

Natalja Markovskaja
Socialinių paslaugų kokybės reikalavimų
rengimo grupės ekspertė



SOCIALINIŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS REIKALAVIMAI





Socialinių paslaugų kokybės užtikrinimo procesas





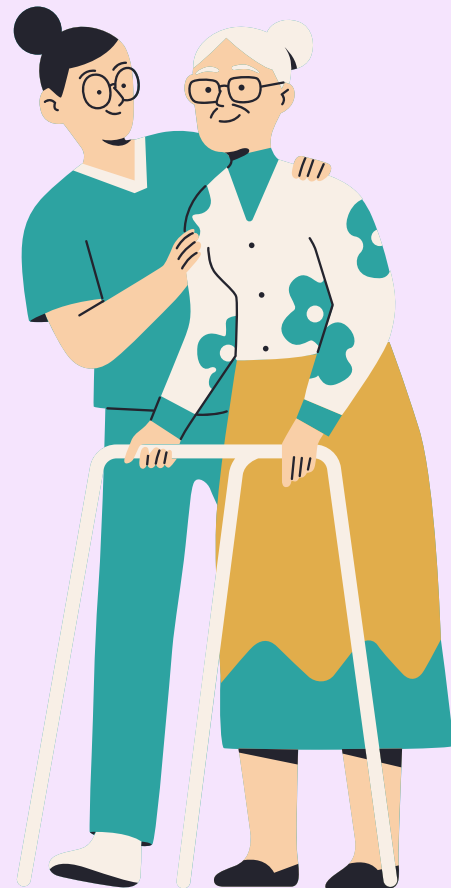
APTARSIME ŠIAS TEMAS:

- Socialinių paslaugų kokybės reikalavimai.
- Socialinių paslaugų kokybės reikalavimų etapai ir lygiai.
- Socialinių paslaugų kokybės atitikties kriterijai.
- Socialinių paslaugų kokybės užtikrinimo ir gerinimo priemonės.

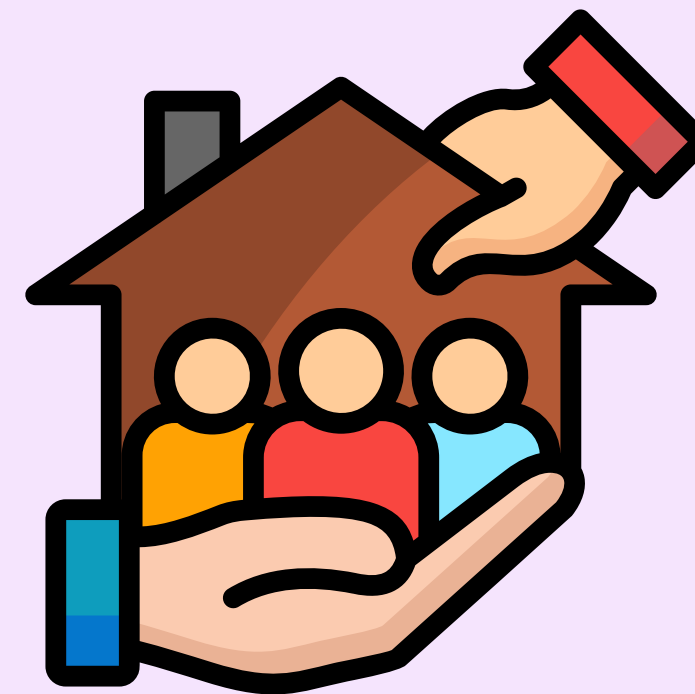
Socialinių paslaugų kokybės reikalavimai,
2024 m. gruodžio 4 d. SADM ministro įsakymas Nr. A1-833

Socialinių paslaugų kokybės reikalavimai taikomi

Fiziniam asmeniui veikiančiam
pagal individualią veiklą



Socialinei paslaugai,
kurią teikia juridinis subjektas



Socialinės paslaugos reikalavimo sandara:

7 reikalavimų sritis sudaro 26 reikalavimai



Kokybės reikalavimų sritys:

