PATVIRTINTA
Linkuvos socialinių paslaugų centro direktoriaus
2026 m. liepos 9 d. įsakymu Nr. V-158
(Linkuvos socialinių paslaugų centro 2026 m.
spalio 5 d. įsakymo Nr. V-213 redakcija)

LINKUVOS SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRE TEIKIAMŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS KONTROLĖS TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS
BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Linkuvos socialinių paslaugų centre (toliau - Centras) teikiamų socialinių paslaugų kokybės kontrolės tvarkos aprašas (toliau - Aprašas) reglamentuoja teikiamų socialinių paslaugų kokybės kontrolės vykdymo procedūras.

2. **Socialinių paslaugų kokybė Centre vertinama:**

2.1. paslaugų gavėjų lygmeniu;

2.2. paslaugų gavėjų artimųjų lygmeniu;

2.3. darbuotojų, teikiančių paslaugas, lygmeniu;

2.4. socialinių partnerių, kurie bendradarbiauja su Centru, lygmeniu.

3. Vertinimas atliekamas dokumentų ir duomenų analizės, anketinės apklausos ir stebėjimo metodais.

II SKYRIUS
KOKYBĖS VERTINIMO TIKSLAS, UŽDAVINIAI IR METODAI

4. Paslaugų kokybės vertinimo tikslas – įvertinti paslaugų gavėjų poreikių patenkinimą, sužinoti paslaugų gavėjų, jų artimųjų, darbuotojų bei socialinių partnerių nuomonę apie teikiamų paslaugų kokybę ir vykdyti paslaugų teikimo pažeidimų prevenciją.

5. Vertinimas atliekamas taikant dokumentų ir statistinių duomenų analizės, anketinės apklausos, stebėjimo bei atitikties teisės aktų reikalavimams vertinimo metodus.

6. Paslaugų kokybės vertinimo uždaviniai:

6.1. rinkti ir analizuoti duomenis apie paslaugų gavėjų poreikių patenkinimą bei paslaugų efektyvumą;

6.2. ištirti ir susisteminti paslaugų gavėjų, jų artimųjų, darbuotojų ir socialinių partnerių nuomonę apie teikiamų paslaugų kokybę;

6.3. remiantis vertinimo rezultatais, vykdyti paslaugų teikimo pažeidimų prevenciją.

III SKYRIUS
PASLAUGŲ KOKYBĖS KONTROLĖS VYKDYMAS PASLAUGŲ GAVĖJŲ, JŲ ARTIMŲJŲ LYGMENIU

7. Paslaugų kokybė paslaugų gavėjų lygmeniu vertinama siekiant nustatyti paslaugų gavėjų poreikių patenkinimą, jų nuomonę apie teikiamų socialinių paslaugų kokybę ir paslaugas teikiančių specialistų darbą.

8. Paslaugų kokybės kontrolė paslaugų gavėjų lygmeniu vykdoma atliekant paslaugų gavėjų anketines apklausas (1, 6 priedai).“

9. Paslaugų gavėjų, turinčių intelekto negalią ar kognityvinių gebėjimų sutrikimų, apklausai

naudojamas supaprastintas klausimynas (2 priedas).

10. Paslaugų kokybės kontrolė paslaugų gavėjų artimųjų lygmeniu vykdoma atliekant paslaugų gavėjų artimųjų anketinę apklausą (3 priedas).

11. Anketinę apklausą kartą per metus organizuoja už paslaugų kokybės kontrolės įgyvendinimą Centre atsakingi darbuotojai.

12. Apklausos duomenys renkami derinant kelis būdus: atliekant tiesioginę apklausą (pildant popierines anketas), telefonu, internetu arba pateikiant nuorodą el. paštu.

IV SKYRIUS
PASLAUGŲ KOKYBĖS KONTROLĖS VYKDYMAS DARBUOTOJŲ, TEIKIANČIŲ SOCIALINES PASLAUGAS, LYGMENIU

13. Socialinių paslaugų kokybė socialines paslaugas teikiančių darbuotojų lygmeniu vertinama siekiant nuolatinio veiklos tobulinimo.

14. Socialinių paslaugų kokybės vertinimas socialines paslaugas teikiančių darbuotojų lygmeniu atliekamas šiais šiame Apraše nurodytais metodais:

14.1. socialines paslaugas teikiančių darbuotojų anketinė apklausa atliekama ne rečiau kaip kartą per metus (4 priedas);

14.2. stebėjimas ir dokumentų patikra atliekama ne rečiau kaip kartą per mėnesį, siekiant įvertinti dokumentacijos pildymo kokybę bei jos atitiktį teikiamoms paslaugoms.

