



**UKMERGĖS GLOBOS CENTRO
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL UKMERGĖS GLOBOS CENTRO TEIKIAMŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ VIDINIO
KOKYBĖS VERTINIMO TVARKOS APRAŠO PATVIRTINIMO**

2026 m. balandžio d. Nr. V-
Ukmergė

Vadovaudamasi Ukmergės globos centro nuostatų, patvirtintų Ukmergės rajono savivaldybės tarybos 2024 m. vasario 29 d. sprendimu Nr. 7-48 „Dėl Ukmergės globos centro nuostatų patvirtinimo“, 30.4.6 papunkčiu:

1. T v i r t i n u Ukmergės globos centro teikiamų socialinių paslaugų vidinio kokybės vertinimo tvarkos aprašą (pridedama).

2. N u r o d a u, kad už Ukmergės globos centro teikiamų socialinių paslaugų vidinio kokybės vertinimo tvarkos aprašo įgyvendinimą ir praktinį procesų organizavimą atsakingi: Vaikų socialinės globos (rūpybos) ir priežiūros skyriaus vedėjas, Vaikų globos (rūpybos) šeimoje organizavimo skyriaus vedėjas, Šeimos gerovės skyriaus vedėjas.

3. P a v e d u raštinės administratorei Justinai Žemaitytei supažindinti socialinių paslaugų srities darbuotojus su Ukmergės globos centro teikiamų socialinių paslaugų vidinio kokybės vertinimo tvarkos aprašu per dokumentų valdymo sistemą „Kontora“.

Direktorė

Rugilė Balnaitė

Jurgita Krukauskienė

Agnė Jurienė

Ramunė Lissauskienė

UKMERGĖS GLOBOS CENTRO TEIKIAMŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ VIDINIO KOKYBĖS VERTINIMO TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Ukmergės globos centro (toliau – Globos centro) teikiamų socialinių paslaugų vidinio kokybės vertinimo tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) nustato socialinių paslaugų, vidinio kokybės vertinimo tikslus, uždavinius bei šio proceso organizavimo tvarką.

2. Socialinių paslaugų kokybė – visuma veiksmų, požiūrių, priemonių, principų, kuriais pagal socialinių paslaugų gavėjų poreikius, laikantis nustatytų socialinių paslaugų kokybės reikalavimų, šiems asmenims užtikrinamas socialinių paslaugų prieinamumas, individualumas, veiksmingumas, pagarba asmens orumui, teisėms, darbuotojų profesionalumas, veiklos rezultatyvumas.

3. Vidinis socialinių paslaugų kokybės vertinimas (toliau – Vertinimas) yra privalomas visiems Globos centro socialiniams skyriams (toliau – Skyrius) ir atliekamas periodiškai, vadovaujantis šiame Apraše nustatyta tvarka bei Aprašo priedais. Vertinimą vykdo Globos centro direktoriaus įsakymu sudaryta Skyriaus veiklos įsivertinimo darbo grupė (toliau – Darbo grupė), į kurios sudėtį įtraukiami Skyrių vedėjai ir jų deleguoti specialistai, ar kiti darbuotojai.

4. Vertinimas atliekamas vadovaujantis Lietuvos Respublikos Socialinių paslaugų įstatymu, Socialinių paslaugų katalogu, konkrečiai paslaugų rūšiai (socialinei globai ar akredituotai socialinei priežiūrai) taikomais kokybės normatyvais ir akreditavimo reikalavimais, kitais Lietuvos Respublikos, Globos centro teisės aktais, reglamentuojančiais konkrečių socialinių paslaugų teikimą bei vidaus kontrolę.

5. Vertinimo tikslas – užtikrinti sistemingą socialinių paslaugų kokybės stebėseną ir tobulinimą, siekiant atitikties teisės aktams bei nustatytiems paslaugų kokybės standartams. Vertinimu siekiama matuoti paslaugų poveikį gavėjų gyvenimo kokybei, stiprinti darbuotojų kompetencijas, užtikrinti procesų teisinį atitikmenį bei identifikuoti sritis, būtinas Globos centro veiklos pažangai.

6. Vertinimo tikslui įgyvendinti numatomi šie uždaviniai:

- 6.1. vykdyti socialinių paslaugų teikimo pažeidimų prevenciją;
- 6.2. vertinti teikiamų socialinių paslaugų kokybę;
- 6.3. vertinti teikiamų paslaugų atitiktį teisės aktams ir nustatytiems standartams;
- 6.4. identifikuoti trūkumus, stipriąsias ir tobulintinas sritis;
- 6.5. vertinti ir kontroliuoti tinkamą dokumentacijos tvarkymą;
- 6.6. analizuoti paslaugų gavėjų, kitų suinteresuotų asmenų grįžtamąjį ryšį bei jų pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis;
- 6.7. teikti rekomendacijas dėl veiklos tobulinimo ir paslaugų kokybės gerinimo;
- 6.8. inicijuoti reikiamus pokyčius, siekiant nuolatinio Globos centro veiklos modernizavimo ir paslaugų veiksmingumo.

7. Vertinimas atliekamas vadovaujantis etikos, teisingumo, nešališkumo ir bendradarbiavimo principais.

II SKYRIUS

SOCIALINIŲ PASLAUGŲ VIDINIO KOKYBĖS VERTINIMO ORGANIZAVIMAS

8. Duomenys Vertinimui renkami Globos centro Skyriuose pagal teikiamų socialinių paslaugų rūšis, atsižvelgiant į paslaugų gavėjų amžių, sveikatos būklę ir kitus individualius ypatumus.

9. Globos centro teikiamų socialinių paslaugų kokybė vertinama taikant šiuos metodus:

9.1. statistinės analizės metodas – duomenų rinkimas, sisteminimas ir lyginimas su nustatytais veiklos rodikliais;

9.2. dokumentų analizės metodas – vidaus dokumentacijos, asmens bylų vertinimas;

9.3. paslaugų gavėjų, kitų suinteresuotų asmenų apklausos metodas – anketavimas, interviu ar fokus grupės;

9.4. darbuotojų apklausos metodas – informacijos rinkimas per metinius pokalbius, susirinkimus, anketavimas;

9.5. lyginamosios analizės metodas – esamų veiklos rezultatų lyginimas su praėjusių metų ataskaitomis, numatytais planais ar standartais;

9.6. grįžtamojo ryšio surinkimo metodas – informacijos gavimas per prašymų, pasiūlymų, skundų dėžutes, oficialius raštus, elektroninius laiškus ir kt.

10. Už Vertinimo proceso organizavimą, duomenų rinkimą ir teisingumą savo Skyriuose atsakingi Skyrių vedėjai. Jie koordinuoja grįžtamojo ryšio rinkimą ir užtikrina, kad Vertinimo procesas vyktų skaidriai.

11. Atliekant Vertinimą, privaloma įvertinti Aprašo 1 priede nurodytus socialinių paslaugų kokybės vertinimo aspektus, taip pat rekomenduojama vadovautis Aprašo 2 priede pateiktomis Vertinimo organizavimo rekomendacijomis.

12. Atlikus Vertinimą, Skyriaus vedėjas suformuoja laisvos formos Skyriaus veiklos įsivertinimo ataskaitą. Šioje ataskaitoje privaloma pateikti:

12.1. apibendrintus Vertinimo rezultatus pagal Aprašo 1 priede nurodytus socialinių paslaugų kokybės vertinimo aspektus;

12.2. gautų rezultatų analizę bei jų interpretaciją, įskaitant kiekybinį vertinimo rodiklį palyginimą su praėjusių vertinimo laikotarpių duomenimis (pokyčio tendencijos ir kt.);

12.3. išgrynintas stipriąsias bei silpnąsias (tobulintinas) Skyriaus veiklos sritis;

12.4. užpildytą Aprašo 6 priedą (Socialinių paslaugų teikimo tvarkų ir lydimųjų dokumentų peržiūros ir redakcijos prioriteto nustatymo kontrolinį klausimyną) bei, esant poreikiui, Socialinių paslaugų tvarkų ir (ar) jų lydimųjų dokumentų peržiūros ir redagavimo planą;

12.5. rekomendacijas ir pasiūlymus dėl paslaugų kokybės gerinimo bei numatomus tobulinimo veiksmus.

13. Jeigu Skyriuje einamaisiais metais buvo atliktas išorinis auditas ar kontrolė, Skyriaus vedėjas įsivertinimo ataskaitoje gali remtis audito išvadomis, jų nebedubliuodamas, tačiau privalo atlikti tas Vertinimo dalis, kurios nebuvo apimtos išorinio audito metu (pvz., darbuotojų apklausos, paslaugų gavėjų grįžtamasis ryšys ir pan.).

14. Skyriaus veiklos įsivertinimo ataskaitą Skyriaus vedėjas pateikia Globos centro direktoriui iki kiekvienų metų vasario 20 dienos.

15. Skyriaus veiklos įsivertinimo ataskaitą Skyriaus vedėjas pristato Skyriaus darbuotojams ir aptaria Skyriaus veiklos rezultatus. Aptarimo metu išanalizuojami rezultatai, identifikuoti trūkumai ar pažeidimai bei numatomos konkrečios priemonės veiklos kokybei gerinti. Skyriaus vedėjas įtraukia Skyriaus darbuotojus į kokybės gerinimo procesą, aptardamas pasiūlymus, paskirstydamas užduotis, nustatydamas atsakomybes bei terminus konkrečioms tobulinimo priemonėms įgyvendinti.

16. Užfiksuoti socialinių paslaugų teikimo kokybės trūkumai ar pažeidimai papildomai analizuojami administracijos susirinkimuose, metinių vertinamųjų pokalbių metu ar kitais priimtinais būdais, numatant konkrečias prevencines priemones jų pasikartojimui išvengti.

17. Vertinimo metu gauti rezultatai pristatomi ir aptariami susirinkimuose su paslaugų gavėjais bei kitais suinteresuotais asmenimis. Informacija jiems turi būti pateikta suprantamai, aiškiai ir prieinama forma.

