

Įsakymas netenka galios 2023-05-25:

Druskininkų savivaldybės administracija, Potvarkis

Nr. [M3-50](#), 2023-05-24, paskelbta TAR 2023-05-24, i. k. 2023-09801

Dėl Druskininkų savivaldybės įstaigų teikiamų akredituotos socialinės priežiūros ir kitų socialinės srities paslaugų kokybės kontrolės tvarkos aprašo patvirtinimo

Suvestinė redakcija nuo 2022-09-23 iki 2023-05-24

Įsakymas paskelbtas: TAR 2020-09-29, i. k. 2020-20240

Nauja redakcija nuo 2022-03-10:

Nr. [V35-224](#), 2022-03-08, paskelbta TAR 2022-03-09, i. k. 2022-04572

DRUSKININKŲ SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOS DIREKTORIUS

ĮSAKYMAS

**DĖL DRUSKININKŲ SAVIVALDYBĖS AKREDITUOTOS SOCIALINĖS PRIEŽIŪROS
KOKYBĖS KONTROLĖS TVARKOS APRAŠO PATVIRTINIMO**

2020 m. rugsėjo 28 d. Nr. V35-950

Druskininkai

Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymo 6 straipsnio 12 punktu ir 29 straipsnio 8 dalies 2 punktu, Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymo 13 straipsnio 1 ir 6 dalimis, Socialinės priežiūros akreditavimo tvarkos aprašo, patvirtinto Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2020 m. birželio 30 d. įsakymu Nr. A1-622 „Dėl Socialinės priežiūros akreditavimo tvarkos aprašo patvirtinimo“ 4 punktu bei Akredituotos vaikų dienos socialinės priežiūros teikimo reikalavimais ir rekomendacijomis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2020 m. liepos 10 d. įsakymu Nr. A1-658 „Dėl Akredituotos vaikų dienos socialinės priežiūros teikimo reikalavimų ir rekomendacijų patvirtinimo“,

t v i r t i n u Druskininkų savivaldybės akredituotos socialinės priežiūros kokybės kontrolės tvarkos aprašą (pridedama).

Šis įsakymas gali būti skundžiamas Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka.

Savivaldybės administracijos direktorė

Vilma Jurgelevičienė

PATVIRTINTA

Druskininkų savivaldybės administracijos direktoriaus

2020 m. rugsėjo 28 d. įsakymu Nr. V35-950

(Druskininkų savivaldybės administracijos direktoriaus

2020 m. rugsėjo 28 d. įsakymo Nr. V35-950

2022 m. kovo 8 d. įsakymo Nr. V35-224 redakcija)

DRUSKININKŲ SAVIVALDYBĖS AKREDITUOTOS SOCIALINĖS PRIEŽIŪROS KOKYBĖS KONTROLĖS TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Druskininkų savivaldybės akredituotos socialinės priežiūros kokybės kontrolės tvarkos aprašas (toliau – Tvarkos aprašas) reglamentuoja akredituotos socialinės priežiūros kokybės kontrolės organizavimą ir vykdymą akredituotą socialinę priežiūrą savivaldybės teritorijoje teikiančiose įstaigose (toliau – Įstaigos).

2. Akredituotos socialinės priežiūros kokybės kontrolę vykdo Druskininkų savivaldybės (toliau – Savivaldybė) administracijos Socialinės paramos skyrius (toliau – Socialinės paramos skyrius), vadovaudamasis Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymu (toliau – Įstatymas), Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro patvirtintais Socialinės priežiūros akreditavimo tvarkos aprašu ir Akredituotos vaikų dienos socialinės priežiūros teikimo reikalavimais bei rekomendacijomis, Socialinių paslaugų priežiūros departamento prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos rekomendacijomis dėl socialinės priežiūros kokybės kontrolės, kitais teisės aktais, reglamentuojančiais socialinių paslaugų gavimą ir kokybės kontrolę, bei šiuo Tvarkos aprašu.

3. Socialinės priežiūros kokybės kontrolės tikslas – užtikrinti ir gerinti Įstaigų teikiamų socialinių paslaugų kokybę bei formuoti bendrą keliamų reikalavimų taikymo praktiką savivaldybėje.

