



MOLĖTŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS MERAS

POTVARKIS

DĖL MOLĖTŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS TEIKIAMŲ PREVENCINIŲ, BENDRŲJŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ, AKREDITUOTOS SOCIALINĖS PRIEŽIŪROS IR AKREDITUOTOS LAIKINO ATOKVĖPIO PASLAUGOS KOKYBĖS VERTINIMO TVARKOS APRAŠO PATVIRTINIMO

2025 m. vasario 05 d. Nr. B3-104
Molėtai

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymo 25 straipsnio 5 dalimi, 27 straipsnio 2 dalies 9 punktu, 30 straipsnio 1 dalies 1 punktu, 2 dalimi, Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymo 14 straipsnio 1 dalimi, 5 dalies 5 punktu, vykdydamas 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“, 4, 22 punktus, Akredituotos socialinės priežiūros teikimo reikalavimus, patvirtintus Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2021 m. liepos 5 d. įsakymu Nr. A1-492 „Dėl Akredituotos socialinės priežiūros teikimo reikalavimų patvirtinimo“:

1. T v i r t i n u Molėtų rajono savivaldybės teikiamų prevencinių, bendrųjų socialinių paslaugų, akredituotos socialinės priežiūros ir akredituotos laikino atokvėpio paslaugos kokybės vertinimo tvarkos aprašą (pridedama).

2. P r i p a ž į s t u netekusiu galios Molėtų rajono savivaldybės mero 2024 m. spalio 14 d. potvarkį Nr. B3-865 „Dėl Molėtų rajono savivaldybės socialinių paslaugų įstaigų ir socialines paslaugas teikiančių fizinių asmenų teikiamų akredituotų socialinės priežiūros, laikino atokvėpio paslaugų kokybės kontrolės tvarkos aprašo patvirtinimo“.

Vicemerė, pavaduojanti savivaldybės merą

Vaida Saugūnienė

**MOLėtų RAJONO SAVIVALDYBės TEIKIAMų PREVENCINIų, BENDRųJų
SOCIALINIų PASLAUGų, AKREDITUOTOS SOCIALINės PRIEŽIūros IR
AKREDITUOTOS LAIKINO ATOKVėPIO PASLAUGOS KOKYBės VERTINIMO
TVARKOS APRAŠAS**

**I SKYRIUS
BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. Molėtų rajono savivaldybės teikiamų prevencinių, bendrųjų socialinių paslaugų, akredituotos socialinės priežiūros ir akredituotos laikino atokvėpio paslaugos kokybės vertinimo tvarkos aprašas (toliau – Tvarkos aprašas) reglamentuoja Molėtų rajono savivaldybės (toliau – Savivaldybė) 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 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 nustatytus išsilavinimo ir (ar) kvalifikacijos, profesinės kompetencijos tobulinimo reikalavimus, ir teikiančių Savivaldybės gyventojams akredituotą socialinę priežiūrą ir (ar) akredituotą laikino atokvėpio paslaugą (toliau – fizinis asmuo).

3. Teikiamų prevencinių, bendrųjų socialinių paslaugų, akredituotos socialinės priežiūros ir laikino atokvėpio paslaugos kokybės vertinimo tikslas – užtikrinti 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 gerinti įstaigų teikiamų paslaugų kokybę.

4. Įstaigos teikiamų prevencinių, bendrųjų socialinių paslaugų ir akredituotų socialinių paslaugų, fizinio asmens teikiamų akredituotų socialinių paslaugų kokybės vertinimą Savivaldybėje vykdo Molėtų rajono savivaldybės administracijos Socialinės paramos skyriaus (toliau – Socialinės paramos skyrius), darbuotojai (toliau – paskirtas darbuotojas).

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

6. Akredituotų socialinių paslaugų kokybės vertinimo tikslas – užtikrinti ir gerinti įstaigų teikiamų socialinių paslaugų kokybę.

