

**KELMĖS RAJONO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO TEIKIAMŲ  
SOCIALINIŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS KONTROLĖS  
TVARKOS APRAŠAS**

**I SKYRIUS  
BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. Kelmės rajono socialinių paslaugų centro (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 KRITERIJAI IR TVARKA**

4. Bendrųjų socialinių ir socialinės priežiūros paslaugų kokybės vertinimo kriterijai:
  - 4.1. socialines paslaugas teikiančių darbuotojų kompetencija;
  - 4.2. klientų, jų artimųjų, partnerių, platesnės bendruomenės poreikių ir lūkesčių atitikimas;
  - 4.3. efektyvus paslaugos teikimo ir veiklos valdymo užtikrinimas;
  - 4.4. paslaugų gavėjų įgalinimas dalyvauti visuose organizacijos procesuose;
  - 4.5. paslaugų gavėjų individualių poreikių tenkinimo ir paslaugų tęstinumo užtikrinimas;
  - 4.6. paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės gerinimas užtikrinant paslaugų kompleksumą;
  - 4.7. paslaugų gavėjų teisių ir etikos reikalavimų užtikrinimas;
  - 4.8. veiklos ir paslaugų kokybės rezultatų vertinimas, tobulinimas ir viešinimas.
5. Ilgalaiškės (trumpalaikės), dienos socialinės globos paslaugų kriterijai nustatyti Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2007 m. vasario 20 d. įsakymu Nr. A1-46 patvirtintame Socialinės globos normų apraše ir jo pakeitimuose..
6. Anketinę apklausą organizuoja atsakingi už paslaugų kokybės kontrolės įgyvendinimą įstaigoje darbuotojai 1 kartą per metus, kasmet iki vasario 1 d. įvertina teikiamų paslaugų kokybę (2, 3,4,5 priedai).
7. Centro direktoriaus pavaduotoja socialinėms paslaugoms užpildytą klausimyną (1 priedas) ir iki vasario 15 d. pateikia Kelmės rajono savivaldybės administracijos Socialinės paramos skyriui ( toliau – Socialinės paramos skyrius) .

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

8. Socialinių paslaugų kokybė paslaugų gavėjų lygmeniu vertinama siekiant išsiaiškinti

vartotojų poreikių patenkinimą, ekonominį efektyvumą, nuomonę apie teikimų socialinių paslaugų kokybę bei paslaugų išvystymo pakankamumą.

9. Socialinių paslaugų kokybės kontrolė paslaugų gavėjų lygmeniu atliekama anketinės apklausos metodu apklausiant socialinių paslaugų gavėjus bei jų šeimos narius / artimuosius / suinteresuotus asmenis.

10. Respondentų imtis – ne mažiau kaip 20 procentų socialinių paslaugų gavėjų. Apklausiamų artimųjų skaičius – pagal galimybes. Respondentai atrenkami atsitiktine tvarka.

11. Anketinę apklausą organizuoja atsakingi už paslaugų kokybės kontrolės įgyvendinimą įstaigoje darbuotojai.

12. Apklausa gali būti atliekama prašant užpildyti anketas tiesiogiai, telefonu, internetu, išsiunčiant paštu. Anketos gali būti platinamos Centro internetiniame tinklalapyje.

13. Užpildytas anketas, atliktą gautų duomenų apibendrinimą grąžina direktoriaus pavaduotojai socialinėms paslaugoms.

#### **IV SKYRIUS**

##### **PASLAUGŲ KOKYBĖS KONTROLĖS VYKDYMAS**

##### **DARBUOTOJŲ, TEIKIANČIŲ SOCIALINES PASLAUGAS, LYGMENIU**

14. Socialinių paslaugų kokybė darbuotojų, teikiančių socialines paslaugas lygmeniu vertinama siekiant išsiaiškinti atitiktį standartams, proceso valdymą, taip pat siekiant ekonominio naudingumo ir nuolatinio tobulėjimo.

15. Socialinių paslaugų kokybė darbuotojų, teikiančių socialines paslaugas lygmeniu atliekama taikant šiuos metodus:

15.1. iki kiekvienų metų vasario 1 d. darbuotojai, teikiantys vaikų dienos socialinės priežiūros paslaugas pagal kompetenciją užpildo patvirtintos formos klausimyną (1 priedas) ir perduoda direktoriaus pavaduotojai socialinėms paslaugoms.

15.2. įstaigos darbuotojų anketinė apklausa – kiekvienais metais (6 priedas);

#### **V SKYRIUS**

##### **BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

16. Už Aprašo įgyvendinimą atsakingi darbuotojai, Centro direktoriaus įsakymu paskirti atsakingais už socialinių paslaugų kokybės vykdymą įstaigoje.

17. Atsakingi darbuotojai už paslaugų kokybės kontrolės įgyvendinimą įstaigoje užpildytas anketas kaupia ir apibendrinę paslaugų kokybės vertinimo rezultatus iki kiekvienų metų vasario 1 dienos pateikia informaciją direktoriaus pavaduotojai socialinėms paslaugoms.