4. Kokybės kontrolė atliekama vadovaujantis etikos, teisingumo, bendradarbiavimo ir nešališkumo principais.

5. Tvarkos apraše vartojamos sąvokos suprantamos taip, kaip jos apibrėžtos 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamente (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas), Įstatyme ir kituose teisės aktuose.

II SKYRIUS AKREDITUOTOS SOCIALINĖS PRIEŽIŪROS KOKYBĖS KONTROLĖS ORGANIZAVIMAS IR VYKDYMAS

6. Akredituotos socialinės priežiūros kokybės kontrolė vykdoma vertinant akredituotos socialinės priežiūros kokybę ir atliekant šių paslaugų teikimo stebėseną, Įstaigų konsultavimą ir kitų prevencinių veiksmų, skirtų užkirsti kelią galimiems teisės aktų pažeidimams, atlikimą, išvadų ir rekomendacijų dėl Įstaigos teikiamų paslaugų tobulinimo pateikimą.

7. Vertinimas atliekamas naudojant apklausos žodžiu ir /ar raštu, anketinės apklausos, paslaugos vertinimo iš paslaugų gavėjo pusės, savęs įsivertinimo, stebėjimo, atitikties norminiams teisės aktų reikalavimams vertinimo ir kitais metodais.

8. Vertinimas organizuojamas paslaugų gavėjų lygmeniu ir Įstaigų lygmeniu.

9. Paslaugų gavėjų lygmeniu socialinės priežiūros kokybė vertinama siekiant išsiaiškinti paslaugų gavėjų nuomonę apie paslaugas ir jų išvystymo pakankamumą bei nustatyti paslaugų

poreikius. Apklausa gali būti atliekama betarpiškai, telefonu, el. paštu, internetu, užpildant Akredituotos socialinės priežiūros gavėjo apklausos anketą (Tvarkos aprašo 1 priedas).

10. Socialinės priežiūros kokybė paslaugų gavėjų lygmeniu vertinama ne rečiau kaip kartą per metus, bendradarbiaujant su įstaiga.

11. Įstaigų lygmeniu Socialinės paramos skyrius vertina Įstaigas atlikdamas jų planinius ir neplaninius patikrinimus paslaugų teikimo vietoje.

12. Socialinės paramos skyrius rengia metinį Įstaigų vertinimų planą, kurį tvirtina Socialinės paramos skyrius vedėjas ne vėliau kaip iki kiekvienų metų balandžio 1 d.

13. Socialinės paramos skyrius, prieš pradėdamas Įstaigų vertinimą, ne mažiau kaip prieš 5 darbo dienas informuoja Įstaigą elektroniniu būdu apie numatomą vykdyti vertinimą, pateikia preliminarinių dokumentų, kuriuos Įstaiga patikrinimo metu turės pateikti Socialinės paramos skyriaus darbuotojams, sąrašą.

14. Socialinės paramos skyrius turi teisę iš anksto su Įstaiga nesuderintu ir nepaskelbtu laiku atlikti neplaninį Įstaigos vertinimą. Neplaninis vertinimas atliekamas šiais atvejais:

14.1. gavus valstybės ar savivaldybės institucijos, Įstaigos rašytinį motyvuotą prašymą ar pavedimą atlikti vertinimą;

14.2. gavus fizinio ar juridinio asmens motyvuotą ar teisiškai pagrįstą pranešimą apie Įstaigos galimai neteisėtai ar netinkamai teikiamas paslaugas;

14.3. siekiant užtikrinti, kad buvo pašalinti ankstesnio patikrinimo metu nustatyti teisės aktų pažeidimai, įgyvendintos rekomendacijos ir priimti sprendimai.

15. Atliekant Įstaigos vertinimą, užpildomas Akredituotos socialinės priežiūros kokybės vertinimo aktas (toliau – Vertinimo aktas) (Tvarkos aprašo 2 priedas).