7. Akredituotų socialinių paslaugų kokybė vertinama žemiau nurodytais lygmenimis:

7.1. Paslaugų gavėjų lygmeniu;

7.2. Paslaugų teikėjo (Įstaigos/fizinio asmens) lygmeniu.

8. Vertinimas atliekamas stebėjimo, anketinės apklausos ir atitikties norminiams reikalavimams vertinimo metodais.

9. Tvarkos aprašas parengtas vadovaujantis Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymu, Socialinių paslaugų katalogu, patvirtintu Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. balandžio 5 d. įsakymu Nr. A1-93 „Dėl Socialinių paslaugų katalogo patvirtinimo“, 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“ (2024 m. birželio 5 d. įsakymo Nr. A1-384 redakcija), Akredituotos socialinės priežiūros teikimo reikalavimais, patvirtintais Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2021 m. liepos 5 d. įsakymu Nr. A1-492 „Dėl akredituotos socialinės priežiūros teikimo reikalavimų patvirtinimo“ bei šiuo Tvarkos aprašu.

10. Tvarkos apraše vartojamos sąvokos suprantamos taip, kaip jos apibrėžtos Įstatyme, Akreditavimo tvarkos apraše ir kituose teisės aktuose, reglamentuojančiuose įstaigų ir fizinių asmenų veiklą, susijusią su prevencinių, bendrųjų socialinių paslaugų Akredituotų socialinių paslaugų teikimu.

II SKYRIUS

PREVENCINIŲ IR BENDRŲJŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMO ORGANIZAVIMAS

11. 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).

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

13. 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, kurios teikia prevencines ir/ar bendrąsias paslaugas. Apklausiamų artimųjų skaičius – pagal galimybes. Respondentai atrenkami atsitiktine tvarka.

14. 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 kitų suinteresuotų asmenų apklausą, apklausos metu nedalyvautų tiesiogiai paslaugas teikiantys darbuotojai.

15. Darbuotojai apklausiami užpildant anoniminę anketą (Tvarkos aprašo 3 priedas).

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

17. Įstaiga apibendrintus anketinės apklausos duomenis ir užpildytas socialinių paslaugų, jų šeimos narių (artimųjų) ar kitų suinteresuotų asmenų, darbuotojų anketas ne vėliau per 10 darbo dienų po apsiderinimo parengimo pateikia Socialinės paramos skyriui.

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

19. 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.

20. Įstaiga parengia Priemonių planą, suderina su Socialinės paramos skyriumi, jį įgyvendina bei informuoja apie jo įgyvendinimą Socialinės paramos skyrių.

III SKYRIUS

AKREDITUOTŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMO ORGANIZAVIMAS

21. Akredituotų socialinių paslaugų kokybės vertinimo uždavinys – išsiaiškinti paslaugų gavėjų poreikių patenkinimą, nuomonę apie teikiamų socialinių paslaugų kokybę iš kliento bei darbuotojo pusės bei identifikuoti kylančias su paslaugų teikimu susijusias problemas.

22. Akredituotų socialinių paslaugų kokybės vertinimo procedūra apima apsilankymą įstaigoje ir vertinimą ne įstaigos patalpose (pagal poreikį apsilankant pas klientą, įstaigos dokumentacijos tikrinimą ir pan.). Vertinimas gali būti atliekamas taikant stebėjimo, apklausos, klausymynų pildymo, dokumentacijos patikros, atitikties norminiams reikalavimams, poveikio matavimo ir kt. pasirinktais būdais, metodais.

23. Akredituotų socialinių paslaugų kokybę Įstaigų/fizinių asmenų lygmeniu Socialinės paramos skyrius vertina atlikdamas Įstaigų/fizinių asmenų planinius ir neplaninius vertinimus Įstaigos buveinėje ir/ar paslaugų teikimo vietoje, ar nuotoliniu būdu.

