

PATVIRTINTA
Šiaulių rajono savivaldybės
socialinių paslaugų centro direktoriaus
pavadootojo socialiniam darbui,
laikinais pavaduojančio direktorių,
2026 m. birželio 12 d. įsakymu Nr. V-77

ŠIAULIŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO TEIKIAMŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ VIDINIO KOKYBĖS VERTINIMO TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Šiaulių rajono savivaldybės socialinių paslaugų centro (toliau – Centras) teikiamų socialinių paslaugų vidinio kokybės vertinimo tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) nustato Centro teikiamų socialinių paslaugų (toliau – paslaugos) vidinio kokybės vertinimo (toliau – vertinimas) tikslus, uždavinius, principus ir organizavimo tvarką.
2. Vertinimas atliekamas vadovaujantis Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymu, Socialinių paslaugų katalogu, Socialinės globos normomis, Prevencinių, bendrųjų socialinių paslaugų, socialinės priežiūros ir laikino atokvėpio paslaugos kokybės vertinimo Šiaulių rajono savivaldybėje tvarkos aprašu bei kitais teisės aktais, reglamentuojančiais socialinių paslaugų teikimą ir priežiūrą.

II SKYRIUS VIDINIO KOKYBĖS VERTINIMO TIKSLAI IR UŽDAVINIAI

3. Vidinis kokybės vertinimas – sistemingas procesas, kurio metu Centras analizuoja teikiamų socialinių paslaugų kokybę, nustato stipriąsias ir silpnąsias puses bei identifikuoja tobulintinas veiklos sritis.
4. Vidinį kokybės vertinimą Centras pagal atskiras teikiamų socialinių paslaugų rūšis atlieka ne rečiau kaip vieną kartą per metus, taikydamas pasirinktus vertinimo metodus ir priemones.
5. Vidinio kokybės vertinimo tikslas – nuolat gerinti socialinių paslaugų kokybę, vertinti paslaugų gavėjų, jų artimųjų ir kitų suinteresuotų asmenų pasitenkinimą, socialinių paslaugų poveikį bei nustatyti darbuotojų poreikius ir lūkesčius.
6. Vidinio kokybės vertinimo uždaviniai:
 - 6.1. užtikrinti teikiamų socialinių paslaugų kokybę;
 - 6.2. vertinti paslaugų atitiktį teisės aktams ir nustatytiems standartams;
 - 6.3. identifiikuoti stipriąsias puses ir tobulintinas sritis;
 - 6.4. didinti paslaugų gavėjų pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis;
 - 6.5. skatinti darbuotojų profesinį tobulėjimą ir įsitraukimą į kokybės gerinimo procesus.

III SKYRIUS SOCIALINIŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMO PRINCIPAI

7. *Asmens teisių užtikrinimas* – garantuojama socialinių paslaugų gavėjų teisė dalyvauti paslaugų planavime, teikime ir kokybės vertinime, teikti pasiūlymus, prašymus, skundus ar atsiliepimus, nediskriminuojant dėl lyties, negalios, rasės, tautybės, pilietybės, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, amžiaus, įsitikinimų ar seksualinės orientacijos.

8. *Aiškumas* – informacija apie socialinių paslaugų teikimą, priežiūrą ir vertinimą pateikiama aiškiai ir suprantamai, pritaikant ją skirtingų tikslinių grupių poreikiams.

9. *Igalinimas* – socialinės paslaugos teikiamos skatinant paslaugų gavėjų savarankiškumą, aktyvų dalyvavimą sprendimų priėmimo ir atsakomybės už savo situaciją stiprinimą.

10. *Bendradarbiavimas* - Centras bendradarbiauja su kitomis institucijomis, organizacijomis ir bendruomene, siekdamas užtikrinti individualius paslaugų gavėjų poreikius ir nuolat tobulinti paslaugų teikimo praktiką.

11. *Nuolatinis tobulėjimas* – paslaugų kokybės užtikrinimas grindžiamas nuolatiniu vertinimu, rezultatų analize ir vertinimo išvadų taikymu paslaugų bei veiklos gerinimui.

