VILNIAUS MIESTO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO DIREKTORIUS

ĮSAKYMAS
DĖL VILNIAUS MIESTO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO KOKYBĖS POLITIKOS TVIRTINIMO

2026 m. liepos d. Nr.
Vilnius

1. T v i r t i n u Vilniaus miesto socialinių paslaugų centro kokybės politiką (pridedama).
2. P r i p a ž į s t u netekusiu galios Vilniaus miesto socialinių paslaugų centro direktoriaus 2023 m. gruodžio 29 d. įsakymą Nr. 1-168 „Dėl Vilniaus miesto socialinių paslaugų centro kokybės politikos tvirtinimo“ su visais pakeitimais ir papildymais.
3. Į p a r e i g o j u Vilniaus miesto socialinių paslaugų centro padalinių vadovus per vieną mėnesį nuo šio įsakymo priėmimo dienos supažindinti su šiuo įsakymu pavaldžius darbuotojus.
4. P a v e d u direktoriaus pavaduotojui socialiniais klausimais kontroliuoti, kaip vykdomas šis įsakymas.

Direktorė Skaistė Jusienė

PATVIRTINTA
Vilniaus miesto socialinių paslaugų centro
direktoriaus 2026 m. d.
įsakymu Nr.

VILNIAUS MIESTO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO KOKYBĖS POLITIKA

Kokybės politikos paskirtis

Vilniaus miesto socialinių paslaugų centro (toliau – Centro) kokybės politika nustato Centro teikiamų socialinių paslaugų kokybės planavimo, įgyvendinimo, vertinimo ir nuolatinio gerinimo principus. Ji sudaro sąlygas užtikrinti vieningą vidinės kokybės vertinimo sistemą, priimti duomenimis grįstus sprendimus ir nuolat gerinti socialinių paslaugų kokybę.

Kokybės politika parengta vadovaujantis Lietuvos Respublikos teisės aktais, reglamentuojančiais socialinių paslaugų teikimą, Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2024 m. gruodžio 4 d. įsakymu Nr. A1-833 „Dėl Socialinių paslaugų kokybės reikalavimų aprašo patvirtinimo“ patvirtintu Socialinių paslaugų kokybės reikalavimų aprašu (toliau – Aprašas).

Centro misija – teikti kokybiškas socialines paslaugas Vilniaus miesto gyventojams.

Centro vizija – socialinės paslaugos kokybiškam gyvenimui.

Bendros Centro paslaugų teikimo vertybės

- **Orientacija į paslaugų gavėją.** Paslaugos yra teikiamos atsižvelgiant į paslaugų gavėjų lūkesčius, poreikius ir pasitenkinimą.
- **Pagarba ir komandiškumas.** Su paslaugų gavėjais ir bendradarbiais bendraujama laikantis etikos principų, siekiama padėti kiekvienam, besikreipiančiam į įstaigą. Siekiant kokybiško paslaugų gavėjų aptarnavimo, darbuotojai tarpusavyje bendradarbiauja ir ieško tinkamiausių sprendimų.
- **Paslaugų tęstinumo užtikrinimas.** Esant paslaugos tęstinumo poreikiui, užtikrinama, kad būtų tęsiamas jos tiekimas. Paslaugų gavėjai gauna nenutrūkstamas paslaugas tol, kol yra patvirtintas jų poreikis.
- **Tarpinstitucinis bendradarbiavimas.** Kokybiškų paslaugų suteikimas yra užtikrinamas glaudžiu bendradarbiavimu su kitomis institucijomis, siekiant pasiūlyti paslaugų gavėjams kuo įvairiapusiškesnes paslaugas.

Centro socialinių paslaugų kokybė vertinama trimis lygmenimis:

- **Struktūros kokybė**. Vertinama, ar Centro veikla atitinka teisės aktų, Aprašo ir kitų Centro veiklą reglamentuojančių dokumentų reikalavimus. Taip pat vertinamas nustatytų kokybės rodiklių įgyvendinimas.
- **Procesų kokybė**. Vertinama socialinių paslaugų organizavimo ir teikimo eiga, darbuotojų motyvacija ir kompetencijų tobulinimas, vidinės kokybės užtikrinimo priemonės, paslaugų teikimo procesai bei jų tobulinimas.
- **Rezultatų kokybė.** Vertinami paslaugų gavėjų pasiekti pokyčiai, gyvenimo kokybė, įgalinimas, pasitenkinimas gaunamomis paslaugomis, darbuotojų pasitenkinimas darbu ir kiti Kokybės politikos prieduose nustatyti kokybės rodikliai.

Centras siekia į socialinių paslaugų kokybės vertinimą įtraukti paslaugų gavėjus, darbuotojus ir kitas suinteresuotąsias šalis. Surinkti duomenys naudojami veiklos analizei, kokybės gerinimo priemonėms planuoti ir socialinių paslaugų kokybei tobulinti.

Kokybės valdymo principai

Centro kokybės valdymas grindžiamas nuolatinio gerinimo principu. Kokybės planavimas, įgyvendinimas, vertinimas ir tobulinimas vykdomi nuosekliai, vadovaujantis Kokybės politika, jos priedais ir Aprašu.

- **Požiūris.** Nustatomi kokybės tikslai, rodikliai, vertinimo metodai, atsakomybės, duomenų rinkimo terminai ir kokybės vertinimo priemonės. Kokybės vertinimo sistema detalizuojama Kokybės politikos 1 priede.
- **Įgyvendinimas.** Centro skyriai įgyvendina Kokybės politikos 1 priede numatytas kokybės vertinimo priemones. Vykdomos apklausos, renkami kokybės rodikliai, atliekamas vidinis kokybės vertinimas, dokumentų analizė, stebėsena ir kitos Kokybės politikos prieduose nustatytos kokybės vertinimo veiklos.
- **Analizė.** Surinkti duomenys analizuojami siekiant įvertinti kokybės rodiklių pasiekimą, paslaugų gavėjų ir darbuotojų patirtį, paslaugų kokybės tendencijas bei nustatyti tobulintinas veiklos sritis. Analizės rezultatai naudojami ataskaitoms rengti, veiklai planuoti ir sprendimams dėl socialinių paslaugų kokybės gerinimo priimti.
- **Tobulinimas.** Remiantis analizės rezultatais planuojamos kokybės gerinimo priemonės, nustatomi prioritetai, prireikus, atnaujinami kokybės vertinimo įrankiai, kokybės rodikliai, procesai bei Kokybės politikos priedai.

Kokybės vertinimo įrankiai

Centre socialinių paslaugų kokybė vertinama taikant įvairius kokybės vertinimo metodus ir įrankius. Naudojami veiklos kokybės rodikliai, apklausos, dokumentų analizė, stebėjimas, vidinis kokybės vertinimas, fokus grupės, telefoninių pokalbių įrašų vertinimas gavus skundą dėl konsultavimo telefonu kokybės bei kiti Kokybės politikos prieduose nustatyti kokybės vertinimo įrankiai.

Skirtingų metodų taikymas leidžia surinkti duomenis apie Centro veiklą bei teikiamų socialinių paslaugų kokybę. Kokybės vertinimo įrankių taikymas ir jų paskirtis nustatyti Kokybės politikos prieduose.

Kokybės politikos priedų taikymas

Kokybės politikos priedai yra neatsiejama šios politikos dalis ir naudojami Centro teikiamų socialinių paslaugų kokybei vertinti, stebėti ir gerinti. Jų taikymo tvarka nustatyta Kokybės politikos 1 priede – Kokybės vertinimo įrankių plane, kuriame nurodyti taikomi įrankiai, atsakingi asmenys, duomenų rinkimo terminai, ataskaitų rengimo tvarka ir numatytas kiekvieno įrankio ataskaitų skaičius.

Kokybės politikos priedai naudojami pagal jų paskirtį:

1 priedas yra pagrindinis dokumentas, nustatantis vidinės kokybės vertinimo sistemą Centre.

2–4 priedai – Pagalbos šeimai, Socialinių paslaugų namuose ir Socialinio darbo skyrių kokybės vertinimo rodikliai.

5 priedas – kokybės rodiklių įsivertinimo lentelės, skirtos Centro skyrių rodiklių kasmetiniam įvertinimui ir rezultatų analizei.

6–11 priedai – paslaugų gavėjų apklausų anketos, skirtos gyvenimo kokybės, įgalinimo, paslaugų prieinamumo ir pasitenkinimo gaunamomis paslaugomis vertinimui.

12–15 priedai – Centro darbuotojų pasitenkinimo darbu vertinimo anketų versijos, naudojamos skirtinguose Centro skyriuose darbuotojų pasitenkinimui ir darbuotojų pasitenkinimo indeksui vertinti.

16 priedas – bendradarbiaujančių įstaigų, organizacijų ir kitų suinteresuotųjų šalių pasitenkinimo vertinimo anketa.

Priedai naudojami kartu, siekiant užtikrinti vieningą Centro kokybės vertinimo sistemą. Renkami duomenys naudojami veiklos stebėsenai, kokybės rodiklių vertinimui, rezultatų analizei, ataskaitų rengimui ir sprendimams dėl socialinių paslaugų kokybės gerinimo priimti.

Nuo 2029 m. Kokybės politikos priedai naudojami ir įgyvendinant Apraše nustatytus socialinių paslaugų bazinio lygio kokybės reikalavimus. Priedų turinys gali būti atnaujinamas, atsižvelgiant į teisės aktų pakeitimus, kokybės vertinimo rezultatus ir kokybės analitiko nustatytą poreikį. Centro teikiamų socialinių paslaugų kokybės vertinimo ir nuolatinio gerinimo proceso schema pateikiama toliau.

