



**VISAGINO SAVIVALDYBĖS TARYBA**

**SPRENDIMAS**

**DĖL VISAGINO SAVIVALDYBĖS BENDRŪJŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ IR  
SOCIALINĖS PRIEŽIŪROS PASLAUGŲ KOKYBĖS KONTROLĖS TVARKOS APRAŠO  
PATVIRTINIMO**

2021 m. balandžio \_\_\_ d. Nr. TS-\_\_\_\_  
Visaginas

Visagino savivaldybės taryba, vadovaudamasi Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymo 6 straipsnio 12 punktu ir 16 straipsnio 4 dalimi, Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymo 13 straipsnio 1 ir 6 dalimis, n u s p r e n d ž i a:

1. Patvirtinti Visagino savivaldybės bendrųjų socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros paslaugų kokybės kontrolės tvarkos aprašą (pridedama).
2. Paskelbti šį sprendimą Teisės aktų registre ir Visagino savivaldybės interneto svetainėje.

Savivaldybės meras

Erlandas Galaguz

PATVIRTINTA  
Visagino savivaldybės tarybos  
2021 m. balandžio \_\_\_\_ d. sprendimu Nr. TS-\_\_\_\_

## VISAGINO SAVIVALDYBĖS BENDRŲJŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ IR SOCIALINĖS PRIEŽIŪROS PASLAUGŲ KOKYBĖS KONTROLĖS TVARKOS APRAŠAS

### I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Visagino savivaldybės bendrųjų socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros paslaugų kokybės kontrolės tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) reglamentuoja bendrųjų socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros paslaugų kokybės kontrolės vykdymo procedūras socialines paslaugas teikiančiose įstaigose ir organizacijose (toliau – Paslaugų teikėjai), kurių veiklos koordinavimas yra priskirtas Visagino savivaldybei (toliau – Savivaldybė).

2. Aprašas parengtas vadovaujantis Socialinių paslaugų priežiūros departamento prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos rekomendacijomis dėl socialinės priežiūros kokybės kontrolės, Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymu, kitais teisės aktais.

3. Apraše vartojamos sąvokos:

3.1. **Paslaugų teikėjai** – savivaldybės biudžetinės įstaigos, viešosios įstaigos, nevyriausybinės organizacijos, bendruomenės, privatūs ir kiti teikėjai, kurie teisės aktų nustatyta tvarka turi teisę teikti socialines paslaugas ir kurioms yra skiriamas finansavimas iš Savivaldybės biudžeto tiesioginio finansavimo būdu ar sutartiniu pagrindu.

3.2. Kitos šiame Apraše vartojamos sąvokos atitinka Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatyme ir kituose teisės aktuose apibrėžtas sąvokas.

4. Savivaldybės administracija apibendrintus kokybės vertinimo duomenis už praėjusius kalendorinius metus pateikia Visagino savivaldybės socialinių paslaugų plane.

### II SKYRIUS BENDRŲJŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ IR SOCIALINĖS PRIEŽIŪROS KOKYBĖS VERTINIMO TIKSLAS, UŽDAVINIAI IR ETINIAI PRINCIPAI

5. Bendrųjų socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros paslaugų kokybės vertinimo tikslas – užtikrinti Savivaldybėje teikiamų socialinių paslaugų kokybę.

6. Bendrųjų socialinių ir socialinės priežiūros paslaugų kokybės vertinimo uždaviniai:

6.1. rinkti duomenis apie klientų poreikių patenkinimą bei socialinių paslaugų efektyvumą;

6.2. identifikuoti kylančias problemas, susijusias su socialinių paslaugų teikimu;

6.3. planuoti kokybės tobulinimo priemones ir jų įgyvendinimą atsižvelgiant į gautus vertinimo rezultatus.

7. Bendrųjų socialinių ir socialinės priežiūros paslaugų kokybės vertinimo kriterijai:

7.1. efektyvus socialinių paslaugų teikimas;

7.2. socialinių paslaugų gavėjų individualių poreikių tenkinimo ir socialinių paslaugų tęstinumo užtikrinimas;

7.3. socialinių paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės gerinimas užtikrinant paslaugų kompleksumą;

7.4. socialines paslaugas teikiančių darbuotojų kompetencija.