12. *Atvirumas ir skaidrumas* – socialinių paslaugų teikimo procesai ir vertinimo rezultatai yra skaidrūs ir, laikantis teisės aktų reikalavimų, prieinami paslaugų gavėjams, jų artimiesiems ir visuomenei.

13. *Atsakomybė* – Centras prisiima atsakomybę už teikiamų paslaugų kokybę ir vertinimo rezultatų panaudojimą siekiant geriausios galimos naudos paslaugų gavėjams.

IV SKYRIUS

SOCIALINIŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMO ORGANIZAVIMAS

14. Duomenys vertinimui renkami pagal Centro teikiamų socialinių paslaugų rūšis, sudarant galimybę vertinti kiekvienos paslaugos kokybę atskirai.

15. Duomenų rinkimui taikomi Centro pasirinkti metodai: anketinės apklausos, vidaus vertinimo įrankiai, darbuotojų susirinkimų refleksijos, paslaugų gavėjų ir jų artimųjų grįžtamojo ryšio analizė, kokybės rodiklių stebėseną.

16. Vertinimas atliekamas paslaugų gavėjų ir socialines paslaugas teikiančių darbuotojų lygmeniu ne rečiau kaip vieną kartą per metus.

17. Anketinė apklausa atliekama elektroninėmis priemonėmis, apklausiant telefonu ar tiesiogiai bendraujant su socialinių paslaugų gavėju, jo šeimos nariais (artimaisiais) ar kitais suinteresuotais asmenimis bei socialines paslaugas teikiančiais darbuotojais.

18. Prevencinių, bendrųjų socialinių paslaugų, socialinės priežiūros ir laikino atokvėpio paslaugų kokybei vertinti naudojamos Socialinių paslaugų gavėjo (artimojo) apklausos anketos ir Klausimynai socialines paslaugas teikiantiems darbuotojams, patvirtinti Prevencinių, bendrųjų socialinių paslaugų, socialinės priežiūros ir laikino atokvėpio paslaugos kokybės vertinimo Šiaulių rajono savivaldybėje tvarkos aprašu.

19. Socialinės globos asmens namuose ir asmeninės pagalbos paslaugų kokybei vertinti naudojamos šio Aprašo 1 ir 2 prieduose pateiktos apklausos anketos.

20. Už duomenų surinkimą ir apibendrintos informacijos pateikimą atsakingi darbuotojai, koordinuojantys atitinkamos paslaugos teikimą. Bendrą socialinių paslaugų kokybės vertinimo proceso koordinavimą vykdo Centro direktoriaus pavaduotojas socialiniam darbui.

21. Prevencinių ir bendrųjų socialinių paslaugų kokybės vertinime respondentų imtis – ne mažiau kaip 20 procentų paslaugų gavėjų ir ne mažiau kaip 20 procentų darbuotojų, teikiančių šias paslaugas. Apklausiamų artimųjų skaičius nustatomas pagal galimybes. Respondentai atrenkami atsitiktine tvarka.

22. Akredituotų socialinių paslaugų, socialinės globos asmens namuose ir asmeninės pagalbos paslaugų kokybės vertinime respondentų imtis – ne mažiau kaip 50 procentų paslaugų gavėjų ir ne mažiau kaip 50 procentų darbuotojų, teikiančių atitinkamas paslaugas. Apklausiamų artimųjų skaičius nustatomas pagal galimybes. Respondentai atrenkami atsitiktine tvarka.

23. Sudaromos sąlygos paslaugų gavėjams, jų artimiesiems ir darbuotojams anketas pateikti anonimiškai, užtikrinant asmens duomenų apsaugą ir konfidencialumą.

