



VISAGINO SAVIVALDYBĖS MERAS

POTVARKIS

**DĖL TEIKIAMŲ PREVCINIŲ, BENDRŲJŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ, SOCIALINĖS
PRIEŽIŪROS IR LAIKINO ATOKVĖPIO PASLAUGOS KOKYBĖS VERTINIMO
VISAGINO SAVIVALDYBĖJE TVARKOS APRAŠO PATVIRTINIMO**

2024 m. liepos ____ d. Nr. PV-E-____
Visaginas

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymo 25 straipsnio 5 dalimi ir 27 straipsnio 2 dalies 9 punktu, Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymo 14 straipsnio 5 dalies 5 punktu, Socialinės priežiūros, laikino atokvėpio paslaugos akreditavimo tvarkos aprašo, patvirtinto 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“, 22 punktu, 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“:

1. T v i r t i n u Teikiamų prevencinių, bendrųjų socialinių paslaugų, socialinės priežiūros ir laikino atokvėpio paslaugos kokybės vertinimo Visagino savivaldybėje tvarkos aprašą (pridedama).

2. P r i p a ž i s t u netekusiu galios Visagino savivaldybės mero 2023 m. birželio 16 d. potvarkį Nr. PV-E-134 „Dėl Įstaigų teikiamos akredituotos socialinės priežiūros kokybės kontrolės Visagino savivaldybėje tvarkos aprašo patvirtinimo“.

3. P a v e d u Visagino savivaldybės administracijos Vidaus administravimo ir informacinių technologijų skyriui paskelbti šį potvarkį Teisės aktų registre ir Visagino savivaldybės interneto svetainėje.

Savivaldybės meras

Erlandas Galaguz

PATVIRTINTA

Visagino savivaldybės mero

2024 m. liepos ____ d. potvarkiu Nr. PV-E-____

TEIKIAMŲ PREVENCINIŲ, BENDRŲJŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ, SOCIALINĖS PRIEŽIŪROS IR LAIKINO ATOKVĖPIO PASLAUGOS KOKYBĖS VERTINIMO VISAGINO SAVIVALDYBĖJE TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Teikiamų prevencinių, bendrųjų socialinių paslaugų, socialinės priežiūros ir laikino atokvėpio paslaugos kokybės vertinimo Visagino savivaldybėje tvarkos aprašas (toliau – Tvarkos aprašas) reglamentuoja Visagino savivaldybės teritorijoje teikiamų prevencinių, bendrųjų socialinių paslaugų, socialinės priežiūros ir laikino atokvėpio paslaugos kokybės vertinimo ir priežiūros, kaip laikomasi akredituojamų socialinių paslaugų (socialinės priežiūros ir laikino atokvėpio), organizavimo ir teikimo sąlygų tvarką.

2. Tvarkos aprašas taikomas, kai vertinama socialines paslaugas teikiančių:

2.1. įstaigų, veikiančių Visagino savivaldybės teritorijoje, kurių veiklos sritis – socialinių paslaugų teikimas, ir teikiančių prevencines, bendrąsias socialines paslaugas, akredituotą socialinę priežiūrą ir (ar) akredituotą laikino atokvėpio paslaugą (toliau – Įstaiga);

2.2. fizinių asmenų (vykdančių individualią veiklą), kurie atitinka socialinių paslaugų srities darbuotojams Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatyme (toliau – Įstatymas) nustatytus išsilavinimo ir (ar) kvalifikacijos, profesinės kompetencijos tobulinimo reikalavimus, ir teikiančių Visagino savivaldybės gyventojams akredituotą socialinę priežiūrą ir (ar) akredituotą laikino atokvėpio paslaugą (toliau – fizinis asmuo).

3. Tvarkos aprašas parengtas vadovaujantis Įstatymu, Socialinės priežiūros, laikino atokvėpio paslaugos akreditavimo tvarkos aprašu, patvirtintu 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“.

4. Teikiamų prevencinių, bendrųjų socialinių paslaugų, socialinės priežiūros ir laikino atokvėpio paslaugos kokybės vertinimo tikslas – užtikrinti ir gerinti Įstaigos teikiamų prevencinių, bendrųjų socialinių paslaugų, akredituotos socialinės priežiūros ir akredituotos laikino atokvėpio paslaugos, fizinio asmens teikiamų akredituotos socialinės priežiūros ir akredituotos laikino atokvėpio paslaugos (toliau – akredituotos socialinės paslaugos) kokybę bei formuoti bendrą keliamų reikalavimų taikymo praktiką savivaldybėje.

5. Įstaigos teikiamų prevencinių, bendrųjų socialinių paslaugų ir akredituotų socialinių paslaugų, fizinio asmens teikiamų akredituotų socialinių paslaugų kokybės vertinimą Visagino savivaldybėje (toliau – Savivaldybė) vykdo Visagino savivaldybės administracijos (toliau – Savivaldybės administracija) Socialinės paramos skyrius (toliau – Socialinės paramos skyrius).

6. Prevencinių, bendrųjų socialinių paslaugų ir akredituotų socialinių paslaugų kokybės vertinimas atliekamas vadovaujantis etikos, teisingumo, bendradarbiavimo ir nešališkumo principais.

7. Tvarkos apraše vartojamos sąvokos atitinka Įstatymo ir kitų teisės aktų, reglamentuojančių įstaigų veiklą, susijusių su socialinių paslaugų teikimu, sąvokas.

II SKYRIUS PREVENCINIŲ IR BENDRŲJŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMO ORGANIZAVIMAS

8. Prevencinių ir bendrųjų socialinių paslaugų kokybės vertinime naudojamas anketinės apklausos metodas, kuriame dalyvauja socialinių paslaugų gavėjai, jų šeimos nariai (artimieji) ar kiti suinteresuoti asmenys, socialiniai darbuotojai / individualios priežiūros darbuotojai, užimtumo specialistai ir kiti Įstaigos specialistai, teikiantys socialines paslaugas (toliau – Darbuotojai).

9. Anketinę apklausą atlieka Įstaiga ne rečiau kaip 1 kartą per kalendorinius metus.

10. Respondentų imtis apklausoje – ne mažiau kaip 20 procentų prevencinių ir bendrųjų socialinių paslaugų gavėjų ir ne mažiau kaip 20 procentų Darbuotojų iš vienos Įstaigos (jeigu Įstaiga turi padalinių – padalinio) ar organizacijos. Apklausiamų artimųjų skaičius – pagal galimybes. Respondentai atrenkami atsitiktine tvarka.

11. Anketinė apklausa gali būti atliekama elektroninėmis priemonėmis, apklausiant telefonu ar betarpiškai bendraujant su socialinių paslaugų gavėju, jo šeimos nariais (artimaisiais) ar kitais suinteresuotais asmenimis (Tvarkos aprašo 1 ir 2 priedai). Įstaiga turi užtikrinti, kad atliekant socialinių paslaugų gavėjų, jų šeimos narių (artimųjų) ar kiti suinteresuotų asmenų apklausą, apklausos metu nedalyvautų tiesiogiai paslaugas teikiantys Darbuotojai.

12. Darbuotojai apklausiami užpildant anoniminę anketą (3 priedas).

13. Įstaiga privalo sudaryti sąlygas prevencinių ir bendrųjų socialinių paslaugų gavėjams ir jų artimiesiems, Darbuotojams anketas pateikti anonimiškai.

14. Apibendrintus anketinės apklausos duomenis ir užpildytas socialinių paslaugų gavėjų, jų šeimos narių (artimųjų) ar kitų suinteresuotų asmenų, Darbuotojų anketas Įstaiga teikia Savivaldybės administracijai.

15. Visų Įstaigų pateiktą informaciją, informaciją apie prevencinių ir bendrųjų socialinių paslaugų kokybę kaupia ir apibendrina Socialinės paramos skyrius.

16. Socialinės paramos skyrius apibendrinęs gautą informaciją ir nustatęs prevencinių ir bendrųjų socialinių paslaugų kokybės trūkumų kreipiasi raštu į Įstaigą dėl trūkumų šalinimo priemonių plano (toliau – Priemonių planas) parengimo.