KOKYBĖS POLITIKA

↓

CENTRO TEIKIAMŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ VIDINIS KOKYBĖS VERTINIMO CIKLAS

↓

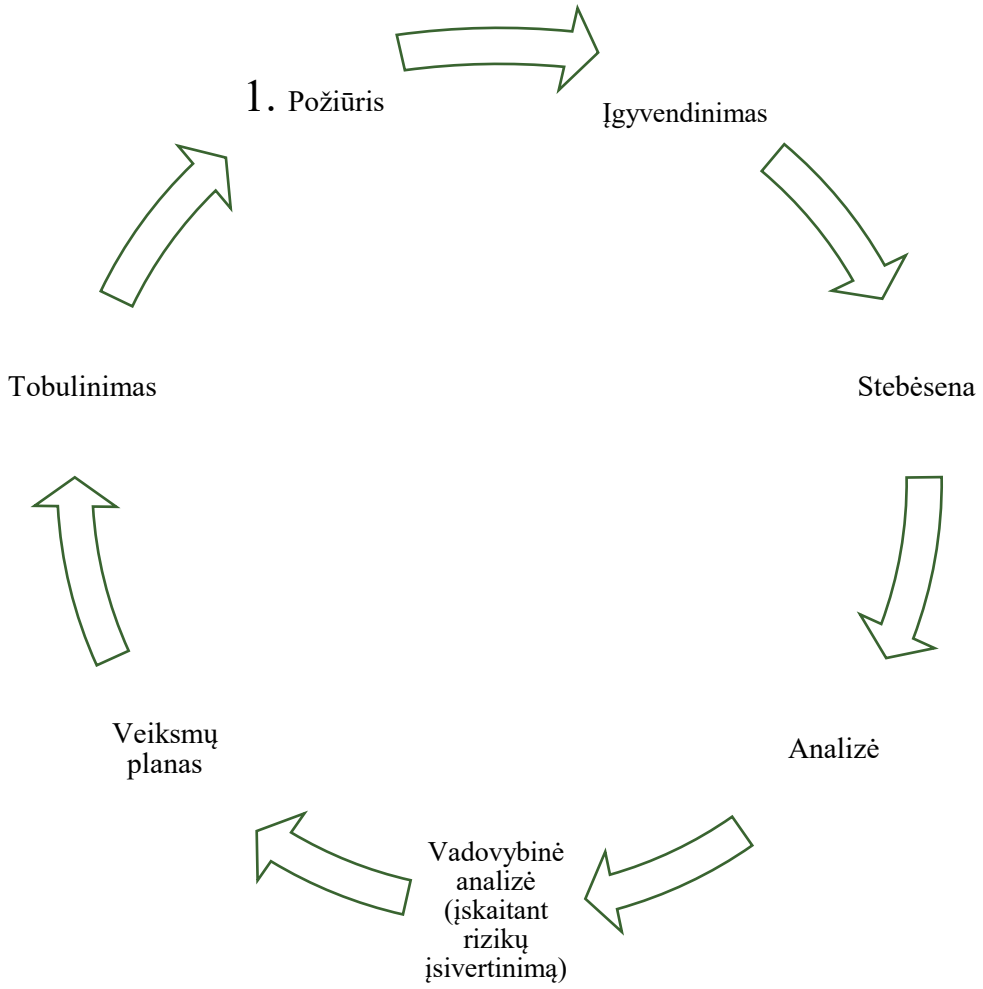
STRUKTŪROS KOKYBĖ (paslaugų teikimo sąlygos)	PROCESŲ KOKYBĖ (paslaugų teikimas)	REZULTATŲ KOKYBĖ (paslaugų poveikis)
• Teisės aktų reikalavimų laikymasis • Socialinių paslaugų normų laikymasis • Socialinių paslaugų standartų laikymasis • Vidaus tvarkų ir dokumentų reikalavimų laikymasis • Darbuotojų ir paslaugų gavėjų skaičiaus santykis • Veiklos kokybės rodiklių analizavimas	• Paslaugų organizavimas • Paslaugų teikimo procesai • Darbuotojų kompetencijų įsivertinimas, naudos matavimas ir tobulinimo plano parengimas • Komandų mikroklimato vertinimas • Paslaugų kokybė • Telefoninių pokalbių kokybės stebėsena	• Paslaugų gavėjų gyvenimo kokybė • Paslaugų gavėjų įgalinimas • Paslaugų gavėjų savarankiškumo skatinimas ir palaikymas • Paslaugų gavėjų pasitenkinimo indekso matavimas • Darbuotojų pasitenkinimo darbu indekso matavimas • Suinteresuotųjų šalių pasitenkinimo matavimas

↓

KOKYBĖS VERTINIMO SISTEMA
(Kokybės politikos 1–16 priedai)

- Kokybės rodikliai
- Apklausos
- Dokumentų analizė
- Stebėjimas
- Fokus grupių diskusijos
- Telefoninių pokalbių įrašų vertinimas gavus skundą
- Kiti Kokybės politikos prieduose nustatyti vertinimo įrankiai

NUOLATINIS KOKYBĖS GERINIMO CIKLAS



KOKYBĖS GERINIMO REZULTATAI

- Kokybės gerinimo priemonės
- Veiklos tobulinimas
- Kokybės rodiklių stebėsena
- Ataskaitų rengimas
- Rezultatų viešinimas

Vilniaus miesto socialinių paslaugų
centro kokybės politikos
1 priedas

KOKYBĖS VERTINIMO ĮRANKIŲ PLANAS

Kokybės vertinimo įrankiai	**Atsakingi asmenys**	**Kam skirta**	**Terminai**	**Ataskaitų skaičius**
1. Pagalbos šeimai (toliau – PŠS), Socialinio darbo (toliau – SDS) ir Socialinių paslaugų namuose skyrių (toliau – SPNS) teikiamų paslaugų kokybės vertinimo rodikliai *(pagal Kokybės politikos 2–4 priedus)*	Skyrių vedėjai; „Atgaiva“ atveju – vyriausiasis socialinis darbuotojas (taikoma iki atskiro sprendimo). Duomenys kokybės analitikui teikiami iki balandžio 1 d. *(pagal Kokybės politikos 5 priedą „Kokybės rodiklių įsivertinimo lentelės“).*	Direktoriui	Iki balandžio 15 d. už praėjusius kalendorinius metus	1
2. SPNS dienos socialinės globos asmens namuose atitikties socialinės globos normoms įsivertinimas				
3. PŠS, SDS, SPNS, Bendrųjų reikalų skyriaus (toliau – BRS), Centro administracijos, Finansų skyriaus, Dienos centro „Atgaiva“ (toliau – „Atgaiva“) įsivertinimas: įgyta socialinių darbuotojų profesinė kompetencija ir jos organizavimas, vidinės kokybės užtikrinimo priemonės ir jų taikymo dažnumas, darbuotojų ir paslaugų gavėjų santykis.				

4. PŠS, SDS, SPNS, BRS, Centro administracija, Finansų skyrius ir „Atgaiva“ kasmet analizuoja gautus skundus, prašymus ir atsiliepimus, vertina jų pobūdį, tendencijas bei panaudojimą veiklos gerinimui. Iki 2029 m. analizės duomenys kokybės analitikui teikiami kaip rekomenduojama praktika, o nuo 2029 m. siekiama tai įtvirtinti kaip nuolatinę kasmetinę skyrių veiklos praktiką.	Skyrių vedėjai; „Atgaiva“ atveju – vyriausiasis socialinis darbuotojas. Duomenys kokybės analitikui teikiami iki balandžio 1 d.			
5. Centre atliekamas vidinis socialinių paslaugų kokybės vertinimas paslaugoms, priskirtoms nacionaliniam socialinių paslaugų kokybės standartui (toliau – Standartas). Vertinamos faktiškai teikiamos paslaugos. Tais atvejais, kai Centras vykdo administracines funkcijas (pvz., priima dokumentus, vertina poreikį ar nukreipia paslaugai gauti), kokybės reikalavimų atitiktis nevertinama, nes už ją atsako paslaugos teikėjas. Iki 2029 m. vidinis kokybės vertinimas atliekamas naudojant rekomenduojamus vertinimo įrankius ir metodikas. Nuo 2029 m. jis vykdomas kasmet kaip privalomas procesas.	Skyrių vedėjai; „Atgaiva“ atveju – vyriausiasis socialinis darbuotojas. Duomenys kokybės analitikui teikiami iki gruodžio 1 d.	Direktoriui	Iki gruodžio 15 d. už einamuosius metus	1

6. PŠS, SDS, SPNS ir „Atgaiva“ kartą per metus vertina socialinių paslaugų gavėjų gyvenimo kokybę ir pasitenkinimą gaunamomis paslaugomis. Vertinimas atliekamas apklausų būdu, naudojant Centro patvirtintas anketas ir, esant poreikiui, kitus duomenų rinkimo metodus. Vertinimas vykdomas vadovaujantis Standarto nuostatomis. Iki 2029 m. naudojamos Centro parengtos anketos, palaipsniui įtraukiant privalomus klausimus paslaugų gavėjų pasitenkinimo indeksui apskaičiuoti. Nuo 2029 m. anketos papildomos rekomenduojamais klausimais, skirtais išsamesniam gyvenimo kokybės vertinimui. Rekomenduojama siekti, kad apklausoje dalyvautų ne mažiau kaip 51 proc. paslaugų gavėjų. Rodiklis yra siektinas ir vertinamas atsižvelgiant į savanorišką paslaugų gavėjų dalyvavimą apklausoje. Nuo 2029 m. šio rodiklio duomenys registruojami Socialinės paramos šeimai informacinėje sistemoje (toliau – SPIS). Duomenis suveda Centro direktoriaus įsakymu paskirtas darbuotojas.	Nuo 2027 metų duomenys renkami visus metus. Skyrių vedėjai užtikrina, kad surinkti duomenys kokybės analitikui būtų pateikti ne vėliau kaip iki sausio 5 d. „Atgaiva“ ir PŠS gali naudoti popierines ir elektronines apklausas (popierinės apklausos bus naudojamos ne ilgiau kaip iki 2030 m.). SDS ir SPNS skyriuose naudojamos elektroninės apklausos.	Direktoriui	Iki vasario 1 d. už praėjusius kalendorinius metus	Iki 2029 m. pateikiamos ne mažiau kaip 2 ataskaitos pagal teikiamų paslaugų sritis: PŠS – gyvenimo kokybės ir atvejo vadybos proceso vertinimas; SPNS, SDS ir „Atgaiva“ – paslaugų gavėjų pasitenkinimo indeksai). Nuo 2029 m. apklausų ir ataskaitų apimtis gali būti plečiama pagal kokybės analitiko nustatytą poreikį, o rodiklių reikšmės registruojamos SPIS.
7. Centro darbuotojų pasitenkinimas darbu *(pagal Kokybės politikos 12–15 priedus)* kartą per metus vertinamas apklausos būdu. Siekiama apklausti ne mažiau kaip 80 proc. darbuotojų. Vertinimo rezultatai naudojami darbo sąlygų ir veiklos kokybės gerinimui. Nuo 2029 m. darbuotojų pasitenkinimo darbu indeksas tampa kasmetiniu Skyrių veiklos rodikliu, o jo reikšmės registruojamos SPIS.	Skyrių vedėjai ne vėliau kaip iki gegužės 1 d. informuoja kokybės analitiką apie planuojamą apklausos laikotarpį ir užtikrina, kad apklausoje dalyvautų ne mažiau kaip 80 proc. Skyriaus darbuotojų. Kokybės analitikas organizuoja apklausą, sistemina ir analizuoja jos duomenis Duomenys surenkami ne vėliau	Direktoriui	Iki gruodžio 1 d. už einamuosius metus	Iki 2029 m. ataskaitų skaičius nustatomas pagal kokybės analitiko įvertintą poreikį. Nuo 2029 m. teikiamos 5 ataskaitos *(pagal Kokybės politikos priedų Nr. 12, 13, 14 ir 15 anketų versijas)*, o rodiklio

Duomenis suveda Direktoriaus įsakymu paskirtas darbuotojas.	kaip iki lapkričio 1 d. einamaisiais metais.			reikšmės registruojamos SPIS.
8. Darbuotojų kompetencijų tobulinimo naudos indeksas vertinamas kartą per metus, siekiant nustatyti kompetencijų tobulinimo poveikį veiklos kokybei. Iki 2029 m. kuriami ir bandomi šio rodiklio vertinimo modeliai bei metodai. Nuo 2029 m. rodiklis tampa kasmetiniu Skyrių veiklos rodikliu, o jo reikšmės registruojamos SPIS. Duomenis suveda Direktoriaus įsakymu paskirtas darbuotojas.	Skyrių vedėjai; „Atgaiva“ atveju – vyriausiasis socialinis darbuotojas. Duomenys kokybės analitikui teikiami iki rugpjūčio 1 d. už einamuosius metus	Direktoriui	Iki rugpjūčio 15 d. už einamuosius metus	Iki 2029 m. ataskaitų skaičius nustatomas pagal kokybės analitiko įvertintą poreikį. Nuo 2029 m. teikiama 1 apibendrinta ataskaita, o rodiklio reikšmės registruojamos SPIS.
9. Fokus grupės su Centro darbuotojais dėl socialinių paslaugų kokybės ir jų teikimo proceso organizuojamos pagal poreikį. Jų poreikį vertina, organizavimą inicijuoja ir koordinuoja kokybės analitikas. Surinkta informacija naudojama paslaugų kokybės gerinimui bei procesų tobulinimui.	Kokybės analitikas	Direktoriui	Iki lapkričio 15 d. už einamuosius metus	Ataskaitų skaičius nustatomas pagal kokybės analitiko įvertintą poreikį.
10. Anketa apie darbuotojo vertinimą išbandymo laikotarpiu (Darbuotojų adaptavimo programos, patvirtintos Vilniaus miesto socialinės paramos centro direktoriaus 2013 m. gruodžio 18 d. įsakymu Nr. 1-199 *„Dėl Vilniaus miesto socialinės paramos centro darbuotojų adaptavimo programos tvirtinimo* (toliau – Programa), 2 arba 3 priedas) skirta naujo darbuotojo adaptacijai ir darbo rezultatams vertinti. Surinkta informacija naudojama adaptacijos proceso tobulinimui, kompetencijų vertinimui ir profesiniam ugdymui.	Atsakingi asmenys nustatyti *Programoje*	Bendrųjų reikalų skyriui	Visus metus	Ataskaita nerengiama. Pateikiami užpildyti vertinimai.

