**KAIŠIADORIŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO DIREKTORIUS**

# ĮSAKYMAS DĖL KAIŠIADORIŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO VIDINIO KOKYBĖS VERTINIMO TVARKOS APRAŠO PATVIRTINIMO

2026 m. gegužės d. Nr. (1.1.E) – VK -
Kaišiadorys

Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministro 2024 m. gruodžio 4 d. įsakymo Nr. A1-833 „Dėl socialinių paslaugų kokybės reikalavimų aprašo patvirtinimo“ 11 punktu:

1. T v i r t i n u Kaišiadorių socialinių paslaugų centro (toliau – Centro) vidinio kokybės vertinimo tvarkos aprašą (pridedama) (toliau - Tvarka).

2. Į p a r e i g o j u:

2.1. Centro darbuotojus, teikiančius socialines paslaugas, atliekant vidinį kokybės vertinimą vadovautis patvirtinta Tvarka.

2.2. Centro komunikacijos specialistę Jūratę Stankevičienę:

2.2.1. paskelbti šiuo įsakymu patvirtintą Tvarką Kaišiadorių socialinių paslaugų centro internetinėje svetainėje (nuoroda https://kaisiadoriuspc.lt/tvarkos-aprasai/ );

2.2.2. su įsakymu supažindinti Centro darbuotojus per DVS „Kontora“.

3. P a v e d u įsakymo vykdymo kontrolę direktoriaus pavaduotojai socialiniams reikalams Marijai Subačienei.

Direktorė Žydrūnė Marčiulionienė

Auksė Šinkevičė, tel. +370 614 71 163, el. p. aukse.sinkevice@kaisiadoriuspc.lt

PATVIRTINTA
Kaišiadorių socialinių paslaugų centro direktoriaus
2026 m. d. įsakymu Nr.

# KAIŠIADORIŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO VIDINIO KOKYBĖS VERTINIMO TVARKOS APRAŠAS

## I. SKYRIUS
## BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Kaišiadorių socialinių paslaugų centro vidinio kokybės vertinimo tvarkos aprašas (toliau – Tvarkos aprašas) reglamentuoja Kaišiadorių socialinių paslaugų centro (toliau – Centro) vidinio kokybės vertinimo organizavimo tvarką.

2. Vidinis kokybės vertinimas – tai procesas, kurio metu socialinių paslaugų įstaiga ir socialines paslaugas teikiantis fizinis asmuo, siekdamas atitikties kokybės reikalavimams, analizuoja teikiamų socialinių paslaugų kokybę, aiškinasi silpnąsias ir stipriąsias socialinių paslaugų kokybės puses ir tobulintinas šių socialinių paslaugų teikimo sritis.

3. Vidinio vertinimo tikslas – gerinti paslaugų kokybę, matuoti paslaugų gavėjų, jų artimųjų, kitų suinteresuotų asmenų pasitenkinimą gaunamomis socialinėmis paslaugomis ir socialinių paslaugų poveikį, vertinti darbuotojų poreikius ir lūkesčius.

4. Vidinio kokybės vertinimo uždaviniai:

4.1. užtikrinti teikiamų socialinių paslaugų kokybę;

4.2. vertinti paslaugų atitiktį teisės aktams ir nustatytiems standartams;

4.3. identifikuoti stipriąsias puses ir tobulintinas sritis;

4.4. didinti paslaugų gavėjų pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis;

4.5. skatinti darbuotojų profesinį tobulėjimą ir įsitraukimą į kokybės gerinimo procesus.

5. Vidinis vertinimas atliekamas vadovaujantis savanoriškumo, anonimiškumo ir konfidencialumo, saugios aplinkos, prieinamumo, informuoto sutikimo principais.

6. Gyvenimo kokybės samprata suvokiama kaip subjektyvi ir objektyvi gerovė. Objektyvus požiūris pagrįstas aiškiais kriterijais, kurie egzistuoja nepriklausomai nuo subjektyvaus žmogaus supratimo, pavyzdžiui: pajamų lygis, galimybė pasinaudoti tam tikromis paslaugomis, mokymosi pasiekimai ir pan. Subjektyvus gyvenimo kokybės vertinimas apima tokius rodiklius kaip santykiai su aplinkiniais, emocinė gerovė, pozityvus savo gyvenimo perspektyvų vertinimas ir kt. Socialinių paslaugų kontekste prioritetas teikiamas subjektyviai gyvenimo kokybei (t. y. paties žmogaus savijautai ir patirčiai) (Blom, Moren, 2012).

