

PATVIRTINTA

Palangos miesto socialinių paslaugų centro direktoriaus
2020 m. vasario 21 d. įsakymo Nr. V1-39

PALANGOS M. SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO TEIKIAMŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMO APRAŠAS

I. BENDROJI INFORMACIJA

1. Socialinės paslaugos tai paslaugos, kuriomis suteikiama pagalba asmeniui (šeimai) dėl amžiaus, neįgalumo, socialinių problemų iš dalies ar visiškai neturinčiam, neįgijusiam arba praradusiam gebėjimus ar galimybes savarankiškai rūpintis savimi ir asmeniniu (šeimos) gyvenimu, dalyvauti visuomenės gyvenime.
2. Siekiant teikiamų socialinių paslaugų kokybės sistemiškai ir kompleksiškai planuojamos realios paslaugų apimtys bei etapai, nustatomi Palangos miesto socialinių paslaugų centro (toliau - Centro) socialinių paslaugų teikimo plėtros prioritetai, atsižvelgiant į tai sudaromi strateginiai (trijų metų), jų pagrindu, metiniai (padaliniai) veiklos planai.
3. Centro pasiekštų rezultatų, tikslų ir uždavinių analizė – įvertinimas, gyvenimo kokybės gautos rezultatas apibrėžia teikiamų socialinių paslaugų kokybę.
4. Veiklos planas rengiamas:
 - 4.1. atsižvelgiant į socialinių paslaugų teikimo politiką;
 - 4.2. bendruomenės poreikius,
 - 4.3. vadovaujantis EQUASS kokybės standartų, diegimo planuose išsikeltomis rekomendacijomis;
 - 4.4. laikantis Centro misijos, vizijos, tikslų;
 - 4.5. racionaliai, taupiai ir tikslingai planuojant Centrui skirtas lėšas;
 - 4.6. nustatant prioritetines socialinių paslaugų plėtros kryptis orientuojamas į socialinių paslaugų gavėjų, darbuotojų poreikius, išreikštą jų nuomonę;
 - 4.7. periodiškai stebima ir analizuojama esama padėtis, vykdomos apklausos, bendradarbiaujama su įvairių institucijų atstovais ir socialinių paslaugų gavėjais įvertinant suteiktų paslaugų kokybę.
5. Siekiant užtikrinti teikiamų paslaugų kokybę įgyvendinama gyvenimo kokybės ir įgalinimo koncepcijos: atsižvelgiant į paslaugų gavėjų poreikius, įtraukiant paslaugų gavėjus į planavimą, teikimą, vertinimą.

II. SOCIALINIŲ PASLAUGŲ TEIKIMO IR PLĒTROS TIKSLAI

6. Pagrindiniai socialinių paslaugų teikimo ir plėtros tikslai:
 - 6.1. Gyvenimo kokybės ir saugumo gerinimas;
 - 6.2. Teikti įvairias ir kokybiškas socialines paslaugas ir kitą pagalbą Palangos savivaldybės teritorijoje gyvenantiems asmenims (šeimoms) dėl amžiaus, neįgalumo, socialinių problemų iš dalies ar visiškai neturintiems, neįgijusiems arba praradusiems gebėjimus ar galimybes;
 - 6.3. Savarankiškai rūpintis asmeniniu (šeimos) gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime;
 - 6.4. Plėtoti socialines paslaugas vadovaujantis planavimu, socialinių paslaugų poreikio nustatymu, socialinio darbo profesionalumu;
 - 6.5. Didinti socialinių paslaugų prieinamumą;
 - 6.6. Užtikrinant paslaugų gavėjų teises;
 - 6.7. Darbuotojų ir paslaugų gavėjų etikos užtikrinimas.