11. Išbandymo laikotarpio klausimynas darbuotojui (Programos priedas Nr. 4) skirtas savęs įsivertinimui, profesinės savijautos bei mentoriaus pagalbos vertinimui. Surinkta informacija naudojama pagalbos efektyvumo analizavimui bei viso adaptacijos proceso tobulinimui.	Darbuotojai pateikia savo vertinimus apie išbandymo laikotarpį kokybės analitikui tiesiogiai	Direktoriui	Iki gegužės 1 d. už praėjusius kalendorinius metus	1
12. Fokus grupės su Centro darbuotojais apie jų patirtį išbandymo laikotarpiu organizuojamos pagal poreikį. Jų poreikį vertina, organizavimą inicijuoja ir koordinuoja kokybės analitikas. Surinkta informacija naudojama adaptacijos proceso efektyvumo vertinimui, darbuotojų įsitraukimo gerinimui ir mentoriaus pagalbos vertinimui.	Kokybės analitikas			
13. Suinteresuotųjų šalių pasitenkinimo vertinimas *(Kokybės politikos priedas Nr. 16)* iki 2029 m. organizuojamas Centro mastu pagal poreikį. Apklausa skirta įvertinti suinteresuotųjų šalių pasitenkinimą Centro veikla, teikiamų socialinių paslaugų kokybe ir bendradarbiavimo procesais bei nustatyti tobulintinas sritis. Nuo 2029 m. Skyriams, siekiantiems pažangaus lygmens atitikties Standartui, suinteresuotųjų šalių pasitenkinimo vertinimas tampa kasmetiniu veiklos rodikliu. Bazinio lygmens atitikties atveju šis vertinimas išlieka rekomendacinio pobūdžio.	Skyrių administracija, siekianti pažangaus lygmens atitikties vykdomai socialinei paslaugai, ne vėliau kaip iki gruodžio 15 d. pateikia kokybės analitikui informaciją apie aktualias apklausų temas ir suinteresuotųjų šalių sąrašą. Kokybės analitikas suderina suinteresuotųjų šalių sąrašą, parengia apklausos klausimyną, organizuoja duomenų rinkimą, analizuoja rezultatus. Suinteresuotųjų šalių pasitenkinimo vertinimas integruojamas į Centro metinę veiklą.	Direktoriui	Iki gruodžio 31 d. už einamuosius metus	1
14. Fokus grupės su suinteresuotųjų šalių atstovais organizuojamos pagal poreikį, siekiant įvertinti socialinių paslaugų kokybę ir jų teikimo procesą. Skyrių administracija, organizuojanti socialines				

paslaugas, ne vėliau kaip iki gruodžio 15 d. teikia kokybės analitikui pasiūlymus dėl kitų metų fokus grupių temų ir poreikio. Kokybės analitikas apibendrina pateiktus pasiūlymus, nustato grupių poreikį, teikia rekomendacijas dėl jų organizavimo ir, esant poreikiui, jas koordinuoja. Surinkta informacija naudojama paslaugų tobulinimui ir bendradarbiavimo procesų gerinimui.				
15. Telefoninių pokalbių įrašų perklausymas gavus skundą dėl konsultavimo telefonu kokybės. Surinkta informacija naudojama konsultavimo kokybei, darbuotojų bendravimo įgūdžiams ir kokybiško aptarnavimo procesams vertinti ir tobulinti.	Kokybės analitikas	Direktoriaus pavaduotojui socialiniais klausimais	Visus metus	Ataskaita nerengiama. Pateikiami telefoninių įrašų perklausymo vertinimo aktai *(* pagal Telefoninių įrašų perklausymo vertinimo akto formą).*

Vilniaus miesto socialinių paslaugų
centro kokybės politikos
2 priedas

PAGALBOS ŠEIMAI SKYRIAUS TEIKIAMŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMO RODIKLIAI

Paslaugos pavadinimas	**Kokybės vertinimo rodikliai**	**Kokybės rodiklių vertinimo kriterijai**	**Siekiamas tikslas**
1. Socialinė priežiūra socialinę riziką patiriančioms šeimoms	1.1. Šeimų, pajėgių savarankiškai užtikrinti vaiko teises ir teisėtus interesus ir kurioms nutrauktas socialinės priežiūros paslaugų teikimas, skaičius	Rodiklis skaičiuojamas nuo bendro šeimų skaičiaus, detalizuojant pagal paslaugų nutraukimo / atvejo vadybos užbaigimo priežastis.	≥ 30 proc. šeimų bus pajėgios savarankiškai užtikrinti vaiko teises ir teisėtus interesus – užbaigta atvejo vadyba dėl teigiamų pokyčių.
	1.2. Sėkmingų intervencijų skaičius, sprendžiant priklausomybių problemas	Rodiklis skaičiuojamas nuo tų šeimų, kurioms buvo numatytas šis įpareigojimas, skaičiaus ir, kurių šeimos nariai įsipareigojimą įvykdė arba yra sveikimo procese – 3 ir daugiau mėn. nevartoja alkoholio ir / ar kitų psichoaktyvių medžiagų, įgyvendina pagalbos plane numatytas priemones, susijusias su priklausomybių problemų sprendimu, aktyviai lanko individualias specialistų konsultacijas, dalyvauja grupės užsiėmimuose, vykdo specialistų rekomendacijas. Paaiškinimas (toliau – paaišk.). sėkminga intervencija skaičiuojama, kai šeima įvykdė numatytą įsipareigojimą arba atitinka bent du iš sveikimo procese numatytų kriterijų.	≥ 50 proc. šeimų sėkmingai spręs priklausomybės problemą.

	1.3. Asmenų, lankiusių specialistų konsultacijas ir sprendusių kylančių konfliktų ar smurto šeimoje problemas, skaičius	Rodiklis skaičiuojamas nuo tų šeimų, kurioms buvo numatytas šis įpareigojimas, skaičiaus ir, kurių šeimos nariai lankė psichologo konsultacijas, dalyvavo mediacijoje ir / ar dalyvavo elgesio korekcijos programose ir / ar nebuvo užfiksuotos konfliktinės situacijos ar smurto atvejų per paskutinius 6 mėnesius.	≥ 55 proc. šeimų lankys specialistų konsultacijas ir spręs kylančių konfliktų ar smurto šeimoje problemas.
	1.4. Šeimų, kuriose pagerėjo tėvystės įgūdžiai, skaičius	Rodiklis skaičiuojamas nuo šeimų, kurioms buvo numatytas šis įsipareigojimas, skaičiaus ir, kurie baigė / lanko tėvystės įgūdžių mokymus arba individualias konsultacijas tėvystės įgūdžių ugdymo klausimais, yra pastebėti teigiami pokyčiai bendravime su vaikais bei jų auklėjime bei įgyvendina pagalbos plane numatytas priemones. Paaišk. vertinant atitinka bent du iš pateiktų kriterijų.	≥ 60 proc. šeimų pagerins tėvystės įgūdžius.
2. Psichosocialinė pagalba	2.1. Sėkmingų intervencijų skaičius, sprendžiant priklausomybės problemas	Rodiklis skaičiuojamas nuo asmenų, kuriems buvo numatytas šis įpareigojimas, skaičiaus pagal numatytus kriterijus: asmuo pripažįsta turįs priklausomybės problemą ir ją aktyviai sprendžia; asmuo nuosekliai lanko individualias konsultacijas; stebima asmens motyvacija pokyčiui, yra pasiruošęs visiškai nevartoti alkoholio ir (ar) kitų psichoaktyvių medžiagų; vykdo specialistų rekomendacijas. Paaišk. vertinant atitinka ne mažiau nei du kriterijus.	≥ 50 proc. asmenų sėkmingai spręs priklausomybės problemą.

	2.2. Sėkmingų intervencijų skaičius, sprendžiant psichologines problemas	Rodiklis skaičiuojamas nuo asmenų (suaugusiųjų, vaikų, paauglių), kuriems buvo teikiamos psichologo konsultacijos, skaičiaus ir, kurie pasiekė teigiamą pokytį: geba ieškoti problemų sprendimo ir jas spręsti; sumažėjo arba išnyko disfunkcinis elgesys ir mintys; pastebimi pozityvūs emocinės būsenos pokyčiai; buvo įvykdyti konsultacijos pradžioje iškelti tikslai. Paaišk. vertinamas teigiamas pokytis, jei atitinka bent du iš pateiktų kriterijų.	≥ 55 proc. asmenų pasieks teigiamus pokyčius.
	2.3. Grupių užsiėmimus sėkmingai užbaigusių asmenų skaičius	Rodiklis skaičiuojamas nuo asmenų (suaugusiųjų, vaikų, paauglių), kurie dalyvavo grupių užsiėmimuose ir išklausė daugiau nei 50 proc. programų kurso.	≥ 65 proc. asmenų sėkmingai užbaigusių grupių programas.
	2.4. Sėkmingų intervencijų skaičius, stiprinant tėvystės įgūdžius	Rodiklis skaičiuojamas nuo asmenų, kuriems buvo teikiamos individualios konsultacijos tėvystės įgūdžių stiprinimo klausimais ir kurie pasiekė teigiamą pokytį: geba savarankiškai identifikuoti kylančias problemas ir ieškoti jų sprendimo būdų, pastebimi pozityvūs vaikų auklėjimo pokyčiai, remiantis socialinių darbuotojų ir (ar) atvejo vadybininkų, dirbančių su šeima, grįžtamuoju ryšiu, taip pat yra pasiekti konsultacijų pradžioje iškelti tikslai. Paaišk. vertinant atitinka bent du iš pateiktų kriterijų.	≥ 60 proc. asmenų pasieks teigiamo pokyčio stiprinant tėvystės įgūdžius.

Vilniaus miesto socialinių paslaugų
centro kokybės politikos
3 priedas

SOCIALINIŲ PASLAUGŲ NAMUOSE SKYRIAUS TEIKIAMŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMO RODIKLIAI

Paslaugos pavadinimas	**Kokybės vertinimo rodikliai**	**Kokybės vertinimo rodiklių kriterijai**	**Siekiamas tikslas**
1. Pagalbos į namus paslaugos	1.1. Užpildytų pagalbos į namus kokybės vertinimo aktų skaičius	Vertinama, kokiam paslaugų gavėjų skaičiui buvo užpildyti kokybės vertinimo aktai. Rodiklis skaičiuojamas nuo bendro paslaugų gavėjų skaičiaus per metus.	≥ 51 % užpildytų pagalbos į namus kokybės vertinimo aktų nuo bendro paslaugų gavėjų skaičiaus per metus.
	1.2. Darbuotojų darbo kokybės rezultatai pagal pagalbos į namus kokybės vertinimo aktą	Vertinama, ar darbuotojų darbo rezultatai atitinka vertinimo rodiklius pagal Centro SPNS pagalbos į namus kokybės vertinimo aktą. Rodiklis skaičiuojamas pagal aktuose fiksuotus vertinimus.	≥ 75 % darbuotojų darbo rezultatų, fiksuotų aktuose, atitinka visus nustatytus vertinimo rodiklius.
2. Dienos socialinės globos asmens namuose paslaugos	2.1. Užpildytų dienos socialinės globos asmens namuose kokybės vertinimo aktų skaičius	Vertinama, kokiam paslaugų gavėjų skaičiui buvo užpildyti kokybės vertinimo aktai. Rodiklis skaičiuojamas nuo bendro paslaugų gavėjų skaičiaus per metus.	≥ 51 % užpildytų dienos socialinės globos asmens namuose kokybės vertinimo aktų nuo bendro paslaugų gavėjų skaičiaus per metus.
	2.2. Darbuotojų darbo kokybės rezultatai pagal dienos socialinės globos asmens namuose kokybės vertinimo aktą	Vertinama, ar darbuotojų darbo rezultatai atitinka vertinimo rodiklius pagal Centro SPNS dienos socialinės globos asmens namuose kokybės vertinimo aktą. Rodiklis skaičiuojamas pagal aktuose fiksuotus vertinimus.	≥ 75 % darbuotojų darbo rezultatų, fiksuotų aktuose, atitinka visus nustatytus vertinimo rodiklius.

