**SOCIALINIŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS UŽTIKRINIMO KLAUSIMYNAS**

Socialinių paslaugų kokybės užtikrinimo klausimynas yra skirtas išsiaiškinti, kaip įstaigos socialinių paslaugų srities darbuotojai vertina socialinių paslaugų bazinio lygio kokybės reikalavimų ir atitikties kriterijų įgyvendinimą įstaigoje. Klausimynas taip pat gali būti pagalba pasirengiant išorės vertinimui bei rengiant kokybės reikalavimų tobulinimo veiksmų planą.

Kiekvienas klausimyno teiginys atitinka konkretų socialinių paslaugų bazinio lygio kokybės reikalavimo atitikties kriterijų. Darbuotojų, užpildžiusių klausimyną, atsakymai atskleidžia, ar įstaigoje yra tinkamai įgyvendinami šie kriterijai, remiantis jų požiūriu.

Klausimynas apima 46 teiginius, skirtus socialinės priežiūros (išskyrus laikiną apnakvindinimą), socialinės globos ir laikino atokvėpio paslaugoms vertinti, bei 42 teiginius, skirtus prevencinėms, bendrosioms ir laikino apnakvindinimo socialinėms paslaugoms vertinti. Atsižvelgiant į tai, kokias paslaugas įstaiga teikia, ji turi pasirinkti atitinkamus teiginius klausimynui sudaryti.

Klausimynas gali būti skelbiamas įvairiose platformose pagal įstaigos pasirinkimą ir turi būti pildomas anonimiškai.

Atsakant į klausimyno teiginius, galimi 3 atsakymų variantai: „Sutinku“, „Nesutinku“, „Nežinau“. Į kiekvieną teiginį turi būti pateiktas atsakymas. Teiginiui galima nurodyti tik vieną atsakymą, t. y. vieną atsakymą iš 3 galimų.

Rekomenduojama, kad klausimyną užpildytų kuo daugiau įstaigos socialinių paslaugų srities darbuotojų, tačiau ne mažiau kaip 50 proc. visų darbuotojų. Vertinant rezultatus, svarbu, kad atsakymas „Sutinku“ prie konkretaus atitikties kriterijaus sudarytų ne mažiau kaip 50 proc. visų pateiktų atsakymų. Jei šis atsakymas nesiekia 50 proc., rezultatai turi būti vertinami kaip neigiami, t. y. darbuotojų požiūriu atitikties kriterijus įstaigoje yra neįgyvendinamas.