18. Socialinių paslaugų kokybės vertinimo rezultatai aptariamai darbuotojų susirinkime.

19. Aprašas gali būti keičiamas, papildomas ir pripažįstamas netekusiu galios Centro direktoriaus įsakymu.

## KLAUSIMYNAS VAIKŲ DIENOS SOCIALINĖS PRIEŽIŪROS PASLAUGŲ SUBJEKTAMS

|                                                                                       |                                                                                                                                                                                                               |             |           |
|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-----------|
| <b>Paslaugų teikėjo pavadinimas</b>                                                   |                                                                                                                                                                                                               |             |           |
| <b>Klausimyną pildęs asmuo</b>                                                        |                                                                                                                                                                                                               |             |           |
| <b>Vertinama socialinės priežiūros paslauga</b>                                       |                                                                                                                                                                                                               |             |           |
| <b>Paslaugų gavėjų skaičius</b>                                                       |                                                                                                                                                                                                               |             |           |
| <b>Darbuotojų, teikiančių vertinamą socialinės priežiūros paslaugą, skaičius</b>      |                                                                                                                                                                                                               |             |           |
| <b>I. BENDRI REIKALAVIMAI</b>                                                         |                                                                                                                                                                                                               | <b>Taip</b> | <b>Ne</b> |
| 1.                                                                                    | Ar paslaugos kokybė vertinama:                                                                                                                                                                                |             |           |
|                                                                                       | 1. pirmą kartą?                                                                                                                                                                                               |             |           |
|                                                                                       | 2. antrą kartą?                                                                                                                                                                                               |             |           |
|                                                                                       | 3. daugiau kaip du kartus?                                                                                                                                                                                    |             |           |
| 2.                                                                                    | Ar darbuotojai yra susipažinę su paslaugų kokybės vertinimo nauda?                                                                                                                                            |             |           |
| 3.                                                                                    | Ar paslaugos teikėjas gauna grįžtamąjį ryšį apie organizaciją iš visų suinteresuotų šalių (paslaugų gavėjų, partnerių, finansuotojų)?                                                                         |             |           |
| 4.                                                                                    | Ar paslaugos teikėjas įvertina socialines paslaugas teikiančių darbuotojų darbo vietą ir darbo sąlygas?                                                                                                       |             |           |
| Jei pažymėjote <b>Taip</b> , nurodykite, pagal kokius kriterijus vertinate:           |                                                                                                                                                                                                               |             |           |
| 5.                                                                                    | Ar paslaugos teikėjas sudaro sąlygas darbuotojams naudotis pagalba teikiančiomis technologijomis (kompiuterine technika, relaksacijos priemonėmis, šviesos terapija, techninės pagalbos priemonėmis ir pan.)? |             |           |
| Jei pažymėjote <b>Taip</b> , nurodykite, kokiomis:                                    |                                                                                                                                                                                                               |             |           |
| 6.                                                                                    | Ar paslaugos teikėjas vertina teikiamų paslaugų kokybę ir fiksuoja tai dokumentuose?                                                                                                                          |             |           |
| Jei pažymėjote <b>Taip</b> , nurodykite, kokiais dokumentais vadovaujatės vertindami: |                                                                                                                                                                                                               |             |           |
| 7.                                                                                    | Ar paslaugos teikėjas yra paskyręs asmenį, atsakingą už teikiamos paslaugos kokybę?                                                                                                                           |             |           |
| 8.                                                                                    | Ar paslaugos teikėjas turi:                                                                                                                                                                                   |             |           |
|                                                                                       | 1. savo interneto svetainę?                                                                                                                                                                                   |             |           |
|                                                                                       | 2. socialinio darbo metodinį centrą?                                                                                                                                                                          |             |           |
| 9.                                                                                    | Ar paslaugos teikėjas turi dokumentais pagrįstą:                                                                                                                                                              |             |           |
|                                                                                       | 1. personalo atrankos politiką?                                                                                                                                                                               |             |           |
|                                                                                       | 2. personalo atrankos kriterijus?                                                                                                                                                                             |             |           |

|                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |             |           |
|-----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-----------|
|                                                                             | 3. personalo įdarbinimo tvarką?                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |             |           |
| 10.                                                                         | Ar paslaugos teikėjas rūpinasi darbuotojų kvalifikacijos kėlimu?<br>1. sudarytas metinis kvalifikacijos kėlimo planas;<br>2. kvalifikacijos kėlimas pagrįstas finansinėmis lėšomis;<br>3. visi darbuotojai kvalifikaciją kelia kasmet, laikydamiesi teisės aktuose nustatytų reikalavimų;<br>4. visi socialiniai darbuotojai yra atestuoti. |             |           |
| 11.                                                                         | Ar socialinių darbuotojų ir individualios priežiūros darbuotojų, kitų specialistų, tiesiogiai teikiančių paslaugas asmenims, veikla yra kasmet peržiūrima (vertinami pasiekti planuoti uždaviniai)?                                                                                                                                         |             |           |
| 12.                                                                         | Ar paslaugos teikėjas periodiškai analizuoja, vertina ir prižiūri personalo motyvaciją ir pasitenkinimą darbu?                                                                                                                                                                                                                              |             |           |
| Jei pažymėjote <b>Taip</b> , nurodykite periodiškumą.                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |             |           |
| 13.                                                                         | Ar paslaugos teikėjas turi patvirtintas darbuotojų skatinimo procedūras ir jas taiko?                                                                                                                                                                                                                                                       |             |           |
| Jei pažymėjote <b>Taip</b> , nurodykite, kokios tai skatinimo priemonės:    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |             |           |
| 14.                                                                         | Ar yra numatyta socialinės priežiūros ir socialinės reabilitacijos paslaugas teikiančių darbuotojų atsakomybė už darbo rezultatus?                                                                                                                                                                                                          |             |           |
| Jei pažymėjote <b>Taip</b> , nurodykite, pagal kokius kriterijus vertinate: |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |             |           |
| 15.                                                                         | Ar įstaigoje skatinama savanorystė?<br>1. pagrįsta dokumentais savanorių priėmimo ir įdarbinimo tvarka;<br>2. įstaigoje dirba savanorių.                                                                                                                                                                                                    |             |           |
| 16.                                                                         | Ar paslaugos teikėjas turi patvirtintas procedūras, skirtas:<br>1. informacijos apie asmenis, kuriems teikiama paslauga, konfidencialumui užtikrinti?<br>2. informacijai apie asmenis, kuriems teikiama paslauga, registruoti?<br>3. prieigai prie asmens duomenų?                                                                          |             |           |
| <b>II. DALYVAVIMAS IR TEISIŲ SUTEIKIMAS (PARTNERYSTĖ)</b>                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <b>Taip</b> | <b>Ne</b> |
| 17.                                                                         | Ar paslaugos gavėjai dalyvauja:<br>1. vertinant individualius poreikius?<br>2. planuojant individualias paslaugas?<br>3. vertinant paslaugų kokybę?                                                                                                                                                                                         |             |           |
| Jei pažymėjote <b>Taip</b> , nurodykite dalyvavimo procedūras.              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |             |           |
| 18.                                                                         | Ar paslaugos teikėjas skatina paslaugų gavėją ir sudaro sąlygas jam aktyviai dalyvauti paslaugos teikimo procese (savarankiškumo ugdymas)?                                                                                                                                                                                                  |             |           |
| 19.                                                                         | Ar paslaugos teikėjas bendradarbiauja su:<br>1. socialiniais partneriais?<br>2. finansuotojais?<br>3. NVO organizacijomis?                                                                                                                                                                                                                  |             |           |