Vilniaus miesto socialinių paslaugų
centro kokybės politikos
4 priedas

SOCIALINIO DARBO SKYRIAUS TEIKIAMŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMO RODIKLIAI

Paslaugos pavadinimas	**Kokybės vertinimo rodikliai**	**Kokybės rodiklių vertinimo kriterijai**	**Siekiamas tikslas**
1. Darbo su benamiais ir elgetaujančiais asmenimis vykdymas	1.1. Asmenų (benamių), su kuriais pasiektas bent vienas įgalinantis pokytis, skaičius	Vertinama, kiek asmenų (benamių), su kuriais buvo bendrauta, patyrė bent vieną įgalinantį pokytį: • užmegztas pirminis kontaktas; • užmegztas kartotinis kontaktas; • motyvuojant ir / ar tarpininkaujant suteiktos apnakvindinimo / apgyvendinimo nakvynės namuose paslaugos; • kiti asmenį įgalinantys pokyčiai (pvz., kreipėsi dėl socialinės kortelės, užsiregistravo Užimtumo tarnyboje, dalyvavo priklausomybių konsultanto konsultacijoje ir kt.).	≥ 40 % asmenų (benamių), su kuriais buvo siekta užmegzti ryšį, pasiektas bent vienas įgalinantis pokytis.
2. Kompleksinės pagalbos organizavimas	2.1. Asmenų, kuriems pasiektas bent vienas teigiamas pokytis, skaičius	Vertinama, kiek asmenų, kuriems buvo teikiama kompleksinė pagalba, patyrė bent vieną teigiamą pokytį: • motyvuojant ir / ar tarpininkaujant buvo išvalyta gyvenamoji vieta (išvežtos šiukšlės, atlikta dezinfekcija); • tarpininkaujant sutvarkyta gyvenamoji aplinka (santechnika, šildymas ar atlikti kiti remonto darbai); suteiktos sveikatos priežiūros ir / ar socialinės paslaugos į namus paslaugos; nustatytas dalyvumo lygis; suteikta socialinė parama (piniginė, maistu, rūbais); pradėjo gauti būsto šildymo, geriamo vandens ir karšto vandens išlaidų kompensacijas; įvyko kiti asmenį įgalinantys pokyčiai (įsidarbinimas, įsiskolinimų mažinimas ir kt.).	≥ 60 % asmenų, kuriems buvo organizuota kompleksinė pagalba, pasiektas bent vienas teigiamas pokytis.

Vilniaus miesto socialinių paslaugų
centro kokybės politikos
5 priedas

KOKYBĖS RODIKLIŲ ĮSIVERTINIMO LENTELĖS

1 lentelė. Rodiklių įsivertinimo lentelė			
PAGALBOS ŠEIMAI SKYRIUS			
Rodiklis	**Siekiamas tikslas**	**Įvertinimas** Pasiekta / nepasiekta / iš dalies pasiekta	**Pastabos** Pildoma, jei nepasiekta arba pasiekta iš dalies
1. Šeimų, pajėgių savarankiškai užtikrinti vaiko teises ir teisėtus interesus ir kurioms nutrauktas socialinės priežiūros paslaugų teikimas, skaičius	≥ 30 proc. šeimų bus pajėgios savarankiškai užtikrinti vaiko teises ir teisėtus interesus – užbaigta atvejo vadyba dėl teigiamų pokyčių.		
2. Sėkmingų intervencijų skaičius, sprendžiant priklausomybių problemas	≥ 50 proc. šeimų sėkmingai spręs priklausomybės problemą.		
3. Asmenų, lankiusių specialistų konsultacijas ir sprendusių kylančių konfliktų ar smurto šeimoje problemas, skaičius	≥ 55 proc. šeimų lankys specialistų konsultacijas ir spręs kylančių konfliktų ar smurto šeimoje problemas.		
4. Šeimų, kuriose pagerėjo tėvystės įgūdžiai, skaičius	≥ 60 proc. šeimų pagerins tėvystės įgūdžius.		
5. Sėkmingų intervencijų skaičius, sprendžiant priklausomybės problemas	≥ 50 proc. asmenų sėkmingai spręs priklausomybės problemą.		

6. Sėkmingų intervencijų skaičius, sprendžiant psichologines problemas	≥ 55 proc. asmenų pasieks teigiamus pokyčius.		
7. Grupių užsiėmimus sėkmingai užbaigusių asmenų skaičius	≥ 65 proc. asmenų sėkmingai užbaigusių grupių programas.		
8. Sėkmingų intervencijų skaičius, stiprinant tėvystės įgūdžius	≥ 60 proc. asmenų pasieks teigiamą pokytį stiprinant tėvystės įgūdžius.		
Pastaba: vertinant rodiklį palyginkite faktiškai pasiektą reikšmę su siekiamu tikslu: pasiekta – tikslas įgyvendintas arba viršytas; iš dalies pasiekta – įgyvendinta pusė tikslo ar daugiau; nepasiekta – įgyvendinta mažiau nei pusė tikslo.			
1 lentelė. Rodiklių įsivertinimo lentelė			
SOCIALINIŲ PASLAUGŲ NAMUOSE SKYRIUS			
Rodiklis	**Siekiamas tikslas**	**Įvertinimas** Pasiekta / nepasiekta / iš dalies pasiekta	**Pastabos** Pildoma, jei nepasiekta arba pasiekta iš dalies
1. Užpildytų pagalbos į namus kokybės vertinimo aktų skaičius	≥ 51 % užpildytų pagalbos į namus kokybės vertinimo aktų nuo bendro paslaugų gavėjų skaičiaus per metus.		
2. Darbuotojų darbo kokybės rezultatai pagal pagalbos į namus kokybės vertinimo aktą	≥ 75 % darbuotojų darbo rezultatų, fiksuotų aktuose, atitinka visus nustatytus vertinimo rodiklius.		
3. Užpildytų dienos socialinės globos asmens namuose kokybės vertinimo aktų skaičius	≥ 51 % užpildytų dienos socialinės globos asmens namuose kokybės vertinimo aktų nuo bendro paslaugų gavėjų skaičiaus per metus.		

4. Darbuotojų darbo kokybės rezultatai pagal dienos socialinės globos asmens namuose kokybės vertinimo aktą	≥ 75 % darbuotojų darbo rezultatų, fiksuotų aktuose, atitinka visus nustatytus vertinimo rodiklius.		
Pastaba: vertinant rodiklį palyginkite faktiškai pasiektą reikšmę su siekiamu tikslu: pasiekta – tikslas įgyvendintas arba viršytas; iš dalies pasiekta – įgyvendinta pusė tikslo ar daugiau; nepasiekta – įgyvendinta mažiau nei pusė tikslo.			
1 lentelė. Rodiklių įsivertinimo lentelė			
SOCIALINIO DARBO SKYRIUS			
Rodiklis	**Siekiamas tikslas**	**Įvertinimas** Pasiekta / nepasiekta / iš dalies pasiekta	**Pastabos** Pildoma, jei nepasiekta arba pasiekta iš dalies
1. Asmenų (benamių), su kuriais pasiektas bent vienas įgalinantis pokytis, skaičius	≥ 40 % asmenų (benamių), su kuriais buvo siekta užmegzti ryšį, pasiektas bent vienas įgalinantis pokytis (pvz., užmegztas pirminis / kartotinis kontaktas; kreipėsi dėl socialinės kortelės, užsiregistravo Užimtumo tarnyboje, dalyvavo priklausomybių konsultanto konsultacijoje ar kt.).		
2. Asmenų, kuriems pasiektas bent vienas teigiamas pokytis, skaičius	≥ 60 % asmenų, kuriems buvo organizuota kompleksinė pagalba, pasiektas bent vienas teigiamas pokytis (pvz., išvalyta arba sutvarkyta gyvenamoji vieta; suteiktos sveikatos priežiūros / socialinės paslaugos; nustatytas dalyvumo lygis; pradėjo gauti būsto šildymo išlaidų kompensacijas; įsidarbino ar kt.).		
Pastaba: vertinant rodiklį palyginkite faktiškai pasiektą reikšmę su siekiamu tikslu: pasiekta – tikslas įgyvendintas arba viršytas; iš dalies pasiekta – įgyvendinta pusė tikslo ar daugiau; nepasiekta – įgyvendinta mažiau nei pusė tikslo.			

2 lentelė. Įgyta profesinė kompetencija (socialinės srities darbuotojams)					
Rodiklis	PŠS	SPNS	SDS	„Atgaiva“	Administracija

1. Bendras socialinės srities darbuotojų skaičius, dirbančių skyriuje					
2. Per metus kiekvienas socialinės srities darbuotojas dalyvavo ne mažiau kaip 16 ak. val. mokymų					
3. Pagrindinės mokymų kryptys (temos)					
4. Pagrindinis mokymų formatas (nuotoliniai / kontaktiniai)					
5. Mokymų poreikių nustatymo būdai (apklausos ar kt.)					
6. Metinis mokymų plano rengimas (taip / ne)					

7. Planuojamų mokymų tęstinumas (tęstiniai / nauji / mišrūs)					

3 lentelė. Kokybės užtikrinimas

PAGALBOS ŠEIMAI SKYRIUS

Kokybės užtikrinimo priemonės pavadinimas:	**Kokybės užtikrinimo priemonės aprašymas**	**Priemonės įgyvendinimo skyriuje aprašymas**	**Priemonės įgyvendinimo dažnumas** (Kasmet / Kas pusmetį / Kas ketvirtį)	**Pastabos** (pildoma, jei nevykdoma)
1. Vidinis kokybės vertinimas	Reguliarus darbo procesų ir paslaugų kokybės stebėjimas (pvz., veiklų planų įgyvendinimas, kasdieninių užduočių kontrolė, darbuotojų darbo eiga).			
2. Paslaugų gavėjų atsiliepimų rinkimas	Paslaugų gavėjų atsiliepimų rinkimas, siekiant nustatyti paslaugų trūkumus.			
3. Paslaugų tobulinimas	Kasdienių situacijų ir veiklų aptarimas komandoje, siekiant identifikuoti gerąsias praktikas ir tobulintinas sritis, remiantis darbuotojų patirtimi.			
4. Mokymų vertinimas	Renkamas grįžtamasis ryšys iš darbuotojų (pvz., per anonimines apklausas skyriuje ar darbo grupių diskusijas).			
5. Atvejų analizė	Sėkmingų ir nesėkmingų atvejų analizė, siekiant identifikuoti gerąsias praktikas ir tobulintinas sritis.			

