



**KAUNO RAJONO SAVIVALDYBĖS
MERAS**

**POTVARKIS
DĖL PREVENCINIŲ, BENDRŲJŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ, SOCIALINĖS
PRIEŽIŪROS IR LAIKINO ATOKVĖPIO PASLAUGOS KOKYBĖS VERTINIMO
TVARKOS APRAŠO PATVIRTINIMO**

2024 m. birželio d. Nr. MP-
Kaunas

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymo 6 straipsnio 12 punktu, 25 straipsnio 5 dalimi, Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymo 14 straipsnio 5 dalies 5 punktu, Socialinės priežiūros, laikino atokvėpio paslaugos akreditavimo tvarkos aprašo, patvirtinto Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2020 m. birželio 30 d. įsakymu Nr. A1-622 „Dėl socialinės priežiūros akreditavimo tvarkos aprašo patvirtinimo“, 4 punktu:

1. Tvirtinu Prevencinių, bendrųjų socialinių paslaugų, socialinės priežiūros ir laikino atokvėpio paslaugos kokybės vertinimo tvarkos aprašą (pridedama).

2. P r i p a ž i s t u netekusiu galios Kauno rajono savivaldybės mero 2023 m. spalio 11 d. potvarkį Nr. MP-806 „Dėl Kauno rajono savivaldybės socialinės priežiūros akreditavimo ir įstaigų teikiamos akredituotos socialinės priežiūros kokybės kontrolės tvarkos aprašo patvirtinimo“ su visais pakeitimais ir papildymais.

3. N u s t a t a u, kad šis potvarkis įsigalioja 2024 m. liepos 1 d.

Savivaldybės meras

Valerijus Makūnas

Parengė

Margarita Vensloviene
2024-06-20

**PREVENCINIŲ, BENDRŲJŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ, SOCIALINĖS PRIEŽIŪROS IR
LAIKINO ATOKVĖPIO PASLAUGOS KOKYBĖS VERTINIMO
TVARKOS APRAŠAS**

**I SKYRIUS
BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. Prevencinių, bendrųjų socialinių paslaugų, socialinės priežiūros ir laikino atokvėpio paslaugos kokybės vertinimo tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) reglamentuoja Kauno rajono savivaldybės (toliau – Savivaldybė) teritorijoje teikiamų prevencinių, bendrųjų socialinių paslaugų, socialinės priežiūros ir laikino atokvėpio paslaugos (toliau – socialinės paslaugos) kokybės vertinimo (toliau – vertinimas) organizavimą ir vykdymą socialines paslaugas teikiančio fizinio asmens ar Savivaldybės biudžetinėse įstaigose, viešosiose įstaigose, asociacijose, bendruomenėse, privačiuose ar kituose paslaugų teikėjuose (toliau – paslaugų teikėjai), kuriems finansavimas skirtas iš valstybės ir (ar) Savivaldybės biudžeto.

2. Vertinimą vykdo Kauno rajono savivaldybės administracijos Socialinės paramos skyrius (toliau – Socialinės paramos skyrius), vadovaudamasis Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymu, Lietuvos Respublikos vietos savivaldos 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 socialinių paslaugų kokybę.

4. Vertinimo uždaviniai:

4.1. vertinti paslaugų teikėjų teikiamų paslaugų kokybę;

4.2. vykdyti paslaugų teikimo pažeidimų prevenciją;

4.3. teikti rekomendacijas paslaugų teikėjams 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. Socialinės paramos skyrius rengia metinį paslaugų teikėjų vertinimų planą, kurį tvirtina Socialinės paramos skyriaus vedėjas ne vėliau kaip iki kiekvienų metų liepos 1 d.

8. Socialinės paramos skyrius vertinimą organizuoja paslaugų teikėjų lygmeniu ir/arba paslaugų gavėjų lygmeniu.

9. Paslaugų teikėjų lygmeniu Socialinės paramos skyrius vertina atlikdamas planinius ir/ arba neplaninius patikrinimus paslaugų teikėjo buveinėje ar paslaugų teikimo vietoje.

10. Socialinės paramos skyrius, prieš pradėdamas planinį vertinimą, ne mažiau kaip prieš 5 darbo dienas informuoja elektroniniu būdu/raštu paslaugų teikėją apie numatomą vykdyti vertinimą ir nurodo vertinimo pagrindą, sritį, pateikia preliminarių dokumentų, kuriuos turi pateikti Socialinių paslaugų skyriui, sąrašą.