III. SOCIALINIŲ PASLAUGŲ TEIKIMO PRINCIPAI ĮTAKOJANTYS TEIKIAMAS PASLAUGAS

7. Socialinės paslaugos teikiamos vadovaujantis šiais principais:
- 7.1. asmens teisių užtikrinimo: draudžiama nepagrįstai ir neteisėtai riboti asmens teises. Visos asmens problemos sprendžiamos su asmeniui rodoma pagarba, supratimu, jautrumu bei užtikrinant ir pripažįstant asmens teisę į privatumą.
- 7.2. dalyvavimo ir bendradarbiavimo, visi klausimai sprendžiami dalyvaujant ir bendradarbiaujant pačiam asmeniui, jo globėjui (rūpintojui), esant poreikiui – kitiems šeimos nariams ar artimiesiems giminaičiams bei kompetentingų institucijų atstovams, Centro darbuotojams.
- 7.3. pasirinkimo ir socialinės globos, priežiūros tikslingumo, pripažįstant asmens teisę rinktis jo pagrįstus lūkesčius ir teisėtus interesus atitinkančią pagalbą. Į asmens nuomonę, jeigu ji neprieštarauja asmens teisėtiems interesams, yra atsižvelgiama užtikrinant, kad nebus pažeistos ir kitų asmenų pasirinkimo galimybės;
- 7.4. nediskriminavimo, socialinė paslauga organizuojama ir teikiama pagal įvertintus asmens poreikius, ir tai nepriklauso nuo asmens lyties, negalios, rasės, tautybės, pilietybės, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, amžiaus, įsitikinimų ar pažiūrų, seksualinės orientacijos ir kitų aplinkybių, nesusijusių su socialine globos, priežiūra;
- 7.5. tėstinumo – numatant konkrečius darbų planus, reikalingus prognozuoti situaciją;
- 7.6. kompleksiškumo, socialinių paslaugų teikimas asmeniui yra derinamas su socialinių paslaugų teikimu jo šeimai individualiai atsižvelgiant į jo poreikius;
- 7.7. prieinamumo, socialinės paslaugos valdomos, skiriamos ir teikiamos taip, kad būtų užtikrintas socialinių paslaugų prieinamumas asmeniui (šeimai);
- 7.8. socialinio teisingumo, asmens (šeimos) finansinės galimybės mokėti už socialines paslaugas neturi įtakos asmens (šeimos) galimybėms gauti kokybiškas socialines paslaugas;
- 7.9. tinkamumo, asmeniui (šeimai) skiriamos ir teikiamos tokios socialinės paslaugos, kurios atitinka asmens ir šeimos interesus bei nustatytais poreikius;
- 7.10. veiksmingumo, socialinės paslaugos valdomos, skiriamos ir teikiamos siekiant gerų rezultatų ir racionaliai naudojant turimus ištaklius;
- 7.11. planavimo, socialinės paslaugos turi būti planuojamos, įvertinant paslaugų gavėjų poreikius ir apsibrėžiant socialinių paslaugų teikimo prioritetus;
- 7.12. atvirumo bendruomenei, centras turi būti atviras bendruomenės gyventojams. Bendruomenėje skleidžiama informacija apie socialinių paslaugų tinklą ir apie atskiras paslaugų rūšis bei socialinių paslaugų gavimo sąlygas. Gautų įvertinimo rezultatų viešumas;
- 7.13. adekvatumo, turi būti teikiamos tokios socialinių paslaugų rūšys, kokios labiausiai atitinka socialinių paslaugų gavėjo poreikius. Teikiant socialines paslaugas, turi būti užtikrinamas paslaugų tėstinumas;
- 7.14. pokyčių žmoguje skatinimo, teikiamos paslaugos turi skatinti žmogaus norą rūpintis savimi, aktyvinti savi pagalbą;
- 7.15. darbuotojų dalyvavimo tobulinant darbo organizavimą, aktyvus darbuotojų dalyvavimas ir jų nuomonės, kaip pagerinti darbą, aplinką paisymas;
- 7.16. garantuoti duomenų apie paslaugų gavėją konfidentialumą.

IV. SOCIALINĖS GLOBOS ATITIKTIES SOCIALINĖS GLOBOS NORMOMS VERTINIMAS

8. Socialinės globos įstaigos socialinės globos atitiktį socialinės globos normoms periodiškai, ne rečiau kaip kartą per 5 metus, tikrindamas vietoje, vertina Socialinių paslaugų priežiūros departamentas prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos.
9. Siekdamas teikiamų socialinių paslaugų efektyvumo, Centras kartą metuose vertina savo veiklą ir socialinės globos atitiktį socialinės globos normoms – įsivertinimą vadovaudamasis

Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymu "Dėl socialinės globos normų aprašo patvirtinimo" 2007 m. vasario 20 d. Nr. A1-46 (galiojanti suvestinė redakcija).

