



**ROKIŠKIO RAJONO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOS  
DIREKTORIUS**

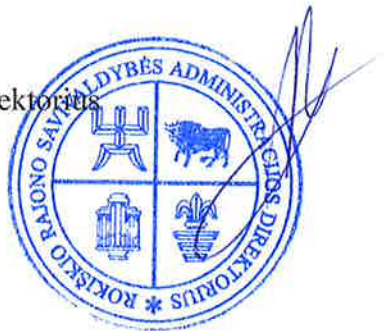
**Į S A K Y M A S  
DĖL ROKIŠKIO RAJONO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ IR SOCIALINĖS PRIEŽIŪROS  
KOKYBĖS KONTROLĖS TVARKOS APRAŠO PATVIRTINIMO**

2021 m. lapkričio 9 d. Nr. AV-1124  
Rokiškis

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymo 29 straipsnio 8 dalies 2 punktu, 18 straipsnio 1 punktu, Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymo 13 straipsnio 1, 6 ir 8 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:

1. T v i r t i n u Rokiškio rajono socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros kokybės kontrolės tvarkos aprašą (pridedama).
2. P r i p a ž į s t u netekusiu galios Rokiškio rajono savivaldybės administracijos direktoriaus 2019 m. gruodžio 19 d. įsakymą Nr. AV-1317 „Dėl Rokiškio rajono socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros kokybės kontrolės tvarkos aprašo patvirtinimo“.
3. Nurodau skelbti šį įsakymą Teisės aktų registre.

Administracijos direktorius



Andrius Burnickas

Dalia Zibolienė

PATVIRTINTA  
Rokiškio rajono savivaldybės  
administracijos direktoriaus  
2020 m. lapkričio 9 d.  
įsakymu Nr. AV-1124

## **ROKIŠKIO RAJONO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ IR SOCIALINĖS PRIEŽIŪROS KOKYBĖS KONTROLĖS TVARKOS APRAŠAS**

### **I. BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. Rokiškio rajono socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros kokybės kontrolės tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) reglamentuoja bendrųjų, socialinės priežiūros ir socialinės globos paslaugų kokybės kontrolės vykdymo procedūras socialines paslaugas teikiančiuose subjektuose (toliau – paslaugų subjektai), kurių veiklos reguliavimas yra priskirtas Rokiškio rajono savivaldybės administracijai.

2. Aprašas parengtas vadovaujantis Socialinių paslaugų ir priežiūros departamento prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos rekomendacijomis dėl socialinės priežiūros kokybės kontrolės, Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymu, kitais teisės aktais.

3. Apraše vartojamos sąvokos:

3.1. **Paslaugų subjektai** – savivaldybės biudžetinės įstaigos, viešosios įstaigos, nevyriausybinės organizacijos, bendruomenės, privatūs ir kiti teikėjai, kurie teisės aktų nustatyta tvarka turi teisę vykdyti socialinių paslaugų teikimą ir kurioms yra skiriamas finansavimas iš Rokiškio rajono savivaldybės biudžeto tiesioginio finansavimo būdu ar sutartiniu pagrindu.

3.2. **Rokiškio rajono socialinių paslaugų kokybės kontrolės ataskaita** – Rokiškio rajono savivaldybės administracijos (toliau – Administracija) direktoriaus įsakymu patvirtintas dokumentas, kuriame teikiama apibendrinta informacija, išvados ir rekomendacijos socialinių paslaugų, teikiamų Rokiškio rajone, kokybės kontrolės klausimais.

3.3. Kitos šiame Apraše vartojamos sąvokos atitinka Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatyme ir kituose teisės aktuose apibrėžtas sąvokas.

### **II. KOKYBĖS KONTROLĖS TIKSLAS IR UŽDAVINIAI**

4. Kokybės kontrolės tikslas – užtikrinti ir gerinti socialinių paslaugų bei socialinės priežiūros kokybę.

5. Kokybės kontrolės uždaviniai:

5.1. kontroliuoti tinkamą dokumentacijos (socialinių paslaugų poreikio ir jų teikimo intensyvumo nustatymo, paslaugų gavėjų sąrašų, bylų, dokumentacijos) tvarkymą;

5.2. prižiūrėti ir vertinti socialinių paslaugų teikimą;

5.3. vertinti savivaldybės biudžeto lėšų panaudojimą nevyriausybinėse organizacijose, kurių socialinius projektus finansuoja savivaldybė;

5.4. vykdyti socialinių paslaugų teikimo pažeidimų prevenciją, šalinti nustatytus pažeidimus.

6. Socialinių paslaugų kokybę vertinama trimis lygmenimis:

6.1. paslaugų gavėjų;

6.2. paslaugų subjektų;

6.3. savivaldybės lygmeniu:

6.3.1. patikrinimas socialinių paslaugų įstaigoje arba socialinių paslaugų teikimo vietoje (įstaigos dokumentacijos apžiūra, dalyvavimas susirinkimuose);

6.3.2. atvejo tyrimas, reaguojant į paslaugų gavėjo, jo šeimos narių, kitų asmenų skundus.

7. Vertinimas atliekamas dokumentų ir statistinių duomenų analizės, anketinės apklausos ir stebėjimo metodais. Apklausų anketų, kontrolės vertinimo, formos tvirtinamos Administracijos direktoriaus įsakymu.

8. Apibendrintą Rokiškio rajono socialinių paslaugų kokybės kontrolės ataskaitą (toliau – Ataskaita) visais lygmenimis su rekomendacijomis rengia ir teikia tvirtinti Administracijos direktoriui Socialinės paramos ir sveikatos skyrius už praėjusius kalendorinius metus per pirmąjį einamųjų metų pusmetį.

### **III. SOCIALINIŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS KONTROLĖS VYKDYMAS PASLAUGŲ GAVĖJŲ LYGMENIU**

9. Socialinių paslaugų kokybė paslaugų gavėjų lygmeniu vertinama siekiant išsiaiškinti gavėjų poreikių patenkinimą, ekonominį efektyvumą, nuomonę apie teikimų socialinių paslaugų kokybę bei paslaugų išvystymo pakankamumą.

10. Socialinių paslaugų kokybės kontrolė paslaugų gavėjų lygmeniu atliekama anketinės apklausos metodu apklausiant socialinių paslaugų gavėjus bei jų šeimos narius, artimuosius, giminaičius, suinteresuotus asmenis.

11. Respondentų imtis – ne mažiau kaip 20 proc. socialinių paslaugų gavėjų iš vienos įstaigos ar organizacijos. Apklausiamų artimųjų skaičius – pagal galimybes. Respondentai atrenkami atsitiktine tvarka.

12. Anketinę apklausą inicijuoja ir organizuoja Administracijos Socialinės paramos ir sveikatos skyrius kartą per metus. Anketų formos – aprašo 1,2 ir 3 priedai.

13. Apklausa gali būti atliekama prašant užpildyti anketas betarpiškai, telefonu, internetu, išsiunčiant paštu, elektroniniu paštu. Taip pat anketos gali būti platinamos Rokiškio rajono savivaldybės arba paslaugų subjektų internetiniuose tinklalapiuose ar vykdomos specialiuose apklausų internetiniuose portaluose.

14. Anketas platina ir užpildytas grąžina Socialinės paramos ir sveikatos skyriui Paslaugų subjektai.

### **IV. SOCIALINIŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS KONTROLĖS VYKDYMAS PASLAUGŲ SUBJEKTŲ LYGMENIU**

15. Socialinių paslaugų kokybė paslaugų subjektų lygmeniu vertinama siekiant išsiaiškinti atitiktį standartams, proceso valdymą, taip pat siekiant ekonominio naudingumo ir nuolatinio tobulėjimo.

16. Socialinių paslaugų kokybė paslaugų subjektų lygmeniu atliekama taikant metodus:

16.1. Atitikties įsivertinimas norminiams reikalavimams – iki kiekvienų metų vasario 1 d. paslaugų subjektai pagal kompetenciją bei pagal teikiamas socialines paslaugas užpildo duomenų lenteles ir jas perduoda Administracijos Socialinės paramos ir sveikatos skyriui.

16.2. Socialinių darbuotojų anketinė apklausa – kiekvienais metais (5 ir 6 priedai).

16.3. Stebėjimas bei dokumentų patikra – ne rečiau kaip kartą per metus Socialinės paramos ir sveikatos skyriaus darbuotojas aplanko paslaugų subjektą apie tai iš anksto informavęs. užpildo Administracijos direktoriaus įsakymu patvirtintos formos apsilankymo aktą.

16.4. Socialinių darbuotojų anketinę apklausą inicijuoja Socialinės paramos ir sveikatos skyrius, atlieka – paslaugų subjektai.