8. Atliekant anketinę apklausą ar dalyvaujant anketinėje apklausoje, privaloma laikytis šių pagrindinių etikos principų:

8.1. saugios aplinkos sukūrimas – bendrauti asmeniui priimtina forma, kurti pasitikėjimu grįstą santykį su asmeniu ir sukurti saugią, skatinančią bendrauti aplinką asmeniui, kurioje asmuo jaustųsi įgalintas išsakyti savo nuoširdžią nuomonę, nebijotų kalbėti apie kylančius sunkumus, vengti

bet kokio spaudimo, bauginimo, grasinimų, naudojimosi savo tarnybine padėtimi ir (ar) bet kokio netinkamo poveikio asmeniui ir jo nuomonei ir (ar) galimybei ją išsakyti;

8.2. konfidencialumo principas – užtikrinti vertinimo metu surinktos informacijos konfidencialumą, tik darbo ir pagalbos asmeniui užtikrinimo tikslams;

8.3. geranoriškumo ir nusiteikimo nekenkti vertinamam asmeniui principas – būti korektiškam, vengti, kad atliekamas vertinimas sukeltų asmeniui emocinį diskomfortą, pablogintų jo situaciją;

8.4. teisingumo principas – vertinamas asmuo turi jaustis lygiaverčiu;

8.5. nediskriminacijos principas – vienodai gerbti ir vienodai elgtis su visais asmenimis, nepriklausomai nuo jų lyties, rasės, pilietybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, įsitikinimų ar pažiūrų, amžiaus, sveikatos būklės, religijos, etninės priklausomybės ar kitų aplinkybių;

8.6. geriausių asmens interesų užtikrinimo principas – visa informacija turi būti vertinama asmens geriausių interesų užtikrinimo aspektu;

8.7. objektyvumo principas – atskirti faktus nuo nuomonių, išankstinių nusistatymų ar pažiūrų;

8.8. atsakingumo principas – prisiimti asmeninę atsakomybę už surinktų duomenų teisingumą ir tikrumą, visais būdais vengti nuslėpti, suklastoti ar koku nors būdu iškreipti iš vertinamo asmens gautą informaciją.

### **III SKYRIUS**

#### **BENDRŲJŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ IR SOCIALINĖS PRIEŽIŪROS PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMO ORGANIZAVIMAS**

9. Bendrųjų socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros paslaugų kokybės vertinime naudojamas anketinės apklausos metodas, kuriame dalyvauja socialinių paslaugų gavėjai, jų šeimos nariai (artimieji) ar kiti suinteresuoti asmenys, socialiniai darbuotojai / socialinio darbuotojo padėjėjai, užimtumo specialistai, psichologai (toliau – Darbuotojai).

10. Anketinę apklausą inicijuoja Savivaldybės administracija kartą per metus, anketinę apklausą atlieka Paslaugų teikėjas.

11. Respondentų imtis apklausoje – ne mažiau kaip 20 procentų bendrųjų socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros paslaugų gavėjų ir Darbuotojų iš vienos įstaigos (jeigu įstaiga turi padalinių – padalinio) ar organizacijos. Apklausiamų artimųjų skaičius – pagal galimybes. Respondentai atrenkami atsitiktine tvarka.

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

13. Anketos gali būti skelbiamos Savivaldybės arba Paslaugų teikėjų interneto svetainėse.

14. Darbuotojai apklausiami užpildant anoniminę anketą (3 priedas). Užpildytą anketą Darbuotojai gražina Paslaugų tiekėjui užkljuotame voke.

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

16. Visų Paslaugų teikėjų pateiktą informaciją, informaciją apie bendrųjų socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros paslaugų kokybės kontrolę kaupia ir apibendrina Savivaldybės administracija.