6. Išorinių ekspertų vertinimas	Išorinių ekspertų ar konsultantų atlikti vertinimai apie paslaugų / funkcijų kokybę.	**Audito pavadinimas** (pildoma, jei vyko)	**Laikotarpis** (pildoma, jei vyko)

3 lentelė. Kokybės užtikrinimas

SOCIALINIŲ PASLAUGŲ NAMUOSE SKYRIUS (Pagalba į namus)

Kokybės užtikrinimo priemonės pavadinimas:	**Kokybės užtikrinimo priemonės aprašymas**	**Priemonės įgyvendinimo skyriuje aprašymas**	**Priemonės įgyvendinimo dažnumas** (Kasmet / Kas pusmetį / Kas ketvirtį)	**Pastabos** (pildoma, jei nevykdoma)
1. Vidinis kokybės vertinimas	Reguliarus darbo procesų ir paslaugų kokybės stebėjimas (pvz., veiklų planų įgyvendinimas, kasdieninių užduočių kontrolė, darbuotojų darbo eiga).			
2. Paslaugų gavėjų atsiliepimų rinkimas	Paslaugų gavėjų atsiliepimų rinkimas, siekiant nustatyti paslaugų trūkumus.			
3. Paslaugų tobulinimas	Kasdienių situacijų ir veiklų aptarimas komandoje, siekiant identifikuoti gerąsias praktikas ir tobulintinas sritis, remiantis darbuotojų patirtimi.			
4. Mokymų vertinimas	Renkamas grįžtamasis ryšys iš darbuotojų (pvz., per anonimines apklausas skyriuje ar darbo grupių diskusijas).			
SOCIALINIŲ PASLAUGŲ NAMUOSE SKYRIUS (Dienos socialinė globa asmens namuose)				
1. Vidinis kokybės vertinimas	Reguliarus darbo procesų ir paslaugų kokybės stebėjimas (pvz., veiklų planų įgyvendinimas, kasdieninių užduočių kontrolė, darbuotojų darbo eiga).			

2. Paslaugų gavėjų atsiliepimų rinkimas	Paslaugų gavėjų atsiliepimų rinkimas, siekiant nustatyti paslaugų trūkumus.			
3. Paslaugų tobulinimas	Kasdienių situacijų ir veiklų aptarimas komandoje, siekiant identifikuoti gerąsias praktikas ir tobulintinas sritis, remiantis darbuotojų patirtimi.			
4. Mokymų vertinimas	Renkamas grįžtamasis ryšys iš darbuotojų (pvz., per anonimines apklausas skyriuje ar darbo grupių diskusijas).			
5. Išorinių ekspertų vertinimas		**Audito pavadinimas** (pildoma, jei vyko)	**Laikotarpis** (pildoma, jei vyko)	
5.1. Dienos socialinė globa asmens namuose	Išorinių ekspertų ar konsultantų atlikti vertinimai, siekiant gauti objektyvią nuomonę apie paslaugų / funkcijų kokybę.			
5.2. Pagalba į namus	Išorinių ekspertų ar konsultantų atlikti vertinimai, siekiant gauti objektyvią nuomonę apie paslaugų / funkcijų kokybę.			
6. Atitikmuo normatyvams		**Įvertinimas**	**Pastabos**	
		Atitinka / neatitinka / iš dalies atitinka	Pildoma, jei neatitinka arba atitinka iš dalies	
6.1. Pagalba į namus	Vertinimas atliekamas pagal *Akredituotų socialinių paslaugų teikimo reikalavimų aprašą, patvirtintą Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymu Nr. A1-492*, kuriame nustatyti *pagalbos į namus* paslaugos teikimo kriterijai socialinių paslaugų įstaigai:			

	minimalūs personalo skaičiaus, pareigybių ir darbuotojų išsilavinimo reikalavimai, didžiausias paslaugų gavėjų skaičius vienam individualios priežiūros darbuotojui.		
6.2. Dienos socialinė globa asmens namuose	Vertinimas atliekamas pagal *Socialinę globą teikiančių darbuotojų darbo laiko sąnaudų normatyvų sąrašą, patvirtintą Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymu Nr. A1-317*, kuriame nustatyta, kiek darbo laiko turi būti skiriama specialistams teikiant *dienos socialinės globos asmens namuose* paslaugas, užtikrinant tinkamą darbuotojų skaičių ir paslaugų kokybę pagal paslaugų gavėjo poreikius.		
6.3. Dienos socialinės globos asmens namuose atitiktis socialinėms globos normoms	Vertinimas atliekamas pagal *Centro parengtą dienos socialinės globos asmens namuose atitikties normoms įsivertinimo ir priemonių planą (2025-04-10, Reg. Nr. 181-1/25)*, atsižvelgiant į *Socialinės globos normų aprašo 15 punktą*, kuriame numatytos priemonės normų laikymuisi užtikrinti: informacijos sklaida, metinių veiklos planų rengimas, bendradarbiavimas su kontrolės institucijomis ir metinių veiklos ataskaitų teikimas.		
3 lentelė. Kokybės užtikrinimas			
SOCIALINIO DARBO SKYRIUS			

Kokybės užtikrinimo priemonės pavadinimas:	**Kokybės užtikrinimo priemonės aprašymas**	**Priemonės įgyvendinimo skyriuje aprašymas**	**Priemonės įgyvendinimo dažnumas** (Kasmet / Kas pusmetį / Kas ketvirtį)	**Pastabos** (pildoma, jei nevykdoma)
1. Vidinis kokybės vertinimas	Reguliarus darbo procesų ir paslaugų kokybės stebėjimas (pvz., veiklų planų įgyvendinimas, kasdieninių užduočių kontrolė, darbuotojų darbo eiga).			
2. Paslaugų gavėjų atsiliepimų rinkimas	Paslaugų gavėjų atsiliepimų rinkimas, siekiant nustatyti paslaugų trūkumus.			
3. Paslaugų tobulinimas	Kasdienių situacijų ir veiklų aptarimas komandoje, siekiant identifikuoti gerąsias praktikas ir tobulintinas sritis, remiantis darbuotojų patirtimi.			
4. Mokymų vertinimas	Renkamas grįžtamasis ryšys iš darbuotojų (pvz., per anonimines apklausas skyriuje ar darbo grupių diskusijas).			
5. Atvejų analizė	Sėkmingų ir nesėkmingų atvejų analizė, siekiant identifikuoti gerąsias praktikas ir tobulintinas sritis.			
6. Išorinių ekspertų vertinimas	Išorinių ekspertų ar konsultantų atlikti vertinimai, siekiant gauti objektyvią nuomonę apie paslaugų / funkcijų kokybę.	**Audito pavadinimas** (pildoma, jei vyko)	**Laikotarpis** (pildoma, jei vyko)	

3 lentelė. Kokybės užtikrinimas

DIENOS CENTRAS „ATGAIVA”

Kokybės užtikrinimo priemonės pavadinimas:	**Kokybės užtikrinimo priemonės aprašymas**	**Priemonės įgyvendinimo skyriuje aprašymas**	**Priemonės įgyvendinimo dažnumas** (Kasmet / Kas pusmetį / Kas ketvirtį)	**Pastabos** (pildoma, jei nevykdoma)
1. Vidinis kokybės vertinimas	Reguliarus darbo procesų ir paslaugų kokybės stebėjimas (pvz., veiklų planų įgyvendinimas, kasdieninių užduočių kontrolė, darbuotojų darbo eiga).			
2. Paslaugų gavėjų atsiliepimų rinkimas	Paslaugų gavėjų atsiliepimų rinkimas, siekiant nustatyti paslaugų trūkumus.			
3. Paslaugų tobulinimas	Kasdienių situacijų ir veiklų aptarimas komandoje, siekiant identifikuoti gerąsias praktikas ir tobulintinas sritis, remiantis darbuotojų patirtimi.			
4. Mokymų vertinimas	Renkamas grįžtamasis ryšys iš darbuotojų (pvz., per anonimines apklausas skyriuje ar darbo grupių diskusijas).			
5. Išorinių ekspertų vertinimas	Išorinių ekspertų ar konsultantų atlikti vertinimai, siekiant gauti objektyvią nuomonę apie paslaugų / funkcijų kokybę.	**Audito pavadinimas** (pildoma, jei vyko)	**Laikotarpis** (pildoma, jei vyko)	

3 lentelė. Kokybės užtikrinimas

BENDRŲJŲ REIKALŲ SKYRIUS				
1. Išorinių ekspertų vertinimas	Išorinių ekspertų ar konsultantų atlikti vertinimai, siekiant gauti objektyvią nuomonę apie paslaugų / funkcijų kokybę.	**Audito pavadinimas** (pildoma, jei vyko)	**Laikotarpis** (pildoma, jei vyko)	
	Įvertinimas			

2. Etatų užimtumas	Etatų / užimtų (faktinių) etatų santykis	Atitinka / neatitinka / iš dalies atitinka		**Pastabos** (pildoma, jei neatitinka arba atitinka iš dalies)
Pastaba: etatų ir iš jų užimtų (faktinių) etatų santykis nurodomas formatu X/Y.				
3 lentelė. Kokybės užtikrinimas				
FINANSŲ SKYRIUS				
Kokybės užtikrinimo priemonės pavadinimas:	**Kokybės užtikrinimo priemonės aprašymas**	**Priemonės įgyvendinimo skyriuje aprašymas**	**Priemonės įgyvendinimo dažnumas** (Kasmet / Kas pusmetį / Kas ketvirtį)	**Pastabos** (pildoma, jei nevykdoma)
1. Vidinis kokybės vertinimas	Reguliarus darbo procesų ir paslaugų kokybės stebėjimas (pvz., veiklų planų įgyvendinimas, kasdieninių užduočių kontrolė, darbuotojų darbo eiga).			
2. Mokymų vertinimas	Renkamas grįžtamasis ryšys iš darbuotojų (pvz., per anonimines apklausas skyriuje ar darbo grupių diskusijas).			
3. Išorinių ekspertų vertinimas	Išorinių ekspertų ar konsultantų atlikti vertinimai, siekiant gauti objektyvią nuomonę apie paslaugų / funkcijų kokybę.	**Audito pavadinimas**	**Laikotarpis**	**Pastabos** (pildoma, jei nevyko)
		Įvertinimas		**Pastabos**

4. Etatų užimtumas	Etatų / užimtų (faktinių) etatų santykis	**Atitinka / neatitinka / iš dalies atitinka**		Pildoma, jei neatitinka arba atitinka iš dalies
Pastaba: etatų ir iš jų užimtų (faktinių) etatų santykis nurodomas formatu X/Y.				
3 lentelė. Kokybės užtikrinimas				
ADMINISTRACIJA				
Kokybės užtikrinimo priemonės pavadinimas:	**Kokybės užtikrinimo priemonės aprašymas**	**Priemonės įgyvendinimo skyriuje aprašymas**	**Priemonės įgyvendinimo dažnumas** (Kasmet / Kas pusmetį / Kas ketvirtį ar kt.)	**Pastabos** (pildoma, jei nevykdoma)
1. Vidinis kokybės vertinimas	Reguliarus darbo procesų ir paslaugų kokybės stebėjimas (pvz., veiklų planų įgyvendinimas, kasdieninių užduočių kontrolė, darbuotojų darbo eiga).			
2. Išorinių ekspertų vertinimas	Išorinių ekspertų ar konsultantų atlikti vertinimai, siekiant gauti objektyvią nuomonę apie paslaugų / funkcijų kokybę.	**Audito pavadinimas** (pildoma, jei vyko)		**Laikotarpis** (pildoma, jei vyko)
3. Etatų užimtumas	Etatų / užimtų (faktinių) etatų santykis	**Įvertinimas**		**Pastabos**
		Atitinka / neatitinka / iš dalies atitinka		Pildoma, jei neatitinka arba atitinka iš dalies
Pastaba: etatų ir iš jų užimtų (faktinių) etatų santykis nurodomas formatu X/Y.				
4 lentelė. Darbuotojų ir paslaugų gavėjų santykis				

Skyriaus pavadinimas	Etatų / užimtų (faktinių) etatų santykis	1 darbuotojui (faktiniam etatui) tenkantis paslaugų gavėjų skaičius	Pastabos / komentarai
PŠS			
SPNS pagalba į namus			
SPNS dienos socialinė globa asmens namuose			
SDS			
„Atgaiva“			
Pastaba: etatų ir iš jų užimtų (faktinių) etatų santykis nurodomas formatu X/Y.			