Klausimyną rekomenduojama naudoti kasmet atliekant įstaigos socialinių paslaugų kokybės reikalavimų vidinį vertinimą. Siūloma klausimyną taikyti kartu su socialinių paslaugų kokybės reikalavimų vidinio vertinimo įrankiu.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Eil. Nr.** | **Atitikties kriterijus** | **Klausimas** | **Sutinku** | **Nesutinku** | **Nežinau** |
| 1. | 1.3. | Žinau įstaigos misiją, viziją bei vertybes ir jomis vadovaujuosi savo veikloje. |  |  |  |
| 2. | 2.4. | Žinau įstaigos strategines veiklos kryptis ir metinį veiklų planą. |  |  |  |
| 3. | 2.5. | Prisidedu prie strateginių krypčių ir metinio veiklų plano įgyvendinimo.  |  |  |  |
| 4. | 3.2. | Žinau įstaigos socialinių paslaugų teikimo ir apmokėjimo (jei taikoma) tvarką ir ją taikau savo veikloje. |  |  |  |
| 5. | 3.3. | Socialinių paslaugų gavėjams pateikiama ir suprantamai paaiškinama socialinių paslaugų teikimo ir apmokėjimo (jei taikoma) tvarka. |  |  |  |
| 6. | 4.3. | Žinau tvarumo principus, tokius kaip antrinis panaudojimas, atliekų rūšiavimas, energijos taupymas ar kitos priemonės, ir taikau juos savo veikloje.   |  |  |  |
| 7. | 5.3. | Žinau įstaigos nustatytas bendravimo su išorinėmis suinteresuotomis šalimis priemones (pvz.: raštu, telefonu, el. paštu, per socialinius tinklus ir kt.) ir taikau jas bendraudama (-as) su suinteresuotomis šalimis. |  |  |  |
| 8. | 6.2. | Laiku gaunu visą darbo užduotims atlikti reikalingą informaciją. |  |  |  |
| 9. | 6.3. | Žinau ir kasdienėje veikloje naudoju įstaigos nustatytas vidines dalijimosi informacija priemones (pvz.: el. paštas, intranetas, *online* programos, skelbimų lenta ir kt.). |  |  |  |
| 10. | 7.6. | Dalyvauju vertindama (-as) savo kompetencijų tobulinimo poreikius, planuodama (-as) kompetencijų tobulinimo veiklas ir įgyvendindama (-as) kompetencijų tobulinimo planą.  |  |  |  |
| 11. | 7.5. | Įstaiga sudaro sąlygas tobulinti mano kompetencijas per mokymus, supervizijas, intervizijas, gerosios patirties mainus ir kt. |  |  |  |
| 12. | 7.7. | Teikiu grįžtamąjį ryšį apie savo kompetencijų tobulinimo naudą. |  |  |  |
| 13. | 8.3. | Kai prireikia, gaunu reikiamą pagalbą atliekant darbo užduotis iš bendradarbių, vadovų ir kt. |  |  |  |
| 14. | 8.5. | Naudojuosi mano poreikius atitinkančiomis profesinės pagalbos priemonėmis, tokiomis kaip mentorystė, ugdomasis vadovavimas, intervizijos ir kt. |  |  |  |
| 15. | 9.3. | Žinau apsaugos nuo įvairių rūšių smurto užtikrinimo būdus bei priemones ir prireikus jas taikau. |  |  |  |
| 16. | 9.2. | Esu aprūpinama (-as) reikiamomis apsaugos nuo įvairių rūšių smurto priemonėmis. |  |  |  |
| 17. | 10.3. | Žinau ir taikau įstaigos nustatytą asmens duomenų apsaugos ir konfidencialumo tvarką. |  |  |  |
| 18. | 10.4. | Socialinių paslaugų gavėjams pateikiama ir suprantamai paaiškinama informacija, kaip saugomi jų asmens duomenys ir užtikrinamas konfidencialumas. |  |  |  |
| 19. | 11.3. | Įstaigoje kuriama aplinka, kurioje gerbiami socialinių paslaugų gavėjų fizinio, psichologinio ir dvasinio privatumo poreikiai. |  |  |  |
| 20. | 11.2. | Atpažįstu ir užtikrinu socialinių paslaugų gavėjų fizinio, psichologinio ir dvasinio privatumo poreikių tenkinimą. |  |  |  |
| 21. | 12.2. | Žinau profesinės etikos reikalavimus, darbo etikos principus, vertybes bei elgesio normas ir taikau jas savo veikloje. |  |  |  |
| 22. | 12.3. | Socialinių paslaugų gavėjams suprantamai paaiškinama, kaip atpažinti neetišką darbuotojo elgesį ir kaip apie tai galima pranešti įstaigai ar kitai atsakingai institucijai. |  |  |  |
| 23. | 13.4. | Žinau ir socialinių paslaugų gavėjų teises ir jų užtikrinimo būdus bei taikau juos savo darbe. |  |  |  |
| 24. | 13.3. | Socialinių paslaugų gavėjai yra informuojami apie jų teises jiems prieinamu ir suprantamu būdu. |  |  |  |
| 25. | 14.3. | Žinau, kaip įstaigoje pateikiami ir nagrinėjami skundai, prašymai ir atsiliepimai. |  |  |  |