17. Savivaldybės administracija apibendrinusi gautą informaciją ir nustačiusi bendrųjų socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros paslaugų kokybės trūkumų kreipiasi raštu į Paslaugų teikėją dėl trūkumų šalinimo priemonių plano (toliau – Priemonių planas) parengimo.

18. Paslaugų teikėjas parengia Priemonių planą, jį įgyvendina bei informuoja apie jo įgyvendinimą Savivaldybės administraciją.

**IV SKYRIUS**  
**BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

19. Už šio Aprašo įgyvendinimą atsako Savivaldybės administracija, Paslaugų teikėjų vadovai.
  20. Paslaugų teikėjai atsako už vertinimo metu pateiktos informacijos teisingumą.
  21. Paslaugų teikėjai fizinių asmenų duomenis tvarko tik socialinių paslaugų teikimo tikslais, Savivaldybės administracija – Apraše nurodytų funkcijų vykdymo tikslais.
  22. Iškilę ginčai sprendžiami Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.
-

## ANKETA SOCIALINIŲ PASLAUGŲ GAVĖJUI

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

Dėkojame už skirtą laiką.

1. Įrašykite Jums socialines paslaugas teikiančios įstaigos pavadinimas \_\_\_\_\_

2. Pažymėkite Jums teikiamas socialines paslaugas:

**Bendrąsias socialines paslaugas:**

- informavimas, konsultavimas
- tarpininkavimas ir atstovavimas
- transporto organizavimas
- sociokultūrinės paslaugos
- kita (įrašykite) \_\_\_\_\_

**Socialinės prižiūros paslaugas:**

- pagalba į namus
- socialinių įgūdžių ugdymas, palaikymas ir (ar) atkūrimas
- apgyvendinimas savarankiško gyvenimo namuose
- laikinas apnakvindinimas
- intensyvi krizių įveikimo pagalba
- apgyvendinimas nakvynės namuose
- psichosocialinė pagalba
- pagalba globėjams (rūpintojams), budintiems globotojams, tėviams ir šeimynų dalyviams ar besirengiantiems jais tapti
- vaikų dienos socialinė prižiūra
- kita (įrašykite) \_\_\_\_\_

3. Kiek laiko Jums teikiamos socialinės paslaugos:

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

4. Apie socialines paslaugas Jūs sužinojote iš:

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

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

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

6. Ar pritariate žemiau nurodytiems teiginiams:

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

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

---

Dėkojame už atsakymus!

**ANKETA SOCIALINIŲ PASLAUGŲ GAVĖJO  
ŠEIMOS NARIUI / ARTIMAJAM / SUINTERESUOTAM ASMENIUI**

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

Dėkojame už skirtą laiką.

1. Įrašykite Jums socialines paslaugas teikiančios įstaigos pavadinimą \_\_\_\_\_

2. Kokios socialinės paslaugos teikiamos Jūsų artimiesiems (pažymėkite tinkamą variantą);

**Bendrosias socialinės paslaugas:**

- informavimas, konsultavimas
- tarpininkavimas ir atstovavimas
- transporto organizavimas
- sociokultūrinės paslaugos
- kita (įrašykite) \_\_\_\_\_

**Socialinės priežiūros paslaugas:**

- pagalba į namus
- socialinių įgūdžių ugdymas, palaikymas ir (ar) atkūrimas
- apgyvendinimas savarankiško gyvenimo namuose
- laikinas apnakvindinimas
- intensyvi krizių įveikimo pagalba
- apgyvendinimas nakvynės namuose
- psichosocialinė pagalba
- pagalba globėjams (rūpintojams), budintiems globotojams, tėviams ir šeimynų dalyviams ar besirengiantiems jais tapti
- vaikų dienos socialinė priežiūra
- kita (įrašykite) \_\_\_\_\_

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
Mokėjimo už teikiamas socialines paslaugas sąlygos	1	2	3	4	5
Nusiskundimų ar siūlymų pateikimo galimybės	1	2	3	4	5

6. Ar pritariate žemiau nurodytiems teiginiams:

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

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

---



---

Dėkojame už atsakymus!