|                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                    |             |           |
|---------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-----------|
| 20.                                                                             | Ar rajono gyventojai informuojami apie teikiamas socialinės priežiūros ir socialinės rehabilitacijos paslaugas?                                                                                                    |             |           |
| 21.                                                                             | Ar paslaugos teikėjas reguliariai tikrina, ar teikiamos paslaugos tenkina:<br>1. paslaugų gavėjus?<br>2. paslaugų gavėjų šeimos narius / globėjus?                                                                 |             |           |
| 22.                                                                             | Ar paslaugos teikėjas bendradarbiauja su Savivaldybės administracijos Socialinės paramos skyriumi paslaugos teikimo ir plėtros klausimais?                                                                         |             |           |
| Jei pažymėjote <b>Taip</b> , nurodykite pagrindinius bendradarbiavimo principus |                                                                                                                                                                                                                    |             |           |
| <b>III. PASLAUGŲ GAVĖJŲ INDIVIDUALIŲ POREIKIŲ TENKINIMAS</b>                    |                                                                                                                                                                                                                    | <b>Taip</b> | <b>Ne</b> |
| 23.                                                                             | Ar paslaugos teikėjas siūlo paslaugą teikti klientams, jų šeimos nariams ar globėjams patogiausiai pasiekiamoje vietoje?                                                                                           |             |           |
| 24.                                                                             | Ar paslaugos teikėjas teikia paslaugą, atitinkančią paslaugos gavėjų poreikius?                                                                                                                                    |             |           |
| 25.                                                                             | Ar kiekvienas individualus planas yra suderintas su paslaugos gavėju ar jo globėju?                                                                                                                                |             |           |
| 26.                                                                             | Ar patalpose, kuriuose teikiamos paslaugos, yra užtikrinta lengva prieiga visiems paslaugų gavėjams, įskaitant ir neįgaliuosius?                                                                                   |             |           |
| 27.                                                                             | Ar patalpos, kuriuose vyksta užsiėmimai, atitinka higienos reikalavimus?                                                                                                                                           |             |           |
| 28.                                                                             | Ar paslaugos gavėjai aprūpinami visomis užimtumo priemonėmis?                                                                                                                                                      |             |           |
| <b>IV. PASLAUGOS TEIKIMAS IR TĘSTINUMO UŽTIKRINIMAS</b>                         |                                                                                                                                                                                                                    | <b>Taip</b> | <b>Ne</b> |
| 29.                                                                             | Ar paslaugos teikėjas:<br>1. reguliariai stebi paslaugos teikimo procesų atlikimą?<br>2. atlieka paslaugos teikimo procesų kontrolę?<br>3. teikia pasiūlymus dėl paslaugos teikimo procesų tobulinimo / peržiūros? |             |           |
| 30.                                                                             | Ar tęstinio paslaugos teikimo vertinimas atliekamas kasmet?                                                                                                                                                        |             |           |
| 31.                                                                             | Ar paslaugos teikėjas numato priemones paslaugos tęstinumui užtikrinti?                                                                                                                                            |             |           |
| 32.                                                                             | Ar paslaugos teikėjas kasmet peržiūri teikiamos paslaugos sudėtį, ją koreguoja, atsižvelgdamas į individualius klientų poreikius?                                                                                  |             |           |
| 33.                                                                             | Ar paslaugos teikėjas periodiškai vertina kiekvieno paslaugos gavėjo ir (ar) jo šeimos narių gyvenimo kokybės pokyčius individualiai?                                                                              |             |           |
| 34.                                                                             | Ar paslaugos teikėjas inicijuoja:<br>1. paslaugos gavėjo poreikio pakartotinį vertinimą?<br>2. paslaugų gavėjui teikiamų paslaugų rūšies keitimą?                                                                  |             |           |
| 35.                                                                             | Ar paslaugos teikėjas užtikrina socialinės priežiūros paslaugos prieinamumą visiems, kuriems nustatytas poreikis?                                                                                                  |             |           |
| Jei pažymėjote <b>Ne</b> , nurodykite priežastis                                |                                                                                                                                                                                                                    |             |           |

