



**VISAGINO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL VISAGINO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO
PAGALBOS NAMUOSE SKYRIAUS ATITIKTIES SOCIALINĖS GLOBOS NORMOMS
VERTINIMO / ĮSIVERTINIMO TVARKOS APRAŠO PATVIRTINIMO**

2022 m. gruodžio 29 d. Nr. IV-E-163
Visaginas

Vadovaujantis Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2007 m. vasario 20 d. įsakymu Nr. A1-46 „Dėl socialinės globos normų aprašo patvirtinimo“ (Suvestinė redakcija nuo 2022-08-19), Socialinės globos normų aprašo 3 priedo „Senyvo amžiaus asmenų, taikomos dienos socialinės globos centrams ir kitoms socialinės globos įstaigoms, teikiančioms dienos (trumpalaikę) socialinę globą senyvo amžiaus, suaugusių asmenų ir vaikų su negalia namuose“ 15.1.12., 16.6., 16.8. punktais ir Visagino socialinių paslaugų centro nuostatų, patvirtintų Visagino savivaldybės tarybos 2013 m. rugpjūčio 29 d. sprendimu Nr. TS-106 (2017 m. rugpjūčio 24 d. sprendimo Nr. TS-148 redakcija, 2018 m. birželio 26 d. sprendimo Nr. TS-128 redakcija ir 2020 m. rugsėjo 24 d. sprendimo Nr. TS-207 redakcija), 20.2. ir 20.3. punktais:

1. T v i r t i n u pridedamą Visagino socialinių paslaugų centro Pagalbos namuose skyriaus atitikties socialinėms globos normoms vertinimo / įsivertinimo tvarkos aprašą.

2. P a l i e k u įsakymo vykdymo kontrolę ir priežiūrą LINAI CICĖNIENEI, direktoriaus pavaduotojai socialiniams reikalams, ir AGNEI DOBRIANSKIENEI, Pagalbos namuose skyriaus vyriausiajai socialinei darbuotojai.

3. Į p a r e i g o j u NERINGĄ NEŠUKAITYTĘ, Raštinės administratorę, su šiuo įsakymu LINĄ CICĖNIENĘ, direktoriaus pavaduotoją socialiniams reikalams, AGNĘ DOBRIANSKIENĘ, Pagalbos namuose skyriaus vyriausiąją socialinę darbuotoją, MARINĄ MAKAREVIČ, Pagalbos namuose skyriaus socialinio darbo organizatorę, ir NATALIJĄ DOLŽENKO, Pagalbos namuose skyriaus socialinio darbo organizatorę, supažindinti naudojant dokumentų valdymo sistemą „Kontora“.

4. Į p a r e i g o j u NERINGĄ NEŠUKAITYTĘ, Raštinės administratorę, šį įsakymą paskelbti VSPC interneto svetainėje www.vspc.lt rubrikos „Teisinė informacija“ skiltyje „Teisės aktai“.

Direktorė

Stanislava Ostrouch

**VISAGINO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO
PAGALBOS NAMUOSE SKYRIAUS DARBUOTOJŲ KLAUSIMYNAS
2022 M.**

Gerbiamas respondente, maloniai prašome užpildyti šią anketą.

1. Kokie veiksmai skatina Jus įsitraukti į VSPC bendros vertės kūrimą? (pažymėkite P)

	P
Karjeros galimybės VSPC	
Galimybė tobulinti kompetencijas	
Profesinių kompetencijų tobulinimo išlaidų apmokėjimas	
Objektyvus veiklos vertinimas ir kintamosios darbo užmokesčio dalies nustatymas	
Palanki darbinė aplinka	
Darbuotojų įtraukimas kuriant bendrą darbo viziją	
Kolektyvo bendravimas pagrįstas savitarpio parama	
Teigiamas grįžtamasis ryšys	
Konstruktiviai ir laiku sprendžiamos konfliktinės situacijos	
Įvertinimas padėkos raštais	
Kolektyvo išvykos	

