



ROKIŠKIO RAJONO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOS DIREKTORIUS

Į S A K Y M A S DĖL ROKIŠKIO RAJONO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ IR SOCIALINĖS PRIEŽIŪROS KOKYBĖS KONTROLĖS TVARKOS APRAŠO PATVIRTINIMO

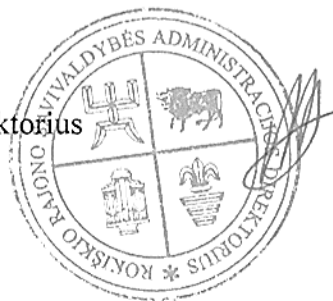
2019 m. gruodžio 20 d. Nr. AV-1317
Rokiškis

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymo 29 straipsnio 8 dalies 2 punktu, Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymo 13 straipsnio 1, 6 ir 8 dalimis, Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos 2017 m. rugpjūčio 24 d. įsakymu Nr. A1-448 „Dėl pagalbos į namus paslaugų organizavimo ir teikimo rekomendacijų patvirtinimo“, Rokiškio rajono savivaldybės kontrolės ir audito tarnybos atlikto audito ataskaita 2019 m. kovo 20 d. Nr. KAĮ-2 „Rokiškio socialinės paramos centro 2018 metų ataskaitų rinkinių teisingumo, lėšų ir turto valdymo, naudojimo ir disponavimo jais teisėtumo vertinimas“,

t v i r t i n u Rokiškio rajono socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros kokybės kontrolės tvarkos aprašą (pridedama).

Įsakymas per vieną mėnesį gali būti skundžiamas Lietuvos administracinių ginčų komisijos Panevėžio apygardos skyriui adresu Respublikos g. 62, Panevėžys, Lietuvos Respublikos ikiteisminio administracinių ginčų nagrinėjimo tvarkos įstatymo nustatyta tvarka.

Administracijos direktorius



Andrius Burnickas

Dalia Zibolienė

PATVIRTINTA
Rokiškio rajono savivaldybės
administracijos direktoriaus
2019 m. gruodžio 20 d.
įsakymu Nr. AV-1317

ROKIŠKIO RAJONO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ IR SOCIALINĖS PRIEŽIŪROS KOKYBĖS KONTROLĖS TVARKOS APRAŠAS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Rokiškio rajono socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros kokybės kontrolės tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) reglamentuoja bendrųjų, socialinės priežiūros ir socialinės globos paslaugų kokybės kontrolės vykdymo procedūras socialines paslaugas teikiančiuose subjektuose (toliau – paslaugų subjektai), kurių veiklos reguliavimas yra priskirtas Rokiškio rajono savivaldybės administracijai.

2. Aprašas parengtas vadovaujantis Socialinių paslaugų ir priežiūros departamento prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos rekomendacijomis dėl socialinės priežiūros kokybės kontrolės, Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymu, kitais teisės aktais.

3. Apraše vartojamos sąvokos:

3.1. **Paslaugų subjektai** – savivaldybės biudžetinės įstaigos, viešosios įstaigos, nevyriausybinės organizacijos, bendruomenės, privatūs ir kiti teikėjai, kurie teisės aktų nustatyta tvarka turi teisę vykdyti socialinių paslaugų teikimą ir kurioms yra skiriamas finansavimas iš Rokiškio rajono savivaldybės biudžeto tiesioginio finansavimo būdu ar sutartiniu pagrindu.

3.2. **Rokiškio rajono socialinių paslaugų kokybės kontrolės ataskaita** – Rokiškio rajono savivaldybės administracijos (toliau – Administracija) direktoriaus įsakymu patvirtintas dokumentas, kuriame teikiama apibendrinta informacija, išvados ir rekomendacijos socialinių paslaugų, teikiamų Rokiškio rajone, kokybės kontrolės klausimais.

3.3. Kitos šiame Apraše vartojamos sąvokos atitinka Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatyme ir kituose teisės aktuose apibrėžtas sąvokas.