Vilniaus miesto socialinių paslaugų centro kokybės politikos
6 priedas

VILNIAUS MIESTO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ NAMUOSE SKYRIAUS DIENOS SOCIALINĖS GLOBOS ASMENS NAMUOSE PASLAUGŲ GAVĖJŲ APKLAUSA

Vilniaus miesto socialinių paslaugų centras (toliau – Centras) atlieka anoniminę apklausą apie paslaugų gavėjų pasitenkinimą gaunamomis paslaugomis. Kiekviename klausime „X“ simboliu pažymėkite Jums tinkamiausią vieną atsakymo variantą. Jūsų atsakymai bus naudojami apibendrintai. Dėkojame, kad padedate gerinti teikiamų paslaugų kokybę!

Sutikimas dalyvauti apklausoje:

☐ Taip, sutinku dalyvauti apklausoje ☐ Ne, nesutinku dalyvauti apklausoje

1. Įvertinkite teiginius apie gaunamas paslaugas	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			

Vilniaus miesto socialinių paslaugų centro kokybės politikos
7 priedas

VILNIAUS MIESTO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ NAMUOSE SKYRIAUS PAGALBOS Į NAMUS PASLAUGŲ GAVĖJŲ APKLAUSA

Vilniaus miesto socialinių paslaugų centras (toliau – Centras) atlieka anoniminę apklausą apie paslaugų gavėjų pasitenkinimą gaunamomis paslaugomis. Kiekviename klausime „X“ simboliu pažymėkite Jums tinkamiausią vieną atsakymo variantą. Jūsų atsakymai bus naudojami apibendrintai. Dėkojame, kad padedate gerinti teikiamų paslaugų kokybę!

Sutikimas dalyvauti apklausoje:

☐ Taip, sutinku dalyvauti apklausoje ☐ Ne, nesutinku dalyvauti apklausoje

1. Įvertinkite teiginius apie gaunamas paslaugas	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			

Vilniaus miesto socialinių paslaugų centro kokybės politikos
8 priedas

VILNIAUS MIESTO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO ATVEJO VADYBOS PASLAUGŲ GAVĖJŲ APKLAUSA

Vilniaus miesto socialinių paslaugų centras (toliau – Centras) atlieka atvejo vadybos paslaugų gavėjų apklausą. Tikslas – įvertinti paslaugų kokybę, prieinamumą, atvejo vadybos procesą, įgalinimą ir poveikį gyvenimo kokybei. Apklausa yra anoniminė, ja nesiekiama gauti jokios konfidencialios informacijos. Atsakymai bus naudojami tik apibendrintai analizei. Dėkojame, kad padedate gerinti teikiamų paslaugų kokybę!

1. Paslaugų prieinamumas, informuotumas ir konfidencialumas	Taip	Iš dalies	Ne	Negaliu įvertinti
1.1. Man buvo tinkamai paaiškinta, kas yra atvejo vadyba				
1.2. Gavau pakankamai informacijos apie pagalbos pradžią ir jos teikimo priežastis				
1.3. Žinau, kur rasti informaciją apie man teikiamas socialines paslaugas				
1.4. Gavau aiškią informaciją apie paslaugų eigą ir galimas pagalbos priemones				
1.5. Žinojau, į ką kreiptis kilus klausimams ar neaiškumams				
1.6. Mano individualūs poreikiai buvo įvertinti organizuojant pagalbą				
1.7. Buvau įtrauktas (-a) į pagalbos priemonių planavimą bei sprendimų priėmimą atvejo vadybos procese				
1.8. Supratau savo teises socialinių paslaugų teikime				
1.9. Žinau, kaip atpažinti neetišką darbuotojų elgesį ir, kur galiu dėl to kreiptis bei pranešti				
1.10. Supratau, kaip atpažinti smurto formas (fizinis, psichologinis, finansinis ir kt.) ir kur kreiptis ar pranešti apie smurto atvejus				
1.11. Visada yra užtikrinamas mano privatumas paslaugų teikimo metu (galimybė kalbėti be pašalinių asmenų)				
1.12. Visada yra užtikrinamas informacijos konfidencialumas (mano pateikta informacija nėra perduodama be pagrindo)				

2. Pasitenkinimas gaunamomis paslaugomis	1 visiškai nesutinku	2 nesutinku	3 nei sutinku, nei nesutinku	4 sutinku	5 visiškai sutinku
2.1. Gauta pagalba atitiko mano ar mano šeimos poreikius					
2.2. Darbuotojai su manimi bendravo pagarbiai					
2.3. Gauta pagalba padėjo man ir (ar) mano šeimai spręsti problemas					
2.4. Esu patenkintas (-a) paslaugomis, kurias gavau					

3. Socialinių paslaugų poveikis gyvenimo kokybei	Pagerėjo	Nepasikeitė	Pablogėjo
3.1. Savarankiškumas (pvz.: gebu savarankiškai spręsti kylančius sunkumus)			
3.2. Emocinė savijauta			
3.3. Bendravimas su artimaisiais ir (arba) aplinkiniais			
3.4. Saugumas ir stabilumas			
3.5. Bendra gyvenimo kokybė po paslaugų gavimo (atvejo vadybos kontekste)			

4. Įgalinimas atvejo vadybos procese	Taip	Iš dalies	Ne	Negaliu įvertinti
4.1. Man buvo paaiškinta, kas yra įgalinimas atvejo vadybos procese				
4.2. Supratau, kokia pagalba man reikalinga ir kokio pokyčio tikiuosi				
4.3. Jaučiausi įsitraukęs (-usi) į pagalbos procesą				
4.4. Teikiau pasiūlymus dėl planuojamų veiksmų ir pagalbos priemonių				
4.5. Aktyviai kreipiausi dėl pagalbos				
4.6. Laikiausi sutartų veiksmų				
4.7. Dalyvavau visuose man svarbiuose pagalbos plano etapuose (tikslų nustatyme, sprendimų priėmime, veiksmų įgyvendinime, aptariant pasiektus pokyčius)				
4.8. Mano nuomonė buvo išklausyta				
4.9. Mano nuomonė turėjo įtakos sprendimams				
4.10. Buvau informuotas (-a) apie galimybę dalyvauti bendruomenės veiklose				
4.11. Dalyvavau bendruomenės veiklose paslaugų gavimo laikotarpiu				
4.12. Buvau informuotas (-a) apie galimybes gauti socialines paslaugas po atvejo vadybos užbaigimo				

5. Kokių pasiūlymų turėtumėte atvejo vadybos proceso ir Centro veiklos gerinimui? (įrašykite):

Vilniaus miesto socialinių paslaugų centro kokybės politikos
9 priedas

VILNIAUS MIESTO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO PSICHOSOCIALINĖS PAGALBOS PASLAUGŲ GAVĖJŲ APKLAUSA

Vilniaus miesto socialinių paslaugų centras atlieka psichosocialinės pagalbos paslaugų gavėjų apklausą. Tikslas – įvertinti paslaugų kokybę, pasitenkinimą ir paslaugų poveikį gyvenimo kokybei. Apklausa yra anoniminė, ja nesiekiama gauti jokios konfidencialios informacijos. Atsakymai naudojami tik apibendrintai analizei. Dėkojame, kad padedate gerinti teikiamų paslaugų kokybę!

1. Psichosocialinės pagalbos paslaugų prieinamumo ir informuotumo vertinimas	Taip	Iš dalies	Ne	Negaliu įvertinti
1.1. Gavau aiškią ir suprantamą informaciją apie man teikiamas paslaugas				
1.2. Paslaugos buvo lengvai prieinamos (registracija, paslaugų skyrimo ir gavimo tvarka)				
1.3. Man buvo suprantamai paaiškintos mano teisės, gaunant šias paslaugas				
1.4. Žinojau, kur kreiptis dėl man reikalingos pagalbos ar papildomos informacijos				

2. Psichosocialinės pagalbos paslaugų teikimo aplinkos vertinimas	Taip	Iš dalies	Ne	Negaliu įvertinti
2.1. Paslaugų teikimo metu buvo užtikrinamas privatumas ir konfidencialumas (galimybė bendrauti privačioje erdvėje be pašalinių asmenų)				
2.2. Paslaugų teikimo metu buvo užtikrinama fiziškai ir emociškai saugi aplinka				

3. Pasitenkinimas psichosocialinės pagalbos paslaugomis	1 visiškai nesutinku	2 nesutinku	3 nei sutinku, nei nesutinku	4 sutinku	5 visiškai sutinku
3.1. Gauta pagalba atitiko mano ar mano šeimos poreikius					
3.2. Darbuotojai su manimi bendravo pagarbiai					
3.3. Gauta pagalba padėjo man ir (ar) mano šeimaispręsti problemas					
3.4. Esu patenkintas (-a) paslaugomis, kurias gavau					

4. Psichosocialinės pagalbos paslaugų poveikis gyvenimo kokybei	Pagerėjo	Nepasikeitė	Pablogėjo
4.1. Emocinė savijauta (stresas, nerimas, nuotaika)			
4.2. Psichologinis atsparumas			
4.3. Gebu savarankiškai spręsti kylančius sunkumus			
4.4. Santykiai su artimaisiais ir (ar) aplinkiniais			
4.5. Saugumo ir stabilumo jausmas			

4.6. Socialinis dalyvavimas (bendruomenė, ryšiai, veiklos)			
4.7. Bendra gyvenimo kokybė			

5. Kokių pasiūlymų turėtumėte psichosocialinės pagalbos paslaugų ir Centro veiklos gerinimui? (įrašykite):

Vilniaus miesto socialinių paslaugų centro kokybės politikos
10 priedas

VILNIAUS MIESTO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO SOCIALINIO DARBO SKYRIAUS PASLAUGŲ GAVĖJŲ APKLAUSA

Vilniaus miesto socialinių paslaugų centras (toliau – Centras) atlieka anoniminę apklausą apie paslaugų gavėjų pasitenkinimą gaunamomis paslaugomis. Kiekviename klausime „X“ simboliu pažymėkite Jums tinkamiausią vieną atsakymo variantą. Jūsų atsakymai bus naudojami apibendrintai. Dėkojame, kad padedate gerinti teikiamų paslaugų kokybę!

Sutikimas dalyvauti apklausoje:

☐ Taip, sutinku dalyvauti apklausoje ☐ Ne, nesutinku dalyvauti apklausoje

1. Įvertinkite teiginius apie gaunamas paslaugas	1 visiškai nesutinku	2 nesutinku	3 nei sutinku, nei nesutinku	4 sutinku	5 visiškai sutinku
Gauta pagalba atitiko mano ar mano šeimos poreikius					
Darbuotojai su manimi bendravo pagarbiai					
Gauta pagalba padėjo man ir (ar) mano šeimai spręsti problemas					
Esu patenkintas paslaugomis, kurias gavau					

2. Atviras klausimas
Turite pasiūlymų, pastebėjimų ar nusiskundimų? (įrašykite):

Vilniaus miesto socialinių paslaugų centro kokybės politikos
11 priedas

VILNIAUS MIESTO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO
DIENOS CENTRO „ATGAIVA“ PASLAUGŲ GAVĖJŲ APKLAUSA

Vilniaus miesto socialinių paslaugų centras (toliau – Centras) atlieka anoniminę apklausą apie paslaugų gavėjų pasitenkinimą gaunamomis paslaugomis. Kiekviename klausime „X“ simboliu pažymėkite Jums tinkamiausią vieną atsakymo variantą. Jūsų atsakymai bus naudojami apibendrintai. Dėkojame, kad padedate gerinti teikiamų paslaugų kokybę!