2. Pažymėkite Jums tinkantį variantą (P)

Teiginys	Visiškai nesutinku	Nesutinku	Nei sutinku, nei nesutinku	Sutinku	Visiškai sutinku
Aš žinau, kokius darbus turiu atlikti					
Darbas organizuojamas taip, kad galiu nuosekliai ir iki galo atlikti savo užduotis					
VSPC socialinių paslaugų teikimo procesas yra aiškus ir suprantamas					
Aš žinau, kur kreiptis VSPC, norint gauti reikalingą informaciją					
Aš žinau savo darbo funkcijas ir atsakomybes					
Aš suprantu VSPC viziją ir misiją ir savo darbe to siekiu					
Savo darbe vadovaujuosi Etikos kodekso nuostatomis					
Man yra aiškūs VSPC tikslai ir uždaviniai					

3. VSPC Pagalbos namuose skyriuje dirba personalas, turintis teisės aktuose nustatytą reikiamą profesinį išsilavinimą:

Taip

Ne

Kita (nurodykite).....

4. Dalyvaujate kvalifikacijos kėlimo mokymuose:

Taip

Ne

Kita

(nurodykite).....

5. Skatinamos personalo iniciatyvos tobulinti individualų darbą su asmeniu, komandinį darbą, ieškant efektyvių pagalbos būdų ir formų:

Taip

Ne

Kita

(nurodykite).....

6. Įstaigoje vyrauja darbuotojų savitarpio ar kitų specialistų iš išorės pagalba:

Taip

Ne

Kita

(nurodykite).....

7. Personalo ir paslaugų gavėjų tarpusavio bendravimas pagarbus ir šiltas:

Taip

Ne

Kita

(nurodykite).....

8. VSPC sudaroma galimybė darbuotojams įgyti naujų ir gilinti turimas žinias, kaip dirbti su klientu kriziniais atvejais:

Taip

Ne

Kita

(nurodykite).....

9. Paslaugų gavėjų problemoms VSPC užtikrina personalo komandinį darbą ir tarpinstitucinį bendradarbiavimą:

Taip

Ne

Kita

(nurodykite).....

16. Apibūdinkite VSPC stiprybes bei silpnybes:

Stiprybės	Silpnybės

Dėkojame už atsakymus.

ANKETA

(Pagalbos namuose skyriaus klientams)

Gerb. Pagalbos namuose skyriaus klientai ir jų artimieji. Atliekame tyrimą, kuriuo siekiama sužinoti Jūsų nuomonę apie Jums teikiamų paslaugų kokybę. Anketa yra anoniminė. Tinkamus variantus pažymėkite X (kai kur galimi keli atsakymų variantai) arba įrašykite savo atsakymo variantą. Iš anksto dėkojame už dalyvavimą ir pateiktus atsakymus.

1. Jūs esate? Moteris Vyras
2. Kiek jums metų?
3. Ar jūs turite negalią (spec. poreikis)? Taip Ne
4. Jūsų negalia: judėjimo klausos regėjimo kompleksinė neturiu
5. Manau, kad gaunu man reikalingą, suprantamą informaciją iš socialinių darbuotojų.
 sutinku iš dalies sutinku nesutinku
6. Kai kreipiesi į socialinius darbuotojus dėl man reikalingos informacijos ar pagalbos, atsakymą gaunu: iš karto dienos bėgyje savaitės bėgyje visai nesulaukiu
7. Pažymėkit ar Jums yra prieinama informacija apie VSPC teikiamas paslaugas, personalą? (Galimas vienas atsakymo variantas).
 Pateikta daug informacijos
 Randu mažai informacijos
 Tuo nesidomiu
 Kita (nurodykite)
8. Iš kokių šaltinių sužinojote apie socialinių paslaugų centro teikiamas pagalbos namuose paslaugas? (Galimi keli atsakymų variantai).
 Informavo socialinės paramos skyriaus/centro darbuotojai
 Per žmonių su negalia visuomeninės organizacijos atstovus
 Sužinojau pirminės sveikatos priežiūros institucijoje
 Sužinojau iš žiniasklaidos (TV, radijas, spauda)
 Informavo kaimynai
 Informavo giminės;
 Savo iniciatyva kreipiausi pagalbos į socialinių paslaugų centrą
 Kita (nurodykite)
Neatsakė
9. Su kokiais problemomis susiduriate namuose? (Galimi keli atsakymų variantai).
 Sveikatos
 Prisitaikymo prie aplinkos
 Vienatvės
 Diskriminacijos dėl amžiaus
 Savęs išreiškimo
 Bendravimo
 Priklausomumo nuo kitų
 Pagalbos (rūpybos)