7. Kitos Tvarkos apraše vartojamos sąvokos suprantamos taip, kaip jos apibrėžtos Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme, Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatyme ir kituose teisės aktuose.

## II. SKYRIUS
## SOCIALINIŲ PASLAUGŲ VIDINIS KOKYBĖS VERTINIMAS

8. Socialinių paslaugų kokybės reikalavimų įgyvendinimo lygiai:

8.1. bazinio lygio socialinių paslaugų kokybės reikalavimai yra privalomi socialinėms paslaugoms, kurias teikia socialinių paslaugų įstaigos ir (ar) fiziniai asmenys;

8.2. pažangaus lygio socialinių paslaugų kokybės reikalavimai yra rekomenduojami socialinėms paslaugoms, kurias teikia socialinių paslaugų įstaigos.

9. Vidinis kokybės vertinimas atliekamas vertinant šiuos socialinių paslaugų kokybės rodiklius:

9.1. socialinių paslaugų gavėjų pasitenkinimas teikiamomis socialinėmis paslaugomis;

9.2. darbuotojų pasitenkinimas darbu;

9.3. darbuotojų kompetencijų tobulinimo nauda;

9.4. socialinių paslaugų gavėjų gyvenimo kokybė;

9.5. suinteresuotųjų šalių pasitenkinimas.

10. Bazinio lygio privalomų rodiklių vertinimas atliekamas privalomai vertinant 9.1 – 9.3 punktuose išdėstytus socialinių paslaugų valdymo rodiklius.

11. Pažangaus lygio rekomenduojamų rodiklių vertinimas atliekamas vertinant 9.1. ir 9.5. punktuose išdėstytus socialinių paslaugų valdymo rodiklius.

## III. SKYRIUS
## BAZINIO LYGIO PRIVALOMŲ RODIKLIŲ VERTINIMAS

12. Atliekant socialinių paslaugų gavėjų pasitenkinimo teikiamomis socialinėmis paslaugomis, vidinį vertinimą rekomenduojama respondentų imtis apklausoje – ne mažiau kaip 51 procentų paslaugų gavėjų, šeimos narių (artimųjų). ( 1priedas).

13. Respondentai atrenkami pasitelkiant sisteminę atranką (7 priedas), užtikrinant, kad:

13.1. būtų įtraukti skirtingų patirčių asmenys (pvz., nauji ir seniai paslaugas gaunantys, turintys skirtingus poreikius, daugiau ir mažiau savarankiški asmenys, skirtingų padalinių ir pareigybių darbuotojai);

13.2. nebūtų apklausiami tik „patogiausi“ ar labiausiai patenkinti dalyviai;

13.3. būtų aiškiai užfiksuota, kiek žmonių buvo pakviesta ir kiek realiai dalyvavo apklausoje.

14. Klausimynas paslaugų gavėjams Nr.1 sudarytas iš dvejų dalių: pagrindinei socialinių paslaugų gavėjų grupei ir asmenims su intelekto negalia, turintiems kognityvinių gebėjimų sutrikimų.

15. Remiantis Bendrojo asmens duomenų apsaugos reglamento (BDAR) 8 straipsnio nuostata: „kai taikomas 6 straipsnio 1 dalies a punktas, <...> vaiko asmens duomenų tvarkymas yra

teisėtas tik tuo atveju, jei vaikas yra bent 16 metų amžiaus. Kai vaikas yra jaunesnis nei 16 metų, toks tvarkymas yra teisėtas tik tuo atveju, jeigu tą sutikimą davė arba tvarkyti duomenis leido vaiko tėvų pareigų turėtojas, ir tokiu mastu, kokiu duotas toks sutikimas ar leidimas“. Teikiant paslaugas nepilnamečiams, rekomenduojama į apklausas įtraukti 16 ir vyresnius asmenis arba gauti jaunesnių paslaugų gavėjų tėvų ar globėjų sutikimus vykdyti apklausas.

