



**UTENOS SOCIALINĖS GLOBOS NAMŲ
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL UTENOS SOCIALINĖS GLOBOS NAMŲ DIREKTORIAUS 2018 M. SPALIO 3 D.
ĮSAKYMO Nr. V-100 „DĖL UTENOS SOCIALINĖS GLOBOS NAMŲ
SOCIALINIŲ PASLAUGŲ PADALINIO GYVENTOJAMS TEIKIAMŲ PASLAUGŲ
KOKYBĖS VERTINIMO TVARKOS PATVIRTINIMO“ PAKEITIMO**

2023 m. gruodžio 1 d. Nr. (1.4)U-114
Utena

1. P a k e i č i u Utenos socialinės globos namų direktoriaus 2018 m. spalio 3 d. įsakymu Nr. V-100 „Dėl Utenos socialinės globos namų socialinių paslaugų padalinio gyventojams teikiamų paslaugų kokybės vertinimo tvarkos patvirtinimo“ patvirtintą tvarką ir išdėstau naują redakcija:

1.1. K e i č i u III skyrių „Apklaustos vykdymas bei informacijos apie socialinių paslaugų kokybę rinkimas ir analizė“.

1.2. K e i č i u tvarkos 3 priedą „USGN gyventojams teikiamų socialinių paslaugų apklaustos anketa“.

2. P a t v i r t i n u pridedamą Utenos socialinės globos namų socialinių paslaugų padalinio gyventojams teikiamų paslaugų kokybės vertinimo tvarką su priedais, vadovaudamasi šio įsakymo 1 punktu.

3. P a v e d u:

3.1. Personalo vadovui supažindinti administracijos darbuotojus ir padalinių vadovus su įsakymu, įsakymą pateikiant (išsiunčiant) elektroniniu paštu (darbuotojams atsakant el.paštu į susipažinimą su išsiųstais dokumentais).

3.2. Padalinių vadovams supažindinti pavaldžius darbuotojus su įsakymu, įsakymą pateikiant (išsiunčiant) elektroniniu paštu (darbuotojams atsakant el.paštu į susipažinimą su išsiųstais dokumentais).

PRIDEDAMA. Utenos socialinės globos namų socialinių paslaugų padalinio gyventojams teikiamų paslaugų kokybės vertinimo tvarka, 11 lapų.

L.e. direktoriaus pareigas,
direktoriaus pavaduotoja
socialiniam ir medicininiam darbui



Vilma Bikerienė

Jus (PA) 11/PAU:
Personalo vadovas
Dainius Vasiliūnas

DV
- 2023-12-01

PATVIRTINTA
Utenos socialinės globos namų direktoriaus
2018-10-03 įsakymu Nr. (1.4)V-100
(Utenos socialinės globos namų direktoriaus
2023-12-01 įsakymu Nr. (1.4)V-114 redakcija)

UTENOS SOCIALINĖS GLOBOS NAMŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ PADALINIO GYVENTOJAMS TEIKIAMŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMO TVARKA

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Socialinių paslaugų padalinio gyventojams teikiamų paslaugų kokybės vertinimo tikslas – užtikrinti kokybiškas socialines paslaugas, atitinkančias LR socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymu 2007 m. vasario 20 d. Nr. A1-46 patvirtintą Socialinės globos normų aprašą, kitus susijusius LR teisės aktus, Utenos socialinės globos namų kokybės politiką bei kitus Utenos socialinės globos namų norminius aktus.

2. Socialinių paslaugų padalinio teikiamų paslaugų kokybės vertinimo uždaviniai:

2.1. Įvertinti socialinių paslaugų kokybę;

2.2. Rinkti ir analizuoti informaciją apie tai, kaip įstaigos paslaugų gavėjai vertina teikiamas paslaugas;

2.3. Gerinti teikiamų socialinių paslaugų kokybės vertinimo rodiklius, užtikrinant jų skaidrumą.

II. SOCIALINIŲ PASLAUGŲ PADALINIO TEIKIAMŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMAS

3. Utenos socialinės globos namų gyventojams socialinių paslaugų padalinio teikiamų socialinių paslaugų kokybės vertinimas atliekamas vieną kartą per metus. Socialinių paslaugų kokybės vertinimą atlieka kiekvienas globos namų struktūrinis padalinys ir globos namų taryba pagal šia Tvarka patvirtintą formą (1 priedas).

