PATVIRTINTA
Viešosios įstaigos Alytaus šeimos pagalbos centro
direktoriaus 2026 m. spalio 2 d. įsakymu Nr. V-32

VŠĮ ALYTAUS ŠEIMOS PAGALBOS CENTRO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ VIDINĖS KOKYBĖS VERTINIMO TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS

BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Socialinių paslaugų vidinės kokybės vertinimo tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) nustato VšĮ Alytaus šeimos pagalbos centro (toliau - Centras) socialinių paslaugų vidinės kokybės reikalavimus (toliau – Kokybės reikalavimai), jų taikymo tikslus, uždavinius, pagrindinius principus ir įgyvendinimo tvarką.

2. Kokybės reikalavimų tikslas – užtikrinti, kad teikiamos socialinės paslaugos atitiktų individualius socialinių paslaugų gavėjų poreikius, būtų veiksmingos, pagarbios žmogaus orumui, prisidėtų prie socialinių paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės gerinimo, būtų gerai valdomosir nuolat tobulinamos.

3. Socialinių paslaugų kokybė – visuma veiksmų, požiūrių, priemonių, principų, kuriais pagal socialinių paslaugų gavėjų poreikius, laikantis nustatytų socialinių paslaugų kokybės reikalavimų, užtikrinamas socialinių paslaugų prieinamumas, individualumas, veiksmingumas, pagarba asmens orumui ir teisėms, darbuotojų profesionalumas, veiklos veiksmingumas.

4. Įgyvendinant Kokybės reikalavimus, keliami šie uždaviniai:

4.1. užtikrinti teikiamų socialinių paslaugų kokybę;

4.2. vertinti paslaugų atitiktį teisės aktams ir nustatytiems standartams;

4.3. identifikuoti stipriąsias puses ir tobulintinas sritis;

4.4. didinti paslaugų gavėjų pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis;

4.5. skatinti darbuotojų profesinį tobulėjimą ir įsitraukimą į kokybės gerinimo procesus;

4.6. užtikrinti teikiamų paslaugų saugumą paslaugų gavėjams bei darbo aplinkos saugumą darbuotojams;

4.7. skatinti darbuotojų iniciatyvą, gerinant paslaugų kokybę;

4.8. siekti abipusiai naudingo bendradarbiavimo su partneriais;

4.9. užtikrinti jos tinkamumą ir sklaidą.

5. Vertinimas atliekamas vadovaujantis Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymu, Socialinių paslaugų katalogu, kitais teisės aktais.

II SKYRIUS

SOCIALINIŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS REIKALAVIMŲ TAIKYMO PRINCIPAI IR VERTYBĖS

6. Kokybės reikalavimai taikomi vadovaujantis šiais principais:

6.1. žmogaus teisių užtikrinimo – siekiant užtikrinti socialinių paslaugų kokybę ir ją tobulinti, garantuojama asmens teisė dalyvauti planuojant ir teikiant jam socialines paslaugas, vertinant teikiamų socialinių paslaugų kokybę, teikiant pasiūlymus, prašymus, skundus ar atsiliepimus asmeniui priimtinais būdais, nepaisant asmens lyties, negalios, rasės, tautybės, pilietybės, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, amžiaus, įsitikinimų ar pažiūrų, seksualinės orientacijos ir kitų aplinkybių, nesusijusių su socialinių paslaugų teikimu;

6.2. aiškumo – visa informacija, susijusi su socialinių paslaugų teikimu, jų kokybės priežiūra ir vertinimu, turi būti pateikta asmeniui suprantamais būdais;

6.3. įgalinimo – socialinės paslaugos teikiamos siekiant motyvuoti paslaugų gavėją dalyvauti socialinių paslaugų teikimo procese, didinti ir (ar) palaikyti jo savarankiškumą ir gebėjimą dalyvauti visuomenės gyvenime; sudaromos prielaidos asmeniui įsitraukti priimant sprendimus dėl jam reikalingų socialinių paslaugų planavimo, teikimo bei kokybės vertinimo;

6.4. bendradarbiavimo – Centras ir socialines paslaugas teikiantys darbuotojai bendradarbiauja su kitomis suinteresuotomis šalimis, mokslo įstaigomis, nevyriausybinėmis organizacijomis bei valstybės institucijomis, siekdami užtikrinti individualius socialinių paslaugų gavėjų poreikius, atnaujinti ir plėtoti taikomus socialinių paslaugų teikimo metodus ir tobulinti savo kompetencijas visose Kokybės reikalavimų srityse;

