

ANYKŠČIŲ RAJONO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS VIDINIO VERTINIMO TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Anykščių socialinių paslaugų centro (toliau – Centras) socialinių paslaugų kokybės vidinio vertinimo tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) nustato socialinių paslaugų kokybės vidinio vertinimo tikslą, vykdymo organizavimą, periodiškumą, vertinimo sritis, etapus, metodus, atsakomybes ir vertinimo rezultatų panaudojimą.
2. Vidinis kokybės vertinimas Centre yra privalomas ir atliekamas siekiant nustatyti Centro teikiamų socialinių paslaugų atitiktį bazinio ir (ar) pažangaus lygio socialinių paslaugų kokybės reikalavimams bei užtikrinti nuolatinį socialinių paslaugų kokybės gerinimą.
3. Apraše vartojamos sąvokos:
 - 3.1. *Socialinių paslaugų bazinio lygio kokybės reikalavimai* – socialinių paslaugų kokybės reikalavimų apraše nustatyti svarbiausi privalomi socialinių paslaugų kokybės reikalavimai, vertinami pagal jiems nustatytus kriterijus.
 - 3.2. *Socialinių paslaugų pažangaus lygio kokybės reikalavimai* – socialinių paslaugų kokybės reikalavimų apraše nustatyti rekomenduojamo aukštesnio lygmens socialinių paslaugų kokybės reikalavimai, vertinami pagal jiems nustatytus kriterijus.
 - 3.3. *Socialinių paslaugų kokybė* – visuma veiksmų, požiūrių, priemonių, principų, kuriais pagal socialinių paslaugų gavėjų poreikius, laikantis nustatytų socialinių paslaugų kokybės reikalavimų, šiems asmenims užtikrinamas socialinių paslaugų prieinamumas, individualumas, veiksmingumas, pagarba asmens orumui ir teisėms, darbuotojų profesionalumas, veiklos veiksmingumas.
 - 3.4. *Suinteresuotoji šalis* – asmuo, šeima, bendruomenė, organizacija, ginanti žmonių socialinių grupių interesus ir teises, valstybės ar savivaldybės institucija arba kitas subjektas, galintys paveikti sprendimus, susijusius su socialinių paslaugų teikimu, arba galintys būti šių sprendimų paveikti.
 - 3.5. Apraše vartojamos sąvokos suprantamos taip, kaip jos apibrėžtos Socialinių paslaugų kokybės reikalavimų apraše ir Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatyme.

II SKYRIUS. SOCIALINIŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS PRINCIPAI

4. Vidinis socialinių paslaugų kokybės vertinimas atliekamas vadovaujantis šiais principais (žr. 1 pav.):



1 pav. Kokybės reikalavimų taikymo principai.

4.1. *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;

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

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

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

4.5. *nuolatinio tobulėjimo ir nuoseklumo* – socialinių paslaugų kokybės užtikrinimas grindžiamas nuolatiniu siekiu gerinti paslaugas, remiantis jų teikiamų socialinių paslaugų vidinio kokybės vertinimo rezultatais, ir cikliška įgyvendinti Kokybės reikalavimų taikymo kriterijus;

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

4.7. *atsakomybės* – Centras prisiima atsakomybę už socialinių paslaugų teikimo rezultatus ir siekia geriausio galimo rezultato socialinių paslaugų gavėjams.

III SKYRIUS. SOCIALINIŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS VIDINIO VERTINIMO TIKSLAS IR UŽDAVINIAI

5. Socialinių paslaugų kokybės vidinio vertinimo Centre tikslas – sistemiškai įvertinti socialinių paslaugų organizavimą ir teikimą, nustatyti jų atitiktį socialinių paslaugų kokybės reikalavimams, baziniui ir (ar) pažangiam lygiui, ir sudaryti prielaidas nuolatiniam paslaugų kokybės gerinimui.

6. Vidinio kokybės vertinimo uždaviniai:

6.1. įvertinti Centro veiklą visose socialinių paslaugų kokybės reikalavimų srityse;

6.2. nustatyti stipriąsias ir tobulintinas veiklos sritis;

6.3. identifikuoti ir valdyti rizikas, susijusias su socialinių paslaugų organizavimu ir teikimu;

6.4. planuoti ir įgyvendinti socialinių paslaugų kokybės gerinimo veiksmus.

IV SKYRIUS. SOCIALINIŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS VIDINIO VERTINIMO TURINYS IR VYKDYMAS

7. Vidinis socialinių paslaugų kokybės vertinimas Centre apima šias socialinių paslaugų kokybės sritis:

7.1. gerą valdymą;

7.2. darbuotojų kompetenciją ir gerovę;

7.3. etiką ir konfidencialumą;

7.4. žmogaus teisių užtikrinimą;

7.5. socialinių paslaugų individualizavimą ir orientaciją į gyvenimo kokybės gerinimą;

7.6. socialinių paslaugų kompleksiskumą ir bendradarbiavimą;

7.7. socialinių paslaugų vidinį kokybės vertinimą ir nuolatinį gerinimą.