4. Teikiamų socialinių paslaugų kokybės įvertinimo formą pasirašo atitinkamo padalinio vadovas, globos namų tarybos pirmininkas ir iki ateinančių metų sausio 31 dienos pateikia ją globos namų direktoriaus pavaduotojui socialiniam ir mediciniam darbui.

5. Direktoriaus pavaduotojas socialiniam ir mediciniam darbui globos namų gyventojams teikiamų socialinių paslaugų kokybės vertinimo bendrus rezultatus fiksuoja šia Tvarka patvirtintoje formoje (2 priedas). Gautus rezultatus direktorius tvirtina savo parašu.

6. Utenos socialinės globos namų gyventojams teikiamų socialinių paslaugų vertinimo lygiai:

6.1. **labai gerai** – jei teikiamos socialinės paslaugos atitinka socialinės globos normų apraše nurodytus reikalavimus bei Utenos socialinės globos namų socialinių paslaugų srities tvarkas; įvykdytas socialinių paslaugų metinis veiklos planas; vizualiai stebima įstaigoje palaikoma tvarka ir švara.

6.2. **gerai** — jei teikiamos socialinės paslaugos atitinka socialinės globos normų apraše nurodytus reikalavimus bei Utenos socialinės globos namų socialinių paslaugų srities tvarkas; įvykdytas socialinių paslaugų metinis veiklos planas; vizualiai stebima įstaigoje palaikoma tvarka ir švara, tačiau yra nustatyta nežymių trūkumų;

6.3. **patenkinamai** – jei teikiamos socialinės paslaugos iš dalies atitinka socialinės globos normų apraše nurodytus reikalavimus bei Utenos socialinės globos namų socialinių paslaugų srities tvarkas; iš dalies įvykdytas socialinių paslaugų metinis veiklos planas; vizualiai stebint įstaigoje palaikomą tvarką ir švarą nustatyta nežymių ir ryškesnių trūkumų.

6.4. **blogai** – jei teikiamos socialinės paslaugos iš dalies atitinka socialinės globos normų apraše nurodytus reikalavimus bei Utenos socialinės globos namų socialinių paslaugų srities tvarkas, trūkumai yra akivaizdūs, trūksta veiklos tvarkų, didžioji dalis socialinių paslaugų metinio veiklos plano neįvykdyta, vizualiai stebimi įstaigoje palaikomos tvarkos ir švaros trūkumai yra labai ryškūs, socialinės paslaugos teikiamos neefektyviai;

6.5. **labai blogai** – jei teikiamos socialinės paslaugos neatitinka norminių reikalavimų, pažeidimai grubūs, o kai kuriose srityse visai nėra veiklos.

7. Jei kuri nors teikiamų socialinių paslaugų sritis yra įvertinta neigiamai („blogai“, „labai blogai“), direktoriaus įsakymu skiriama kompetentinga komisija šios paslaugų srities veiklos patikrinimui ir pasiūlymų dėl veiklos gerinimo ar trūkumų šalinimo pateikimui.

III. APKLAUSOS VYKDYMAS BEI INFORMACIJOS APIE SOCIALINIŲ PASLAUGŲ KOKYBĘ RINKIMAS IR ANALIZĖ

8. Siekiant gauti atgalinį ryšį apie socialinių paslaugų kokybę, yra vykdoma gyventojų ir jų artimųjų apklausa dėl socialinių paslaugų teikimo pasitenkinimo (3 priedas). Anketos anoniminės. Kiekviename skyriuje yra numatyta vieta naujoms anketoms ir užpildytoms anketoms įdėti. Vyr. socialinis vieną kartą per ketvirtį atlieka anketų analizę ir pateikia vadovui.

9. Apklausos anketoje pateikiami aiškūs, suprantami klausimai apie socialinių paslaugų prieinamumą, personalo bendravimo įgūdžius ir kompetenciją.

10. Anketas gyventojams išdalina ir užpildytas surenka skyrių socialiniai darbuotojai. Anketos užpildomos anonimiškai. Pildant anketą, atsakant į 1-6 klausimus, renkamasi iš 4 atsakymų:

„ Taip “- (2 balai)

„ Iš dalies “- (1 balas)

„ Ne “- (0 balų)

„ Neturiu nuomonės “

Į 7-9 klausimus, tinkantys atsakymai pažymimi X, 10 klausimas prašo įrašyti pasiūlymą, 11 klausimas prašo įvertinti paslaugų kokybę balais.