18. Globos centro direktorius atlieka suinteresuotųjų šalių pasitenkinimo vertinimą (Aprašo 8 priedas) ir parengia laisvos formos ataskaitą, apimančią Globos centro reputacijos bei bendradarbiavimo kokybės analizę. Naudodamasis vidiniais ir išoriniais Globos centro komunikacijos kanalais, direktorius sudaro sąlygas darbuotojams, paslaugų gavėjams ir kitiems suinteresuotiems asmenims susipažinti su gautais rezultatais bei teikti siūlymus dėl tolimesnių veiklos gerinimo žingsnių. Vertinimo duomenys naudojami metiniam veiklos planavimui, o nustačius kritinius rodiklius (pagal Aprašo 2 priede numatytus kriterijus), inicijuojami reikiami sprendimai paslaugų kokybei užtikrinti.

19. Siekiant užtikrinti Globos centro veiklos skaidrumą, apibendrinti metiniai vertinimo rezultatai ir kokybės rodikliai skelbiami Globos centro interneto svetainėje <https://ugcentras.lt>.

III SKYRIUS

BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

20. Skundai dėl socialinių paslaugų teikimo nagrinėjami vadovaujantis Globos centro skundų ir prašymų nagrinėjimo tvarka.

21. Darbo grupė turi teisę iš darbuotojų gauti visą Vertinimui reikalingą informaciją.

22. Globos centro darbuotojai atsako už Darbo grupei Vertinimui pateiktos informacijos teisingumą.

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

SOCIALINIŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMO ASPEKTAI

1. Bendrosios dalys (šios dalys privalomos Skyriaus veiklos įsivertinimo ataskaitoje)

Vertinimo sritis	Vertinimo objektas ir įrankis	Vertinimo periodiškumas	Atsakingas asmuo
1.1. Socialinių paslaugų gavėjų pasitenkinimas*	Vertinama socialinių paslaugų gavėjų pasitenkinimo indekso reikšmė (Aprašo 3 priedas), adaptuota pagal socialinių paslaugų gavėjų grupes. Ši apklausa atliekama atskirai kiekvienai Globos centro teikiamai socialinės priežiūros paslaugai. Socialinės globos paslaugos (ilgalaikė ir trumpalaikė socialinė globa) vertinamos kartu kaip viena paslaugų grupė.	1 kartą per metus	Vaikų socialinės globos (rūpybos) ir priežiūros skyriaus vedėjas, Šeimos gerovės skyriaus vedėjas, Vaikų globos (rūpybos) šeimoje organizavimo skyriaus vedėjas
1.2. Skyriaus darbuotojų pasitenkinimas darbu*	Vertinama Skyriaus darbuotojų pasitenkinimo indekso reikšmė (Aprašo 4 priedas).	1 kartą per metus	Vaikų socialinės globos (rūpybos) ir priežiūros skyriaus vedėjas, Šeimos gerovės skyriaus vedėjas, Vaikų globos (rūpybos) šeimoje organizavimo skyriaus vedėjas
1.3. Skyriaus darbuotojų kompetencijų tobulinimo nauda*	Vertinama Skyriaus darbuotojų kompetencijų tobulinimo naudos indekso reikšmė (Aprašo 5 priedas).	1 kartą per metus	Vaikų socialinės globos (rūpybos) ir priežiūros skyriaus vedėjas, Šeimos gerovės skyriaus vedėjas, Vaikų globos (rūpybos) šeimoje organizavimo skyriaus vedėjas
1.4. Dokumentacijos kontrolė	Dokumentacijos kontrolė apima paslaugų gavėjų bylų tikrinimą. Ši procedūra atliekama atskirai kiekvienai Globos centro teikiamai socialinės priežiūros paslaugai. Socialinės globos paslaugos (ilgalaikė ir trumpalaikė socialinė globa) vertinamos kartu kaip viena paslaugų grupė. Dokumentacijos kontrolė socialinės priežiūros šeimoms paslaugai atskirai neatliekama (žr. 2.1 papunktį).	1 kartą per metus	Vaikų socialinės globos (rūpybos) ir priežiūros skyriaus vedėjas, Šeimos gerovės skyriaus vedėjas, Vaikų globos (rūpybos) šeimoje organizavimo skyriaus vedėjas
1.5. Teisinio atitikmens kontrolė	Teisinio atitikmens kontrolė apima socialinių paslaugų teikimo tvarkų ir lydimųjų dokumentų peržiūros ir redakcijos prioriteto nustatymą (Aprašo 6 priedas). Klausimyno tikslas – užtikrinti, kad įstaigos teikiamų socialinių paslaugų tvarkos ir lydimieji dokumentai visiškai atitiktų aktualius teisės aktus. Jis padeda objektyviai nustatyti prioritetus, kurių paslaugų dokumentus būtina skubiai peržiūrėti ar redaguoti.	1 kartą per metus	Vaikų socialinės globos (rūpybos) ir priežiūros skyriaus vedėjas, Šeimos gerovės skyriaus vedėjas, Vaikų globos (rūpybos) šeimoje organizavimo skyriaus vedėjas

	Ši procedūra atliekama atskirai kiekvienai Globos centro teikiamai socialinės priežiūros paslaugai. Socialinės globos paslaugos (ilgalaikė ir trumpalaikė socialinė globa) vertinamos kartu kaip viena paslaugų grupė.		
--	--	--	--

**Pastaba 1.1-1.3 papunkčiai privalomi bazinio lygio socialinėms paslaugoms*

2. Specifinės paslaugos sritys (šios sritys privalomos Skyriaus veiklos įsivertinimo ataskaitoje pagal veiklos pobūdį)

Vertinamoji socialinė paslauga	Vertinimo objektas ir įrankis	Vertinimo periodiškumas	Atsakingas asmuo
2.1. Socialinė priežiūra šeimoms	Atvejo vadybos proceso ir socialinės priežiūros šeimoms paslaugos vertinimo rekomendacijos	1 kartą per metus	Šeimos gerovės skyriaus vedėjas
2.2. Trumpalaikė / ilgalaikė socialinė globa	Atitiktis socialinės globos normoms	1 kartą į metus	Vaikų socialinės globos (rūpybos) ir priežiūros skyriaus vedėjas

3. Papildomos dalys (šios dalys privalomos Skyriaus veiklos įsivertinimo ataskaitoje pagal socialinių paslaugų kokybės lygį)

Vertinimo sritis	Vertinimo objektas ir įrankis	Vertinimo periodiškumas	Atsakingas asmuo
3.1. Socialinių paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės pokyčio vertinimas**	Vertinama kaip socialinių paslaugų teikimas keičia paslaugų gavėjų gyvenimo kokybę (Aprašo 7 priedas).	Ne rečiau kaip 1 kartą per metus	Vaikų socialinės globos (rūpybos) ir priežiūros skyriaus vedėjas, Šeimos gerovės skyriaus vedėjas, Vaikų globos (rūpybos) šeimoje organizavimo skyriaus vedėjas
3.2. Suinteresuotųjų šalių pasitenkinimas**	Vertinama organizacijos reputacija, bendradarbiavimo kokybė (Aprašo 8 priedas).	1 kartą į metus	Globos centro direktorius
3.3. Socialinių paslaugų kokybės įsivertinimo klausimynas Skyriaus darbuotojams***	Vertinama kaip Skyriaus socialinių paslaugų srities darbuotojai vertina socialinių paslaugų bazinio ar pažangaus lygio kokybės reikalavimų ir atitikties kriterijų įgyvendinimą Globos centre. Klausimynas (Aprašo 9 priedas) taip pat gali būti pagalba pasirengiant išorės vertinimui bei rengiant kokybės reikalavimų tobulinimo veiksmų planą.	Pagal poreikį, siekiant pasiekti bazinį ar pažangųjį socialinių paslaugų lygį. Paslaugoms, pasiekusioms bazinį ar pažangųjį lygį, privaloma periodiškai (ne rečiau kaip kartą per metus) pakartoti vertinimą, siekiant užtikrinti nuolatinį kokybės standartų laikymąsi.	Vaikų socialinės globos (rūpybos) ir priežiūros skyriaus vedėjas, Šeimos gerovės skyriaus vedėjas, Vaikų globos (rūpybos) šeimoje organizavimo skyriaus vedėjas
3.4. Socialinių paslaugų kokybės vidinis vertinimas***	Vertinama socialinių paslaugų atitiktis numatytiems kokybės reikalavimų atitikties kriterijams. Vertinant naudojamos parengtu vidinio kokybės vertinimo įrankiu (žr. Aprašo 2 priedo, 7.2. papunktį).	Pagal poreikį, siekiant pasiekti bazinį ar pažangųjį socialinių paslaugų lygį. Paslaugoms, pasiekusioms bazinį ar pažangųjį lygį, privaloma periodiškai (ne rečiau kaip kartą per metus) pakartoti vertinimą, siekiant užtikrinti nuolatinį kokybės standartų laikymąsi.	Vaikų socialinės globos (rūpybos) ir priežiūros skyriaus vedėjas, Šeimos gerovės skyriaus vedėjas, Vaikų globos (rūpybos) šeimoje organizavimo skyriaus vedėjas

***Pastaba 3.1-3.2 papunkčiai privalomi pažangaus lygio socialinėms paslaugoms*

****Pastaba 3.3-3.4 papunkčiai privalomi bazinio ir pažangaus lygio socialinėms paslaugoms*

VERTINIMO ORGANIZAVIMO REKOMENDACIJOS

1. Bendrieji apklausų etikos principai

Pagrindiniai etikos principai, kurių svarbu laikytis atliekant paslaugų gavėjų apklausas:

- *Savanoriškumas*. Respondentas pats sprendžia, ar nori dalyvauti apklausoje/interviu. Negalima daryti spaudimo ar sudaryti įspūdžio, kad nedalyvaujant apklausoje bus blogiau suteikiamos paslaugos.
- *Anonimiškumas ir konfidencialumas*. Atsakymai neturi būti siejami su konkrečiu asmeniu (nebent žmogus pats to pageidautų). Rezultatai pateikiami apibendrintai (pvz., procentai, vidurkiai), nenaudojant pavardžių ar atpažįstamų situacijų.
- *Saugi aplinka*. Klausimynas pildomas ar interviu vyksta aplinkoje, kur žmogus jaučiasi saugus ir gali laisvai kalbėti. Jei kyla jautrių temų (pvz., smurto patirtis, priklausomybės), užtikrinama, kad dalyvis nebūtų vertinamas ar stigmatizuojamas. Venkite situacijų, kai atsakymus gali matyti tiesiogiai paslaugas teikiantys darbuotojai ar darbuotojų vadovai.
- *Prieinamumas*. Klausimynas turi būti pritaikytas pagal apklausos dalyvio poreikius (pvz., lengvasis tekstas, didesnis šriftas, esant poreikiui užtikrinamas vertimas į kitas kalbas). Jei žmogus apklausos negali užpildyti savarankiškai, rekomenduojama įtraukti globėją ar artimuosius.
- *Informuotas sutikimas*. Prieš apklausą ar interviu dalyviui yra paaiškinama, kodėl renkami duomenys, kas juos analizuos ir kaip bus naudojami rezultatai. Dalyviai turi žodžiu arba raštu sutikti dalyvauti apklausoje.