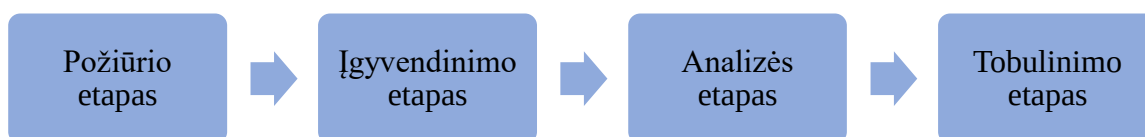
8. Socialinių paslaugų vidinis kokybės vertinimas ir nuolatinis gerinimas Centre yra sistemiškai taikomas procesas, kuriuo siekiama užtikrinti, kad teikiamos socialinės paslaugos atitiktų socialinių

paslaugų gavėjų poreikius, būtų teikiamos profesionaliai ir veiksmingai. Rizikų, susijusių su socialinių paslaugų organizavimu ir teikimu nustatymas ir valdymas padeda išvengti veiklos trūkumų, užtikrina socialinių paslaugų patikimumą ir tęstinumą.

9. Reguliarus vidinis kokybės vertinimas Centre leidžia identifikuoti stipriąsias ir silpnąsias veiklos sritis, planuoti ir įgyvendinti socialinių paslaugų kokybės gerinimo veiksmus bei diegti inovatyvius sprendimus, siekiant efektyviai reaguoti į kintančius socialinių paslaugų gavėjų ir visuomenės poreikius.

10. Vidinis socialinių paslaugų kokybės vertinimas Centre vykdomas cikliškai, taikant šiuos etapus (žr. 2 pav.):

- 10.1. požiūrio etapas – Centras yra suformulavęs požiūrį į kokybės reikalavimą ir jo įgyvendinimą;
- 10.2. įgyvendinimo etapas – Centras savo veikloje praktiškai pritaiko suformuluotą požiūrį, įsitikina, kad visi darbuotojai ir socialinių paslaugų gavėjai yra susipažinę su suformuotu požiūriu į kokybės reikalavimus, supranta jo esmę ir aktyviai jį taiko savo veikloje;
- 10.3. analizės etapas – Centras sistemiškai vertina ir analizuoja savo požiūrį, jo įgyvendinimą ir rezultatus, susijusius su konkrečiais kokybės reikalavimais, ir suplanuoja reikalingus tobulinimo veiksmus;
- 10.4. tobulinimo etapas – Centras siekdama gerinti teikiamų socialinių paslaugų kokybę ar veiklos procesus, įgyvendina suplanuotus tobulinimo veiksmus.



2 pav. Socialinių paslaugų kokybės vidinio vertinimo etapai.

V SKYRIUS. VERTINIMO METODAI IR REZULTATŲ PANAUDOJIMAS

11. Vidinis socialinių paslaugų kokybės vertinimas Centre atliekamas ne rečiau kaip vieną kartą per metus, spalio – gruodžio mėnesiais.

12. Vidinis paslaugų vertinimas atliekamas taikant šiuos metodus:

- 12.1. dokumentų ir veiklos procesų analizė;
- 12.2. socialinių paslaugų gavėjų apklausa:
 - 12.2.1. anketinė apklausa „Socialinių paslaugų gavėjų pasitenkinimas“ (Priedas Nr. 1) vykdoma kasmet, lapkričio mėnesį, siekiant išsiaiškinti paslaugų gavėjų nuomonę apie teikiamų socialinių paslaugų kokybę bei siekiant efektyviau teikti socialines paslaugas;

12.2.2. anketinė apklausa „Gyvenimo kokybės pokyčio vertinimas“ (Priedas Nr. 3). Paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės pokyčio vertinimas atliekamas kasmet, spalio mėnesį.

12.3. darbuotojų apklausos (apklausti kasmet ne mažiau kaip 80 proc. darbuotojų):

12.3.1. anketinė apklausa vykdoma kasmet, lapkričio mėnesį. Darbuotojai naudojami parengtu socialinių paslaugų kokybės įsivertinimo klausimynu darbuotojams (Priedas Nr. 2). Šis klausimynas skirtas išsiaiškinti, kaip socialinių paslaugų srities darbuotojai vertina bazinio lygio kokybės reikalavimų ir jų atitikties kriterijų įgyvendinimą įstaigoje.

12.3.2. anketinė apklausa „Darbuotojų pasitenkinimas darbu“ (Priedas Nr. 4);

12.3.3. anketinė apklausa „Darbuotojų kompetencijų tobulinimo nauda“ vertinimas (2-3 mėn. po mokymų) (Priedas Nr. 5);

12.4. suinteresuotų šalių apklausa „Suinteresuotų šalių pasitenkinimas“ vertinimas (Priedas Nr. 6):

12.4.1. anketinė apklausa vykdoma kasmet, lapkričio mėnesį, siekiant išsiaiškinti nuomonę apie teikiamų socialinių paslaugų kokybę, siekiant efektyviau teikti socialines paslaugas;

12.5. skundų, prašymų ir atsiliepimų analizė;

12.6. socialinių paslaugų teikimo stebėjimas;

12.7. kiti pasirinkti metodai.

