

 **KAZLŲ RŪDOS SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOS**

**DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS**

**Dėl KAZLŲ RŪDOS savivaldybės bendrųjų socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros kokybės kontrolės tvarkos aprašo patvirtinimo**

2020 m. lapkričio d. Nr. AT-

Kazlų Rūda

Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymo 29 straipsnio 8 dalies 2 punktu, Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymo 13 straipsnio 1, 6 ir 8 dalimis,

t v i r t i n u Kazlų Rūdos savivaldybės bendrųjų socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros kokybės kontrolės tvarkos aprašą (pridedama).

Šis įsakymas per vieną mėnesį nuo jo paskelbimo arba įteikimo dienos gali būti skundžiamas Lietuvos Respublikos ikiteisminio administracinių ginčų nagrinėjimo tvarkos įstatymo nustatyta tvarka Lietuvos administracinių ginčų komisijos Kauno apygardos skyriui (Laisvės al. 36, 44240 Kaunas) arba Regionų apygardos administracinio teismo Kauno rūmams (A. Mickevičiaus g. 8A, 44312 Kaunas) Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka.

Administracijos direktorė Edita Lukoševičienė

 PATVIRTINTA

 Kazlų Rūdos savivaldybės

 administracijos direktoriaus

 2020 m. d. įsakymu

 Nr. AT-

**KAZLŲ RŪDOS SAVIVALDYBĖS BENDRŲJŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ IR SOCIALINĖS PRIEŽIŪROS KOKYBĖS KONTROLĖS TVARKOS APRAŠAS**

**I. BENDROSIOS NUOSTATOS**

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

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. Kazlų Rūdos savivaldybės administracijos Socialinės paramos skyrius (toliau tekste – Skyrius) apibendrintus kokybės vertinimo duomenis už praėjusius kalendorinius metus pateikia Kazlų Rūdos savivaldybės socialinių paslaugų plane.

**II. BENDRŲJŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ IR SOCIALINĖS PRIEŽIŪROS KOKYBĖS VERTINIMO TIKSLAS, UŽDAVINIAI IR ETIKOS PRINCIPAI**

4. Bendrųjų socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros kokybės vertinimo tikslas – išsiaiškinti paslaugų gavėjų poreikių patenkinimą, nuomonę apie teikiamų bendrųjų socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros kokybę iš kliento ir darbuotojo pusės bei identifikuoti kylančias su paslaugų teikimu susijusias problemas.

5. Socialinių paslaugų kokybės vertinimo uždaviniai:

 5.1. rinkti duomenis apie klientų poreikių patenkinimą bei paslaugų efektyvumą;

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

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

 5.4. vertinti akredituotus paslaugų teikėjus, jų teikiamų paslaugų atitikimą rekomendacijoms.

 6. Specialistas, atlikdamas anketinę apklausą, privalo laikytis šių pagrindinių etikos principų:

 6.1. saugios aplinkos sukūrimas – specialistas turi kurti pasitikėjimu grįstą santykį su asmeniu ir sukurti saugią, skatinančią aplinką asmeniui, kurioje asmuo jaustųsi įgalintas išsakyti savo nuoširdžią nuomonę, nebijotų kalbėti apie kylančius sunkumus (specialistas privalo 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);

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

 6.3. geranoriškumo ir nusiteikimo nekenkti vertinamam asmeniui principas – specialistas turi būti korektiškas, vengti, kad jo atliekamas vertinimas sukeltų asmeniui emocinį diskomfortą, pablogintų jo situaciją;

 6.4. teisingumo principas – vertinamas asmuo turi jaustis esantis lygiavertis su specialistu;

 6.5. nediskriminacijos principas – specialistas privalo 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;

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

 6.7. objektyvumo principas – specialistas privalo atskirti faktus nuo nuomonių, išankstinių nusistatymų ar pažiūrų;

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

**III. BENDRŲJŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ IR SOCIALINĖS PRIEŽIŪROS KOKYBĖS VERTINIMO ORGANIZAVIMAS**

7. Bendrųjų socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros kokybės vertinime naudojamas anketinės apklausos metodas:

7.1. anketinė apklausa atliekama apklausiant telefonu ar betarpiškai bendraujant su socialinių paslaugų gavėju, jo šeimos nariais (artimaisiais) ar kitais suinteresuotais asmenimis (1 ir 2 priedai). Anketos gali būti skelbiamos Kazlų Rūdos savivaldybės arba paslaugų teikėjų interneto svetainėse;

7.2. socialiniai darbuotojai / socialinio darbuotojo padėjėjai (toliau – Darbuotojai) apklausiami užpildant anoniminę anketą (3 ir 4 priedai). Užpildytą anketą Darbuotojai grąžina užklijuotame voke.

