

PATVIRTINTA

Prūdiškių socialinės globos namų direktoriaus

2022 m. kovo 22 d. įsakymu Nr. V-29

**DĖL BENDRŲJŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ IR SOCIALINĖS PRIEŽIŪROS KOKYBĖS
VERTINIMO TVARKOS APRAŠO PATVIRTINIMO**

1. Bendrųjų socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros kokybės vertinimo tvarkos aprašas (toliau – Tvarkos aprašas) reglamentuoja Prūdiškių socialinės globos namų (toliau – įstaiga) teikiamų bendrųjų socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros (toliau – paslaugų) kokybės vertinimo (toliau – vertinimas) organizavimą ir vykdymą.
2. Vertinimą, vykdo įstaigos direktoriaus sudaryta komisija vadovaudamasi Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymu, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu, Socialinių paslaugų ir priežiūros departamento prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos rekomendacijomis dėl socialinės priežiūros kokybės kontrolės ir kitais teisės aktais, reglamentuojančiais paslaugų priežiūrą ir kontrolę.
3. Vertinimo tikslas – užtikrinti ir gerinti paslaugų teikėjų teikiamų paslaugų kokybę.
4. Vertinimo uždaviniai:
 - 4.1. vykdyti paslaugų teikimo pažeidimų prevenciją;
 - 4.2. vertinti paslaugų teikėjų teikiamų paslaugų (veiklos) kokybę;
 - 4.3. vertinti ir kontroliuoti tinkamą dokumentacijos tvarkymą ir finansuojamų veiklų lėšų tikslinį panaudojimą;
 - 4.4. teikti rekomendacijas paslaugų teikėjams (darbuotojams) dėl veiklos tobulinimo ir paslaugų kokybės gerinimo.
5. Vertinimas atliekamas vadovaujantis etikos, teisingumo, bendradarbiavimo ir nešališkumo principais.
6. Apraše vartojamos sąvokos suprantamos taip, kaip jos apibrėžtos Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme, Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatyme ir kituose teisės aktuose.

**II SKYRIUS
VERTINIMO ORGANIZAVIMAS**

7. Paslaugų teikėjus (padalinius pagal patvirtintą įstaigos personalo valdymo struktūrą) komisija vertina atlikdama planinius ir neplaninius patikrinimus paslaugų gavėjų arba paslaugų teikimo vietoje.
8. Komisija, prieš pradėdama planinį vertinimą, ne mažiau kaip prieš 5 darbo dienas informuoja elektroniniu būdu paslaugų teikėją, padalinio vadovą apie numatomą vykdyti vertinimą ir nurodo vertinimo pagrindą, sritį, pateikia preliminarinių dokumentų, kuriuos turi pateikti Komisijai, sąrašą.
9. Komisija turi teisę iš anksto su paslaugų teikėju – padalinio vadovu nesuderintu ir nepaskelbtu laiku atlikti neplaninį paslaugų teikėjų/gavėjų vertinimą. Neplaninis vertinimas atliekamas šiais atvejais:
 - 9.1. gavus valstybės ar savivaldybės institucijos, įstaigos rašytinį motyvuotą prašymą ar pavedimą atlikti vertinimą;
 - 9.2. gavus fizinio ar juridinio asmens motyvuotą ar teisiškai pagrįstą pranešimą apie galimai neteisėtai, nekokybiškai ar netinkamai teikiamas paslaugas;
 - 9.3. siekiant užtikrinti, kad buvo pašalinti ankstesnio patikrinimo metu nustatyti teisės aktų pažeidimai, įgyvendintos rekomendacijos ir priimti sprendimai.

10. Atliekant paslaugų teikėjo vertinimą, užpildoma Bendrųjų socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros kokybės vertinimo forma (1 priedas).
11. Komisija, atlikdama paslaugų teikėjų vertinimą, turi teisę pagal kompetenciją kreiptis į kitus padalinių vadovus arba paslaugų gavėjus dėl informacijos apie paslaugų teikėjo teikiamas paslaugas gavimo.
12. Paslaugų teikėjo paslaugų kokybės vertinimas apima:
 - 12.1. konsultavimą ir kitų prevencinių veikslių, skirtų užkirsti kelią galimiems teisės aktų pažeidimams, atlikimą;
 - 12.2. teikiamų paslaugų stebėseną ir vertinimą;
 - 12.3. vertinimo metu nustatytus teisės aktų pažeidimus – poveikio priemonių taikymo procedūrų inicijavimą;
 - 12.4. išvadų ir rekomendacijų dėl teikiamų paslaugų tobulinimo pateikimą.