24. Akredituotų socialinių paslaugų kokybės vertinimas atliekamas ne rečiau kaip 1 kartą per tris metus. Socialinės paramos skyrius neatlieka Įstaigos/fizinio asmens Akredituotų socialinių paslaugų kokybės planinio vertinimo, jeigu nėra praėję 6 mėnesiai po priimto sprendimo dėl teisės teikti Akredituotas socialines paslaugas suteikimo (netaikoma neplaniniams vertinimams).

25. Apie numatomą vykdyti planinį vertinimą Įstaigai/fiziniam asmeniui pranešama raštu per elektroninio ryšio priemones likus ne mažiau kaip 10 darbo dienų iki numatomo atlikti patikrinimo pradžios (netaikoma neplaniniams vertinimams). Įstaigai/fiziniam asmeniui siunčiamame rašte nurodoma: kada bus atliekamas Akredituotų socialinių paslaugų kokybės vertinimas vietoje, patikrinimo tikslas, pagrindas, trukmė, kokius dokumentus Įstaiga/fizinis asmuo privalo pateikti ir kita būtina informacija.

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

27. Socialinės paramos skyrius turi teisę iš anksto su Įstaiga/fiziniu asmeniu nesuderintu ir nepaskelbtu laiku atlikti neplaninį Įstaigos/fizinio asmens vertinimą.

28. Neplaninis Įstaigos/fizinio asmens vertinimas atliekamas šiais atvejais:

28.1. gavus valstybės ar Savivaldybės institucijos rašytinį motyvuotą prašymą ar pavedimą atlikti Įstaigos/fizinio asmens patikrinimą;

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

28.3. turint informacijos ar kitų pagrįstų įtarimų dėl Įstaigos/fizinio asmens veiklos, kuri gali neatitikti Akredituotoms socialinėms paslaugoms keliamų atitikties reikalavimų;

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

28.5. siekiant užtikrinti ir gerinti Įstaigų/fizinių asmenų teikiamų Akredituotų socialinių paslaugų kokybę.

IV SKYRIUS

AKREDITUOTŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMO VYKDYMAS

29. Akredituotų socialinių paslaugų kokybės paslaugų gavėjų lygmeniu vertinimas atliekamas apklausiant paslaugų gavėjus žodžiu ir/ar raštu, naudojant anketinės apklausos metodą, užpildant Akredituotų socialinių paslaugų gavėjo (artimojo) apklausos anketą (Tvarkos aprašo 4 priedas). Respondentų apimtis – ne mažiau kaip 20 procentų socialinių paslaugų gavėjų iš vienos Įstaigos, ne mažiau kaip 50 procentų socialinių paslaugų gavėjų iš vieno fizinio asmens. Apklausiamųjų artimųjų skaičius – pagal galimybes. Respondentai atrenkami atsitiktine tvarka.

30. Įstaiga/fizinis asmuo paslaugų gavėjų (artimųjų) vertinimo rezultatus pateikia susipažinti Socialinės paramos skyriui, jam atliekant Akredituotų socialinių paslaugų kokybės vertinimą. Apklausą gali vykdyti ir Socialinės paramos skyriaus darbuotojai (toliau – Atsakingi darbuotojai).

31. Apie numatomą vykdyti planinį vertinimą Įstaigai/fiziniam asmeniui pranešama raštu šio Tvarkos aprašo 9 punkte nustatyta tvarka, o neplaninio vertinimo atveju – raštas su Tvarkos aprašo 9 punkte nurodyta informacija, įteikiamas prieš pradedant neplaninį vertinimą vietoje.

32. Atsakingi darbuotojai, atlikdami Įstaigos/fizinio asmens vertinimą, tikrina, ar Įstaigos/fiziniai asmenys, 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. Apsilankymo įstaigoje metu užpildomas Įstaigos/fizinio asmens, teikiančių Akredituotas socialines paslaugas, patikrinimo aktas (Tvarkos aprašo 5 priedas).

