

**ŠIAULIŲ MIESTO SAVIVALDYBĖS SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO
SOCIALINIŲ PASLAUGŲ VIDINIO KOKYBĖS VERTINIMO
TVARKOS APRAŠAS**

**I SKYRIUS
BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. Šiaulių miesto savivaldybės socialinių paslaugų centro (toliau - Centras) socialinių paslaugų vidinio kokybės vertinimo tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) nustato Centro socialinių paslaugų vidinio kokybės vertinimo reikalavimus (toliau – Kokybės vertinimas), jų taikymo tikslus, uždavinius, pagrindinius principus ir įgyvendinimo tvarką.

2. **Socialinių paslaugų kokybė** (toliau – Kokybė) – visuma veiksmų, požiūrių, priemonių, principų, kuriais pagal socialinių paslaugų gavėjų poreikius, laikantis nustatytų socialinių paslaugų kokybės reikalavimų, užtikrinamas socialinių paslaugų prieinamumas, individualumas, veiksmingumas, pagarba asmens orumui ir teisėms, darbuotojų profesionalumas, veiklos veiksmingumas.

3. **Vidinis kokybės vertinimas** – tai procesas, kurio metu Centras, siekdamas atitikties kokybės reikalavimams¹, analizuoja teikiamų socialinių paslaugų kokybę, aiškinasi silpnąsias ir stipriąsias socialinių paslaugų kokybės puses ir tobulintinas šių socialinių paslaugų teikimo sritis.

4. **Vidinio vertinimo tikslas** – sistemingai vertinti ir gerinti Centro teikiamų socialinių paslaugų kokybę, nustatyti paslaugų gavėjų, jų artimųjų, darbuotojų ir kitų suinteresuotų asmenų pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis, vertinti socialinių paslaugų poveikį bei identifikuoti tobulintinas veiklos sritis.

5. Vidinio kokybės vertinimo uždaviniai:

5.1. užtikrinti teikiamų socialinių paslaugų kokybę;
5.2. vertinti paslaugų atitiktį teisės aktams ir nustatytiems standartams;
5.3. identifikuoti stipriąsias puses ir tobulintinas sritis;
5.4. didinti paslaugų gavėjų pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis;
5.5. skatinti darbuotojų profesinį tobulėjimą ir įsitraukimą į kokybės gerinimo procesus;
5.6. užtikrinti teikiamų paslaugų saugumą paslaugų gavėjams bei darbo aplinkos saugumą darbuotojams;

5.7. skatinti darbuotojų iniciatyvą, gerinant paslaugų kokybę;

5.8. siekti abipusiai naudingo bendradarbiavimo su partneriais;

5.9. užtikrinti jos tinkamumą ir sklaidą.

6. Vidinis kokybės vertinimas atliekamas vadovaujantis savanoriškumo, anonimiškumo ir konfidencialumo, saugios aplinkos, prieinamumo ir informuoto sutikimo principais.

6.1. Kokybės vertinimas atliekamas vadovaujantis Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymu, Socialinių paslaugų katalogu, Socialinių paslaugų kokybės reikalavimų aprašu, patvirtintu

¹ Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2024 m. gruodžio 4 d. įsakymu Nr. A1-833 patvirtintas Socialinių paslaugų kokybės reikalavimų aprašas.

Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2024 m. gruodžio 4 d. įsakymu Nr. A1-833, ir kitais socialinių paslaugų teikimą reglamentuojančiais teisės aktais.

II SKYRIUS

SOCIALINIŲ PASLAUGŲ VIDINIS KOKYBĖS VERTINIMAS

7. Socialinių paslaugų kokybės reikalavimų įgyvendinimo lygiai:

7.1. bazinio lygio socialinių paslaugų kokybės reikalavimai yra privalomi socialinėms paslaugoms, kurias teikia socialinių paslaugų įstaigos ir (ar) fiziniai asmenys;

7.2. pažangaus lygio socialinių paslaugų kokybės reikalavimai yra rekomenduojami socialinėms paslaugoms, kurias teikia socialinių paslaugų įstaigos.

8. Vidinis kokybės vertinimas atliekamas vertinant šiuos socialinių paslaugų kokybės rodiklius:

8.1. socialinių paslaugų gavėjų pasitenkinimas teikiamomis socialinėmis paslaugomis;

8.2. darbuotojų pasitenkinimas darbu;

8.3. darbuotojų kompetencijų tobulinimo nauda;

8.4. socialinių paslaugų gavėjų gyvenimo kokybė;

8.5. suinteresuotųjų šalių pasitenkinimas.