II. KOKYBĖS KONTROLĖS TIKSLAS IR UŽDAVINIAI

4. Kokybės kontrolės tikslas – užtikrinti ir gerinti socialinių paslaugų bei socialinės priežiūros kokybę.

5. Kokybės kontrolės uždaviniai:

5.1. kontroliuoti tinkamą dokumentacijos (socialinių paslaugų poreikio ir jų teikimo intensyvumo nustatymo, paslaugų gavėjų sąrašų, bylų, dokumentacijos) tvarkymą;

5.2. prižiūrėti ir vertinti socialinių paslaugų teikimą;

5.3. vertinti savivaldybės biudžeto lėšų panaudojimą nevyriausybinėse organizacijose, kurių socialinius projektus finansuoja savivaldybė;

5.4. vykdyti socialinių paslaugų teikimo pažeidimų prevenciją, šalinti nustatytus pažeidimus.

6. Socialinių paslaugų kokybė vertinama trimis lygmenimis:

6.1. paslaugų gavėjų;

6.2. paslaugų subjektų;

6.3. savivaldybės lygmeniu:

6.3.1. patikrinimas socialinių paslaugų įstaigoje arba socialinių paslaugų teikimo vietoje (įstaigos dokumentacijos apžiūra, dalyvavimas susirinkimuose);

6.3.2. atvejo tyrimas, reaguojant į paslaugų gavėjo, jo šeimos narių, kitų asmenų skundus.

7. Vertinimas atliekamas dokumentų ir statistinių duomenų analizės, anketinės apklausos ir stebėjimo metodais. Apklausų anketų, kontrolės vertinimo, formos tvirtinamos Administracijos direktoriaus įsakymu.

8. Apibendrintą Rokiškio rajono socialinių paslaugų kokybės kontrolės ataskaitą (toliau – Ataskaita) visais lygmenimis su rekomendacijomis rengia ir teikia tvirtinti Administracijos direktoriui Socialinės paramos ir sveikatos skyrius už praėjusius kalendorinius metus per pirmąjį einamųjų metų pusmetį.

III. SOCIALINIŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS KONTROLĖS VYKDYMAS PASLAUGŲ GAVĖJŲ LYGMENIU

9. Socialinių paslaugų kokybė paslaugų gavėjų lygmeniu vertinama siekiant išsiaiškinti gavėjų poreikių patenkinimą, ekonominę efektyvumą, nuomonę apie teikimų socialinių paslaugų kokybę bei paslaugų išvystymo pakankamumą.

10. Socialinių paslaugų kokybės kontrolė paslaugų gavėjų lygmeniu atliekama anketinės apklausos metodu apklausiant socialinių paslaugų gavėjus bei jų šeimos narius, artimuosius, giminaičius, suinteresuotus asmenis.

11. Respondentų imtis – ne mažiau kaip 20 proc. socialinių paslaugų gavėjų iš vienos įstaigos ar organizacijos. Apklausiamų artimųjų skaičius – pagal galimybes. Respondentai atrenkami atsitiktine tvarka.

12. Anketinę apklausą inicijuoja ir organizuoja Administracijos Socialinės paramos ir sveikatos skyrius kartą per metus. Anketų formos – aprašo 1 ir 2 priedai.

13. Apklausa gali būti atliekama prašant užpildyti anketas betarpiškai, telefonu, internetu, išsiunčiant paštu ar elektroniniu paštu. Taip pat anketos gali būti platinamos Rokiškio rajono savivaldybės arba paslaugų subjektų internetiniuose tinklalapiuose.

14. Anketas platina ir užpildytas grąžina Socialinės paramos ir sveikatos skyriui Paslaugų subjektai.

IV. SOCIALINIŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS KONTROLĖS VYKDYMAS PASLAUGŲ SUBJEKTŲ LYGMENIU

15. Socialinių paslaugų kokybė paslaugų subjektų lygmeniu vertinama siekiant išsiaiškinti atitiktį standartams, proceso valdymą, taip pat siekiant ekonominio naudingumo ir nuolatinio tobulėjimo.