16. Teikiant paslaugas neveiksniems asmenims, rekomenduojama į apklausas įtraukti jų globėjus (rūpintojus) arba gauti neveiksnių asmenų globėjų (rūpintojų) sutikimus vykdyti apklausas. Jei apklausose dalyvauja globėjai (rūpintojai) jie pildo klausimyno paslaugų gavėjams Nr.1 pagrindinę dalį, jei neveiksnus asmuo klausimyno dalį skirtą asmenims su intelekto negalia, turintiems kognityvinių gebėjimų sutrikimų.

17. Atliekant darbuotojų pasitenkinimo darbu vidinį vertinimą rekomenduojama respondentų imtis apklausoje – ne mažiau kaip 80 proc. skyriaus (poskyrio) darbuotojų. Darbuotojai pildo anoniminę anketą. (2 priedas).

18. Matuojant darbuotojų pasitenkinimą darbu, svarbu įvertinti skirtingus darbo aspektus, susijusius tiek su darbo sąlygomis, vadovavimu, profesiniu augimu, bei subjektyvų pasitenkinimą darbu.

19. Darbuotojų kompetencijų tobulinimo naudos vertinimas atliekamas vertinant 4 kompetencijų naudos lygius:

19.1. 1 lygis. Reakcija (ar darbuotojai patenkinti mokymais?). Vertinama iš karto po mokymų: dalyvių atsiliepimai, ar turinys naudingas, aktualus, suprantamas;

19.2. 2 lygis. Išmokimas (ką išmoko?). Vertinama žinios, įgūdžiai ar požiūris prieš/po mokymų;

19.3. 3 lygis. Elgesys darbe (ar pritaikė žinias, kokia nauda organizacijai ir darbuotojui?). Vertinama po kelių mėnesių, ar mokymai atsispindi darbuotojo kasdienėje veikloje;

19.4. 4 lygis. Rezultatai/poveikis (kokia nauda organizacijai ir paslaugų gavėjams?). Stebima, ar pagerėjo paslaugų kokybė, darbuotojų pasitenkinimas darbu, sumažėjo klaidų, klientai labiau patenkinti paslaugomis.

20. Siekiant bazinio socialinių paslaugų kokybės reikalavimų lygio naudojamas klausimynas darbuotojams Nr. 3, kuris vertina 19.2. ir 19.3. punktuose apibrėžtų kompetencijų naudos lygius (3 priedas). Šis vertinimas yra privalomas ir atliekamas vieną kartą metuose.

21. Siekiant pažangaus socialinių paslaugų kokybės reikalavimų lygio vertinamas 4 kompetencijų naudos lygis ir stebimi rezultatai ir poveikis teikiamoms socialinėms paslaugoms po kompetencijų tobulinimo mokymų.

## IV. SKYRIUS
## PAŽANGAUS LYGIO REKOMENDUOJAMŲ RODIKLIŲ VERTINIMAS

22. Atliekant socialinių paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės vidinį vertinimą atsižvelgiama į paslaugos tipą, paslaugų organizavimo pobūdį bei paslaugų gavėjų sveikatos būklę:

22.1. Teikiant bendrąsias, prevencines ar trumpalaikes socialines paslaugas (pvz., laikino apnakvindinimo, informavimo, konsultavimo), taikomas klausimynas paslaugų gavėjams gyvenimo kokybės pokyčiui vertinti Nr. 4, kuris leidžia įvertinti bendrą paslaugų gavėjo savijautą ir kasdienės gerovės pokytį (4 priedas).

22.2. Teikiant socialinės globos ar daugeliu atvejų socialinės priežiūros paslaugas, taikomas klausimynas paslaugų gavėjams gyvenimo kokybės pokyčiui vertinti Nr. 5, kuris leidžia vertinti platesnes gyvenimo sritis, tokias kaip savarankiškumas, socialiniai ryšiai, emocinė savijauta, sveikata ir gyvenimo prasmingumas (5 priedas).