2. Duomenų rinkimo būdai ir imties dydis

2.1. Rekomenduojami duomenų rinkimo būdai

Atsižvelgiant į paslaugų gavėjų sveikatos būklę, gebėjimus ir motyvaciją, rekomenduojama rinktis vieną iš 1 lentelėje nurodomų duomenų rinkimo būdų.

1 lentelė. Rekomenduojami taikyti duomenų rinkimo būdai

Anoniminės apklausos (raštu ar internetu)	Telefoninės apklausos ar gyvos apklausos.	Interviu (pusiau struktūruoti)*
Dalyviai gali jaustis laisviau, nes niekas nemato jų atsakymų. Greitai gaunami duomenys iš didesnės grupės. Internetinės apklausų platformos: Apklausa.lt Google Forms forms.office.com	(Klausimynas, kurį pildo pats paslaugų gavėjas su darbuotojo pagalba arba, jei gavėjas neturi fizinių galimybių – atsakymus anketoje žymi darbuotojas). Galima papildomai paaiškinti klausimus. Tinka paslaugų gavėjams, kuriems sunku klausimyną pildyti raštu. Žmogus gali jaustis mažiau anonimiškai, todėl reikia pabrėžti konfidencialumą.	Leidžia giliau suprasti patirtis, surinkti kokybinę informaciją. Galima pritaikyti prie individualių poreikių, tačiau užima daugiau laiko, sunkiau apibendrinti ir palyginti.
Tinka kai paslaugų gavėjai turi bent bazinius raštingumo įgūdžius arba gali naudotis skaitmeninėmis priemonėmis. Rekomenduojama taikyti darbuotojų apklausoms.	Tinka kai paslaugų gavėjai patys nėra pajėgūs pildyti dėl negalios, sveikatos problemų ar amžiaus.	Tinka tais atvejais, kai reikia surinkti jautrią, detalią informaciją arba paslaugų gavėjas yra vaikas, arba suaugęs asmuo turintis intelekto sutrikimų

2.2. Imties formavimas ir reprezentatyvumas

Rekomenduojama siekti, kad apklausoje dalyvautų kuo didesnė darbuotojų ar paslaugų gavėjų dalis. Rekomenduojama, kad apklausoje dalyvautų bent 51 proc. paslaugų gavėjų kai teikiamos socialinės globos paslaugos. Kitais atvejais, jeigu neįmanoma apklausti daugumos paslaugų gavėjų ar darbuotojų, svarbu užtikrinti, kad:

- būtų įtraukti skirtingų patirčių asmenys (pvz., nauji ir seniai paslaugas gaunantys, turintys skirtingus poreikius, daugiau ir mažiau savarankiški asmenys, skirtingų skyrių ir pareigybių darbuotojai);

- nebūtų apklausiami tik „patogiausi“ ar labiausiai patenkinti dalyviai;

- būtų aiškiai užfiksuota, kiek žmonių buvo pakviesta ir kiek realiai dalyvavo apklausoje.

Dėl nepilnamečių įtraukimo į tyrimus. Remiantis Bendrojo asmens duomenų apsaugos reglamento (BDAR) 8 straipsnio nuostata: „vaiko asmens duomenų tvarkymas yra teisėtas tik tuo atveju, jei vaikas yra bent 16 metų amžiaus. Kai vaikas yra jaunesnis nei 16 metų, toks tvarkymas yra teisėtas tik tuo atveju, jeigu tą sutikimą davė arba tvarkyti duomenis leido vaiko tėvų pareigų turėtojas, ir tokiu mastu, koku duotas toks sutikimas ar leidimas. Todėl, teikiant paslaugas nepilnamečiams, rekomenduojama į apklausas įtraukti 16 ir vyresnius asmenis arba gauti jaunesnių paslaugų gavėjų tėvų ar globėjų sutikimus vykdyti apklausas“.

Dėl asmenų su sunkia intelekto negalia ar kitais sveikatos sutrikimais įtraukimo į tyrimus. Jeigu asmuo dėl savo sveikatos būklės arba negalios, negali savarankiškai perskaityti, suprasti ir atsakyti į klausimyną (pvz. nekalba, nepalaiko kontakto, nesupranta užduoties), vietoje jo galima apklausti kitą artimą jam asmenį, pvz. šeimos narį. Jeigu tokios galimybės nėra, šių asmenų galima netraukti į kiekybinės anketinės apklausos imtį, tačiau būtina bent dalį iš jų apklausti interviu būdu, pasitelkiant supaprastintus klausimus, vizualinį klausimų vaizdavimą.

Dėl darbuotojų (iki 5 darbuotojų) apklausų. Jeigu įstaigoje arba konkrečiame skyriuje/paslaugoje dirba 5 ir mažiau darbuotojai (nepriklausomai nuo etatų skaičiaus), įstaigos darbuotojų apklausa nėra privaloma. Įstaiga gali pasirinkti kitus darbuotojų poreikių ir pasitenkinimo vertinimo metodus.

Pagrindinis apklausos kokybės kriterijus yra **pakvietimo reprezentatyvumas** – t. y. ne tik tai, kiek asmenų atsakė, bet ar visiems buvo sudaryta reali galimybė dalyvauti.

Imtis formuojama, taikant šiuos principus:

- Pakvietimo principas – galimybė dalyvauti apklausoje turi būti suteikta visiems paslaugų gavėjams (išskyrus tuos, kurie dėl sveikatos būklės objektyviai negali suprasti klausimų);

- Šeimos principas – jei paslaugos teikiamos šeimai (pvz., socialinę priežiūrą šeimoms, intensyvi krizių įveikimo pagalba), už šeimą atsako vienas šeimos narys. Rekomenduojama, kad tai būtų asmuo, kuris dažniausiai kontaktuoja su socialiniu darbuotoju arba geriausiai žino šeimos situaciją.

Siekiamas imties reprezentatyvumo lygis:

- Mažos grupės (iki 10 asmenų / šeimų): siekiama apklausti visus (visuminė apklausa).
- Vidutinės grupės (11-50 asmenų / šeimų): rekomenduojama surinkti 70–80 proc. atsakymų.

- Didelės grupės (51 ir daugiau asmenų / šeimų): siektinas rodiklis – ne mažiau kaip 51 proc. paslaugų gavėjų.

- Darbuotojų apklausa: privaloma apklausti ne mažiau kaip 80 proc. darbuotojų.

3. Apklausų organizavimo laiko parinkimas

Apklausas rekomenduojama organizuoti kuo patogesniu respondentams laiku. Rekomenduojama neorganizuoti apklausų krizių ar didelio streso laikotarpiais (pvz., reorganizacijų, patikrinimų metu). Rekomenduojama įvertinti, ar darbuotojai nėra per daug užimti (pvz., metinių

ataskaitų rengimas). Atsižvelkite į paslaugų gavėjų nuotaiką ir sveikatos būklę. Skirkite apklausų organizavimui ilgesnį laiką, kad nereikėtų visų anketų surinkti per vieną savaitę.

4. Apklausų rezultatų analizė ir interpretavimas

Surinkti apklausų duomenys turi būti analizuojami ne tik siekiant apskaičiuoti rodiklių reikšmes, bet ir siekiant suprasti socialinių paslaugų kokybės stipriąsias puses bei tobulintinas sritis. Dėl šios priežasties rekomenduojama:

- analizuoti ne tik bendrą rodiklio (indekso) reikšmę, bet ir atskirų vertinamų sričių (pvz., prieinamumo, santykių, paslaugų kokybės, rezultatų) įverčius;
- lyginti gautus rezultatus su ankstesnių metų duomenimis, siekiant įvertinti pokyčių tendencijas;
- atkreipti dėmesį į didžiausius skirtumus tarp skirtingų sričių ar respondentų grupių, siekiant nustatyti prioritetines tobulinimo kryptis;
- papildyti apklausų metu gautus kiekybinius duomenis ir kokybine informacija, gautą iš atvirų klausimų ar respondentų komentarų, siekiant geriau suprasti vertinimų priežastis.

Apklausų rezultatų analizė ir interpretavimas turi būti naudojami darbo su paslaugų gavėjais kokybės gerinimui, Globos centro vidiniam mokymuisi, metinio plano priemonių parengimui, rizikų valdymui, veiklos tobulinimui ir sprendimų priėmimui, ne tik formaliam atskaitomybės reikalavimų įvykdymui.

4.1. Vertinimo skalių interpretavimas (kiekybinė analizė)

Siekiant užtikrinti objektyvų rezultatų interpretavimą, visi gauti atsakymai yra klasifikuojami į teigiamus, neutralius ir neigiamus. Toks skirstymas leidžia aiškiai identifikuoti paslaugų kokybės stiprybes, stebėti pokyčius laike bei laiku priimti vadybinius sprendimus, susijusius su veiklos tobulinimu ar korekcinėmis priemonėmis.