24. Apklausa atliekama iki einamųjų metų lapkričio 30 dienos.
25. Siekiant įvertinti paslaugų kokybės pokyčius, atliekama lyginamoji analizė su ankstesnių laikotarpių duomenimis, kai tokie duomenys yra sukaupti.
26. Atliekant duomenų analizę vertinami paslaugų kokybės pokyčiai, nustatomos stipriosios ir tobulintinos veiklos sritys bei formuluojamos rekomendacijos.
27. Apibendrinti socialinių paslaugų kokybės vertinimo duomenys ir užpildytos anketos iki einamųjų metų gruodžio 31 d. pateikiami Centro direktoriaus pavaduotojui socialiniam darbui, kuris parengia socialinių paslaugų kokybės vertinimo suvestinę ataskaitą ir iki kitų metų vasario 1 d. pateikia ją Centro direktoriui.
28. Apibendrinti vertinimo rezultatai skelbiami Centro interneto svetainėje ir (ar) kitais Centro naudojamais informavimo būdais, užtikrinant respondentų anonimiškumą.
29. Atsižvelgiant į vertinimo metu nustatytas tobulintinas sritis, gali būti rengiamas kokybės gerinimo veiksmų planas, kuriame numatomos priemonės, atsakingi asmenys ir įgyvendinimo terminai.

V SKYRIUS

BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

30. Šio Aprašo neatskiriama dalis yra:
 - 30.1. Socialinės globos asmens namuose ir asmeninės pagalbos paslaugų gavėjų apklausos anketa (1 priedas);
 - 30.2. Socialinės globos asmens namuose ir asmeninės pagalbos paslaugas teikiančių darbuotojų apklausos anketa (2 priedas).
31. Aprašas gali būti keičiamas ar papildomas Centro direktoriaus įsakymu.
32. Centras atsako už vertinimo metu surinktų ir pateiktų duomenų teisingumą bei jų panaudojimą veiklos tobulinimui.
33. Aprašas skelbiamas Centro interneto svetainėje.

Šiaulių rajono savivaldybės socialinių
paslaugų centro teikiamų socialinių paslaugų
vidinio kokybės vertinimo tvarkos aprašo
1 priedas

(Klausimyno socialines paslaugas gaunančiam (artimajam) forma)

**SOCIALINĖS GLOBOS ASMENS NAMUOSE IR ASMENINĖS PAGALBOS PASLAUGŲ
GAVĖJŲ (ARTIMŲJŲ) APKLAUSOS ANKETA**

Atliekant Šiaulių rajono savivaldybės socialinių paslaugų centro teikiamų dienos socialinės globos asmens namuose ir asmeninės pagalbos paslaugų kokybės vertinimą, siekiama išsiaiškinti paslaugų gavėjų (jų artimųjų) nuomonę apie teikiamų paslaugų kokybę bei nustatyti tobulintinas paslaugų teikimo sritis.

Apklausa anoniminė, o gauti duomenys bus naudojami tik apibendrintai paslaugų kokybės analizei ir tobulinimui. Prašome atsakyti į pateiktus klausimus - tinkamą atsakymą pažymėti ☒.

1. **Jūsų lytis:** ☐ vyras; ☐ moteris.

2. **Jūsų amžius:** ☐ iki 30 metų; ☐ 31-45 metai; ☐ 46-65 metai; ☐ 65 metai ir vyresni.

3. **Pažymėkite lentelėje, kokias paslaugas gavote / gaunate (gavo / gauna Jūsų artimasis), įvertinkite, ar tokios paslaugos tikėjotės.**

Pažymėkite gautą / gaunamą paslaugą ☒	Ar tokios paslaugos tikėjotės?	
	Taip	Ne
☐ Dienos socialinė globa (integrali pagalba)	☐	☐
☐ Asmeninė pagalba	☐	☐

4. **Kiek laiko Jums teikiamos socialinės paslaugos:**

- ☐ trumpiau nei metus;
- ☐ nuo 1 iki 3 metų;
- ☐ ilgiau kaip 3 metus.

5. **Apie galimybę gauti socialines paslaugas Jūs sužinojote iš:**

- ☐ seniūnijos ar savivaldybės darbuotojų;
- ☐ spaudos, televizijos;
- ☐ pažįstamų / artimųjų;
- ☐ medikų;
- ☐ kitų _____ .