### **V. SOCIALINIŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS KONTROLĖS VYKDYMAS SAVIVALDYBĖS LYGMENIU**

17. Socialinių paslaugų kokybė savivaldybės lygmeniu vertinama siekiant įvertinti, ar efektyviai naudojamos lėšos, socialinių paslaugų infrastruktūros išvystymo pakankamumą, tinklo plėtros gaires, tarpinstitucinio bendradarbiavimo veiksmingumą, kvalifikacijos kėlimo poreikius.

18. Socialinių paslaugų kokybę savivaldybės lygmeniu atliekama statistinės analizės metodu, įsivertinant, ar esamas socialinių paslaugų spektras tenkina realius paslaugų gavėjų poreikius. Paslaugų išvystymo pakankamumas vertinamas vadovaujantis teisės aktais nustatytais socialinių paslaugų išvystymo normatyvais.

19. Su teikiama ataskaita supažindinami Paslaugų subjektai diskusijų, forumų metu. Teikiama metodinė pagalba.

20. Atvejo tyrimas vykdomas gavus fizinio ar juridinio asmens pranešimą apie galimai netinkamai teikiamas socialines paslaugas. Tyrime dalyvauja paslaugas teikiančios įstaigos vadovas ar jo įgaliotas atstovas. Tyrimo vykdytojas turi teisę gauti visą reikiamą dokumentaciją, atlikus patikrą – surašomas patvirtintos formos aktas (4 priedas), kuriame pateikiama situacija, išvados. Nustačius socialinių paslaugų teikimo pažeidimus, įstaigos vadovas ar įgaliotas asmuo per 10 darbo dienų turi pateikti paaiškinimus ir nustatytų pažeidimų pašalinimo priemonių planą.

## **VI. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

21. Informaciją apie socialinių paslaugų kokybės kontrolę kaupia ir apibendrina Socialinės paramos ir sveikatos skyrius.

22. Už šio Aprašo įgyvendinimą atsako Rokiškio rajono savivaldybės administracijos direktorius, Socialinės paramos ir sveikatos skyriaus vedėjas, paslaugas teikiančių subjektų vadovai.

23. Už Aprašo įgyvendinimą tiesiogiai atsakingas Socialinės paramos ir sveikatos skyriaus darbuotojas, kurio pareigybės aprašyme nustatyta socialinių paslaugų teikimo organizavimo kontrolės funkcija.

---

Rokiškio rajono socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros kokybės kontrolės tvarkos aprašo  
1 priedas

## ANKETA ŠEIMOMS, KURIOMS TEIKIAMOS SOCIALINIŲ ĮGŪDŽIŲ UGDYMO, PALAIKYMO IR (AR) ATKŪRIMO PASLAUGOS, TAIKANT ATVEJO VADYBĄ

Rokiškio rajono savivaldybės administracija, siekdama suteikti šeimoms ar vieniems gyvenantiems asmenims kuo geresnės kokybės socialinės priežiūros paslaugas, atlieka paslaugų gavėjų apklausą. Jos tikslas – sužinoti Jūsų nuomonę apie paslaugų kokybę bei išsiaiškinti svarbiausius akcentus, kuriuos reikėtų keisti, tobulinti.

### Socialinių darbuotojų ir atvejo vadybininkų (toliau - darbuotojų) įvertinimas.

|   | Ar sutinkate su šiais teiginiais   | Sutinku | Iš dalies sutinku | Nesutinku | Kita |
|---|--|---------|-------------------|-----------|------|
| 1 | Darbuotojai suteikia tikslią ir teisingą informaciją apie paslaugų teikimo tvarką ir jos pasikeitimus? |         |                   |           |      |
| 2 | Darbuotojai skiria pakankamai laiko paslaugoms teikti?   |         |                   |           |      |
| 3 | Darbuotojai efektyviai prisideda prie Jūsų problemos sprendimo?  |         |                   |           |      |
| 4 | Darbuotojai atsižvelgia į Jūsų pageidavimus (skundus)?   |         |                   |           |      |
| 5 | Darbuotojai pagarbiai/mandagiai bendrauja?   |         |                   |           |      |
| 6 | Ar pasitikite paslaugas teikiančiais darbuotojais?   |         |                   |           |      |
| 7 | Darbuotojai supažindina su atvejo vadybos procesu  |         |                   |           |      |
| 8 | Jums yra aiškūs ir suprantami per atvejo vadybos posėdžius sudarytų pagalbos plano tikslai, uždaviniai |         |                   |           |      |

### Pasitenkinimas gaunamomis paslaugomis.

Prašome įvertinti, kuri socialinių įgūdžių ugdymo, palaikymo ir (ar) atkūrimo paslaugos dalis jums buvo naudingiausia ir prisidėjo prie problemos sprendimo.

|   | Paslaugos sudedamoji dalis  | Labai naudinga | Naudinga | Iš dalies naudinga | Nenaudinga | Tokios neteikiamos |
|---|---|----------------|----------|--------------------|------------|--------------------|
| 1 | Informavimo, konsultavimo, atstovavimo.   |                |          |                    |            |                    |
| 2 | Tarpininkavimo ir atstovavimo.  |                |          |                    |            |                    |
| 3 | Maitinimo organizavimas (maitinimo vietose, sausų maisto daiktų dalinimas).   |                |          |                    |            |                    |
| 4 | Kasdienio gyvenimo įgūdžių ugdymas (namų ruošoje, tvarkant pinigų apskaitą, apsiperkant ir mokant mokesčius, planuojat ir atliekant namų ruošos darbus, prižiūrint vaikus, pozityvios tėvystės įgūdžių įgijimas ir pan.). |                |          |                    |            |                    |
| 5 | Darbinių įgūdžių ugdymas (siuvimas,   |                |          |                    |            |                    |

|   |  |  |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|--|--|
|   | mezgimas, audimas, keramika ir kiti amatai, darbo paieška, savarankiškas patalpų, aplinkos tvarkymas ir pan.). |  |  |  |  |  |
| 6 | Aprūpinimas drabužiais, avalyne, higienos priemonėmis.   |  |  |  |  |  |
| 7 | Transporto organizavimo paslaugos.   |  |  |  |  |  |
| 8 | Sociokultūrinės paslaugos.   |  |  |  |  |  |

**Iš kur sužinote apie šeimoms (asmenims) teikiamas socialines paslaugas?**

- Pažįstamų.
- Socialių darbuotojų.
- Interneto.
- Žiniasklaidos.
- Medicinos darbuotojų.
- Savivaldybės darbuotojų.
- Vaiko teisių apsaugos specialistų.
- Kita (prašome nurodyti) .

**Kaip vertinate savanorių veiklą teikiant socialines paslaugas šeimoms?**

- Teigiamai.
- Neigiamai.
- Nesu susidūręs.
- Neturiu nuomonės.

**Ar žinote apie nevyriausybines organizacijas, veikiančias socialinių paslaugų srityje?**

- Žinau.
- Nežinau.

Jei žinote, išvardinkite organizacijas, paminėkite, kurios Jums teikia socialines paslaugas?

---



---

**Ar norėtumėte, kad nevyriausybinių organizacijų nariai Jums teiktų paslaugas?**

- Norėčiau.
- Nenorėčiau.
- Nėra skirtumo.
- Negaliu pasakyti.

**Pokyčiai šeimoje**

**Kaip dažnai palaikomi ryšiai tarp šeimos ir paslaugas teikiančio socialinio darbuotojo?**

- Kasdien.
- Vieną ar du kartus per savaitę.
- Kartą per mėnesį.
- Kartą per du mėnesius.
- Kartą per pusmetį ar dar rečiau.
- Kita (pagal poreikį, atsižvelgiant į situaciją ar pan.) \_\_\_\_\_

---

**Kaip keitėsi bendravimo su šeima dažnumas karantino metu?**

- Padažnėjo.
- Nesikeitė.
- Rečiau bendravome dėl blogo telefoninio ir internetinio ryšio.

**Kokiais kanalais naudojotės bendravimui su socialiniais darbuotojais nuotoliniu būdu?**

- Susiskambindavome telefonu.
- Bendravome elektroniniu paštu arba telefono žinutėmis.
- Konsultacijos on-line internetinių programėlių pagalba.
- Bendrauti buvo sudėtinga dėl blogo telefoninio ir internetinio ryšio.
- Kita.

**Ar pasikeitė situacija šeimoje nuo to laiko, kai buvo pradėtos teikti paslaugos?**

- Labai pagerėjo.
- Pagerėjo.
- Liko tokia pati.
- Pablogėjo.
- Labai pablogėjo.
- Negaliu pasakyti.

**Jeigu pagerėjo, kas tam turėjo įtakos:** (siūlome rinktis keletą variantų)

- Darbuotojų profesionalumas ir kompetencija.
- Daugiau laiko skiriama problemoms spręsti.
- Paslaugų teikėjų rūpestingumas, atsidavimas darbui.
- Gaunama materialinė ir finansinė parama.
- Paslaugų teikimas laiku.
- Pasikeitę teisės aktai.