23. Atliekant kitų suinteresuotųjų šalių (steigėjai/nariai/dalininkai, savivaldybės administracija, seniūnijos, finansuotojai, rėmėjai, partneriai, tiekėjai/rangovai, vietos politikai, vietos bendruomenė, žurnalistai ir kt.) pasitenkinimo vidinį vertinimą, taikomas klausimynas suinteresuotų šalių pasitenkinimui vertinti Nr. 6. Apklausa anoniminė ir rezultatai pateikiami apibendrinti (6 priedas).

## V. SKYRIUS
## SOCIALINIŲ PASLAUGŲ VIDINIO KOKYBĖS VERTINIMO VYKDYMAS

24. Socialinių paslaugų gavėjų pasitenkinimo teikiamomis socialinėmis paslaugomis, darbuotojų pasitenkinimo darbu, socialinių paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės, suinteresuotųjų šalių pasitenkinimo vidiniai kokybės vertinimai atliekami ne rečiau kaip vieną kartą per metus (metų pab. - IV ketvirtyje). Darbuotojų kompetencijų tobulinimo naudos vidinis vertinimas atliekamas 1 kartą metuose. Vidiniai kokybės vertinimai atliekami pasitelkiant anketinės apklausos metodą. Prireikus gali būti atliekamas papildomas arba tikslinis vidinis vertinimas atskirose veiklos srityse, gavus skundą ar kylant pagrįstų abejonių dėl paslaugų kokybės.

25. Centre naudojamos papildomos paslaugų kokybės vertinimo, patikrinimo, kontrolės priemonės: socialinių paslaugų kokybės reikalavimų vidinio vertinimo įrankis (nuoroda https://www.esf.lt/projektai/socialiniu-paslaugu-kokybes-uztikrinimas/reikalavimu-aprasas-ir-metodine-pagalba/ ).

26. Apklausų rezultatų analizė ir interpretavimas bus naudojami darbo su paslaugų gavėjais kokybės gerinimui: organizacijos vidiniams mokymams, darbuotojų kvalifikacijos tobulinimui, metinio veiklos plano priemonių parinkimui rizikų valdymui, veiklos tobulinimui ir sprendimų priėmimui, bei inicijuojant pokyčius įstaigoje.

27. Apibendrinti vertinimo ir apklausų rezultatai pateikiami Centro direktoriui iki kitų metų sausio 31 d.

28. Vertinimo rezultatai skelbiami Centro interneto svetainėje ir (ar) kitais Centro naudojamais informavimo būdais (darbuotojų susirinkimuose, susistemintos išvados skelbiamos metinėje ataskaitoje), užtikrinant respondentų anonimiškumą.

29. Nuo 2029 m. Socialinės paramos šeimai informacinėje sistemoje (SPIS) bus pateikiamos pamatuotų privalomų bazinio lygmens rodiklių reikšmės, skirtos nacionaliniam (šalies mastu) rodikliui pamatuoti t. y. socialinių paslaugų gavėjų pasitenkinimas teikiamomis socialinėmis paslaugomis, darbuotojų pasitenkinimas darbu, darbuotojų kompetencijų tobulinimo nauda. Siekiant pažangaus lygio, papildomai vertinami privalomo bazinio lygmens rodikliai: socialinių paslaugų gavėjų gyvenimo kokybė, suinteresuotųjų šalių pasitenkinimas.

30. Centro vidinį kokybės vertinimą koordinuoja pavaduotojas socialiniams reikalams.

## VII. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

31. Aprašas gali būti keičiamas ar papildomas Centro direktoriaus įsakymu.

32. Centras atsako už vertinimo metu surinktų ir pateiktų duomenų teisingumą bei jų panaudojimą veiklos tobulinimui.

33. Aprašas skelbiamas Centro interneto svetainėje.

PATVIRTINTA
Kaišiadorių socialinių paslaugų centro direktoriaus
2026 m. d. įsakymu Nr.
1 priedas

**KLAUSIMYNAS PASLAUGŲ GAVĖJAMS Nr. 1.**

Ši apklausa yra anoniminė, jos rezultatai bus pateikti apibendrintai. Jūsų atsakymai padės gerinti Kaišiadorių socialinių paslaugų centro teikiamų socialinių paslaugų kokybę.