1. Geras valdymas

6 reikalavimai

**2. Darbuotojų, socialines paslaugas
teikiančių fizinių asmenų kompetencija ir
gerovė**

3 reikalavimai

**3. Etika ir
konfidencialumas**

3 reikalavimai

4. Žmogaus teisės

4 reikalavimai

**5. Individualizavimas ir
orientacija į gyvenimo
kokybės gerinimą**

4 reikalavimai

**6. Kompleksiškumas ir
bendradarbiavimas**

3 reikalavimai

**7. Vidinis kokybės
vertinimas ir gerinimas**

3 reikalavimai

Aptarkime srities GERAS VALDYMAS reikalavimus



Vadovaujamasi misija, vizija
ir vertybėmis, kurios yra
tiesiogiai susijusios su
socialinių paslaugų sritimi



Vadovaujamasi strateginėmis
kryptimis ir metiniais veiklų
planais



Vadovaujamasi nustatyta socialinių
paslaugų teikimo tvarka,
užtikrinamas visiems suprantamos
informacijos apie ją prieinamumas



Vadovaujamasi tvarumo principais,
orientuotais į aplinkos apsaugą,
efektyvų išteklių naudojimą,
ekologinio sąmoningumo ugdymą



Užtikrinamas informacijos
prieinamumas ir veiklos
skaidrumas



Užtikrinama veiksminga
vidinė komunikacija apie
socialinių paslaugų teikimą

Socialinių paslaugų kokybės reikalavimo etapai ir lygiai


PRIVALOMAS

Bazinis lygis



1 etapas	2 etapas	3 etapas	4 etapas
Požiūris	Įgyvendinimas	Analizė	Tobulinimas
Yra pagrįstų įrodymų, kad įstaiga turi tinkamą reikalavimo supratimą ir/ ar jo dokumentavimą	Yra pagrįstų įrodymų, kad įstaiga įgyvendina reikalavimą + Pavieniai analizės ir tobulinimo veiksmai	Yra pagrįstų įrodymų, kad įstaiga reikalavimo įgyvendinimą sistemiškai stebi, analizuoja, vertina	Yra pagrįstų įrodymų, kad įstaiga sėkmingai gerina reikalavimo įgyvendinimą

Pažangus lygis


REKOMENDUOJAMAS





Aptarkime 25 reikalavimo:
Socialinių paslaugų teikimas nuolat vertinamas ir tobulinamas
etapų atitikimo kriterijus

Požiūris

Kriterijai

25.1. Socialinių paslaugų įstaiga **nustato** teikiamų socialinių paslaugų vidinio kokybės vertinimo tvarką.

Igyvendinimas

Kriterijai

25.2. Socialinių paslaugų įstaiga ir socialines paslaugas teikiantys fiziniai asmenys **atlieka** teikiamų socialinių paslaugų vidinio kokybės vertinimą, **remdamiesi socialinių paslaugų gavėjų pasitenkinimo socialinėmis paslaugomis vertinimu** (socialines paslaugas teikiančių asmenų veiklos kokybę vertina savivaldybių administracijos).

25.3. Darbuotojai **žino**, kaip socialinių paslaugų įstaigoje atliekamas teikiamų socialinių paslaugų vidinis kokybės vertinimas.

25.4. Socialinių paslaugų gavėjai **teikia** grįžtamąsias socialinių paslaugas į ryšį aie gautas

Analizė

Kriterijai

25.5. Socialinių paslaugų įstaiga **peržiūri** ir **analizuoja** teikiamų socialinių paslaugų vidinio kokybės vertinimo tvarką ir rezultatus, remdamasi nustatytais rodikliais.

Tobulinimas

Kriterijai

25.6. Socialinių paslaugų įstaiga **tobulina** teikiamų socialinių paslaugų vidinio kokybės vertinimo tvarką ir rezultatus, atsižvelgdama į vidinio kokybės vertinimo metu gautus duomenis.

SOCIALINIŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS SRITYS, REIKALAVIMAI IR JŲ ATITIKTIES KRITERIJAI

Eil. Nr.	Socialinių paslaugų kokybės reikalavimas	Socialinių paslaugų kokybės reikalavimų atitikties taikymo etapai	Socialinių paslaugų kokybės reikalavimų atitikties kriterijai
I sritis Geras valdymas			
1.	Socialinės paslaugos planuojamos ir teikiamos vadovaujantis misija, vizija ir vertybėmis, kurios yra tiesiogiai susijusios su socialinių paslaugų sritimi	Požiūris	1.1. Socialinių paslaugų įstaiga, įtraukdama darbuotojus, nustato misiją, viziją, vertybes.
		Įgyvendinimas	1.2. Socialinių paslaugų įstaiga reguliariai (rekomenduojama ne rečiau kaip 1 kartą per 2 metus) darbuotojus įtraukia į misijos, vizijos, vertybių peržiūrą. 1.3. Darbuotojai žino misiją, viziją, vertybes ir jomis vadovaujasi savo veikloje.
		Analizė	1.4. Socialinių paslaugų įstaiga peržiūri ir analizuoja misijos, vizijos, vertybių įgyvendinimo veiksmingumą.
		Tobulinimas	1.5. Socialinių paslaugų įstaiga tobulina misiją, viziją, vertybes ar jų įgyvendinimą.
2.	Socialinės paslaugos planuojamos ir teikiamos vadovaujantis strateginėmis kryptimis ir metiniais veiklų planais	Požiūris	2.1. Socialinių paslaugų įstaiga nustato strategines veiklos kryptis. 2.2. Socialinių paslaugų įstaiga, vadovaudamasi savo nustatyta vidaus tvarka, rengia metinį veiklų planą.
		Įgyvendinimas	2.3. Socialinių paslaugų įstaiga, vadovaudamasi savo nustatyta vidaus tvarka, darbuotojus, paslaugų gavėjus įtraukia į strateginių veiklos krypčių ir metinio veiklų plano rengimą. 2.4. Darbuotojai žino metinį veiklų planą ir strategines veiklos kryptis. 2.5. Socialinių paslaugų įstaiga įgyvendina strategines kryptis ir metinį veiklų planą.
		Analizė	2.6. Socialinių paslaugų įstaiga vertina strateginių krypčių ir metinio veiklų plano įgyvendinimo veiksmingumą.

POŽIŪRIO ETAPO UŽTIKRINIMO IR GERINIMO PRIEMONĖS

- Teisės aktų reikalavimai...
- Dokumentai (planai, nustatytos tvarkos, algoritmai, gairės ir kt.)
- Susitarimai...
- Susitikimai...
- Skelbiama informacija, sklaida...
- Vidiniai komunikacijos kanalai...
- Registrai, sąrašai....



ĮGYVENDINIMO ETAPO UŽTIKRINIMO IR GERINIMO PRIEMONĖS



- Periodiniai aptarimai ...
- Kasdienybės rutina...
- Darbuotojų įtraukimas, pasiūlymai...
- Metinio plano (-ų) peržiūra/stebėseną...
- Algoritmų įgyvendinimas...
- Metodų ir įrankių diegimas...
- Paslaugų gavėjų įtraukimo būdai...
- Darbuotojų kompetencijų tobulinimo naudos rodikliai.
- Darbuotojų pasitenkinimo darbu rodikliai
- Paslaugų gavėjų pasitenkinimo rodikliai ...



ANALIZĖS ETAPO UŽTIKRINIMO IR GERINIMO PRIEMONĖS



- Atitikimo kriterijams analizė..
- Nustatyti rodikliai...
- Duomenų fiksavimas, rinkimas, analizavimas
- Dokumentų, registrų, protokolų analizė....
- Apklausos...
- Fokusuotos diskusijų grupės..
- Interviu....

