PATVIRTINTA

Druskininkų savivaldybės mero 2023 m.

gegužės 24 d. potvarkiu Nr. M3-50

**DRUSKININKŲ SAVIVALDYBĖS ĮSTAIGŲ TEIKIAMŲ AKREDITUOTOS SOCIALINĖS PRIEŽIŪROS IR KITŲ SOCIALINĖS SRITIES PASLAUGŲ KOKYBĖS KONTROLĖS TVARKOS APRAŠAS**

**I SKYRIUS**

**BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. Druskininkų savivaldybės įstaigų (toliau – Įstaigų) teikiamų akredituotos socialinės priežiūros ir kitų socialinės srities paslaugų (toliau – Paslaugos) kokybės kontrolės tvarkos aprašas (toliau – Tvarkos aprašas) reglamentuoja prevencinių socialinių paslaugų, bendrųjų socialinių paslaugų, specialiųjų socialinių paslaugų, asmeninės pagalbos, socialinės veiklos projektų bei kitų savivaldybės gyventojams teikiamų paslaugų kokybės kontrolės organizavimą ir vykdymą (toliau – kokybės kontrolė) paslaugas teikiančiose įstaigose (toliau – Įstaigos).
2. Kokybės kontrolę vykdo Druskininkų savivaldybės (toliau – Savivaldybė) administracijos Socialinės paramos skyrius (toliau – Socialinės paramos skyrius), vadovaudamasis Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymu (toliau – Įstatymas), Socialinių paslaugų katalogu, Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro patvirtintu Socialinės priežiūros akreditavimo tvarkos aprašu ir Akredituotos vaikų dienos socialinės priežiūros teikimo reikalavimais bei rekomendacijomis, Socialinių paslaugų priežiūros departamento prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos rekomendacijomis dėl socialinės priežiūros kokybės kontrolės, kitais teisės aktais, reglamentuojančiais socialinių paslaugų gavimą ir kokybės kontrolę, bei šiuo Tvarkos aprašu.
3. Kokybės kontrolės tikslas – užtikrinti ir gerinti Įstaigų teikiamų Paslaugų kokybę bei formuoti bendrą keliamų reikalavimų taikymo praktiką Savivaldybėje.
4. Kokybės kontrolė atliekama vadovaujantis etikos, teisingumo, bendradarbiavimo ir nešališkumo principais.
5. Tvarkos apraše vartojamos sąvokos suprantamos taip, kaip jos apibrėžtos 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamente (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (toliau – Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas), Įstatyme ir kituose teisės aktuose.

**II SKYRIUS**

**AKREDITUOTOS SOCIALINĖS PRIEŽIŪROS IR KITŲ SOCIALINĖS SRITIES PASLAUGŲ KOKYBĖS KONTROLĖS ORGANIZAVIMAS IR VYKDYMAS**

1. Kokybės kontrolė vykdoma vertinant teikiamų Paslaugų kokybę, atliekant Paslaugų teikimo stebėseną, Įstaigų konsultavimą ir kitų prevencinių veiksmų, skirtų užkirsti kelią galimiems teisės aktų pažeidimams, atlikimą, išvadų ir rekomendacijų dėl Įstaigos teikiamų Paslaugų tobulinimo pateikimą.
2. Vertinimas atliekamas naudojant apklausos žodžiu ir (ar) raštu, anketinės apklausos, Paslaugos vertinimo iš paslaugų gavėjo pusės, savęs įsivertinimo, stebėjimo, atitikties norminiams teisės aktų reikalavimams vertinimo ir kitais metodais.
3. Vertinimas organizuojamas paslaugų gavėjų lygmeniu ir Įstaigų lygmeniu.
4. Paslaugų gavėjų lygmeniu Paslaugų kokybė vertinama siekiant išsiaiškinti paslaugų gavėjų nuomonę apie Paslaugas ir jų išvystymo pakankamumą bei nustatyti Paslaugų poreikius. Apklausa gali būti atliekama betarpiškai, telefonu, el. paštu, internetu, užpildant Akredituotos socialinės priežiūros ir kitų socialinės srities paslaugų gavėjo apklausos anketą (toliau – Apklausos anketa) (Tvarkos aprašo 1 priedas).

10. Paslaugų kokybė paslaugų gavėjų lygmeniu vertinama ne rečiau kaip kartą per metus, bendradarbiaujant su Įstaiga.

11. Įstaigų lygmeniu Socialinės paramos skyrius vertina Įstaigas atlikdamas jų planinius ir neplaninius patikrinimus Paslaugų teikimo vietoje.