11. Socialinės paramos skyrius turi teisę iš anksto su paslaugų teikėju nesuderintu ir nepaskelbtu laiku atlikti neplaninį paslaugų teikėjų vertinimą. Neplaninis vertinimas atliekamas šiais atvejais:

11.1. gavus valstybės ar savivaldybės institucijos, įstaigos rašytinį motyvuotą prašymą ar pavedimą atlikti vertinimą;

11.2. gavus fizinio ar juridinio asmens motyvuotą ar teisiškai pagrįstą pranešimą apie galimai neteisėtai ar netinkamai teikiamas paslaugas;

11.3. siekiant užtikrinti, kad buvo pašalinti ankstesnio patikrinimo metu nustatyti teisės aktų pažeidimai, įgyvendintos rekomendacijos ir priimti sprendimai.

12. Atliekant paslaugų teikėjo vertinimą, užpildoma Socialinių paslaugų kokybės vertinimo forma (1 priedas) ir Apklausos anketa darbuotojui (2 priedas) pagal poreikį.

13. Paslaugų gavėjų lygmeniu paslaugų kokybė vertinama siekiant išsiaiškinti paslaugų gavėjų nuomonę apie paslaugas ir jų išvystymo pakankamumą bei nustatyti paslaugų poreikius. Apklausa gali būti atliekama betarpiškai, telefonu, el. paštu, internetu, užpildant Socialinių paslaugų gavėjo (artimojo) apklausos anketą (3 priedas).

14. Paslaugų teikėjo socialinių paslaugų kokybės vertinimas apima:

14.1. konsultavimą ir kitų prevencinių veiksmų, skirtų užkirsti kelią galimiems teisės aktų pažeidimams, atlikimą;

14.2. teikiamų socialinių paslaugų stebėseną ir vertinimą;

14.3. vertinimo metu nustatytus teisės aktų pažeidimus – poveikio priemonių taikymo procedūrų inicijavimą;

14.4. išvadų ir rekomendacijų dėl teikiamų socialinių paslaugų tobulinimo pateikimą.

III SKYRIUS VERTINIMO VYKDYMAS

15. Paslaugų teikėjo teikiamų socialinių paslaugų vertinimas atliekamas ne rečiau kaip kartą per 3 metus.

16. Vertinimą atlieka ne mažiau kaip du Socialinės paramos skyriaus vedėjo įsakymu paskirti valstybės tarnautojai ar darbuotojai, dirbantys pagal darbo sutartis.

17. Socialinės paramos skyrius, atlikdamas paslaugų teikėjo vertinimą, tikrina, ar paslaugų teikėjas laikosi socialinių paslaugų teikimą ir kokybę reglamentuojančių teisės aktų bei rekomendacijų.

18. Socialinės paramos skyrius, atlikęs vertinimą, ne vėliau kaip per 20 darbo dienų, parengia ir vertintam paslaugų teikėjui elektroniniu paštu/paštu išsiunčia susipažinti vertinimo aktą.

19. Vertinimo akte turi būti pateikta vertinimo metu surinkta ir apibendrinta informacija pagal vertinimo kriterijus, nurodytos išvados ir rekomendacijos (tobulintinos sritys, priemonės socialinių paslaugų kokybei gerinti ir pan.).

20. Paslaugų teikėjas, gavęs vertinimo aktą, susipažįsta su juo ir ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo vertinimo akto gavimo dienos, Socialinės paramos skyriui teikia informaciją apie veiksmus (priemones), kurių ėmėsi ar planuoja imtis vykdydamas pateiktas rekomendacijas.

21. Socialinės paramos skyrius, ne vėliau kaip per 6 mėn. nuo paslaugos teikėjui išsiųsto vertinimo akto dienos, prireikus patikrina ar paslaugų teikėjas įvykdė rekomendacijas.

22. Socialinės paramos skyrius, nustatęs teisės aktų pažeidimus ar neatitiktis teisės aktų reikalavimams, gali pagal kompetenciją inicijuoti poveikio priemonių, numatytų finansavimo sutartyse, taikymą.

IV SKYRIUS PASLAUGŲ TEIKĖJŲ VIDINIS VEIKLOS VERTINIMAS

23. Vidinis veiklos vertinimas atliekamas Socialinės paramos skyriaus reguliavimo sričiai priskirtose biudžetinėse įstaigose ir rekomenduojamas atlikti paslaugų teikėjams, kuriems finansavimas skirtas iš valstybės ir (ar) Savivaldybės biudžeto.