11. Apklausiama ne mažiau kaip 50% visų gyventojų ir jų artimųjų.

12. Parengta detali gyventojų apklausos ataskaita teikiama globos namų direktoriui tvirtinti ir pristatoma administracijos posėdyje. Kolegialiai vertinami apklausos rezultatai, apsvarstomos probleminės sritys, sprendžiama dėl korekcinų / prevencinių veikslių, jų eigos, įgyvendinimo terminų. Ypatingas dėmesys skiriamas gyventojų pageidavimams, pasiūlymams, pastaboms.

13. Globos namų direktorius po gyventojų apklausos ataskaitos svarstymo įsakymu skiria darbuotoją, atsakingą už atitinkamos srities korekcinų / prevencinių veikslių įgyvendinimą.

14. Asmenys atsiliepiamus (skundus, pageidavimus, pasiūlymus) apie įstaigos veiklą gali pateikti pagal Utenos socialinės globos namų gyventojų, kitų suinteresuotų asmenų prašymų, pareiškimų (skundų bei pranešimų) pateikimo ir nagrinėjimo tvarką.

15. Įstaigos internetiniame puslapyje <http://utenossgn.lt/index.php/lt/> yra galimybė tiek įstaigos gyventojams, tiek jų artimiesiems išreikšti (*įvertinti balais*) savo nuomonę apie įstaigoje teikiamas socialines paslaugas.

IV. SOCIALINIŲ PASLAUGŲ PADALINIO TEIKIAMŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMO PRIEŽIŪRA IR VIEŠINIMAS

16. Įstaigos padalinių vadovai ir globos namų tarybos pirmininkas yra atsakingi, kad, prieš užpildant paslaugų vertinimo anketą, teikiamų paslaugų kokybės klausimai būtų aptarti padalinių pasitarime ir globos namų tarybos posėdyje, o šių aptarimų rezultatai atsispindėtų socialinių paslaugų kokybės vertinime (Priede Nr.1.).

17. Vertinimo rezultatai skelbiami globos namų gyventojams ir darbuotojams įstaigos visuotinio susirinkimo metu.

18. Galutinė ataskaita apie gyventojams teikiamų socialinių paslaugų kokybę viešinama įstaigos internetiniame puslapyje <http://utenossgn.lt/index.php/lt/>.

2.	Laisvalaikio praleidimui ir poilsiui skiriamų patalpų pritaikymas gyventojų poreikiams ir jaukumas										
3.	Galimybė pasinaudoti laisvalaikio praleidimui skirtomis priemonėmis (televizoriai, knygos, grotuvai ir pan.)										
4.	Gyvenamųjų kambarių švara, sanitarinis stovis ir jaukumas										
5.	Gyventojų teisė į privatumą (galimybė laikyti savo asmeninius daiktus kambaryje užrakintus ir pagal galimybę pačiam juos tvarkyti)										
6.	Skiriamieji patalpų ženklai (pavadinimas ir numeracija ir kt.)										
7.	Galimybė netrukdomai naudotis sanitariniais mazgais (tualetai, prausyklos, vonios ir pan.su užraktu iš vidaus)										
8.	Sanitarinių mazgų sanitarinis stovis										
9.	Rūkymui skirtų patalpų pritaikymas ir švara										
		Sk.	Proc.	Sk.	Proc.	Sk.	Proc.	Sk.	Proc.	Sk.	Proc.
	Viso:										
	IŠ VISO:										

Analizę atliko padalinio vadovas _____

Data

Utenos socialinės globos namų
socialinių paslaugų padalinio
teikiamų paslaugų gyventojams
kokybės kontrolės tvarkos
2 priedas

SOCIALINIŲ PASLAUGŲ PADALINIO TEIKIAMŲ PASLAUGŲ GYVENTOJAMS
VERTINIMO SUVESTINĖ
Už _____ m.

Eil. Nr.	Paslaugos pavadinimas ir įvertinimas (%)	Padaliniai					
		Buhalterijos	Socialinių paslaugų	Sveikatos priežiūros	Aptarnavimo ir ūkio	Globos namų taryba	Visų padalinių paslaugos vertinimo vidurkis
I.	SOCIALINIO DARBO PASLAUGOS						
	Labai gerai						
	Gerai						
	Patenkinamai						
	Blogai						
	Labai blogai						
II.	KULTŪRINĖS PASLAUGOS						
	Labai gerai						
	Gerai						
	Patenkinamai						
	Blogai						
	Labai blogai						
III.	ŠVIETIMO, UGDYMO PASLAUGOS						
	Labai gerai						
	Gerai						
	Patenkinamai						
	Blogai						
	Labai blogai						