Prašome pažymėti Jums tinkamiausią atsakymą. Jei nenorite atsakyti į kai kuriuos klausimus – galite juos praleisti.

Jeigu jums kyla klausimų dėl pildymo arba norite susipažinti su apklausos rezultatais, susiekite:

Darbuotojo vardas, pavardė .... (nurodykite atsakingo už apklausą jūsų įstaigos darbuotojo kontaktus)

Tel....

El. paštas.....

| Klausimai | 1 visiškai nesutinku | 2 nesutinku | 3 nei sutinku, nei nesutinku | 4 sutinku | 5 visiškai sutinku |
|---|---|---|---|---|---|
| **A. Prieinamumas** | | | | | |
| 1. Buvo lengva sužinoti apie galimybę gauti paslaugą. | | | | | |
| 2. Informacija apie paslaugos teikimo eigą buvo aiški ir suprantama. | | | | | |
| 3. Paslaugos teikiamos man patogiu metu. | | | | | |
| 4. Paslaugų teikimo vieta yra pritaikyta mano poreikiams. | | | | | |
| **B. Santykiai** | | | | | |
| 5. Paslaugų teikėjai su manimi bendravo pagarbiai. | | | | | |
| 6. Informacija apie man ar mano šeimos situaciją buvo saugoma ir neatskleidžiama kitiems. | | | | | |
| 7. Mano nuomonė ir poreikiai buvo išklausyti. | | | | | |
| 8. Jaučiausi, kad su manimi bendraujama nuoširdžiai | | | | | |
| **C. Paslaugų kokybė** | | | | | |
| 9. Paslaugas teikiantys darbuotojai išmanė savo darbą ir dirbo profesionaliai.. | | | | | |
| 10. Gauta pagalba atitiko mano ir (ar) šeimos poreikius. | | | | | |
| 11. Gavau reikiamą informaciją, kur kreiptis dėl papildomos pagalbos. | | | | | |
| **D. Rezultatai** | | | | | |
| 12. Gauta pagalba padėjo man ir (ar) mano šeimai spręsti problemas ar jas geriau suprasti. | | | | | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 13. Jaučiu, kad mano ir (ar) šeimos situacija pagerėjo arba tapo aiškesnė. | | | | | |
| 14. Gauta pagalba atitiko mano ar mano šeimos poreikius. | | | | | |
| **E. Bendras pasitenkinimas** *(ši klausimyno dalis bus naudojama nacionaliniam rodikliui apskaičiuoti, todėl šie klausimai yra privalomi):* | | | | | |
| 15. Gauta pagalba atitiko mano ar mano šeimos poreikius. | | | | | |
| 16. Darbuotojai su manimi bendravo profesionaliai. | | | | | |
| 17. Gauta pagalba padėjo man ir (ar) mano šeimai spręsti problemas | | | | | |
| 18. Esu patenkintas paslaugomis, kurias gavau. | | | | | |
| KLAUSIMYNAS SUPAPRASTINTA KALBA | | | | | |
| | 1 nesutinku | | 2 galbūt, iš dalies sutinku | | 3 labai sutinku |
| Darbuotojai su manimi elgėsi pagarbiai | | | | | |
| Gavau tokią pagalbą, kokios man reikėjo | | | | | |
| Gauta pagalba man padėjo | | | | | |
| Man patiko suteiktos paslaugos | | | | | |

Jūsų pasiūlymai ar pageidavimai:

_____

_____

AČIŪ UŽ JŪSŲ LAIKĄ !

PATVIRTINTA
Kaišiadorių socialinių paslaugų centro direktoriaus
2026 m. d. įsakymu Nr.
2 priedas

# KLAUSIMYNAS DARBUOTOJAMS Nr. 2

Ši apklausa yra anoniminė, jos rezultatai bus pateikti apibendrintai. Jūsų atsakymai padės gerinti Kaišiadorių socialinių paslaugų centro darbuotojų pasitenkinimą darbu ir socialinių paslaugų kokybę.

Prašome pažymėti vieną Jums tinkamiausią atsakymą. Jeigu jums kylą klausimų dėl anketos pildymo arba norite susipažinti su apklausos rezultatais, susiekite:

Darbuotojo vardas, pavardė .... (nurodykite atsakingo už apklausą jūsų įstaigos darbuotojo kontaktus)

Tel....