## ANKETA DARBUOTOJUI

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

Darbo sąlygos (švara, saugumas, komfortas ir kt.)	1	2	3	4	5
Darbui reikalingos priemonės (darbų saugos priemonės, kanceliarinės ir ryšio priemonės, kompiuterinė įranga ir kt.)	1	2	3	4	5
Darbo organizavimas (darbo grafikas, vadavimas ir kt.)	1	2	3	4	5
Profesinė rizika (įvertinkite balu, kaip vertinate riziką savo darbe)	1	2	3	4	5
Patiriamas stresas darbe	1	2	3	4	5
Saugumo užtikrinimas (skiepai, apsaugos, dezinfekcinės priemonės ir kt.)	1	2	3	4	5
Jūsų darbo krūvis	1	2	3	4	5
Darbo tikslų ir rezultatų aiškumas	1	2	3	4	5
Bendradarbiavimas su kitomis įstaigomis	1	2	3	4	5
Kaip vertinate savo pasitenkinimą darbu	1	2	3	4	5
Įvertinkite savo motyvaciją darbui	1	2	3	4	5
Darbo užmokestis	1	2	3	4	5
Profesinės etikos laikymasis	1	2	3	4	5
Dalyvavimas nustatant kvalifikacijos poreikį	1	2	3	4	5
Teikiamų socialinių paslaugų viešinimo priemonės	1	2	3	4	5

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

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

3. Su kokiomis socialinėmis grupėmis dirbate:

- senyvo amžiaus asmenys;
- neįgalūs asmenys;
- 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!

<b>DETALŪS METADUOMENYS</b>	
<b>Dokumento sudarytojas (-ai)</b>	Visagino savivaldybės administracija
<b>Dokumento pavadinimas (antraštė)</b>	Dėl Visagino savivaldybės bendrųjų socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros paslaugų kokybės kontrolės tvarkos aprašo patvirtinimo
<b>Dokumento registracijos data ir numeris</b>	2021-04-29 Nr. TS-81
<b>Dokumento gavimo data ir dokumento gavimo registracijos numeris</b>	-
<b>Dokumento specifikacijos identifikavimo žymuo</b>	ADOC-V1.0
<b>Parašo paskirtis</b>	Pasirašymas
<b>Parašą sukūrusio asmens vardas, pavardė ir pareigos</b>	Erlandas Galaguz Savivaldybės meras
<b>Parašo sukūrimo data ir laikas</b>	2021-05-04 16:28
<b>Parašo formatas</b>	Ilgalaikio galiojimo (XAAdES-XL)
<b>Laiko žymoje nurodytas laikas</b>	2021-05-04 16:28
<b>Informacija apie sertifikavimo paslaugų teikėją</b>	EID-SK 2016
<b>Sertifikato galiojimo laikas</b>	2019-04-10 12:46 - 2024-04-08 23:59
<b>Informacija apie būdus, naudotus metaduomenų vientisumui užtikrinti</b>	-
<b>Pagrindinio dokumento priedų skaičius</b>	1
<b>Pagrindinio dokumento pridedamų dokumentų skaičius</b>	0
<b>Priedamo dokumento sudarytojas (-ai)</b>	-
<b>Priedamo dokumento pavadinimas (antraštė)</b>	2021 04 29 sprend 81 Tvarkos aprašas.docx
<b>Priedamo dokumento registracijos data ir numeris</b>	-
<b>Programinės įrangos, kuria naudojantis sudarytas elektroninis dokumentas, pavadinimas</b>	Elpako v.20210504.7
<b>Informacija apie elektroninio dokumento ir elektroninio (-ių) parašo (-ų) tikrinimą (tikrinimo data)</b>	Tikrinant dokumentą nenustatyta jokių klaidų (2022-11-10)
<b>Elektroninio dokumento nuorašo atspausdinimo data ir ją atspausdinęs darbuotojas</b>	2022-11-10 nuorašą suformavo Irena Abaravičienė
<b>Paieškos nuoroda</b>	-
<b>Papildomi metaduomenys</b>	-