

## VŠĮ PSICHOLOGINĖS PARAMOS IR KONSULTAVIMO CENTRO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ VIDINIO KOKYBĖS VERTINIMO TVARKOS APRAŠAS

### I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Šis tvarkos aprašas nustato nuoseklią, sistemingą ir dokumentuotą socialinių paslaugų kokybės vertinimo, analizės, gerinimo ir kontrolės sistemą VšĮ Psichologinės paramos ir konsultavimo centre (toliau Centras). Tvarka apima visus kokybės valdymo etapus – nuo duomenų rinkimo, jų analizės, sprendimų priėmimo iki jų įgyvendinimo ir rezultatų stebėsenos. Tokia sistema užtikrina ne tik formalų vertinimą, bet ir realų paslaugų kokybės gerinimą bei nuolatinį organizacijos tobulėjimą.
2. Tvarka parengta vadovaujantis Lietuvos Respublikos teisės aktais, socialinių paslaugų teikimo reglamentavimu bei Socialinių paslaugų kokybės reikalavimų aprašu, patvirtintu Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2024 m. gruodžio 4 d. įsakymu Nr. A1-833. Taip pat atsižvelgiama į Centro veiklos planą ir praktinę darbo patirtį.
3. Tvarka taikoma visoms Centre teikiamoms socialinėms ir psichosocialinėms paslaugoms bei visiems darbuotojams. Kiekvienas darbuotojas, nepriklausomai nuo pareigų, yra atsakingas už kokybės užtikrinimą savo veiklos srityje. Tokiu būdu organizacijoje kuriama bendra atsakomybės už kokybę kultūra ir skatinamas darbuotojų įsitraukimas.
4. Kokybės vertinimo tikslas – užtikrinti, kad teikiamos paslaugos būtų veiksmingos, saugios, prieinamos ir orientuotos į paslaugų gavėjo poreikius. Taip pat siekiama nuolat gerinti paslaugų kokybę, didinti jų efektyvumą ir užtikrinti paslaugų gavėjų pasitenkinimą. Tai padeda stiprinti pasitikėjimą organizacija ir jos teikiamomis paslaugomis.
5. Kokybės vertinimo uždaviniai apima sistemingą duomenų rinkimą, analizę, problemų ir rizikų nustatymą bei sprendimų priėmimą. Taip pat svarbus kokybės gerinimo priemonių planavimas ir įgyvendinimas bei darbuotojų įtraukimas į šį procesą.

### II. KOKYBĖS VERTINIMO SRITYS

6. Paslaugų kokybę Centre vertinama kompleksiškai, analizuojant skirtingas, tačiau tarpusavyje susijusias sritis. Toks vertinimo būdas leidžia ne tik nustatyti atskiras problemas, bet ir įvertinti bendrą paslaugų kokybės lygį. Kompleksiškas požiūris padeda priimti pagrįstus sprendimus ir efektyviau planuoti tobulinimo veiksmus.
7. Paslaugų prieinamumas vertinamas atsižvelgiant į laukimo laiką, informacijos prieinamumą, paslaugų pasiekiamumą geografiškai ir socialiai jautrioms grupėms. Taip pat analizuojama, ar nėra barjerų,

trukdančių paslaugų gavėjams kreiptis pagalbos. Prieinamumo gerinimas yra vienas iš svarbiausių kokybės užtikrinimo aspektų.

8. Paslaugų tinkamumas vertinamas pagal tai, kiek teikiamos paslaugos atitinka individualius paslaugų gavėjų poreikius. Vertinami individualūs pagalbos planai, jų įgyvendinimas ir rezultatai. Tai leidžia užtikrinti, kad paslaugos būtų ne tik suteiktos, bet ir realiai naudingos.

9. Paslaugų efektyvumas analizuojamas vertinant pasiektus rezultatus ir pokyčius paslaugų gavėjų situacijoje. Taip pat naudojami veiklos rodikliai, numatyti veiklos planuose. Efektyvumo vertinimas leidžia nustatyti, ar paslaugos pasiekia savo tikslus.

10. Saugumas vertinamas užtikrinant fizinę, emocinę ir psichologinę aplinką tiek paslaugų gavėjams, tiek darbuotojams. Taip pat analizuojamos rizikos ir jų valdymo priemonės. Tai padeda išvengti neigiamų pasekmių ir užtikrina saugią aplinką.

11. Paslaugų gavėjų pasitenkinimas vertinamas apklausų, interviu ir kitų grįžtamojo ryšio metodų pagalba. Analizuojami tiek teigiami, tiek neigiami atsiliepimai. Tai leidžia identifikuoti tobulintinas sritis ir stiprybes.

12. Darbuotojų kompetencija vertinama pagal kvalifikaciją, patirtį, mokymus ir darbo rezultatus. Taip pat analizuojama darbuotojų motyvacija ir pasitenkinimas darbu. Tai svarbu užtikrinant aukštą paslaugų kokybę.

13. Bendradarbiavimas su partneriais vertinamas pagal bendrų veiklų rezultatus ir paslaugų tęstinumą. Tai leidžia užtikrinti kompleksinę pagalbą paslaugų gavėjams. Efektyvus bendradarbiavimas didina paslaugų kokybę.

14. Bendras rezultatyvumas vertinamas pagal ilgalaikius pokyčius, paslaugų poveikį ir strateginių tikslų pasiekimą. Tai leidžia įvertinti organizacijos veiklos efektyvumą. Rezultatyvumo analizė padeda planuoti ateities veiklą.