9. Bazinio lygio privalomų rodiklių vertinimas atliekamas privalomai vertinant 8.1 – 8.3 punktuose išdėstytus socialinių paslaugų valdymo rodiklius.

10. Pažangaus lygio rekomenduojamų rodiklių vertinimas atliekamas vertinant 8.1. ir 8.5. punktuose išdėstytus socialinių paslaugų valdymo rodiklius.

III SKYRIUS

BAZINIO LYGIO PRIVALOMŲ RODIKLIŲ VERTINIMAS

11. **Socialinių paslaugų gavėjų pasitenkinimas.** Socialinių paslaugų gavėjų pasitenkinimo teikiamomis socialinėmis paslaugomis vidinis vertinimas atliekamas naudojant klausimyną socialinių paslaugų gavėjams (jų artimiesiems) (Priedas Nr. 1).

12. Respondentai į apklausą įtraukiami siekiant užtikrinti ne mažesnę kaip 51 procento paslaugų gavėjų imtį ir kuo platesnį skirtingų paslaugų gavėjų grupių atstovavimą. užtikrinant, kad:

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

12.2. nebūtų apklausiami tik „patogiausi“ ar labiausiai patenkinti dalyviai;

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

13. Remiantis Bendrojo asmens duomenų apsaugos reglamento (BDAR) 8 straipsnio nuostata: „kai taikomas 6 straipsnio 1 dalies a punktas, <...> 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“. Teikiant paslaugas nepilnamečiams, rekomenduojama į apklausas įtraukti 16 ir vyresnius asmenis arba gauti jaunesnių paslaugų gavėjų tėvų ar globėjų sutikimus vykdyti apklausas.

14. **Darbuotojų pasitenkinimas darbu.** Darbuotojų pasitenkinimo darbu vidinis vertinimas atliekamas naudojant klausimyną darbuotojams (Priedas Nr. 2).

15. Į apklausą įtraukiama ne mažiau kaip 80 proc. visų Centro darbuotojų.

16. Darbuotojų pasitenkinimo darbu vertinimas apima darbo sąlygų, vadovavimo, profesinio tobulėjimo galimybių, tarpusavio santykių bei bendro darbuotojų pasitenkinimo darbu vertinimą.

17. **Darbuotojų kompetencijų tobulinimo nauda.** Darbuotojų kompetencijų tobulinimo naudos vertinimas atliekamas vertinant 4 kompetencijų naudos lygius:

17.1. 1 lygis – reakcija. Vertinamas darbuotojų pasitenkinimas mokymais, mokymų turinio aktualumas, naudingumas ir suprantamumas. Vertinimas atliekamas iš karto po mokymų;

17.2. 2 lygis – išmokimas. Vertinamos mokymų metu įgytos žinios, gebėjimai, įgūdžiai ir (ar) pasikeitęs požiūris. Vertinimas gali būti atliekamas prieš mokymus ir po jų;

17.3. 3 lygis – elgesio pokytis. Vertinama, kaip darbuotojai taiko mokymų metu įgytas žinias ir įgūdžius savo kasdienėje veikloje bei kokią naudą tai sukuria darbuotojui ir organizacijai. Vertinimas atliekamas praėjus tam tikram laikui po mokymų;

17.4. 4 lygis – rezultatai ir poveikis. Vertinamas mokymų poveikis organizacijos veiklai ir paslaugų gavėjams. Stebima, ar gerėja paslaugų kokybė, darbuotojų pasitenkinimas darbu, mažėja klaidų skaičius ir didėja paslaugų gavėjų pasitenkinimas teikiamomis paslaugomis.

18. Siekiant bazinio socialinių paslaugų kokybės reikalavimų lygio naudojamas klausimynas darbuotojams (Priedas Nr. 3), kuris vertina 17.2. ir 17.3. punktuose apibrėžtų kompetencijų naudos lygius.

19. Siekiant pažangaus socialinių paslaugų kokybės reikalavimų lygio vertinamas 4 kompetencijų naudos lygis ir stebimi rezultatai bei poveikis teikiamoms socialinėms paslaugoms po kompetencijų tobulinimo mokymų.