17. Įstaiga parengia Priemonių planą, jį įgyvendina bei informuoja apie jo įgyvendinimą Savivaldybės administraciją.

III SKYRIUS

AKREDITUOTŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMO ORGANIZAVIMAS

18. Akredituotų socialinių paslaugų kokybės vertinimas atliekamas ne rečiau kaip 1 kartą per tris metus nuo teisės teikti akredituotą socialinę paslaugą Įstaigai, fiziniam asmeniui suteikimo dienos.

19. Socialinės paramos skyrius neatlieka akredituotų socialinių paslaugų planinio vertinimo, jeigu:

19.1. nėra praėję 6 mėnesiai po priimto sprendimo dėl teisės teikti akredituotą socialinę paslaugą suteikimo (netaikoma neplaniniams vertinimams);

19.2. Įstaigai, fiziniam asmeniui suteikta teisė teikti akredituotą socialinę paslaugą, bet akredituota socialinė paslauga neteikiama (nebuvo suteikta nė viena paslauga).

20. Akredituotų socialinių paslaugų kokybę Socialinės paramos skyrius vertina atlikdamas Įstaigos, fizinio asmens planinius ir neplaninius vertinimus paslaugų teikimo vietoje ir / ar nuotoliniu būdu.

21. Planiniai vertinimai atliekami pagal Akredituotas socialines paslaugas teikiančių įstaigų ir fizinių asmenų vertinimo planą (toliau – Planas), kuris sudaromas iki kiekvienų metų kovo 1 d., nurodant, kuriame metų ketvirtyje bus patikrinta konkreti į Planą įtraukta Įstaiga, fizinis asmuo ir/ar jos (jo) teikiama akredituota (-os) socialinė (-ės) paslauga (-os).

22. Socialinės paramos skyrius, sudaręs Planą, teikia jį tvirtinti Administracijos direktoriui. Įsakymas dėl Plano patvirtinimo ir Planas skelbiami Visagino savivaldybės interneto svetainėje.

23. Patvirtintas Planas gali būti keičiamas Administracijos direktoriaus įsakymu, Plano

pakeitimai skelbiami Visagino savivaldybės interneto svetainėje.

24. Apie numatomą vykdyti planinį vertinimą Įstaigos vadovui arba kitam Įstaigos atsakingam asmeniui, fiziniam asmeniui pranešama raštu per elektroninio ryšio priemones likus ne mažiau kaip 5 darbo dienoms iki numatomo atlikti vertinimo pradžios (netaikoma neplaniniams vertinimams). Įstaigai, fiziniam asmeniui siunčiamame rašte nurodoma: kada bus atliekamas vertinimas vietoje, vertinimo tikslas, pagrindas, trukmė, kokius dokumentus Įstaiga, fizinis asmuo privalo pateikti ir kita būtina informacija.

25. Planinis vertinimas gali būti atšauktas, pakeista jo data arba gali būti atliekamas nuotoliniu būdu dėl svarbių, iš anksto nenumatytų aplinkybių.

26. Socialinės paramos skyrius turi teisę iš anksto su Įstaiga, fiziniu asmeniu nesuderintu ir nepaskelbtu laiku atlikti neplaninį Įstaigos vertinimą.

27. Neplaninis Įstaigos, fizinio asmens teikiamų paslaugų vertinimas atliekamas šiais atvejais:

27.1. gavus valstybės ar savivaldybės institucijos rašytinį motyvuotą prašymą ar pavedimą atlikti Įstaigos, fizinio asmens teikiamų paslaugų vertinimą;

27.2. gavus fizinio ar juridinio asmens motyvuotą ar pagrįstą raštišką pranešimą apie galimai neteisėtai, nekokybiškai teikiamas paslaugas;

27.3. turint informacijos ar kilus pagrįstų įtarimų dėl Įstaigos, fizinio asmens veiklos, kuri gali neatitikti akredituotoms socialinėms paslaugoms keliamų atitikties reikalavimų;

27.4. siekiant užtikrinti, kad būtų pašalinti ankstesnio vertinimo metu nustatyti pažeidimai;

27.5. siekiant užtikrinti ir gerinti Įstaigos, fizinio asmens teikiamų akredituotų socialinių paslaugų kokybę.

IV SKYRIUS

AKREDITUOTŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMO VYKDYMAS

28. Įstaigos, fizinio asmens akredituotų socialinių paslaugų kokybės vertinimas apima Įstaigos, fizinio asmens teikiamų paslaugų stebėseną, konsultavimą ir kitų prevencinių veiksmų, skirtų užkirsti kelią galimiems teisės aktų pažeidimams, atlikimą, išvadų ir rekomendacijų dėl kokybės gerinimo pateikimą.

29. Įstaiga, fizinis asmuo atlieka kiekvienos teikiamos akredituotos socialinės paslaugos teikimo atitikties reikalavimams ir rekomendacijoms įsivertinimą – iki kiekvienų metų vasario 1 d. užpildo patvirtintos formos klausimyną, kurį pateikia Socialinės paramos skyriui. Įstaiga atlikdama kiekvienos teikiamos akredituotos socialinės paslaugos teikimo atitikties reikalavimams ir rekomendacijoms įsivertinimą užpildo Tvarkos aprašo 4 priedą, fizinis asmuo – Tvarkos aprašo 5 priedą.

30. Įstaigos, fizinio asmens teikiamų socialinių paslaugų kokybės vertinimą, atsižvelgiant į akredituotos socialinės paslaugos teikimo apimtį, atlieka Socialinės paramos skyriaus darbuotojai (toliau – Atsakingi darbuotojai). Į akredituotų socialinių paslaugų teikimo stebėseną gali būti pakviesti skėtinių nacionalinių nevyriausybinų organizacijų atstovai.

31. Atsakingi darbuotojai, gavę pavedimą atlikti konkrečios Įstaigos, fizinio asmens planinį arba neplaninį teikiamų paslaugų kokybės vertinimą, paruošia raštą, adresuotą Įstaigai, fiziniam asmeniui, kuriame nurodo, kada bus atliekamas vertinimas vietoje, tikslas, pagrindas, kokius dokumentus ir kitą būtiną informaciją Įstaiga, fizinis asmuo privalo pateikti.

32. Jeigu numatomas Įstaigos, fizinio asmens vertinimas yra neplaninis, atsakingi darbuotojai atvykę Įstaigos vadovui ar kitam atsakingam asmeniui, fiziniam asmeniui įteikia raštą, kuriame nurodoma: vertinimo atlikimo data, vertinimo tikslas, pagrindas, trukmė, kokius dokumentus Įstaiga, fizinis asmuo privalo pateikti ir kitą būtiną informaciją.

33. Atliekant Įstaigos, fizinio asmens vertinimą, užpildomas Akredituotos socialinės paslaugos kokybės vertinimo aktas (toliau – vertinimo aktas) (Tvarkos aprašo 6-8 priedai).

34. Atsakingi darbuotojai, atlikdami Įstaigos, fizinio asmens teikiamų socialinių

paslaugų kokybės vertinimą, tikrina, ar Įstaiga, fizinis asmuo teikdami akredituotas socialines paslaugas, laikosi paslaugų teikimą reglamentuojančių teisės aktų bei rekomendacijų, susipažįsta su paslaugų gavėjų bylomis ir individualiais pagalbos planais, kitais dokumentais bei informacija, gali užduoti papildomus klausimus Įstaigos darbuotojams, fiziniam asmeniui, paslaugų gavėjams.

35. Socialinės paramos skyrius, atlikdamas Įstaigos, fizinio asmens teikiamų socialinių paslaugų kokybės vertinimą, turi teisę pagal kompetenciją kreiptis į valstybės, savivaldybės įstaigas, kitas institucijas bei paslaugų gavėjus dėl informacijos apie jos teikiamas paslaugas gavimo.

36. Socialinės paramos skyrius, atlikęs vertinimą, ne vėliau kaip per 20 darbo dienų parengia ir Įstaigai, fiziniam asmeniui elektroniniu paštu išsiunčia susipažinti vertinimo aktą. Vertinimo akte turi būti pateikta vertinimo metu surinkta ir apibendrinta informacija pagal vertinimo kriterijus, nurodytos išvados ir rekomendacijos (tobulintinos sritys, priemonės paslaugų kokybei gerinti ir pan.).