„Likerto“ skalės (5 pakopų) interpretacija:

Visiškai sutinku (5)	Sutinku (4)	Nei sutinku, nei nesutinku (3)	Nesutinku (2)	Visiškai nesutinku (1)
Teigiamas	Teigiamas	Neutralus	Neigiamas	Neigiamas

Kitų skalių interpretacijos:

Sutinku	Nežinau	Nesutinku
Teigiamas	Neutralus	Neigiamas

Visą laiką (5)	Beveik visą laiką (4)	Daugiau nei pusė laiko (3)	Mažiau nei pusė laiko (2)	Kartais (1)	Niekada (0)
Teigiamas	Teigiamas	Neutralus	Neutralus	Neigiamas	Neigiamas

Procentinis pasitenkinimo lygis skaičiuojamas sumuojant visus teigiamus vertinimus. Remiantis gautu rezultatu, taikomi šie vertinimo lygiai:

- **Labai aukštas pasitenkinimas (90–100 proc. teigiamų vertinimų)** – paslaugos teikiamos kokybiškai. Rekomenduojama išlaikyti esamą praktiką.
- **Aukštas pasitenkinimas (70–89 proc. teigiamų vertinimų)** – veikla vertinama palankiai. Rekomenduojama analizuoti neigiamų ir neutralių atsakymų tendencijas bei stiprinti tobulintinas sritis.
- **Žemas pasitenkinimas (žemiau 70 proc. teigiamų vertinimų)** – nurodo poreikį iš esmės peržiūrėti procesus, darbuotojų kompetencijas ar resursų paskirstymą.

Nepriklausomai nuo bendro įvertinimo, kiekvienas atskiras aspektas (pvz., informacijos teikimas, paslaugos laikas, bendradarbiavimo pagarba) yra analizuojamas atskirai. Jei daugiau nei 20 proc. respondentų konkrečiame klausime atsakė neigiamai, tai laikoma sistemine klaida, kuriai būtina

atlikti skubią analizę. Jei nustatoma, kad priežastys priklauso nuo Globos centro kompetencijos (vidiniai veiksniai), nedelsiant imamas korekcinis veiksmas. Jei nepasitenkinimą lemia nuo Globos centro nepriklausančios priežastys (išoriniai veiksniai), komunikuojama su darbuotojais bei numatomos prevencinės priemonės.

4.2. Priežasčių analizė (kokybinė analizė)

Skaiciai parodo „kas“ vyksta, o komentarai ir interviu – „kodėl“.

Jei gauti žemi apklausos balai, tačiau nėra komentarų, Skyriaus vedėjui rekomenduojama atlikti fokus grupės diskusiją su darbuotojais ar paslaugų gavėjais tikrosioms priežastims išsiaiškinti.

Analizuojant priežastis, būtina atskirti:

- Išorinius veiksnius (teisės aktų pasikeitimas, resursų trūkumas);
- Vidinio proceso klaidas (informacijos vėlavimas, darbuotojų kaita);
- Komunikacinius trikdžius (paslaugų gavėjų lūkesčių ir realių galimybių neatitikimas).

4.3. Išvadų, rekomendacijų rengimas

Išvados ir rekomendacijos turi būti orientuotos į veiklos procesų tobulinimą, o ne į darbuotojų veiklos kritiką ar asmeninį vertinimą. Kiekviena nustatyta problema privalo būti pagrįsta objektyviais duomenimis ir papildyta konkrečiais, pamatuojamais korekciniais veiksmais (pvz., nustačius informacijos vėlavimo priežastis, nedelsiant peržiūrinamas vidinės komunikacijos tvarkos ar el. pašto tikrinimo grafikas), taip užtikrinant, kad pasitenkinimo vertinimas taptų realiu įrankiu Globos centro veiklos kokybei gerinti.

5. Bazinio lygio privalomų rodiklių vertinimas

Socialinių paslaugų teikėjams, siekiantiems bazinio lygio yra privalomi šie socialinių paslaugų kokybės valdymo rodikliai:

- Socialinių paslaugų gavėjų pasitenkinimas – tai socialinių paslaugų gavėjų pasitenkinimo indekso reikšmė, adaptuota pagal socialinių paslaugų gavėjų grupes. Rodiklis privalomas ir matuojamas 1 kartą per metus;
- Darbuotojų pasitenkinimas darbu – vertinama darbuotojų pasitenkinimo indekso reikšmė. Rodiklis privalomas ir matuojamas 1 kartą per metus.
- Darbuotojų kompetencijų tobulinimo nauda – vertinama darbuotojų kompetencijų tobulinimo naudos indekso reikšmė. Rodiklis privalomas ir matuojamas 1 kartą per metus.

5.1. Socialinių paslaugų gavėjų pasitenkinimas socialinėmis paslaugomis

Matuojant socialinių paslaugų gavėjų pasitenkinimą socialinėmis paslaugomis, rekomenduojama įtraukti klausimus, kurie vertintų šiuos socialinių paslaugų aspektus:

- Paslaugų prieinamumą (paslaugos lengvai pasiekiamos, aiški pirminė informacija apie paslaugą);
- Santykius tarp darbuotojo ir paslaugų gavėjo (pagarba, įsiklausymas, bendradarbiavimas);
- Paslaugų kokybę (profesionalumas, pagalbos atitikimas poreikiams);
- Paslaugų rezultatus (paslaugų nauda, atitikimas poreikiams, paslaugų gavėjo situacijos pokytis);
- Pasitenkinimas bendrai (bendras vertinimas).

Rekomenduojama taikyti 5 balų „Likerto skalę“ (1 – visiškai nesutinku, 5 – visiškai sutinku). Asmenims su intelekto negalia arba kitiems paslaugų gavėjams, kurių kognityviniai gebėjimai silpni, galima taikyti supaprastintą 3 balų skalę (1 – taip, 2 – galbūt, 3 – ne). Šią skalę galima žymėti spalvomis (1 – taip – žalia, 2 – galbūt – geltona, 3 – ne – raudona).

Rekomenduojama išskirti dvi pagrindines socialinių paslaugų gavėjų grupes ir naudoti jiems pritaikytus klausimynus:

- Asmenys su intelekto negalia ir asmenys turintys kognityvinių gebėjimų sutrikimų (supaprastinti klausimynai) (Aprašo 3 priedas);
- Visi kiti paslaugų gavėjai (Aprašo 3 priedas).

Nacionalinio pasitenkinimo paslaugomis indekso skaičiavimo tvarka (Aprašo 3 priedo, 15-18 teiginiai):

1) Kiekvienam teiginiui atskirai suskaičiuokite atsakymų vidurkį: vidurkis yra visų atsakymų suma padalinus iš atsakiusių skaičius. Gaunate 4 skaičius (nuo 1 iki 5).

2) Suskaičiuokite bendrą vidurkį. Bendras vidurkis = (Teiginio 1 vidurkis + Teiginio 2 vidurkis + Teiginio 3 vidurkis + Teiginio 4 vidurkis) padalinus iš 4. Gaunate vieną skaičių nuo 1 iki 5.

3) Bendrą vidurkį paverskite į indeksu nuo 0 iki 100. Jei bendras vidurkis = 1 → indeksas = 0. Jei bendras vidurkis = 5 → indeksas = 100. Suapvalinimas: rekomenduojama iki vieno skaitmens po kablelio (pvz., 78,4). Šis skaičius turės būti įvestas į SPIS sistemą arba pateikiamas atsakingai institucijai, taip pat auditoriui, atliekant išorinį kokybės vertinimą).

Kaip buvo minėta aukščiau 1 lentelėje, tais atvejais, kai paslaugų gavėjai nėra pajėgūs pildyti patys ar su pagalba klausimynų, rekomenduojama pasiruošti keletą interviu klausimų ir aptarti su paslaugų gavėjais žodžiu minėtus penkis (arba bent vieną, bendro pasitenkinimo paslaugomis) paslaugų teikimo aspektus. Šiuo atveju jokia kiekybinė reikšmė ar indeksas nėra skaičiuojamas.

5.2. Darbuotojų pasitenkinimo darbu vertinimas

Matuojant darbuotojų pasitenkinimą darbu, svarbu įvertinti skirtingus darbo aspektus, susijusius tiek su darbo sąlygomis, vadovavimu, profesiniu augimu, bei subjektyvų pasitenkinimą darbu. Darbuotojų apklausas būtina atlikti kasmet ir apklausti ne mažiau kaip 80 proc. Skyriaus darbuotojų. Aprašo 4 priede, esančio klausimyno 21-25 klausimai yra privalomi ir skirti nacionaliniam (šalies mastu) rodikliui.

Nacionalinio indekso skaičiavimo tvarka (Aprašo 4 priedo, 21-25 teiginiai):

1) Kiekvienam teiginiui atskirai suskaičiuokite atsakymų vidurkį: vidurkis yra visų atsakymų suma padalinus iš atsakiusių skaičius. Gaunate 4 skaičius (nuo 1 iki 5).

2) Suskaičiuokite bendrą vidurkį. Bendras vidurkis = (Teiginio 1 vidurkis + Teiginio 2 vidurkis + Teiginio 3 vidurkis + Teiginio 4 vidurkis) padalinus iš 4. Gaunate vieną skaičių nuo 1 iki 5.

3) Bendrą vidurkį paverskite į indeksu nuo 0 iki 100. Jei bendras vidurkis = 1 → indeksas = 0. Jei bendras vidurkis = 5 → indeksas = 100. Suapvalinimas: rekomenduojama iki vieno skaitmens po kablelio (pvz., 78,4). Šis skaičius turės būti įvestas į SPIS sistemą arba pateikiamas atsakingai institucijai, taip pat auditoriui, atliekant išorinį kokybės vertinimą).

