

PATVIRTINTA
Pasvalio rajono paramos šeimai centro
direktoriaus 2025 m. gruodžio 31 d.
įsakymu Nr. V-422

PASVALIO RAJONO PARAMOS ŠEIMAI CENTRO AKREDITUOTŲ SOCIALINĖS PRIEŽIŪROS PASLAUGŲ KOKYBĖS POLITIKA

I SKYRIUS KOKYBĖS POLITIKOS PASKIRTIS

1. Pasvalio rajono paramos šeimai centro (toliau – Centras) akredituotų socialinės priežiūros paslaugų kokybės politikos (toliau – Politika) modelis yra skirtas įvertinti Centro akredituotų teikiamų socialinės priežiūros paslaugų (toliau – paslaugų) kokybę. Centras turi du struktūrinius padalinius, kuriuose teikiamos akredituotos socialinės priežiūros paslaugos – Šeimos krizių centrą (toliau – Krizių centras), Socialinės globos padalinį.

2. Paslaugų kokybės vertinimas vykdomas kasmet, vadovaujantis Teikiamų prevencinių, bendrųjų socialinių paslaugų, akredituotos socialinės priežiūros ir akredituotos laikino atokvėpio paslaugų kokybės vertinimo Pasvalio rajono savivaldybėje tvarkos aprašu ir jo 1 ir 2 priedais.

3. Vertinimui taip pat naudojamos šios Kokybės politikos prieduose pateiktos apklausų formos.

4. Numatyti Centro teikiamų paslaugų kokybės matavimo metodai užtikrins:

4.1. nuoseklų kokybės parametrų stebėjimą (pvz., paslaugų tęstinumas, klientų pasitenkinimas);

4.2. kokybės parametrų įvertinimą (naudojant kiekybinius ir kokybinius metodus);

4.3. nuolatinį paslaugų kokybės tobulinimą remiantis surinktais duomenimis.

II SKYRIUS BENDROS CENTRO PASLAUGŲ TEIKIMO VERTYBĖS

5. Orientacija į paslaugų gavėją:

5.1. paslaugos teikiamos atsižvelgiant į paslaugų gavėjų individualius poreikius, lūkesčius ir pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis, siekiant užtikrinti jų gerovę, savarankiškumą ir orumą.

6. Pagarba ir komandiškumas:

6.1. Centro darbuotojai laikosi profesinės etikos principų, gerbia paslaugų gavėjų teises ir orumą, bendradarbiauja tarpusavyje bei su kitomis institucijomis, siekdami suteikti kokybiškas ir savalaikes paslaugas kiekvienam į Centrą besikreipiančiam asmeniui;

7. Paslaugų tęstinumo užtikrinimas:

7.1. Centras siekia užtikrinti nenutrūkstamą socialinių paslaugų teikimą pagal nustatytus paslaugų gavėjų poreikius, o esant nenumatytoms aplinkybėms gali būti numatomos laikinos paslaugų teikimo alternatyvos bendradarbiaujant su socialiniais partneriais

8. Tarpinstitucinis bendradarbiavimas:

8.1. Kokybiškų socialinių paslaugų teikimas užtikrinamas glaudžiai bendradarbiaujant su savivaldybės institucijomis, socialinių paslaugų įstaigomis, nevyriausybinėmis organizacijomis ir kitais socialiniais partneriais, siekiant sudaryti paslaugų gavėjams galimybes gauti kompleksinę ir įvairiapusę pagalbą.

9. Šiomis vertybėmis vadovaujamosi organizuojant, teikiant ir vertinant Centro akredituotų socialinės priežiūros paslaugų kokybę.

III SKYRIUS

CENTRO PASLAUGŲ KOKYBĖ MATUOJAMA PROCESO IR REZULTATŲ LYGMENYSE

10. Per procesų kokybę:

10.1. darbuotojų motyvacijos ir poreikių vertinimas: atliekamas kasmetinių apklausų būdu, (2 priedas);

10.2. kompetencijų stebėseną: vertinami mokymų rezultatai ir įgytų žinių pritaikymas praktikoje;

10.3. kompetencijų tobulinimo užtikrinimas: vykdomos specializuotos programos darbuotojų kvalifikacijai kelti.

