iniciatyva  
 kita (įrašykite) \_\_\_\_\_

**6. Kaip vertinate teikiamų socialinių paslaugų kokybę?**

Teikiamų paslaugų kokybė man nerūpi	<input type="checkbox"/> Taip	<input type="checkbox"/> Ne	<input type="checkbox"/> Iš dalies
Pagalba organizuojama laiku ir kokybiškai	<input type="checkbox"/> Taip	<input type="checkbox"/> Ne	<input type="checkbox"/> Iš dalies
Paslaugos suteikimo dažnumas ir laikas atliepia mano (mano artimojo) poreikius	<input type="checkbox"/> Taip	<input type="checkbox"/> Ne	<input type="checkbox"/> Iš dalies
Teikiant paslaugą atsižvelgiama į mano (mano artimojo) prašymus / siūlymus	<input type="checkbox"/> Taip	<input type="checkbox"/> Ne	<input type="checkbox"/> Iš dalies
Teikiamos socialinės paslaugos pateisino mano (mano artimojo) lūkesčius	<input type="checkbox"/> Taip	<input type="checkbox"/> Ne	<input type="checkbox"/> Iš dalies
Pasitikiu darbuotojais, teikiančiais socialines paslaugas	<input type="checkbox"/> Taip	<input type="checkbox"/> Ne	<input type="checkbox"/> Iš dalies
Darbuotojas yra mandagus ir atidus man (mano artimajam)	<input type="checkbox"/> Taip	<input type="checkbox"/> Ne	<input type="checkbox"/> Iš dalies
Nuo paslaugų suteikimo pradžios iki dabar mano (mano artimojo) gyvenimo kokybė pagerėjo	<input type="checkbox"/> Taip	<input type="checkbox"/> Ne	<input type="checkbox"/> Iš dalies
Ar ilgai teko laukti, kol bus pradėtos teikti paslaugos (pagalba į namus, dienos socialinė globa, asmeninio asistento pagalba)?	<input type="checkbox"/> Taip	<input type="checkbox"/> Ne	<input type="checkbox"/> Iš dalies
Ar rekomenduotumėte Centro teikiamas socialines paslaugas kitiems?	<input type="checkbox"/> Taip	<input type="checkbox"/> Ne	<input type="checkbox"/> Iš dalies

**7. Kiek laiko Jums (Jūsų artimajam) teikiamos socialinės paslaugos?**

- trumpiau nei metus  
 1-3 metus  
 daugiau nei 3 metus

**8. Įvertinkite Centro darbuotojų darbą balais nuo 1 iki 5 (1 – žemiausias, 5 - aukščiausias balas), kurie suteikė ar vis dar teikia Jums (Jūsų artimajam) socialines paslaugas (vertinkite tik tu specialistų darbą, kurie Jums teikia paslaugas)**

Atvejo vadybininkas ( <i>socialinė priežiūra šeimoms</i> )	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Socialinis darbuotojas darbui su šeimomis	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Socialinio darbo organizatorius (seniūnijoje)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Socialinio darbo organizatorius ( <i>pagalba į namus, transporto organizavimas</i> )	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Atvejo vadybininkas ( <i>integrali pagalba, asmeninio asistento pagalba</i> )	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Bendrosios praktikos slaugytojas ( <i>integrali pagalba</i> )	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Kineziterapeutas/masažuotojas ( <i>integrali pagalba</i> )	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Slaugytojo padėjėjas ( <i>integrali pagalba</i> )	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Individualios priežiūros darbuotojas ( <i>pagalba į namus, integrali pagalba, darbui su šeimomis</i> )	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Vairuotojas (teikiantis transporto paslaugą)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

**9. Pastabos ir pasiūlymai Centro administracijai dėl paslaugų kokybės gerinimo:**

---

---

---

---

**Dėkojame už laiką, kurį skyrėte mums!**

(Socialines paslaugas teikiančių darbuotojų apklausos anketos forma)

**SOCIALINIŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMO ANKETA DARBUOTOJAMS,  
TEIKIANTIEMS SOCIALINES PASLAUGAS**

Atliekant Šiaulių rajono savivaldybės socialinių paslaugų centro (toliau – Centras) teikiamų socialinių paslaugų kokybės tyrimą vykdome darbuotojų teikiančių socialines paslaugas anketinę apklausą, siekiant išsiaiškinti nuomonę apie Centro teikiamų paslaugų kokybę, išsiaiškinti svarbiausius aspektus, kuriuos reikia tobulinti, siekiant efektyviau teikti minėtas paslaugas.

Apklausa anoniminė, vardo ir pavardės rašyti nereikia. Prašome atsakyti į pateiktus klausimus – tinkamą atsakymą pažymėti X.

**1. Jūsų darbo stažas Centre:**

- iki 1 metų
- 1 – 4 metai
- 5 - 10 metų
- 11 – 20 metų
- 20 ir daugiau

**2. Su kokiomis socialinėmis asmenų grupėmis dirbate?**

- senyvo amžiaus asmenys
- suaugę asmenys su negalia
- suaugę asmenys, patiriantys socialinę riziką
- vaikai, patiriantys socialinę riziką
- vaikai, turintys negalią
- kita (įrašykite) \_\_\_\_\_

**3. Kokius sunkumus dažniausiai patiriate savo darbe (įrašykite)?**

---

---

---

---

**4. Prašome įvertinti teiginius balais nuo 1 iki 5 (1 - žemiausias, 5 – aukščiausias balas):**

Darbas organizuojamas laikantis darbo sutartyje numatytų nuostatų	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Adekvatus darbo krūvis	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Motyvuojanti darbo aplinka	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Motyvuojantis darbo užmokestis	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Aiškūs darbo tikslai ir rezultatai	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Sudarytos sąlygos kvalifikacijos tobulinimui	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Suteikiamos visos darbui reikalingos priemonės (ryšio priemonės, kompiuterinė įranga, kanceliarinės priemonės, darbų saugos priemonės)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Turiu galimybę išsakyti savo pasiūlymus dėl darbo sąlygų bei paslaugų kokybės gerinimo	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Esant problemai visuomet galiu kreiptis pagalbos į savo tiesioginį vadovą	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Savo darbe jaučiuosi reikalingas	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

Gerai tarpusavio santykiai su kolegomis	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Jaučiu įtampą ir/ar psichologinį spaudimą iš savo kolegų	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Jaučiu įtampą ir/ar psichologinį spaudimą iš savo klientų	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Savo tiesioginio vadovo darbą vertinu	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Centro administracijos darbą vertinu	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

**5. Pastabos ir pasiūlymai Centro administracijai dėl darbo organizavimo ir paslaugų kokybės gerinimo:**

---

---

---

---

**Dėkojame už laiką, kurį skyrėte mums!**

Šiaulių rajono savivaldybės socialinių paslaugų  
centre teikiamų socialinių paslaugų kokybės  
kontrolės tvarkos aprašo  
3 priedas

(Apsilankymo pas socialinių paslaugų gavėją akto forma)

**ŠIAULIŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRAS**

**APSILANKYMO PAS PASLAUGŲ GAVĖJĄ AKTAS**

20\_\_ m. \_\_\_\_\_ mėn. \_\_\_\_ d. Nr. \_\_\_\_\_

**1. Asmens duomenys:**

Vardas, pavardė, gimimo data \_\_\_\_\_

Gyvenamoji vieta: \_\_\_\_\_

**2. Apsilankymo tikslas:**

vykdant teikiamų socialinių paslaugų kokybės kontrolę

kita (įrašyti) \_\_\_\_\_

**1. Trumpas situacijos aprašymas:**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**2. Pasiūlymai ir rekomendacijos:**

---

---

---

---

---

Aktą surašė: \_\_\_\_\_

Su akte pateikta informacija susipažinau, sutinku: \_\_\_\_\_