5.3. Darbuotojų kompetencijų tobulinimo naudos vertinimas

Vertinant kompetencijų tobulinimo naudą, reikėtų atkreipti dėmesį, kad pagal Socialinių paslaugų srities darbuotojų profesinės kompetencijos tobulinimo tvarkos aprašą, (2006 m. balandžio 5 d. įsakymu Nr. A1-92), socialinių paslaugų srities darbuotojų profesinės kompetencijos tobulinimo formos gali būti įvairios:

- dalyvavimas mokymuose (paskaitose, seminaruose, praktiniuose užsiėmimuose, konferencijose);
- dalyvavimas supervizijose;
- dalyvavimas intervizijose;
- dalyvavimas stažuotėse;
- kitų asmenų mokymas socialinių paslaugų arba kitoje srityje, jeigu socialinis darbuotojas dirba ne socialinių paslaugų srityje (paskaitos, seminarai);
- vadovavimas studentų profesinei praktikai;
- mentoriaus veiklos vykdymas, padedant naujiems darbuotojams adaptuotis ir greičiau įsitraukti į profesinę veiklą, taip pat ir seniau dirbantiems toliau tobulinti bendrąsias ir specialiąsias profesines kompetencijas;
- mokymasis pagal formaliojo ir neformaliojo ugdymo programas, tiesiogiai susijusias su darbuotojo praktine veikla.

Aprašo 5 priede, esantis klausimynas vertina mokymų visumą ir kokią naudą jie suteikė darbuotojui (respondentui).

6. Pažangaus lygio rekomenduojamų rodiklių vertinimas

Socialinių paslaugų teikėjams, siekiantiems pažangaus lygio, yra privalomi šie socialinių paslaugų kokybės vertinimo aspektai:

- Socialinių paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės pokyčio vertinimas – vertinama kaip socialinių paslaugų teikimas keičia paslaugų gavėjų gyvenimo kokybę.
- Suinteresuotųjų šalių pasitenkinimas – vertinama organizacijos reputacija, bendradarbiavimo kokybė.

6.1. Socialinių paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės pokyčio vertinimas

1993 m. Pasaulinė sveikatos organizacija gyvenimo kokybę apibrėžė kaip individualų savo vietos gyvenime suvokimą kultūros ir vertybių sistemos, kurioje individas gyvena, kontekste, susijusį su individo tikslais, lūkesčiais, standartais bei interesais (PSO, 1993). Tyrėjai Blom ir Moren gyvenimo kokybę siūlo skirstyti į subjektyvią gerovę (angl. wellbeing) ir objektyvią gerovę (angl. welfare). Objektyvus požiūris pagrįstas aiškiais kriterijais, kurie egzistuoja nepriklausomai nuo subjektyvaus žmogaus supratimo, pavyzdžiui: pajamų lygis, galimybė pasinaudoti tam tikromis paslaugomis, mokymosi pasiekimai ir pan. Subjektyvus gyvenimo kokybės vertinimas apima tokius rodiklius kaip santykiai su aplinkiniais, emocinė gerovė, pozityvus savo gyvenimo perspektyvų vertinimas ir kt. Socialinių paslaugų kontekste prioritetas teikiamas subjektyviai gyvenimo kokybei (t. y. paties žmogaus savijautai ir patirčiai).

Vertinant paslaugų gavėjų visuminę gyvenimo kokybę rekomenduojama naudoti standartizuotą skalę, (pvz.: Aprašo 7 priedas) kuri matuoja subjektyvią gerovę / savijautą ir yra lengvai pritaikoma įvairioms tikslinėms grupėms bei yra galimybė integruoti papildomus klausimus, susijusius su socialinėmis paslaugomis, šiuo atveju galima naudoti savo parengtą klausimyną, tačiau svarbu, kad gyvenimo kokybė būtų vertinama holistiškai, įtraukiant įvairias gyvenimo sritis.

6.2. Suinteresuotųjų šalių pasitenkinimas

Suinteresuotosios šalys yra tiesiogiai ar netiesiogiai paveikiamos socialinių paslaugų organizacijos veiklos. Suinteresuotųjų šalių identifikavimas yra labai svarbus žingsnis planuojant veiklos vertinimą. Praktikoje galima aptikti labai daug suinteresuotųjų šalių analizės modelių, kurie padeda identifikuoti suinteresuotuosius asmenis ir nustatyti jų svarbą. Kartais sunku valdyti kelias suinteresuotąsias šalis, nes jos gali turėti tarpusavyje konkuruojančių reikalavimų. Tuomet organizacija turi užtikrinti nepriklausomą vertinimo procesą.

Suinteresuotos šalys, kurių pasitenkinimą rekomenduojama vertinti:

- steigėjai/ nariai/ dalininkai
- savivaldybės administracija
- seniūnijos
- finansuotojai
- rėmėjai
- partneriai
- tiekėjai/ rangovai
- vietos politikai
- vietos bendruomenė
- žurnalistai ir kt.

7. Papildomas vertinimas

7.1. Socialinių paslaugų kokybės įsivertinimo klausimynas skyriaus darbuotojams

Šiuo klausimynu (Aprašo 9 priedas) Vertinama kaip Skyriaus socialinių paslaugų srities darbuotojai vertina socialinių paslaugų bazinio ir pažangaus lygio kokybės reikalavimų ir atitikties

kriterijų įgyvendinimą Globos centre. Klausimynas taip pat gali būti pagalba pasirengiant išorės vertinimui bei rengiant kokybės reikalavimų tobulinimo veiksmų planą.

Kiekvienas klausimyno teiginys atitinka konkretų socialinių paslaugų bazinio ir pažangaus lygio kokybės reikalavimo atitikties kriterijų. Darbuotojų, užpildžiusių klausimyną, atsakymai atskleidžia, ar įstaigoje yra tinkamai įgyvendinami šie kriterijai, remiantis jų požiūriu.

Klausimynas apima 46 teiginius, skirtus socialinės priežiūros (išskyrus laikiną apnakvindinimą), socialinės globos ir laikino atokvėpio paslaugoms vertinti, bei 42 teiginius, skirtus prevencinėms, bendrosioms ir laikino apnakvindinimo socialinėms paslaugoms vertinti. Atsižvelgiant į tai, kokias paslaugas įstaiga teikia, ji turi pasirinkti atitinkamus teiginius klausimynui sudaryti.

Klausimynas gali būti skelbiamas įvairiose platformose pagal Globos centro pasirinkimą ir turi būti pildomas anonimiškai.

Atsakant į klausimyno teiginius, galimi 3 atsakymų variantai: „Sutinku“, „Nesutinku“, „Nežinau“. Į kiekvieną teiginį turi būti pateiktas atsakymas. Teiginiui galima nurodyti tik vieną atsakymą, t. y. vieną atsakymą iš 3 galimų.

Vertinant rezultatus, svarbu, kad atsakymas „Sutinku“ prie konkretaus atitikties kriterijaus sudarytų ne mažiau kaip 50 proc. visų pateiktų atsakymų. Jei šis atsakymas nesiekia 50 proc., rezultatai turi būti vertinami kaip neigiami, t. y. darbuotojų požiūriu atitikties kriterijus įstaigoje yra neįgyvendinamas.

Klausimyną rekomenduojama naudoti kasmet atliekant įstaigos socialinių paslaugų kokybės reikalavimų vidinį vertinimą. Siūloma klausimyną taikyti kartu su socialinių paslaugų kokybės reikalavimų vidinio vertinimo įrankiu.

7.2. Socialinių paslaugų kokybės vidinis vertinimas

Skyrius, atlikdamas vidinį kokybės vertinimą, vadovaujasi Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2024 m. gruodžio 4 d. įsakymo Nr. A1-833 „Dėl socialinių paslaugų kokybės reikalavimų aprašo patvirtinimo“ IV skyriaus reikalavimais, naudojasi parengtu vidinio kokybės vertinimo įrankiu. Šis įrankis yra parengtas tam, jog socialinių paslaugų įstaiga galėtų įvertinti ir aprašyti savo teikiamų socialinių paslaugų atitikį numatytiems kokybės reikalavimų atitikties kriterijams. Įrankis yra parengtas naudojant Microsoft Excel programinę įrangą. Papildomai jį galima atsisiųsti iš Europos socialinio fondo agentūros svetainės, <https://www.esf.lt/projektai/socialiniu-paslaugu-kokybes-uztikrinimas/reikalavimu-aprasas-ir-metodine-pagalba/#> arba Socialinių paslaugų priežiūros departamento prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos svetainės <https://sppd.lrv.lt/lt/>.

PAVYZDYNIS KLAUSIMYNAS PASLAUGŲ GAVĖJŲ PASITENKINIMUI ĮVERTINTI

Ši apklausa yra anoniminė, jos rezultatai bus pateikti apibendrintai. Jūsų atsakymai padės gerinti Ukmergės globos centro socialinių paslaugų kokybę.

Prašome X pažymėti Jums tinkamiausią atsakymą.

Jei nenorite atsakyti į kai kuriuos klausimus – galite juos praleisti.