37. Įstaiga, fizinis asmuo, gavę vertinimo aktą, susipažįsta su juo ir per Atsakingų darbuotojų, atlikusių patikrinimą, nustatytą terminą, bet ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo vertinimo akto gavimo dienos, pateikia Socialinės paramos skyriui informaciją apie veiksmus (priemones), kurių ėmėsi ar planuoja imtis nustatytų pažeidimų pašalinimui ar vykdydama pateiktas rekomendacijas.

38. Socialinės paramos skyrius per 10 darbo dienų nuo informacijos apie pažeidimų pašalinimą gavimo dienos įvertina, ar Įstaiga, fizinis asmuo įvykdė rekomendacijas laiku, ir apie tai pažymi vertinimo akte.

39. Socialinės paramos skyrius, nustatęs teisės aktų pažeidimus ar neatitiktį teisės aktų reikalavimams, gali pagal kompetenciją inicijuoti poveikio priemonių taikymą (sustabdyti ar panaikinti teisę teikti akredituotą socialinę paslaugą, nutraukti įstaigos finansavimo sutartį ir kt.).

40. Įstaigai rekomenduojama ne rečiau kaip 1 kartą per kalendorinius metus atlikti paslaugų gavėjų (artimųjų) anketinę apklausą (Tvarkos aprašo 9 priedas). Respondentų imtis – ne mažiau kaip 20 procentų akredituotų socialinių paslaugų gavėjų iš vienos Įstaigos. Apklausiamų artimųjų skaičius – pagal galimybes. Respondentai atrenkami atsitiktine tvarka. Apklausą gali būti atliekama prašant užpildyti anketas tiesiogiai, telefonu, internetu, išsiunčiant paštu. Anketos gali būti skelbiamos Įstaigos interneto tinklalapyje. Įstaiga paslaugas teikiančių darbuotojų, paslaugų gavėjų (artimųjų) vertinimo rezultatus pateikia susipažinti Socialinės paramos skyriui, jam atliekant akredituotų socialinių paslaugų kokybės vertinimą.

41. Fiziniam asmeniui rekomenduojama ne rečiau kaip 1 kartą per kalendorinius metus atlikti paslaugų gavėjų (artimųjų) anketinę apklausą (Tvarkos aprašo 9 priedas). Respondentų imtis – 100 procentų akredituotų socialinių paslaugų gavėjų. Apklausiamų artimųjų skaičius – pagal galimybes. Apklausą gali būti atliekama prašant užpildyti anketas tiesiogiai, telefonu, internetu, išsiunčiant paštu. Fizinis asmuo paslaugas teikiančių darbuotojų, paslaugų gavėjų (artimųjų) vertinimo rezultatus pateikia susipažinti Socialinės paramos skyriui, jam atliekant akredituotų socialinių paslaugų kokybės vertinimą.

42. Tvarkos aprašo 40 punktą netaikomas Įstaigoms, atliekančioms paslaugas teikiančių darbuotojų, paslaugų gavėjų (artimųjų) anketinę apklausą taikant Europos socialinių paslaugų kokybės užtikrinimo sistemą ar kitas apklausas.

V SKYRIUS ĮSTAIGŲ, FIZINIŲ ASMENŲ KONSULTAVIMAS

43. Socialinės paramos skyrius vienoda apimtimi teikia Įstaigai, fiziniams asmenims konsultacijas, siekiant padėti laikytis teisės aktų reikalavimų.

44. Konsultacijos yra teikiamos žodžiu Įstaigos, fizinio asmens veiklos vietoje arba raštu, atsakant į paklausimą, elektroniniu paštu, telefonu.

45. Siekiant gerinti teikiamų konsultacijų kokybę ir identifikuoti konsultacijų metu kylančias problemas, Socialinės paramos skyrius pagal poreikį organizuoja susitikimus, kuriuose aptariami Įstaigai, fiziniams asmenims aktualūs klausimai.

VI SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

46. Socialinės paramos skyrius turi teisę gauti iš Įstaigos, fizinio asmens visą akredituotų socialinių paslaugų kokybės vertinimui reikalingą informaciją.

47. Įstaiga, fizinis asmuo atsako už vertinimo metu pateiktos informacijos teisingumą.

48. Įstaiga, fizinis asmuo, Socialinės paramos skyriaus atsakingi darbuotojai asmens duomenis tvarko vadovaujantis 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas), Tvarkos aprašo ir kitų teisės aktų, reglamentuojančių asmens duomenų apsaugą ir tvarkymą, nuostatomis.

49. Akredituotų socialinių paslaugų kokybės vertinimo dokumentai saugomi ir tvarkomi Lietuvos Respublikos dokumentų ir archyvų įstatymo nustatyta tvarka.

Teikiamų prevencinių, bendrųjų socialinių paslaugų, socialinės priežiūros ir laikino atokvėpio paslaugos kokybės vertinimo Visagino savivaldybėje tvarkos aprašo 1 priedas

ANKETA SOCIALINIŲ PASLAUGŲ GAVĖJUI

Kviečiame dalyvauti anoniminėje apklausoje apie Jums teikiamas prevencines ir bendrąsias socialines paslaugas. Apibendrinti rezultatai bus panaudoti tobulinant teikiamų socialinių paslaugų kokybę Visagino savivaldybėje.

Dėkojame už skirtą laiką.

1. Įrašykite Jums socialines paslaugas teikiančios įstaigos pavadinimą _____

2. Pažymėkite Jums teikiamas socialines paslaugas:

Prevenčinės socialinės paslaugos:

- potencialių socialinių paslaugų gavėjų paieška;
- kompleksinės paslaugos šeimai;
- darbas su bendruomene;
- šeimos konferencija;
- atviras darbas su jaunimu;
- mobilus darbas su jaunimu;
- sociokultūrinės paslaugos;
- informavimas

Bendrosios socialinės paslaugos:

- konsultavimas;
- tarpininkavimas ir atstovavimas;
- maitinimo organizavimas;
- aprūpinimas būtiniaisiais drabužiais ir avalyne;
- transporto organizavimas;
- asmeninės higienos ir priežiūros paslaugų organizavimas;
- darbas su jaunimu gatvėje.

3. Kiek laiko Jums teikiamos socialinės paslaugos:

- mažiau nei 3 mėnesius;
- nuo 3 iki 6 mėnesių;
- nuo 6 iki 12 mėnesių;
- nuo 1 iki 3 metų;
- nuo 3 iki 5 metų;
- ilgiau kaip 5 metus.

4. Apie socialines paslaugas Jūs sužinojote iš:

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

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

Prašymo pateikimo galimybės	1	2	3	4	5
Informacijos apie socialines paslaugas prieinamumas, aiškumas	1	2	3	4	5
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
Nusiskundimų ar siūlymų pateikimo galimybės	1	2	3	4	5

6. Ar pritariate žemiau nurodytiems teiginiams:

Man skiriama pakankamai laiko paslaugai suteikti	<input type="checkbox"/> taip	<input type="checkbox"/> ne	<input type="checkbox"/> nežinau
Man pakanka teikiamų socialinių paslaugų	<input type="checkbox"/> taip	<input type="checkbox"/> ne	<input type="checkbox"/> nežinau
Teikiant paslaugas atsižvelgiama į mano prašymus / siūlymus	<input type="checkbox"/> taip	<input type="checkbox"/> ne	<input type="checkbox"/> nežinau
Teikiamos socialinės paslaugos pateisino mano lūkesčius	<input type="checkbox"/> taip	<input type="checkbox"/> ne	<input type="checkbox"/> nežinau
Pasitikiu paslaugas teikiančiu darbuotoju	<input type="checkbox"/> taip	<input type="checkbox"/> ne	<input type="checkbox"/> nežinau
Teikiantis paslaugas darbuotojas mandagus, atidus man	<input type="checkbox"/> taip	<input type="checkbox"/> ne	<input type="checkbox"/> nežinau
Mano problemos sprendžiamos operatyviai ir sėkmingai	<input type="checkbox"/> taip	<input type="checkbox"/> ne	<input type="checkbox"/> nežinau
Man teikiama pakankama informacija apie paslaugą	<input type="checkbox"/> taip	<input type="checkbox"/> ne	<input type="checkbox"/> nežinau

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

Dėkojame už atsakymus!