Kita \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Jeigu nepasikeitė arba pablogėjo, kokių paslaugų ar pagalbos reikia, kad situacija pagerėtų?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Paslaugų kokybės vertinimas.**

**Ar per paskutiniuosius metus keitėsi Jums teikiamų paslaugų kokybė?**

- Labai pagerėjo.
- Pagerėjo.
- Liko tokia pati.
- Pablogėjo.
- Labai pablogėjo.
- Negaliu pasakyti.

**Jeigu pagerėjo, kas, Jūsų nuomone, tam turėjo įtakos?**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Jeigu pablogėjo, kas, ūsų nuomone, tam turėjo įtakos?**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Jeigu netenkina paslaugų kokybė, ką informuojate?**

- Paslaugas teikiančios įstaigos direktorių.
- Paslaugas teikiančios įstaigos padalinio vadovą.
- Savivaldybės socialinės paramos ir sveikatos skyrių.
- Kita (parašyti) \_\_\_\_\_

**Ar pajutote pokyčius paslaugų teikime, pradėjus taikyti atvejo vadybos metodą?**

- Daugiau posėdžių, problemų sprendimas nepagreitėjo.
  - Problemos sprendžiamos greičiau.
  - Pokyčių nepastebėjau.
  - Kita (prašome parašyti)
- 
- 
- 

**Kokių turėtumėte pastabų ar pageidavimų dėl Jums teikiamų socialinių paslaugų?**

Pateikite pasiūlymus Rokiškio rajono savivaldybės administracijai, paslaugas teikiančiai įstaigai ar nevyriausybinei organizacijai dėl socialinių paslaugų kokybės gerinimo.

---

---

---

**Duomenys apie socialinių paslaugų gavėją.**

**Jūsų amžius:**

- iki 20 metų;
- 21-40 metų;
- 41-60 metų ;
- 61-80 metų ;
- daugiau nei 80 metų.

**Jūsų lytis:**

- vyras;
- moteris.

**Kiek metų Jums teikiamos socialinės paslaugos?**

- iki 5 m.;
- nuo 6 iki 10 m.;
- nuo 11 iki 15 m.;
- Daugiau nei 16 m.;
- Neatsimenu.

**Dėkojame už išsakytas mintis, pastabas, patarimus. Tik kartu, vienas kitą suprasdami ir vienas kitam patardami, galėsime įveikti kylančius iššūkius. Kur siųsti ar perduoti užpildytas anketas, Jums pasakys paslaugas teikiantys socialiniai darbuotojai ar jų padėjėjai.**

---



## ANKETA SOCIALINĖS GLOBOS PASLAUGŲ GAVĖJAMS

Rokiškio rajono savivaldybės administracija, siekdama suteikti šeimoms ar vieniems gyvenantiems asmenims kuo geresnės kokybės socialinės globos paslaugas, atlieka paslaugų gavėjų apklausą. Jos tikslas – sužinoti Jūsų nuomonę apie paslaugų kokybę bei išsiaiškinti svarbiausius akcentus, kuriuos reikėtų keisti, tobulinti.

### Socialinių darbuotojų, jų padėjėjų (toliau - darbuotojų) įvertinimas

|   | Ar sutinkate su šiais teiginiais   | Sutinku | Iš dalies sutinku | Nesutinku | Kita |
|---|--|---------|-------------------|-----------|------|
| 1 | Darbuotojai suteikia tikslią ir teisingą informaciją apie paslaugų teikimo tvarką ir jos pasikeitimus? |         |                   |           |      |
| 2 | Darbuotojai skiria pakankamai laiko paslaugoms teikti?   |         |                   |           |      |
| 3 | Darbuotojai efektyviai prisideda prie Jūsų problemos sprendimo?  |         |                   |           |      |
| 4 | Darbuotojai atsižvelgia į Jūsų pageidavimus (skundus)?   |         |                   |           |      |
| 5 | Darbuotojai pagarbiai/mandagiai bendrauja?   |         |                   |           |      |
| 6 | Ar pasitikite paslaugas teikiančiais darbuotojais?   |         |                   |           |      |

### Gaunamų globos paslaugų apibūdinimas

Prašome pažymėti, kuri iš trijų socialinės globos paslaugų Jums teikiama ir įvertinti jos naudingumą.

|   | Paslauga                    | Labai naudinga | Naudinga | Iš dalies naudinga | Nenaudinga | Tokios neteikiama |
|---|-----------------------------|----------------|----------|--------------------|------------|-------------------|
| 1 | Dienos socialinė globa      |                |          |                    |            |                   |
| 2 | Ilgalaikė socialinė globa   |                |          |                    |            |                   |
| 3 | Trumpalaikė socialinė globa |                |          |                    |            |                   |

### Socialinės globos paslaugos teikimo trukmė/dažnumas (parašykite)

#### Įvertinkite, ar gaunamų paslaugų Jums pakanka?

- Taip, pilnai pakanka.
- Esu išsakęs norą gauti daugiau.
- Tokio klausimo nesvarsčiau.

#### Jei socialinės globos paslaugos teikiamos su apgyvendinimu, įvertinkite gyvenimo ištaigoje sąlygas:

- Labai geros.
- Geros.

- Patenkinamos.
- Blogos.
- Labai blogos.

**Jei patenkinamos, blogos ar labai blogos, įvardinkite problemas ir pateikite siūlymus dėl gyvenimo sąlygų pagerinimo \_\_\_\_\_**

---



---



---

**Iš kur sužinote apie socialinės globos paslaugas?**

- Pažįstamų.
- Socialių darbuotojų.
- Interneto.
- Žiniasklaidos.
- Medicinos darbuotojų.
- Savivaldybės darbuotojų.
- Vaiko teisių apsaugos specialistų.
- Kita (prašome nurodyti).

**Kaip vertinate savanorių veiklą teikiant socialinės globos paslaugas?**

- Teigiamai.
- Neigiamai.
- Nesu susidūręs.
- Neturiu nuomonės.

**Ar žinote apie nevyriausybinės organizacijas, veikiančias socialinių paslaugų srityje?**

- Žinau.
- Nežinau.

Jei žinote, išvardinkite organizacijas, paminėkite, kurios Jums teikia socialines paslaugas?

---



---

**Ar norėtumėte, kad nevyriausybinių organizacijų nariai Jums teiktų paslaugas?**

- Norėčiau.
- Nenorėčiau.
- Nėra skirtumo.
- Negaliu pasakyti.

**Iššūkiai karantino metu**

**Parašykite, ar pritariate šiems teiginiams**

|   | <b>Karantino iššūkiai</b>   | <b>Pilnai pritariu</b> | <b>Iš dalies pritariu</b> | <b>Visai nepritariu</b> | <b>Negaliu pasakyti</b> |
|---|---|------------------------|---------------------------|-------------------------|-------------------------|
| 1 | Buvo teikiama mažiau paslaugų, todėl galėjo nukentėti paslaugų veiksmingumas. |                        |                           |                         |                         |
| 2 | Blogėjo paslaugų kokybė, nes visi buvo išsigandę, pikti, pavargę.             |                        |                           |                         |                         |
| 3 | Buvo sudėtinga derinti kontaktinį ir nuotolinį bendravimą.                    |                        |                           |                         |                         |

|   |   |  |  |  |  |
|---|---|--|--|--|--|
| 4 | Didelė nežinomybė ir įtampa trukdė planuoti paslaugas, veiklas.         |  |  |  |  |
| 5 | Trūko kompiuterinės įrangos, greito interneto.                          |  |  |  |  |
| 6 | Labai trūko išvykų, koncertų, užsiėmimų.                                |  |  |  |  |
| 7 | Naujų iššūkių per karantiną neatsirado, tik esamos išryškėjo, pagilėjo. |  |  |  |  |

**Kaip keitėsi socialinių paslaugų teikimas karantino metu?**

- Padažnėjo.
- Nesikeitė.
- Rečiau bendravome dėl blogo telefoninio ir internetinio ryšio.

**Kokiais kanalais naudojotės bendravimui su socialiniais darbuotojais nuotoliniu būdu?**

- Susiskambindavome telefonu.
- Bendravome elektroniniu paštu arba telefono žinutėmis.
- Konsultacijos internetinių programėlių pagalba.
- Bendrauti buvo sudėtinga dėl blogo telefoninio ir internetinio ryšio.
- Kita.

**Paslaugų kokybės vertinimas**

**Ar per paskutiniuosius metus keitėsi Jums teikiamų paslaugų kokybė?**

- Labai pagerėjo.
- Pagerėjo.
- Liko tokia pati.
- Pablogėjo.
- Labai pablogėjo.
- Negaliu pasakyti.

**Jei pagerėjo, kas, Jūsų nuomone, tam turėjo įtakos?**

---



---



---

**Jei pablogėjo, kas Jūsų nuomone, tam turėjo įtakos?**

---



---



---

**Jei netenkina paslaugų kokybė, ką informuojate?**

- Paslaugas teikiančios įstaigos direktorių.
- Paslaugas teikiančios įstaigos padalinio vadovą.
- Savivaldybės socialinės paramos ir sveikatos skyrių.