Jeigu jums kyla klausimų dėl pildymo arba norite susipažinti su apklausos rezultatais, susisieki-
te:

(Darbuotojo vardas, pavardė, mob., el. paštas)

(Socialinės paslaugos pavadinimas)

Klausimai	1 visiškai nesutinku	2 nesutinku	3 nei sutinku, nei nesutinku	4 sutinku	5 visiškai sutinku
A. Prieinamumas					
1. Buvo lengva sužinoti apie galimybę gauti paslaugą					
2. Informacija apie paslaugos teikimo eigą buvo aiški ir suprantama					
3. Paslaugos teikiamos man patogiu metu					
4. Paslaugų teikimo vieta yra pritaikyta mano poreikiams					
B. Santykiai					
5. Paslaugų teikėjai su manimi bendravo pagarbiai					
6. Informacija apie man ar mano šeimos situaciją buvo saugoma ir neatskleidžiama kitiems					
7. Mano nuomonė ir poreikiai buvo išklausyti					
8. Jaučiausi, kad su manimi bendraujama nuoširdžiai					
C. Paslaugų kokybė					
9. Paslaugas teikiantys darbuotojai išmanė savo darbą ir dirbo profesionaliai					
10. Gauta pagalba atitiko mano ir (ar) šeimos poreikius					
11. Gavau reikiamą informaciją, kur kreiptis dėl papildomos pagalbos					
D. Rezultatai					

12. Gauta pagalba padėjo man ir (ar) mano šeimai spręsti problemas ar jas geriau suprasti					
13. Jaučiu, kad mano ir (ar) šeimos situacija pagerėjo arba tapo aiškesnė					
14. Gauta pagalba atitiko mano ar mano šeimos poreikius					
E. Bendras pasitenkinimas (<i>ši klausimyno dalis bus naudojama nacionaliniam rodikliui apskaičiuoti, todėl šie klausimai yra privalomi tokie kaip yra suformuluoti</i>):					
15. Gauta pagalba atitiko mano ar mano šeimos poreikius					
16. Darbuotojai su manimi bendravo profesionaliai					
17. Gauta pagalba padėjo man ir (ar) mano šeimai spręsti problemas					
18. Esu patenkintas paslaugomis, kurias gavau					

Jūsų pasiūlymai ar pageidavimai: _____

AČIŪ UŽ JŪSŲ LAIKĄ !

**PAVYZDYNIS KLAUSIMYNAS PASLAUGŲ GAVĖJŲ PASITENKINIMUI ĮVERTINTI
(SUPAPRASTINTA KALBA)**

Ši apklausa yra anoniminė, jos rezultatai bus pateikti apibendrintai. Jūsų atsakymai padės gerinti Ukmergės globos centro socialinių paslaugų kokybę.

Prašome X pažymėti Jums tinkamiausią atsakymą.

Jei nenorite atsakyti į kai kuriuos klausimus – galite juos praleisti.

Jeigu jums kyla klausimų dėl pildymo arba norite susipažinti su apklausos rezultatais, susiekite:

(Darbuotojo vardas, pavardė, mob., el. paštas)

(Socialinės paslaugos pavadinimas)

Klausimai	1 nesutinku	2 galbūt, iš dalies sutinku	3 labai sutinku
1. Darbuotojai su manimi elgėsi pagarbiai			
2. Gavau tokią pagalbą, kokios man reikėjo			
3. Gauta pagalba man padėjo			
4. Man patiko suteiktos paslaugos			

Jūsų pasiūlymai ar
pageidavimai: _____

AČIŪ UŽ JŪSŲ LAIKĄ !

PAVYZDYNIS KLAUSIMYNAS SKYRIAUS DARBUOTOJŲ PASITENKINIMUI ĮVERTINTI

Ši apklausa yra anoniminė, jos rezultatai bus pateikti apibendrintai. Jūsų atsakymai padės gerinti Ukmergės globos centro darbuotojų pasitenkinimą darbu ir socialinių paslaugų kokybę.

Prašome X pažymėti Jums tinkamiausią atsakymą.

Jei nenorite atsakyti į kai kuriuos klausimus – galite juos praleisti.

Jeigu jums kyla klausimų dėl pildymo arba norite susipažinti su apklausos rezultatais, susisieki-
kite:

(Darbuotojo vardas, pavardė, mob., el. paštas)

(Skyriaus pavadinimas)

Klausimai	1 visiškai nesutinku	2 nesutinku	3 nei sutinku, nei nesutinku	4 sutinku	5 visiškai sutinku
A. Darbo sąlygos					
1. Mano darbo krūvis yra tinkamas					
2. Turiu reikalingas priemones ir sąlygas tinkamai bei saugiai atlikti darbą					
3. Gaunu visą informaciją, susijusią su darbo laiku					
4. Atlyginimo ir priedų mokėjimo sistema yra aiški					
5. Mano pareigos ir atsakomybės yra aiškiai apibrėžtos					
6. Mano organizacijoje skiriamas dėmesys darbuotojų emocinei gerovei					
B. Santykiai ir vadovavimas					
7. Mano tiesioginis vadovas gerbia darbuotojus ir išklauso jų nuomonę					
8. Mano kolegos padeda, kai reikia					
9. Komandoje jaučiuosi saugus					
10. Iškilus iššūkiams turiu su kuo pasitarti					
C. Profesinis augimas ir pripažinimas					
11. Mano pastangos darbe yra pastebimos ir vertinamos					
12. Turiu galimybių nuolat kelti kompetencijas					
13. Turiu galimybę bendrauti ir perimti gerąsias patirtis iš kitų įstaigų darbuotojų					

D. Paslaugų teikimas					
14. Turiu pakankamai laiko kokybiškam darbui su paslaugų gavėjais					
15. Papildomos administracinės užduotys netrukdo mano pagrindiniam darbui					
16. Galiu realiai taikyti profesinius metodus, o ne tik „gesinti gaisrus“					
17. Jaučiu, kad mano darbas realiai padeda paslaugų gavėjams					
E. Įtrauktis					
18. Organizacijoje skatinamas atviras grįžtamasis ryšys					
19. Jaučiu, kad mano nuomonė svarbi organizacijos sprendimams					
20. Organizacijoje vyrauja pasitikėjimu grįsta kultūra					
<i>Ši klausimyno dalis (21-25 klausimai) naudojama nacionaliniam rodikliui apskaičiuoti, šie klausimai yra privalomi taip kaip suformuluoti)</i>					
21. Mano vadovas gerbia darbuotojus ir išklauso jų nuomonę					
22. Komandoje jaučiuosi saugus					
23. Jaučiu, kad mano darbas realiai padeda paslaugų gavėjams					
24. Turiu galimybių nuolat tobulinti kompetencijas					
25. Organizacijoje vyrauja pasitikėjimu grįsta kultūra					

Jūsų pasiūlymai ar pageidavimai: _____

AČIŲ UŽ JŪSŲ LAIKĄ !

**PAVYZDYNIS KLAUSIMYNAS SKYRIAUS DARBUOTOJŲ KOMPETENCIJŲ
TOBULINIMO NAUDOS ĮVERTINIMUI**

Ši apklausa yra anoniminė, jos rezultatai bus pateikti apibendrintai. Jūsų atsakymai padės gerinti Ukmergės globos centro darbuotojų kompetencijų tobulinimo tvarką ir socialinių paslaugų kokybę.

Prašome X pažymėti Jums tinkamiausią atsakymą.

Jei nenorite atsakyti į kai kuriuos klausimus – galite juos praleisti.

Jeigu jums kyla klausimų dėl pildymo arba norite susipažinti su apklausos rezultatais, susisieki-
kite:

(Darbuotojo vardas, pavardė, mob., el. paštas)

(Skyriaus pavadinimas)

Apklausoje prašome įvertinti mokymų (intervizijų, supervizijų, seminarų, konferencijų ir t.t.) visumą, kokią naudą gavote iš visų turėtų mokymų.

Klausimai	1 visiškai nesutinku	2 nesutinku	3 nei sutinku, nei nesutinku	4 sutinku	5 visiškai sutinku
1. Pastaruosius 3 mėnesius taikiau žinias ar įgūdžius, įgytus mokymuose					
2. Globos centras sudarė sąlygas taikyti mokymų metu įgytas žinias					
3. Mokymuose įgytos žinios padėjo spręsti konkrečias situacijas darbe					
4. Po mokymų jaučiuosi labiau užtikrintas (-a) priimdamas(a) sprendimus darbe					
5. Pastebiu, kad po mokymų darbe darau mažiau klaidų ar kyla mažiau neaiškumų					
6. Po mokymų mano darbas geriau prisideda prie socialinių paslaugų kokybės					
7. Jaučiu, kad po mokymų kolegos labiau pastebi mano pastangas					
8. Po mokymų jaučiu didesnę motyvaciją toliau tobulėti darbe					
9. Po mokymų išaugo mano pasitikėjimas savo profesionalumu					

Jūsų pasiūlymai ar
pageidavimai: _____

AČIŪ UŽ JŪSŲ LAIKĄ !

SOCIALINIŲ PASLAUGŲ TEIKIMO TVARKŲ IR LYDIMŲJŲ DOKUMENTŲ PERŽIŪROS IR REDAKCIJOS PRIORITETO NUSTATYMO KONTROLINIS KLAUSIMYNAS

Šis klausimynas yra skirtas vidiniam socialinių paslaugų kokybės vertinimui. Jo tikslas – optimizuoti darbo krūvį, leidžiant susikonsoliduoti į tas tvarkas, kurios objektyviai reikalauja atnaujinimo.

Socialinės paslaugos pavadinimas _____

Teisingą atsakymą pažymėkite X

I ETAPAS: Socialinės paslaugos tvarkos ir (ar) jos lydimųjų dokumentų peržiūros reikalingumas

1. Ar per pastaruosius metus keitėsi šią socialinę paslaugą reglamentuojantys įstatymai arba yra gauta išorinio audito pastabų?

- ☐ Taip
- ☐ Ne

2. Ar per pastaruosius metus paslaugos teikimo procese išryškėjo klaidų, gauta skundų arba keitėsi Skyriaus struktūra, pareigybių aprašymai?

- ☐ Taip
- ☐ Ne

3. Ar galiojanti tvarkos redakcija yra senesnė nei 5 metai?

- ☐ Taip
- ☐ Ne

II ETAPAS: Socialinės paslaugos tvarkos ir (ar) jos lydimųjų dokumentų peržiūros ir redagavimo prioriteto nustatymas (Žymima jei I etape bent vienas TAIP).

- ☐ **Aukštas prioritetas** (jei pažymėjote „taip“ bet kuriuose dviuose ar trijuose punktuose)
- ☐ **Vidutinis prioritetas** (jei pažymėjote „taip“ 1-ame arba 2-ame punkte)
- ☐ **Žemas prioritetas** (jei pažymėjote „taip“ 3-iame punkte)

Užpildė: _____
(skyriaus vedėjo vardas, pavardė, parašas ir data)

**SOCIALINIŲ PASLAUGŲ TVARKŲ IR (AR) JŲ LYDIMŲJŲ DOKUMENTŲ
PERŽIŪROS IR REDAGAVIMO PLANAS**

Planas pildomas tuo atveju, jeigu socialinių paslaugų teikimo tvarkų ir lydimųjų dokumentų peržiūros ir redakcijos prioriteto nustatymo kontroliniame klausimyne buvo nustatytas prioritetas.