16. Socialinės paramos skyrius, atlikdamas Įstaigų vertinimą, turi teisę pagal kompetenciją kreiptis į valstybės, savivaldybės įstaigas, kitas institucijas ir įstaigas bei paslaugų gavėjus dėl informacijos apie Įstaigos teikiamas paslaugas gavimo.

17. Įstaigos teikiamų akredituotos socialinės priežiūros paslaugų vertinimas atliekamas ne rečiau kaip kartą per 2 metus.

18. Vertinimą atlieka ne mažiau kaip du Socialinės paramos skyriaus vedėjo įsakymu paskirti valstybės tarnautojai ar darbuotojai, dirbantys pagal darbo sutartis.

19. Socialinės paramos skyrius, atlikdamas Įstaigos socialinės priežiūros vertinimą, tikrina, ar įstaiga laikosi akredituotos socialinės priežiūros teikimą ir kokybę reglamentuojančių teisės aktų bei rekomendacijų.

20. Socialinės paramos skyrius, atlikęs vertinimą, ne vėliau kaip per 20 darbo dienų, parengia ir Įstaigai elektroniniu paštu išsiunčia susipažinti Vertinimo aktą.

21. Vertinimo akte turi būti pateikta vertinimo metu surinkta ir apibendrinta informacija pagal vertinimo kriterijus, nurodytos išvados ir rekomendacijos (tobulintinos sritys, priemonės paslaugų kokybei gerinti ir pan.).

22. Įstaiga, gavusi Vertinimo aktą, susipažįsta su juo ir per Socialinės paramos skyriaus darbuotojų, atlikusių vertinimą, nustatytą terminą, bet ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo Vertinimo akto gavimo dienos, Socialinės paramos skyriui teikia informaciją apie veiksmus (priemones), kurių ėmėsi vykdydama pateiktas rekomendacijas.

23. Socialinės paramos skyrius patikrina, ar Įstaiga įvykdė rekomendacijas, ir apie tai pažymi Vertinimo akte.

24. Socialinės paramos skyrius, nustatęs teisės aktų pažeidimus ar neatitiktis teisės aktų reikalavimams, gali pagal kompetenciją inicijuoti poveikio priemonių taikymą (sustabdyti ar panaikinti teisę teikti akredituotą socialinę priežiūrą, nutraukti įstaigos finansavimo sutartį ir kt.).

25. Vertinimo išvados ir informacija apie rekomendacijų įgyvendinimą pateikiama socialinės apsaugos sritį kuriojančiam Savivaldybės administracijos direktoriaus pavaduotojui.

26. Savivaldybės biudžetinės įstaigos privalo ne rečiau kaip kartą per metus atlikti vidinį veiklos vertinimą, taikant socialinių paslaugų gavėjų apklausos, darbuotojų anketinės

apklausos, paslaugų proceso ir dokumentacijos atitikimo teisės aktams vertinimo ir kitus Įstaigos pasirinktus metodus. Kitoms Įstaigoms vidinis veiklos vertinimas tik rekomenduojamas.

III SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

27. Socialinės paramos skyrius turi teisę gauti iš Įstaigų visą vertinimui reikalingą informaciją.

28. Įstaigos vadovas atsako už vertinimo metu pateiktos informacijos teisingumą.

29. Savivaldybės internetinėje svetainėje skelbiamas Tvarkos aprašas, metinis Įstaigų vertinimo planas, akredituotos socialinės priežiūros paslaugų gavėjo apklausos anketa ir Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro patvirtinto Socialinės priežiūros akreditavimo tvarkos aprašo 24 punkte nustatyta informacija.

30. Įstaigos ir Socialinės paramos skyrius, vykdydami Tvarkos apraše nustatytas funkcijas, turi užtikrinti 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas) (OL 2016 L 119, p. 1) ir Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo reikalavimų laikymąsi. Įstaigos fizinių asmenų duomenis tvarko tik paslaugų teikimo tikslais, Socialinės paramos skyrius - Tvarkos apraše nurodytų funkcijų vykdymo tikslais.

31. Akredituotos socialinės priežiūros kokybės kontrolės dokumentai saugomi ir tvarkomi Lietuvos Respublikos dokumentų ir archyvų įstatymo nustatyta tvarka.