El. paštas.....

| Teiginiai | 1 visiškai nesutinku | 2 nesutinku | 3 nei sutinku, nei nesutinku | 4 sutinku | 5 visiškai sutinku |
|---|---|---|---|---|---|
| **A. Darbo sąlygos** | | | | | |
| 1. Mano darbo krūvis yra tinkamas | | | | | |
| 2. Turiu reikalingas priemones ir sąlygas tinkamai bei saugiai atlikti darbą | | | | | |
| 3. Gaunu visą informaciją, susijusią su darbo laiku | | | | | |
| 4. Atlyginimo ir priedų mokėjimo sistema yra aiški | | | | | |
| 5. Mano pareigos ir atsakomybės yra aiškiai apibrėžtos | | | | | |
| 6. Mano organizacijoje skiriamas dėmesys darbuotojų emocinei gerovei | | | | | |
| **B. Santykiai ir vadovavimas** | | | | | |
| 7. Mano tiesioginis vadovas gerbia darbuotojus ir išklauso jų nuomonę | | | | | |
| 8. Mano kolegos padeda, kai reikia | | | | | |
| 9. Komandoje jaučiuosi saugus | | | | | |
| 10. Iškilus iššūkiams turiu su kuo pasitarti | | | | | |
| **C. Profesinis augimas ir pripažinimas** | | | | | |
| 11. Mano pastangos darbe yra pastebimos ir vertinamos | | | | | |
| 12. Turiu galimybių nuolat kelti kompetencijas | | | | | |
| 13. Turiu galimybę bendrauti ir perimti gerąsias patirtis iš kitų įstaigų darbuotojų | | | | | |
| **D. Paslaugų teikimas** | | | | | |
| 14. Turiu pakankamai laiko kokybiškam darbui su paslaugų gavėjais | | | | | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 15. Papildomos administracinės užduotys netrukdo mano pagrindiniam darbui | | | | | |
| 16. Galiu realiai taikyti profesinius metodus, o ne tik „gesinti gaisrus“ | | | | | |
| 17. Jaučiu, kad mano darbas realiai padeda paslaugų gavėjams | | | | | |
| **E. Įtrauktis** | | | | | |
| 18. Organizacijoje skatinamas atviras grįžtamasis ryšys | | | | | |
| 19. Jaučiu, kad mano nuomonė svarbi organizacijos sprendimams | | | | | |
| 20. Organizacijoje vyrauja pasitikėjimu grįsta kultūra | | | | | |
| *(ši klausimyno dalis bus naudojama nacionaliniam rodikliui apskaičiuoti, todėl šie klausimai yra privalomi):* | | | | | |
| 21. Mano vadovas gerbia darbuotojus ir išklauso jų nuomonę | | | | | |
| 22. Komandoje jaučiuosi saugus | | | | | |
| 23. Jaučiu, kad mano darbas realiai padeda paslaugų gavėjams | | | | | |
| 24. Turiu galimybių nuolat tobulinti kompetencijas | | | | | |
| 25. Organizacijoje vyrauja pasitikėjimu grįsta kultūra | | | | | |

AČIŪ UŽ JŪSŲ LAIKĄ !

PATVIRTINTA
Kaišiadorių socialinių paslaugų centro direktoriaus
2026 m. d. įsakymu Nr.
3 priedas

**KLAUSIMYNAS DARBUOTOJAMS Nr. 3**

Ši apklausa yra anoniminė, jos rezultatai bus pateikti apibendrintai. Jūsų atsakymai padės gerinti Kaišiadorių socialinių paslaugų centro darbuotojų kompetencijų tobulinimo tvarką ir socialinių paslaugų kokybę.