|                                                   |                                                                                                                                                                                                                        |             |           |
|---------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-----------|
| 36.                                               | Ar paslaugos teikėjas kasmet įvertina personalo įgūdžius ir kompetencijas, būtiną siekiant užtikrinti geresnę paslaugos teikimo kokybę?                                                                                |             |           |
| 37.                                               | Ar socialines paslaugas teikiantys darbuotojai yra supažindinti su paslaugų tęstinumo galimybėmis?                                                                                                                     |             |           |
| 38.                                               | Ar sprendžiami klausimai dėl darbuotojų:<br>1. saugumo užtikrinimo?<br>2. darbo aplinkos pritaikymo?<br>3. aprūpinimo darbo priemonėmis?                                                                               |             |           |
| <b>V. VEIKLOS REZULTATAI IR KOKYBĖS GERINIMAS</b> |                                                                                                                                                                                                                        | <b>Taip</b> | <b>Ne</b> |
| 39.                                               | Ar paslaugos teikėjas įvertina savo veiklos rezultatus?                                                                                                                                                                |             |           |
| 40.                                               | Ar veiklos rezultatai yra peržiūrimi nepriklausomos išorės institucijos?                                                                                                                                               |             |           |
| 41.                                               | Ar paslaugos teikėjo pasiekti rezultatai atitinka paslaugos gavėjų poreikius ir lūkesčius?                                                                                                                             |             |           |
| 42.                                               | Ar paslaugos teikėjas:<br>1. viešai pristato (viešina) pasiektus bendrus veiklos rezultatus?<br>2. analizuoja paslaugos poveikį asmenų gyvenimo kokybei?<br>3. vertina teikiamos paslaugos veiksmingumą ir efektyvumą? |             |           |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                        |             |           |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                        |             |           |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                        |             |           |
| 43.                                               | Ar paslaugos teikėjas organizuoja apklausas ir įvertina pasitenkinimą teikiama paslauga suinteresuotų šalių:<br>1. paslaugos gavėjų?<br>2. paslaugos gavėjų šeimos narių / globėjų?                                    |             |           |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                        |             |           |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                        |             |           |
| 44.                                               | Ar paslaugos teikėjas apibrėžia teikiamos paslaugos kokybės:<br>1. tobulinimo projektų tikslus?<br>2. visų tobulinimo priemonių rezultatų vertinimo kriterijus?                                                        |             |           |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                        |             |           |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                        |             |           |
| 45.                                               | Ar paslaugos teikėjas yra gavęs skundų dėl teikiamų paslaugų kokybės? (Jei pažymėjote <b>Taip</b> , parašykite, kokia tvarka skundai nagrinėjami.)                                                                     |             |           |
| 46.                                               | Ar įstaigoje organizuojami gerosios patirties sklaidos renginiai? (Jei pažymėjote <b>Taip</b> , nurodykite periodiškumą.)                                                                                              |             |           |

---

## BENDRŲJŲ IR SOCIALINĖS PRIEŽIŪROS PASLAUGŲ GAVĖJŲ PASITENKINIMO TEIKIAMOMIS PASLAUGOMIS VERTINIMO KLAUSIMYNAS

1. Kiek Jums yra svarbios teikiamos paslaugos:

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

Visiškai nesvarbios

Labai svarbios

2. Kaip vertinate Jums teikiamas paslaugas?

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

Labai blogai

Labai gerai

3. Įvertinkite Jums teikiamų paslaugų kokybę:

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

Labai blogai

Labai gerai

4. Kokias paslaugas gaunate:

pagalbą į namus ☐

pagalbos pinigus ☐

socialinių įgūdžių ugdymo, palaikymo ir (ar) atkūrimo paslaugas ☐

socialinės priežiūros šeimoms paslaugas ☐

laikino apnakvindinimo paslaugas ☐

vaikų dienos socialinės priežiūros paslaugas ☐

bendrasias paslaugas ☐

5. Kiek laiko Jums teikiamos socialinės priežiūros, socialinės rehabilitacijos paslaugos:

0–6 mėn. ☐

6 mėn. – 1 m. ☐

1–3 m. ☐

3–5 m. ☐

5 m. ir daugiau ☐

**ILGALAIKĖS, TRUMPALAIKĖS, DIENOS SOCIALINĖS GLOBOS PASLAUGŲ  
GAVĖJŲ PASITENKINIMO TEIKIAMOMIS PASLAUGOMIS  
VERTINIMO KLAUSIMYNAS**