- Neigiamo požiūrio į seną žmogų
- Kita (nurodykite)

10. Ar galite pasirūpinti savo asmens higiena ir apranga? (*Galimas vienas atsakymo variantas*).

- Taip
- Iš dalies
- Ne visada
- Ne
- Nežinau

Kita (nurodykite)

11. Ar Jūsų gyvenamoji aplinka pritaikyta Jūsų poreikiams? (*Galimas vienas atsakymo variantas*).

- Taip
- Iš dalies
- Ne
- Nežinau
- Kita (nurodykite)

12. Nurodykite, kokias socialines paslaugas gaunate ir kokios norėtume gauti? (*Pažymėkite „X“ Jums tinkantį atsakymo variantą*).

Paslaugos	Gaunu	Reikalingos
1. Informavimas ir konsultavimas		
2. Tarpininkavimas ir atstovavimas		
3. Maitinimo organizavimas		
4. Aprūpinimas būtiniaisiais drabužiais ir avalyne		
5. Transporto organizavimas		
6. Sociokultūrinės paslaugos		
7. Asmeninės higienos ir priežiūros paslaugų organizavimas		
8. Socialinių įgūdžių ugdymas ir palaikymas		
9. Pagalba buityje (namų ruošos darbai)		
10. Lydėjimas į įvairias įstaigas		
11. Slaugos		
12. Kita (įrašykite)		

13. Su kokiomis kliūtimis susiduriate gaudami socialines paslaugas? (*Galimi keli atsakymų variantai*).

- Trūksta informacijos apie teikiamas paslaugas
- Susiduriama su laiko problema (norimų paslaugų dažnai tenka ilgai laukti)
- Darbuotojai netinkamai atlieka savo pareigas
- Trūksta paslaugų
- Kita (nurodykite)

14. Įvardinkite ar Jūs esate patenkinti socialinių paslaugų kokybę? (*Galimas vienas atsakymo variantas*).

- Labai patenkinti
- Patenkinti

- Nepatenkinti
- Neturiu nuomonės
- Kita (nurodykite)

15. Apibūdinkite savo santykius su aptarnaujančiu personalu. (Galimas vienas atsakymo variantas).

- Santykiai su visais geri
- Kartais pasitaiko nesutarimų
- Dažnai nesutariu su socialiniais darbuotojais/socialinių darbuotojų padėjėjais
- Dažnai nesutariu su bendruomenės slaugytoja/ slaugytojos padėjėjais
- Kita (nurodykite)

16. Įvardinkite kuo esate labiausiai patenkinta (-as), gyvendama (-as) namuose (Galimi 3 atsakymų variantai).

- Tinkamomis gyvenimo sąlygomis
- Priežiūra
- Kokybiškai teikiamomis paslaugomis
- Nuolatinio darbuotojų dėmesiu
- Darbuotojų stropumu ir sąžiningumu
- Draugiškais santykiais su kaimynais
- Kita (nurodykite).....