16. Socialinių paslaugų kokybė paslaugų subjektų lygmeniu atliekama taikant metodus:

16.1. Atitikties įsivertinimas norminiams reikalavimams – iki kiekvienų metų vasario 1 d. paslaugų subjektai pagal kompetenciją bei pagal teikiamas socialines paslaugas užpildo Administracijos direktoriaus įsakymu patvirtintos formos lenteles ir perduoda Administracijos Socialinės paramos ir sveikatos skyriui.

16.2. Socialinių darbuotojų anketinė apklausa – kiekvienais metais (3 priedas).

16.3. Stebėjimas bei dokumentų patikra – ne rečiau kaip kartą per metus Socialinės paramos ir sveikatos skyriaus darbuotojas aplanko paslaugų subjektą apie tai iš anksto informavęs. užpildo Administracijos direktoriaus įsakymu patvirtintos formos apsilankymo aktą.

16.4. Socialinių darbuotojų anketinę apklausą inicijuoja Socialinės paramos ir sveikatos skyrius, atlieka – paslaugų subjektai.

V. SOCIALINIŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS KONTROLĖS VYKDYMAS SAVIVALDYBĖS LYGMENIU

17. Socialinių paslaugų kokybė savivaldybės lygmeniu vertinama siekiant įvertinti, ar efektyviai naudojamos lėšos, socialinių paslaugų infrastruktūros išvystymo pakankamumą, tinklo plėtros gaires, tarpinstitucinio bendradarbiavimo veiksmingumą, kvalifikacijos kėlimo poreikius.

18. Socialinių paslaugų kokybę savivaldybės lygmeniu atliekama statistinės analizės metodu, įsivertinant, ar esamas socialinių paslaugų spektras tenkina realius paslaugų gavėjų poreikius. Kartą per metus užpildomos Administracijos direktoriaus įsakymu patvirtintos formos lentelės. Paslaugų išvystymo pakankamumas vertinamas vadovaujantis teisės aktais nustatytais socialinių paslaugų išvystymo normatyvais.

19. Su teikiama ataskaita supažindinami Paslaugų subjektai diskusijų, forumų metu. Teikiama metodinė pagalba.

20. Atvejo tyrimas vykdomas gavus fizinio ar juridinio asmens pranešimą apie galimai netinkamai teikiamas socialines paslaugas. Tyrime dalyvauja paslaugas teikiančios įstaigos vadovas ar jo įgaliotas atstovas. Tyrimo vykdytojas turi teisę gauti visą reikiamą dokumentaciją, atlikus patikrą – surašomas patvirtintos formos aktas (4 priedas), kuriame pateikiama situacija, išvados. Nustačius socialinių paslaugų teikimo pažeidimus, įstaigos vadovas ar įgaliotas asmuo per 10 darbo dienų turi pateikti paaiškinimus ir nustatytų pažeidimų pašalinimo priemonių planą.

V. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

21. Informaciją apie socialinių paslaugų kokybės kontrolę kaupia ir apibendrina Socialinės paramos ir sveikatos skyrius.

22. Už šio Aprašo įgyvendinimą atsako Rokiškio rajono savivaldybės administracijos direktorius, Socialinės paramos ir sveikatos skyriaus vedėjas, seniūnai, paslaugas teikiančių subjektų vadovai.

23. Už Aprašo įgyvendinimą tiesiogiai atsakingas Socialinės paramos ir sveikatos skyriaus darbuotojas, kurio pareigybės aprašyme nustatyta socialinių paslaugų teikimo organizavimo kontrolės funkcija.

Anketa šeimoms (asmenims), kuriems teikiamos socialinės priežiūros paslaugos

Gerbiami socialinių paslaugų šeimai gavėjai,

Rokiškio rajono savivaldybės administracija, siekdama suteikti šeimoms ar vieniems gyvenantiems asmenims kuo geresnės kokybės socialinės priežiūros paslaugas, atlieka paslaugų gavėjų apklausą. Jos tikslas – sužinoti Jūsų nuomonę apie paslaugų kokybę bei išsiaiškinti svarbiausius akcentus, kuriuos reikėtų keisti, tobulinti.