| <b>PASITENKINIMAS SOCIALINIŲ SANTYKIŲ<br/>KOKYBE</b> |                                                                                                                                     | <b>TAIP</b> | <b>NE</b> | <b>KARTAIS</b> |
|------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-----------|----------------|
| Paslaugų gavėjų pasitenkinimas tarpusavio santykiais | Kai kurie paslaugų gavėjai elgiasi provokuojamai, konfliktiškai, trukdo kitiems                                                     |             |           |                |
|                                                      | Įstaigoje jaučiuosi gerbiamas                                                                                                       |             |           |                |
|                                                      | Įstaigoje turiu draugų, bičiulių                                                                                                    |             |           |                |
|                                                      | Įstaigoje jaučiuosi, kad esu bendruomenės narys, kad esu savas                                                                      |             |           |                |
|                                                      | Jaučiuosi čia kitų gerbiamas ir vertinamas                                                                                          |             |           |                |
|                                                      | Įstaigoje padedame vieni kitiems, palaikome vieni kitus                                                                             |             |           |                |
| Pasitenkinimas darbuotojais                          | Kiekvienas paslaugų gavėjas žino, į kurį darbuotoją gali kreiptis, kas ir už kokią pagalbą atsakingas                               |             |           |                |
|                                                      | Darbuotojai dažnai domisi klientu, žino jų poreikius, išklauso                                                                      |             |           |                |
|                                                      | Paslaugų gavėjų teisės yra gerbiamos                                                                                                |             |           |                |
|                                                      | Darbuotojai reaguoja į paslaugų gavėjų prašymus ir pageidavimus                                                                     |             |           |                |
|                                                      | Jei darbuotojas atsisako pildyti kokį nors pageidavimą, tai paaiškina, kodėl to negalima padaryti                                   |             |           |                |
|                                                      | Darbuotojai yra jautrūs, dėmesingi, draugiški                                                                                       |             |           |                |
|                                                      | Yra darbuotojų, su kuriais galima nuoširdžiai pasikalbėti, pabendrauti                                                              |             |           |                |
|                                                      | Paslaugų gavėjai gali nesibaiminti pasekmių kritikuoti, pareikšti pretenzijas, skųstis (dėl pareikštų pretenzijų, kritikos, skundų) |             |           |                |
|                                                      | Visi paslaugų gavėjai žino, kur galima rasti specialistus, kaip juos galima pasikviesti                                             |             |           |                |
|                                                      | Visi darbuotojai išmano savo darbą, viską atlieka tinkamai                                                                          |             |           |                |
|                                                      | Jei kam nors bloga, tai darbuotojai iš karto pastebi, skuba padėti                                                                  |             |           |                |
|                                                      | Darbuotojai sugeba spręsti konfliktus tarp paslaugų gavėjų, suderinti interesus                                                     |             |           |                |
| Pasitenkinimas administracijos darbuotojais          | Administracijos darbuotojai dažnai domisi, klausia paslaugų gavėjų nuomonės apie maitinimą, dienos režimą, užimtumą ir pan.         |             |           |                |
|                                                      | Administracija derina, atsižvelgia, paiso paslaugų gavėjų nuomonės organizuojant įstaigoje renginių, užimtumą ir pan.               |             |           |                |

|                                                      |                                                                                                                              |             |           |                |
|------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-----------|----------------|
|                                                      | Vyksta administracijos ir paslaugų gavėjų susirinkimai, kurių metu diskutuojama ir aptariami svarbiausi klausimai            |             |           |                |
|                                                      | Administracijos darbuotojai gana dažnai bendrauja su klientais                                                               |             |           |                |
|                                                      | Administracijos darbuotojai išsamiai supažindina paslaugų gavėjus su įstaigos tvarka, gyvenimo sąlygomis ir pan.             |             |           |                |
|                                                      | Administracijos darbuotojai sugeba spręsti visus konfliktus                                                                  |             |           |                |
|                                                      | Administracijos darbuotojai sugeba sudrausminti, suvaldyti konfliktiškus ir agresyvius paslaugų gavėjus                      |             |           |                |
|                                                      | Administracija geba palaikyti gerą psichologinį klimatą įstaigoje                                                            |             |           |                |
|                                                      | Paslaugų gavėjai nesibaimina dėl neigiamų pasekmių kritikuojant administracijos darbą, pareiškiant pretenzijas, skundžiantis |             |           |                |
|                                                      | Administracijos atstovai visada yra prieinami, pasirengę išklausyti, padėti                                                  |             |           |                |
|                                                      | Į administracijos atstovus galima drąsiai kreiptis bet koku klausimu                                                         |             |           |                |
|                                                      | Administracija konstruktyviai reaguoja į skundus, pastabas, prašymus                                                         |             |           |                |
|                                                      | Kai administracija atsisako patenkinti prašymą, tai visada paaiškina, kodėl, įtikina                                         |             |           |                |
| <b>PASITENKINIMAS TVARKA IR VEIKLOS ORGANIZAVIMU</b> |                                                                                                                              | <b>TAIP</b> | <b>NE</b> | <b>KARTAIS</b> |
| Pasitenkinimas sveikatos priežiūra                   | Paslaugų gavėjų sveikata įstaigoje yra rūpinamasi tinkamai                                                                   |             |           |                |
|                                                      | Yra galimybė, esant poreikiui, apsilankyti pas medikus                                                                       |             |           |                |
|                                                      | Prireikus atliekami kasdieniai sveikatos patikrinimai ir testai (kraujospūdžio, cukraus kiekio kraujyje ir pan.)             |             |           |                |
|                                                      | Prireikus gaunama medikų specialisto konsultacija                                                                            |             |           |                |
|                                                      | Yra galimybė gauti visas reikiamas procedūras – masažą, mankštą ir pan.                                                      |             |           |                |
|                                                      | Įstaigoje daug kalbama apie sveikatą, jos saugojimą, sveiką mitybą, žalingų įpročių žalą organizmui                          |             |           |                |
|                                                      | Esant reikalui paslaugų gavėjai nuvežami į gydymo įstaigą                                                                    |             |           |                |
|                                                      | Esant reikalui vietoje suteikiama pirmoji būtinoji medicininė pagalba                                                        |             |           |                |
| Pasitenkinimas specialistų teikiama pagalba          | Prireikus darbuotojai visada palydi į miestą (pas gydytoją, atlikti tyrimus, tvarkyti kitus reikalus)                        |             |           |                |