24. 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.

25. Vidinį veiklos vertinimą organizuoja ir atlieka paslaugų teikėjas ne rečiau kaip kartą per metus pagal savo pasirinktus kriterijus ir metodus. Kai paslaugų teikėjas teikia kelias socialines paslaugas, vertinimas atliekamas ne mažiau kaip dviem paslaugoms per metus.

26. Vidinis veiklos vertinimas gali būti atliekamas taikant šiuos metodus:

26.1. socialinių paslaugų gavėjų, jų artimųjų ir /arba 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;

26.2. darbuotojų anketinė apklausa, siekiant gerinti teikiamų socialinių paslaugų kokybę, darbo organizavimo efektyvumą, išanalizuoti, kaip darbuotojai vertina savo darbo aplinką, kokių sunkumų kyla teikiant socialines paslaugas;

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

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

26.5. kitus paslaugos teikėjo pasirinktus metodus.

27. Paslaugų teikėjai vidinės veiklos vertinimo rezultatus pateikia susipažinti Socialinės paramos skyriui, atliekant teikiamų socialinių paslaugų kokybės vertinimą.

V SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

28. Socialinės paramos skyrius turi teisę gauti iš paslaugų teikėjų visą vertinimui reikalingą informaciją.

29. Paslaugų teikėjai atsako už vertinimo metu pateiktos informacijos teisingumą.

30. Metinis paslaugų teikėjų vertinimo planas skelbiamas Savivaldybės interneto svetainėje.

31. Paslaugų teikėjai ir Socialinės paramos skyrius, vykdydami 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) ir Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo reikalavimų laikymąsi. Paslaugų teikėjai fizinių asmenų duomenis tvarko tik paslaugų teikimo tikslais, Socialinės paramos skyrius – Apraše nurodytų funkcijų vykdymo tikslais.

32. Vertinimo dokumentai saugomi ir tvarkomi Lietuvos Respublikos dokumentų ir archyvų įstatymo nustatyta tvarka.

33. Asmenys, pažeidę šio Aprašo nuostatas, atsako teisės aktų nustatyta tvarka.

Prevenčių, bendrųjų socialinių paslaugų, socialinės priežiūros ir laikino atokvėpio paslaugos kokybės vertinimo tvarkos aprašo
1 priedas

(Socialinių paslaugų kokybės vertinimo forma)

SOCIALINIŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMAS

Paslaugos teikėjo pavadinimas _____

Apsilankymo tikslas _____

Patikros rūšis (planinė /neplaninė) _____

Paslaugos teikėjo vertinimo kriterijai:

| Eil. Nr. | Vertinimo kriterijus | Vertinimo turinys | Atitiktis rekomendacijoms: taip / ne / iš dalies/ netaikoma | Pastabos / rekomendacijos |
|----------|-------------------------------|---|---|---------------------------|
| 1. | Socialinės paslaugos gavėjai | Formuojamos socialinės paslaugos gavėjų asmens bylos | | |
| | | Socialinės paslaugos gavėjų skaičius atitinka nustatytą socialinės paslaugos gavėjų skaičių | | |
| | | Peržiūrimas/ perversinamas asmens (šeimos) socialinės paslaugos poreikis, sudaromi individualūs paslaugos teikimo planai | | |
| | | Sudaromos socialinės paslaugos teikimo sutartys tarp paslaugų gavėjo ir įstaigos | | |
| 2. | Socialinės paslaugos teikimas | Socialinės paslaugos sudėtis, trukmė ir gavėjai atitinka Socialinių paslaugų katalogą | | |
| | | Patvirtintas socialinių paslaugos teikimo tvarkos aprašas | | |
| | | Sudaromi socialinės paslaugos gavėjų sąrašai | | |
| | | Informacija suvedama į Socialinių paslaugų informacinę sistemą SPIS | | |
| 3. | Personalas | Darbuotojų etatų struktūra, darbo krūvis, darbuotojams tenkančių socialinės paslaugos gavėjų skaičiaus atitiktis standartams/ rekomendacijoms | | |
| | | Darbuotojų išsilavinimas/ kompetencijos atitinka nustatytiems reikalavimams. | | |