Teikiamų prevencinių, bendrųjų socialinių paslaugų, socialinės priežiūros ir laikino atokvėpio paslaugos kokybės vertinimo Visagino savivaldybėje tvarkos aprašo 2 priedas

ANKETA SOCIALINIŲ PASLAUGŲ GAVĖJO ŠEIMOS NARIUI / ARTIMAJAM / SUINTERESUOTAM ASMENIUI

Kviečiame dalyvauti anoniminėje apklausoje apie Jūsų šeimos nariui / artimajam / suinteresuotam asmeniui teikiamas prevencines ir bendrąsias socialines paslaugas. Apibendrinti rezultatai bus panaudoti tobulinant teikiamų socialinių paslaugų kokybę Visagino savivaldybėje.

Dėkojame už skirtą laiką.

1. Įrašykite Jūsų šeimos nariui / artimajam / suinteresuotam asmeniui socialines paslaugas teikiančios įstaigos pavadinimą _____

2. Kokios socialinės paslaugos teikiamos Jūsų šeimos nariui / artimajam / suinteresuotam asmeniui (pažymėkite tinkamą variantą):

Preveninės socialinės paslaugos:

- potencialių socialinių paslaugų gavėjų paieška;
- kompleksinės paslaugos šeimai;
- darbas su bendruomene;
- šeimos konferencija;
- atviras darbas su jaunimu;
- mobilus darbas su jaunimu;
- sociokultūrinės paslaugos;
- informavimas

Bendrosios socialinės paslaugos:

- konsultavimas;
- tarpininkavimas ir atstovavimas;
- maitinimo organizavimas;
- aprūpinimas būtiniaisiais drabužiais ir avalyne;
- transporto organizavimas;
- asmeninės higienos ir priežiūros paslaugų organizavimas;
- darbas su jaunimu gatvėje.

3. Kiek laiko teikiamos socialinės paslaugos Jūsų artimajam:

- mažiau nei 3 mėnesius;
- nuo 3 iki 6 mėnesių;
- nuo 6 iki 12 mėnesių;
- nuo 1 iki 3 metų;
- nuo 3 iki 5 metų;
- ilgiau kaip 5 metus.

4. Apie socialines paslaugas Jūs sužinojote iš:

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

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

Prašymo pateikimo galimybės	1	2	3	4	5
Informacijos apie socialines paslaugas prieinamumas, aiškumas	1	2	3	4	5
Paslaugų gavėjo savijauta / gyvenimo kokybė iki socialinių paslaugų skyrimo	1	2	3	4	5
Paslaugų gavėjo savijauta / gyvenimo kokybė po socialinių paslaugų suteikimo	1	2	3	4	5
Teikiamų socialinių paslaugų kokybė	1	2	3	4	5
Nusiskundimų ar siūlymų pateikimo galimybės	1	2	3	4	5

6. Ar pritariate žemiau nurodytiems teiginiams:

Paslaugų gavėjui skiriama pakankamai laiko paslaugai suteikti	<input type="checkbox"/> taip	<input type="checkbox"/> ne	<input type="checkbox"/> nežinau
Teikiant paslaugas atsižvelgiama į paslaugos gavėjo prašymus	<input type="checkbox"/> taip	<input type="checkbox"/> ne	<input type="checkbox"/> nežinau
Teikiamos socialinės paslaugos pateisino mano lūkesčius	<input type="checkbox"/> taip	<input type="checkbox"/> ne	<input type="checkbox"/> nežinau
Pasitikiu socialines paslaugas teikiančiu darbuotoju	<input type="checkbox"/> taip	<input type="checkbox"/> ne	<input type="checkbox"/> nežinau
Teikiantis paslaugas darbuotojas, mandagus, atidus	<input type="checkbox"/> taip	<input type="checkbox"/> ne	<input type="checkbox"/> nežinau
Paslaugų gavėjo problemos sprendžiamos sėkmingai, operatyviai	<input type="checkbox"/> taip	<input type="checkbox"/> ne	<input type="checkbox"/> nežinau
Paslaugų gavėjui ir man teikiama pakankama informacija apie paslaugą	<input type="checkbox"/> taip	<input type="checkbox"/> ne	<input type="checkbox"/> nežinau

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

Dėkojame už atsakymus!

Teikiamų prevencinių, bendrųjų socialinių paslaugų, socialinės priežiūros ir laikino atokvėpio paslaugos kokybės vertinimo Visagino savivaldybėje tvarkos aprašo 3 priedas

ANKETA DARBUOTOJUI

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

Darbo sąlygos (švara, saugumas, komfortas ir kt.)	1	2	3	4	5
Darbui reikalingos priemonės (darbų saugos priemonės, kanceliarinės ir ryšio priemonės, kompiuterinė įranga ir kt.)	1	2	3	4	5
Darbo organizavimas (darbo grafikas, vadavimas 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
Jūsų darbo krūvis	1	2	3	4	5
Darbo tikslų ir rezultatų aiškumas	1	2	3	4	5
Bendradarbiavimas su kitomis įstaigomis	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
Profesinės etikos laikymasis	1	2	3	4	5
Dalyvavimas nustatant kvalifikacijos poreikį	1	2	3	4	5
Teikiamų socialinių paslaugų viešinimo priemonės	1	2	3	4	5

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

- klientai tapo savarankiškesni, laimingesni;
- klientų gyvenimo kokybė nepasikeitė;
- neturiu nuomonės.

3. Su kokiomis socialinėmis grupėmis dirbate:

- senyvo amžiaus asmenys;
- asmenys su negalia;
- asmenys, patiriantys socialinę riziką;
- vaikai;
- kita _____.

4. Kokie pagrindiniai sunkumai darbe:

5. Darbo praktikoje teko susidurti su bet kokio smurto atvejais:

- taip; ne; nepamenu.

6. Į kliento individualius poreikius atsižvelgiama:

- dažniausiai; pagal aplinkybes; retai; neturiu nuomonės.

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

Dėkojame už atsakymus!

Teikiamų prevencinių, bendrųjų socialinių paslaugų, socialinės priežiūros ir laikino atokvėpio paslaugos kokybės vertinimo Visagino savivaldybėje tvarkos aprašo 4 priedas

ĮSTAIGŲ, TEIKIANČIŲ AKREDITUOTAS SOCIALINES PASLAUGAS, PASLAUGŲ TEIKIMO ATITIKTIES REIKALAVIMAMS IR REKOMENDACIJOMS ĮSIVERTINIMO KLAUSIMYNAS

Įstaigos pavadinimas			
Klausimyną pildęs asmuo			
Vertinama akredituota socialinė paslauga			
Paslaugų gavėjų skaičius			
Darbuotojų, teikiančių vertinamą akredituotą socialinę paslaugą, skaičius			
I. BENDRI REIKALAVIMAI			
		Taip	Ne
1.	Ar akredituotos socialinės paslaugos kokybė vertinama:		
	1. pirmą kartą?		
	2. antrą kartą?		
	3. daugiau kaip du kartus?		
2.	Ar akredituotos socialinės paslaugos teikėjas gauna grįžtamąjį ryšį apie organizaciją iš visų suinteresuotų šalių (paslaugų gavėjų, partnerių, finansuotojų)?		
3.	Ar paslaugos teikėjas įvertina akredituotos socialinės paslaugos teikiančių darbuotojų darbo vietą ir darbo sąlygas?		
Jei pažymėjote Taip , nurodykite, pagal kokius kriterijus vertinate:			
4.	Ar Įstaiga sudaro sąlygas darbuotojams naudotis pagalba teikiančiomis technologijomis (kompiuterine technika, relaksacijos priemonėmis, šviesos terapija, techninės pagalbos priemonėmis ir pan.)?		
5.	Ar Įstaiga yra paskyręs asmenį, atsakingą už teikiamos akredituotos socialinės paslaugos kokybę?		
6.	Ar Įstaiga turi savo interneto svetainę?		
7.	Ar Įstaiga turi dokumentais pagrįstą (taikoma savivaldybės biudžetinėms įstaigoms) personalo atrankos politiką?		
8.	Ar Įstaiga rūpinasi darbuotojų kvalifikacijos kėlimu?		
	1. kvalifikacijos kėlimas pagrįstas finansinėmis lėšomis; 2. visi darbuotojai kvalifikaciją kelia kasmet, laikydamiesi teisės aktuose nustatytų reikalavimų;		
9.	Ar socialinių paslaugų srities, tiesiogiai teikiančių akredituotą socialinę paslaugą asmenims, veikla yra kasmet peržiūrima (vertinami pasiekti planuoti uždaviniai)?		
10.	Ar Įstaiga periodiškai analizuoja, vertina ir prižiūri personalo motyvaciją ir pasitenkinimą darbu?		
11.	Ar Įstaigoje skatinama savanorystė?		