Sutikimas dalyvauti apklausoje:

☐ Taip, sutinku dalyvauti apklausoje ☐ Ne, nesutinku dalyvauti apklausoje

1. Įvertinkite teiginius apie gaunamas paslaugas	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			

2. Atviras klausimas
Turite pasiūlymų, pastebėjimų ar nusiskundimų? (įrašykite):

Vilniaus miesto socialinių paslaugų centro kokybės politikos
12 priedas

VILNIAUS MIESTO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO DARBUOTOJŲ PASITENKINIMO DARBU VERTINIMO ANKETA

Siekdami tobulinti darbo aplinką, kviečiame skirti kelias minutes ir užpildyti šią anoniminę apklausą. Surinkti atsakymai bus apibendrinti Vilniaus miesto socialinių paslaugų centro (toliau – Centro) kokybės analitiko, kuris parengs įžvalgas, padėsiančias geriau įvertinti darbo organizavimą bei identifikuoti kylančius iššūkius. Jūsų nuomonė yra itin svarbi – ji prisidės prie darbuotojų pasitenkinimo darbu didinimo ir teikiamų socialinių paslaugų kokybės gerinimo. Kiekviena Jūsų įžvalga turi reikšmę!

	A. Darbo sąlygos	Taip	Iš dalies	Ne
1.	Mano darbo krūvis yra tinkamas			
2.	Turiu visas reikalingas darbo priemones saugiai bei kokybiškai atlikti savo darbą			
3.	Darbo sąlygos yra saugios ir galiu kokybiškai atlikti savo darbą			
4.	Svarbi informacija, susijusi su darbu, mane pasiekia laiku			
5.	Darbo užmokesčio sistema yra aiški ir suprantama, esu su ja supažindintas			
6.	Mano pareigos ir atsakomybės yra aiškiai apibrėžtos bei man suprantamos			
7.	Man sudaromos sąlygos derinti darbą ir šeiminį gyvenimą (sutrumpinta darbo laiko norma, dalį laiko galima dirbti nuotoliniu būdu; lankstus darbo laikas)			
8.	Centre užtikrinamos papildomos naudos (draudimas nuo nelaimingų atsitikimų; skiepai, sveikatos priežiūros įstaigų pasiūlymai palankesnėmis kainomis; vidiniai renginiai; kolektyvinės sutarties privalumai)			
	B. Santykiai ir vadovavimas	Taip	Iš dalies	Ne
9.	Prireikus pagalbos iš kolegų ją gaunu laiku			
10.	Komandoje jaučiuosi galintis saugiai išsakyti savo nuomonę, net jei ji skiriasi			
11.	Iškilus iššūkiams ar neaiškumams, turiu su kuo pasitarti			
12.	Iškilus sunkumams, galiu tikėtis savo tiesioginio vadovo pagalbos			
	C. Profesinis augimas ir pripažinimas	Taip	Iš dalies	Ne
13.	Mano pastangos darbe yra pastebimos			
14.	Turiu galimybę bendrauti su kitų įstaigų / organizacijų darbuotojais ir dalintis gerąją patirtimi			
15.	Turiu galimybę dalintis savo profesinėmis žiniomis, jeigu vykdau mentorystę ir (ar) vadovauju studentų praktikai			
16.	Apskritai esu patenkintas savo darbu Centre			
	D. Paslaugų teikimas	Taip	Iš dalies	Ne
17.	Skiriu pakankamai laiko kokybiškam darbui su paslaugų gavėjais			
	E. Įtrauktis	Taip	Iš dalies	Ne

18. Centre skatinamas atviras ir konstruktyvus grįžtamasis ryšys			
19. Jaučiu, kad mano nuomonė yra svarbi priimant Centro sprendimus			
20. Mano nuomone, Centro administracija pasitiki darbuotojų priimamais sprendimais savo darbe			
21. Mano nuomone, Centre darbuotojai vertinami sąžiningai			
22. Jaučiuosi vertinamas kaip darbuotojas			

F. Indekso apskaičiavimo privalomi klausimai	1 visiškai nesutinku	2 nesutinku	3 nei sutinku, nei nesutinku	4 sutinku	5 visiškai sutinku
23. Mano tiesioginis vadovas gerbia darbuotojus, išklauso jų nuomonę					
24. Skiriamas dėmesys darbuotojų emocinei gerovei					
25. Komandoje jaučiuosi saugus					
26. Jaučiu, kad mano darbas realiai padeda paslaugų gavėjams					
27. Turiu galimybių nuolat tobulinti kompetencijas					
28. Centre vyrauja pasitikėjimu grįsta kultūra					

G. Atviri klausimai
29. Ką, Jūsų nuomone, Centre reikėtų pagerinti?
30. Kas Jus labiausiai motyvuoja dirbti Centre?

Vilniaus miesto socialinių paslaugų centro kokybės politikos
13 priedas

VILNIAUS MIESTO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO DARBUOTOJŲ PASITENKINIMO DARBU VERTINIMO ANKETA

Siekdami tobulinti darbo aplinką, kviečiame skirti kelias minutes ir užpildyti šią anoniminę apklausą. Surinkti atsakymai bus apibendrinti Vilniaus miesto socialinių paslaugų centro (toliau – Centro) kokybės analitiko, kuris parengs įžvalgas, padėsiančias geriau įvertinti darbo organizavimą bei identifikuoti kylančius iššūkius. Jūsų nuomonė yra itin svarbi – ji prisidės prie darbuotojų pasitenkinimo darbu didinimo ir teikiamų socialinių paslaugų kokybės gerinimo. Kiekviena Jūsų įžvalga turi reikšmę!

	A. Darbo sąlygos	Taip	Iš dalies	Ne
1.	Mano darbo krūvis yra tinkamas			
2.	Turiu visas reikalingas darbo priemones saugiai bei kokybiškai atlikti savo darbą			
3.	Darbo sąlygos yra saugios ir galiu kokybiškai atlikti savo darbą			
4.	Svarbi informacija, susijusi su darbu, mane pasiekia laiku			
5.	Darbo užmokesčio sistema yra aiški ir suprantama, esu su ja supažindintas			
6.	Mano pareigos ir atsakomybės yra aiškiai apibrėžtos bei man suprantamos			
7.	Man sudaromos sąlygos derinti darbą ir šeiminį gyvenimą (sutrumpinta darbo laiko norma, dalį laiko galima dirbti nuotoliniu būdu; lankstus darbo laikas)			
8.	Centre užtikrinamos papildomos naudos (draudimas nuo nelaimingų atsitikimų; skiepai, sveikatos priežiūros įstaigų pasiūlymai palankesnėmis kainomis; vidiniai renginiai; kolektyvinės sutarties privalumai)			
	B. Santykiai ir vadovavimas	Taip	Iš dalies	Ne
9.	Prireikus pagalbos iš kolegų ją gaunu laiku			
10.	Komandoje jaučiuosi galintis saugiai išsakyti savo nuomonę, net jei ji skiriasi			
11.	Iškilus iššūkiams ar neaiškumams, turiu su kuo pasitarti			
12.	Iškilus sunkumams, galiu tikėtis savo tiesioginio vadovo pagalbos			
	C. Profesinis augimas ir pripažinimas	Taip	Iš dalies	Ne
13.	Mano pastangos darbe yra pastebimos			
14.	Turiu galimybę bendrauti su kitų įstaigų / organizacijų darbuotojais ir dalintis gerąją patirtimi			
15.	Turiu galimybę dalintis savo profesinėmis žiniomis, jeigu vykdau mentorystę ir (ar) vadovauju studentų praktikai			
16.	Apskritai esu patenkintas savo darbu Centre			
	D. Įtrauktis	Taip	Iš dalies	Ne
17.	Centre skatinamas atviras ir konstruktyvus grįžtamasis ryšys			
18.	Jaučiu, kad mano nuomonė yra svarbi priimant Centro sprendimus			

19. Mano nuomone, Centro administracija pasitiki darbuotojų priimamais sprendimais savo darbe			
20. Mano nuomone, Centre darbuotojai vertinami sąžiningai			
21. Jaučiuosi vertinamas kaip darbuotojas			

E. Indekso apskaičiavimo privalomi klausimai	1 visiškai nesutinku	2 nesutinku	3 nei sutinku, nei nesutinku	4 sutinku	5 visiškai sutinku
22. Mano tiesioginis vadovas gerbia darbuotojus, išklauso jų nuomonę					
23. Skiriamas dėmesys darbuotojų emocinei gerovei					
24. Komandoje jaučiuosi saugus					
25. Jaučiu, kad mano darbas realiai padeda paslaugų gavėjams					
26. Turiu galimybių nuolat tobulinti kompetencijas					
27. Centre vyrauja pasitikėjimu grįsta kultūra					

F. Atviri klausimai
28. Ką, Jūsų nuomone, Centre reikėtų pagerinti?
29. Kas Jus labiausiai motyvuoja dirbti Centre?

Vilniaus miesto socialinių paslaugų centro kokybės politikos
14 priedas

VILNIAUS MIESTO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO DARBUOTOJŲ PASITENKINIMO DARBU VERTINIMO ANKETA

Siekdami tobulinti darbo aplinką, kviečiame skirti kelias minutes ir užpildyti šią anoniminę apklausą. Surinkti atsakymai bus apibendrinti Vilniaus miesto socialinių paslaugų centro (toliau – Centro) kokybės analitiko, kuris parengs įžvalgas, padėsiančias geriau įvertinti darbo organizavimą bei identifikuoti kylančius iššūkius. Jūsų nuomonė yra itin svarbi – ji prisidės prie darbuotojų pasitenkinimo darbu didinimo ir teikiamų socialinių paslaugų kokybės gerinimo. Kiekviena Jūsų įžvalga turi reikšmę!

	A. Darbo sąlygos	Taip	Iš dalies	Ne
1.	Mano darbo krūvis yra tinkamas			
2.	Turiu visas reikalingas darbo priemones saugiai bei kokybiškai atlikti savo darbą			
3.	Darbo sąlygos yra saugios ir galiu kokybiškai atlikti savo darbą			
4.	Svarbi informacija, susijusi su darbu, mane pasiekia laiku			
5.	Darbo užmokesčio sistema yra aiški ir suprantama, esu su ja supažindintas			
6.	Mano pareigos ir atsakomybės yra aiškiai apibrėžtos bei man suprantamos			
7.	Man sudaromos sąlygos derinti darbą ir šeiminį gyvenimą (sutrumpinta darbo laiko norma, dalį laiko galima dirbti nuotoliniu būdu; lankstus darbo laikas)			
8.	Centre užtikrinamos papildomos naudos (draudimas nuo nelaimingų atsitikimų; skiepai, sveikatos priežiūros įstaigų pasiūlymai palankesnėmis kainomis; vidiniai renginiai; kolektyvinės sutarties privalumai)			
	B. Santykiai ir vadovavimas	Taip	Iš dalies	Ne
9.	Prireikus pagalbos iš kolegų ją gaunu laiku			
10.	Komandoje jaučiuosi galintis saugiai išsakyti savo nuomonę, net jei ji skiriasi			
11.	Iškilus iššūkiams ar neaiškumams, turiu su kuo pasitarti			
12.	Iškilus sunkumams, galiu tikėtis savo tiesioginio vadovo pagalbos			
	C. Profesinis augimas ir pripažinimas	Taip	Iš dalies	Ne
13.	Mano pastangos darbe yra pastebimos			
14.	Turiu galimybę dalintis savo profesinėmis žiniomis, jeigu vykdau mentorystę ir (ar) vadovauju studentų praktikai			
15.	Apskritai esu patenkintas savo darbu Centre			
	D. Paslaugų teikimas	Taip	Iš dalies	Ne
16.	Skiriu pakankamai laiko kokybiškam darbui su paslaugų gavėjais			
	E. Įtrauktis	Taip	Iš dalies	Ne
17.	Centre skatinamas atviras ir konstruktyvus grįžtamasis ryšys			