33. Socialinės paramos skyrius, atlikdamas Įstaigų / fizinių asmenų vertinimą, turi teisę pagal kompetenciją kreiptis į valstybės, Savivaldybės įstaigas, kitas institucijas ir /ar įstaigas bei paslaugų gavėjus dėl informacijos apie Įstaigos / fizinio asmens teikiamas paslaugas gavimo.

34. Atliekant Įstaigos/fizinio asmens vertinimą, užpildomas Įstaigos/fizinio asmens teikiamų Akredituotų socialinių paslaugų teikimo atitikties reikalavimams ir rekomendacijoms vertinimo aktas (toliau – vertinimo aktas) (Tvarkos aprašo 6 priedas).

35. Atsakingi darbuotojai, atlikę Įstaigos/fizinio asmens planinį arba neplaninį vertinimą, ne vėliau kaip per 20 darbo dienų, parengia ir tikrintai Įstaigai/fiziniam asmeniui elektroninio ryšio priemonėmis išsiunčia vertinimo aktą. Vertinimo akte turi būti pateikta vertinimo metu surinkta ir apibendrinta informacija pagal vertinimo kriterijus, nurodytos išvados ir rekomendacijos, pažeidimų pašalinimo ir rekomendacijų (tobulintinos sritys, priemonės paslaugų kokybei gerinti ir pan.) įgyvendinimo terminai.

36. Įstaiga/fizinis asmuo, gavęs 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, jeigu tokie buvo nustatyti, pašalinimui ar vykdydama pateiktas rekomendacijas. Vertinimo metu nustatytų pažeidimų pašalinimo terminas negali būti ilgesnis nei 6 mėnesiai.

37. Socialinės paramos skyrius per 14 kalendorinių dienų nuo informacijos apie pažeidimų pašalinimą gavimo dienos ar vertinimo akte nurodyto termino pabaigos įvertina, ar Įstaiga/fizinis asmuo įvykdė rekomendacijas laiku, ir apie tai pažymi vertinimo akte.

38. Antrinio patikrinimo metu nustatčius, kad pašalinti visi pažeidimai, Atsakingi darbuotojai įrašo tai į vertinimo aktą, išsiunčia Įstaigai/fiziniam asmeniui ir baigia Įstaigos/fizinio asmens vertinimą. Vertinimo aktas ir Savivaldybės mero potvarkis dėl teisės teikti Akredituotas socialines paslaugas sustabdymo Įstaigai/fiziniam asmeniui išsiunčiamas per 3 darbo dienas nuo šio sprendimo priėmimo dienos, nurodant terminą, per kurį vertinimo metu nustatyti pažeidimai turi būti pašalinti.

39. Trečiojo patikrinimo metu nustatčius, kad visi neatitikimai teisės aktams ar pažeidimai pašalinti, Atsakingi darbuotojai parengia motyvuoto Savivaldybės mero potvarkį dėl Įstaigos/fizinio asmens teisės teikti Akredituotas socialines paslaugas pratęsimo. Vertinimo aktas ir Savivaldybės mero potvarkis dėl teisės teikti akredituotas socialines paslaugas pratęsimo išsiunčiami Įstaigai/fiziniam asmeniui ir Įstaigos/fizinio asmens tikrinimas baigiamas. Šiuo atveju sprendimas privalo būti priimtas per 10 darbo dienų nuo informacijos apie pažeidimų pašalinimą gavimo dienos.

40. Trečiojo patikrinimo metu nustatčius, kad neatitikimai teisės aktams ar pažeidimai arba jų dalis yra nepašalinti, Atsakingi darbuotojai per 10 darbo dienų parengia Savivaldybės mero potvarkį dėl Įstaigos/fizinio asmens teisės teikti akredituotas socialines paslaugas panaikinimo.