IV SKYRIUS

PAŽANGAUS LYGIO REKOMENDUOJAMŲ RODIKLIŲ VERTINIMAS

20. Pažangaus lygio vidinio kokybės vertinimo metu vertinami ne tik bazinio lygio rodikliai, bet ir šie papildomi rodikliai:

21. **Socialinių paslaugų gavėjų gyvenimo kokybė.** Socialinių paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės vertinimas atliekamas atsižvelgiant į paslaugos tipą, paslaugų organizavimo pobūdį ir paslaugų gavėjų sveikatos būklę:

21.1. teikiant bendrąsias, prevencines ar trumpalaikes socialines paslaugas (pvz., laikino apnakvindinimo, informavimo, konsultavimo), naudojamas Gyvenimo kokybės pokyčio vertinimo klausimynas paslaugų gavėjams (Priedas Nr. 4; Priedas Nr. 5), kuriuo vertinama bendra paslaugų gavėjo savijauta ir kasdienės gerovės pokyčiai;

21.2. teikiant socialinės globos ar socialinės priežiūros paslaugas, naudojamas Gyvenimo kokybės pokyčio vertinimo klausimynas paslaugų gavėjams (Priedas Nr. 4; Priedas Nr. 5), kuriuo vertinami savarankiškumo, socialinių ryšių, emocinės savijautos, sveikatos ir gyvenimo prasmingumo pokyčiai;

22. **Kitų suinteresuotų šalių pasitenkinimas.** Kitų suinteresuotųjų šalių (savivaldybės administracijos, seniūnijų, rėmėjų, partnerių, tiekėjų, rangovų, vietos politikų, vietos bendruomenės, žiniasklaidos atstovų ir kitų) pasitenkinimui vertinti naudojamas Suinteresuotųjų šalių pasitenkinimo vertinimo klausimynas (Priedas Nr. 6).

V SKYRIUS

VIDINIO KOKYBĖS VERTINIMO PRINCIPAI

23. Vidinis kokybės vertinimas atliekamas vadovaujantis šiais etikos principais:

23.1. savanoriškumas. Respondentas pats sprendžia, ar dalyvauti apklausoje. Negali būti daromas spaudimas dalyvauti apklausoje ar sudaromas įspūdis, kad atsisakymas dalyvauti turės įtakos teikiamų paslaugų kokybei ar prieinamumui;

23.2. anonimiškumas ir konfidencialumas. Apklausos duomenys neturi būti siejami su konkrečiu asmeniu, išskyrus atvejus, kai asmuo pats išreiškia tokį pageidavimą. Apklausos rezultatai pateikiami apibendrintai, nenaudojant asmenų vardų, pavardžių ar kitos informaciją, leidžiančios identifikuoti respondentą;

23.3. saugi aplinka. Apklausos dalyviams sudaromos sąlygos klausimyną pildyti saugioje ir pagarba grindžiamoje aplinkoje. Aptariant jautrias temas užtikrinama, kad respondentai nepatirtų vertinimo, diskriminacijos ar stigmatizavimo;

23.4. prieinamumas. Klausimynas ir apklausos procesas pritaikomi pagal respondentų individualius poreikius (pvz., naudojamas lengvai suprantamas tekstas, didesnis šriftas, prireikus užtikrinamas vertimas į kitas kalbas). Jei asmuo negali klausimyno užpildyti savarankiškai, gali būti pasitelkiamas jo artimasis, globėjas ar kitas asmens pasirinktas pagalbininkas.

VI SKYRIUS

SOCIALINIŲ PASLAUGŲ VIDINIO KOKYBĖS VERTINIMO ORGANIZAVIMAS IR VYKDYMAS

24. Socialinių paslaugų gavėjų pasitenkinimo teikiamomis socialinėmis paslaugomis, darbuotojų pasitenkinimo darbu, darbuotojų kompetencijų tobulinimo naudos, socialinių paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės, suinteresuotųjų šalių pasitenkinimo vidiniai vertinimai atliekami ne rečiau kaip vieną kartą per metus, IV metų ketvirtį.

25. Apklausose gali dalyvauti Centro socialinių paslaugų gavėjai ir jų artimieji, Centro darbuotojai, partneriai ir kitos suinteresuotosios šalys.