17. Kuriomis savybėmis pasižymi Jums paslaugas teikiantis darbuotojas? (Sunumeruokite pagal svarbą 3 savybes)

	Dėmesingumas
	Atvirumas
	Jautrumas
	Rūpestingumas
	Geranoriškumas
	Iniciatyvumas
	Tolerantiškumas
	Sugebėjimas išklausti
	Sąžiningumas
	Paslaugumas
	Tvarkingumas

18. Ar esate pasirašę sutartį, kurioje nustatytos socialinės globos teikimo sąlygos, teikimo laikas, abiejų šalių teisės, pareigos, atsakomybė ir kitos sąlygos?

- Taip Ne kita.....

19. Esate susipažinęs su paslaugas teikiančios įstaigos skundų, pageidavimų tvarka?

- Taip Ne kita.....

Dėkojame už atsakymus.

VISAGINO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO PAGALBOS NAMUOSE SKYRIAUS ATITIKTIES SOCIALINĖS GLOBOS NORMOMS VERTINIMO / ĮSIVERTINIMO TVARKOS APRAŠAS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Šis tvarko aprašas nustato Visagino socialinių paslaugų centro (toliau – VSPC) pagalbos namuose skyriaus atitikties socialinėms globos normoms vertinimo / įsivertinimo tvarką.
2. Tvarkos aprašas parengtas vadovaujantis Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2007 m. vasario 20 d. įsakymu Nr. A1-46 „Dėl socialinės globos normų aprašo patvirtinimo“ (Suvestinė redakcija nuo 2022-08-19), Socialinės globos normų aprašo 3 priedo „Senyvo amžiaus asmenų, taikomos dienos socialinės globos centrams ir kitoms socialinės globos įstaigoms, teikiančioms dienos (trumpalaikę) socialinę globą senyvo amžiaus, suaugusių asmenų ir vaikų su negalia namuose“ 15.1.12., 16.6., 16.8. punktais.
3. Tikslas – užtikrinti VSPC Pagalbos namuose teikiamų paslaugų kokybę, pagal socialinės globos normų reikalavimus.
4. Socialinės globos atitikties socialinėms globos normoms vertinimą / įsivertinimą atlieka VSPC direktoriaus paskirtas asmuo (asmenys), pagal Visagino socialinių paslaugų centro atitikties socialinėms globos normoms vertinimo tvarką.

II. VERTINIMO/ĮSIVERTINIMO ORGANIZAVIMAS

5. VSPC Pagalbos namuose skyriuje socialinės globos atitikties socialinės globos normoms vertinimas ir įsivertinimas atliekamas vieną kartą per metus, VSPC direktoriaus paskirtu laiku.
6. VSPC direktoriaus paskirti atsakingi asmenys vadovaudamiesi Socialinės apsaugos ir darbo ministro 2007 m. vasario 20 d. įsakymu Nr. A1-46 „Dėl socialinės globos normų aprašo patvirtinimo“, Socialinės globos normų aprašo 3 priedu „Senyvo amžiaus asmenų, taikomos dienos socialinės globos centrams ir kitoms socialinės globos įstaigoms, teikiančioms dienos (trumpalaikę) socialinę globą senyvo amžiaus, suaugusių asmenų ir vaikų su negalia namuose“, įvertina VSPC Pagalbos namuose skyriaus vykdomą veiklą, bendraudami su paslaugų gavėjais pagal galimybes su gyventojų giminaičiais, globėjais, su paslaugas teikiančiais VSPC Pagalbos namuose skyriaus darbuotojais, užpildo klausimynus ir vertinimo/įsivertinimo formą:
 - 6.1. VSPC socialinės globos atitikties socialinės globos normoms vertinimo klausimynas (darbuotojams) (1 priedas);
 - 6.2. VSPC socialinės globos atitikties socialinės globos normoms vertinimo klausimynas (paslaugų gavėjams ir globėjams, rūpintojams, artimiesiems) (2 priedas);
 - 6.3. Visagino socialinių paslaugų centro (toliau – VSPC) pagalbos namuose skyriaus atitikties socialinėms globos normoms vertinimo / įsivertinimo forma (3 priedas);

Jei nėra galimybės asmeniui (paslaugų gavėjui, globėjui ar giminaičiui), užpildyti klausimyno, su juo bendraujama žodžiu.