12.	Ar Įstaiga turi patvirtintas procedūras, skirtas informacijos apie asmenis, kuriems teikiama paslauga, konfidencialumui užtikrinti?		
II. DALYVAVIMAS IR TEISIŲ SUTEIKIMAS (PARTNERYSTĖ)		Taip	Ne
13.	Ar akredituotos socialinės paslaugos gavėjai dalyvauja: 1. planuojant individualias paslaugas? 2. vertinant paslaugų kokybę?		
14.	Ar Įstaiga skatina paslaugų gavėją ir sudaro sąlygas jam aktyviai dalyvauti paslaugos teikimo procese (savarankiškumo ugdymas)?		
15.	Ar Įstaiga bendradarbiauja su: 1. socialiniais partneriais? 2. NVO organizacijomis?		
16.	Ar Visagino savivaldybės gyventojai informuojami apie teikiamą akredituotą socialinę paslaugą?		
17.	Ar Įstaiga bendradarbiauja su Socialinės paramos skyriumi akredituotos socialinės paslaugos teikimo ir plėtros klausimais?		
III. PASLAUGŲ GAVĖJŲ INDIVIDUALIŲ POREIKIŲ TENKINIMAS		Taip	Ne
18.	Ar Įstaiga siūlo paslaugą teikti klientams, jų šeimos nariams ar globėjams patogiausiai pasiekiamoje vietoje?		
19.	Ar Įstaiga teikia paslaugą, atitinkančią paslaugos gavėjų poreikius?		
20.	Ar patalpos, kuriuose vyksta užsiėmimai, atitinka higienos reikalavimus?		
IV. PASLAUGOS TEIKIMAS IR TĚSTINUMO UŖTIKRINIMAS		Taip	Ne
21.	Ar tĚstinio paslaugos teikimo vertinimas atliekamas kasmet?		
22.	Ar Įstaiga pagal poreikį peržiūri teikiamos paslaugos sudėtį, ją koreguoja, atsiŖvelgdamas į individualius klientų poreikius?		
23.	Ar Įstaiga inicijuoja: 1. paslaugos gavėjo poreikio pakartotinį vertinimą? 2. paslaugų gavėjui teikiamų paslaugų rūšies keitimą?		
24.	Ar Įstaiga užtikrina akredituotos socialinės paslaugos prieinamumą visiems, kuriems nustatytas poreikis?		
Jeį pažymĚjote Ne , nurodykite prieŖastis			
25.	Ar akredituotą socialinę paslaugą teikiantys darbuotojai yra supaŖindinti su paslaugų tĚstinumo galimybĚmis?		
V. VEIKLOS REZULTATAI IR KOKYBĚS GERINIMAS		Taip	Ne
26.	Ar Įstaiga vertina savo veiklos rezultatus?		
27.	Ar Įstaiga: 1. vieŖai pristato (vieŖina) pasiektus bendrus veiklos rezultatus? 2. analizuoja akredituotos socialinės paslaugos poveikį asmenų gyvenimo kokybei?		
28.	Ar Įstaiga organizuoja apklausas ir įvertina pasitenkinimą teikiama akredituota socialine paslauga suinteresuotų Ŗalių: 1. paslaugos gavĖjų?		

	2. paslaugos gavėjų/ artimųjų?		
29.	Ar Įstaiga yra gavęs skundų dėl teikiamų paslaugų kokybės?		
Jei pažymėjote Taip , parašykite, kokia tvarka skundai nagrinėjami			
30.	Ar įstaigoje organizuojami gerosios patirties sklaidos renginiai?		
Jei pažymėjote Taip , nurodykite periodiškumą			

Teikiamų prevencinių, bendrųjų socialinių paslaugų, socialinės priežiūros ir laikino atokvėpio paslaugos kokybės vertinimo Visagino savivaldybėje tvarkos aprašo 5 priedas

FIZINIO ASMENS, TEIKIANČIO AKREDITUOTĄ SOCIALINĘ PASLAUGĄ, PASLAUGŲ TEIKIMO ATITIKTIES REIKALAVIMAMS IR REKOMENDACIJOMS ĮSIVERTINIMO KLAUSIMYNAS

Fizinio asmens vardas, pavardė			
Vertinama akredituota socialinės paslauga			
Paslaugų gavėjų skaičius			
I. BENDRI REIKALAVIMAI		Taip	Ne
1.	Ar akredituotos socialinės paslaugos kokybė vertinama:		
	1. pirmą kartą?		
	2. antrą kartą?		
	3. daugiau kaip du kartus?		
2.	Ar gaunate grįžtamąjį ryšį iš visų suinteresuotų šalių (paslaugų gavėjų, partnerių, finansuotojų)?		
3.	Ar Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatyme nustatyta tvarka tobulinate profesinę kompetenciją?		
Jei pažymėjote Taip , parašykite, kada ir kur dalyvavote mokymuose, nurodykite jų trukmę			
Jei pažymėjote Ne , nurodykite priežastį			
II. DALYVAVIMAS IR TEISIŲ SUTEIKIMAS (PARTNERYSTĖ)		Taip	Ne
4.	Ar akredituotos socialinės paslaugos gavėjai dalyvauja:		
	1. planuojant individualias paslaugas? 2. vertinant paslaugų kokybę?		
5.	Ar skatinate akredituotos socialinės paslaugos gavėją ir sudarote sąlygas jam aktyviai dalyvauti paslaugos teikimo procese (savarankiškumo ugdymas)?		
6.	Ar bendradarbiaujate su:		
	1. socialiniais partneriais? 2. NVO organizacijomis?		
7.	Ar bendradarbiaujate su Socialinės paramos skyriumi akredituotos socialinės paslaugos teikimo ir plėtros klausimais?		
III. PASLAUGOS TEIKIMAS IR TĖSTINUMO UŽTIKRINIMAS		Taip	Ne
8.	Ar teikiate akredituotą socialinę paslaugą, atitinkančią paslaugos gavėjų poreikius?		
9.	Ar tęstinio akredituotos socialinės paslaugos teikimo vertinimas atliekamas kasmet?		
10.	Ar pagal poreikį peržiūrite teikiamos akredituotos socialinės paslaugos sudėtį, ją koreguojate, atsižvelgdamas į individualius klientų poreikius?		