6.5. nuolatinio tobulėjimo ir nuoseklumo – socialinių paslaugų kokybės užtikrinimas grindžiamas nuolatiniu socialines paslaugas teikiančių darbuotojų siekiu gerinti paslaugas, remiantis jų teikiamų socialinių paslaugų vidinio ir išorinio kokybės vertinimo rezultatais, ir cikliškai įgyvendinti Kokybės reikalavimų taikymo kriterijus;

6.6. atvirumo ir skaidrumo – socialinių paslaugų teikimo procesas bei socialinių paslaugų kokybės užtikrinimas turi būti skaidrus, o informacija apie teikiamas socialines paslaugas ir Centro ir socialines paslaugas teikiančių darbuotojų teikiamų socialinių paslaugų kokybės vertinimo rezultatus turi būti atvira tiek socialinių paslaugų gavėjams, tiek jų šeimos nariams ir visuomenei;

6.7. atsakomybės – Centras ir socialines paslaugas teikiantys darbuotojai prisiima atsakomybę už socialinių paslaugų teikimo rezultatus ir siekia geriausio galimo rezultato socialinių paslaugų gavėjams.

III SKYRIUS

VIDINIS SOCIALINIŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMAS

7. Socialinių paslaugų kokybės vertinimas – tai procesas, kurio metu taikant įvairius vertinimo būdus ir priemones analizuojamas socialinių paslaugų organizavimas ir teikimas Centre, siekiant nustatyti ar socialinės paslaugos atitinka Kokybės reikalavimus.

8. Kokybės vertinimo tikslas – nustatyti teikiamų socialinių paslaugų atitiktį Kokybės reikalavimams ir padėti Centrui ir socialines paslaugas teikiantiems darbuotojams formuoti nuolatinio socialinių paslaugų kokybės gerinimo kultūrą.

9. Centro socialinių paslaugų kokybei užtikrinti atliekamas vidinis kokybės vertinimas.

10. Vidinis kokybės vertinimas atliekamas ne rečiau kaip kartą į metus, paskutinį metų ketvirtį.

11. Prireikus gali būti atliekamas papildomas arba tikslinis vertinimas atskirose veiklos srityse, kai gaunami skundai arba kyla pagrįstų abejonių dėl paslaugų kokybės.

12. Vidinis kokybės vertinimas – tai procesas, kurio metu Centras ir socialines paslaugas teikiantys darbuotojai, siekdami atitikties Kokybės reikalavimams, analizuoja teikiamų socialinių paslaugų kokybę, aiškinasi silpnąsias ir stipriąsias socialinių paslaugų kokybės puses ir tobulintinas šių socialinių paslaugų teikimo sritis.

13. Vidinis kokybės vertinimas gali būti atliekamas taikant šiuos metodus:

13.1. Socialinių paslaugų gavėjų, šeimos narių, artimųjų apklausa (raštu, žodžiu ir/arba elektroninių ryšių priemonėmis, išsiunčiant apklausos nuorodą tiesiogiai paslaugos gavėjui) vykdoma siekiant ištirti jų nuomonę apie teikiamų socialinių paslaugų kokybę ir išsiaiškinti svarbiausius aspektus, kuriuos reikia tobulinti siekiant efektyviau teikti socialines paslaugas;

13.2. darbuotojų anketinė apklausa elektroninių ryšių priemonėmis arba raštu, siekiant gerinti teikiamų socialinių paslaugų kokybę, darbo organizavimo efektyvumą, išanalizuoti, kaip darbuotojai vertina savo darbo aplinką, kokių sunkumų kyla teikiant paslaugas;

13.3. paslaugų atitikimą įstatymams ir po įstatyminiams aktams, tvarkoms ir pan.;

13.4. Centro darbuotojų kompetencijos ir kvalifikacijos pokyčius;

13.5. bendradarbiavimo su partneriais rezultatus;

13.6. socialinių paslaugų gavėjų pastabų ir skundų pokyčius;

13.7. socialinės paslaugos teikiamos diegiant inovatyvius būdus ir naujoves.