Klausimynas rengiamas vadovaujantis Socialinės globos normų 3 priedo turiniu ir charakteristika.

7. Vadovaujantis klausimynų rezultatais, atsakingi asmenys parengia socialinės globos atitikties socialinėms globos normoms vertinimo / įsivertinimo išvadas ir pateikia rekomendacijas VSPC direktoriui.

8. Administracinio posėdžio metu išnagrinėjamos išvados ir rekomendacijos, numatomi VSPC Pagalbos namuose skyriaus veiklos tobulinimo prioritetai bei sudaromi atitinkamos srities veiklos pagerinimo konkrečių priemonių planai (numatant konkrečius terminus ir vykdytojus).

III. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

9. Atsakingas už tvarkos aprašo įgyvendinimą – VSPC direktoriaus pavaduotojas socialiniams reikalams.

10. VSPC Pagalbos namuose skyriaus atitikties socialinės globos normoms vertinimo/įsivertinimo rezultatai viešai skelbiami VSPC interneto svetainėje www.vspc.lt.

DETALŪS METADUOMENYS	
Dokumento sudarytojas (-ai)	Visagino socialinių paslaugų centras
Dokumento pavadinimas (antraštė)	Dėl VSPC Pagalbos namuose skyriaus atitikties socialinės globos normoms vertinimo / įsivertinimo tvarkos aprašo patvirtinimo
Dokumento registracijos data ir numeris	2022-12-29 Nr. IV-E-163
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	Stanislava Ostrouch Direktorė
Parašo sukūrimo data ir laikas	2022-12-29 16:39
Parašo formatas	Einamojo galiojimo (XAdES-EPES)
Laiko žymoje nurodytas laikas	
Informacija apie sertifikavimo paslaugų teikėją	EID-SK 2016
Sertifikato galiojimo laikas	2018-09-18 17:01 - 2023-09-17 23:59
Informacija apie būdus, naudotus metaduomenų vientisumui užtikrinti	-
Pagrindinio dokumento priedų skaičius	4
Pagrindinio dokumento pridedamų dokumentų skaičius	0
Pridedamo dokumento sudarytojas (-ai)	-
Pridedamo dokumento pavadinimas (antraštė)	IV-163 Pagalbos namuose sk. atitikties socialinems globos normoms 3 priedas, 2022-12-29.docx
Pridedamo dokumento registracijos data ir numeris	-
Pridedamo dokumento sudarytojas (-ai)	-
Pridedamo dokumento pavadinimas (antraštė)	IV-163 Pagalbos namuose sk. atitikties socialinems globos normoms 1 priedas, 2022-12-29 hh.docx
Pridedamo dokumento registracijos data ir numeris	-
Pridedamo dokumento sudarytojas (-ai)	-
Pridedamo dokumento pavadinimas (antraštė)	IV-163 Pagalbos namuose sk. atitikties socialinems globos normoms 2 priedas, 2022-12-29.docx
Pridedamo dokumento registracijos data ir numeris	-
Pridedamo dokumento sudarytojas (-ai)	-
Pridedamo dokumento pavadinimas (antraštė)	IV-163 Pagalbos namuose sk. atitikties socialinems globos normoms isivertinimo tvarka, 2022-12-29.docx
Pridedamo dokumento registracijos data ir numeris	-
Programinės įrangos, kuria naudojantis sudarytas elektroninis dokumentas, pavadinimas	Elpako v.20221227.3
Informacija apie elektroninio dokumento ir elektroninio (-ių) parašo (-ų) tikrinimą (tikrinimo data)	Tikrinant dokumentą nenustatyta jokių klaidų (2022-12-30)
Elektroninio dokumento nuorašo atspausdinimo data ir ją atspausdinęs darbuotojas	2022-12-30 nuorašą suformavo Neringa Nešukaitytė
Paieškos nuoroda	-
Papildomi metaduomenys	-