8. Respondentų imtis apklausoje – ne mažiau kaip 10 procentų bendrųjų socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros paslaugų gavėjų ir Darbuotojų iš vienos įstaigos ar organizacijos. Apklausiamų artimųjų skaičius – pagal galimybes. Respondentai atrenkami atsitiktine tvarka.

9. Anketinę apklausą inicijuoja Skyrius kartą per metus, atlieka Skyriaus darbuotojas (toliau tekste – Specialistas).

10. Informaciją apie bendrųjų socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros paslaugų kokybės kontrolę kaupia ir apibendrina Skyrius.

**IV. AKREDITUOTOS SOCIALINĖS PRIEŽIŪROS PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMO ORGANIZAVIMAS**

 11. Paslaugų teikėjų teikiamų akredituotų socialinės priežiūros paslaugų kokybės kontrolę vykdo specialistai, naudodami anketinės apklausos metodą ir vertindami akredituotas socialinės priežiūros paslaugas teikiančius paslaugų teikėjus.

12. Socialinių paslaugų kokybė paslaugų subjektų lygmeniu vertinama siekiant išsiaiškinti atitiktį standartams, proceso valdymą, taip pat siekiant ekonominio naudingumo ir nuolatinio tobulėjimo.

13. Socialinių paslaugų kokybė paslaugų subjektų lygmeniu atliekama taikant nurodytus metodus:

13.1. anketinė socialinių paslaugų gavėjų, jų šeimos narių (artimųjų) ar kitų suinteresuotų asmenų apklausa (1, 2 priedai) – kartą per metus;

13.2. darbuotojų anketinė apklausa (3, 4 priedai) – kartą per metus;

13.3. stebėjimas bei dokumentų patikra – ne rečiau kaip kartą per metus specialistas aplanko paslaugų teikėją apie tai iš anksto informavęs. Užpildo Kazlų Rūdos savivaldybės administracijos direktoriaus įsakymu patvirtintos formos dokumentą (5 priedas).

**V. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

14. Už šio Aprašo įgyvendinimą atsako Skyriaus vedėjas, bendrąsias socialines paslaugas ir socialinę priežiūrą teikiančių įstaigų ir organizacijų vadovai.

15. Iškilę ginčai sprendžiami Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Kazlų Rūdos savivaldybės bendrųjų socialinių paslaugų

 ir socialinės priežiūros kokybės kontrolės tvarkos aprašo

 1 priedas

**ANKETA SOCIALINIŲ PASLAUGŲ GAVĖJUI**

1. Jūsų lytis: □ vyras □ moteris

2. Kokios socialinės paslaugos Jums teikiamos (pažymėkite ir pabraukite tinkamą variantą):

□ **Bendrosios socialinės paslaugos:** informavimas, konsultavimas, tarpininkavimas ir atstovavimas, maitinimo organizavimas, aprūpinimas būtiniausiais drabužiais ir avalyne, transporto organizavimas, sociokultūrinės paslaugos, asmeninės higienos ir priežiūros paslaugų organizavimas;

□ **Socialinė priežiūra:** pagalba į namus, socialinių įgūdžių ugdymas ir palaikymas, apgyvendinimas savarankiško gyvenimo namuose.

3. Kiek laiko Jums teikiamos socialinės paslaugos?

□ trumpiau kaip metus;

□ 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;

□ 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 |
| Skundo ar siūlymų pateikimo galimybės | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

6. Ar pritariate žemiau nurodytiems teiginiams:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Man skiriama pakankamai laiko paslaugai suteikti | □ 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 |
| Darbuotojas laiku atvyksta į darbą | □ taip | □ ne | □ nežinau |
| Darbuotojas išdirba visą grafike nustatytą darbo laiką | □ taip | □ ne | □ nežinau |
| Teikiantis paslaugas darbuotojas, mandagus, atidus man | □ taip | □ ne | □ nežinau |
| Problemos sprendžiamos operatyviai ir sėkmingai | □ taip | □ ne | □ nežinau |
| Man teikiama pakankama informacija apie paslaugą | □ taip | □ ne | □ nežinau |

Dėkojame už atsakymus.

 Kazlų Rūdos savivaldybės bendrųjų socialinių paslaugų

 ir socialinės priežiūros kokybės kontrolės tvarkos aprašo

 2 priedas

**ANKETA SOCIALINIŲ PASLAUGŲ GAVĖJO ARTIMIESIEMS**

1. Jūsų lytis: □ vyras □ moteris

2. Kokios socialinės paslaugos teikiamos Jūsų artimiesiems (pažymėkite ir pabraukite tinkamą variantą)?

□ **Bendrosios socialinės paslaugos:** informavimas, konsultavimas, tarpininkavimas ir atstovavimas, maitinimo organizavimas, aprūpinimas būtiniausiais drabužiais ir avalyne, transporto organizavimas, sociokultūrinės paslaugos, asmeninės higienos ir priežiūros paslaugų organizavimas, pagalbos pinigai;

□ **Socialinė priežiūra:** pagalba į namus, socialinių įgūdžių ugdymas ir palaikymas, apgyvendinimas savarankiško gyvenimo namuose.