41. Vertinimo aktas ir Savivaldybės mero potvarkis dėl teisės teikti akredituotas socialines paslaugas panaikinimo išsiunčiami Įstaigai/fiziniam asmeniui per 3 darbo dienas nuo šio sprendimo priėmimo dienos.

42. Atsakingas darbuotojas įveda sprendimo sustabdyti, pratęsti ar panaikinti teisę teikti Akredituotas socialines paslaugas datą į Socialinės paramos šeimai informacinę sistemą (SPIS) per 3 darbo dienas nuo šio sprendimo priėmimo dienos.

V SKYRIUS

AKREDITUOJAMŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ PRIEŽIŪRA

43. Socialinės paramos skyrius prižiūri, kaip laikomasi akredituojamų socialinių paslaugų (socialinės priežiūros ir laikino atokvėpio) organizavimo ir teikimo sąlygų.

44. Priežiūra vykdoma nuolat stebint ir vertinant kaip Paslaugų teikėjas, organizuodamas ir teikdamas akredituotas socialines paslaugas, laikosi Akredituotų socialinių paslaugų teikimo reikalavimų apraše nustatytų reikalavimų.

VI SKYRIUS

AKREDITUOTŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ TEIKĖJŲ KONSULTAVIMAS

45. Socialinės paramos skyrius teikia akredituotų socialinių paslaugų teikėjams konsultacijas, siekdamas padėti laikytis teisės aktų, reglamentuojančių akredituotų socialinių paslaugų teikimą.

46. Konsultacijos yra teikiamos žodžiu arba raštu atsakant į oficialų paklausimą elektroniniu paštu, telefonu.

47. Siekiant gerinti teikiamų konsultacijų kokybę ir identifikuoti konsultacijų metu kylančias problemas, Socialinės paramos skyrius pagal poreikį gali organizuoti susitikimus su akredituotų socialinių paslaugų teikėjais.

VII SKYRIUS

BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

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

49. Įstaiga ir (ar) fizinis asmuo atsako už vertinimo metu pateiktos informacijos teisingumą.

50. Įstaigos, fiziniai asmenys ir Socialinės paramos skyrius, vykdydami Tvarkos apraše nustatytas funkcijas, turi užtikrinti 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) (OL 2016 L 119, p. 1) ir Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo reikalavimų laikymąsi. Įstaigos fizinių asmenų duomenis tvarko tik paslaugų teikimo tikslais, Socialinės paramos skyrius – Tvarkos apraše nurodytų funkcijų vykdymo tikslais.

51. Įstaigos ar fizinio asmens kokybės vertinimo dokumentai saugomi ir tvarkomi Lietuvos Respublikos dokumentų ir archyvų įstatymo nustatyta tvarka.

52. Tvarkos aprašas gali būti keičiamas, pildomas ir pripažįstamas netekusiu galios Savivaldybės mero potvarkiu.

Molėtų rajono savivaldybės teikiamų
prevencinių, bendrųjų socialinių paslaugų,
akredituotos socialinės priežiūros ir
akredituotos laikino atokvėpio paslaugos
kokybės vertinimo 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 Molėtų rajono 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 būtiniausiais 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:

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	☐ taip	☐ ne	☐ nežinau
Man pakanka teikiamų socialinių paslaugų	☐ taip	☐ ne	☐ nežinau
Teikiant paslaugas atsižvelgiama į mano prašymus / siūlymus	☐ taip	☐ ne	☐ nežinau
Teikiamos socialinės paslaugos pateisino mano lūkesčius	☐ taip	☐ ne	☐ nežinau
Pasitikiu paslaugas teikiančiu darbuotoju	☐ taip	☐ ne	☐ nežinau
Teikiantis paslaugas darbuotojas mandagus, atidus man	☐ taip	☐ ne	☐ nežinau
Mano problemos sprendžiamos operatyviai ir sėkmingai	☐ taip	☐ ne	☐ nežinau
Man teikiama pakankama informacija apie paslaugą	☐ taip	☐ ne	☐ nežinau

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

Dėkojame už atsakymus!