14. Pagrindiniai etikos principai, kurių svarbu laikytis atliekant darbuotojų ar paslaugų gavėjų apklausas raštu arba žodžiu:

14.1. savanoriškumas. Respondentas pats sprendžia, ar nori dalyvauti apklausoje/interviu. Negalima daryti spaudimo ar sudaryti įspūdžio, kad nedalyvaujant apklausoje bus blogiau suteikiamos paslaugos;

14.2. anonimiškumas ir konfidencialumas. Atsakymai neturi būti siejami su konkrečiu asmeniu (nebent žmogus pats to pageidautų). Rezultatai pateikiami apibendrintai (pvz., procentai, vidurkiai), nenaudojant pavardžių ar atpažįstamų situacijų;

14.3. saugi aplinka. Klausimynas pildomas ar interviu vyksta aplinkoje, kur žmogus jaučiasi saugus ir gali laisvai kalbėti. Jei kyla jautrių temų (pvz., smurto patirtis, priklausomybės), užtikrinama, kad dalyvis nebūtų vertinamas ar stigmatizuojamas;

14.4. prieinamumas. Klausimynas turi būti pritaikytas pagal apklausos dalyvio poreikius (pvz., lengvasis tekstas, didesnis šriftas, esant poreikiui užtikrinamas vertimas į kitas kalbas). Jei žmogus apklausos negali užpildyti savarankiškai, rekomenduojama įtraukti artimuosius;

14.5. informuotas sutikimas. Prieš apklausą dalyviui yra paaiškinama, kodėl renkami duomenys, kas juos analizuos ir kaip bus naudojami rezultatai.

15. Apklausoje dalyvauja kuo didesnė darbuotojų ar paslaugų gavėjų dalis. Rekomenduojama, kad apklausoje dalyvautų bent 51 procentų paslaugų gavėjų ir 80 procentų darbuotojų. Kitais atvejais, jeigu neįmanoma apklausti daugumos paslaugų gavėjų ar darbuotojų, svarbu užtikrinti, kad:

15.1. būtų įtraukti skirtingų patirčių asmenys (pvz., nauji ir ilgesnį laiką paslaugas gaunantys, turintys skirtingus poreikius, daugiau ir mažiau savarankiški asmenys, skirtingų pareigybių darbuotojai);

15.2. nebūtų apklausiami tik „patogiausi“ ar labiausiai patenkinti dalyviai;

15.3. būtų aiškiai užfiksuota, kiek žmonių dalyvavo apklausoje.

16. Jeigu asmuo dėl savo sveikatos būklės arba negalios, paslaugos gavėjas negali savarankiškai perskaityti, suprasti ir atsakyti į klausimyną (pvz. nekalba, nepalaiko kontakto, nesupranta užduoties), vietoje jo galima apklausti kitą artimą jam asmenį, pvz. šeimos narį.

IV SKYRIUS

SOCIALINIŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS REIKALAVIMŲ SUDĖTIS

17. Socialinių paslaugų bazinio lygio kokybės reikalavimai – socialinių paslaugų kokybės reikalavimų apraše nustatyti svarbiausi privalomi socialinių paslaugų kokybės reikalavimai, vertinami pagal jiems nustatytus kriterijus. Centre siekiant bazinio lygio yra privalomi šie socialinių paslaugų kokybės valdymo rodikliai:

17.1. RODIKLIS „Socialinių paslaugų gavėjų pasitenkinimas“. Tai socialinių paslaugų gavėjų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis indekso reikšmė. Rodiklis privalomas ir matuojamas 1 kartą per metus (priedas Nr. 1).

17.2. RODIKLIS „Darbuotojų pasitenkinimas darbu“. Vertinama darbuotojų pasitenkinimo indekso reikšmė. Rodiklis privalomas ir matuojamas 1 kartą per metus (priedas Nr. 2).

17.3. RODIKLIS „Darbuotojų kompetencijų tobulinimo nauda“. Vertinama darbuotojų kompetencijų tobulinimo naudos indekso reikšmė. Rodiklis privalomas ir matuojamas 1 kartą per metus. (priedas Nr. 3).

V SKYRIUS

APKLAUSŲ REZULTATŲ ANALIZĖ IR INTERPRETAVIMAS

18. Surinkti apklausų duomenys turi būti analizuojami ne tik siekiant apskaičiuoti rodiklių reikšmes, bet ir siekiant suprasti socialinių paslaugų kokybės stipriąsias puses bei tobulintinas sritis. Vykdant rezultatų analizę reikia:

18.1. analizuoti ne tik bendrą rodiklio (indekso) reikšmę, bet ir atskirų vertinamų sričių (pvz., prieinamumo, santykių, paslaugų kokybės, rezultatų) įverčius;

18.2. lyginti gautus rezultatus su ankstesnių metų duomenimis, siekiant įvertinti pokyčių tendencijas;

18.3. atkreipti dėmesį į didžiausius skirtumus tarp skirtingų sričių ar respondentų grupių, siekiant nustatyti prioritetines tobulinimo kryptis;

18.4. papildyti apklausų metu gautus kiekybinius duomenis ir kokybine informacija, gauta iš atvirų klausimų ar respondentų komentarų, siekiant geriau suprasti vertinimų priežastis;

18.5. socialinių paslaugų vidinio kokybės vertinimo rezultatų analizė ir interpretavimas turi būti naudojami darbo su paslaugų gavėjais kokybės gerinimui, organizacijos vidiniam mokymuisi, metinio plano priemonių parengimui, rizikų valdymui, veiklos tobulinimui ir sprendimų priėmimui.