AKREDITUOTOS SOCIALINĖS PRIEŽIŪROS GAVĖJO APKLAUSOS ANKETA

Gerb. Paslaugų gavėjau, kviečiame dalyvauti anoniminėje apklausoje apie akredituotos socialinės priežiūros kokybę. Apibendrinti rezultatai bus panaudoti tobulinant teikiamų socialinių paslaugų kokybę Druskininkų savivaldybėje. Dėkojame už skirtą laiką - visi atsakymai mums labai svarbūs.

1. Pažymėkite lentelėje, kokias socialinės priežiūros paslaugas gavote/gaunate 20..... metais ir įvertinkite jų kokybę?

Eil. Nr.	Pabraukite gautą/gaunamą paslaugą	Įvertinkite paslaugos kokybę balais nuo 1 iki 5 (5 - aukščiausias įvertinimas)	Įrašykite paslaugas teikiančią įstaigą
1.	Vaikų dienos socialinė priežiūra		
2.	Pagalba į namus		
3.	Socialinių įgūdžių ugdymas, palaikymas ir (ar) atkūrimas		
4.	Apgyvendinimas savarankiško gyvenimo namuose		
5.	Laikinas apnakvindinimas		
6.	Psichosocialinė pagalba		
7.	Pagalba globėjams (rūpintojams), budintiems globotojams, tėviams bei besirengiantiems jais tapti		
8.	Intensyvi krizių įveikimo pagalba		
9.	Laikinas atokvėpis		
10.	Apgyvendinimas nakvynės namuose		
11.	Apgyvendinimas apsaugotame būste		
12.	Palydėjimo paslauga jaunuoliams		
13.	Socialinė priežiūra šeimoms		
14.	Socialinė rehabilitacija neįgaliesiems bendruomenėje		
15.	Kitos (įrašykite)		

2. Ar tokios paslaugos tikėtės? (apibraukite tinkantį variantą)

- ☐ taip
- ☐ ne

3. Jei atsakėte „ne“, nurodykite paslaugos trūkumus? (pvz., teko laukti paslaugos (nurodykite kiek), netenkino darbuotojo kompetencija, paslaugos laikas, neaiškiai atsakė į klausimus, trūko informacijos (nurodykite kokios) ir pan.)

4. Pateikite pasiūlymus, ką reikėtų tobulinti siekiant geresnės socialinių paslaugų kokybės?

(Akredituotos socialinės priežiūros kokybės vertinimo akto forma)

AKREDITUOTOS SOCIALINĖS PRIEŽIŪROS KOKYBĖS VERTINIMO AKTAS

Įstaigos pavadinimas _____

Apsilankymo tikslas _____

Patikros rūšis (planinė/neplaninė) _____

Įstaigos vertinimo kriterijai:

Eil. Nr.	Vertinimo kriterijus	Vertinimo turinys	Atitiktis rekomendacijoms: taip / ne / iš dalies / netaikoma	Pastabos / rekomendacijos
1.	Paslaugos gavėjai	Paslaugų gavėjų skaičius atitinka nustatytą paslaugų gavėjų skaičių		
		Formuojamos paslaugų gavėjų asmens bylos teisės aktų nustatyta tvarka, segama visa informacija susijusi su teikiama paslauga		
		Vertinamas asmens (šeimos) socialinių paslaugų poreikis		
2.	Paslaugų teikimas	Patvirtintas įstaigos metinis veiklos planas ir (ar) teikiamų paslaugų sąrašas		
		Patvirtintos vidaus tvarkos taisyklės, paslaugų teikimo tvarkos aprašai (- as), su jais supažindinti darbuotojai		
		Paslaugų sudėtis, trukmė ir gavėjai atitinka Socialinių paslaugų katalogą		
		Pildomas įstaigą lankančių asmenų registracijos žurnalas, rengiami individualūs darbo su vaiku ir šeimos nariais planai*		
		Vykdoma vidinė kontrolė		
		Informacija įvedama į Socialinės paramos šeimai informacinę sistemą (SPIS)**		
		Sudaromos paslaugų teikimo sutartys tarp paslaugų gavėjo ir įstaigos		
3.	Teikiantis paslaugas personalas	Patvirtinti darbuotojų pareigybių aprašymai, sudaromos darbo sutartys, patvirtintos darbų saugos instrukcijos, sudaromi darbuotojų darbo grafikai, darbuotojų išsilavinimas, profesinė kompetencija		