Prašome pažymėti vieną Jums tinkamiausią atsakymą. Jeigu jums kylą klausimų dėl anketos pildymo arba norite susipažinti su apklausos rezultatais, susiekite:

Darbuotojo vardas, pavardė ....(nurodykite atsakingo už apklausą jūsų įstaigos darbuotojo kontaktus)
Tel....
El. paštas.....
Mokymų data:
Mokymų pavadinimas:

| Teiginiai | 1 visiškai nesutinku | 2 nesutinku | 3 nei sutinku, nei nesutinku | 4 sutinku | 5 visiškai sutinku |
|---|---|---|---|---|---|
| 1. Pastaruosius 3 mėnesius taikiau žinias ar įgūdžius, įgytus mokymo renginiuose. | | | | | |
| 2. Organizacija sudarė sąlygos taikyti mokymų (kitų renginių) metu įgytas žinias. | | | | | |
| 3. Mokymo renginių įgytos žinios padėjo spręsti konkrečias situacijas darbe. | | | | | |
| 4. Po mokymosi renginių jaučiuosi labiau užtikrintas (-a) priimdamas(-a) sprendimus darbe. | | | | | |
| 5. Pastebiu, kad po mokymo renginių darbe darau mažiau klaidų ar kyla mažiau neaiškumų. | | | | | |
| 6. Po mokymo renginių mano darbas geriau prisideda prie socialinių paslaugų kokybės | | | | | |
| 7. Jaučiu, kad po mokymų kolegos labiau pastebi mano pastangas. | | | | | |
| 8. Po šių mokymo renginių jaučiu didesnę motyvaciją toliau tobulėti darbe. | | | | | |
| 9. Po mokymų išaugo mano pasitikėjimas savo profesionalumu | | | | | |

10. Rekomenduočiau šiuos mokymus kolegoms (1 – tikrai ne, 10 – tikrai taip):

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | | |

AČIŪ UŽ JŪSŲ LAIKĄ !

PATVIRTINTA
Kaišiadorių socialinių paslaugų centro direktoriaus
2026 m. d. įsakymu Nr.
4 priedas

**KLAUSIMYNAS PASLAUGŲ GAVĖJAMS GYVENIMO KOKYBĖS POKYČIUI VERTINTI Nr. 4**

Prašome prie kiekvieno iš penkių teiginių pažymėti geriausiai Jums tinkamą atsakymą apie tai, kaip jūs jautėtės pradėję gauti arba gaudami socialines paslaugas, apibraukite jums tinkamą skaičių prie kiekvieno teiginio. Atkreipkite dėmesį, kad didesnis skaičius žymi geresnę savijautą.

Pavyzdys: jei jautėtės linksmi ir pakilios nuotaikos daugiau nei pus laiko per paskutines dvi savaites, pažymėkite langelį, kur yra skaičius 3.

Ši apklausa yra anoniminė, jos rezultatai bus pateikti apibendrintai. Jūsų atsakymai padės gerinti Kaišiadorių socialinių paslaugų centro teikiamų socialinių paslaugų kokybę.

Jeigu jums kyla klausimų dėl pildymo arba norite susipažinti su apklausos rezultatais, susiekite:

Darbuotojo vardas, pavardė .... (nurodykite atsakingo už apklausą jūsų įstaigos darbuotojo kontaktus)

Tel....

El. paštas.....

| Gaudamas socialines paslaugas: | Vis laiką | Beveik visą laiką | Daugiau nei pusę laiko | Mažiau nei pusę laiko | Kartais | Niekada |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. Jaučiausi linksmas ir pakilios nuotaikos | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 2. Jaučiausi ramus ir atsipalaidavęs | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 3. Jaučiausi aktyvus ir energingas | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 4. Mano kasdieniniame gyvenime yra daug mane dominančių dalykų | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 5. Gautos socialines paslaugos padeda man priimti sprendimus ir kontroliuoti savo gyvenimą. | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 6. Gautas darbuotojų palaikymas padeda man rūpintis savo sveikata ir fiziniais poreikiais. | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 7. Socialinės paslaugos leidžia man jaustis gerbiamu ir vertinamu | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 8. Gauta pagalba padeda man palaikyti ryšį su šeima, draugais ar bendruomene. | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 9. Gauta pagalba padeda man geriau tvarkytis su kasdieniu gyvenimu. | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |

AČIŪ UŽ JŪSŲ LAIKĄ !