18. Jaučiu, kad mano nuomonė yra svarbi priimant Centro sprendimus			
19. Mano nuomone, Centro administracija pasitiki darbuotojų priimamais sprendimais savo darbe			
20. Mano nuomone, Centre darbuotojai vertinami sąžiningai			
21. Jaučiuosi vertinamas kaip darbuotojas			

F. Indekso apskaičiavimo privalomi klausimai	1 visiškai nesutinku	2 nesutinku	3 nei sutinku, nei nesutinku	4 sutinku	5 visiškai sutinku
22. Mano tiesioginis vadovas gerbia darbuotojus, išklauso jų nuomonę					
23. Skiriamas dėmesys darbuotojų emocinei gerovei					
24. Komandoje jaučiuosi saugus					
25. Jaučiu, kad mano darbas realiai padeda paslaugų gavėjams					
26. Turiu galimybių nuolat tobulinti kompetencijas					
27. Centre vyrauja pasitikėjimu grįsta kultūra					

G. Atviri klausimai
28. Ką, Jūsų nuomone, Centre reikėtų pagerinti?
29. Kas Jus labiausiai motyvuoja dirbti Centre?

Vilniaus miesto socialinių paslaugų centro kokybės politikos
15 priedas

VILNIAUS MIESTO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO DARBUOTOJŲ PASITENKINIMO DARBU VERTINIMO ANKETA

Siekdami tobulinti darbo aplinką, kviečiame skirti kelias minutes ir užpildyti šią anoniminę apklausą. Surinkti atsakymai bus apibendrinti Vilniaus miesto socialinių paslaugų centro (toliau – Centro) kokybės analitiko, kuris parengs įžvalgas, padėsiančias geriau įvertinti darbo organizavimą bei identifikuoti kylančius iššūkius. Jūsų nuomonė yra itin svarbi – ji prisidės prie darbuotojų pasitenkinimo darbu didinimo ir teikiamų socialinių paslaugų kokybės gerinimo. Kiekviena Jūsų įžvalga turi reikšmę!

	A. Darbo sąlygos	Taip	Iš dalies	Ne
1.	Mano darbo krūvis yra tinkamas			
2.	Turiu visas reikalingas darbo priemones saugiai bei kokybiškai atlikti savo darbą			
3.	Svarbi informacija, susijusi su darbu, mane pasiekia laiku			
4.	Mano pareigos ir atsakomybės yra aiškiai apibrėžtos bei man suprantamos			
5.	Centre užtikrinamos papildomos naudos (draudimas nuo nelaimingų atsitikimų, skiepai, sveikatos priežiūros įstaigų pasiūlymai palankesnėmis kainomis, vidiniai renginiai, kolektyvinės sutarties privalumai)			
	B. Santykiai ir vadovavimas	Taip	Iš dalies	Ne
6.	Prireikus pagalbos iš kolegų ją gaunu laiku			
7.	Savo artimiausioje komandoje jaučiuosi priimtas			
8.	Komandoje jaučiuosi galintis saugiai išsakyti savo nuomonę, net jei ji skiriasi			
9.	Iškilus iššūkiams ar neaiškumams, turiu su kuo pasitarti			
10.	Iškilus sunkumams, galiu tikėtis socialinio darbo organizatoriaus pagalbos			
	C. Profesinis augimas ir pripažinimas	Taip	Iš dalies	Ne
11.	Mano pastangos darbe yra pastebimos			
12.	Turiu galimybę dalintis savo profesinėmis žiniomis, jeigu vykdau mentorystę			
13.	Apskritai esu patenkintas savo darbu Centre			
	D. Paslaugų teikimas	Taip	Iš dalies	Ne
14.	Skiriu pakankamai laiko kokybiškam darbui su paslaugų gavėjais			
	E. Įtrauktis	Taip	Iš dalies	Ne
15.	Centre skatinamas atviras ir konstruktyvus grįžtamasis ryšys			
16.	Mano nuomone, Centro administracija pasitiki darbuotojų priimamais sprendimais savo darbe			
17.	Mano nuomone, Centre darbuotojai vertinami sąžiningai			
18.	Jaučiuosi vertinamas kaip darbuotojas			

F. Indekso apskaičiavimo privalomi klausimai	1 visiškai nesutinku	2 nesutinku	3 nei sutinku, nei nesutinku	4 sutinku	5 visiškai sutinku
19. Mano tiesioginis vadovas gerbia darbuotojus, išklauso jų nuomonę					
20. Skiriamas dėmesys darbuotojų emocinei gerovei					
21. Komandoje jaučiuosi saugus					
22. Jaučiu, kad mano darbas realiai padeda paslaugų gavėjams					
23. Turiu galimybių nuolat tobulinti kompetencijas					
24. Centre vyrauja pasitikėjimu grįsta kultūra					

G. Atviri klausimai
25. Ką, Jūsų nuomone, Centre reikėtų pagerinti?
26. Kas Jus labiausiai motyvuoja dirbti Centre?

Vilniaus miesto socialinių paslaugų centro kokybės politikos
16 priedas

VILNIAUS MIESTO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO IŠORINĖS KOMUNIKACIJOS VERTINIMO APKLAUSA

Vilniaus miesto socialinių paslaugų centras (toliau – Centras) atlieka Vilniaus miesto savivaldybės administracijos specialistų, bendradarbiaujančių su Centru, apklausą. Tikslas – įvertinti Centro išorinę komunikaciją, nustatyti jos stiprybes, trūkumus ir gerinimo kryptis. Apklausa yra anoniminė, ja nesiekiama gauti jokios konfidencialios informacijos. Atsakymai bus naudojami tik apibendrintai analizei. Dėkojame, kad prisidedate prie bendradarbiavimo gerinimo!

1. **Su kuriuo Centro skyriumi dažniausiai bendraujate?**

☐ Pagalbos šeimai
☐ Socialinio darbo
☐ Socialinių paslaugų namuose
☐ Senjorų dienos centru „Atgaiva“
☐ Bendrųjų reikalų
☐ Administracija

2. **Kaip dažnai bendraujate su Centro darbuotojais?**

☐ Kasdien
☐ Kelis kartus per savaitę
☐ Kelis kartus per mėnesį
☐ Kelis kartus per metus

3. **Dažniausiai į Jūsų užklausą atsakoma:**

☐ Laiku
☐ Kartais vėluojama
☐ Dažnai vėluojama
☐ Dažniausiai atsakymo nesulaukiu

4. **Kaip vertinate Centro darbuotojų komunikaciją su Jumis?** (1 – labai blogai, 2 – blogai, 3 – vidutiniškai, 4 – gerai, 5 – labai gerai)

Komunikacijos aspektai	1	2	3	4	5
Informacijos aiškumas	☐	☐	☐	☐	☐
Informacijos pakankamumas	☐	☐	☐	☐	☐
Informacijos patikimumas	☐	☐	☐	☐	☐
Atsakymų savalaikiškumas	☐	☐	☐	☐	☐
Komunikacinių priemonių tinkamumas	☐	☐	☐	☐	☐

Funkcijų ir atsakomybių pasidalijimas	☐	☐	☐	☐	☐
Įsipareigojimų laikymasis	☐	☐	☐	☐	☐
Profesionalumas (pagarbus ir aiškus bendravimas)	☐	☐	☐	☐	☐

5. **Komunikacijos trūkumai:** (Keli atsakymų variantai)

☐ Vėluojantys atsakymai
☐ Atsakymų negavimas
☐ Informacija neaiški arba neišsami
☐ Informacija dubliuojama
☐ Sudėtinga susisiekti su Centro darbuotojais
☐ Nėra aiškaus kontaktinio asmens
☐ Neaiškiai paskirstytos atsakomybės
☐ Netinkamos komunikacijos priemonės
☐ Problemų nepatiriu

6. **Komunikacijos stiprybės:** (Keli atsakymų variantai)

☐ Atsakymai pateikiami operatyviai
☐ Informacija aiški ir išsami
☐ Informacija teikiama nuosekliai
☐ Bendravimas konstruktyvus
☐ Bendravimas pagarbus ir mandagus
☐ Aiškiai paskirstytos atsakomybės
☐ Lengva susisiekti su atsakingais darbuotojais
☐ Tinkamos komunikacijos priemonės
☐ Gaunu pakankamai informacijos

7. **Kokiais būdais dažniausiai bendraujate su Centro darbuotojais?** (Keli atsakymų variantai)

☐ El. paštu
☐ Telefonu
☐ Dokumentų valdymo sistema (Avilys)
☐ Gyvuose susitikimuose
☐ Nuotoliniuose susitikimuose
☐ Kita:_____

8. **Efektyviausios komunikacijos priemonės:** (Keli atsakymų variantai)

☐ El. paštas
☐ Telefonas
☐ Dokumentų valdymo sistema (Avilys)
☐ Gyvi susitikimai

☐ Nuotoliniai susitikimai

☐ Kita:_____

9. **Kaip vertinate bendrą komunikacijos su Centro darbuotojais kokybę?** (1 – labai prasta, 2 – prasta, 3 – patenkinama, 4 – gera, 5 – puiki)

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

10.

Atviri klausimai
Kokių pasiūlymų turite Centro ir Savivaldybės administracijos darbuotojų komunikacijai gerinti? (įrašykite):
Kokių pasiūlymų turite Centro administracijai dėl Centro veiklos, metinių veiklų įgyvendinimo ir strateginių veiklos krypčių gerinimo? (įrašykite):

DETALŪS METADUOMENYS	
Dokumento sudarytojas (-ai)	Vilniaus miesto socialinių paslaugų centras 190997565, Sausio 13-osios g. 10, 04347 Vilnius
Dokumento pavadinimas (antraštė)	DĖL VILNIAUS MIESTO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO KOKYBĖS POLITIKOS TVIRTINIMO
Dokumento registracijos data ir numeris	2026-07-31 Nr. 1-87/26
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	Skaistė Jusienė, Direktorė, Administracija
Sertifikatas išduotas	SKAISTĖ JUSIENĖ LT
Parašo sukūrimo data ir laikas	2026-07-30 17:26:08 (GMT+03:00)
Parašo formatas	XAdES-X-L
Laiko žymoje nurodytas laikas	2026-07-30 17:26:24 (GMT+03:00)
Informacija apie sertifikavimo paslaugų teikėją	EID-SK 2016, AS Sertifitseerimiskeskus EE
Sertifikato galiojimo laikas	2023-06-19 15:54:26 – 2028-06-17 23:59:59
Informacija apie būdus, naudotus metaduomenų vientisumui užtikrinti	"Registravimas" paskirties metaduomenų vientisumas užtikrintas naudojant "RCSC IssuingCA-2, VI Registru Centras - i.k. 124110246 LT" išduotą sertifikatą "Dokumentų valdymo sistema Avilys, Biudžetinė įstaiga Vilniaus miesto socialinių paslaugų centras, į.k.190997565 LT", sertifikatas galioja nuo 2025-08-21 17:03:06 iki 2028-08-20 17:03:06
Pagrindinio dokumento priedų skaičius	1
Pagrindinio dokumento pridedamų dokumentų skaičius	–
Pridedamo dokumento sudarytojas (-ai)	–
Pridedamo dokumento pavadinimas (antraštė)	–
Pridedamo dokumento registracijos data ir numeris	–
Programinės įrangos, kuria naudojantis sudarytas elektroninis dokumentas, pavadinimas	Dokumentų valdymo sistema Avilys, versija 3.5.88
Informacija apie elektroninio dokumento ir elektroninio (-ių) parašo (-ų) tikrinimą (tikrinimo data)	Atitinka specifikacijos keliamus reikalavimus. Visi dokumente esantys elektroniniai parašai galioja (2026-08-05 11:44:47)
Paieškos nuoroda	–
Papildomi metaduomenys	Nuorašą suformavo 2026-08-05 11:44:47 Dokumentų valdymo sistema Avilys