11.	Ar inicijuojate: 1. paslaugos gavėjo poreikio pakartotinį vertinimą? 2. paslaugų gavėjui teikiamų paslaugų rūšies keitimą?		
IV. VEIKLOS REZULTATAI IR KOKYBĖS GERINIMAS		Taip	Ne
12.	Ar organizuojate apklausas ir įvertinate pasitenkinimą teikiama akredituota socialine paslauga suinteresuotų šalių: 1. paslaugos gavėjų? 2. paslaugos gavėjų/ artimųjų?		
13.	Ar esate gavęs skundų dėl teikiamų akredituotos socialinės paslaugos kokybės?		
Jei pažymėjote Taip , parašykite, kokius skundus esate gavęs			

Teikiamų prevencinių, bendrųjų socialinių paslaugų, socialinės priežiūros ir laikino atokvėpio paslaugos kokybės vertinimo Visagino savivaldybėje tvarkos aprašo 6 priedas

AKREDITUOTOS VAIKŲ DIENOS SOCIALINĖS PRIEŽIŪROS KOKYBĖS VERTINIMO AKTO FORMA

Įstaigos pavadinimas

Nr. _____
(data)

Vieta

Vertinimo laikotarpis: nuo _____ / _____ / _____ iki _____ / _____ / _____

Vertinimo data: _____ / _____ / _____

Atliekamas vertinimas planinis neplaninis

[įrašykite priežastį, dėl kurios organizuojamas neplaninis Įstaigos veiklos vertinimas]

Įstaigos kontaktai:

Adresas _____

Telefono Nr. _____

El. pašto adresas _____

Vertinime dalyvavo Įstaigos atstovas (-ai)

(pareigos, vardas ir pavardė) _____

(pareigos, vardas ir pavardė) _____

Nacionalinės nevyriausybinų organizacijų atstovas (pareigos, vardas ir pavardė) _____

Eil. · Nr.	Vertinimo kriterijus	Vertinimo turinys	Atitiktis reikalavimams (rekomendacijoms): taip / ne / iš dalies / netaikoma	Dokumentas pateiktas/ dokumentą atsisakyta pateikti/ dokumento neturi	Pastabos / rekomendacijos
1.	Paslaugos (-ų) gavėjai	Paslaugos gavėjų skaičius atitinka nustatytą paslaugos gavėjų skaičių Vertinamas asmens (šeimos) socialinių paslaugų poreikis Formuojamos paslaugos gavėjų asmens bylos, segama visa informacija susijusi su teikiama paslauga			
2.	Paslaugos (-ų) teikimas	Steigimo dokumentai (įstatai, nuostatai, statutas, steigimo sutartis ar kiti steigimo dokumentai) Įstaigos vidaus tvarkos taisyklės (turi būti nustatyti Įstaigos darbuotojų elgesio Įstaigoje reikalavimai, buvimo Įstaigoje normos, teisės ir pareigos, tarpusavio santykius, apibrėžiančios Įstaigos darbuotojų, akredituotos socialinės priežiūros paslaugų gavėjų, teisės ir pareigos) Laisva forma pildomas Įstaigą lankančių asmenų registracijos žurnalas Parengti individualūs paslaugų gavėjų planai Įstaigos teikiamų paslaugų sąrašas Įstaigos metiniai veiklos planai Paslaugų sudėtis, trukmė ir gavėjai atitinka Socialinių paslaugų katalogą Patvirtintas (-i) paslaugų teikimo tvarkos aprašas (-ai) Klientų skundų ir pageidavimų registravimo žurnalas Vykdoma vidinė kontrolė, atliekamas savęs įsivertinimas, paslaugų gavėjų kokybės vertinimas Sudaromos paslaugos teikimo sutartys tarp paslaugos gavėjo ir Įstaigos			

		Informacija sisteminama Socialinės paramos šeimai informacinėje sistemoje *			
		Kiti dokumentai, nustatantys Įstaigos vidaus tvarkos reikalavimus			
3.	Teikiantis paslaugą (-as) personalas	Įstaigos pareigybių sąrašas			
		Darbuotojų sąrašas			
		Patvirtinti įstaigos darbuotojų pareigybių aprašymai			
		Sudarytos darbo sutartys			
		Sudaryti darbuotojų darbo grafikai			
		Pažymos iš Įtariamųjų, kaltinamųjų ir nuteistųjų registro, patvirtinančios, kad asmuo nėra teistas už nusikaltimus, nurodytus Lietuvos Respublikos vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatymo 30 straipsnio 1 dalyje			
		Įstaigoje dirba darbuotojas (-ai), turintis (-ys) Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatyme nurodytą išsilavinimą			
		Organizuojami darbuotojų pasitarimai paslaugų teikimo klausimais, dalinamasi patirtimi tarpusavyje ir su kitomis įstaigomis, tobulinama kvalifikacija			
4.	Paslaugos (-ų) teikimo vieta	Patalpos tvarkingos, tinkamai apšviestos, saugios, pritaikytos asmenims su negalia			
		Dokumentai, dėl patalpų (jei paslaugoms teikti jos būtinos), kuriose teikiama akredituota socialinė priežiūra, atitiktis priešgaisrinės saugos, darbo saugos bei higienos reikalavimams			
		Įstaiga turi ne mažiau nei dvi patalpas, kuriose teikiama akredituota socialinės priežiūros paslauga			
5.	Paslaugos (-ų) viešinimas	Paslaugos viešinamos įvairiomis priemonėmis (interneto svetainėje, socialiniuose tinkluose, spaudoje, informacinėse lentose ir pan.)			
6.	Bendradarbiavimas	Bendradarbiavimo sutartys su socialiniais partneriais, jei jų yra			

7.	Asmens duomenų apsaugos užtikrinimas	Paslaugos gavėjų dokumentai saugomi ir tvarkomi teisės aktų nustatyta tvarka, yra paslaugos gavėjų sutikimai dėl asmens duomenų naudojimo			
----	---	---	--	--	--

* – taikoma savivaldybės biudžetinėms įstaigoms.

Išvados: _____

Rekomendacijos (tobulintinos sritys, priemonės kokybei gerinti ir pan.):

Tikrinimą atliko:

(pareigos) _____ (parašas) _____ (vardas, pavardė)

(pareigos) _____ (parašas) _____ (vardas, pavardė)

Įstaiga įvykdė / neįvykdė rekomendacijas.

(pareigos) _____ (parašas) (vardas, pavardė)

(pareigos) _____ (parašas) (vardas, pavardė)

Pakartotinio patikrinimo data _____

Teikiamų prevencinių, bendrųjų socialinių paslaugų, socialinės priežiūros ir laikino atokvėpio paslaugos kokybės vertinimo Visagino savivaldybėje tvarkos aprašo 7 priedas

AKREDITUOTŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMO AKTO FORMA

 Įstaigos pavadinimas
 Nr. _____

 (data)

 Vieta

Vertinimo laikotarpis: nuo _____ / _____ / _____ iki _____ / _____ / _____

Vertinimo data: _____ / _____ / _____

Atliekamas vertinimas planinis neplaninis

[įrašykite priežastį, dėl kurios organizuojamas neplaninis Įstaigos, fizinio asmens veiklos vertinimas]

Akredituotų socialinių paslaugų rūšis: _____ (tinkamą atsakymą įrašyti).

Įstaigos, fizinio asmens kontaktai:

Adresas _____

Telefono Nr. _____

El. pašto adresas _____

Vertinime dalyvavo Įstaigos atstovas (-ai)

(pareigos, vardas ir pavardė) _____

(pareigos, vardas ir pavardė) _____

Nacionalinės nevyriausybiinių organizacijų atstovas (pareigos, vardas ir pavardė) _____

Eil. Nr.	Vertinimo kriterijus	Vertinimo turinys	Atitiktis reikalavimams (rekomendacijoms): taip / ne / iš dalies / netaikoma	Dokumentas pateiktas/ dokumentą atsisakyta pateikti/ dokumento neturi	Pastabos / rekomendacijos
1.	Paslaugos gavėjai	1.1. Paslaugų gavėjai atitinka Socialinių paslaugų kataloge nustatytas socialinių paslaugų gavėjų grupes			
		1.2. Formuojamos paslaugų gavėjų asmens bylos teisės aktų nustatyta tvarka, segama visa informacija susijusi su teikiama paslauga			
		1.3. Vertinamas asmens (šeimoms) socialinių paslaugų poreikis			
2.	Paslaugų teikimas	2.1. Patvirtintas įstaigos metinis veiklos planas ir teikiamų paslaugų sąrašas			
		2.2. Patvirtinti paslaugų organizavimo ir (ar) teikimo tvarkos aprašas(-ai), su jais supažindinti atsakingi darbuotojai ir (ar) paslaugų gavėjai, jei pagal paslaugos pobūdį tai yra reikalinga			
		2.3. Paslaugų sudėtis ir trukmė Socialinių paslaugų kataloge nustatytas socialines paslaugas			
		2.4. Pildomi darbo su asmeniu (šeima) eigos aprašymai, atvejo aprašymai, informacija apie asmeniui (šeimai) teikiamą pagalbą, paslaugų suteikimo registracijos žurnalai, rengiami individualūs darbo su asmeniu (šeima) planai ir pan.			
		2.5. Vykdoma vidinė kontrolė			
		2.6. Informacija sisteminama Socialinės paramos šeimai informacinėje sistemoje (SPIS)*			
		2.7. Sudaromos paslaugų teikimo sutartys tarp paslaugų gavėjo ir įstaigos, fizinio asmens			
3.	Teikiantis paslaugas personalas	3.1. Patvirtinti darbuotojų pareigybių aprašymai, sudaromos darbo sutartys, patvirtintos darbų saugos instrukcijos, sudaromi darbuotojų darbo grafikai, darbuotojų išsilavinimas, profesinė kompetencija ir darbo krūvis atitinka reikalavimus ar rekomendacijas			
		3.2. Darbuotojams sudaryta galimybė tobulinti kvalifikaciją, kvalifikacija tobulinama			
		3.3. Organizuojami darbuotojų pasitarimai socialinių paslaugų teikimo klausimais, dalinamasi patirtimi tarpusavyje ir su kitomis įstaigomis, tobulinama kvalifikacija			