1. Darbuotojų įvertinimas

	Klausimas - atsakymas	Taip	Ne	Nežinau	Kita
1	Ar socialiniai darbuotojai suteikia tikslią ir teisingą informaciją apie paslaugų teikimo tvarką ir jos pasikeitimus?				
2	Ar socialiniai darbuotojai skiria pakankamai laiko paslaugoms atlikti?				
3	Ar socialiniai darbuotojai efektyviai prisideda prie Jūsų problemos sprendimo?				
4	Ar socialiniai darbuotojai atsižvelgia į Jūsų pageidavimus (skundus)?				
5	Ar socialiniai darbuotojai pagarbiai/mandagiai bendrauja?				
6	Ar pasitikite paslaugas teikiančiais socialiniais darbuotojais?				

2. Pasitenkinimas gaunamomis paslaugomis

	Ar Jums naudingos šios paslaugos	Labai naudinga	Naudinga	Iš dalies naudinga	Nenaudinga	Man tokios neteikiamos
1	Informavimo					
2	Konsultavimo					
3	Tarpininkavimo ir atstovavimo					
4	Maitinimo organizavimo					
5	Pagalba buityje ir namų ruošoje					
6	Lydėjimas į įvairias įstaigas					
7	Socialinių įgūdžių ugdymo, palaikymo ir (ar) atkūrimo paslaugos					
8	Apgyvendinimas savarankiško gyvenimo namuose ar krizių centruose					
9	Transporto organizavimo					

10	Asmeninės higienos ir priežiūros					
11	Aprūpinimo būtiniaisiais drabužiais ir avalyne					
12	Intensyvi krizių įveikimo pagalba					
13	Psichosocialinė pagalba					
14	Sociokultūrinės					
15	Atokvėpio					
16						
17						

3. Iš kur sužinote apie šeimoms (asmenims) teikiamas socialines paslaugas?

- Pažįstamų
- Socialių darbuotojų
- Interneto
- Žiniasklaidos
- Medicinos darbuotojų
- Savivaldybės darbuotojų
- Vaiko teisių apsaugos specialistų
- Kita (prašome nurodyti)

4. Kaip vertinate savanorių veiklą teikiant socialines paslaugas šeimoms?

- Teigiamai
- Neigiamai
- Nesu susidūręs
- Neturiu nuomonės

5. Ar žinote apie nevyriausybines organizacijas, veikiančias socialinių paslaugų srityje?

- Žinau
- Nežinau

Jei žinote, išvardinkite organizacijas, paminėkite, kurios Jums teikia socialines paslaugas?

6. Ar norėtumėte, kad nevyriausybinių organizacijų nariai Jums teiktų paslaugas?

- Norėčiau
- Nenorėčiau
- Nėra skirtumo
- Negaliu pasakyti

Pokyčiai šeimoje

7. Kaip dažnai palaikomi ryšiai tarp šeimos ir paslaugas teikiančio socialinio darbuotojo?

- Kasdien
- Vieną ar du kartus per savaitę
- Vieną ar du kartus per savaitę
- Kartą per mėnesį

- Kartą per du mėnesius
- Kartą per pusmetį ar dar rečiau
- Kita (pagal poreikį, atsižvelgiant į situaciją ar pan.)

8. Ar pasikeitė situacija šeimoje nuo to laiko, kai buvo pradėtos teikti paslaugos?

- Labai pagerėjo
- Pagerėjo
- Liko tokia pati
- Pablogėjo
- Labai pablogėjo
- Negaliu pasakyti

9. Jei pagerėjo, kas tam turėjo įtakos:

- Darbuotojų profesionalumas ir kompetencija
- Daugiau laiko skiriama problemoms spręsti
- Paslaugų teikėjų rūpestingumas, atsidavimas darbui
- Gaunama materialinė ir finansinė parama
- Paslaugų teikimas laiku
- Pasikeitę teisės aktai

Kita -----

Jei nepasikeitė arba pablogėjo, kokių paslaugų ar pagalbos reikia, kad situacija pagerėtų?