26. Vertinimai atliekami anoniminės anketinės apklausos metodu. Prireikus gali būti taikomi ir kiti duomenų rinkimo bei kokybės vertinimo metodai: individualūs pokalbiai, interviu, dokumentų analizė ir kiti kokybės vertinimo metodai.

27. Socialinių paslaugų kokybė taip pat vertinama šiomis papildomomis paslaugų kokybės vertinimo, patikrinimo, kontrolės priemonėmis:

27.1. atskirose veiklos srityse gavus skundą, nustačius galimus paslaugų kokybės trūkumus ar kilus pagrįstų abejonių dėl teikiamų paslaugų kokybės;

27.2. analizuojant darbuotojų veiklos vertinimą, darbo kokybės patikrinimą, vidaus kontrolės analizės, vidaus auditų bei kitų Centre vykdomų veiklos priežiūros ir kontrolės priemonių rezultatus;

27.3. naudojant Europos socialinio fondo agentūros parengtą Socialinių paslaugų kokybės reikalavimų vidinio vertinimo įrankį².

28. Apklausų rezultatų analizė naudojama paslaugų kokybei vertinti, tobulinimo galimybėms ir rizikoms nustatyti bei kokybės gerinimo sprendimams priimti:

28.1. nustatomos paslaugų kokybės stiprybės, tobulintinos sritys ir galimos rizikos;

28.2. planuojamos ir įgyvendinamos darbo su paslaugų gavėjais kokybės gerinimo priemonės;

28.3. planuojamos darbuotojų kompetencijų stiprinimo ir kvalifikacijos tobulinimo veiklos;

28.4. numatomos priemonės nustatytoms rizikoms ir problemoms valdyti;

28.5. planuojami veiklos tobulinimo veiksmai ir priimami organizaciniai sprendimai;

28.6. inicijuojami pokyčiai, skirti gerinti teikiamų socialinių paslaugų kokybę.

² <https://www.esf.lt/projektai/socialiniu-paslaugu-kokybes-uztikrinimas/reikalavimu-aprasas-ir-metodine-pagalba/>

29. Apibendrinti vidinių kokybės vertinimų rezultatai pateikiami Centro direktoriui iki kitų metų sausio 31 d.

30. Vertinimo rezultatai viešinami Centro interneto svetainėje, pristatomi darbuotojų susirinkimuose, apibendrinti rezultatai pateikiami Centro metinėje veiklos ataskaitoje ir naudojami atliekant Socialinių paslaugų kokybės reikalavimų vidinį vertinimą, užtikrinant respondentų anonimiškumą.

31. Remiantis vidinio kokybės vertinimo rezultatais, prireikus planuojamos ir įgyvendinamos socialinių paslaugų kokybės gerinimo priemonės.

32. Centro direktoriaus pavaduotojas socialiniams reikalams ir socialinių programų koordinatorius organizuoja ir koordinuoja socialinių paslaugų vidinį kokybės vertinimą, užtikrina vertinimo proceso įgyvendinimą, rezultatų analizę ir jų panaudojimą paslaugų kokybei gerinti.

VII SKYRIUS

BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

33. Aprašas gali būti keičiamas ar papildomas Centro direktoriaus įsakymu.

34. Socialinių paslaugų kokybės vertinimo metu surinkti asmens duomenys tvarkomi laikantis 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) 2016/679, Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo, kitų asmens duomenų apsaugą reglamentuojančių teisės aktų ir Centro asmens duomenų tvarkymo taisyklių reikalavimų.

35. Centras atsako už vertinimo metu surinktų ir pateiktų duomenų teisingumą bei jų panaudojimą veiklos tobulinimui.

36. Aprašas skelbiamas Centro interneto svetainėje.

SOCIALINIŲ PASLAUGŲ GAVĖJŲ PASITENKINIMO TEIKIAMOMIS SOCIALINĖMIS PASLAUGOMIS APKLAUSA

Šiaulių miesto savivaldybės socialinių paslaugų centras atlieka paslaugų gavėjų apklausą, siekdamas įvertinti teikiamų socialinių paslaugų kokybę.

Apklausa **anoniminė**, vardo ir pavardės nurodyti nereikia. Prašome pažymėti Jums tinkamiausią atsakymo variantą ženklų **X**. Jei į kai kuriuos klausimus nenorite atsakyti, galite juos praleisti.