4.	Paslaugų teikimo vieta	4.1. Patalpos atitinka nustatytus akredituotos socialinės paslaugos teikimo reikalavimus patalpoms			
5.	Paslaugų viešinimas	5.1. Paslaugos viešinamos įvairiomis priemonėmis (interneto svetainėje, spaudoje, socialiniuose tinkluose, renginiuose, informacinėse lentose ir pan.)			
6.	Bendradarbiavimas	6.1. Paslaugos teikimas derinimas su kitomis pagalbos formomis, teikiant paslaugas bendradarbiaujama su socialinių paslaugų, sveikatos priežiūros ir kitomis įstaigomis, bendruomene, seniūnijomis su kitais socialiniais partneriais			
7.	Asmens duomenų apsaugos užtikrinimas	7.1. Paslaugų gavėjų dokumentai saugomi ir tvarkomi teisės aktų nustatyta tvarka			

* – taikoma savivaldybės biudžetinėms įstaigoms.

Išvados: _____

Rekomendacijos (tobulintinos sritys, priemonės kokybei gerinti ir pan.):

Tikrinimą atliko:

(pareigos)

(parašas)

(vardas, pavardė)

Įstaiga, fizinis asmuo įvykdė / neįvykdė rekomendacijas.

(pareigos)

(parašas) (vardas, pavardė)

Pakartotinio patikrinimo data _____

Teikiamų prevencinių, bendrųjų socialinių paslaugų, socialinės priežiūros ir laikino atokvėpio paslaugos kokybės vertinimo Visagino savivaldybėje tvarkos aprašo 8 priedas

AKREDITUOTOS SOCIALINĖS REABILITACIJOS ASMENIMS SU NEGALIA BENDRUOMENĖJE KOKYBĖS VERTINIMO AKTO FORMA

Įstaigos pavadinimas

Nr. _____

(data)

Vieta

Vertinimo laikotarpis: nuo _____ / _____ / _____ iki _____ / _____ / _____

Vertinimo data: _____ / _____ / _____

Atliekamas vertinimas planinis neplaninis

[įrašykite priežastį, dėl kurios organizuojamas neplaninis Įstaigos veiklos vertinimas]

Įstaigos kontaktai:

Adresas _____

Telefono Nr. _____

El. pašto adresas _____

Vertinime dalyvavo Įstaigos atstovas (-ai)

(pareigos, vardas ir pavardė) _____

(pareigos, vardas ir pavardė) _____

Nacionalinės nevyriausybinų organizacijų atstovas (pareigos, vardas ir pavardė) _____

Eil. Nr.	Vertinimo kriterijus	Vertinimo turinys	Atitikis reikalavimams (rekomendacijoms): taip / ne / iš dalies / netaikoma	Dokumentas pateiktas/ dokumentą atsisakyta pateikti/ dokumento neturi	Pastabos / rekomendacijos
1.	Paslaugos gavėjai	<p>1.1. Paslaugų gavėjai atitinka Socialinių paslaugų kataloge nustatytas socialinių paslaugų gavėjų grupes</p> <p>1.2. Formuojamos paslaugų gavėjų asmens bylos teisės aktų nustatyta tvarka, segama visa informacija susijusi su teikiama paslauga</p> <p>1.3. Vertinamas ir kasmet peržiūrimas asmens (šeimoms) socialinių paslaugų poreikis</p> <p>1.4. Paslaugos gavėjų skaičius atitinka nustatytą paslaugos gavėjų skaičių*</p> <p>1.5. Paslaugos gavėjų skaičius atitinka akreditacijos metu numatytą vietų įstaigoje skaičių*</p>			
2.	Paslaugų teikimas	<p>2.1. Patvirtintas įstaigos metinis veiklos planas ir teikiamų paslaugų sąrašas</p> <p>2.2. Patvirtinti paslaugų organizavimo ir (ar) teikimo tvarkos aprašas(-ai), su jais supažindinti atsakingi darbuotojai ir (ar) paslaugų gavėjai, jei pagal paslaugos pobūdį tai yra reikalinga</p> <p>2.3. Paslaugų sudėtis atitinka Socialinių paslaugų kataloge nustatytas socialines paslaugas</p> <p>2.4. Pagrindinės paslaugos teikiamos ne mažiau kaip 4 kartus per mėn.</p> <p>2.5. Pildomi darbo su asmeniu (šeima) eigos aprašymai, atvejo aprašymai, informacija apie asmeniui (šeimai) teikiamą pagalbą, paslaugų suteikimo registracijos žurnalai, rengiami individualūs darbo su asmeniu (šeima) planai ir pan.</p> <p>2.6. Vykdoma vidinė kontrolė</p> <p>2.7. Sudaromos paslaugų teikimo sutartys tarp paslaugų gavėjo ir įstaigos</p> <p>2.8. Paslaugų teikimo vieta:</p> <p>2.8.1. Paslaugos teikėjo (įstaigos) patalpose</p>			

		2.8.2. Asmens namuose			
		2.9. Pagrindinės paslaugos:			
		2.9.1. Socialinių ir (ar) kasdinių savarankiško gyvenimo įgūdžių, gebėjimų ugdymas ir (ar) palaikymas, ir (ar) atkūrimas, suteikiant bendrąsias žinias ir praktiškai mokant spręsti dėl negalios buityje ir (ar) aplinkoje kylančias problemas			
		2.9.2. Mokymosi, užimtumo ir (ar) darbinių įgūdžių ugdymas, atkūrimas ir (ar) stiprinimas, padedant įsidarbinti, ir (ar) išsilaikyti darbo vietoje ar dalyvauti užimtumo veikloje			
		2.10. Papildomos paslaugos:			
		2.10.1. Palydėjimas ir (ar) transporto organizavimas			
		2.10.2. Aktyvaus judėjimo ir sveikos gyvensenos įgūdžių ugdymas			
		2.10.3. saviraiškos įgūdžių ir meninių gebėjimų lavinimas ir (ar) palaikymas			
		2.10.4. individuali ir (ar) grupinė emocinė-psichologinė pagalba, savitarpio paramos grupės			
		2.11. Paslaugos teikiamos pagal nustatytą poreikį bei sudarytus individualius paslaugų gavėjams planus			
		2.12. Teikiamomis paslaugomis ir vykdomomis veiklomis pasiekiami konkretūs teigiami rezultatai srityse, nurodytose sudarytame individualiame plane.			
3.	Teikiantis paslaugas personalas	3.1. Patvirtinti darbuotojų pareigybių aprašymai, sudaromos darbo sutartys, patvirtintos darbų saugos instrukcijos, sudaromi darbuotojų darbo grafikai, darbuotojų išsilavinimas, profesinė kompetencija ir darbo krūvis atitinka reikalavimus ar rekomendacijas			
		3.2. Darbuotojams sudaryta galimybė tobulinti kvalifikaciją			
		3.3. Organizuojami darbuotojų pasitarimai socialinių paslaugų teikimo klausimais, dalinamasi patirtimi tarpusavyje ir su kitomis įstaigomis, tobulinama kvalifikacija			

4.	Paslaugų teikimo vieta	4.1. Patalpos atitinka nustatytus akredituotos socialinės paslaugos teikimo reikalavimus patalpoms			
5.	Paslaugų viešinimas	5.1. Paslaugos viešinamos įvairiomis priemonėmis (internetu svetainėje, spaudoje, socialiniuose tinkluose, renginiuose, informacinėse lentose ir pan.)			
6.	Bendradarbiavimas	6.1. Paslaugos teikimas derinimas su kitomis pagalbos formomis, teikiant paslaugas bendradarbiaujama su socialinių paslaugų, sveikatos priežiūros ir kitomis įstaigomis, bendruomene, seniūnijomis su kitais socialiniais partneriais			
7.	Asmens duomenų apsaugos užtikrinimas	7.1. Paslaugų gavėjų dokumentai saugomi ir tvarkomi teisės aktų nustatyta tvarka			

* Taikoma, jei nustatyta teisės aktuose ar sutartyse

Išvados: _____

Rekomendacijos (tobulintinos sritys, priemonės kokybei gerinti ir pan.):

Tikrinimą atliko:

Įstaiga įvykdė / neįvykdė rekomendacijas.