Paslaugų kokybės vertinimas

10. Ar per paskutiniuosius metus keitėsi Jums teikiamų paslaugų kokybė?

- Labai pagerėjo
- Pagerėjo
- Liko tokia pati
- Pablogėjo
- Labai pablogėjo
- Negaliu pasakyti

Jei pagerėjo, kas, Jūsų nuomone, tam turėjo įtakos?

Jei pablogėjo, kas, ūsų nuomone, tam turėjo įtakos?

11. Jei netenkina paslaugų kokybė, ką informuojate?

- Paslaugas teikiančios įstaigos direktorių
- Paslaugas teikiančios įstaigos padalinio vadovą
- Savivaldybės socialinės paramos ir sveikatos skyrių

Kita (parašyti) -----

12. Ar pajutote pokyčius paslaugų teikime, pradėjus taikyti atvejo vadybos metodą?

- Daugiau posėdžių, problemų sprendimas nepagreitėjo
- Problemos sprendžiamos greičiau
- Pokyčių nepastebėjau
- Kita (prašome parašyti)

13. Kokių turėtumėte pastabų ar pageidavimų dėl Jums teikiamų socialinių paslaugų?

Pateikite pasiūlymus Rokiškio rajono savivaldybės administracijai, paslaugas teikiančiai įstaigai ar nevyriausybinei organizacijai dėl socialinių paslaugų kokybės gerinimo.

Duomenys apie socialinių paslaugų gavėją

14. Jūsų amžius

- iki 20 metų
- 21-40 metų
- 41-60 metų
- 61-80 metų
- daugiau nei 80 metų.

15. Jūsų lytis

- vyras

moteris

16. Nuo kada Jums teikiamos socialinės paslaugos?

- 1996-2006 m.
- 2007-2012 m.
- 2013-2019 m.
- Neatsimenu.

Dėkojame už išsakytas mintis, pastabas, patarimus. Tik kartu, vienas kitą suprasdami ir vienas kitam patardami, galėsime įveikti kylančius iššūkius. Kur siųsti ar perduoti užpildytas anketas, Jums pasakys paslaugas teikiantys socialiniai darbuotojai ar jų padėjėjai.

Rokiškio rajono socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros kokybės kontrolės tvarkos aprašo 2 priedas

Anketa šeimoms (asmenims), kuriems teikiamos socialinės globos paslaugos

Gerbiami socialinės priežiūros paslaugų namuose gavėjai,

Rokiškio rajono savivaldybės administracija, siekdama suteikti kuo geresnės kokybės pagalbos į namus paslaugas, atlieka socialinės globos paslaugų gavėjų ar jų šeimos narių apklausą. Jos tikslas – sužinoti Jūsų nuomonę apie paslaugų kokybę bei išsiaiškinti svarbiausius akcentus, kuriuos reikėtų keisti, tobulinti.

1. Darbuotojų įvertinimas

	Klausimas-atsakymas	Taip	Ne	Nežinau	Kita
1	Ar socialiniai darbuotojai, jų padėjėjai suteikia tikslią ir teisingą informaciją apie paslaugų teikimo tvarką ir jos pasikeitimus?				
2	Ar socialiniai darbuotojai, jų padėjėjai skiria pakankamai laiko paslaugoms atlikti?				
3	Ar socialiniai darbuotojai, jų padėjėjai efektyviai prisideda prie Jūsų problemos sprendimo?				
4	Ar socialiniai darbuotojai, jų padėjėjai atsižvelgia į Jūsų pageidavimus (skundus)?				
5	Ar socialiniai darbuotojai, jų padėjėjai pagarbiai / mandagiai bendrauja?				
6	Ar pasitikite paslaugas teikiančiais socialiniais darbuotojais, jų padėjėjais?				