| 26. | 14.4. | Socialinių paslaugų gavėjams pateikiama ir suprantamai paaiškinama informacija, kokiu būdu  jie gali pateikti skundus, prašymus ar atsiliepimus. |  |  |  |
| 27. | 15.3. | Žinau saugos, sveikatos, apsaugos nuo įvairių rūšių smurto prieš socialinių paslaugų gavėjus būdus bei priemones ir taikau juos savo darbe. |  |  |  |
| 28. | 15.2. | Socialinių paslaugų gavėjai yra supažindinami su saugos, sveikatos, apsaugos nuo įvairių rūšių smurto užtikrinimo būdais ir priemonėmis jiems prieinamu būdu. |  |  |  |
| 29. | 16.2. | Žinau informacijos teikimo socialinių paslaugų gavėjams priemones (pvz.: žodinis paaiškinimas, informacija lengvai suprantama kalba, vizualiniai pranešimai ir kt.) ir taikau jas savo veikloje. |  |  |  |
| 30. | 16.3. | Socialinių paslaugų gavėjams yra pateikiama ir suprantamai paaiškinama, kur rasti aktualią informaciją apie jiems teikiamas socialines paslaugas. |  |  |  |
| 31. | 17.4. | Žinau įstaigoje nustatytą socialinių paslaugų gavėjų individualių poreikių ir gebėjimų vertinimo tvarką. | 17.7. | Gebu atpažinti individualius socialinių paslaugų gavėjų poreikius. |  |  |  |
| 32. | 17.6. | Paslaugų teikimo metu atsižvelgiu į vertinimo metu nustatytus socialinių paslaugų gavėjų poreikius ir jų pokyčius. | 18.6. | Planuoju individualias socialines paslaugas, atsižvelgdama (-as) į paslaugų gavėjo nuomonę, poreikius ir pasirinkimus. |  |  |  |
| 33. | 18.4. | Socialinių paslaugų gavėjai yra supažindinami, kaip sudaromas, peržiūrimas ir koreguojamas jų individualus socialinių paslaugų planas. | 19.9. | Žinau ir suprantu socialinių paslaugų gavėjų įgalinimo praktikas. |  |  |  |
| 34. | 18.5. | Žinau, kaip yra sudaromas, peržiūrimas ir koreguojamas individualus socialinių paslaugų planas. | 19.10. | Savo darbe taikau įgalinimo praktikas, kurios padeda paslaugų gavėjams tapti savarankiškesniems ir aktyviau dalyvauti priimant sprendimus. |  |  |  |
| 35. | 18.7. | Socialinių paslaugų gavėjai yra įtraukiami į individualaus socialinių paslaugų plano sudarymą, peržiūrą ir koregavimą, atsižvelgiant į jų nuomonę, poreikius ir asmeninius pasirinkimus. | 20.7. | Žinau ir suprantu, kaip mano teikiamos socialinės paslaugos padeda gerinti paslaugų gavėjų gyvenimo kokybę. |  |  |  |
| 36. | 19.6. | Savo darbe taikau įgalinimo principus, kurie padeda paslaugų gavėjams tapti savarankiškesniems ir aktyviau dalyvauti priimant sprendimus. |  |  |  |  |
| 37. | 19.5. | Socialinių paslaugų gavėjams yra suprantamai paaiškinama įgalinimo reikšmė ir taikomos priemonės, tokios kaip jų įtraukimas į sprendimų priėmimą, suprantama informacijos pateikimo forma, individualizuotos paslaugos ir atstovavimo sau įgūdžių ugdymas. |  |  |  |  |
| 38. | 19.7. | Socialinių paslaugų gavėjai yra supažindinami su jų įgalinimo tikslais. |  |  |  |  |
| 39. | 20.4. | Žinau ir suprantu, kaip mano teikiamos socialinės paslaugos padeda gerinti paslaugų gavėjų gyvenimo kokybę. |  |  |  |  |
| 40. | 21.2. | Bendradarbiauju su kitais specialistais ir įstaigomis teikiant socialines paslaugas, pvz., vertinant ir planuojant poreikius, teikiant paslaugas bei vertinant jų kokybę. |  |  |  |
| 41. | 22.2. | Žinau ir praktikoje taikau būdus, kaip užtikrinti socialinių paslaugų tęstinumą, įskaitant paslaugų gavėjų informavimą apie tolimesnes paslaugas, tarpininkavimą ir kitas pagalbos priemones. |  |  |  |
| 42. | 23.3. | Skatinu įstaigos socialinių paslaugų gavėjus dalyvauti bendruomenės veiklose. |  |  |  |
| 43. | 24.2. | Esu įtraukiama (-as) į rizikų, susijusių su mano atliekamu darbu, nustatymą ir aptarimą. |  |  |  |
| 44. | 25.3. | Žinau, kaip įstaigoje yra vertinama teikiamų socialinių paslaugų kokybė. |  |  |  |
| 45. | 26.2. | Man yra sudaromos galimybės dalyvauti konferencijose, parodose, mokymuose, profesinio tobulinimo renginiuose ir kt., kad susipažinčiau su naujais paslaugų teikimo metodais ir technologijomis. |  |  |  |
| 46. | 26.3. | Taikau inovatyvius socialinių paslaugų teikimo metodus, priemones ir technologijas. |  |  |  |