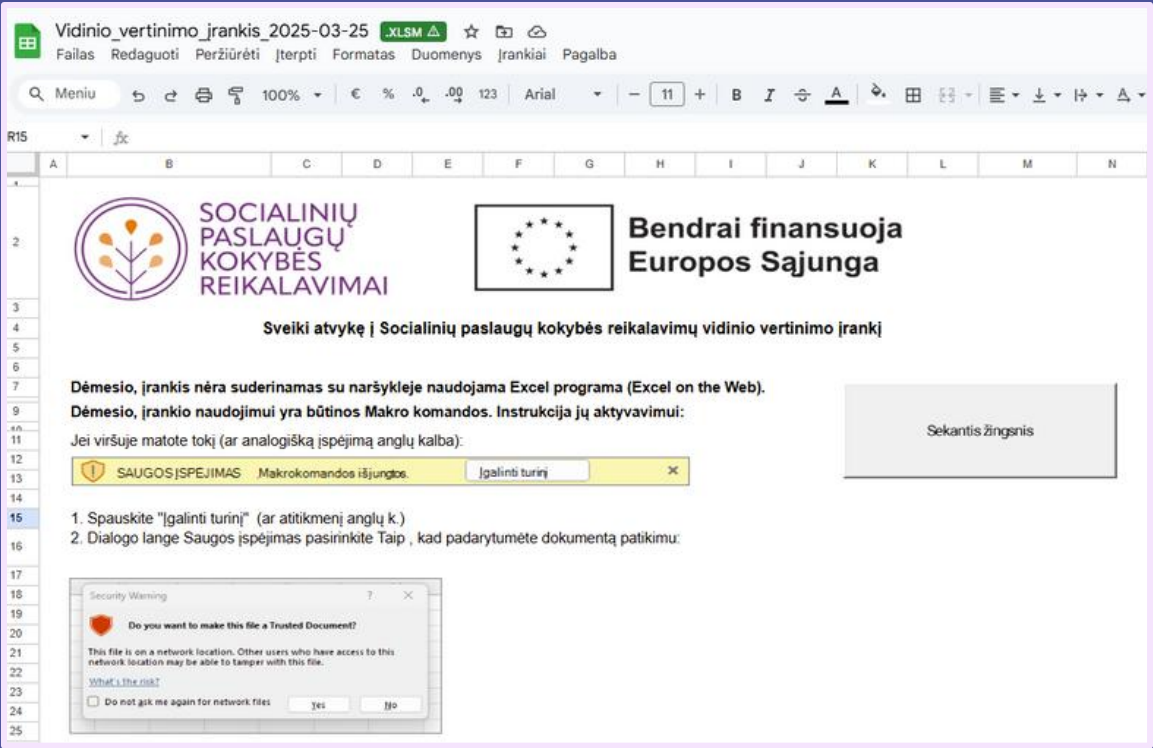


TOBULINIMO ETAPO UŽTIKRINIMO IR GERINIMO PRIEMONĖS

- Dokumentų, tvarkų tobulinimas ...
- Procesų tobulinimas...
- Naujų, preimonių, metodų diegimas..
- Inovacijos...
- Nauji rodikliai...



Įrankiai, kurie padės nepasiklysti Socialinių paslaugų kokybės reikalavimų diegimo ir užtikrinimo procese



Į PASLAUGŲ KOKYBĖS UŽTIKRINIMO KLAUSIMYNAS SOCIALINIŲ PASLAUGŲ ĮSTAIGOS DARB

ausimai Socialinės priežiūros (išskyrus laikiną apnakvindinimą), socialinės globos ir laikino atokv
ns, bendrosioms bei laikino apnakvindinimo socialinėms paslaugoms.

rezentatyvių rezultatų, rekomenduojama, kad klausimyną užpildytų kuo daugiau įstaigos darbuot
uotojų.

kiekvieną klausimą vertinimo kriterijus: pasirinkimas „Sutinku“ turi sudaryti ne mažiau kaip 5
lis nesiekia 50 proc., rezultatas turi būti vertinamas kaip neigiamas (probleminis).

Klausimas	Sut
ą, viziją bei vertybes ir jomis vadovaujuosi savo veikloje.	
ėgines veiklos kryptis ir metinį veiklų planą.	
ėginių krypčių ir metinio veiklų plano įgyvendinimo.	
linių paslaugų teikimo ir apmokėjimo (jei taikoma) tvarką ir ją taikau savo veikloje.	
ų gavėjams pateikiama ir suprantamai paaiškinama socialinių paslaugų teikimo ir apmokėjimo (jei taikoma)	
cipus tokie kaip antrinis panaudojimas, atliekų rūšiavimas, energijos taupymas ar kitos priemonės ir taikau juos	
atytas bendravimo su išorinėmis suinteresuotomis šalimis priemonės (pvz., raštu, telefonu, el. paštu, per r kt.) ir taikau jas bendraudama (-as) su suinteresuotomis šalimis.	
darbo užduotims atlikti reikalingą informaciją.	
veikloje naudoju įstaigos nustatytas vidines informacijos dalijimosi priemonės (pvz., el. paštas, intranetas, skelbimų lenta ir kt.).	
ma (-as) savo kompetencijų tobulinimo poreikius, planuodama (-as) kompetencijų tobulinimo veiklas ir s) kompetencijų tobulinimo planą.	
gas tobulinti mano kompetencijas per mokymus, <u>supervizijas</u> , <u>intervizijas</u> , gerosios patirties mainus ir kt.	
į apie savo kompetencijų tobulinimo naudą.	
reikiamą pagalbą atliekant darbo užduotis iš bendradarbių, vadovų ir kt.	
poreikius atitinkančiomis profesinės pagalbos priemonėmis, tokiomis kaip mentorystė, ugdomasis vadovavimas,	
o įvairių rūšių smurto užtikrinimo būdus bei priemonės ir esant poreikiui jas taikau.	
s) reikiamomis apsaugos nuo įvairių rūšių smurto priemonėmis.	
gos nustatytą asmens duomenų apsaugos ir konfidencialumo tvarką.	