Kita (parašyti) \_\_\_\_\_

**Kokių turėtumėte pastabų ar pageidavimų dėl Jums teikiamų socialinių paslaugų?**

---



---



---

Pateikite pasiūlymus Rokiškio rajono savivaldybės administracijai, paslaugas teikiančiai įstaigai ar nevyriausybinei organizacijai dėl socialinių paslaugų kokybės gerinimo.

---

---

---

**Duomenys apie socialinių paslaugų gavėją**

**Jūsų amžius:**

- iki 20 metų;
- 21-40 metų;
- 41-60 metų;
- 61-80 metų;
- daugiau nei 80 metų.

**Jūsų lytis:**

- vyras;
- moteris.

**Kiek metų Jums teikiamos socialinės paslaugos?**

- iki 5 m.;
- nuo 6 iki 10 m.;
- nuo 11 iki 15 m.;
- Daugiau nei 16 m.;
- Neatsimenu.

**Dėkojame už išsakytas mintis, pastabas, patarimus. Tik kartu, vienas kitą suprasdami ir vienas kitam patardami, galėsime įveikti kylančius iššūkius.**

---

## ANKETA ASMENIMS (ŠEIMOMS), KURIRMS TEIKIAMOS SOCIALINĖS PRIEŽIŪROS PASLAUGOS

Gerbiami socialinės priežiūros paslaugų gavėja, Rokiškio rajono savivaldybės administracija, siekdama suteikti šeimoms ar vieniems gyvenantiems asmenims kuo geresnės kokybės socialinės priežiūros paslaugas, atlieka paslaugų gavėjų apklausą. Jos tikslas – sužinoti Jūsų nuomonę apie paslaugų kokybę bei išsiaiškinti svarbiausius akcentus, kuriuos reikėtų keisti, tobulinti.

### Socialinių darbuotojų ir atvejo vadybininkų (toliau - darbuotojų) įvertinimas

|   | Ar sutinkate su šiais teiginiais   | Sutinku | Iš dalies sutinku | Nesutinku | Kita |
|---|--|---------|-------------------|-----------|------|
| 1 | Darbuotojai suteikia tikslią ir teisingą informaciją apie paslaugų teikimo tvarką ir jos pasikeitimus? |         |                   |           |      |
| 2 | Darbuotojai skiria pakankamai laiko paslaugoms teikti?   |         |                   |           |      |
| 3 | Darbuotojai efektyviai prisideda prie Jūsų problemos sprendimo?  |         |                   |           |      |
| 4 | Darbuotojai atsižvelgia į Jūsų pageidavimus (skundus)?   |         |                   |           |      |
| 5 | Darbuotojai pagarbiai/mandagiai bendrauja?   |         |                   |           |      |
| 6 | Ar pasitikite paslaugas teikiančiais darbuotojais?   |         |                   |           |      |

### Pasitenkinimas gaunamomis paslaugomis

Prašome pažymėti, kuri iš socialinės priežiūros paslaugų Jums teikiama ir įvertinti jos naudingumą.

|   | Paslaugos sudedamoji dalis                    | Labai naudinga | Naudinga | Iš dalies naudinga | Nenaudinga | Tokios neteikiamos |
|---|---|----------------|----------|--------------------|------------|--------------------|
| 1 | Pagalba į namus.                              |                |          |                    |            |                    |
| 2 | Apgyvendinimas savarankiško gyvenimo namuose. |                |          |                    |            |                    |
| 3 | Intensyvi krizių įveikimo pagalba.            |                |          |                    |            |                    |
| 4 | Psichosocialinė pagalba.                      |                |          |                    |            |                    |
| 5 | Laikinas atokvėpis.                           |                |          |                    |            |                    |
| 6 | Apgyvendinimas apsaugotame būste.             |                |          |                    |            |                    |

**Jei socialinės priežiūros paslaugos teikiamos su apgyvendinimu, įvertinkite gyvenimo sąlygas:**

- Labai geros;
- Geros;
- Patenkinamos;
- Blogos;
- Labai blogos.

**Jei patenkinamos, blogos ar labai blogos, įvardinkite problemas ir pateikite siūlymus dėl gyvenimo sąlygų pagerinimo** \_\_\_\_\_

---

---

**Iš kur sužinote apie šeimoms (asmenims) teikiamas socialinės priežiūros paslaugas?**

- Pažįstamų.
- Socialių darbuotojų.
- Interneto.
- Žiniasklaidos.
- Medicinos darbuotojų.
- Savivaldybės darbuotojų.
- Vaiko teisių apsaugos specialistų.
- Kita (prašome nurodyti).

**Kaip vertinate savanorių veiklą teikiant socialines paslaugas šeimoms?**

- Teigiamai.
- Neigiamai.
- Nesu susidūręs.
- Neturiu nuomonės.

**Ar žinote apie nevyriausybinės organizacijos, veikiančias socialinių paslaugų srityje?**

- Žinau.
- Nežinau..

Jei žinote, išvardinkite organizacijas, paminėkite, kurios Jums teikia socialines paslaugas?

---

---

**Ar norėtumėte, kad nevyriausybinių organizacijų nariai Jums teiktų paslaugas?**

- Norėčiau
- Nenorėčiau.
- Nėra skirtumo.
- Negaliu pasakyti.

**Iššūkiai karantino metu**

**Parašykite, ar pritariate šiems teiginiams?**

|   | <b>Karantino iššūkiai</b>   | <b>Pilnai pritariu</b> | <b>Iš dalies pritariu</b> | <b>Visai nepritariu</b> | <b>Negaliu pasakyti</b> |
|---|---|------------------------|---------------------------|-------------------------|-------------------------|
| 1 | Buvo teikiama mažiau paslaugų, todėl galėjo nukentėti paslaugų veiksmingumas. |                        |                           |                         |                         |
| 2 | Blogėjo paslaugų kokybė, nes visi buvo išsigandę, pikti, pavargę.             |                        |                           |                         |                         |
| 3 | Buvo sudėtinga derinti kontaktinį ir nuotolinį bendravimą.                    |                        |                           |                         |                         |
| 4 | Didelė nežinomybė ir įtampa trukdė planuoti                                   |                        |                           |                         |                         |

|   |   |  |  |  |  |
|---|---|--|--|--|--|
|   | paslaugas, veiklas.   |  |  |  |  |
| 5 | Trūko kompiuterinės įrangos, greito interneto.                          |  |  |  |  |
| 6 | Labai trūko išvykų, koncertų, užsiėmimų.                                |  |  |  |  |
| 7 | Naujų iššūkių per karantiną neatsirado, tik esamos išryškėjo, pagilėjo. |  |  |  |  |

**Kaip keitėsi socialinių paslaugų teikimas karantino metu?**

- Padažnėjo.
- Nesikeitė.
- Rečiau bendravome dėl blogo telefoninio ir internetinio ryšio.

**Kokiais kanalais naudojotės bendravimui su socialiniais darbuotojais nuotoliniu būdu?**

- Susiskambindavome telefonu.
- Bendravome elektroniniu paštu arba telefono žinutėmis.
- Konsultacijos internetinių programėlių pagalba.
- Bendrauti buvo sudėtinga dėl blogo telefoninio ir internetinio ryšio.
- Kita.

**Paslaugų kokybės vertinimas**

**Ar per paskutiniuosius metus keitėsi Jums teikiamų paslaugų kokybė?**

- Labai pagerėjo.
- Pagerėjo.
- Liko tokia pati.
- Pablogėjo.
- Labai pablogėjo.
- Negaliu pasakyti.

**Jei pagerėjo, kas, Jūsų nuomone, tam turėjo įtakos?**

---



---



---

**Jei pablogėjo, kas Jūsų nuomone, tam turėjo įtakos?**

---



---



---

**Jei netenkina paslaugų kokybė, ką informuojate?**

- Paslaugas teikiančios įstaigos direktorių.
- Paslaugas teikiančios įstaigos padalinio vadovą.
- Savivaldybės socialinės paramos ir sveikatos skyrių.

Kita (parašyti) \_\_\_\_\_

**Kokių turėtumėte pastabų ar pageidavimų dėl Jums teikiamų socialinių paslaugų?**

---



---



---

Pateikite pasiūlymus Rokiškio rajono savivaldybės administracijai, paslaugas teikiančiai įstaigai ar nevyriausybinei organizacijai dėl socialinių paslaugų kokybės gerinimo.

---

---

---

**Duomenys apie socialinių paslaugų gavėją.**

**Jūsų amžius:**

- iki 20 metų;
- 21-40 metų;
- 41-60 metų;
- 61-80 metų;
- daugiau nei 80 metų.

**Jūsų lytis:**

- vyras;
- moteris.

**Kiek metų Jums teikiamos socialinės paslaugos?**

- iki 5 m.;
- nuo 6 iki 10 m.;
- nuo 11 iki 15 m.;
- Daugiau nei 16 m.;
- Neatsimenu.