15. Centro direktorius turi teisę kontroliuoti Centro darbuotojų, atsakingų už paslaugų kokybės kontrolės įgyvendinimą Centre, veiklą, taip pat vykdyti vidaus kokybės kontrolę.

V SKYRIUS
PASLAUGŲ KOKYBĖS KONTROLĖS VYKDYMAS SOCIALINIŲ PARTNERIŲ LYGMENIU

16. Socialinių paslaugų kokybė socialinių partnerių lygmeniu vertinama siekiant stiprinti tarpinstitucinį bendradarbiavimą, didinti paslaugų prieinamumą bei efektyvumą ir užtikrinti grįžtamąjį ryšį apie Centro veiklą.

17. Socialinių paslaugų kokybės kontrolė socialinių partnerių lygmeniu vykdoma atliekant įstaigų ir organizacijų, su kuriomis Centras bendradarbiauja, anketinę apklausą (5 priedas).

18. Socialinių partnerių apklausą ne rečiau kaip kartą per metus organizuoja už paslaugų kokybės kontrolės įgyvendinimą įstaigoje atsakingi darbuotojai.

19. Vertinimo metu analizuojami šie pagrindiniai rodikliai:

19.1. keitimosi informacija operatyvumas ir sklandumas;

19.2. bendrų veiklų, projektų ar paslaugų teikimo efektyvumas;

19.3. Centro darbuotojų profesionalumas ir konstruktyvumas sprendžiant problemines situacijas.

VI SKYRIUS
BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

20. Už Aprašo įgyvendinimą atsakingi darbuotojai, kurie direktoriaus įsakymu paskirti atsakingais už socialinių paslaugų kokybės vykdymą Centre.

21. Atsakingi darbuotojai už paslaugų kokybės kontrolės įgyvendinimą Centre užpildytas anketas kaupia ir apibendrinę paslaugų kokybės vertinimo rezultatus iki einamųjų metų gruodžio 1 d. pateikia informaciją direktoriaus pavaduotojui socialiniams reikalams.

22. Socialinių paslaugų kokybės vertinimo rezultatai aptariami darbuotojų susirinkimuose.

_____

Linkuvos socialinių paslaugų centre teikiamų
socialinių paslaugų kokybės kontrolės tvarkos aprašo
1 priedas

KLAUSIMYNAS PASLAUGŲ GAVĖJAMS

Ši apklausa yra anoniminė, jos rezultatai bus pateikti apibendrintai. Jūsų atsakymai padės gerinti Linkuvos socialinių paslaugų centre teikiamų socialinių paslaugų kokybę. Prašome pažymėti Jums tinkamiausią atsakymą.

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	**1 visiškai nesutinku**	**2 nesutinku**	**3 nei sutinku, nei nesutinku**	**4 sutinku**	**5 visiškai sutinku**
5. Informacija apie mane ar mano šeimos situaciją buvo saugoma ir neatskleidžiama kitiems					
6. Mano nuomonė ir poreikiai buvo išklausyti					
7. Jaučiausi, kad su manimi bendraujama nuoširdžiai					
C. Paslaugų kokybė	**1 visiškai nesutinku**	**2 nesutinku**	**3 nei sutinku, nei nesutinku**	**4 sutinku**	**5 visiškai sutinku**
8. Paslaugas teikiantys darbuotojai išmanė savo darbą ir dirbo profesionaliai					
9. Gavau reikiamą informaciją, kur kreiptis dėl papildomos pagalbos					
10. Teikiant paslaugas buvo atsižvelgta į mano ar mano šeimos individualius pageidavimus					
D. Rezultatai	**1 visiškai nesutinku**	**2 nesutinku**	**3 nei sutinku, nei nesutinku**	**4 sutinku**	**5 visiškai sutinku**
11. Jaučiu, kad mano ir (ar) šeimos situacija pagerėjo arba tapo aiškesnė					

12.Gauta pagalba atitiko mano ar mano šeimos poreikius					
E. Bendras pasitenkinimas	**1 visiškai nesutinku**	**2 nesutinku**	**3 nei sutinku, nei nesutinku**	**4 sutinku**	**5 visiškai sutinku**
13. Darbuotojai su manimi bendravo pagarbiai					
14. Gauta pagalba padėjo man ir (ar) mano šeimai spręsti problemas					
15. Esu patenkintas paslaugomis, kurias gavau					

Dėkojame už laiką, kurį skyrėte mums!

Linkuvos socialinių paslaugų centre teikiamų
socialinių paslaugų kokybės kontrolės tvarkos aprašo
2 priedas

KLAUSIMYNAS (SUPAPRASTINA KALBA) PASLAUGŲ GAVĖJAMS

Ši apklausa yra anoniminė, jos rezultatai bus pateikti apibendrintai. Jūsų atsakymai padės gerinti Linkuvos socialinių paslaugų centre teikiamų socialinių paslaugų kokybę. Prašome pažymėti Jums tinkamiausią atsakymą.