VI SKYRIUS

BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

19. Socialinių paslaugų kokybės kontrolė atliekama vadovaujantis objektyvumo, nešališkumo ir protingumo principais ir galiojančiais teisės aktais.

20. Socialinių paslaugų vidinės kokybės vertinimo aprašas peržiūrimas ir patikslinamas (jei reikia) kiekvienais metais, atsižvelgiant į teisės aktų, įstatymų pakeitimus.

21. Socialinių paslaugų vidinės kokybės vertinimo rezultatai gali būti viešinami Centro internetinėje svetainėje.

22. Socialinių paslaugų vidinės kokybės kontrolę užtikrina Centro direktorius.

23. Dokumentai saugomi Lietuvos Respublikos dokumentų ir archyvų įstatymo nustatyta tvarka.

Alytaus šeimos pagalbos centro
socialinių paslaugų vidinės kokybės
vertinimo tvarkos aprašo
priedas Nr. 1

KLAUSIMYNAS PASLAUGŲ GAVĖJAMS

Ši apklausa yra anoniminė, jos rezultatai bus pateikti apibendrintai. Jūsų atsakymai padės gerinti Alytaus šeimos pagalbos centro socialinių paslaugų kokybę. Prašome pažymėti Jums tinkamiausią atsakymą. Jei nenorite atsakyti į kai kuriuos klausimus – galite juos praleisti. Jeigu jums kyla klausimų dėl pildymo arba norite susipažinti su apklausos rezultatais, prašome kreiptis į:

Darbuotojo vardas, pavardė .... (atsakingo už apklausą darbuotojo kontaktai)

Klausimai	1 visiškai nesutinku	2 nesutinku	3 Nei taip, nei ne	4 sutinku	5 visiškai sutinku
A. Prieinamumas					
1. Buvo lengva sužinoti apie galimybę gauti paslaugą.					
2. Informacija apie paslaugos teikimo eigą buvo aiški ir suprantama.					
3. Paslaugos teikiamos man patogiu metu.					
4. Paslaugų teikimo vieta yra pritaikyta mano poreikiams.					
B. Santykiai					
5. Informacija apie man ar mano šeimos situaciją buvo saugoma ir neatskleidžiama kitiems.					
6. Mano nuomonė ir poreikiai buvo išklausyti.					
7. Buvo užtikrinamos lygios galimybės ir nediskriminavimas					
C. Paslaugų kokybė					
8. Paslaugas teikiantys darbuotojai išmanė savo darbą ir dirbo profesionaliai.					
9. Gavau reikiamą informaciją, kur kreiptis dėl papildomos pagalbos.					

10. Teikiant paslaugas buvo atsižvelgta į mano ar mano šeimos individualius pageidavimus.					
D. Rezultatai					
11. Jaučiu, kad mano ir (ar) šeimos situacija pagerėjo arba tapo aiškesnė.					
12. Gauta pagalba atitiko mano ar mano šeimos poreikius.					
E. Bendras pasitenkinimas					
13. Esu patenkintas paslaugomis, kurios man buvo suteiktos					
14. Darbuotojai su manimi bendravo pagarbiai.					
15. Gauta pagalba padėjo man ir (ar) mano šeimai spręsti problemas.					

KLAUSIMYNAS SUPAPRASTINA KALBĄ			
	1 nesutinku	2 galbūt, iš dalies	3 labai
Darbuotojai su manimi elgėsi pagarbiai.			
Gavau tokią pagalbą, kokios man reikėjo.			
Gauta pagalba man padėjo.			
Man patiko suteiktos paslaugos.			

Jūsų pasiūlymai ar pageidavimai: _____

_____

AČIŪ UŽ SKIRTĄ LAIKĄ!

Alytaus šeimos pagalbos centro
socialinių paslaugų vidinės kokybės
vertinimo tvarkos aprašo
priedas Nr. 2

KLAUSIMYNAS DARBUOTOJAMS

Ši apklausa yra anoniminė, jos rezultatai bus pateikti apibendrintai. Jūsų atsakymai padės gerinti VšĮ Alytaus šeimos pagalbos centro darbuotojų pasitenkinimą darbu ir socialinių paslaugų kokybę.

