

PATVIRTINTA

Pakruojo nestacionarių socialinių paslaugų
Centro direktoriaus 2026 m. birželio 10 d.
Įsakymu Nr. V-292

PAKRUOJO NESTACIONARIŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO TEIKIAMŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS, VIDINIO VERTINIMO TVARKOS APRAŠAS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Pakruojo nestacionarių socialinių paslaugų centro (toliau – Centras) teikiamų socialinių paslaugų kokybės vidinio vertinimo tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) nustato Centro teikiamų socialinių paslaugų, vidinio kokybės vertinimo (toliau – Vertinimas) tikslus, principus, organizavimo tvarką, atsakingus asmenis, vertinimo metodus, rezultatų analizę, viešinimą ir panaudojimą socialinių paslaugų kokybei gerinti.
2. Vertinimas atliekamas vadovaujantis Lietuvos Respublikos Socialinių paslaugų įstatymu, Socialinių paslaugų katalogu ir remiantis kitais teisės aktais, reglamentuojančiais socialinių paslaugų sritį.
3. Apraše vartojamos sąvokos:
 - 3.1. **socialinių paslaugų kokybė** – socialinių paslaugų atitiktis paslaugų gavėjų individualiems poreikiams, teisės aktų reikalavimams, paslaugų teikimo tikslams, saugumo, prieinamumo, pagarbos žmogaus orumui, veiksmingumo ir tęstinumo principams;
 - 3.2. **vidinis vertinimas** – Centro atliekamas sistemingas duomenų rinkimo, analizės ir rezultatų panaudojimo procesas, skirtas socialinių paslaugų kokybei ir veiklos tobulinimo poreikiams nustatyti;
 - 3.3. **grįžtamasis ryšys** – paslaugų gavėjų, jų artimųjų, darbuotojų, partnerių ir kitų suinteresuotų šalių nuomonė, pasiūlymai, pastabos ar skundai dėl teikiamų socialinių paslaugų;
 - 3.4. **tobulinimo priemonės** – konkretūs veiksmai, numatyti vertinimo rezultatams įgyvendinti ir socialinių paslaugų kokybei gerinti.

II. VERTINIMO TIKSLAI IR UŽDAVINIAI

4. Vertinimas – sistemingas procesas, kurio metu Centras analizuoja teikiamų socialinių paslaugų kokybę, nustato stipriąsias ir silpnąsias puses bei identifikuoja tobulintinas veiklos sritis.
5. Kiekviename Centro padalinyje teikiamų socialinių paslaugų kokybės vidinis vertinimas atliekamas ne rečiau kaip vieną kartą per metus, taikant Apraše nustatytus arba Centro pasirinktus vertinimo kriterijus ir metodus.
6. Vertinimo tikslas – gerinti socialinių paslaugų kokybę, nustatyti socialinių paslaugų poveikį bei darbuotojų poreikius ir lūkesčius, vertinti paslaugų gavėjų, jų artimųjų ir kitų suinteresuotų asmenų pasitenkinimą gaunamomis socialinėmis paslaugomis.
7. Vertinimo uždaviniai:
 - 7.1. įvertinti socialinių paslaugų kokybę ir jų atitiktį paslaugų gavėjų poreikiams;
 - 7.2. nustatyti socialinių paslaugų teikimo stipriąsias ir tobulintinas veiklos sritis;
 - 7.3. analizuoti paslaugų gavėjų, darbuotojų ir kitų suinteresuotų šalių grįžtamąjį ryšį;
 - 7.4. planuoti ir įgyvendinti priemones socialinių paslaugų kokybei bei veiklos efektyvumui gerinti.
8. Už socialinių paslaugų kokybės vidinio vertinimo organizavimą Centre atsakingas direktoriaus pavaduotojas socialiniams reikalams. Padalinių vadovai atsako už duomenų surinkimą, pirminę analizę ir vertinimo rezultatų pateikimą pagal jų padalinyje teikiamas socialines paslaugas.