12. Socialinės paramos skyrius rengia metinį Savivaldybės Įstaigų teikiamų akredituotos socialinės priežiūros ir kitų socialinės srities paslaugų kokybės kontrolės vertinimo planą (toliau – Vertinimo planas), kurį tvirtina Socialinės paramos skyrius vedėjas ne vėliau kaip iki kiekvienų metų birželio 1 d.

13. Socialinės paramos skyrius, prieš pradėdamas Įstaigų vertinimą, ne mažiau kaip prieš 5 darbo dienas informuoja Įstaigą elektroniniu būdu apie numatomą vykdyti vertinimą, pateikia preliminarių dokumentų, kuriuos Įstaiga patikrinimo metu turės pateikti Socialinės paramos skyriaus darbuotojams, sąrašą.

14. Socialinės paramos skyrius turi teisę iš anksto su Įstaiga nesuderintu ir nepaskelbtu laiku atlikti neplaninį Įstaigos vertinimą. Neplaninis vertinimas atliekamas šiais atvejais:

14.1. gavus valstybės ar savivaldybės institucijos, Įstaigos rašytinį motyvuotą prašymą ar pavedimą atlikti vertinimą;

14.2. gavus fizinio ar juridinio asmens motyvuotą ar teisiškai pagrįstą pranešimą apie Įstaigos galimai neteisėtai ar netinkamai teikiamas Paslaugas;

14.3. siekiant užtikrinti, kad buvo pašalinti ankstesnio patikrinimo metu nustatyti teisės aktų pažeidimai, įgyvendintos rekomendacijos ir priimti sprendimai.

15. Atliekant Įstaigos vertinimą, užpildomas Druskininkų savivaldybės įstaigų akredituotos socialinės priežiūros ir kitų socialinės srities paslaugų kokybės vertinimo aktas (toliau – Vertinimo aktas) (Tvarkos aprašo 2 priedas).

16. Socialinės paramos skyrius, atlikdamas Įstaigų vertinimą, turi teisę pagal kompetenciją kreiptis į valstybės, savivaldybės įstaigas, kitas institucijas ir įstaigas bei paslaugų gavėjus dėl informacijos apie Įstaigos teikiamas Paslaugas gavimo.

17. Įstaigos teikiamų Paslaugų vertinimas atliekamas ne rečiau kaip kartą per 3 metus.

18. Vertinimą atlieka ne mažiau kaip du Socialinės paramos skyriaus vedėjo įsakymu paskirti valstybės tarnautojai ar darbuotojai, dirbantys pagal darbo sutartis.

19. Socialinės paramos skyrius, atlikdamas Įstaigos teikiamų Paslaugų vertinimą, tikrina, ar Įstaiga laikosi Paslaugos teikimą ir kokybę reglamentuojančių teisės aktų bei rekomendacijų.

20. Socialinės paramos skyrius, atlikęs vertinimą, ne vėliau kaip per 20 darbo dienų, parengia ir Įstaigai elektroniniu paštu išsiunčia susipažinti Vertinimo aktą.

21. Vertinimo akte turi būti pateikta vertinimo metu surinkta ir apibendrinta informacija pagal vertinimo kriterijus, nurodytos išvados ir rekomendacijos (tobulintinos sritys, priemonės Paslaugų kokybei gerinti ir pan.).

22. Įstaiga, gavusi Vertinimo aktą, susipažįsta su juo ir per Socialinės paramos skyriaus darbuotojų, atlikusių vertinimą, nustatytą terminą, bet ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo Vertinimo akto gavimo dienos, Socialinės paramos skyriui teikia informaciją apie veiksmus (priemones), kurių ėmėsi vykdydama pateiktas rekomendacijas.

23. Socialinės paramos skyrius patikrina, ar Įstaiga įvykdė rekomendacijas, ir apie tai pažymi Vertinimo akte.

24. Socialinės paramos skyrius, nustatęs teisės aktų pažeidimus ar neatitiktis teisės aktų reikalavimams, gali pagal kompetenciją inicijuoti poveikio priemonių taikymą (sustabdyti ar panaikinti teisę teikti Paslaugą, nutraukti įstaigos finansavimo sutartį ir kt.).

25. Vertinimo išvados ir informacija apie rekomendacijų įgyvendinimą pateikiama Socialinės paramos skyriaus vedėjui.

26. Savivaldybės biudžetinės įstaigos privalo ne rečiau kaip kartą per metus atlikti vidinį veiklos vertinimą, taikant socialinių paslaugų gavėjų apklausos, darbuotojų anketinės apklausos, paslaugų proceso ir dokumentacijos atitikimo teisės aktams vertinimo ir kitus Įstaigos pasirinktus metodus. Kitoms Įstaigoms vidinis veiklos vertinimas tik rekomenduojamas.