Atlikus pirminį socialinių paslaugų teikimo tvarkų ir lydimųjų dokumentų peržiūros ir redakcijos prioriteto nustatymo kontrolinį klausimyną Skyriaus vedėjas susipažįsta su Socialinių paslaugų tvarkų ir (ar) jų lydimųjų dokumentų peržiūros ir redagavimo planu, įvertina nustatytus prioritetus ir užtikrina, kad dokumentų atnaujinimo darbai būtų atlikti neviršijant numatytų terminų.

Prioritetas (Pažymėkite X)	Peržiūros ir redakcijos terminas
☐ Aukštas prioritetas	2 kalendoriniai mėnesiai nuo veiklos ataskaitos patvirtinimo dienos
☐ Vidutinis prioritetas	4 kalendoriniai mėnesiai nuo veiklos ataskaitos patvirtinimo dienos
☐ Žemas prioritetas	8 kalendoriniai mėnesiai nuo veiklos ataskaitos patvirtinimo dienos

Užpildė: _____
(skyriaus vedėjo vardas, pavardė, parašas ir data)

PAVYZDYNIS KLAUSIMYNAS PASLAUGŲ GAVĖJŲ GYVENIMO KOKYBĖS POKYČIUI ĮVERTINIMUI

Ši apklausa yra anoniminė, jos rezultatai bus pateikti apibendrintai. Jūsų atsakymai padės gerinti Ukmergės globos centro socialinių paslaugų kokybę.

Prašome X pažymėti Jums tinkamiausią atsakymą.

Jei nenorite atsakyti į kai kuriuos klausimus – galite juos praleisti.

Jeigu jums kyla klausimų dėl pildymo arba norite susipažinti su apklausos rezultatais, susisieki-
kite:

(Darbuotojo vardas, pavardė, mob., el. paštas)

(Socialinės paslaugos pavadinimas)

Gaudamas socialines paslaugas:	5 Visą laiką	4 Beveik visą laiką	3 Daugiau nei pusė laiko	2 Mažiau nei pusę laiko	1 Kartais	0 Niekada
1. Jaučiausi linksmas ir pakilios nuotaikos						
2. Jaučiausi ramus ir atsipalaidavęs						
3. Jaučiausi aktyvus ir energingas						
4. Mano kasdieniniame gyvenime yra daug manė dominančių dalykų						
5. Gautos socialinės paslaugos padeda man priimti sprendimus ir kontroliuoti savo gyvenimą						
6. Gautas darbuotojų palaikymas padeda man rūpintis savo sveikata ir fiziniais poreikiais						
7. Socialinės paslaugos leidžia man jaustis gerbiamu ir vertinamu						
8. Gauta pagalba padeda man palaikyti ryšį su šeima, draugais bendruomene						
9. Gauta pagalba padeda man palaikyti ryšį su šeima, draugais bendruomene						

Jūsų pasiūlymai ar
pageidavimai: _____

AČIŪ UŽ JŪSŲ LAIKĄ !

Ukmergės globos centro teikiamų
socialinių paslaugų vidinio
kokybės vertinimo tvarkos aprašo
8 priedas

PAVYZDYNIS KLAUSIMYNAS SUINTERESUOTŲ ŠALIŲ PASITENKINIMUI ĮVERTINTI

Ši apklausa yra anoniminė, jos rezultatai bus pateikti apibendrintai. Jūsų atsakymai padės gerinti Ukmergės globos centro socialinių paslaugų kokybę.

Prašome X pažymėti Jums tinkamiausią atsakymą.

Jei nenorite atsakyti į kai kuriuos klausimus – galite juos praleisti.

Jeigu jums kyla klausimų dėl pildymo arba norite susipažinti su apklausos rezultatais, susisieki-
kite:

(Darbuotojo vardas, pavardė, mob., el. paštas)

Teiginiai:	1 Visiškai nesutinku	2 Nesutinku	3 Nei sutinku, nei nesutinku	4 Sutinku	5 Visiškai sutinku
1. Ši organizacija yra patikimas partneris					
2. Bendradarbiavimas su šia organizacija yra konstruktyvus ir pagarbus					
3. Organizacija laiku ir aiškiai teikia reikalingą informaciją					
4. Organizacija atsakingai vykdo savo įsipareigojimus					
5. Organizacijos veikla prisideda prie realios socialinės naudos kūrimo					
6. Esu patenkintas (-a) bendradarbiavimu su šia organizacija					
7. Organizacija prisideda prie paslaugas gaunančių asmenų gyvenimo kokybės gerinimo					

Jūsų pasiūlymai ar
pageidavimai: _____

AČIŪ UŽ JŪSŲ LAIKĄ !

SOCIALINIŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS ĮSIVERTINIMO KLAUSIMYNAS SKYRIAUS DARBUOTOJAMS

Socialinių paslaugų kokybės įsivertinimo klausimynas yra skirtas išsiaiškinti, kaip Skyriaus darbuotojai vertina socialinių paslaugų bazinio ir pažangaus lygio kokybės reikalavimų ir atitikties kriterijų įgyvendinimą Globos centre. Klausimynas taip pat gali būti pagalba pasirengiant išorės vertinimui bei rengiant kokybės reikalavimų tobulinimo veiksmų planą. Siūlomą klausimyną taikyti kartu su socialinių paslaugų kokybės reikalavimų vidinio vertinimo įrankiu.

Ši apklausa yra anoniminė, jos rezultatai bus pateikti apibendrintai. Jūsų atsakymai padės gerinti Ukmergės globos centro socialinių paslaugų kokybę.

Prašome X pažymėti Jums tinkamiausią atsakymą.

Jei nenorite atsakyti į kai kuriuos klausimus – galite juos praleisti.

Jeigu jums kyla klausimų dėl pildymo arba norite susipažinti su apklausos rezultatais, susisiekiite:

(Darbuotojo vardas, pavardė, mob., el. paštas)

(Skyriaus pavadinimas)

Eil. Nr.	Atitikties kriterijus	Klausimas	Sutinku	Nesutinku	Nežinau
1.	1.3.	Žinau įstaigos misiją, viziją bei vertybes ir jomis vadovaujuosi savo veikloje.			
2.	2.4.	Žinau įstaigos strategines veiklos kryptis ir metinį veiklų planą.			
3.	2.5.	Prisidedu prie strateginių kryptių ir metinio veiklų plano įgyvendinimo.			
4.	3.2.	Žinau įstaigos socialinių paslaugų teikimo ir apmokėjimo (jei taikoma) tvarką ir ją taikau savo veikloje.			
5.	3.3.	Socialinių paslaugų gavėjams pateikiama ir suprantamai paaiškinama socialinių paslaugų teikimo ir apmokėjimo (jei taikoma) tvarka.			
6.	4.3.	Žinau tvarumo principus, tokius kaip antrinis panaudojimas, atliekų rūšiavimas, energijos taupymas ar kitos priemonės, ir taikau juos savo veikloje.			
7.	5.3.	Žinau įstaigos nustatytas bendravimo su išorinėmis suinteresuotomis šalimis priemonės (pvz.: raštu, telefonu, el. paštu, per socialinius tinklus ir kt.) ir taikau jas bendraudama (-as) su suinteresuotomis šalimis.			
8.	6.2.	Laiku gaunu visą darbo užduotims atlikti reikalingą informaciją.			

9.	6.3.	Žinau ir kasdienėje veikloje naudoju įstaigos nustatytas vidines dalijimosi informacija priemones (pvz.: el. paštas, intranetas, <i>online</i> programos, skelbimų lenta ir kt.).			
10.	7.6.	Dalyvauju vertindama (-as) savo kompetencijų tobulinimo poreikius, planuodama (-as) kompetencijų tobulinimo veiklas ir įgyvendindama (-as) kompetencijų tobulinimo planą.			
11.	7.5.	Įstaiga sudaro sąlygas tobulinti mano kompetencijas per mokymus, supervizijas, intervizijas, gerosios patirties mainus ir kt.			
12.	7.7.	Teikiu grįžtamąjį ryšį apie savo kompetencijų tobulinimo naudą.			
13.	8.3.	Kai prireikia, gaunu reikiamą pagalbą atliekant darbo užduotis iš bendradarbių, vadovų ir kt.			
14.	8.5.	Naudojuosi mano poreikius atitinkančiomis profesinės pagalbos priemonėmis, tokiomis kaip mentorystė, ugdomasis vadovavimas, intervizijos ir kt.			
15.	9.3.	Žinau apsaugos nuo įvairių rūšių smurto užtikrinimo būdus bei priemones ir prireikus jas taikau.			
16.	9.2.	Esu aprūpinama (-as) reikiamomis apsaugos nuo įvairių rūšių smurto priemonėmis.			
17.	10.3.	Žinau ir taikau įstaigos nustatytą asmens duomenų apsaugos ir konfidencialumo tvarką.			
18.	10.4.	Socialinių paslaugų gavėjams pateikiama ir suprantamai paaiškinama informacija, kaip saugomi jų asmens duomenys ir užtikrinamas konfidencialumas.			
19.	11.3.	Įstaigoje kuriama aplinka, kurioje gerbiama socialinių paslaugų gavėjų fizinio, psichologinio ir dvasinio privatumo poreikiai.			
20.	11.2.	Atpažįstu ir užtikrinu socialinių paslaugų gavėjų fizinio, psichologinio ir dvasinio privatumo poreikių tenkinimą.			
21.	12.2.	Žinau profesinės etikos reikalavimus, darbo etikos principus, vertybes bei elgesio normas ir taikau jas savo veikloje.			
22.	12.3.	Socialinių paslaugų gavėjams suprantamai paaiškinama, kaip atpažinti neetišką darbuotojo elgesį ir kaip apie tai galima pranešti įstaigai ar kitai atsakingai institucijai.			
23.	13.4.	Žinau ir socialinių paslaugų gavėjų teises ir jų užtikrinimo būdus bei taikau juos savo darbe.			
24.	13.3.	Socialinių paslaugų gavėjai yra informuojami apie jų teises jiems prieinamu ir suprantamu būdu.			
25.	14.3.	Žinau, kaip įstaigoje pateikiami ir nagrinėjami skundai, prašymai ir atsiliepimai.			
26.	14.4.	Socialinių paslaugų gavėjams pateikiama ir suprantamai paaiškinama informacija, koku būdu jie gali pateikti skundus, prašymus ar atsiliepimus.			
27.	15.3.	Žinau saugos, sveikatos, apsaugos nuo įvairių rūšių smurto prieš socialinių paslaugų gavėjus būdus bei priemones ir taikau juos savo darbe.			
28.	15.2.	Socialinių paslaugų gavėjai yra supažindinami su saugos, sveikatos, apsaugos nuo įvairių rūšių smurto užtikrinimo būdais ir priemonėmis jiems prieinamu būdu.			
29.	16.2.	Žinau informacijos teikimo socialinių paslaugų gavėjams priemones (pvz.: žodinis paaiškinimas, informacija lengvai suprantama kalba, vizualiniai pranešimai ir kt.) ir taikau jas savo veikloje.			
30.	16.3.	Socialinių paslaugų gavėjams yra pateikiama ir suprantamai paaiškinama, kur rasti aktualią informaciją apie jiems teikiamas socialines paslaugas.			
31.	17.4.	Žinau įstaigoje nustatytą socialinių paslaugų gavėjų individualių poreikių ir gebėjimų vertinimo tvarką.	17.7.	Gebu atpažinti individualius socialinių paslaugų gavėjų poreikius.	
32.	17.6.	Paslaugų teikimo metu atsižvelgiu į vertinimo metu nustatytus socialinių paslaugų gavėjų poreikius ir jų pokyčius.	18.6.	Planuoju individualias socialines paslaugas, atsižvelgdama (-as) į paslaugų gavėjo nuomonę, poreikius ir pasirinkimus.	