Molėtų rajono savivaldybės teikiamų
prevencinių, bendrųjų socialinių paslaugų,
akredituotos socialinės priežiūros ir
akredituotos laikino atokvėpio paslaugos
kokybės vertinimo 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 Molėtų rajono 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):

Prevencinės 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 būtiniausiais 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	☐ taip	☐ ne	☐ nežinau
Teikiant paslaugas atsižvelgiama į paslaugos gavėjo prašymus	☐ taip	☐ ne	☐ nežinau
Teikiamos socialinės paslaugos pateisino mano lūkesčius	☐ taip	☐ ne	☐ nežinau
Pasitikiu socialines paslaugas teikiančiu darbuotoju	☐ taip	☐ ne	☐ nežinau
Teikiantis paslaugas darbuotojas, mandagus, atidus	☐ taip	☐ ne	☐ nežinau
Paslaugų gavėjo problemos sprendžiamos sėkmingai, operatyviai	☐ taip	☐ ne	☐ nežinau
Paslaugų gavėjui ir man teikiama pakankama informacija apie paslaugą	☐ taip	☐ ne	☐ nežinau

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

Dėkojame už atsakymus!

Molėtų rajono savivaldybės teikiamų prevencinių, bendrųjų socialinių paslaugų, akredituotos socialinės priežiūros ir akredituotos laikino atokvėpio paslaugos kokybės vertinimo 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
Darbai 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 motyvą 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!

Molėtų rajono savivaldybės teikiamų prevencinių, bendrųjų socialinių paslaugų, akredituotos socialinės priežiūros ir akredituotos laikino atokvėpio paslaugos kokybės vertinimo tvarkos aprašo 4 priedas

AKREDITUOTOS SOCIALINĖS PRIEŽIŪROS, LAIKINO ATOKVĖPIO PASLAUGOS GAVĖJO APKLAUSOS ANKETA

Gerb. kliente, kviečiame dalyvauti anoniminėje apklausoje apie akredituotos socialinės priežiūros, laikino atokvėpio paslaugos kokybę. Apibendrinti rezultatai bus panaudoti tobulinant teikiamų socialinių paslaugų kokybę Molėtų rajono savivaldybėje. Dėkojame už skirtą laiką.

1. Pažymėkite lentelėje, kokias socialines paslaugas gavote / gaunate 20..... metais ir įvertinkite jų kokybę?

Pažymėkite gautą / gaunamą paslaugą (tinkantį variantą pažymėkite x)	Įvertinkite paslaugos kokybę balais nuo 1 iki 5 (5 – aukščiausias įvertinimas)	Įrašykite paslaugas teikiančią įstaigą / fizinį asmenį
Laikino atokvėpio paslauga		
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		
Psichologinė ir socialinė rehabilitacija vaikai bendruomenėje		
Kitos (įrašykite)		

2. Ar tokios paslaugos tikėtotės? (tinkantį variantą pažymėkite x)

- ☐ taip
☐ ne

3. Jei atsakėte „ne“, nurodykite paslaugos trūkumus? (pvz., teko laukti paslaugos (nurodykite kiek), netenkino darbuotojo kompetencija, paslaugos laikas, neaiškiai atsakė į klausimus, trūko informacijos (nurodykite kokios) ir pan.)

.....

.....

.....

4. Pateikite pasiūlymų, ką reikėtų tobulinti siekiant geresnės socialinės priežiūros, laikino atokvėpio paslaugos kokybės?

.....

.....

.....

.....

.....