|                                               |                                                                                                                                                 |  |  |  |
|-----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
|                                               | Socialinis darbuotojas pasirūpina bendravimu su artimaisiais, šeimos nariais, padeda spręsti bendravimo problemas su jais                       |  |  |  |
|                                               | Socialinis darbuotojas suteikia pagalbą, pasikalba, kai netenkama artimųjų ar senelių namų gyventojų                                            |  |  |  |
|                                               | Galima su darbuotoju pasikalbėti apie savo gyvenimą, aptarti rūpimus klausimus                                                                  |  |  |  |
|                                               | Socialinis darbuotojas padeda apsirūpinti kompensacine technika ir priemonėmis (akiniiais, klausos aparatais, vežimėliais, vaikštyneis ir kt.)  |  |  |  |
|                                               | Kai reikia, socialiniai darbuotojai sutvarko visus dokumentus (pvz., pensijos, dalyvumo, paveldėjimo ir kt.)                                    |  |  |  |
|                                               | Kinizeterapeutas yra prieinamas ir dirba su paslaugų gavėjais tiek, kiek reikia                                                                 |  |  |  |
|                                               | Psichologas yra prieinamas, o jo konsultacijos nemokamos ir naudingos                                                                           |  |  |  |
| Pasitenkinimas vidaus tvarka                  | Ar leidžiama paslaugų gavėjui atvykti į įstaigą laisvai pasirinktu laiku?                                                                       |  |  |  |
|                                               | Ar galima paslaugų gavėjui nesilaikyti dienos režimo (ateiti vėliau pietauti, pusryčiauti, vakarieniauti arba visai neiti ir kt.)?              |  |  |  |
|                                               | Ar leidžiama paslaugų gavėjui užsiimti norima veikla bet kuriuo dienos metu?                                                                    |  |  |  |
|                                               | Ar yra galimybė pasirinkti veiklos metu draugą /draugę?                                                                                         |  |  |  |
| Pasitenkinimas veiklos turiniu ir prasmingumu | Ar galima klausytis mėgstamos muzikos, ar yra tam sąlygos?                                                                                      |  |  |  |
|                                               | Ar galima klausytis mėgstamų radijo laidų ar žiūrėti mėgstamas televizijos programas?                                                           |  |  |  |
|                                               | Ar paslaugų gavėjų veikla organizuojama atsižvelgiant į jų pageidavimus ar poreikius, ar klausiama jų nuomonės apie vienokią ar kitokią veiklą? |  |  |  |
|                                               | Ar paslaugų gavėjai gali skaityti įdomią literatūrą, knygas, laikraščius?                                                                       |  |  |  |
|                                               | Ar paslaugų gavėjai įstaigoje dainuoja, vaidina, patys kuria?                                                                                   |  |  |  |
|                                               | Ar įstaigoje vyksta daug įdomių renginių?                                                                                                       |  |  |  |
|                                               | Ar įstaigoje gražiai paminimos svarbiausios šventės – Šv. Kalėdos, Vasario 16-osios minėjimas, Šv. Velykos ir kt.?                              |  |  |  |
|                                               | Ar į įstaigą atvyksta įdomių ir žymių žmonių (skaito paskaitas, koncertuoja, bendrauja)?                                                        |  |  |  |

|                                                       |                                                                                                        |             |           |                |
|-------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-----------|----------------|
|                                                       | Ar yra galimybių bendrauti su jaunąja karta, lankyti vaikus mokykloje, daželiuose?                     |             |           |                |
|                                                       | Ar paslaugų gavėjai gali rinktis į grupes pagal interesus ir užsiimti bendra veikla?                   |             |           |                |
|                                                       | Ar renginių, švenčių metu galima pasijusti kaip viena didelė šeima, bendruomenė?                       |             |           |                |
|                                                       | Ar įstaigoje lankosi dvasininkai?                                                                      |             |           |                |
|                                                       | Ar yra galimybė judėti, vaikščioti, būti, kiek sveikata leidžia, aktyviems?                            |             |           |                |
|                                                       | Ar įstaigoje yra visos galimybės užsiimti mėgstama veikla, jei pageidaujama?                           |             |           |                |
|                                                       | Ar buvimas įstaigoje yra įdomus ir prasmingas?                                                         |             |           |                |
|                                                       | Ar įstaiga yra ypatinga, išskirtinė gerąja prasme?                                                     |             |           |                |
| <b>PASITENKINIMAS BUITINĖMIS SĄLYGOMIS</b>            |                                                                                                        | <b>Taip</b> | <b>Ne</b> | <b>Kartais</b> |
| Pasitenkinimas maitinimo paslaugomis                  | Ar maisto pakanka, porcijų dydis tenkina?                                                              |             |           |                |
|                                                       | Ar maitinimo grafikas ir dažnumas tinkamas?                                                            |             |           |                |
|                                                       | Ar maistas skanus?                                                                                     |             |           |                |
|                                                       | Ar meniu (valgiaraštis) įvairus?                                                                       |             |           |                |
|                                                       | Ar turite galimybę laikyti savo maistą šaldytuve?                                                      |             |           |                |
|                                                       | Ar turite galimybę laisvai pasirinkti maistą?                                                          |             |           |                |
| Pasitenkinimas bendro naudojimo patalpomis ir aplinka | Ar tenkina švaros būklė koridoriuose, holuose, valgykloje ir pan.?                                     |             |           |                |
|                                                       | Ar patalpos ir interjeras jums patrauklus?                                                             |             |           |                |
|                                                       | Ar manote, kad patalpos, aplinka, baldai tinkami pagyvenusiems asmenims ir (arba) neįgaliems asmenims? |             |           |                |
|                                                       | Ar gali įstaigos lankytojai naudotis liftu?                                                            |             |           |                |
|                                                       | Ar gali lankytojai laisvai judėti įstaigoje, būti bendrose patalpose?                                  |             |           |                |
|                                                       | Ar yra laisvas išėjimas į kiemą?                                                                       |             |           |                |
|                                                       | Ar gali lankytojai laisvai vaikščioti visoje įstaigos teritorijoje?                                    |             |           |                |
|                                                       | Ar įstaigoje pakanka vaizdinės informacijos, nuorodų, kur liftas, valgykla, higienos patalpos ir kt.?  |             |           |                |

