

PATVIRTINTA

Telšių socialinių paslaugų centro
direktoriaus 2026 m. birželio 9 d.
įsakymu Nr. V-1245

TELŠIŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO TEIKIAMŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ VIDINIO KOKYBĖS VERTINIMO TVARKOS APRAŠAS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Telšių socialinių paslaugų centro (toliau – Centras) teikiamų socialinių paslaugų vidinio kokybės vertinimo tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) nustato Centro teikiamų socialinių paslaugų, (toliau – paslaugos) vidinio kokybės vertinimo (toliau – vertinimas) tikslus, uždavinius, principus ir organizavimo tvarką.

2. Vertinimas atliekamas vadovaujantis Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymu, Socialinių paslaugų katalogu, Socialinės globos normomis, Socialinių paslaugų kokybės reikalavimų aprašu, patvirtintame socialinės apsaugos ir darbo ministro 2024 m. gruodžio 4 d. įsakymu Nr. A1833 „Dėl socialinių paslaugų kokybės reikalavimų aprašo patvirtinimo“ (toliau – Aprašas) ir kitais teisės aktais, reglamentuojančiais socialinių paslaugų teikimą ir priežiūrą.

II. VIDINIO KOKYBĖS VERTINIMO TIKSLAI IR UŽDAVINIAI

3. Vidinis kokybės vertinimas – sistemingas procesas, kurio metu Centras analizuoja teikiamų socialinių paslaugų kokybę, nustato stipriąsias ir silpnąsias puses bei identifikuoja tobulintinas veiklos sritis.

4. Vidinį kokybės vertinimą kiekvienas Centro padalinys atlieka ne rečiau kaip vieną kartą per metus, taikydamas kriterijus ir metodus (anketines apklausas, vidaus vertinimo įrankius, darbuotojų susirinkimų refleksijas, paslaugų gavėjų grįžtamojo ryšio analizę, kokybės rodiklių stebėseną), pateiktus Apraše bei naudodamasis Vidiniu vertinimo įrankiu, pateiktu dalyvaujant socialinių paslaugų kokybės reikalavimų diegimo bandomajame etape.

5. Vidinio kokybės vertinimo tikslas – nuolat gerinti socialinių paslaugų kokybę, vertinti paslaugų gavėjų, jų artimųjų ir kitų suinteresuotų asmenų pasitenkinimą, socialinių paslaugų poveikį bei nustatyti darbuotojų poreikius ir lūkesčius.

6. Vidinio kokybės vertinimo uždaviniai:

6.1. užtikrinti teikiamų socialinių paslaugų kokybę;

6.2. vertinti paslaugų atitiktį teisės aktams ir nustatytiems standartams;

6.3. identifiikuoti stipriąsias puses ir tobulintinas sritis;

6.4. didinti paslaugų gavėjų pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis; 6.5. skatinti darbuotojų profesinį tobulėjimą ir įsitraukimą į kokybės gerinimo procesus.

III. SOCIALINIŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMO PRINCIPAI

7. Asmens teisių užtikrinimas – garantuojama socialinių paslaugų gavėjų teisė dalyvauti paslaugų planavime, teikime ir kokybės vertinime, teikti pasiūlymus, prašymus, skundus ar atsiliepimus, nediskriminuojant dėl lyties, negalios, rasės, tautybės, pilietybės, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, amžiaus, įsitikinimų ar seksualinės orientacijos.

8. Aiškumas – informacija apie socialinių paslaugų teikimą, priežiūrą ir vertinimą pateikiama aiškiai ir suprantamai, pritaikant ją skirtingų tikslinių grupių poreikiams.

9. Įgalinimas – socialinės paslaugos teikiamos skatinant paslaugų gavėjų savarankiškumą, aktyvų dalyvavimą sprendimų priėmimo ir atsakomybės už savo situaciją stiprinimą.

10. Bendradarbiavimas – Centras bendradarbiauja su kitomis institucijomis, organizacijomis ir bendruomene, siekdamas užtikrinti individualius paslaugų gavėjų poreikius ir nuolat tobulinti paslaugų teikimo praktiką.

11. Nuolatinis tobulėjimas – paslaugų kokybės užtikrinimas grindžiamas nuolatiniu vertinimu, rezultatų analize ir vertinimo išvadų taikymu paslaugų bei veiklos gerinimui.