| | | | | |
|----|--------------------------------------|---|--|--|
| | | Organizuojami darbuotojų pasitarimai socialinės paslaugos teikimo klausimais, dalijamasi patirtimi tarpusavyje ir su kitomis įstaigomis, tobulinama kvalifikacija | | |
| | | Vykdoma vidinė kontrolė, atliekamas savęs įsivertinimas | | |
| 4. | Socialinės paslaugos teikimo vieta | Patalpos tvarkingos, tinkamai apšviestos. | | |
| | | Patalpos pritaikytos asmenims su judėjimo negalia | | |
| | | Patalpų skaičius atitinka rekomendacijas | | |
| 5. | Paslaugų viešinimas | Paslaugos viešinamos įvairiomis priemonėmis (interneto svetainėje, spaudoje, renginiuose, informacinėse lentose ir pan.) | | |
| 6. | Asmens duomenų apsaugos užtikrinimas | Socialinės paslaugos gavėjų dokumentai saugomi ir tvarkomi teisės aktų nustatyta tvarka, yra paslaugų gavėjų sutikimai dėl asmens duomenų naudojimo. | | |

Tikrinti dokumentai:

Išvados:

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

Vertinimą atliko:

(pareigos)

(parašas)

(vardas, pavardė)

(pareigos)

(parašas)

(vardas, pavardė)

Prevenčių, bendrųjų socialinių paslaugų, socialinės priežiūros ir laikino atokvėpio paslaugos kokybės vertinimo tvarkos aprašo
2 priedas

APKLAUSOS ANKETA DARBUOTOJUI

1. Jūsų amžius:

- iki 30 metų; 31–45 metų; 46–60 metų; 61 metų ir vyresni

2. Darbo stažas šioje įstaigoje:

- iki 1 metų; 1–5 metų; 6 metų ir daugiau

3. Prašome pažymėti labiausiai tinkamą atsakymą:

| Vertinimo kriterijai | Taip | Iš dalies | Ne |
|---|------|-----------|----|
| Suteikiamos visos darbui reikalingos priemonės (darbų saugos priemonės, kanceliarinės ir ryšio priemonės, kompiuterinė įranga ir kt.) | | | |
| Darbas organizuojamas (darbo grafikas, vadavimas ir kt.) pagal darbo sutartyje nurodytas sąlygas | | | |
| Yra aiškūs darbo tikslai ir rezultatai | | | |
| Organizuojant ir teikiant paslaugas glaudžiai bendradarbiaujama su kitais darbuotojais, įstaigos vadovais ir kitomis įstaigomis | | | |
| Yra atsižvelgiama į Jūsų pateiktus pasiūlymus, gerinat darbo sąlygas ir paslaugų kokybę | | | |

4. Su kokiomis socialinėmis asmenų grupėmis dirbate:

- senyvo amžiaus asmenys; neįgalūs asmenys; asmenys, patiriantys socialinę riziką;
 kita (įrašykite) _____.

5. Ar teikiant paslaugą atsižvelgiate į paslaugų gavėjo individualius poreikius:

- dažniausiai; pagal aplinkybes; retai; visai neatsižvelgiama

6. Ar pasikeitė paslaugų gavėjų ar jų artimųjų gyvenimo kokybė, teikiant socialines paslaugas:

- paslaugų gavėjai (artimieji) tapo savarankiškesni, laimingesni;
 paslaugų gavėjų (artimųjų) gyvenimo kokybė nepasikeitė;
 neturiu nuomonės.

7. Su kokiais pagrindiniais sunkumais susiduriate darbe:

8. Jūsų siūlymai ar rekomendacijos tobulinant socialinių paslaugų organizavimą ir teikimą Kauno rajono savivaldybėje:

Preveninių, bendrųjų socialinių paslaugų, socialinės priežiūros ir laikino atokvėpio paslaugos kokybės vertinimo tvarkos aprašo
3 priedas