**Dėkojame už išsakytas mintis, pastabas, patarimus. Tik kartu, vienas kitą suprasdami ir vienas kitam patardami, galėsime įveikti kylančius iššūkius.**

---





Rokiškio rajono socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros kokybės kontrolės tvarkos aprašo  
5 priedas

**ANKETA ATVEJO VADYBININKAMS IR SOCIALINIAMS DARBUOTOJAMS,  
TEIKIANTIEMS PASLAUGAS ŠEIMOMS SU VAIKAIS, TAIKANT ATVEJO VADYBĄ**

Rokiškio rajono savivaldybės administracija vykdo socialinių darbuotojų apklausą, siekdama išsiaiškinti jų nuomonę apie teikiamų socialinių paslaugų kokybę, darbuotojų darbo aplinkos vertinimą bei darbo organizavimo efektyvumą.

**Kas Jums yra socialinis darbas?**

|   | <b>Teiginys</b>                               | <b>Pilnai pritariu</b> | <b>Iš dalies pritariu</b> | <b>Visai nepritariu</b> | <b>Negaliu pasakyti</b> |
|---|---|------------------------|---------------------------|-------------------------|-------------------------|
| 1 | Pašaukimas.                                   |                        |                           |                         |                         |
| 2 | Darbas, kurį pasirinkti priverstė aplinkybės. |                        |                           |                         |                         |
| 3 | Mėgstamas ir malonus darbas.                  |                        |                           |                         |                         |
| 4 | Būdas save realizuoti.                        |                        |                           |                         |                         |
| 5 | Galimybė kurti gerovės valstybę.              |                        |                           |                         |                         |
| 6 | Darbas dėl atlygio.                           |                        |                           |                         |                         |

**Kiek šie veiksniai skatina Jus dirbti šį darbą?**

|   | <b>Veiksniai</b>  | <b>Pilnai pritariu</b> | <b>Iš dalies pritariu</b> | <b>Visai nepritariu</b> | <b>Negaliu pasakyti</b> |
|---|---|------------------------|---------------------------|-------------------------|-------------------------|
| 1 | Galimybė padėti žmonėms.                                  |                        |                           |                         |                         |
| 2 | Tai, jog nedideliame mieste kitokio darbo negaliu gauti . |                        |                           |                         |                         |
| 3 | Galimybė bendrauti su įvairiais žmonėmis.                 |                        |                           |                         |                         |
| 4 | Galimybė prisidėti prie socialinių problemų sprendimo.    |                        |                           |                         |                         |
| 5 | Tenkina darbo užmokestis ir socialinės garantijos.        |                        |                           |                         |                         |
| 6 | Tikimybė karjeros socialinio darbo sistemoje.             |                        |                           |                         |                         |

**Kokią įtaką turi darbo motyvacijos didinimo veiksniai?**

|   | <b>Darbo motyvacijos didinimo veiksniai</b> | <b>Pilnai pritariu</b> | <b>Iš dalies pritariu</b> | <b>Visai nepritariu</b> | <b>Negaliu pasakyti</b> |
|---|---|------------------------|---------------------------|-------------------------|-------------------------|
| 1 | Pagyrimas, padėka, paskatinimas raštu.      |                        |                           |                         |                         |
| 2 | Pagyrimas, paskatinimas žodžiu.             |                        |                           |                         |                         |
| 3 | Didesnio savarankiškumo suteikimas.         |                        |                           |                         |                         |
| 4 | Atlyginimo pakėlimas, premija.              |                        |                           |                         |                         |
| 5 | Pakėlimas pareigose.                        |                        |                           |                         |                         |
| 6 | Galimybė tobulėti.                          |                        |                           |                         |                         |
| 7 | Gerės darbo aplinkos sukūrimas.             |                        |                           |                         |                         |

**Kompetencijų, reikalingų darbe, lygio įšivertinimas. (kai 1 – kompetencijų šioje srityje labai trūksta, 5 – kompetencijos labai geros, 0 – neaktualios).**

|    | <b>Kompetencijos</b>   | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> | <b>0</b> |
|----|--|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| 1  | Gebėjimas užmegzti kontaktą su šeima ir vaiku.   |          |          |          |          |          |          |
| 2  | Gebėjimas išklausti vaiką ir įtraukti jį į sprendimų priėmimą, skiriant paslaugas, vertinant jų poveikį, kt.   |          |          |          |          |          |          |
| 3  | Gebėjimas išklausti tėvus/atstovus pagal įstatymą ir įtraukti ją į sprendimų priėmimą, skiriant paslaugas, kt.   |          |          |          |          |          |          |
| 4  | Gebėjimas tinkamai įvertinti vaiko poreikius.  |          |          |          |          |          |          |
| 5  | Gebėjimas tinkamai įvertinti šeimos poreikius.   |          |          |          |          |          |          |
| 6  | 6. Gebėjimas parinkti geriausiai šeimos ir vaiko poreikius atitinkančias paslaugas.  |          |          |          |          |          |          |
| 7  | Gebėjimas sėkmingai valdyti atvejo vadybos posėdžius.  |          |          |          |          |          |          |
| 8  | Gebėjimas valdyti atvejo vadybos procesą.  |          |          |          |          |          |          |
| 9  | Gebėjimas dirbti su įvairiomis tikslinėmis grupėmis (negalia turinčiais vaikais ar tėvais, iš įkalinimo įstaigos grįžusiais tėvais, vaikais, patyrusiais prievartą, priklausomybes turinčiais asmenimis ir kt.). |          |          |          |          |          |          |
| 10 | Gebėjimas vertinti paslaugų šeimai ir vaikui poveikį jų situacijai.  |          |          |          |          |          |          |

### **Problemos, su kuriomis susiduriama, organizuojant socialines paslaugas gyventojams**

|    | <b>Problema</b>   | <b>Sutinku</b> | <b>Nesutinku</b> | <b>Sunku pasakyti</b> |
|----|---|----------------|------------------|-----------------------|
| 1  | Rajono gyventojams triūsta reikalingų socialinių paslaugų įstaigų.  |                |                  |                       |
| 2  | Neprieinamos socialinės paslaugos dėl didelio atstumo ar transporto problemų.                                       |                |                  |                       |
| 3  | Kaime mažiau paslaugų teikime dalyvauja NVO.  |                |                  |                       |
| 4  | Kaime nežinomi ir neanalizuojami klientų poreikiai.   |                |                  |                       |
| 5  | Neapibrėžta ir neaiški atsakomybė organizuojant socialines paslaugas tarp savivaldybės, paslaugų centrų, seniūnijų. |                |                  |                       |
| 6  | Neapibrėžta ir neaiški atsakomybė organizuojant socialines paslaugas tarp savivaldybės ir NVO.                      |                |                  |                       |
| 7  | Nepakankamas teisinis reglamentavimas.  |                |                  |                       |
| 8  | Netinkama socialinių paslaugų apmokėjimo tvarka.  |                |                  |                       |
| 9  | Trūksta kompleksiško ir atskirų paslaugų derinimo.  |                |                  |                       |
| 10 | Nepakankamas socialinių paslaugų kokybės vertinimas.  |                |                  |                       |
| 11 | Nepakankamai vertinama klientų nuomonė apie suteiktas Paslaugas.  |                |                  |                       |
| 12 | Trūksta socialinių darbuotojų kvalifikacijos kėlimo kursų.  |                |                  |                       |
| 13 | Trūksta metodinių rekomendacijų.  |                |                  |                       |
| 14 | Nepakankama sklaida apie gerąją socialinių paslaugų teikimo patirtį kitose savivaldybėse.                           |                |                  |                       |
| 15 | Nepakankama sklaida apie socialinių paslaugų naujoves ES šalyse.  |                |                  |                       |

### **Socialinių paslaugų teikimo ypatumai atokiose kaimiškose vietovėse lyginant su miestais.**

|   | <b>Teiginys</b>                                      | <b>Sutinku</b> | <b>Nesutinku</b> | <b>Sunku pasakyti</b> |
|---|--|----------------|------------------|-----------------------|
| 1 | Kaime mažesnės galimybės gauti socialines paslaugas. |                |                  |                       |

|   |   |  |  |  |
|---|---|--|--|--|
| 2 | Kaime sunkiau sutelkti įvairių specialistų komandas.                            |  |  |  |
| 3 | Kaime mažesnis informacijos apie gerąją kitų savivaldybių patirtį prieinamumas. |  |  |  |
| 4 | Kaime lengviau įtraukti vietos bendruomenes ir NVO į paslaugų teikimo procesą.  |  |  |  |
| 5 | Kaime geresnė paslaugų kokybė.  |  |  |  |
| 6 | Kaime didesni socialinių darbuotojų darbo krūviai.                              |  |  |  |
| 7 | Kaime plačiau išvystyta neformali pagalba.                                      |  |  |  |
| 8 | Kaime geresnės sąlygos padėti žmogui.   |  |  |  |
| 9 | Kaime dažniau kyla pavojus socialinio darbuotojo saugumui.                      |  |  |  |