2. Pasitenkinimas gaunamomis paslaugomis

	Ar Jums naudingos šios socialinės priežiūros paslaugos	Labai naudinga	Naudinga	Iš dalies naudinga	Nenaudinga	Man tokios neteikiamos
1	Dienos socialinė globa					
2	Trumpalaikė socialinė globa					
3	Ilgalaikė socialinė globa					
4	Konsultavimo					
5	Informavimo					
6	Tarpininkavimo ir atstovavimo					
7	Bendravimo					
8	Psichologinė-psichoterapinė pagalba ar jos organizavimas					
9	Socialinių įgūdžių ugdymas, palaikymas ir (ar) atkūrimas					

10	Ugdymo organizavimas (asmenims iki 21 m. su negalia)					
11	Darbo įgūdžių ugdymas ir dienos užimtumas					
12	Maitinimo organizavimas					
13	Asmens higienos paslaugų organizavimas					
14	Laisvalaikio organizavimas					
15	Transporto organizavimas					
16	Pagalbos buityje ir namų ruošoje					
17	Lydėjimo į įvairias įstaigas					
18	Aprūpinimo būtiniaisiais drabužiais ir avalyne					
19	Sociokultūrinės					
20	Atokvėpio					

3. Iš kur sužinote apie šeimoms teikiamas socialines paslaugas?

- Pažįstamų
- Socialių darbuotojų
- Interneto
- Žiniasklaidos
- Medicinos darbuotojų
- Savivaldybės darbuotojų
- Vaiko teisių apsaugos specialistų
- Kita (prašome nurodyti)

4. Kaip vertinate savanorių veiklą teikiant socialines paslaugas šeimoms?

- Teigiamai
- Neigiamai
- Nesu susidūręs
- Neturiu nuomonės

5. Ar žinote apie nevyriausybinės organizacijos, veikiančias socialinių paslaugų srityje?

- Žinau
- Nežinau

Jei žinote, išvardinkite organizacijas, paminėkite, kurios Jums teikia socialines paslaugas?

6. Ar norėtumėte, kad nevyriausybinių organizacijų nariai Jums teiktų paslaugas?

- Norėčiau
- Nenorėčiau
- Nėra skirtumo
- Negaliu pasakyti

Pokyčiai šeimoje

7. Ar pasikeitė situacija šeimoje nuo to laiko, kai buvo pradėtos teikti paslaugos?

- Labai pagerėjo
- Pagerėjo
- Liko tokia pati
- Pablogėjo
- Labai pablogėjo
- Negaliu pasakyti

8. Jei pagerėjo, kas tam turėjo įtakos:

- Darbuotojų profesionalumas ir kompetencija
- Daugiau laiko skiriama problemoms spręsti
- Paslaugų teikėjų rūpestingumas, atsidavimas darbui
- Gaunama materialinė ir finansinė parama
- Paslaugų teikimas laiku
- Pasikeitę teisės aktai

Kita (nurodyti) -----

Jei nepasikeitė arba pablogėjo, kokių paslaugų ar pagalbos reikia, kad situacija pagerėtų?

Paslaugų kokybės vertinimas

9. Ar per paskutiniuosius metus keitėsi Jums teikiamų paslaugų kokybė?

- Labai pagerėjo
- Pagerėjo
- Liko tokia pati
- Pablogėjo
- Labai pablogėjo
- Negaliu pasakyti

Jei pagerėjo, kas, Jūsų nuomone, tam turėjo įtakos?

Jei pablogėjo, kas, Jūsų nuomone, tam turėjo įtakos?