**III SKYRIUS**

**BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

27. Socialinės paramos skyrius turi teisę gauti iš Įstaigų visą vertinimui reikalingą informaciją.

28. Įstaigos vadovas atsako už vertinimo metu pateiktos informacijos teisingumą.

29. Savivaldybės internetinėje svetainėje skelbiamas Tvarkos aprašas, metinis Įstaigų Vertinimo planas, Apklausos anketa ir informacija apie Druskininkų savivaldybės teritorijoje organizuojamas ir teikiamas akredituotas socialinės priežiūros ir kitas socialinės srities paslaugas.

30. Įstaigos ir Socialinės paramos skyrius, vykdydami Tvarkos apraše nustatytas funkcijas, turi užtikrinti Bendrąjį duomenų apsaugos reglamentą ir Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo reikalavimų laikymąsi. Įstaigos fizinių asmenų duomenis tvarko tik paslaugų teikimo tikslais, Socialinės paramos skyrius – Tvarkos apraše  nurodytų funkcijų vykdymo tikslais.

31. Paslaugų kokybės kontrolės dokumentai saugomi ir tvarkomi Lietuvos Respublikos dokumentų ir archyvų įstatymo nustatyta tvarka.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Druskininkų savivaldybės įstaigų teikiamų akredituotos socialinės priežiūros ir kitų socialinės srities paslaugų kokybės kontrolės tvarkos aprašo

1 priedas

**AKREDITUOTOS SOCIALINĖS PRIEŽIŪROS IR KITŲ SOCIALINĖS SRITIES PASLAUGŲ GAVĖJO APKLAUSOS ANKETA**

**Gerb. Paslaugų gavėjau,** kviečiame dalyvauti anoniminėje apklausoje apie akredituotos socialinės priežiūros ir kitų socialinės srities paslaugų (toliau - Paslauga) kokybę. Apibendrinti rezultatai bus panaudoti tobulinant teikiamų socialinių paslaugų kokybę Druskininkų savivaldybėje. Dėkojame už skirtą laiką - visi atsakymai mums labai svarbūs.

**1. Pažymėkite lentelėje, kokias Paslaugas gavote/gaunate 20..... metais ir įvertinkite jų kokybę?**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Eil. Nr.** | **Pabraukite gautą/gaunamą paslaugą** | **Įvertinkite Paslaugos kokybę balais nuo 1 iki 5**(5 - aukščiausias įvertinimas) | **Įrašykite Paslaugas teikiančią įstaigą** |
| 1. | Vaikų dienos socialinė priežiūra |  |  |
| 2. | Pagalba į namus |  |  |
| 3. | Socialinių įgūdžių ugdymas, palaikymas ir (ar) atkūrimas Druskininkų SPC neįgaliųjų dienos centre |  |  |
| 4. | Apgyvendinimas savarankiško gyvenimo namuose |  |  |
| 5. | Laikinas apnakvindinimas |  |  |
| 6. | Psichosocialinė pagalba |  |  |
| 7. | Pagalba globėjams (rūpintojams), budintiems globotojams, įtėviams bei besirengiantiems jais tapti |  |  |
| 8. | Intensyvi krizių įveikimo pagalba |  |  |
| 9. | Laikinas atokvėpis (socialinė priežiūra) |  |  |
| 10. | Apgyvendinimas apsaugotame būste |  |  |
| 11. | Palydėjimo paslauga jaunuoliams |  |  |
| 12. | Socialinė priežiūra šeimoms |  |  |
| 13. | Socialinė reabilitacija neįgaliesiems bendruomenėje |  |  |
| 14. | Potencialių socialinių paslaugų gavėjų paieška |  |  |
| 15. | Kompleksinės paslaugos šeimai |  |  |
| 16. | Šeimos konferencija |  |  |
| 17. | Darbas su jaunimu |  |  |
| 18. | Bendrosios socialinės paslaugos (transporto organizavimas) |  |  |
| 19. | Kitos (įrašykite) ......................................... |  |  |

**2. Ar tokios paslaugos tikėjotės?** *(apibraukite tinkantį variantą)*

* taip
* ne

**3. Jei atsakėte „ne“, nurodykite paslaugos trūkumus?** *(pvz., teko laukti paslaugos (nurodykite kiek), netenkino darbuotojo kompetencija, paslaugos laikas, neaiškiai atsakė į klausimus, trūko informacijos (nurodykite kokios) ir pan.)*

**4. Pateikite pasiūlymus, ką reikėtų tobulinti siekiant geresnės socialinių paslaugų kokybės?**

Druskininkų savivaldybės įstaigų teikiamų akredituotos socialinės priežiūros ir kitų socialinės srities paslaugų kokybės kontrolės tvarkos aprašo