IV.	DARBO TERAPIJOS PASLAUGOS						
	Labai gerai						
	Gerai						
	Patenkinamai						
	Blogai						
	Labai blogai						
V.	RELIGINĒS PASLAUGOS						
	Labai gerai						
	Gerai						
	Patenkinamai						
	Blogai						
	Labai blogai						
VI.	SPORTO PASLAUGOS						
	Labai gerai						
	Gerai						
	Patenkinamai						
	Blogai						
	Labai blogai						
VII.	RŪBU PRIEŽIŪRA						
	Labai gerai						
	Gerai						
	Patenkinamai						
	Blogai						
	Labai blogai						
VIII	HIGIENA						
	Labai gerai						
	Gerai						
	Patenkinamai						
	Blogai						
	Labai blogai						

IX.	GYVENAMOJI APLINKA						
	Labai gerai						
	Gerai						
	Patenkinamai						
	Blogai						
	Labai blogai						

VISUMOJE TEIKIAMŲ PASLAUGŲ ATSKIRŲ PADALINIŲ VERTINIMO SUVESTINĖ

Paslaugos pavadinimas ir įvertinimas (%)	Buhalterijos	Socialinio darbo	Sveikatos prižiūros	Aptarnavimo ir ūkio	Globos namų taryba	Visumoje teikiamų paslaugų visų padalinių vertinimo vidurkis
Labai gerai						
Gerai						
Patenkinamai						
Blogai						
Labai blogai						

VISUMOJE TEIKIAMŲ PASLAUGŲ VISŲ PADALINIŲ VERTINIMO VIDURKIS (proc.)

LABAI GERAI	GERAI	PATENKINAMAI	BLOGAI	LABAI BLOGAI

Utenos socialinės globos namų direktorius

USGN GYVENTOJAMS TEIKIAMŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ APKLAUSOS ANKETA

Gerb. kliente (kliento atstove),

Maloniai prašome užpildyti šią anketą. Anketa anoniminė. Pagal jos duomenis bus vertinama globos namų socialinių paslaugų padalinio teikiamų paslaugų kokybė.

Jūs esate: (pažymėkite Jums tinkantį variantą- X) *Gyventojas..... Gyventojo artimasis.....*

Amžius (gyventojo amžius) :

Data:.....

SOCIALINIŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMAS

Eil. Nr.	Klausimynas	Taip	Iš dalies	Ne	Neturiu nuomonės
1.	<i>Ar darbuotojai suteikia pakankamai informacijos apie paslaugų teikimą ?</i>				
2.	<i>Ar darbuotojai skiria pakankamai laiko paslaugai atlikti?</i>				
3.	<i>Ar darbuotojai pagarbiai/mandagiai bendrauja?</i>				
4.	<i>Ar darbuotojai atsižvelgia į Jūsų pasiūlymus, pastabas?</i>				
5.	<i>Ar esate skatinamas savarankiškai priimti sprendimus dėl savo kasdienio gyvenimo?</i>				
6.	<i>Ar teikiate pasiūlymus, dėl gyvenimo kokybės gerinimo globos namuose?</i>				

7. *Ar dalyvaujate užimtumo veiklose, vykstančiose darbinio užimtumo klasėse? Pabraukite TAIP/NE. Jei atsakėte taip pažymėkite X Jums patinkančią veiklą) maisto ruošimas..... rankdarbių gamyba..... aplinkos tvarkymas..... kita (įrašykite).....*

8. *Kaip leidžiate laisvalaikį skyriuje? (pažymėkite Jums tinkamą atsakymą X)*

Stalo žaidimai..... spalvinimas..... pasivaikščiojimas lauke.....

kita (įrašykite).....

9. *Ar dalyvaujate kultūrinėje veikloje? Pabraukite TAIP/NE (Jei atsakėte taip pažymėkite Jums tinkamą atsakymą X) Koncertai (vaizdo koncertai)..... kino filmų peržiūra..... diskotekos.....*

10. *Pasiūlykite Jums patinkančią veiklą.....*

11. *Ar Jus tenkina socialinių paslaugų kokybė ?(įvertinkite, (pabraukite) nuo 1 iki 5)*

5- puikiai, 4- gerai, 3- patenkinamai, 2- blogai, 1-labai blogai.

Ačiū už sugaištą laiką. Jūs skatinate mus augti ir tobulėti☺