Pakartotinio patikrinimo data _____

Teikiamų prevencinių, bendrųjų socialinių paslaugų, socialinės priežiūros ir laikino atokvėpio paslaugos kokybės vertinimo Visagino savivaldybėje tvarkos aprašo 9 priedas

AKREDITUOTŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ GAVĖJO APKLAUSOS ANKETA

1. Jūsų lytis:

- vyras;
- moteris.

2. Jūsų amžius:

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

3. Prašome įrašyti Įstaigos, fizinio asmens, kurios (-o) teikiama akredituota socialine paslauga naudojatės, pavadinimą/vardą, pavardę:

4. Kokia akredituota socialinė paslauga Jums teikiama (*tinkamą (-us) atsakymą (-us) pažymėkite Q*)?

- Pagalba į namus;
- Socialinių įgūdžių ugdymas, 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 ir nuolatiniais globotojams, įtėviams ir šeimynų dalyviams ar besirengiantiems jais tapti;
- Apgyvendinimas apsaugotame būste;
- Vaikų dienos socialinė priežiūra;
- Socialinių dirbtuvių paslauga;
- Psichologinės ir socialinės rehabilitacijos vaikams bendruomenėje;
- Laikino atokvėpio paslauga.

5. Koku būdu sužinojote apie teikiamas paslaugas (*tinkamą (-us) atsakymą (-us) pažymėkite Q*)?

- Iš savivaldybės administracijos darbuotojų;
- Iš spaudos, televizijos;
- Interneto;
- Iš pažįstamų / artimųjų;
- Iš medicinos darbuotojų;
- Iš socialinių darbuotojų;
- Iš Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybos prie Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos;
- Kita (įrašykite)_____.

6. Kiek laiko Jums teikiama akredituota socialinė paslauga (*tinkamą atsakymą pažymėkite Q*)?

- trumpiau kaip metus
- 1-2 metus;
- 3-5 metus ;
- ilgiau kaip 5 metus.

7. Prašome pateikti Jūsų nuomonę (*tinkamus atsakymus pažymėkite X*):

	Vertinimo kriterijai	Atsakymų variantai	Jei pasirinkote atsakymą „Ne“ arba „Iš dalies“ prašome nurodyti priežastis
7.1.	Ar informacija apie akredituotą socialinę paslaugą yra prieinama ir aiški?	<input type="checkbox"/> Taip <input type="checkbox"/> Ne <input type="checkbox"/> Iš dalies	
7.2.	Ar Jus tenkina teikiamos akredituotos socialinės paslaugos dažnumas?	<input type="checkbox"/> Taip <input type="checkbox"/> Ne <input type="checkbox"/> Iš dalies	
7.3.	Ar teikiama akredituota socialinė paslauga padeda pagerinti Jūsų (artimųjų) gyvenimo kokybę?	<input type="checkbox"/> Taip <input type="checkbox"/> Ne <input type="checkbox"/> Iš dalies	
7.4.	Ar teikiama akredituota socialinė paslauga atitinka Jūsų lūkesčius ir patenkina poreikius?	<input type="checkbox"/> Taip <input type="checkbox"/> Ne <input type="checkbox"/> Iš dalies	
7.5.	Ar aiškios mokėjimo už teikiamą socialinę paslaugą sąlygos?	<input type="checkbox"/> Taip <input type="checkbox"/> Ne <input type="checkbox"/> Iš dalies	
7.6.	Ar aiškios skundų ar pasiūlymų pateikimo galimybės?	<input type="checkbox"/> Taip <input type="checkbox"/> Ne <input type="checkbox"/> Iš dalies	
7.7.	Ar teikiant akredituotą socialinę paslaugą atsižvelgiama į Jūsų prašymus / siūlymus?	<input type="checkbox"/> Taip <input type="checkbox"/> Ne <input type="checkbox"/> Iš dalies	
7.8.	Ar pasitikite akredituotą socialinę paslaugą teikiančiu darbuotoju?	<input type="checkbox"/> Taip <input type="checkbox"/> Ne <input type="checkbox"/> Iš dalies	
7.9.	Ar iškilusias problemas, teikiant akredituotą socialinę paslaugą sprendžiamos operatyviai ir sėkmingai?	<input type="checkbox"/> Taip <input type="checkbox"/> Ne <input type="checkbox"/> Iš dalies	

8. Prašome pateikti pasiūlymus, ką, Jūsų nuomone, reikėtų tobulinti siekiant geresnės akredituotos socialinės paslaugos kokybės?

.....

.....

.....

Dėkojame, kad sutikote dalyvauti apklausoje. Jūsų pateikti atsakymai bus labai naudingi tobulinant akredituotų socialinių paslaugų kokybę Visagino savivaldybėje.

DETALŪS METADUOMENYS

Dokumento sudarytojas (-ai)	Visagino savivaldybės administracija
Dokumento pavadinimas (antraštė)	Dėl Teikiamų prevencinių, bendrųjų socialinių paslaugų, socialinės priežiūros ir laikino atokvėpio paslaugos kokybės vertinimo Visagino savivaldybėje tvarkos aprašo patvirtinimo
Dokumento registracijos data ir numeris	2024-07-03 Nr. PV-E-285
Dokumento gavimo data ir dokumento gavimo registracijos numeris	-
Dokumento specifikacijos identifikavimo žymuo	ADOC-V1.0
Parašo paskirtis	Pasirašymas
Parašą sukūrusio asmens vardas, pavardė ir pareigos	Erlandas Galaguz Savivaldybės meras
Parašo sukūrimo data ir laikas	2024-07-03 08:45
Parašo formatas	Trumpalaikio galiojimo (XAdES-T)
Laiko žymoje nurodytas laikas	2024-07-03 08:45
Informacija apie sertifikavimo paslaugų teikėją	EID-SK 2016
Sertifikato galiojimo laikas	2024-04-16 10:46 - 2029-04-15 23:59
Parašo paskirtis	Registravimas
Parašą sukūrusio asmens vardas, pavardė ir pareigos	Tatjana Arsoba Vyriausioji specialistė (VT)
Parašo sukūrimo data ir laikas	2024-07-03 09:34
Parašo formatas	Trumpalaikio galiojimo (XAdES-T)
Laiko žymoje nurodytas laikas	2024-07-03 09:34
Informacija apie sertifikavimo paslaugų teikėją	EID-SK 2016
Sertifikato galiojimo laikas	2023-04-12 15:39 - 2028-04-10 23:59
Informacija apie būdus, naudotus metaduomenų vientisumui užtikrinti	-
Pagrindinio dokumento priedų skaičius	0
Pagrindinio dokumento priedamų dokumentų skaičius	0
Programinės įrangos, kuria naudojantis sudarytas elektroninis dokumentas, pavadinimas	Elpako v.20240612.1
Informacija apie elektroninio dokumento ir elektroninio (-ių) parašo (-ų) tikrinimą (tikrinimo data)	Tikrinant dokumentą nenustatyta jokių klaidų (2024-07-04)
Elektroninio dokumento nuorašo atspausdinimo data ir ją atspausdinęs darbuotojas	2024-07-04 nuorašą suformavo Jolita Zabulytė
Paieškos nuoroda	-
Papildomi metaduomenys	-