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

Dėkojame už laiką, kurį skyrėte mums!

Linkuvos socialinių paslaugų centre teikiamų
socialinių paslaugų kokybės kontrolės tvarkos aprašo
3 priedas

KLAUSIMYNAS PASLAUGŲ GAVĖJO ARTIMAJAM

Ši apklausa yra anoniminė, jos rezultatai bus pateikti apibendrintai. Jūsų atsakymai padės gerinti Linkuvos socialinių paslaugų centre teikiamų socialinių paslaugų kokybę. Prašome pažymėti Jums tinkamiausią atsakymą.

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 mano artimajam (šeimai)					
2. Informacija apie paslaugos teikimo eigą buvo aiški ir suprantama					
3. Pagalba mano artimajam (šeimai) organizuojama laiku ir kokybiškai					
4. Paslaugų teikimo vieta yra pritaikyta mano artimojo (šeimos) poreikiams					
B. Santykiai	**1 visiškai nesutinku**	**2 nesutinku**	**3 nei sutinku, nei nesutinku**	**4 sutinku**	**5 visiškai sutinku**
5. Informacija apie mano artimąjį (šeimą) yra saugoma ir neatskleidžiama kitiems					
6. Mano artimojo (šeimos) nuomonė ir poreikiai yra išklausomi					
7. Manau, kad su mano artimuoju (šeima) bendraujama nuoširdžiai					
C. Paslaugų kokybė	**1 visiškai nesutinku**	**2 nesutinku**	**3 nei sutinku, nei nesutinku**	**4 sutinku**	**5 visiškai sutinku**
8. Paslaugas teikiantys darbuotojai išmano savo darbą ir dirba profesionaliai					
9. Gavau reikiamą informaciją, kur kreiptis dėl papildomos pagalbos mano artimajam (šeimai)					
10. Manau, kad teikiant paslaugas yra atsižvelgiama į mano artimojo (šeimos) individualius pageidavimus					
D. Rezultatai	**1 visiškai nesutinku**	**2 nesutinku**	**3 nei sutinku, nei**	**4 sutinku**	**5 visiškai sutinku**

			nesutinku		
1.Manau, kad mano artimojo (šeimos) situacija pagerėjo arba tapo aiškesnė					
12.Gauta pagalba atitiko mano artimojo (šeimos) poreikius					
E. Bendras pasitenkinimas	**1 visiškai nesutinku**	**2 nesutinku**	**3 nei sutinku, nei nesutinku**	**4 sutinku**	**5 visiškai sutinku**
13. Darbuotojai su mano artimuoju (šeima) bendrauja pagarbiai					
14. Manau, kad gauta pagalba padėjo mano artimajam (šeimai) spręsti problemas					
15. Esu patenkintas paslaugomis, kurios teikiamos mano artimajam (šeimai)					

Dėkojame už laiką, kurį skyrėte mums!

Linkuvos socialinių paslaugų centre teikiamų
socialinių paslaugų kokybės kontrolės tvarkos aprašo
4 priedas

KLAUSIMYNAS DARBUOTOJAMS

Ši apklausa yra anoniminė, jos rezultatai bus pateikti apibendrintai. Jūsų atsakymai padės gerinti Linkuvos socialinių paslaugų centro darbuotojų pasitenkinimą darbu ir socialinių paslaugų kokybę. Prašome pažymėti vieną Jums tinkamiausią atsakymą.

Teiginiai	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					
B. Santykiai ir vadovavimas	1 visiškai nesutinku	2 nesutinku	3 nei sutinku, nei nesutinku	4 sutinku	5 visiškai sutinku
6. Mano kolegos padeda, kai reikia					
7. Komandoje jaučiuosi saugus					
8. Iškilus iššūkiams turiu su kuo pasitarti					
C. Profesinis augimas ir pripažinimas	1 visiškai nesutinku	2 nesutinku	3 nei sutinku, nei nesutinku	4 sutinku	5 visiškai sutinku
9. Mano pastangos darbe yra pastebimos ir vertinamos					
10. Turiu galimybę bendrauti ir perimti gerąsias patirtis iš kitų įstaigų darbuotojų					
D. Paslaugų teikimas	1 visiškai nesutinku	2 nesutinku	3 nei sutinku, nei	4 sutinku	5 visiškai sutinku