Molėtų rajono savivaldybės teikiamų
prevencinių, bendrųjų socialinių paslaugų,
akredituotos socialinės priežiūros ir
akredituotos laikino atokvėpio paslaugos
kokybės vertinimo tvarkos aprašo
5 priedas

**ĮSTAIGOS / FIZINIO ASMENS, TEIKIANČIO AKREDITUOTOS SOCIALINĖS PRIEŽIŪROS, LAIKINO ATOKVĖPIO
PASLAUGAS, PATIKRINIMO AKTAS**

(tikrinamos įstaigos / fizinio asmens pavadinimas)

Nr. _____
(registracijos data ir numeris)

Tikrinimo teisinis pagrindas _____

Tikrinimo rūšis (planinis / neplaninis) _____

Atliekamas _____ patikrinimas
(pirminis / antrinis / trečias)

Eil. Nr.	Vertinimo kriterijus	Kriterijaus rodiklis	Kriterijaus įvertinimas (pažymėti x)	Apibūdinimas (pildoma, jeigu neatitinka arba atitinka iš dalies; išvardinti trūkumus)	Terminas trūkumams pašalinti (pildoma, jeigu nustatyti)	Trūkumas pašalintas / nepašalintas (pildoma, jeigu buvo nustatytas) (pažymėti x)

1.	Įstaiga / fizinis asmuo atitinka prašyme leisti teikti akredituotas socialinės priežiūros, laikino atokvėpio paslaugas pateiktą informaciją	Įstaigos / fizinio asmens, kurie teikia akredituotą socialinę paslaugą, paslaugos rūšis	☐ atitinka ☐ neatitinka			☐ pašalintas ☐ nepašalintas
		asmenų grupės, kurioms Įstaiga / fizinis asmuo turi leidimą teikti akredituotas socialines paslaugas	☐ atitinka ☐ neatitinka			☐ pašalintas ☐ nepašalintas
		asmenų, kuriems teikiamos paslaugos, skaičius	☐ atitinka ☐ neatitinka			☐ pašalintas ☐ nepašalintas
2.	Įstaiga / fizinis asmuo atitinka Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymu nustatytus akredituotos socialinės priežiūros, laikino atokvėpio teikimo reikalavimus įstaigoms /	Įstaigos / fizinio asmens, kurie kuri teikia akredituotas socialines paslaugas, pareigybės (personalas)	☐ atitinka ☐ neatitinka			☐ pašalintas ☐ nepašalintas
		Įstaigos / fizinio asmens kurie teikia akredituotas socialines paslaugas, darbuotojų ir jų pareigybių skaičius	☐ atitinka ☐ neatitinka			☐ pašalintas ☐ nepašalintas
		Įstaigos / fizinio asmens, kurie teikia akredituotas socialines paslaugas, socialinį darbą dirbantys darbuotojai yra įgiję Socialinių paslaugų įstatymo 26 straipsnio 6 dalyje nurodytą išsilavinimą	☐ atitinka ☐ neatitinka			☐ pašalintas ☐ nepašalintas

	fiziniam asmeniui, pageidaujantiems teikti akredituotas socialines paslaugas	patalpos atitinka akredituotų socialinių paslaugų teikimo reikalavimus (vertinamas rodiklis, jeigu paslaugoms teikti patalpos būtinos)	☐ atitinka ☐ neatitinka			☐ pašalintas ☐ nepašalintas
3.	Kiti bendrieji kriterijai					
	Paslaugų teikimas	paslaugų sudėtis, trukmė ir gavėjai atitinka Socialinių paslaugų katalogą	☐ taip ☐ ne			☐ pašalintas ☐ nepašalintas
		sudaromos paslaugų teikimo sutartys tarp paslaugų gavėjo ir įstaigos / fizinio asmens	☐ taip ☐ ne			☐ pašalintas ☐ nepašalintas
		sudaromi paslaugų gavėjų sąrašai	☐ taip ☐ ne			☐ pašalintas ☐ nepašalintas
		formuojamos paslaugų gavėjų asmens bylos teisės aktų nustatyta tvarka	☐ taip ☐ ne			☐ pašalintas ☐ nepašalintas
		paslaugų gavėjų dokumentai saugomi ir tvarkomi teisės aktų nustatyta tvarka, yra paslaugų gavėjų sutikimai dėl asmens duomenų naudojimo	☐ taip ☐ ne			☐ pašalintas ☐ nepašalintas