**ILGALAIKĖS, TRUMPALAIKĖS SOCIALINĖS GLOBOS PASLAUGŲ GAVĖJŲ  
PASITENKINIMO TEIKIAMOMIS PASLAUGOMIS KLAUSIMYNAS**

| Eil.<br>Nr. | Teiginys                                                                                                                                                                                                                   | Vertinimo balai |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
|             |                                                                                                                                                                                                                            | 1               | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 1.          | Informavimas ir konsultavimas                                                                                                                                                                                              | 1               | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 2.          | Tarpininkavimas ir atstovavimas                                                                                                                                                                                            | 1               | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 3.          | Apgyvendinimas                                                                                                                                                                                                             | 1               | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 4.          | Psichologinė ir psichoterapinė pagalba, jos organizavimas                                                                                                                                                                  | 1               | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 5.          | Kasdienio gyvenimo įgūdžių ugdymas ir palaikymas (tvarkant pinigų apskaitą, įgyjant prekes ir mokant mokesčius, planuojant ir atliekant namų ruošos darbus, bendraujant, savarankiškai tvarkant patalpas, aplinką ir pan.) | 1               | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 6.          | Darbinių įgūdžių ugdymas, dienos užimtumas (siuvimas, mezgimas, audimas, dailės dirbiniai, keramika) ar jo organizavimas                                                                                                   | 1               | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 7.          | Laisvalaikio organizavimas                                                                                                                                                                                                 | 1               | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 8.          | Asmeninės higienos paslaugų organizavimas (skalbimas, maudymas ir kt. )                                                                                                                                                    | 1               | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 9.          | Pagalba rengiantis, maitinantis, prausiantis, kito pobūdžio pagalba                                                                                                                                                        | 1               | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 10.         | Maitinimas                                                                                                                                                                                                                 | 1               | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

|     |                                                                                                       |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 11. | Sveikatos priežiūros paslaugų (slaugos) organizavimas ar teikimas                                     | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 12. | Gyventojų nuomonės, problemų, nusiskundimų išklaušymas, nagrinėjimas bei konstruktyvi reakcija į juos | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 13. | Darbuotojų bendravimas su gyventojais (mandagumas, paslaugumas ir kt.)                                | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 14. | Patalpų pritaikymas gyventojų poreikiams                                                              | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 15. | Jūsų pasiūlymai, pastabos (įrašyti)                                                                   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |

---

## KLAUSIMYNAS PASLAUGŲ GAVĖJŲ ARTIMIESIEMS

Atliekant bendrųjų socialinių paslaugų, socialinės priežiūros paslaugų, socialinės reabilitacijos kokybės tyrimą, apklausiant socialinių paslaugų gavėjų artimuosius, šeimos narius, globėjus, rūpintojus, norima ištirti jų nuomonę apie teikiamų socialinių paslaugų kokybę, išsiaiškinti svarbiausius aspektus, kuriuos reikia tobulinti, siekiant efektyviau teikti minėtas paslaugas.

Prašome atsakyti į pateiktus klausimus – tinkamą atsakymą pažymėti X

Apklausa anoniminė, vardo ir pavardės rašyti nereikia.

### 1. Jūsų ryšys su paslaugos gavėju

- ☐ - žmona / vyras
- ☐ - dukra / sūnus
- ☐ - mama / tėvas
- ☐ - sugyventinis / sugyventinė
- ☐ - globėjas (itėvis)
- ☐ - kita

### 2. Iš kur sužinojote apie teikiamas paslaugas ?

- ☐ - interneto
- ☐ - pažįstamų
- ☐ - spaudos, televizijos
- ☐ - socialinių darbuotojų
- ☐ - medikų
- ☐ - mokyklos darbuotojų
- ☐ - NVO darbuotojų

### 3. Kada paskirta paslauga?

- ☐ - 2022–2023 m.
- ☐ - nuo 2020–2021 m.
- ☐ - nuo 2018–2019 m.
- ☐ - anksčiau nei nuo 2018 m.
- ☐ - neatsimenu, nežinau
- ☐ - kita (įrašykite).....

### 4. Kaip pasikeitė teikiamų paslaugų kokybė per paskutinius 2 metus?

- ☐ - labai pagerėjo
- ☐ - pagerėjo
- ☐ - liko tokia pati
- ☐ - pablogėjo

### 5. Kaip dažnai palaikote ryšį su paslaugas teikiančiu darbuotoju?

- ☐ - kasdien
- ☐ - kartą per savaitę
- ☐ - kartą per mėnesį
- ☐ - pagal poreikį
- ☐ - kita (įrašykite).....