III. VERTINIMO PRINCIPAI

9. Vertinant Centro teikiamų socialinių paslaugų kokybę, analizuojamos šios sritys:
 - 9.1. paslaugų prieinamumas;
 - 9.2. paslaugų atitiktis individualiems paslaugų gavėjų poreikiams;
 - 9.3. paslaugų savalaikiškumas ir tęstinumas;
 - 9.4. paslaugų saugumas ir pagarba asmens orumui;
 - 9.5. paslaugų veiksmingumas ir poveikis paslaugų gavėjo gyvenimo kokybei;
 - 9.6. darbuotojų kompetencijos ir bendravimo kokybė;
 - 9.7. informacijos teikimo aiškumas;
 - 9.8. bendradarbiavimas su artimaisiais, partneriais ir kitomis institucijomis;
 - 9.9. skundų, prašymų, pasiūlymų ir grįžtamojo ryšio analizė;
 - 9.10. veiklos tobulinimo priemonių įgyvendinimas.
10. Orientacijos į socialinių paslaugų gavėją principas – vertinama, kiek socialinės paslaugos atitinka asmens poreikius, lūkesčius ir teises, atsižvelgiant į socialinių paslaugų gavėjų ir/ar jų artimųjų nuomonę.
11. Nuolatinio tobulinimo principas – Vertinimo rezultatai naudojami socialinių paslaugų teikimo kokybei gerinti, reguliariai peržiūrint procesus, metodus ir veiklos rezultatus.
12. Objektyvumo principas – Vertinimas grindžiamas faktais, duomenimis ir aiškiais kriterijais, vengiant asmeninių nuostatų ar išankstinių vertinimų.
13. Skaidrumo principas – Vertinimo procesas, kriterijai ir rezultatai yra aiškūs darbuotojams bei suinteresuotoms šalims, užtikrinamas atviras informacijos pateikimas.
14. Darbuotojų įtraukimo principas – Vertinime dalyvauja įvairių sričių darbuotojai, skatinamas bendradarbiavimas ir atsakomybės už kokybę prisiėmimas.
15. Dalyvavimo principas – į Vertinimo procesą įtraukiami socialinių paslaugų gavėjai, jų artimieji, partneriai ir bendruomenės atstovai, sudaromos galimybės teikti pasiūlymus ir grįžtamąjį ryšį.
16. Konfidencialumo ir etikos principas – Vertinimo metu saugomi asmens duomenys, laikomasi profesinės etikos ir pagarbos žmogaus orumui.
17. Teisėtumo principas – Vertinimas atliekamas laikantis teisės aktų, socialinių paslaugų standartų ir Centro vidaus dokumentų.
18. Įrodymais grįsto Vertinimo principas – naudojami kiekybiniai ir kokybiniai duomenys, apklausos, rodikliai, dokumentų analizė. Sprendimai priimami remiantis surinktais duomenimis.
19. Kompleksiškumo principas – vertinama ne tik paslaugų kokybė, bet ir jų prieinamumas, veiksmingumas, saugumas, darbuotojų kompetencijos bei Centro valdymas.

IV. SOCIALINIŲ PASLAUGŲ VERTINIMO ORGANIZAVIMAS

20. Duomenys vertinimui renkami kiekviename Centro padalinyje, pagal teikiamas socialines paslaugas, atsižvelgiant į paslaugų gavėjų individualius ypatumus.
21. Duomenų rinkimui ir vertinimui gali būti taikomi šie metodai: anketinės apklausos, individualūs ar grupiniai pokalbiai, darbuotojų susirinkimų refleksijos, paslaugų gavėjų ir jų artimųjų grįžtamojo ryšio analizė, skundų, prašymų ir pasiūlymų analizė, dokumentų analizė, paslaugų teikimo rodiklių analizė, atvejų aptarimai, stebėseną, partnerių apklausos ir kiti Centro pasirinkti metodai.
22. Vertinimas atliekamas paslaugų gavėjų, jų artimųjų, socialines paslaugas teikiančių darbuotojų, padalinių vadovų ir, esant poreikiui, socialinių partnerių lygmeniu.
23. Duomenys gali būti renkami raštu ir (ar) naudojant elektronines ryšio priemones.
24. Apklausų respondentų imtis nustatoma atsižvelgiant į padalinio teikiamų socialinių paslaugų pobūdį, paslaugų gavėjų skaičių, jų individualius ypatumus ir galimybes dalyvauti apklausoje.