3. Kiek laiko teikiamos socialinės paslaugos Jūsų artimajam?

□ trumpiau kaip metus;

□ 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;

□ 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 artimojo savijauta / gyvenimo kokybė iki socialinių paslaugų skyrimo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Jūsų artimojo 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 |
| Skundo ar siūlymų pateikimo galimybės | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

6. Ar pritariate žemiau nurodytiems teiginiams:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Jūsų artimajam 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 paslaugas teikiančiu darbuotoju | □ taip | □ ne | □ nežinau |
| Darbuotojas laiku atvyksta į darbą |  |  |  |
| Darbuotojas išdirba visą grafike nustatytą darbo laiką |  |  |  |
| Teikiantis paslaugas darbuotojas mandagus, atidus man | □ taip | □ ne | □ nežinau |
| Jūsų artimojo problemos sprendžiamos sėkmingai, operatyviai | □ taip | □ ne | □ nežinau |
| Man teikiama pakankama informacija apie paslaugą | □ taip | □ ne | □ nežinau |

Dėkojame už atsakymus.

 Kazlų Rūdos savivaldybės bendrųjų socialinių paslaugų

 ir socialinės priežiūros kokybės kontrolės tvarkos aprašo

 3 priedas

**ANKETA SOCIALINIAM 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;

□ 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 sistemą:

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Dėkojame už atsakymus.

 Kazlų Rūdos savivaldybės bendrųjų socialinių paslaugų

 ir socialinės priežiūros kokybės kontrolės tvarkos aprašo

 4 priedas

**ANKETA SOCIALINIO DARBUOTOJO PADĖJĖJUI**

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Suteikiamos darbui reikalingos saugos priemonės  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Važiavimo išlaidų kompensavimo tvarka  | 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 (profilaktinis sveikatos patikrinimas ir kt.) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Jūsų darbo krūvis | 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 |

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;

□ 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 sistemą:

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Dėkojame už atsakymus.

 Kazlų Rūdos savivaldybės bendrųjų socialinių paslaugų

 ir socialinės priežiūros kokybės kontrolės tvarkos aprašo

 5 priedas

**AKREDITUOTŲ SOCIALINIŲ PRIEŽIŪROS PASLAUGŲ KOKYBĖS KONTROLĖS PASLAUGŲ SUBJEKTŲ LYGMENIU VERTINIMAS**

**Socialines paslaugas teikianti įstaiga**:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Vertinimo data: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nr.** | **Vertinimo kriterijus** | **Vertinimo turinys** | **Atitikimas rekomendacijoms:****taip / ne / iš dalies / netaikoma** | **Atsakymo pagrindimas** | **Rekomendacijos, siūlymai** | **Pastabos** |
| 1. | Darbo sąlygos | Tvarkingos, tinkamai apšviestos, švarios, saugios, tinkama kompiuterio prieiga ir t.t. |  |  |  |  |
| 2. | Darbo aplinka | Komfortiška, jauki, rami, patogi. |  |  |  |  |
| 3. | Pasirengimas kliento lankymui namuose | Darbuotojų kelionių (transporto) iki kliento išlaidų kompensavimo tvarka, apsaugos nuo smurto priemonės. |  |  |  |  |
| 4. | Saugumo organizavimas | Darbuotojų skiepai, sveikatos patikra, apsaugos priemonės (pirštinės, dezinfekcinės priemonės ir kt.), profesinės rizikos įvertinimas. |  |  |  |  |
| 5. | Įstaigos personalo struktūra | Darbuotojų darbo krūvis, darbuotojams tenkančių paslaugos gavėjų skaičius, atitikimas standartams / rekomendacijoms, pasiskirstymas, rotavimas |  |  |  |  |
| 6. | Paslaugos gavėjai | Paslaugų gavėjų skaičius atitinka nustatyta paslaugų gavėjų kvotą  |  |  |  |  |
| 7. | Metodinė pagalba | Organizuojamų susirinkimų skaičius, darbuotojų mokymai, darbo rezultatų aptarimai ir t. t.  |  |  |  |  |
| 8. | Bendradarbiavimas | Paslaugos derinimas su kitų įstaigų teikiamos pagalbos formomis, informacijos sklaida |  |  |  |  |
| 9. | Socialinių paslaugų poreikio vertinimas | Paslaugos tinkamumo vertinimas ar pervertinimas, derinimas su kitomis pagalbos formomis |  |  |  |  |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_