10. Atliekant socialinės globos atitikties socialinės globos normoms vertinimą ir įsivertinimą, gyvenimo kokybės vertinimą, naudojami socialinės globos gavėjų, Centro personalo individualios apklausos, interviu, stebėjimo, susirinkimuose išskeltų klausimų, Centro veiklos, dokumentų analizę.

11. Darbuotojams katrą metuose sudarytas įrankis (klausimynas) įsivertinti save, savo kompetenciją, žinias, kuris padėtų planuoti kvalifikacijos kėlimą ir spręsti susidrausiąs problemas.

V. CENTRO PLANŲ ĮGYVENDINIMO PRIEŽIŪRA

12. Socialinių paslaugų strateginių veiklos planų įgyvendinimo vykdymo: visi Centre dirbantys darbuotojai.

13. Socialinių paslaugų plano įgyvendinimo priežiūros etapai ir įvertinimo rezultatai:

13.1. Strateginio veiklos plano pagrindu, atsižvelgiant į padalinių veiklos planuose išsikeltas užduotis, parengtas įstaigos metinis veiklos planas.

13.2. Direktoriaus įsakymu paskirta priežiūros grupė, pavedant jai 2 kartus metuose (07-01, 12-31) atlikti analizes, kaip įgyvendinamos priemonės pagal patvirtintus rodiklius (vertinimo kriterijus).

13.3. Peržiūros grupė teikia pasiūlymus dėl planų, atsižvelgiant į analizės rezultatus, redagavimo, papildymo;

13.4. Centro metinis planas vertinamas pildant patvirtintą formą analizei (stebėsenai) atlikti; gyvenimo kokybės rezultatai peržvelgiами po anketavimo ir susisteminius gautus rezultatus;

13.5. Planui aptarti organizuojami posėdžiai, kurių metu (protokoluojami) aptariat ar tinkamai tenkinamas socialinių paslaugų poreikis įvairių socialinių grupių asmenims, ar numatytos priemonės įgyvendintos, ar kokybės vertinimo rezultatai atitinką poreikius, ar racionaliai panaudotos lėšos. įvertinami kintantys veiksnių, susidariusios aplinkybės, problemas turinčios įtakos socialinių paslaugų veiklų įgyvendinimui, ieškomi sprendimo būdai;

13.6. Analizuojama ar visos plane numatytos priemonės įgyvendintos ar iškilusios kliūtys įtakojo plano įgyvendinimą, laukiamų rezultatų pasiekimą;

13.7. Įvertinus atliktus darbus, išanalizavus gautus rezultatus, atitiktį strateginiams planui sudaromas metinis veiklos planas kitiems metams;

VI. BAIGIAMOJI DALIS

14. Paslaugų gavėjams ir jų artimiesiems sudaromos sąlygos pareikšti nuomonę ir vertinti socialinių paslaugų teikimą, teikti pasiūlymus dėl socialinių paslaugų efektyvumo, gyvenimo kokybės gerinimo.

15. Centras sudaro galimybes susipažinti su vertinimo ir įsivertinimo išvadomis visiems suinteresuotiesiems, skelbdamas šias išvadas interneto puslapyje www.palangosspc.lt.

16. Kartą metuose (esant būtinumui ir dažniau), pasikeitus teisės aktams susijusioms su veiklomis nuo pasikeitimo pradžios, peržiūrimi vykdomų veiklų aprašai, darbuotojų pareiginės instrukcijas ir kt. dokumentai susiję su personalu, socialinėmis paslaugomis.

17. Metodinę pagalbą socialinės globos įstaigoms dėl savo veiklos įsivertinimo ir socialinės globos normų taikymo teikia Socialinių paslaugų priežiūros departamentas.

18. Strateginio veiklos plano pagrindu parengtas metinis veiklos planas pateikiamas derinti Administracijos direktoriui, suderinus tvirtinamas Centro direktoriaus.

19. Centro vyr. buhalteris stebi ir analizuja ar tinkamai ir skaidriai planuojamos bei panaudojamos lėšos.

MVP analizė atliekama užpildžius formą analizei (stebesena) atlikti.

Forma analizei (stebesena) atlikti

Priemonė	Priemonės igyvendinimo rodiklis/rezultatas	Finansavimo šaltinis	Priemonės igyvendinimo rodiklio matavimo vienetas	metų veiklos planas (MVP)	Ivykdyta	Metinio plano ivykdymas %
1	2	3	4	5	6	7