### Iššūkiai su kuriais susidūrėte dirbdami socialinį darbą karantino metu

|   | Karantino iššūkiai  | Pilnai pritariu | Iš dalies pritariu | Visai nepritariu | Negaliu pasakyti |
|---|---|-----------------|--------------------|------------------|------------------|
| 1 | Buvo teikiama mažiau paslaugų, todėl galėjo nukentėti paslaugų veiksmingumas. |                 |                    |                  |                  |
| 2 | Blogėjo paslaugų kokybė, nes tėvai, vaikai išsigandę, pikti, pavargę.         |                 |                    |                  |                  |
| 3 | Buvo sudėtinga derinti kontaktinį ir nuotolinį bendravimą.                    |                 |                    |                  |                  |
| 4 | Didelė nežinomybė ir įtampa trukdė planuoti paslaugas, veiklas.               |                 |                    |                  |                  |
| 5 | Klientai psichologiškai sunkiai adaptavosi.                                   |                 |                    |                  |                  |
| 6 | Trūko kompiuterinės įrangos, greito interneto.                                |                 |                    |                  |                  |
| 7 | Naujų iššūkių per karantiną neatsirado, tik esamos išryškėjo, pagilėjo.       |                 |                    |                  |                  |

**Mokymų, kaip teikti socialines paslaugas nuotoliniu būdu, reikalingumas** (galima rinktis keletą variantų).

- Įstaiga organizavo mokymus apie nuotolinį darbą, jie buvo naudingi.
- Mokymuose sužinotą informaciją gilinome mokydamiesi savarankiškai, dalindamiesi patirtimi.
- Nenaudojame techninių priemonių, todėl nebuvo mokymų poreikio.
- Abejoju mokymų nauda, nes paslaugų teikimą diktavo situacijos.

### Kaip dažnai keliate kvalifikaciją?

|   | Teiginiai   | Keletą kartų per metus | Kertą per metus | Kas 2-3 metus | Rečiau | Nedalyvauju, nesigilinu |
|---|---|------------------------|-----------------|---------------|--------|-------------------------|
| 1 | Kelias dienas ar ilgiau trunkančiuose mokymuose.    |                        |                 |               |        |                         |
| 2 | Vienos dienos mokymuose.                            |                        |                 |               |        |                         |
| 3 | Tęstinėse supervizijose.                            |                        |                 |               |        |                         |
| 4 | Dalyvauju konferencijose.                           |                        |                 |               |        |                         |
| 5 | Dalyvauju stažuotėse Lietuvoje.                     |                        |                 |               |        |                         |
| 6 | Dalyvauju stažuotėse užsienyje.                     |                        |                 |               |        |                         |
| 7 | Savarankiškai gilinuosi į specializuotą literatūrą. |                        |                 |               |        |                         |

**Ar įstaigos socialiniai darbuotojai operatyviai sprendžia paslaugų gavėjų problemas?**

- Operatyviai.
- Iš dalies operatyviai.
- Nesprendžia.
- Neturiu nuomonės.

**Kas dažniausiai trukdo teikti paslaugas pagal numatytą planą?**

- Nenumatytos užduotys.
  - Didelis funkcijų kiekis.
  - Nustatytų užduočių atlikimo terminai.
  - Netinkamos oro sąlygos.
  - Tarpinstitucinio bendradarbiavimo trūkumas.
- Kita (nurodyti) \_\_\_\_\_
- 
- 

**Kokių turėtumėte pastabų ar pageidavimų dėl Jums teikiamų socialinių paslaugų teikimo?**

---

---

---

**Pateikite pasiūlymus Rokiškio rajono savivaldybės administracijai, Rokiškio socialinės paramos centrui ar kitai socialines paslaugas teikiančiai įstaigai, kurioje dirbate, dėl socialinių paslaugų kokybės gerinimo.**

---

---

---

**Kaip vertinate savanorių veiklą teikiant socialines paslaugas?**

- Teigiamai.
- Neigiamai.
- Nesu susidūręs.
- Neturiu nuomonės.

**Duomenys apie apklausoje dalyvavusį socialinį darbuotoją, atvejo vadybininką?.**

**Jūsų amžius:**

- iki 20 metų;
- 21-40 metų;
- 41-60 metų;
- 61-80 metų.

**Kiek metų dirbate socialinį darbą?**

- iki 5 metų;
- nuo 6 iki 10 metų;
- nuo 11 iki 20 metų;

- nuo 21 iki 30 metų;
- nuo 31 iki 40 metų;
- daugiau nei 40 metų.

**Dėkojame už išsakytas mintis, pastabas, patarimus. Tik kartu, vienas kitą suprasdami ir vienas kitam patardami, galėsime įveikti kylančius iššūkius.**

## ANKETA SOCIALINIO DARBO ORGANIZATORIAMS, SOCIALINIAMS DARBUOTOJAMS, JŲ PADĖJĖJAMS

Rokiškio rajono savivaldybės administracija, siekdama suteikti šeimoms ar vieniems gyvenantiems asmenims kuo geresnės kokybės socialines paslaugas, atlieka apklausą. Jos tikslas – sužinoti Jūsų nuomonę apie paslaugų kokybę bei išsiaiškinti svarbiausius akcentus, kuriuos reikėtų keisti, tobulinti.

### SOCIALINIŲ PASLAUGŲ TEIKIMO GYVENTOJAMS SITUACIJA

Problemų organizuojant socialines paslaugas gyventojams identifikavimas:

| Problema  | Sutinku | Nesutinku | Sunku pasakyti |
|---|---------|-----------|----------------|
| Trūksta rajono gyventojams reikalingų socialinių paslaugų įstaigų.  |         |           |                |
| Neprieinamos socialinės paslaugos dėl didelio atstumo ar transporto problemų.                                       |         |           |                |
| Per mažai paslaugų teikime dalyvauja NVO.   |         |           |                |
| Nežinomi ir neanalizuojami klientų poreikiai.   |         |           |                |
| Neapibrėžta ir neaiški atsakomybė organizuojant socialines paslaugas tarp savivaldybės, paslaugų centrų, seniūnijų. |         |           |                |
| Neapibrėžta ir neaiški atsakomybė organizuojant socialines paslaugas tarp savivaldybės ir NVO.                      |         |           |                |
| Nepakankamas teisinis reglamentavimas.  |         |           |                |
| Netinkama socialinių paslaugų apmokėjimo tvarka.  |         |           |                |
| Trūksta kompleksškumo ir atskirų paslaugų derinimo.   |         |           |                |
| Nepakankamas socialinių paslaugų kokybės vertinimas.  |         |           |                |
| Nepakankamai vertinama klientų nuomonė apie suteiktas paslaugas.  |         |           |                |
| Trūksta socialinių darbuotojų kvalifikacijos kėlimo kursų.  |         |           |                |
| Trūksta metodinių rekomendacijų.  |         |           |                |
| Nepakankama sklaida apie gerąją socialinių paslaugų teikimo patirtį kitose savivaldybėse.                           |         |           |                |
| Nepakankama sklaida apie socialinių paslaugų naujoves ES šalyse.  |         |           |                |

Įvertinkite, kaip tenkinamas **bendrujų paslaugų** poreikis atskiroms klientų grupėms ir socialinių paslaugų rūšims Jūsų savivaldybėje (seniūnijoje, jei pildo seniūnijos darbuotojas). Pildant anketą pažymėti paslaugų poreikių savivaldybėje (seniūnijoje) tenkinimo intervalą (nuo 0 proc. kai paslaugų poreikis visiškai netenkinamas, iki 100 proc., kai poreikis visiškai patenkinamas).

| BENDROSIOS PASLAUGOS                                  | Iki 25 proc. | 26-50 proc. | 51-75 proc. | 76-100 proc. | Negaliu atsakyti (nėra poreikio) |
|---|--------------|-------------|-------------|--------------|----------------------------------|
| Konsultavimas, informavimas (visos klientų grupės).   |              |             |             |              |                                  |
| Tarpininkavimas, atstovavimas (visos klientų grupės). |              |             |             |              |                                  |
| Maitinimo organizavimas, aprūpinimas maisto           |              |             |             |              |                                  |

|   |  |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|--|
| paketais (visos klientų grupės).                                      |  |  |  |  |  |
| Aprūpinimas būtiniaisiais drabužiais, avalyne (visos klientų grupės). |  |  |  |  |  |
| Aprūpinimas kompensacine technika (neįgalieji ir seni žmonės).        |  |  |  |  |  |
| Aplinkos ir būsto pritaikymas.  |  |  |  |  |  |
| Transporto organizavimas (neįgalieji ir seni žmonės).                 |  |  |  |  |  |
| Sociokultūrinės paslaugos.  |  |  |  |  |  |