10. Jei netenkina paslaugų kokybė, ką informuojate?

- Paslaugas teikiančios įstaigos direktorių
- Paslaugas teikiančios įstaigos padalinio vadovą
- Savivaldybės socialinės paramos ir sveikatos skyrių

Kita (parašyti) -----

11. Kokių turėtumėte pastabų ar pageidavimų dėl Jums teikiamų socialinių paslaugų?

12. Pateikite pasiūlymus Rokiškio rajono savivaldybės administracijai, paslaugas teikiančiai įstaigai ar nevyriausybinei organizacijai dėl socialinių paslaugų kokybės gerinimo

Duomenys apie socialinių paslaugų gavėją

14. Jūsų amžius

- iki 20 metų
- 21–40 metų
- 41–60 metų
- 61–80 metų
- daugiau nei 80 metų.

15. Jūsų lytis

- vyras
- moteris

16. Nuo kada Jums teikiamos socialinės paslaugos?

- 1996–2006 m.
- 2007–2012 m.
- 2013–2019 m.
- Neatsimenu.

Dėkojame už išsakytas mintis, pastabas, patarimus. Tik kartu, vienas kitą suprasdami ir vienas kitam patardami, galėsime įveikti kylančius iššūkius. Kur siųsti ar perduoti užpildytas anketas, Jums pasakys paslaugas teikiantys socialiniai darbuotojai ar jų padėjėjai.

Anketa socialiniams darbuotojams ir jų padėjėjams, teikiantiems socialines paslaugas

Rokiškio rajono savivaldybės administracija vykdo socialinių darbuotojų apklausą, siekdama išsiaiškinti jų nuomonę apie teikiamų socialinių paslaugų kokybę, darbuotojų darbo aplinkos vertinimą bei darbo organizavimo efektyvumą.

1. Kas Jums yra socialinis darbas?

	Klausimas-atsakymas	Pilnai pritariu	Iš dalies pritariu	Visai nepritariu	Negaliu pasakyti
1	Pašaukimas				
2	Darbas, kurį pasirinkti privertė aplinkybės				
3	Mėgstamas ir malonus darbas				
4	Būdas save realizuoti				
5	Galimybė kurti gerovės valstybę				
6	Darbas dėl atlygio				

2. Kiek šie veiksniai skatina Jus dirbti šį darbą?

	Klausimas-atsakymas	Pilnai pritariu	Iš dalies pritariu	Visai nepritariu	Negaliu pasakyti
1	Galimybė padėti žmonėms				
2	Tai, jog nedideliame mieste kitokio darbo negaliu gauti				
3	Galimybė bendrauti su įvairiais žmonėmis				
4	Galimybė prisidėti prie socialinių problemų sprendimo				
5	Tenkina darbo užmokestis ir socialinės garantijos				
6	Tikimybė karjeros socialinio darbo sistemoje				

3. Kokią įtaką man turi šie darbo motyvacijos didinimo veiksniai?

	Klausimas-atsakymas	Pilnai pritariu	Iš dalies pritariu	Visai nepritariu	Negaliu pasakyti
1	Pagyrimas, padėka, paskatinimas raštu				
2	Pagyrimas, paskatinimas žodžiu				
3	Didesnio savarankiškumo suteikimas				
4	Atlyginimo pakėlimas, premija				
5	Pakėlimas pareigose				
6	Galimybė tobulėti				

7	Geresnės darbo aplinkos sukūrimas				
---	-----------------------------------	--	--	--	--

4. Kaip dažnai keliate kvalifikaciją?

	Klausimas-atsakymas	Keletą kartų per metus	Kertą per metus	Kas 2–3 metus	Rečiau	Nedalyvauju, nesigilinu
1	Kelias dienas ar ilgiau trunkančiuose mokymuose					
2	Vienos dienos mokymuose					
3	Tęstinėse supervizijose					
4	Dalyvauju konferencijose					
5	Dalyvauju stažuotėse Lietuvoje					
6	Dalyvauju stažuotėse užsienyje					
7	Savarankiškai gilinuosi į specializuotą literatūrą					