6. **Kiek laiko reikėjo laukti eilėje, kad gautumėte socialines paslaugas (įrašyti):**

7. Prašome pažymėti tinkamiausią atsakymą:

Vertinimo kriterijai	Taip	Iš dalies	Ne
Ar sudėtinga pateikti prašymą socialinėms paslaugoms gauti?	☐	☐	☐
Ar informacija apie socialines paslaugas yra prieinama ir aiški?	☐	☐	☐
Ar teikiamos socialinės paslaugos padeda pagerinti Jūsų (artimųjų) gyvenimo kokybę?	☐	☐	☐
Ar teikiamos socialinės paslaugos atitinka Jūsų lūkesčius?	☐	☐	☐
Ar aiškios mokėjimo už teikiamas paslaugas sąlygos?	☐	☐	☐
Ar aiškios skundų ir pasiūlymų pateikimo galimybės?	☐	☐	☐
Ar teikiant socialines paslaugas atsižvelgiama į Jūsų prašymus / siūlymus?	☐	☐	☐
Ar pasitikite socialines paslaugas teikiančiu darbuotoju?	☐	☐	☐
Ar socialines paslaugas teikiantis darbuotojas yra mandagus ir atidus?	☐	☐	☐
Ar iškilusios problemos, teikiant socialines paslaugas, sprendžiamos operatyviai ir sėkmingai?	☐	☐	☐

8. Jūsų pastabos / pasiūlymai / prašymai

(Klausimyno socialines paslaugas gaunančiam (artimajam) forma)

**SOCIALINĖS GLOBOS ASMENS NAMUOSE IR ASMENINĖS PAGALBOS PASLAUGAS
TEIKIANČIŲ DARBUOTOJŲ
APKLĀUSOS ANKETA**

Atliekant Šiaulių rajono savivaldybės socialinių paslaugų centro teikiamų dienos socialinės globos asmens namuose ir asmeninės pagalbos paslaugų kokybės vertinimą, siekiama išsiaiškinti paslaugas teikiančių darbuotojų nuomonę apie teikiamų paslaugų kokybę bei nustatyti tobulintinas paslaugų teikimo sritis.

Apklausa anoniminė, o gauti duomenys bus naudojami tik apibendrintai paslaugų kokybės analizei ir tobulinimui. Prašome atsakyti į pateiktus klausimus - tinkamą atsakymą pažymėti ☒.

1. Su kokiomis socialinėmis asmenų grupėmis dirbate:

- ☐ senyvo amžiaus asmenys
☐ suaugę asmenys, turintys negalią
☐ suaugę asmenys, patiriantys socialinę riziką
☐ vaikai, patiriantys socialinę riziką
☐ vaikai, turintys negalią ir (ar) specialiuosius poreikius
☐ kita (įrašykite) _____

2. Ar paslaugų gavėjams skirtos paslaugos patenkina jų poreikius?

- ☐ patenkina ☐ iš dalies patenkina ☐ nepatenkina

3. Kaip, Jūsų nuomone, keitėsi teikiamų socialinių paslaugų kokybė per paskutinius 12 mėnesių?

- ☐ paslaugų kokybė pagerėjo
☐ paslaugų kokybė nesikeitė
☐ paslaugų kokybė pablogėjo

4. Pažymėkite tinkamiausią atsakymą:

Vertinimo kriterijai	Taip	Iš dalies	Ne
Suteikiamos visos darbui reikalingos priemonės (darbų saugos priemonės, kanceliarinės ir kt.)	☐	☐	☐
Darbas organizuojamas (darbo grafikas, pavadavimas ir kt.) pagal darbo sutartyje nurodytas sąlygas	☐	☐	☐
Aiškūs darbo tikslai ir rezultatai	☐	☐	☐

Organizuojant ir teikiant paslaugas glaudžiai bendradarbiaujama su kitais darbuotojais, įstaigos vadovais ir kitomis įstaigomis	☐	☐	☐
Atsižvelgiama į Jūsų pateiktus pasiūlymus, gerinant darbo sąlygas ir paslaugų kokybę	☐	☐	☐
Suteikiamos galimybės tobulinti profesinę kvalifikaciją	☐	☐	☐

5. Pateikite pasiūlymus, ką reikėtų tobulinti, siekiant geresnės socialinių paslaugų kokybės?