		ir darbo krūvis atitinka reikalavimus ar rekomendacijas		
		Darbuotojams sudaryta galimybė tobulinti kvalifikaciją		
		Darbuotojai turi pažymą iš Įtariamųjų, kaltinamųjų ir nuteistųjų registro, kad nėra teisti už nusikaltimus*		
		Organizuojami darbuotojų pasitarimai paslaugų teikimo klausimais, dalinamasi patirtimi tarpusavyje ir su kitomis įstaigomis, tobulinama kvalifikacija		
4.	Paslaugų teikimo vieta	Patalpos atitinka akredituotos socialinės priežiūros teikimo reikalavimus: tinkamai apšviestos, saugios, pritaikytos asmenims su negalia, atitinka priešgaisrinės saugos, darbo saugos ir higienos reikalavimus		
		Įstaiga turi ne mažiau nei 2 patalpas*		
5.	Paslaugų viešinimas	Paslaugos viešinamos įvairiomis priemonėmis (interneto svetainėje, spaudoje, socialiniuose tinkluose, renginiuose, informacinėse lentose ir pan.)		
6.	Bendradarbiavimas	Paslaugos teikimas derinimas su kitomis pagalbos formomis, teikiant paslaugas bendradarbiaujama su socialinių paslaugų, sveikatos priežiūros ir kitomis įstaigomis, bendruomene, seniūnijomis ir pan., yra bendradarbiavimo sutartys su socialiniais partneriais		
7.	Asmens duomenų apsaugos užtikrinimas	Paslaugų gavėjų dokumentai saugomi ir tvarkomi teisės aktų nustatyta tvarka, yra paslaugų gavėjų sutikimai dėl asmens duomenų naudojimo.		

* Taikoma teikiant vaikų dienos socialinę priežiūrą

** Taikoma savivaldybės biudžetinėms įstaigoms

Tikrinti dokumentai:

Išvados:

Rekomendacijos (tobulintinos sritys, priemonės kokybei gerinti ir pan.):

Vertinimą atliko:

_____	_____	_____
(pareigos)	(parašas)	(vardas, pavardė)
_____	_____	_____
(pareigos)	(parašas)	(vardas, pavardė)

Įstaiga įvykdė/neįvykdė rekomendacijas.

_____	_____	_____
(pareigos)	(parašas)	(vardas, pavardė)
_____	_____	_____
(pareigos)	(parašas)	(vardas, pavardė)

Pakartotinio patikrinimo data _____

Priedo pakeitimai:

Nr. [V35-871](#), 2022-09-21, paskelbta TAR 2022-09-22, i. k. 2022-19335

Pakeitimai:

1.

Druskininkų savivaldybės administracija, Įsakymas

Nr. [V35-224](#), 2022-03-08, paskelbta TAR 2022-03-09, i. k. 2022-04572

Dėl Druskininkų savivaldybės administracijos direktoriaus 2020 m. rugsėjo 28 d. įsakymo Nr. V35-950 „Dėl Druskininkų savivaldybės akredituotos socialinės priežiūros paslaugų gavimo ir kokybės kontrolės tvarkos aprašo patvirtinimo“ pakeitimo

2.

Druskininkų savivaldybės administracija, Įsakymas

Nr. [V35-871](#), 2022-09-21, paskelbta TAR 2022-09-22, i. k. 2022-19335

Dėl Druskininkų savivaldybės administracijos direktoriaus 2020 m. rugsėjo 28 d. įsakymo Nr. V35-950 „Dėl Druskininkų savivaldybės akredituotos socialinės priežiūros kokybės kontrolės tvarkos aprašo patvirtinimo“ pakeitimo