Išvados:

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

Tikrinimą atliko:

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

Molėtų rajono savivaldybės teikiamų
prevencinių, bendrųjų socialinių paslaugų,
akredituotos socialinės priežiūros ir
akredituotos laikino atokvėpio paslaugos
kokybės vertinimo tvarkos aprašo
6 priedas

**ĮSTAIGOS / FIZINIO ASMENS TEIKIAMOS AKREDITUOTOS SOCIALINĖS PRIEŽIŪROS, LAIKINO ATOKVĖPIO
PASLAUGOS TEIKIMO ATITIKTIES REIKALAVIMAMS IR REKOMENDACIJOMS VERTINIMO AKTO FORMA**

Įstaigos pavadinimas / fizinis asmuo

Nr. _____
(data)

Vieta

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

Vertinimo data: _____/_____/_____

Atliekamas vertinimas planinis ☐ neplaninis ☐

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

Įstaigos / fizinio asmens / kontaktai:

Adresas _____

Telefono Nr. _____

El. pašto adresas _____

Vertinime dalyvavo Įstaigos atstovas (-ai) / fizinis asmuo

(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) (netaikoma fiziniam asmeniui)			
		Įstaigos vidaus tvarkos taisyklės (turi būti nustatyti Įstaigos darbuotojų elgesio Įstaigoje reikalavimai, buvimo Įstaigoje normos, teisės ir pareigos,			

		tarpusavio santykius, apibrėžiančios Įstaigos darbuotojų, akredituotų socialinių paslaugų gavėjų, teisės ir pareigos) * (netaikoma fiziniam asmeniui)			
		Laisva forma pildomas Įstaigą lankančių asmenų registracijos žurnalas* (netaikoma fiziniam asmeniui)			
		Parengti individualūs paslaugų gavėjų planai			
		Įstaigos / fizinio asmens teikiamų paslaugų sąrašas			
		Įstaigos metiniai veiklos planai (netaikoma fiziniam asmeniui)			
		Paslaugų sudėtis, trukmė ir gavėjai atitinka Socialinių paslaugų katalogą			
		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 / fizinio asmens			
		Informacija įvedama į Socialinės paramos informacinę sistemą ** (netaikoma fiziniam asmeniui)			
		Kiti dokumentai, nustatantys Įstaigos vidaus tvarkos reikalavimus** (netaikoma fiziniam asmeniui)			
3.	Teikiantis paslaugą (-as) personalas	Įstaigos pareigybių sąrašas** (netaikoma fiziniam asmeniui)			
		Darbuotojų sąrašas			

		Patvirtinti įstaigos / fizinio asmens 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 / pas fizinį asmenį dirba darbuotojas, turintis Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų 26 straipsnio 6 dalyje nurodytą išsilavinimą			
		Organizuojami darbuotojų pasitarimai paslaugų teikimo klausimais, dalinamasi patirtimi tarpusavyje ir su kitomis įstaigomis, tobulinama kvalifikacija (netaikoma fiziniam asmeniui)			
4.	Paslaugos (-ų) teikimo vieta	Patalpos tvarkingos, tinkamai apšviestos, saugios, pritaikytos asmenims su negalia			
		Dokumentai dėl patalpų (jei paslaugoms teikti jos būtinos), kuriose teikiamos akredituotos socialinės paslaugos, atitikties priešgaisrinės saugos, darbo saugos bei higienos reikalavimams			
		Įstaiga / fizinis asmuo turi ne mažiau nei dvi patalpas, kuriose teikiamos akredituotos socialinės paslaugos*			
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 vaikų dienos socialinės priežiūros paslaugoms.

** – 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 _____