Kilus klausimų dėl anketos pildymo ar apklausos rezultatų, kreipkitės: Socialinių programų koordinatore Akvilė Varačinskienė, el. p. akvile.varacinskiene@siauliuspc.lt, tel. +370 670 64 515.

Klausimai	Visiškai nesutinku	Nesutinku	Nei sutinku, nei nesutinku	Sutinku	Visiškai sutinku
A. Prieinamumas					
1. Buvo lengva sužinoti apie galimybę gauti paslaugą.					
2. Informacija apie paslaugos teikimo eigą yra aiški ir suprantama.					
3. Paslaugos teikiamos man patogiu metu.					
4. Paslaugų teikimo vieta yra pritaikyta mano poreikiams.					
B. Santykiai					
5. Informacija apie mane ar mano šeimos situaciją yra saugoma ir neatskleidžiama kitiems.					
6. Mano nuomonė ir poreikiai yra išklausyti.					
7. Jaučiuosi, kad su manimi bendraujama nuoširdžiai.					
C. Paslaugų kokybė					
8. Paslaugas teikiantys darbuotojai išmano savo darbą ir dirba profesionaliai.					
9. Gaunu reikiamą informaciją, kur kreiptis dėl papildomos pagalbos.					
10. Teikiant paslaugas atsižvelgiama į mano ar mano šeimos individualius poreikius.					
D. Rezultatai					
11. Jaučiu, kad mano ir (ar) mano šeimos situacija pagerėjo arba tapo aiškesnė.					

12. Gauta pagalba atitiko mano ar mano šeimos poreikius.					
E. Bendras pasitenkinimas					
13. Gauta pagalba atitiko mano ar mano šeimos poreikius.					
14. Darbuotojai su manimi bendravo pagarbiai.					
15. Gauta pagalba padėjo man ir (ar) mano šeimai spręsti problemas.					
16. Esu patenkintas paslaugomis, kurias gavau.					

17. Jūsų pasiūlymai ar pageidavimai:

Ačiū už jūsų laiką! 😊

SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO DARBUOTOJŲ APKLAUSA

Šiaulių miesto savivaldybės socialinių paslaugų centras atlieka darbuotojų pasitenkinimo darbu apklausą. Jūsų atsakymai padės gerinti darbo aplinką ir socialinių paslaugų kokybę.

Apklausa **anoniminė**, o jos rezultatai bus pateikti apibendrintai.

Prašome pažymėti vieną Jums tinkamiausią atsakymo variantą. Kilus klausimų dėl anketos pildymo ar apklausos rezultatų, prašome kreiptis: Socialinių programų koordinatore Akvilė Varačinskienė, el. p. akvile.varacinskiene@siauliuspc.lt, tel. +370 670 64 515.

Klausimai	Visiškai nesutinku	Nesutinku	Nei sutinku, nei nesutinku	Sutinku	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, išklauso jų nuomonę.					
8. Mano kolegos man padeda, kai reikia.					
9. Komandoje aš 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 tobulinti 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. Mano organizacijoje vyrauja pasitikėjimu grįsta kultūra.					

21. Jūsų pasiūlymai ar pageidavimai:

Ačiū už jūsų laiką! 😊

KLAUSIMYNAS DARBUOTOJAMS (2-3 mėn. po mokymų)

Ši apklausa yra **anoniminė**, jos rezultatai bus pateikti apibendrintai. Jūsų atsakymai padės pagerinti Šiaulių miesto savivaldybės socialinių paslaugų centro darbuotojų kompetencijų tobulinimo tvarką ir socialinių paslaugų kokybę. Prašome pažymėti vieną Jums tinkamiausią atsakymą.

Jeigu jums kyla klausimų dėl pildymo arba norite susipažinti su apklausos rezultatais, susiekite: Akvilė Varačinskienė; tel.: +370 670 64 515; el. paštas: akvile.varacinskiene@siauliuspc.lt.

Mokymų data:

Mokymų pavadinimas:

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

10. Rekomenduočiau šiuos mokymus kolegoms (1 – Tikrai ne; 10 – Tikrai taip):

[illegible]

**KLAUSIMYNAS PASLAUGŲ GAVĖJAMS
GYVENIMO KOKYBĖS POKYČIUI VERTINTI**

(bendrosios, prevencinės, trumpalaikės socialinės paslaugos)

Prašome prie kiekvieno iš penkių teiginių pažymėti geriausiai Jums tinkamą atsakymą apie tai, kaip jūs jautėtės pradėję gauti arba gaudami socialines paslaugas, apibraukite Jums tinkamą skaičių prie kiekvieno teiginio. Atkreipkite dėmesį, kad didesnis skaičius žymi geresnę savijautą.