SOCIALINĖS PASLAUGOS GAVĖJO (ARTIMOJO) APKLAUSOS ANKETA

1. Jūsų lytis: vyras; moteris.
2. Jūsų amžius: iki 30 metų; 31–45 metų; 46–60 metų; 61 metų ir vyresni
3. Kokios socialinės paslaugos Jums teikiamos (pažymėkite ir pabraukite tinkamą variantą):
 - Preveninės socialinės paslaugos:** Šeimos konferencija, Kompleksinės paslaugos šeimai, kita (įrašykite)_____;
 - Bendrosios socialinės paslaugos:** informavimas, konsultavimas, tarpininkavimas ir atstovavimas, maitinimo organizavimas, aprūpinimas būtiniaisiais 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, kita (įrašykite)_____;
 - Laikino atokvėpio paslauga.**
4. Kiek laiko Jums teikiamos socialinės paslaugos:
 - trumpiau kaip metus;
 - nuo 1 iki 3 metų;
 - ilgiau kaip 3 metus.
5. Apie galimybę gauti socialines paslaugas Jūs sužinojote iš:
 - seniūnijos ar Savivaldybės darbuotojų;
 - spaudos, televizijos;
 - pažįstamų / artimųjų;
 - medikų;
 - kitų _____.
6. Kiek laiko reikėjo laukti eilėje, kad gautumėte socialines paslaugas (įrašyti) _____.
7. Prašome pažymėti labiausiai tinkamą atsakymą:

| Vertinimo kriterijai | Taip | Iš dalies | Ne |
|---|------|-----------|----|
| Ar sudėtinga pateikti prašymą socialinėms paslaugoms gauti? | | | |
| Ar informacija apie socialines paslaugas yra prieinama ir aiški? | | | |
| Ar teikiamos socialinės paslaugos padeda pagerinti Jūsų (artimųjų) gyvenimo kokybę? | | | |
| Ar teikiamos socialinės paslaugos atitinka Jūsų lūkesčius? | | | |
| Ar aiškios mokėjimo už teikiamas socialines paslaugas sąlygos? | | | |
| Ar aiškios skundų ar pasiūlymų pateikimo galimybės? | | | |
| Ar teikiant socialines paslaugas atsižvelgiama į Jūsų prašymus / siūlymus? | | | |
| Ar pasitikite socialines paslaugas teikiančiu darbuotoju? | | | |

| | | | |
|--|--|--|--|
| Ar socialines paslaugas teikiantis darbuotojas yra mandagus ir atidus? | | | |
| Ar iškilusios problemos, teikiant socialines paslaugas, sprendžiamos operatyviai ir sėkmingai? | | | |

Jūsų pastabos/ pasiūlymai/ prašymai

| DETALŪS METADUOMENYS | |
|--|---|
| Dokumento sudarytojas (-ai) | Kauno rajono savivaldybė |
| Dokumento pavadinimas (antraštė) | Dėl prevencinių, bendrųjų socialinių paslaugų, socialinės priežiūros ir laikino atokvėpio paslaugos kokybės vertinimo tvarkos aprašo patvirtinimo |
| Dokumento registracijos data ir numeris | 2024-06-28 Nr. MP-795 |
| Dokumento gavimo data ir dokumento gavimo registracijos numeris | - |
| Dokumento specifikacijos identifikavimo žymuo | ADOC-V1.0 |
| Parašo paskirtis | Pasirašymas |
| Parašą sukūrusio asmens vardas, pavardė ir pareigos | Valerijus Makūnas Meras |
| Parašo sukūrimo data ir laikas | 2024-06-28 13:49 |
| Parašo formatas | Ilgalaikio galiojimo (XAdES-XL) |
| Laiko žymoje nurodytas laikas | 2024-06-28 13:49 |
| Informacija apie sertifikavimo paslaugų teikėją | RCSC IssuingCA |
| Sertifikato galiojimo laikas | 2023-06-29 14:10 - 2025-06-28 14:10 |
| Informacija apie būdus, naudotus metaduomenų vientisumui užtikrinti | - |
| Pagrindinio dokumento priedų skaičius | 1 |
| Pagrindinio dokumento pridedamų dokumentų skaičius | 0 |
| Priedamo dokumento sudarytojas (-ai) | - |
| Priedamo dokumento pavadinimas (antraštė) | Paslaugų kokybės vert. aprašas (2).docx |
| Priedamo dokumento registracijos data ir numeris | - |
| Programinės įrangos, kuria naudojantis sudarytas elektroninis dokumentas, pavadinimas | Elpako v.20240612.1 |
| Informacija apie elektroninio dokumento ir elektroninio (-ių) parašo (-ų) tikrinimą (tikrinimo data) | Tikrinant dokumentą nenustatyta jokių klaidų (2024-07-04) |
| Elektroninio dokumento nuorašo atspausdinimo data ir ją atspausdinęs darbuotojas | 2024-07-04 nuorašą suformavo Raimonda Gudaitienė |
| Paieškos nuoroda | - |
| Papildomi metaduomenys | - |