Prašome pažymėti vieną Jums tinkamiausią atsakymą. Darbuotojai su šio klausimyno rezultatais bus supažindinti metinio pokalbio metu.

Teiginiai	1 visiškai nesutinku	2 nesutinku	3 nei sutinku, nei nesutinku	4 sutinku	5 visiškai sutinku
A. Darbo sąlygos					
1. Mano darbo krūvis yra tinkamas.					
2. Turiu reikalingas sąlygas tinkamai atlikti darbą.					
3. Gaunu visą informaciją, susijusią su darbo laiku.					
4. Darbo užmokesčio mokėjimo sistema yra aiški.					
5. Mano pareigos ir atsakomybės yra aiškiai apibrėžtos.					
B. Santykiai ir vadovavimas					
6. Mano kolegos padeda, kai reikia.					
7. Komandoje jaučiuosi saugus.					
8. Iškilus iššūkiams turiu su kuo pasitarti.					
C. Profesinis augimas ir pripažinimas					
9. Mano pastangos darbe yra pastebimos ir vertinamos.					
10. Turiu galimybę bendrauti ir perimti gerąsias patirtis iš kitų įstaigų darbuotojų.					
D. Paslaugų teikimas					
11. Turiu pakankamai laiko kokybiškam darbui su paslaugų gavėjais.					
12. Papildomos administracinės užduotys neatima mano pagrindinio darbo laiko.					

13. Taikau įvairius profesinius metodus.					
E. Įrankiai					
14. Organizacijoje skatinamas atviras grįžtamasis ryšys.					
15. Jaučiu, kad mano nuomonė svarbi organizacijos sprendimams.					
16. Vadovas gerbia darbuotojus, išklauso jų nuomonę.					
17. Mano organizacijoje skiriamas dėmesys darbuotojų emocinei gerovei.					
18. Komandoje aš jaučiuosi saugus.					
19. Jaučiu, kad mano darbas yra prasmingas, realiai padeda paslaugų gavėjams.					
20. Turiu galimybių nuolat tobulinti kompetencijas.					
21. Mano organizacijoje vyrauja pasitikėjimu grįsta kultūra.					

Jūsų pasiūlymai ar pageidavimai:

_____

AČIŪ UŽ JŪSŲ LAIKĄ !

Alytaus šeimos pagalbos centro
socialinių paslaugų vidinės kokybės
vertinimo tvarkos aprašo
priedas Nr. 3

KLAUSIMYNAS DARBUOTOJAMS Nr. 3 (pildomas kas 6 mėn.)

Ši apklausa yra anoniminė, jos rezultatai bus pateikti apibendrintai. Jūsų atsakymai padės gerinti VšĮ Alytaus šeimos pagalbos centro darbuotojų kompetencijų tobulinimo tvarką ir socialinių paslaugų kokybę.

Prašome pažymėti vieną Jums tinkamiausią atsakymą. Jeigu jums kyla klausimų dėl anketos pildymo arba norite susipažinti su apklausos rezultatais, susisiekite:

Darbuotojo vardas, pavardė .... (atsakingo už apklausą darbuotojo kontaktai)

Teiginiai	1 visiškai nesutinku	2 nesutinku	3 nei taip, nei ne	4 sutinku	5 visiškai sutinku
1. Pastaruosius 6 mėnesius taikiau žinias ar įgūdžius, įgytus mokymuose.					
2. Organizacija sudarė sąlygas taikyti mokymų (kitų renginių) metu įgytas žinias.					
3. Mokymo renginių įgytos žinios padėjo spręsti konkrečias situacijas darbe.					
4. Po mokymosi renginių jaučiuosi labiau užtikrintas (-a) priimdamas(-a) sprendimus darbe.					
5. Pastebiu, kad po mokymo renginių darbe darau mažiau klaidų ar kyla mažiau neaiškumo.					
6. Po mokymo renginių mano darbas labiau prisideda prie socialinių paslaugų kokybės.					

7. Po mokymo renginių jaučiu didesnę motyvaciją toliau tobulėti darbe.					
8. Po mokymų išaugo mano pasitikėjimas savo profesionalumu.					

9. Rekomenduočiau išklausytus mokymus kolegoms (1 – tikrai ne, 10 – tikrai taip):
   Mokymų pavadinimas _____

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

AČIŪ UŽ SKIRTĄ LAIKĄ!