Pavyzdys: jei jautėtės linksmi ir pakilios nuotaikos daugiau nei pusę laiko per paskutines dvi savaites, pažymėkite langelį, kur yra skaičius 3.

Ši apklausa yra **anoniminė**, jos rezultatai bus pateikti apibendrintai. Jūsų atsakymai padės gerinti Šiaulių miesto savivaldybės socialinių paslaugų centro socialinių paslaugų kokybę.

Jeigu jums kyla klausimų dėl pildymo arba norite susipažinti su apklausos rezultatais, susiekite: Akvilė Varačinskienė; tel.: +370 670 64 515; el. paštas: akvile.varacinskiene@siauliuspc.lt.

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

**KLAUSIMYNAS PASLAUGŲ GAVĖJAMS
GYVENIMO KOKYBĖS POKYČIUI VERTINTI**
(socialinės globos, socialinės priežiūros paslaugos)

Prašome prie kiekvieno iš penkių teiginių pažymėti geriausiai Jums tinkamą atsakymą apie tai, kaip jūs jautėtės pradėję gauti arba gaudami socialines paslaugas, apibraukite Jums tinkamą skaičių prie kiekvieno teiginio. Atkreipkite dėmesį, kad didesnis skaičius žymi geresnę savijautą.

Pavyzdys: jei jautėtės linksmi ir pakilios nuotaikos daugiau nei pusę laiko per paskutines dvi savaites, pažymėkite langelį, kur yra skaičius 3.

Ši apklausa yra **anoniminė**, jos rezultatai bus pateikti apibendrintai. Jūsų atsakymai padės gerinti Šiaulių miesto savivaldybės socialinių paslaugų centro socialinių paslaugų kokybę.

Jeigu jums kyla klausimų dėl pildymo arba norite susipažinti su apklausos rezultatais, susiekite: Akvilė Varačinskienė; tel.: +370 670 64 515; el. paštas: akvile.varacinskiene@siauliuspc.lt.

Gaudamas socialines paslaugas:	Visą laiką	Beveik visą laiką	Daugiau nei pusę laiko	Mažiau nei pusę laiko	Kartais	Niekada
1. Jaučiuosi saugus (-i) savo gyvenamojoje aplinkoje.	5	4	3	2	1	0
2. Jaučiu, kad mano gyvenimas turi prasmę.	5	4	3	2	1	0
3. Turiu galimybę bendrauti su žmonėmis, kurie man svarbūs.	5	4	3	2	1	0
4. Galiu spręsti dėl savo kasdienio gyvenimo.	5	4	3	2	1	0
5. Jaučiu, kad mano gyvenimas yra pakankamai stabilus.	5	4	3	2	1	0
6. Gaunat socialines paslaugas mano fizinė sveikata yra stabilesnė.	5	4	3	2	1	0
7. Socialinės paslaugos leidžia man jaustis gerbiamu ir vertinamu.	5	4	3	2	1	0

KLAUSIMYNAS SUINTERESUOTŲ ŠALIŲ PASITENKINIMUI VERTINTI

Ši apklausa yra **anoniminė**, jos rezultatai bus pateikti apibendrintai. Jūsų atsakymai padės gerinti Šiaulių miesto savivaldybės socialinių paslaugų kokybę.

Prašome pažymėti vieną Jums tinkamiausią atsakymą. Jeigu jums kyla klausimų dėl pildymo arba norite susipažinti su apklausos rezultatais, susiekite: Akvilė Varačinskienė; tel.: +370 670 64 515; el. paštas: akvile.varacinskiene@siauliuspc.lt.

Teiginiai	Visiškai nesutinku	Nesutinku	Nei sutinku, nei nesutinku	Sutinku	Visiškai sutinku
1. Ši įstaiga yra patikimas partneris.					
2. Bendradarbiavimas su šia įstaiga yra konstruktyvus ir pagarbus.					
3. Įstaiga laiku ir aiškiai teikia reikalingą informaciją.					
4. Įstaiga atsakingai vykdo savo įsipareigojimus.					
5. Įstaigos 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.					