### **III. KOKYBĖS VERTINIMO METODAI**

15. Kokybės vertinimui taikomi tiek kiekybiniai, tiek kokybiniai metodai, leidžiantys gauti išsamų ir objektyvų vaizdą. Šių metodų derinimas padeda geriau suprasti tiek skaičius, tiek realias situacijas. Tai didina vertinimo patikimumą.

16. Paslaugų gavėjų apklausos atliekamos reguliariai, siekiant įvertinti jų pasitenkinimą ir lūkesčius. Apklausos gali būti anoniminės, kad būtų užtikrintas atvirumas. Gauti duomenys naudojami paslaugų gerinimui.

17. Darbuotojų apklausos leidžia identifikuoti vidines problemas, darbo sąlygų trūkumus ir tobulinimo galimybes. Taip pat jos padeda įvertinti organizacijos mikroklimatą.

18. Dokumentų analizė apima įvairių veiklos dokumentų, ataskaitų ir planų peržiūrą.

19. Skundų ir atsiliepimų analizė padeda nustatyti problemines sritis ir operatyviai reaguoti į iškilusias situacijas. Kiekvienas skundas vertinamas kaip galimybė tobulėti.

20. Tiesioginė veiklos stebėseną leidžia įvertinti realų paslaugų teikimo procesą. Tai apima darbo stebėjimą, atvejų analizę ir konsultacijas. Šis metodas suteikia objektyvią informaciją apie veiklą. Taip pat gali būti taikomi papildomi kokybės vertinimo metodai: fokus grupės, atvejų analizė, vidaus audito išvados, darbuotojų darbo kokybės patikrinimo aktai (kai paslaugos teikiamos paslaugų gavėjų namuose), veiklos stebėsenos ataskaitos ir kitos kontrolės priemonės.

#### **IV. KOKYBĖS VERTINIMO ORGANIZAVIMAS**

21. Kokybės vertinimo procesą organizuoja Centro vadovas arba jo paskirtas atsakingas asmuo. Jis koordinuoja visus etapus ir užtikrina proceso nuoseklumą. Aiškų koordinavimas leidžia išvengti klaidų ir dubliavimo.

22. Vertinime dalyvauja darbuotojai, paslaugų gavėjai ir partneriai. Tai užtikrina įvairiapusį požiūrį ir objektyvumą. Skirtingų šalių įtraukimas leidžia gauti išsamesnę informaciją.

23. Vertinimas atliekamas ne rečiau kaip kartą per metus, I ketvirtyje (sausio–kovo mėn.), apibendrinant praėjusių metų veiklos rezultatus. Apklausos, tyrimai ir kiti duomenų rinkimo veiksmai gali būti atliekami ir kitais laikotarpiais pagal poreikį.

24. Taip pat gali būti atliekami papildomi vertinimai. Tai leidžia operatyviai reaguoti į pokyčius. Reguliarumas užtikrina kokybės kontrolę.

25. Kokybės vertinimo rezultatai fiksuojami kokybės vertinimo ataskaitoje ir naudojama veiklos planavimui.

#### **V. KOKYBĖS RODIKLIAI IR JŲ MATAVIMAS**

26. Centre matuojami socialinių paslaugų kokybės rodikliai:

- 26.1. paslaugų gavėjų pasitenkinimas;
- 26.2. darbuotojų pasitenkinimas darbu;
- 26.3. darbuotojų kompetencijų tobulinimo nauda.

27. Rodikliai matuojami naudojant apklausas, statistinius duomenis, veiklos analizę ir kitus vertinimo metodus.

28. Surinkti duomenys apie privalomus bazinio lygio rodiklius kasmet teikiami į Socialinės paramos informacinę sistemą (SPIS).

#### **VI. REZULTATŲ ANALIZĖ IR NAUDOJIMAS**

29. Surinkti duomenys analizuojami sistemingai, siekiant nustatyti tendencijas ir problemas. Analizė atliekama naudojant įvairius metodus ir įrankius.

30. Rengiama kokybės vertinimo ataskaita, kurioje pateikiamos išvados, rekomendacijos ir siūlomi sprendimai. Ataskaita turi būti aiški ir suprantama. Ji naudojama tolimesniam veiklos planavimui.

31. Vertinimo rezultatai naudojami sprendimų priėmimui, veiklos planavimui ir strateginiam valdymui. Tai padeda organizacijai kryptingai tobulėti. Sprendimai grindžiami duomenimis.

## **VII. KOKYBĖS GERINIMAS**

32. Remiantis vertinimo rezultatais sudaromas kokybės gerinimo planas, kuriame numatomos konkrečios priemonės. Plane nurodomi atsakingi asmenys ir terminai. Tai užtikrina aiškų veiksmų planą.
33. Įgyvendinamos tobulinimo priemonės, įskaitant mokymus, procesų optimizavimą ir inovacijų diegimą. Priemonės parenkamos pagal nustatytas problemas.
34. Kokybės gerinimas yra nuolatinis procesas, integruotas į kasdienę veiklą.

## **VIII. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

35. Vidinio kokybės vertinimo rezultatai pristatomi darbuotojams susirinkimų metu, naudojant žodines ir vaizdines priemones.
36. Apibendrinti rezultatai gali būti skelbiami Centro metinėje veiklos ataskaitoje ir interneto svetainėje, užtikrinant asmens duomenų apsaugą.
37. Tvarka peržiūrima ne rečiau kaip kartą per metus arba pasikeitus teisės aktams.
38. Visi darbuotojai supažindinami su Tvarka ir privalo jos laikytis vykdydami savo funkcijas.
39. Tvarka skelbiama viešai [ppkc.lt](http://ppkc.lt) tinklapyje.