**6. Kaip vertinate darbuotojų, teikiančių paslaugas Jūsų artimajam, darbą?**

|                                                                                                         | Taip | Ne | Kita | Neatsakė |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|----|------|----------|
| Ar darbuotojai suteikia tikslią ir teisingą informaciją apie paslaugų teikimo tvarką ir jos pakeitimus? |      |    |      |          |
| Ar darbuotojai efektyviai prisideda prie Jūsų problemų sprendimo?                                       |      |    |      |          |
| Ar darbuotojai atsižvelgia į Jūsų pageidavimus (skundus)?                                               |      |    |      |          |
| Ar darbuotojai pagarbiai, mandagiai bendrauja?                                                          |      |    |      |          |

**7. Ar pasikeitė Jūsų artimojo gyvenimo kokybė, pradėjus teikti socialines paslaugas?**

- ☐ - taip, pagerėjo
- ☐ - taip, pablogėjo
- ☐ - ne, nepasikeitė
- ☐ - nežinau

**8. Ar esate patenkinti Jūsų artimajam teikiamomis paslaugomis?**

- ☐ - taip
- ☐ - ne
- ☐ - nežinau
- ☐ - kita

**9. Ar pasitikite darbuotoju, teikiančiu Jūsų artimajam paslaugas?**

- ☐ - taip
- ☐ - iš dalies
- ☐ - nepasitikiu
- ☐ - neatsakė

**10. Kokia paslauga teikiama Jūsų artimajam?**

- ☐ - pagalba į namus
- ☐ - bendrosios socialinės paslaugos
- ☐ - socialinių įgūdžių ugdymas, palaikymas ir (ar) atkūrimas

- ☐ - socialinė priežiūra šeimoms
- ☐ - ilgalaikė (trumpalaikė) socialinė globa socialinės globos įstaigoje
- ☐ - vaikų dienos socialinė priežiūra Vaikų dienos centre
- ☐ - kita \_\_\_\_\_

Ačiū už atsakymus

**KLAUSIMYNAS SOCIALINES PASLAUGAS TEIKIANTIEMS DARBUOTOJAMS**

Apklausa atliekama siekiant išsiaiškinti socialinių darbuotojų nuomonę apie teikiamų bendrųjų, socialinės priežiūros, ilgalaikės, trumpalaikės, dienos socialinės globos asmens namuose ir institucijoje paslaugų kokybę, darbuotojų darbo aplinkos vertinimą ir darbo organizavimo efektyvumą.

Prašome atsakyti į pateiktus klausimus – tinkamą atsakymą pažymėti **X**

Apklausa anoniminė, vardo ir pavardės rašyti nereikia.

**1. Jūsų lytis:**

- ☐ vyras ☐ moteris

**2. Koks Jūsų darbo stažas teikiant socialines paslaugas?**

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

**3. Kokios jūsų pareigos?**

- ☐ individualios priežiūros darbuotojas  
☐ atvejo vadybininkas  
☐ socialinis darbuotojas  
☐ kitas specialistas (sveikatos priežiūros, psichologas ir kt.)

**4. Ar paslaugų gavėjams skirtos paslaugos patenkina jų poreikius?**

- |                                              |                                      |
|----------------------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> visiškai patenkina  | <input type="checkbox"/> nepatenkina |
| <input type="checkbox"/> patenkina           | <input type="checkbox"/> kita        |
| <input type="checkbox"/> iš dalies patenkina |                                      |

**5. Ar įstaigos darbuotojai operatyviai sprendžia paslaugų gavėjų problemas?**

- |                                                |                                           |
|------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> operatyviai           | <input type="checkbox"/> nesprendžia      |
| <input type="checkbox"/> iš dalies operatyviai | <input type="checkbox"/> neturiu nuomonės |

## 6. Kas turi įtakos efektyviam paslaugų teikimui?

- |                                                                   |                                                                   |
|-------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> sklandus komandinis darbas               | <input type="checkbox"/> normas atitinkantis darbo krūvis         |
| <input type="checkbox"/> geras tarpinstitucinis bendradarbiavimas | <input type="checkbox"/> skubios, nenumatytos papildomos užduotys |
| <input type="checkbox"/> nustatyti užduočių atlikimo terminai     | <input type="checkbox"/> kita                                     |

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

- |                                                         |                                                          |
|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> paslaugų kokybė labai pagerėjo | <input type="checkbox"/> paslaugų kokybė pablogėjo       |
| <input type="checkbox"/> paslaugų kokybė pagerėjo       | <input type="checkbox"/> paslaugų kokybė labai pablogėjo |
| <input type="checkbox"/> paslaugų kokybė nesikeitė      | <input type="checkbox"/> kita                            |

## 8. Kokios, Jūsų nuomone, socialinių paslaugų kokybės pagerėjimo priežastys?

- |                                                                 |                                                            |
|-----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> atsiradusios papildomos paramos formos | <input type="checkbox"/> padidėjęs finansavimas            |
| <input type="checkbox"/> patobulinta įstatyminė bazė            | <input type="checkbox"/> papildomai gautos darbo priemonės |
| <input type="checkbox"/> papildomų pareigybių įvedimas          | <input type="checkbox"/> kita                              |

## 9. Ar Jums sudarytos galimybės tobulinti profesinę kompetenciją?

- |                                    |                               |
|------------------------------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> taip      | <input type="checkbox"/> ne   |
| <input type="checkbox"/> iš dalies | <input type="checkbox"/> kita |

## 10. Įvertinkite savo darbo aplinką:

|                                           | labai gerai | gerai | vidutiniškai | blogai | labai blogai |
|-------------------------------------------|-------------|-------|--------------|--------|--------------|
| <b>Darbo užmokestis</b>                   |             |       |              |        |              |
| <b>Darbo tikslų ir rezultatų aiškumas</b> |             |       |              |        |              |
| <b>Darbo rezultatų įvertinimas</b>        |             |       |              |        |              |
| <b>Darbo krūvis</b>                       |             |       |              |        |              |
| <b>Darbo vieta</b>                        |             |       |              |        |              |

|                                     |  |  |  |  |  |
|-------------------------------------|--|--|--|--|--|
| <b>Kita</b> _____<br>_____<br>_____ |  |  |  |  |  |
|-------------------------------------|--|--|--|--|--|

Ačiū už atsakymus

\_\_\_\_\_