			nesutinku		
11. Turiu pakankamai laiko kokybiškam darbui su paslaugų gavėjais					
12. Papildomos administracinės užduotys netrukdo mano pagrindiniam darbui					
13. Galiu realiai taikyti profesinius metodus, o ne tik „gesinti gaisrus“					
E. Įtrauktis	1 visiškai nesutinku	2 nesutinku	3 nei sutinku, nei nesutinku	4 sutinku	5 visiškai sutinku
14. Organizacijoje skatinama atviras grįžtamasis ryšys					
15. Jaučiu, kad mano nuomonė svarbi organizacijos sprendimams					
F. Bendras pasitenkinimas darbu	1 visiškai nesutinku	2 nesutinku	3 nei sutinku, nei nesutinku	4 sutinku	5 visiškai sutinku
16. Mano tiesioginis vadovas gerbia darbuotojus, išklauso jų nuomonę					
17. Mano organizacijoje skiriamas dėmesys darbuotojų emocinei gerovei					
18. Komandoje aš jaučiuosi saugus					
19. Jaučiu, kad mano darbas realiai padeda paslaugų gavėjams					
20. Turiu galimybių nuolat tobulinti kompetencijas					
21. Mano organizacijoje vyrauja pasitikėjimu grįsta kultūra					

Dėkojame už laiką, kurį skyrėte mums!

Linkuvos socialinių paslaugų centre teikiamų socialinių paslaugų kokybės kontrolės tvarkos aprašo 5 priedas

KLAUSIMYNAS SOCIALINIAMS PARTNERIAMS

Ši apklausa yra anoniminė, jos rezultatai bus pateikti apibendrintai. Jūsų atsakymai padės gerinti Linkuvos socialinių paslaugų centre teikiamų socialinių paslaugų kokybę. Prašome pažymėti vieną Jums tinkamiausią atsakymą.

Teiginiai	1 visiškai nesutinku	2 nesutinku	3 nei sutinku, nei nesutinku	4 sutinku	5 visiškai sutinku
1. Linkuvos socialinių paslaugų centras (toliau – Centras) yra patikimas partneris					
2. Bendradarbiavimas su Centru yra konstruktyvus ir pagrįstas abipuse pagarba					
3. Centras laiku ir aiškiai teikia visą reikalingą informaciją					
4. Centras atsakingai ir laiku vykdo prisiimtus įsipareigojimus					
5. Centro veikla prisideda prie realios socialinės naudos kūrimo					
6. Centro darbuotojai yra profesionalūs ir konstruktyviai sprendžia iškilusias problemines situacijas					
7. Bendros veiklos, iniciatyvos ir projektai su Centru yra vykdomi efektyviai					
8. Centras pastebimai prisideda prie paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės gerinimo					
9. Apskritai esu patenkintas (-a) bendradarbiavimu su šiuo Centru					

Dėkojame už laiką, kurį skyrėte mums!

Linkuvos socialinių paslaugų centre teikiamų
socialinių paslaugų kokybės kontrolės tvarkos aprašo
6 priedas

KLAUSIMYNAS PASLAUGŲ GAVĖJŲ GYVENIMO KOKYBEI VERTINTI

Norime sužinoti, kaip jaučiatės ir kaip vertinate savo gyvenimą. Jūsų atsakymai padės mums suprasti, kas Jūsų gyvenime yra gerai ir ką galėtume pagerinti.

Ši apklausa yra anoniminė - Jums nereikės rašyti savo vardo ar pavardės. Niekas nežinos, kaip atsakėte būtent Jūs. Mes tik suskaičiuosime visų žmonių atsakymus kartu.

Kaip pildyti klausimyną: perskaitykite sakinį. Pasirinkite vieną atsakymą, kuris Jums labiausiai tinka. Tame langelyje įrašykite ženklą X.

Gaudamas socialines paslaugas:	0 niekada	1 kartais	2 mažiau nei pusę laiko	3 daugiau nei pusę laiko	4 beveik visa laiką	5 visą laiką
1. Jaučiuosi saugus (-i) savo gyvenamojoje aplinkoje						
2. Jaučiu, kad mano gyvenimas turi prasmę						
3. Turiu galimybę bendrauti su žmonėmis, kurie man svarbūs						
4. Galiu spręsti dėl savo kasdienio gyvenimo						
5. Jaučiu, kad mano gyvenimas yra pakankamai stabilus (ramus, saugus, be didelių nelaimių ar staigių blogų pasikeitimų)						
6. Gaunant socialines paslaugas mano fizinė sveikata yra stabilesnė (nėra greitų ir netikėtų sveikatos pasikeitimų)						
7. Socialinės paslaugos leidžia man jaustis gerbiamu ir vertinamu						

Dėkojame už laiką, kurį skyrėte mums!