PATVIRTINTA
Prienų globos namų direktoriaus
2026 m. spalio 6 d. įsakymu Nr. V-91

PRIENŲ GLOBOS NAMŲ VIDINIO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMO TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS
BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Prienų globos namų vidinio socialinių paslaugų kokybės vertinimo tvarkos aprašas (toliau – Tvarka) nustato Prienų globos namuose (toliau – Įstaiga) taikomą teikiamų socialinių paslaugų kokybės vidinio vertinimo tikslą, principus, organizavimo tvarką, vertinimo metodus, rezultatų analizės, kokybės gerinimo veiksmų planavimo ir stebėsenos procesą.

2. Vidinis socialinių paslaugų kokybės vertinimas vykdomas vadovaujantis Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymu, Socialinių paslaugų kokybės reikalavimų aprašu, patvirtintu Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2024 m. gruodžio 4 d. įsakymu Nr. A1-833, kitais socialinių paslaugų teikimą reglamentuojančiais teisės aktais, Įstaigos vidaus dokumentais, profesinės etikos ir konfidencialumo principais.

3. Vidinio socialinių paslaugų kokybės vertinimo tikslas – sistemingai įvertinti teikiamų socialinių paslaugų kokybę ir jų poveikį paslaugų gavėjų gyvenimo kokybei, nustatyti stipriąsias ir tobulintinas veiklos sritis bei planuoti kokybės gerinimo veiksmus.

4. Už vidinio socialinių paslaugų kokybės vertinimo organizavimą atsako Įstaigos vadovas arba jo paskirtas atsakingas asmuo.

5. Visi darbuotojai dalyvauja vertinimo procese pagal savo kompetenciją ir atsakomybę.

II SKYRIUS
VIDINIO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMO PRINCIPAI

6. Vidinis socialinių paslaugų kokybės vertinimas grindžiamas šiais principais:

6.1. objektyvumo – vertinimas grindžiamas patikimais ir pagrįstais duomenimis;

6.2. dalyvavimo – į vertinimo procesą įtraukiami darbuotojai, paslaugų gavėjai, jų artimieji ar kiti teisėti atstovai;

6.3. reguliarumo – vertinimas atliekamas nustatytu periodiškumu;

6.4. orientacijos į asmenį – vertinant atsižvelgiama į individualius paslaugų gavėjų poreikius, lūkesčius ir gyvenimo kokybės pokyčius;

6.5. įrodymais grįstumo – išvados ir sprendimai priimami remiantis surinktais duomenimis ir faktais;

6.6. skaidrumo – vertinimo procesas ir rezultatai yra aiškūs bei prieinami suinteresuotoms šalims;

6.7. partnerystės – skatinamas bendradarbiavimas tarp darbuotojų, paslaugų gavėjų, jų artimųjų ir kitų suinteresuotų asmenų;

6.8. nuolatinio tobulinimo – vertinimo rezultatai naudojami veiklos kokybei gerinti;

6.9. konfidencialumo – užtikrinamas respondentų anonimiškumas ir duomenų apsauga.

III SKYRIUS
VIDINIO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMO PLANAVIMAS

7. Įstaiga, planuodama vidinį socialinių paslaugų kokybės vertinimą, aptaria su darbuotojais vertinimo tikslus, siekiamus rezultatus, vertinimo eigą ir darbuotojų funkcijas.

8. Vidiniam socialinių paslaugų kokybės vertinimui gali būti taikomi šie metodai:

8.1. paslaugų gavėjų apklausos;

8.2. darbuotojų apklausos;

8.3. artimųjų ar globėjų apklausos ir kitų suinteresuotųjų šalių pasitenkinimo apklausos;

8.4. individualių socialinės globos planų analizė;

8.5. dokumentų ir veiklos rodiklių analizė;

8.6. darbuotojų refleksijos ir susirinkimų išvados;

8.7. skundų, prašymų ir padėkų analizė;

8.8. vidaus kokybės audito išvados;

8.9. rizikų vertinimas;

8.10. paslaugų teikimo proceso stebėsena;

8.11. kiti Įstaigos pasirinkti vertinimo metodai.

9. Vidinis socialinių paslaugų kokybės vertinimas atliekamas ne rečiau kaip vieną kartą per kalendorinius metus. Esant poreikiui gali būti atliekami papildomai vertinimai.

10. Įstaigos vadovas tvirtina vidinio vertinimo veiklų grafiką ir paskiria atsakingus asmenis arba sudaro darbo grupę, atsakingą už duomenų rinkimą, analizę, vertinimo ataskaitos bei išvadų parengimą.

IV SKYRIUS
VIDINIO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMO ĮGYVENDINIMAS IR DUOMENŲ ANALIZĖ

11. Vidinis socialinių paslaugų kokybės vertinimas atliekamas siekiant įvertinti socialinių paslaugų atitiktį Socialinių paslaugų kokybės reikalavimų apraše nustatytiems reikalavimams.

12. Įstaigos vadovo sudaryta darbo grupė arba paskirtas atsakingas asmuo:

12.1. renka duomenis apie paslaugų gavėjų, jų artimųjų ir darbuotojų pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis;

12.2. renka ir analizuoja duomenis apie darbuotojų kompetencijos tobulinimą ir jo naudą;

12.3. užtikrina apklausų anonimiškumą ir objektyvumą;

12.4. analizuoja skundus, prašymus, padėkas bei kitą su paslaugų kokybe susijusią informaciją;

12.5. atlieka kitus veiksmus, susijusius su duomenų ir įrodymų rinkimu;

12.6. aptaria rezultatus su darbuotojais.

13. Surinkti duomenys analizuojami siekiant nustatyti stipriąsias ir tobulintinas veiklos sritis, identifikuoti tendencijas, įvertinti veiklos rizikas bei numatyti kokybės gerinimo priemones.

14. Atlikus analizę, parengiama vidinio socialinių paslaugų kokybės vertinimo ataskaita, kurioje pateikiami:

14.1. vertinimo tikslas;

14.2. taikyti metodai;

14.3. respondentų skaičius;

14.4. pagrindiniai rezultatai;

14.5. nustatytos stipriosios ir tobulintinos sritys;

14.6. siūlomos kokybės gerinimo priemonės.

15. Vertinimo rezultatai pristatomi darbuotojams, paslaugų gavėjams, jų artimiesiems. Esant poreikiui rezultatai įtraukiami į metinę veiklos ataskaitą ir viešinami Įstaigos interneto svetainėje ar kituose informavimo kanaluose.

V SKYRIUS
BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

16. Tvarkos aprašas peržiūrimas, taisomas, papildomas įsigaliojus naujiems reikalavimams, bet ne rečiau kaip kartą per metus.

17. Už Tvarkos įgyvendinimą ir priežiūrą atsako Įstaigos vadovo pavaduotojas.

18. Su šiuo Tvarkos aprašu supažindinami visi Įstaigos darbuotojai.

_____