Siekama apklausti ne mažiau kaip 40 procentų atitinkamos tikslinės grupės respondentų, išskyrus atvejus, kai dėl objektyvių priežasčių tokios imties pasiekti nėra galimybės.

25. Paslaugų gavėjams, jų artimiesiems ir darbuotojams sudaromos sąlygos apklausos anketas pateikti anonimiškai.

26. Apklausos atliekamos einamųjų metų spalio–gruodžio mėnesiais.

27. Siekiant įvertinti paslaugų kokybės pokyčius, rekomenduojama atlikti lyginamąją analizę su ankstesnių laikotarpių duomenimis.

28. Atliekant duomenų analizę, vertinami paslaugų kokybės pokyčiai, nustatomos stipriosios ir tobulintinos veiklos sritys bei formuluojamos rekomendacijos.

29. Padalinių vadovai pateikia Centro direktoriaus pavaduotojui socialiniams reikalams apibendrintus vertinimo ir apklausų rezultatus, kurie pateikiami Centro direktoriui iki kitų metų sausio 20 d.

30. Apibendrinti vertinimo rezultatai skelbiami Centro interneto svetainėje ir (ar) kitais Centro naudojamais informavimo būdais, užtikrinant respondentų anonimiškumą.

31. Atsižvelgiant į vertinimo rezultatus, Centro direktorius arba jo paskirti atsakingi asmenys inicijuoja rezultatų aptarimą su padalinių vadovais ir darbuotojais. Nustačius tobulintinas sritis, rengiamas socialinių paslaugų kokybės gerinimo priemonių planas, kuriame nurodomos priemonės, atsakingi asmenys, įgyvendinimo terminai ir laukiami rezultatai.

32. Kokybės gerinimo priemonių įgyvendinimo stebėseną atliekama ne rečiau kaip vieną kartą per metus, vertinant, kurios priemonės įgyvendintos, kurios neįgyvendintos ir dėl kokių priežasčių.

V. VERTINIMO REZULTATŲ PANAUDOJIMAS IR KOKYBĖS GERINIMAS

33. Vertinimo rezultatai naudojami Centro teikiamų socialinių paslaugų kokybei gerinti, darbuotojų kompetencijų tobulinimo poreikiams nustatyti, paslaugų organizavimo procesams peržiūrėti, vidaus dokumentams tikslinti ir paslaugų gavėjų poreikiams geriau atliepti.

34. Nustačius tobulintinas sritis, parengiamas kokybės gerinimo priemonių planas. Plane nurodomos konkrečios priemonės, atsakingi asmenys, įgyvendinimo terminai ir siekiami rezultatai.

35. Kokybės gerinimo priemonių įgyvendinimo rezultatai aptariami Centro administracijos ir padalinių vadovų pasitarimuose, o esminiai pokyčiai pristatomi darbuotojams.

VI. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

36. Aprašas gali būti keičiamas ir (ar) papildomas Centro direktoriaus įsakymu.

37. Centras atsako už vertinimo metu surinktų ir pateiktų duomenų saugumą bei jų panaudojimą veiklos tobulinimui.

38. Vertinimo metu asmens duomenys tvarkomi tik tiek, kiek būtina vertinimo tikslams pasiekti, laikantis asmens duomenų apsaugą reglamentuojančių teisės aktų, konfidencialumo, duomenų kiekio mažinimo ir saugojimo ribojimo principų. Viešinami tik apibendrinti ir nuasmeninti vertinimo rezultatai.

39. Aprašas skelbiamas Centro interneto svetainėje www.pnspc.lt.