33.	18.4.	Socialinių paslaugų gavėjai yra supažindinami, kaip sudaromas, peržiūrimas ir koreguojamas jų individualus socialinių paslaugų planas.	19.9.	Žinau ir suprantu socialinių paslaugų gavėjų įgalinimo praktikas.			
34.	18.5.	Žinau, kaip yra sudaromas, peržiūrimas ir koreguojamas individualus socialinių paslaugų planas.	19.10.	Savo darbe taikau įgalinimo praktikas, kurios padeda paslaugų gavėjams tapti savarankiškesniems ir aktyviau dalyvauti priimant sprendimus.			
35.	18.7.	Socialinių paslaugų gavėjai yra įtraukiami į individualaus socialinių paslaugų plano sudarymą, peržiūrą ir koregavimą, atsižvelgiant į jų nuomonę, poreikius ir asmeninius pasirinkimus.	20.7.	Žinau ir suprantu, kaip mano teikiamos socialinės paslaugos padeda gerinti paslaugų gavėjų gyvenimo kokybę.			
36.	19.6.	Savo darbe taikau įgalinimo principus, kurie padeda paslaugų gavėjams tapti savarankiškesniems ir aktyviau dalyvauti priimant sprendimus.					
37.	19.5.	Socialinių paslaugų gavėjams yra suprantamai paaiškinama įgalinimo reikšmė ir taikomos priemonės, tokios kaip jų įtraukimas į sprendimų priėmimą, suprantama informacijos pateikimo forma, individualizuotos paslaugos ir atstovavimo sau įgūdžių ugdymas.					
38.	19.7.	Socialinių paslaugų gavėjai yra supažindinami su jų įgalinimo tikslais.					
39.	20.4.	Žinau ir suprantu, kaip mano teikiamos socialinės paslaugos padeda gerinti paslaugų gavėjų gyvenimo kokybę.					
40.	21.2.	Bendradarbiauju su kitais specialistais ir įstaigomis teikiant socialines paslaugas, pvz., vertinant ir planuojant poreikius, teikiant paslaugas bei vertinant jų kokybę.					
41.	22.2.	Žinau ir praktikoje taikau būdus, kaip užtikrinti socialinių paslaugų tęstinumą, įskaitant paslaugų gavėjų informavimą apie tolimesnes paslaugas, tarpininkavimą ir kitas pagalbos priemones.					
42.	23.3.	Skatinu įstaigos socialinių paslaugų gavėjus dalyvauti bendruomenės veiklose.					
43.	24.2.	Esu įtraukiama (-as) į rizikų, susijusių su mano atliekamu darbu, nustatymą ir aptarimą.					
44.	25.3.	Žinau, kaip įstaigoje yra vertinama teikiamų socialinių paslaugų kokybė.					
45.	26.2.	Man yra sudaromos galimybės dalyvauti konferencijose, parodose, mokymuose, profesinio tobulinimo renginiuose ir kt., kad susipažinčiau su naujais paslaugų teikimo metodais ir technologijomis.					
46.	26.3.	Taikau inovatyvius socialinių paslaugų teikimo metodus, priemones ir technologijas.					

AČIŲ UŽ JŪSŲ LAIKĄ !

DETALŪS METADUOMENYS	
Dokumento sudarytojas (-ai)	Ukmergės globos centras
Dokumento pavadinimas (antraštė)	Dėl Ukmergės globos centro teikiamų socialinių paslaugų vidinio kokybės vertinimo tvarkos aprašo patvirtinimo
Dokumento registracijos data ir numeris	2026-04-17 Nr. V-211
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	Rugilė Balnaitė Direktorius
Parašo sukūrimo data ir laikas	2026-04-17 10:19
Parašo formatas	Trumpalaikio galiojimo (XAdES-T)
Laiko žymoje nurodytas laikas	2026-04-17 10:19
Informacija apie sertifikavimo paslaugų teikėją	RCSC IssuingCA-2
Sertifikato galiojimo laikas	2026-03-10 12:42 - 2028-03-09 12:42
Parašo paskirtis	Registravimas
Parašą sukūrusio asmens vardas, pavardė ir pareigos	Justina Žemaitytė Raštinės administratorius
Parašo sukūrimo data ir laikas	2026-04-17 10:41
Parašo formatas	Einamojo galiojimo (XAdES-EPES)
Laiko žymoje nurodytas laikas	
Informacija apie sertifikavimo paslaugų teikėją	RCSC IssuingCA-2
Sertifikato galiojimo laikas	2025-07-14 13:59 - 2027-07-14 13:59
Informacija apie būdus, naudotus metaduomenų vientisumui užtikrinti	-
Pagrindinio dokumento priedų skaičius	10
Pagrindinio dokumento pridedamų dokumentų skaičius	0
Pridedamo dokumento sudarytojas (-ai)	-
Pridedamo dokumento pavadinimas (antraštė)	Vidinio kokybės vertinimo tvarkos aprašas.docx
Pridedamo dokumento registracijos data ir numeris	-
Pridedamo dokumento sudarytojas (-ai)	-
Pridedamo dokumento pavadinimas (antraštė)	Aprašo 1 priedas_vertinimo aspektai.docx
Pridedamo dokumento registracijos data ir numeris	-
Pridedamo dokumento sudarytojas (-ai)	-
Pridedamo dokumento pavadinimas (antraštė)	Aprašo 2 priedas_vidinio vertinimo organizavimas.docx
Pridedamo dokumento registracijos data ir numeris	-
Pridedamo dokumento sudarytojas (-ai)	-
Pridedamo dokumento pavadinimas (antraštė)	Aprašo 3 priedas_paslaugų gavėjų pasitenkinimas.docx
Pridedamo dokumento registracijos data ir numeris	-
Pridedamo dokumento sudarytojas (-ai)	-
Pridedamo dokumento pavadinimas (antraštė)	Aprašo 4 priedas_darbuotojų pasitenkinimas.docx
Pridedamo dokumento registracijos data ir numeris	-
Pridedamo dokumento sudarytojas (-ai)	-
Pridedamo dokumento pavadinimas (antraštė)	Aprašo 5 priedas_komp. tobulinimo nauda.docx
Pridedamo dokumento registracijos data ir numeris	-
Pridedamo dokumento sudarytojas (-ai)	-
Pridedamo dokumento pavadinimas (antraštė)	Aprašo 6 priedas_teisinis atitikmuo.docx

Priedamo dokumento registracijos data ir numeris	-
Priedamo dokumento sudarytojas (-ai)	-
Priedamo dokumento pavadinimas (antraštė)	Aprašo 7 priedas_gyenimo kokybės pokyčiai.docx
Priedamo dokumento registracijos data ir numeris	-
Priedamo dokumento sudarytojas (-ai)	-
Priedamo dokumento pavadinimas (antraštė)	Aprašo 8 priedas_suinteresuotos šalys.docx
Priedamo dokumento registracijos data ir numeris	-
Priedamo dokumento sudarytojas (-ai)	-
Priedamo dokumento pavadinimas (antraštė)	Aprašo 9 priedas_paslaugų kokybė darbuotojų.docx
Priedamo dokumento registracijos data ir numeris	-
Programinės įrangos, kuria naudojantis sudarytas elektroninis dokumentas, pavadinimas	Elpako v.20260413.1
Informacija apie elektroninio dokumento ir elektroninio (-ių) parašo (-ų) tikrinimą (tikrinimo data)	Tikrinant dokumentą nenustatyta jokių klaidų (2026-06-29)
Elektroninio dokumento nuorašo atspausdinimo data ir ją atspausdinęs darbuotojas	2026-06-29 nuorašą suformavo Rugilė Balnaitė
Paieškos nuoroda	-
Papildomi metaduomenys	Nuorašą suformavo 2026-06-29 Dokumentų valdymo sistema „Deka Office“