5. Ar paslaugų gavėjams skirtos paslaugos tenkina jų poreikius?

- Visiškai patenkina
- Patenkina
- Iš dalies patenkina
- Nepatenkina

6. Ar įstaigos socialiniai darbuotojai operatyviai sprendžia paslaugų gavėjų problemas?

- Operatyviai
- Iš dalies operatyviai
- Nesprendžia
- Neturiu nuomonės

7. Kas dažniausiai trukdo teikti paslaugas pagal numatytą planą?

- Nenumatytos užduotys
- Didelis funkcijų kiekis
- Nustatytų užduočių atlikimo terminai
- Netinkamos oro sąlygos
- Tarpinstitucinio bendradarbiavimo trūkumas

Kita (nurodyti) -----

Paslaugų kokybės vertinimas

8. Jūsų nuomone, kaip kito teikiamų paslaugų kokybė per paskutiniuosius 12 mėnesių?

- Labai pagerėjo

- Pagerėjo
- Nepasikeitė
- Pablogėjo
- Labai pablogėjo
- Negaliu pasakyti

Jei pagerėjo, kas, Jūsų nuomone, tam turėjo įtakos?

Jei pablogėjo, kas, Jūsų nuomone, tam turėjo įtakos?

9. Ar per paskutiniuosius 5 metus keitėsi Jums teikiamų paslaugų kokybė?

- Labai pagerėjo
- Pagerėjo
- Nepasikeitė
- Pablogėjo
- Labai pablogėjo
- Negaliu pasakyti

Jei pagerėjo, kas, Jūsų nuomone, tam turėjo įtakos?

Jei pablogėjo, kas, Jūsų nuomone, tam turėjo įtakos?

10. Jei netenkina paslaugų kokybė, ką informuojate?

- Paslaugas teikiančios įstaigos direktorių
- Paslaugas teikiančios įstaigos padalinio vadovą
- Savivaldybės socialinės paramos ir sveikatos skyrių
- Kita (nurodyti) -----

11. Kokių turėtumėte pastabų ar pageidavimų dėl Jums teikiamų socialinių paslaugų teikimo?

12. Pateikite pasiūlymus Rokiškio rajono savivaldybės administracijai, Rokiškio socialinės paramos centrui ar kitai socialines paslaugas teikiančiai įstaigai, kurioje dirbate, dėl socialinių paslaugų kokybės gerinimo.

13. Kaip vertinate savanorių veiklą teikiant socialines paslaugas?

- Teigiamai
- Neigiamai
- Nesu susidūręs
- Neturiu nuomonės

Duomenys apie apklausoje dalyvavusį socialinį darbuotoją, jo padėjėją.

14. Jūsų amžius

- iki 20 metų
- 21–40 metų
- 41–60 metų
- 61–80 metų

15. Jūsų lytis

- vyras
- moteris

16. Kiek metų dirbate socialiniu darbuotoju?

- iki 5 metų
- nuo 5 iki 10 metų
- nuo 11 iki 20 metų
- nuo 21 iki 30 metų
- nuo 31 iki 40 metų
- daugiau nei 40 metų

Dėkojame už išsakytas mintis, pastabas, patarimus. Tik kartu, vienas kitą suprasdami ir vienas kitam patardami, galėsime įveikti kylančius iššūkius.

Rokiškio rajono socialinių paslaugų ir
socialinės priežiūros kokybės kontrolės
tvarkos aprašo
4 priedas

_____ (tikrinimą atlikusios įstaigos pavadinimas, adresas, telefono / fakso Nr., elektroninio pašto adresas)

SOCIALINIŲ PASLAUGŲ PASLAUGŲ TEIKIMO PATIKROS FORMA

_____ (data)

Socialinės paslaugos gavėjas _____

(vardas, pavardė, paslaugos pavadinimas)

Eil. Nr.	Data	Paslaugas teikiančio darbuotojo vardas, pavardė, pareigos	Darbo įvertinimas			Patikros tikslas, darbo įvertinimo paaiškinimas, privalumai ir trūkumai, rekomendacijos tolimesniai paslaugų teikimui	Patikrinimą atlikusių darbuotojų vardas pavardė, pareigos, parašas
			patenkinamai	gerai	labai gerai		