III SKYRIUS VERTINIMO VYKDYMAS

13. Paslaugų teikėjo teikiamų paslaugų vertinimas atliekamas ne rečiau kaip kartą per ketvirtį. Jeigu paslaugų teikėjas teikia kelias paslaugas, paslaugos gali būti vertinamos dalimis.
14. **Vertinimą atlieka ne mažiau kaip 3** direktoriaus įsakymu paskirti komisijos nariai, darbuotojai, dirbantys pagal darbo sutartis.
15. Komisija, atlikdama paslaugų teikėjo vertinimą, tikrina, ar paslaugų teikėjas laikosi paslaugų teikimą reglamentuojančių teisės aktų bei rekomendacijų.
16. Komisija, atlikusi vertinimą, ne vėliau kaip per 20 darbo dienų, parengia ir vertintam paslaugų teikėjui elektroniniu paštu išsiunčia susipažinti užpildytą vertinimo formą (1 priedas).
17. Vertinimo formoje turi būti pateikta vertinimo metu surinkta ir apibendrinta informacija pagal vertinimo kriterijus, nurodytos išvados ir rekomendacijos (tobulintinos sritys, priemonės paslaugų kokybei gerinti ir pan.).
18. Paslaugų teikėjas, (darbuotojas) gavęs užpildytą vertinimo formą, susipažįsta su ja ir ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo užpildytos vertinimo formos gavimo dienos, Komisijai teikia informaciją apie veiksmus (priemones), kurių ėmėsi ar planuoja imtis vykdydama pateiktas rekomendacijas.
19. Komisija kito vertinimo metu patikrina, ar paslaugų teikėjas įvykdė rekomendacijas.
20. Komisija, nustatiusi teisės aktų pažeidimus ar neatitiktis teisės aktų reikalavimams, gali pagal kompetenciją inicijuoti poveikio priemonių, taikymą.
21. Vertinimo išvados ir informacija apie rekomendacijų įgyvendinimą pateikiama įstaigos direktoriaus pavadootojui.

IV SKYRIUS PASLAUGŲ TEIKĖJŲ VIDINIS VEIKLOS VERTINIMAS

22. Vidinis veiklos vertinimas atliekamas reguliavimo sričiai priskirtuose padaliniuose.
23. Vidinio veiklos vertinimo tikslas – gerinti socialinių paslaugų kokybę, matuoti socialinių paslaugų gavėjų, jų artimųjų, kitų suinteresuotų asmenų pasitenkinimą gaunamomis socialinėmis paslaugomis ir socialinių paslaugų poveikį, vertinti darbuotojų poreikius ir lūkesčius.
24. Vidinį veiklos vertinimą organizuoja ir atlieka paslaugų teikėjas ne rečiau kaip kartą per metus pagal savo pasirinktus kriterijus ir metodus pagal teikiamų paslaugų ypatybes. Kai paslaugų teikėjas teikia kelias paslaugas, vertinimas atliekamas ne mažiau kaip dviem paslaugoms per metus, tačiau kiekviena paslauga turi būti įvertinta ne rečiau kaip kartą per metus.
25. Vidinis veiklos vertinimas gali būti atliekamas taikant šiuos metodus:
 - 25.1. socialinių paslaugų gavėjų, jų artimųjų ir / ar kitų suinteresuotų asmenų apklausa, siekiant iširti jų nuomonę apie teikiamų socialinių paslaugų kokybę ir išsiaiškinti svarbiausius aspektus, kuriuos reikia

tobulinti siekiant efektyviau teikti socialines paslaugas (apklausama ne mažiau kaip 25 procentų paslaugos gavėjų, jų artimųjų ir / ar kitų suinteresuotų asmenų);

25.2. darbuotojų anketinė apklausa, siekiant gerinti teikiamų socialinių paslaugų kokybę, darbo organizavimo efektyvumą, išanalizuoti, kaip darbuotojai vertina savo darbo aplinką, kokių sunkumų kyla teikiant paslaugas (apklausiami visi paslaugas teikiantys darbuotojai ne rečiau kaip kas dvejus metus);

25.3. teikiamų paslaugų proceso atitikties teisės aktams, reglamentuojantiems socialinių paslaugų teikimą, vertinimas;

25.4. dokumentacijos atitikties teisės aktams, reglamentuojantiems socialinių paslaugų teikimą, vertinimas;

25.5. kitus paslaugos teikėjo pasirinktus metodus.

26. Paslaugų teikėjai vidinės veiklos vertinimo rezultatus pateikia susipažinti įstaigos direktoriui, jam atliekant teikiamų paslaugų kokybės vertinimą.

V SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

27. Komisija turi teisę gauti iš paslaugų teikėjų (darbuotojų) visą vertinimui reikalingą informaciją. Vertinimą organizuoja komisijos pirmininkas arba jį pavaduojantis asmuo, dokumentai teikiami komisijos sekretoriui kuris dokumentus teikia elektroniniais darbiniais darbuotojų paštais arba nuotolinių /darbinių posėdžių metu, vietoje.

28. Paslaugų teikėjai (darbuotojai) atsako už vertinimo metu pateiktos informacijos teisingumą.

29. Paslaugų teikėjai ir Komisija, vykdydami Tvarkos apraše nustatytas funkcijas, turi užtikrinti 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas) (OL 2016 L 119, p. 1) ir Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo reikalavimų laikymąsi. Paslaugų teikėjai fizinių asmenų duomenis tvarko tik paslaugų teikimo tikslais, Komisija – tvarkos apraše nurodytų funkcijų vykdymo tikslais.

30. Vertinimo dokumentai, protokolai saugomi ir tvarkomi Lietuvos Respublikos dokumentų ir archyvų įstatymo nustatyta tvarka.

Bendrujų socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros
kokybės vertinimo tvarkos aprašo
1 priedas

BENDRŪJŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ IR SOCIALINĖS PRIEŽIŪROS KOKYBĖS VERTINIMAS

Paslaugos teikėjo pavadinimas _____

Tikrinimo tikslas _____

Patikros rūšis (planinė /neplaninė) _____

Paslaugos (-ų) rūšis (-ys) _____

Paslaugos teikėjo vertinimo kriterijai:

Eil. Nr.	Vertinimo kriterijus	Vertinimo turinys	Atitiktis rekomendacijoms: taip / ne / iš dalies / netaikoma	Pastabos / rekomendacijos
1.	Paslaugų teikimas	Sudaromi paslaugų gavėjų sąrašai		
		Formuojamos paslaugų gavėjų asmens bylos, teisės aktų nustatyta tvarka segama visa informacija susijusi su teikiama paslauga (patikrinama atsitiktinės atrankos būdu ne mažiau kaip 10 proc. gavėjų)		
		Vertinamas asmens (šeimos) socialinių paslaugų poreikis (patikrinama atsitiktinės atrankos būdu ne mažiau kaip 10 proc. gavėjų)		
		Patvirtinti paslaugų teikimo tvarkos aprašai		
		Vykdoma vidinė kontrolė, atliekamas savęs įsivertinimas (vedamų žurnalų, registrų apskaitos kontrolės lapų, kontrolės vykdymas) . Tikslas – „išgryninti“ esamų tvarkų patvirtintų dokumentų skaičių.		
2.	Personalas	Darbuotojų pareigybių struktūra, darbo krūvis, darbuotojams tenkančių paslaugos gavėjų		

		skaičiaus atitiktis reikalavimams / rekomendacijoms		
		Organizuojami darbuotojų pasitarimai paslaugų teikimo klausimais, dalijamasi patirtimi tarpusavyje ir su kitomis įstaigomis, tobulinama kvalifikacija		
3.	Paslaugų teikimo vieta	Patalpos tvarkingos, tinkamai apšviestos, saugios, pritaikytos asmenims su negalia. Ar laikomasi visų Infekcijų kontrolės reikalavimų ir Higienos normų teikiant valymo ir kitas bendrąsias paslaugas išvardintas paslaugų sąraše.		
4.	Paslaugų viešinimas	Paslaugos viešinamos įvairiomis priemonėmis (internetu svetainėje, spaudoje, renginiuose, informacinėse lentose ir pan.)		
5.	Bendradarbiai vims	Paslaugos teikimas derinimas su kitomis pagalbos formomis, teikiant paslaugas bendradarbiaujama su socialinių paslaugų, sveikatos priežiūros ir kitomis įstaigomis, bendruomene, seniūnijomis ir pan.		
6.	Asmens duomenų apsaugos užtikrinimas	Paslaugų gavėjų dokumentai saugomi ir tvarkomi teisės aktų nustatyta tvarka, yra paslaugų gavėjų sutikimai dėl asmens duomenų naudojimo (patikrinama atsitiktinės atrankos būdu ne mažiau kaip 10 proc. gavėjų).		

Tikrinti dokumentai/ teikiamos paslaugos:

Išvados:

Rekomendacijos (tobulintinos sritys, priemonės kokybei gerinti ir pan.):

Vertinimą atliko:

(pareigos) (parašas) (vardas, pavardė) _____

(pareigos) (parašas) (vardas, pavardė) _____

(pareigos) (parašas) (vardas, pavardė) _____