13. Atliekant socialinių paslaugų kokybės vidinį vertinimą naudojamas Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos parengtas vidinio kokybės vertinimo įrankis (<https://sppd.lrv.lt/lt/>), taip pat kartu taikomas socialinių paslaugų kokybės įsivertinimo klausimynas darbuotojams (Priedas Nr. 2), bei vadovaujamosi „Kokybės rodiklių vertinimo gairėmis socialinių paslaugų teikėjams“ ir parengtais klausimynais (Priedai 1,3,4,5,6).

14. Vertinimo rezultatai pristatomi visiems Centro darbuotojams susitikimų metu, aptariami pasiūlymai dėl Centro atitikimo tam tikriems kokybės reikalavimams bei priimami sprendimai dėl tobulinimo sričių.

15. Atlikus vidinį socialinių paslaugų kokybės vertinimą ir įvertinus Centro teikiamų socialinių paslaugų kokybę, parengiamas socialinių paslaugų kokybės tobulinimo planas.

16. Socialinių paslaugų kokybės tobulinimo plane nustatomos (Priedas Nr. 7):

16.1. tobulintinos socialinių paslaugų teikimo sritys;

16.2. socialinių paslaugų kokybės gerinimo priemonės;

16.3. priemonių įgyvendinimo terminai;

16.4. atsakingi asmenys už priemonių įgyvendinimą.

17. Socialinių paslaugų kokybės tobulinimo planas parengiamas iki kovo 31 d. ir metų eigoje įgyvendinamas, užtikrinant plane numatytų socialinių paslaugų kokybės gerinimo priemonių įgyvendinimą.

18. Už praėjusius metus, iki sausio 31 d. parengiama metinė kokybės vertinimo ataskaita, kuri pateikiama Centro direktoriui.
19. Vidinio socialinių paslaugų kokybės vertinimo rezultatai naudojami Centro veiklos planavimui, socialinių paslaugų kokybės gerinimo veiksams nustatyti, darbuotojų kompetencijų tobulinimui ir teisės aktų nustatyta tvarka teikiami savivaldybės administracijai.
20. Vykdoma gerosios praktikos ir patirties sklaida įgyvendinant kokybės reikalavimus, organizuojant dalijimąsi geraja praktika ir patirtimi.

VI SKYRIUS. VIDINIO KOKYBĖS VERTINIMO ATSAKOMYBĖ

21. Už vidinio socialinių paslaugų kokybės vertinimo organizavimą, vykdymą ir vertinimo atlikimą, rezultatų analizę atsako Centro direktoriaus įsakymu sudaryta darbo grupė.
22. Už tobulinimo plane numatytų priemonių įgyvendinimą paskiriami darbuotojai, kurie atsako už jiems pavestų priemonių laiku įgyvendinimą.
23. Už Apraše numatytų nuostatų įgyvendinimo kontrolės vykdymą atsakinga Centro direktoriaus pavaduotoja socialiniams reikalams.
24. Centro direktorius atsakingas už sprendimų priėmimą dėl socialinių paslaugų kokybės gerinimo.
25. Centro darbuotojai turi pareigą laikytis Aprašo nuostatų ir bendradarbiauti su suinteresuotomis šalimis atliekant vertinimo procedūras.
26. Centro paslaugų gavėjai turi pareigą bendradarbiauti su paslaugas teikiančia įstaiga ir teikti tikslingą informaciją.

VII SKYRIUS. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

27. Su Aprašu darbuotojai supažindinami per dokumentų valdymo sistemą (DVS) „Kontora“ arba elektroniniu paštu.
28. Remiantis Bendrojo asmens duomenų apsaugos reglamento (BDAR) 8 straipsnio nuostata: „vaiko asmens duomenų tvarkymas yra teisėtas tik tuo atveju, jei vaikas yra bent 16 metų amžiaus. Kai vaikas yra jaunesnis nei 16 metų, toks tvarkymas yra teisėtas tik tuo atveju, jeigu tą sutikimą davė arba tvarkyti duomenis leido vaiko tėvų pareigų turėtojas, ir tokiu mastu, koku duotas toks sutikimas ar leidimas, todėl teikiant paslaugas nepilnamečiams, rekomenduojama į apklausas įtraukti 16 ir vyresnius asmenis arba gauti jaunesnių paslaugų gavėjų tėvų ar globėjų sutikimus vykdyti apklausas.“
29. Šis Aprašas peržiūrimas ir esant poreikiui atnaujinamas pasikeitus teisės aktams arba Centro veiklos organizavimo sąlygoms.