2 priedas

**DRUSKININKŲ SAVIVALDYBĖS ĮSTAIGŲ AKREDITUOTOS SOCIALINĖS PRIEŽIŪROS IR KITŲ SOCIALINĖS SRITIES PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMO AKTAS**

|  |  |
| --- | --- |
| Įstaigos pavadinimas |  |
|  |  |
| Apsilankymo tikslas |  |
|  |  |
| Patikros rūšis (planinė/neplaninė) |  |

Įstaigos vertinimo kriterijai:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Eil.****Nr.** | **Vertinimo kriterijus** | **Vertinimo turinys** | **Atitiktis rekomen-dacijoms:****taip / ne /** **iš dalies / netaikoma** | **Pastabos /** **rekomendacijos** |
| 1. | Paslaugos gavėjai | Paslaugų gavėjų skaičius atitinka nustatytą paslaugų gavėjų skaičių  |  |  |
| Formuojamos paslaugų gavėjų asmens bylos teisės aktų nustatyta tvarka, segama visa informacija susijusi su teikiama paslauga |  |  |
| Vertinamas asmens (šeimos) socialinių paslaugų poreikis  |  |  |
| 2. | Paslaugų teikimas | Patvirtintas įstaigos metinis veiklos planas ir (ar) teikiamų paslaugų sąrašas |  |  |
| Patvirtintos vidaus tvarkos taisyklės, paslaugų teikimo tvarkos aprašai (-as), su jais supažindinti darbuotojai |  |  |
| Paslaugų sudėtis, trukmė ir gavėjai atitinka Socialinių paslaugų katalogą |  |  |
| Pildomas įstaigą lankančių asmenų registracijos žurnalas, rengiami individualūs darbo su vaiku ir šeimos nariais planai\* |  |  |
| Vykdoma vidinė kontrolė |  |  |
| Informacija įvedama į Socialinės paramos šeimai informacinę sistemą (SPIS)\*\* |  |  |
| Sudaromos paslaugų teikimo sutartys tarp paslaugų gavėjo ir įstaigos |  |  |
| 3. | Teikiantis paslaugas personalas  | Patvirtinti darbuotojų pareigybių aprašymai, sudaromos darbo sutartys, patvirtintos darbų saugos instrukcijos, sudaromi darbuotojų darbo grafikai, darbuotojų išsilavinimas, profesinė kompetencija ir darbo krūvis atitinka reikalavimus ar rekomendacijas |  |  |
| Darbuotojams sudaryta galimybė tobulinti kvalifikaciją |  |  |
| Darbuotojai turi pažymas iš Įtariamųjų, kaltinamųjų ir nuteistųjų registro, kad nėra teisti už nusikaltimus\* |  |  |
| Organizuojami darbuotojų pasitarimai paslaugų teikimo klausimais, dalinamasi patirtimi tarpusavyje ir su kitomis įstaigomis, tobulinama kvalifikacija |  |  |
| 4. | Paslaugų teikimo vieta | Patalpos atitinka akredituotos socialinės priežiūros teikimo reikalavimus: tinkamai apšviestos, saugios, pritaikytos asmenims su negalia, atitinka priešgaisrinės saugos, darbo saugos ir higienos reikalavimus |  |  |
| Įstaiga turi ne mažiau nei 2 patalpas\* |  |  |
| 5. | Paslaugų viešinimas | Paslaugos viešinamos įvairiomis priemonėmis (interneto svetainėje, spaudoje, socialiniuose tinkluose, renginiuose, informacinėse lentose ir pan.) |  |  |
| 6. | Bendradar-biavimas | Paslaugos teikimas derinimas su kitomis pagalbos formomis, teikiant paslaugas bendradarbiaujama su socialinių paslaugų, sveikatos priežiūros ir kitomis įstaigomis, bendruomene, seniūnijomis ir pan., yra bendradarbiavimo sutartys su socialiniais partneriais  |  |  |
| 7. | Asmens duomenų apsaugos užtikrinimas | Paslaugų gavėjų dokumentai saugomi ir tvarkomi teisės aktų nustatyta tvarka, yra paslaugų gavėjų sutikimai dėl asmens duomenų naudojimo. |  |  |

\* Taikoma teikiant vaikų dienos socialinę priežiūrą

\*\* Taikoma socialinėms paslaugoms

Tikrinti dokumentai:

Išvados:

Rekomendacijos (tobulintinos sritys, priemonės kokybei gerinti ir pan.):

Vertinimą atliko:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (pareigos) (parašas) (vardas, pavardė)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (pareigos) (parašas) (vardas, pavardė)

**Įstaiga įvykdė/neįvykdė rekomendacijas.**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (pareigos) (parašas) (vardas, pavardė)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (pareigos) (parašas) (vardas, pavardė)

**Pakartotinio patikrinimo data** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_