11. Per rezultatų kokybę:

11.1. Paslaugų gavėjų pokyčių vertinimas: stebimas socialinių ar emocinių būklių pagerėjimas.

11.2. Paslaugų gavėjų pasitenkinimo analizė atliekama apklausos ar interviu būdu, naudojant šio dokumento 1 ir 3 priedus, iš kurių 3 priedas yra pateikiamas lengvai suprantama kalba.

12. Įtraukus kokybės vertinimas.

12.1. Centras siekia į paslaugų kokybės vertinimą ir kokybės sistemos kūrimą įtraukti paslaugų gavėjus, jų artimuosius, darbuotojus ir socialinius partnerius.

- 12.2. Kokybės vertinimui naudojami šie priedai:
- 12.2.1. 1 priedas – Socialinių paslaugų gavėjo (artimojo) apklausos anketa;
 - 12.2.2. 2 priedas – Anketa darbuotojui;
 - 12.2.3. 3 priedas – Socialinės globos padalinio paslaugų gavėjų apklausa lengvai suprantama kalba;
 - 12.2.4. 4 priedas – Socialinės priežiūros paslaugų kokybės vertinimo apklausa socialiniams partneriams.
- 12.3. Nuolatinis paslaugų kokybės stebėjimas leidžia užtikrinti duomenimis grįstą, kokybišką paslaugų teikimą.

IV SKYRIUS REZULTATŲ ANALIZĖ IR PATEIKIMAS

13. Atlikus akredituotų socialinės priežiūros paslaugų kokybės vertinimą parengiama vertinimo rezultatų analizė.

14. Nustačius trūkumus arba numatant paslaugų kokybės tobulinimo priemones, sudaromas akredituotų socialinės priežiūros paslaugų kokybės vertinimo metu nustatytų trūkumų šalinimo ir paslaugų kokybės gerinimo priemonių planas (5 priedas).

15. Vertinimo rezultatai aptariami padalinių darbuotojų susirinkimuose.

15.1. Vertinimo rezultatai pateikiami susipažinti Pasvalio rajono savivaldybės administracijos Socialinės paramos ir sveikatos skyriui.

V SKYRIUS KOKYBĖS MATAVIMO ĮRANKIAI

16. Kiekybiniai metodai:

16.1. anketos (1-4 priedai): naudojamos sistemingai vertinant paslaugų gavėjų, tėvų, globėjų, socialinių partnerių nuomonę.

16.2. Struktūruotas stebėjimas: atliekamas specialistų, vertinant paslaugų teikimą realiu laiku.

16.3. dokumentų analizė: remiamasi išsamiais veiklos duomenimis.

17. Kiekybiniai metodai:

17.1. pusiau struktūruoti interviu: gilinamasi į paslaugų gavėjų ar darbuotojų patirtis.

18. Grupių diskusijos: naudojama socialinių problemų ir sprendimų idėjoms identifikuoti.

19. Matavimo įrankių įvairovė leidžia surinkti tiek objektyvius, tiek subjektyvius duomenis apie Centre teikiamų socialinių paslaugų kokybę.

VI SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

20. Kokybės politikos dokumentas peržiūrimas ne rečiau kaip kartą per metus.

21. Prireikus atnaujinama, atsižvelgiant į paslaugų gavėjų poreikius, naujus teisės aktus ir socialinius pokyčius.

22. Dokumento įgyvendinimą prižiūri Centro direktorius arba paskirti atsakingi asmenys.

23. Centro kokybės politikos dokumentas yra viešai skelbiamas Centro interneto svetainėje <https://www.pasvaliopsc.lt/> arba pagal individualų prašymą.

24. Darbuotojai su Politika supažindinami per DVS Kontorą.