Įrankiai, kurie padės nepasiklysti Socialinių paslaugų kokybės reikalavimų diegimo ir užtikrinimo procese

IV SRITIS. ŽMOGAUS TEISĖS

Žmogaus teisės (individualios, socialinės, ekonominės, politinės, kolektyvinės ir kt.) yra viena svarbiausių socialinių paslaugų kokybės sričių. Teikiant socialines paslaugas, socialinių paslaugų teikėjas ne tik atliepia pažeidžiamų asmenų poreikius, bet ir užtikrina jų teises, kurios įtvirtintos tarptautiniuose bei nacionaliniuose teisės aktuose, pavyzdžiui, Visuotinė žmogaus teisių deklaracija, JT Vaiko teisių konvencija, JT Neįgaliųjų teisių konvencija, Lietuvos Respublikos Konstitucija ir kt. Svarbu, kad būtų užtikrinta teisė teikti skundus ir atsiliepinimus bei kitaip išreikšti savo nuomonę apie teikiamas socialines paslaugas. Tai leidžia tobulinti socialines paslaugas ir siekti tinkamo socialinių paslaugų gavėjų atstovavimo, jų teisių įgyvendinimo, padeda apsaugoti nuo smurto ar sveikatos sutrikdymo. Taip pat būtina užtikrinti, kad informacija apie socialines paslaugas bei galimybes gauti pagalbą teisių klausimu būtų prieinama kiekvienam socialinių paslaugų gavėjui suprantamu būdu. Tik informuotas žmogus gali priimti pagrįstus sprendimus dėl jam teikiamų socialinių paslaugų. Ši informacija turi būti pateikta aiškiai ir suprantamai, atsižvelgiant į socialinių paslaugų gavėjo individualius poreikius, kalbą ir galimybes. Taip žmogaus teisių užtikrinimo praktikos padeda kurti ir teikti pagarba grįstas socialines paslaugas.

13. Socialinės paslaugos teikiamos įgyvendinant socialinių paslaugų gavėjų teises.

Socialinių paslaugų teikėjas, teikdamas socialines paslaugas turi užtikrinti socialinių paslaugų gavėjų teises į lygias galimybes, vienodą požiūrį į kiekvieną (nediskriminavimą), pasirinkimo laisvę, apsisprendimą, lygiateisį dalyvavimą. Siekdama tinkamai užtikrinti ir skatinti socialinių paslaugų gavėjų teises, įstaiga remdamasi visuotinėmis žmogaus teisėmis apibrėžia socialinių paslaugų gavėjų teises, kurios yra aktualios socialinių paslaugų gavėjams įstaigos teikiamų socialinių paslaugų kontekste. Įstaiga turi numatyti būdus, kaip gina socialinių paslaugų gavėjus teises ir informuoti socialinių paslaugų gavėjus apie jų teises jiems tinkamu būdu.

Kokybės reikalavimų atitikties taikymo etapai	Kokybės reikalavimų atitikties kriterijai ir jų paaiškinimas
POŽIŪRIS	13.1. Socialinių paslaugų įstaiga, įtraukdama darbuotojus, aptaria socialinių paslaugų gavėjų teises ir socialinių paslaugų gavėjų informavimo apie jas būdus ir priemones (rašytinę informaciją (bukletus, interneto svetainę), žodinę informaciją tiesioginių pokalbių ar grupinių susitikimų su socialinių paslaugų gavėjais metu, vizualius metodus ir pan.).
	Rekomenduojami veiksmai: • parengti informaciją apie paslaugų gavėjų teises rašytinėmis, vizualinėmis, IT ar kitomis darbuotojams ir paslaugų gavėjams prieinamomis ir suprantamomis priemonėmis; • aptarti su darbuotojais (pvz.: susirinkimo metu, diskusijų grupelėse ir pan.) paslaugų gavėjų teises ir informavimo apie jas būdus (pvz.: rašytinė informacija (bukletai, interneto svetainė), žodinė informacija tiesioginių pokalbių ar grupinių susitikimų su paslaugų gavėjais metu, vizualūs metodai ir pan.);

Apžvelkime Jūsu klausimus