12. Atvirumas ir skaidrumas – socialinių paslaugų teikimo procesai ir vertinimo rezultatai yra skaidrūs ir, laikantis teisės aktų reikalavimų, prieinami paslaugų gavėjams, jų artimiesiems ir visuomenei.

13. Atsakomybė – Centras prisiima atsakomybę už teikiamų paslaugų kokybę ir vertinimo rezultatų panaudojimą siekiant geriausios galimos naudos paslaugų gavėjams.

IV. SOCIALINIŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMO ORGANIZAVIMAS

14. Duomenys vertinimui renkami kiekviename Centro padalinyje pagal teikiamų socialinių paslaugų rūšis, atsižvelgiant į paslaugų gavėjų amžių, sveikatos būklę ir kitus individualius ypatumus.

15. Duomenų rinkimui taikomi Centro pasirinkti ir/arba privalomi metodai, pateikti Apraše: anketinės apklausos, vidaus vertinimo įrankiai, darbuotojų susirinkimų refleksijos, paslaugų gavėjų ir jų artimųjų grįžtamojo ryšio analizė, kokybės rodiklių stebėseną.

16. Vertinimas atliekamas paslaugų gavėjų ir socialines paslaugas teikiančių darbuotojų lygmeniu.

17. Duomenys gali būti renkami raštu ir (ar) naudojant elektronines ryšio priemones.

18. Apklausų respondentų imtis – nuo 51 iki 85 procentų paslaugų gavėjų, jų artimųjų (šeimos narių) ir darbuotojų.

19. Sudaromos sąlygos paslaugų gavėjams, jų artimiesiems ir darbuotojams anketas pateikti anonimiškai.

20. Vidaus kokybės vertinimas atliekamas einamųjų metų spalio–gruodžio mėnesiais.

21. Siekiant įvertinti paslaugų kokybės pokyčius, rekomenduojama atlikti lyginamąją analizę su ankstesnių laikotarpių duomenimis.

22. Atliekant duomenų analizę, vertinami paslaugų kokybės pokyčiai, nustatomos stipriosios ir tobulintinos veiklos sritys bei formuluojamos rekomendacijos.

23. Apibendrinti vertinimo ir apklausų rezultatai pateikiami Centro direktoriui iki kitų metų vasario 20 d.

24. Apibendrinti vertinimo rezultatai skelbiami Centro interneto svetainėje ir (ar) kitais Centro naudojamais informavimo būdais, užtikrinant respondentų anonimiškumą.

V. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

26. Centras atsako už vertinimo metu surinktų ir pateiktų duomenų teisingumą, konfidencialumą (jei būtina) bei jų panaudojimą veiklos tobulinimui. 27. Aprašas skelbiamas Centro interneto svetainėje <https://telsiuspc.lt>.

DETALŪS METADUOMENYS	
Dokumento sudarytojas (-ai)	Telšių socialinių paslaugų centras
Dokumento pavadinimas (antraštė)	DĖL TELŠIŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO TEIKIAMŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ VIDINIO KOKYBĖS VERTINIMO TVARKOS APRAŠO PATVIRTINIMO
Dokumento registracijos data ir numeris	2026-06-09 Nr. V-1245
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	Rasa Gustienė Direktorius (-ė)
Parašo sukūrimo data ir laikas	2026-06-09 16:15
Parašo formatas	Einamojo galiojimo (XAdES-EPES)
Laiko žymoje nurodytas laikas	
Informacija apie sertifikavimo paslaugų teikėją	EID-SK 2016
Sertifikato galiojimo laikas	2024-08-19 15:40 - 2029-08-18 23:59
Informacija apie būdus, naudotus metaduomenų vientisumui užtikrinti	-
Pagrindinio dokumento priedų skaičius	0
Pagrindinio dokumento pridedamų dokumentų skaičius	0
Programinės įrangos, kuria naudojantis sudarytas elektroninis dokumentas, pavadinimas	Elpako v.20260605.1
Informacija apie elektroninio dokumento ir elektroninio (-ių) parašo (-ų) tikrinimą (tikrinimo data)	Tikrinant dokumentą nenustatyta jokių klaidų (2026-06-25)
Elektroninio dokumento nuorašo atspausdinimo data ir ją atspausdinęs darbuotojas	2026-06-25 nuorašą suformavo Vitalija Prokopavičienė
Paieškos nuoroda	-
Papildomi metaduomenys	Nuorašą suformavo 2026-06-25 Dokumentų valdymo sistema „Deka Office“