Įvertinkite, kaip tenkinamas **socialinės priežiūros** paslaugų poreikis atskiroms klientų grupėms Jūsų savivaldybėje (seniūnijoje, jei pildo seniūnijos darbuotojas).

| SOCIALINĖ PRIEŽIŪRA   | Iki 25 proc. | 26-50 proc. | 51-75 proc. | 76-100 proc. | Negaliu atsakyti ( nėra poreikio) |
|---|--------------|-------------|-------------|--------------|-----------------------------------|
| Pagalba į namus (senyvo amžiaus asmenys).   |              |             |             |              |                                   |
| Pagalba į namus (suaugusieji asmenys su negalia).   |              |             |             |              |                                   |
| Pagalba į namus (vaikai su negalia).  |              |             |             |              |                                   |
| Socialinių įgūdžių ugdymas, palaikymas ir (ar) atkūrimas (socialinę riziką patiriantys vaikai ir jų šeimos).  |              |             |             |              |                                   |
| Socialinių įgūdžių ugdymas, palaikymas ir (ar) atkūrimas (socialinę riziką patiriantys suaugę asmenys ir jų šeimos).  |              |             |             |              |                                   |
| Socialinių įgūdžių ugdymas, palaikymas ir (ar) atkūrimas (likę be tėvų globos vaikai (nuo 16 m.) ir (ar) sulaukę pilnametystės asmenys (iki 24 m.), kuriems buvo teikta socialinė globa (rūpyba). |              |             |             |              |                                   |
| Socialinių įgūdžių ugdymas, palaikymas ir (ar) atkūrimas (iš pataisos įstaigų paleisti asmenys).  |              |             |             |              |                                   |
| Intensyvi krizių įveikimo pagalba (visų grupių asmenims ar šeimoms).  |              |             |             |              |                                   |
| Psichosocialinė pagalba (visų grupių asmenims ar šeimoms).  |              |             |             |              |                                   |
| Apgyvendinimas savarankiško gyvenimo namuose (senyvo amžiaus asmenys).  |              |             |             |              |                                   |
| Apgyvendinimas savarankiško gyvenimo namuose (suaugusieji asmenys su negalia).  |              |             |             |              |                                   |
| Laikinas apnakvindinimas, teikiamas laikino apgyvendinimo įstaigose (socialinės rizikos suaugę asmenys).  |              |             |             |              |                                   |
| Laikinas apnakvindinimas, teikiamas laikino apgyvendinimo įstaigose (senyvo amžiaus asmenys).   |              |             |             |              |                                   |
| Pagalba globėjams (rūpintojams), budintiems globotojams, tėviams ir šeimynų dalyviams ar besirengiantiems jais tapti.   |              |             |             |              |                                   |
| Vaikų dienos socialinė priežiūra.   |              |             |             |              |                                   |

Įvertinkite, kaip tenkinamas **socialinės globos** paslaugų poreikis atskiroms klientų grupėms Jūsų savivaldybėje (seniūnijoje, jei pildo seniūnijos darbuotojas).

| SOCIALINĖ GLOBA | Iki 25 proc. | 26-50 proc. | 51-75 proc. | 76-100 proc. | Negaliu atsakyti ( nėra |
|-----------------|--------------|-------------|-------------|--------------|-------------------------|
|                 |              |             |             |              |                         |



|   |  |  |  |  |  |           |
|---|--|--|--|--|--|-----------|
|   |  |  |  |  |  | poreikio) |
| Dienos socialinė globa, teikiama dienos socialinės globos centre vaikams su negalia.  |  |  |  |  |  |           |
| Dienos socialinė globa, teikiama dienos socialinės globos centre senyvo amžiaus asmenims ir suaugusiems asmenims su negalia.        |  |  |  |  |  |           |
| Dienos socialinė globa, teikiama dienos socialinės globos centre senyvo amžiaus asmenims ir suaugusiems asmenims su sunkia negalia. |  |  |  |  |  |           |
| Dienos socialinė globa, teikiama namuose vaikams su negalia.  |  |  |  |  |  |           |
| Dienos socialinė globa, teikiama namuose senyvo amžiaus asmenims ir suaugusiems asmenims su sunkia negalia.                         |  |  |  |  |  |           |
| Ilgalaikė (trumpalaikė) socialinė globa, teikiama socialinės globos namuose be tėvų globos likusiems vaikams.                       |  |  |  |  |  |           |
| Ilgalaikė (trumpalaikė) socialinė globa, teikiama socialinės globos namuose socialinės rizikos vaikams.                             |  |  |  |  |  |           |
| Ilgalaikė (trumpalaikė) socialinė globa, teikiama socialinės globos namuose vaikams su negalia.                                     |  |  |  |  |  |           |
|   |  |  |  |  |  |           |
| Ilgalaikė (trumpalaikė) socialinė globa, teikiama socialinės globos namuose senyvo amžiaus asmenims ir suaugusiems su negalia.      |  |  |  |  |  |           |
| Ilgalaikė (trumpalaikė) socialinė globa, teikiama socialinės globos namuose senyvo amžiaus ir suaugusiems su sunkia negalia.        |  |  |  |  |  |           |
| Ilgalaikė (trumpalaikė) socialinė globa, teikiama šeimynose vaikams likusiems be tėvų globos.                                       |  |  |  |  |  |           |
| Trumpalaikė socialinė globa, teikiama laikino gyvenimo namuose socialinės rizikos suaugusiems ar senyvo amžiaus asmenims.           |  |  |  |  |  |           |
|   |  |  |  |  |  |           |

Socialinių paslaugų ypatumai ir specifika kaimo gyvenamosiose vietovėse lyginant su miestais. Kaimo gyvenamųjų vietovių gyventojams teikiamos socialinės paslaugos turi tam tikrų ypatumų. Atsakant į šį anketos klausimą pažymėkite, ar sutinkate su pateiktais teiginiais dėl socialinių paslaugų ypatumų kaimuose lyginant su miestu.

| Teiginys  | Sutinku | Nesutinku | Sunku pasakyti |
|---|---------|-----------|----------------|
| Kaime mažesnės galimybės gauti socialines paslaugas.                            |         |           |                |
| Kaime sunkiau sutelkti įvairių specialistų komandas.                            |         |           |                |
| Kaime mažesnis informacijos apie gerąją kitų savivaldybių patirtį prieinamumas. |         |           |                |
| Kaime lengviau įtraukti vietas bendruomenes ir NVO į paslaugų teikimo procesą.  |         |           |                |
| Kaime geresnė paslaugų kokybė.  |         |           |                |
| Kaime didesni socialinių darbuotojų darbo krūviai.                              |         |           |                |
| Kaime plačiau išvystyta neformali pagalba.                                      |         |           |                |
| Kaime geresnės sąlygos padėti žmogui.   |         |           |                |
| Kaime dažniau kyla pavojus socialinio darbuotojo saugumui.                      |         |           |                |

Nurodykite, kaip įvairūs faktoriai įtakoja socialinių paslaugų plėtrą gyventojams. Įvertinkite atskirų faktorių įtakos stiprumą balais (0 – įtakos nėra, 1 – įtaka silpna, 2 – įtaka vidutinė 3 – įtaka stipri).

| Faktoriai  | 0 | 1 | 2 | 3 | Negaliu atsakyti |
|--|---|---|---|---|------------------|
| Geros socialinių paslaugų patirties ir inovacijų diegimas. |   |   |   |   |                  |
| Socialinių paslaugų teikimo įstatyminė bazė.               |   |   |   |   |                  |
| Savivaldybės vadovų požiūris į socialinių paslaugų sritį.  |   |   |   |   |                  |
| Socialinių darbuotojų profesionalumas ir iniciatyva.       |   |   |   |   |                  |
| Savanoriško darbo ir bendruomenės narių iniciatyvos.       |   |   |   |   |                  |
| Darbuotojų skaičius.                                       |   |   |   |   |                  |
| NVO spaudimas ir aktyvi veikla.                            |   |   |   |   |                  |
| Valstybinių socialinių programų vykdymas.                  |   |   |   |   |                  |
| ES struktūrinių fondų lėšos.                               |   |   |   |   |                  |
| Savivaldybės finansinės galimybės.                         |   |   |   |   |                  |
| Kitų savivaldybių gerosios patirties pavyzdžiai.           |   |   |   |   |                  |

Kaip apibūdintumėte bendrųjų socialinių paslaugų teikimo pokyčius Jūsų savivaldybėje (ar seniūnijoje, kai pildo seniūnijos darbuotojas) atskiroms žmonių grupėms paskutiniųjų 3 metų laikotarpyje.

| BENDROSIOS PASLAUGOS   | Pagerėjo | Nepasikeitė | Pablogėjo | Sunku pasakyti |
|--|----------|-------------|-----------|----------------|
| Konsultavimas, informavimas (visos klientų grupės).                          |          |             |           |                |
| Tarpininkavimas, atstovavimas (visos klientų grupės).                        |          |             |           |                |
| Maitinimo organizavimas, aprūpinimas maisto paketais (visos klientų grupės). |          |             |           |                |
| Aprūpinimas būtiniaisiais drabužiais, avalyne (visos klientų grupės).        |          |             |           |                |
| Aprūpinimas kompensacine technika (neįgalieji ir seni žmonės).               |          |             |           |                |
| Aplinkos ir būsto pritaikymas (neįgalieji ir seni žmonės).                   |          |             |           |                |
| Transporto organizavimas (neįgalieji ir seni žmonės).                        |          |             |           |                |
| Sociokultūrinės paslaugos.   |          |             |           |                |

Kaip apibūdintumėte socialinės priežiūros paslaugų teikimo pokyčius Jūsų savivaldybėje (ar seniūnijoje, kai pildo seniūnijos darbuotojas) atskiroms žmonių grupėms paskutiniųjų 3 metų laikotarpyje.

| SOCIALINĖ PRIEŽIŪRA  | Pagerėjo | Nepasikeitė | Pablogėjo | Sunku pasakyti |
|--|----------|-------------|-----------|----------------|
| Pagalba į namus (senyvo amžiaus asmenys).  |          |             |           |                |
| Pagalba į namus (suaugusieji asmenys su negalia).  |          |             |           |                |
| Pagalba į namus (vaikai su negalia).   |          |             |           |                |
| Socialinių įgūdžių ugdymas, palaikymas ir (ar) atkūrimas (socialinę riziką patiriantys vaikai ir jų šeimos).   |          |             |           |                |
| Socialinių įgūdžių ugdymas, palaikymas ir (ar) atkūrimas (socialinę riziką patiriantys suaugę asmenys ir jų šeimos).   |          |             |           |                |
| Socialinių įgūdžių ugdymas, palaikymas ir (ar) atkūrimas (likę be tėvų globos vaikai (nuo 16 m.) ir (ar) sulaukę pilnametystės asmenys (iki 24 m.), kuriems buvo teikta socialinė globa (rūpyba) . |          |             |           |                |
| Psichosocialinė pagalba (visų grupių asmenims ar šeimoms).   |          |             |           |                |
| Intensyvi krizių įveikimo pagalba (visų grupių asmenims ar šeimoms).   |          |             |           |                |

|   |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|
| Socialinių įgūdžių ugdymas, palaikymas ir (ar) atkūrimas (iš pataisos įstaigų paleisti asmenys).                      |  |  |  |  |
| Apgyvendinimas savarankiško gyvenimo namuose (senyvo amžiaus asmenys).  |  |  |  |  |
| Apgyvendinimas savarankiško gyvenimo namuose (suaugusieji asmenys su negalia).  |  |  |  |  |
| Laikinas apnakvindinimas, teikiamas laikino apgyvendinimo įstaigose (socialinės rizikos suaugę asmenys).              |  |  |  |  |
| Laikinas apnakvindinimas, teikiamas laikino apgyvendinimo įstaigose (senyvo amžiaus asmenys).                         |  |  |  |  |
| Pagalba globėjams (rūpintojams), budintiems globotojams, tėviams ir šeimynų dalyviams ar besirengiantiems jais tapti. |  |  |  |  |
| Vaikų dienos socialinė priežiūra.   |  |  |  |  |

Kaip apibūdintumėte socialinės globos paslaugų pokyčius Jūsų savivaldybėje (ar seniūnijoje, kai pildo seniūnijos darbuotojas) atskiroms žmonių grupėms paskutiniųjų 3 metų laikotarpyje.

| SOCIALINĖ GLOBA   | Pagerėjo | Nepasikeitė | Pablogėjo | Sunku pasakyti |
|---|----------|-------------|-----------|----------------|
| Dienos socialinė globa, teikiama dienos socialinės globos centre vaikams su negalia.  |          |             |           |                |
| Dienos socialinė globa, teikiama dienos socialinės globos centre senyvo amžiaus asmenims ir suaugusiems asmenims su negalia.        |          |             |           |                |
| Dienos socialinė globa, teikiama dienos socialinės globos centre senyvo amžiaus asmenims ir suaugusiems asmenims su sunkia negalia. |          |             |           |                |
| Dienos socialinė globa, teikiama namuose vaikams su negalia.  |          |             |           |                |
| Dienos socialinė globa, teikiama namuose senyvo amžiaus asmenims ir suaugusiems asmenims su sunkia negalia.                         |          |             |           |                |
| Ilgalaikė (trumpalaikė) socialinė globa, teikiama socialinės globos namuose be tėvų globos likusiems vaikams.                       |          |             |           |                |
| Ilgalaikė (trumpalaikė) socialinė globa, teikiama socialinės globos namuose socialinės rizikos vaikams.                             |          |             |           |                |
| Ilgalaikė (trumpalaikė) socialinė globa, teikiama socialinės globos namuose vaikams su negalia.                                     |          |             |           |                |
| Ilgalaikė (trumpalaikė) socialinė globa, teikiama socialinės globos namuose vaikams su sunkia negalia.                              |          |             |           |                |
| Ilgalaikė (trumpalaikė) socialinė globa, teikiama socialinės globos namuose senyvo amžiaus asmenims ir suaugusiems su negalia.      |          |             |           |                |
| Ilgalaikė (trumpalaikė) socialinė globa, teikiama socialinės globos namuose senyvo amžiaus ir suaugusiems su sunkia negalia.        |          |             |           |                |
| Ilgalaikė (trumpalaikė) socialinė globa, teikiama šeimynose vaikams likusiems be tėvų globos.                                       |          |             |           |                |
| Trumpalaikė socialinė globa, teikiama laikino gyvenimo namuose socialinės rizikos suaugusiems ar senyvo amžiaus asmenims.           |          |             |           |                |
|   |          |             |           |                |

**Kokia forma būtų priimtinausia dalintis gerąja savivaldybių patirtimi?**

(Pažymėkite ne daugiau kaip tris pasiūlymus)

Interneto svetainė pasidalinimui gerąja patirtimi.

Socialinio darbo metodinių centrų steigimas.

Savarankiška savivaldybių su reikiama patirtimi paieška.

Reguliarus seminarų organizavimas aktualiais savivaldybėms klausimais.

Reguliarios mokslinės - praktinės konferencijos (ir pranešimų medžiagos leidiniai) socialinio darbo gerosios patirties klausimais.

Gerosios patirties aprašymai leidiniuose.

Kita \_\_\_\_\_

**GEROJI SOCIALINIŲ PASLAUGŲ TEIKIMO PATIRTIS**

Nurodykite, kokias naujas socialines paslaugas Jūsų savivaldybė pradėjo teikti gyventojams. Trumpai apibūdinkite naujų paslaugų esmę, kokiai klientų grupei jos skirtos, kas naujo buvo įgyvendinta paskutiniųjų 3 metų laikotarpyje.

---

---

---

---

Kokia Jūsų savivaldybės (seniūnijos) patirtis konsultuojantis su NVO, bendruomenėmis galėtų būti naudinga kitoms savivaldybėms? Apibūdinkite patirtį detaliau. Kaip: a) į konsultacijas įtraukiami savanoriai, b) kaip tariamasi su bendruomenėmis dėl paslaugų teikimo būdų, c) kaip bendruomenės pagalba nustatomi socialinių paslaugų klientai, d) kaip vyksta konsultacijos su seniūnaičiais, bendruomenių pirmininkais ir kt.

---

---

---

---

Kokia Jūsų savivaldybės (seniūnijos) patirtis įtraukiant į socialinių paslaugų teikimą NVO, bendruomenes galėtų būti naudinga kitoms savivaldybėms? Apibūdinkite patirtį detaliau atkreipdami dėmesį į inovatyvius sprendimus steigiant bendruomenių centrus, finansuojant ir administruojant projektus ir pan.

---

---

---

---

Ar Jūsų savivaldybėje teikiant paslaugas gyventojams taikomas kompleksiško principas, t.y. derinamos atskirų paslaugų rūšys ir jų teikimas klientams? Jei taip, prašome nurodyti kokias paslaugas teikiate kompleksiskai ir kaip tai organizuojate.

---

---

---

---

Kokia Jūsų savivaldybės (seniūnijos) patirtis aiškinantis klientų pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis galėtų būti naudinga kitoms savivaldybėms? Pagal galimybes apibūdinkite detaliau.

---

---

---

---

Kokios Jūsų savivaldybėje įgyvendintos priemonės, vykdytos programos, projektai paskatino žmonių aktyvumą ir iniciatyvą? Pagal galimybes apibūdinkite detaliau.

---

---

---

---

Ką pasiūlytumėte keisti ir tobulinti siekiant pagerinti kaimo žmonių gyvenimo kokybę ir socialinių paslaugų teikimą kaime?

---

---

---

---

**Dėkojame už išsakytas mintis, pastabas, patarimus. Tik kartu, vienas kitą suprasdami ir vienas kitam patardami, galėsime įveikti kylančius iššūkius.**