PATVIRTINTA
Kaišiadorių socialinių paslaugų centro direktoriaus
2026 m. d. įsakymu Nr.
5 priedas

**KLAUSIMYNAS PASLAUGŲ GAVĖJAMS GYVENIMO KOKYBĖS POKYČIUI VERTINTI Nr. 5**

Prašome prie kiekvieno iš penkių teiginių pažymėti geriausiai Jums tinkamą atsakymą apie tai, kaip jūs jautėtės pradėję gauti arba gaudami socialines paslaugas, apibraukite jums tinkamą skaičių prie kiekvieno teiginio. Atkreipkite dėmesį, kad didesnis skaičius žymi geresnę savijautą.

Pavyzdys: jei jautėtės linksmi ir pakilios nuotaikos daugiau nei pus laiko per paskutines dvi savaites, pažymėkite langelį, kur yra skaičius 3.

Ši apklausa yra anoniminė, jos rezultatai bus pateikti apibendrintai. Jūsų atsakymai padės gerinti Kaišiadorių socialinių paslaugų centro teikiamų socialinių paslaugų kokybę.

Jeigu jums kyla klausimų dėl pildymo arba norite susipažinti su apklausos rezultatais, susiekite:

Darbuotojo vardas, pavardė .... (nurodykite atsakingo už apklausą jūsų įstaigos darbuotojo kontaktus)

Tel....

El. paštas.....

| Gaudamas socialines paslaugas: | Vis laiką | Beveik visą laiką | Daugiau nei pusę laiko | Mažiau nei pusę laiko | Kartais | Niekada |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. Jaučiuosi saugus (-i) savo gyvenamoje aplinkoje | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 2. Jaučiu, kad mano gyvenimas turi prasmę | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 3. Turiu galimybę bendrauti su žmonėmis, kurie man svarbūs | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 4. Galiu spręsti dėl savo kasdienio gyvenimo | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 5. Jaučiu, kad mano gyvenimas yra pakankamai stabilus | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 6. Gaunat socialines paslaugas mano fizinė sveikata yra stabilesnė | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 7. Socialinės paslaugos leidžia man jaustis gerbiamu ir vertinamu | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |

AČIŪ UŽ JŪSŲ LAIKĄ !

PATVIRTINTA
Kaišiadorių socialinių paslaugų centro direktoriaus
2026 m. d. įsakymu Nr.
6 priedas

**KLAUSIMYNAS SUINTERESUOTŲ ŠALIŲ PASITENKINIMUI VERTINTI Nr. 6**

Ši apklausa yra anoniminė, jos rezultatai bus pateikti apibendrintai. Jūsų atsakymai padės gerinti Kaišiadorių socialinių paslaugų centro teikiamų socialinių paslaugų kokybę.

Prašome pažymėti vieną Jums tinkamiausią atsakymą. Jeigu jums kylą klausimų dėl anketos pildymo arba norite susipažinti su apklausos rezultatais, susiekite:

Darbuotojo vardas, pavardė ....(nurodykite atsakingo už apklausą jūsų įstaigos darbuotojo kontaktus)

Tel....

El. paštas.....

| Teiginiai | 1 visiškai nesutinku | 2 nesutinku | 3 nei sutinku, nei nesutinku | 4 sutinku | 5 visiškai sutinku |
|---|---|---|---|---|---|
| 1. Ši organizacija yra patikimas partneris | | | | | |
| 2. Bendradarbiavimas su šia organizacija yra konstruktyvus ir pagarbus | | | | | |
| 3. Organizacija laiku ir aiškiai teikia reikalingą informaciją | | | | | |
| 4. Organizacija atsakingai vykdo savo įsipareigojimus | | | | | |
| 5. Organizacijos veikla prisideda prie realios socialinės naudos kūrimo | | | | | |
| 6. Esu patenkintas (-a) bendradarbiavimu su šia organizacija. | | | | | |
| 7. Organizacija prisideda prie paslaugas gaunančių asmenų gyvenimo kokybės gerinimo | | | | | |

AČIŪ UŽ JŪSŲ LAIKĄ !

PATVIRTINTA
Kaišiadorių socialinių paslaugų centro direktoriaus
2026 m. d. įsakymu Nr.
7 priedas

# RESPONDENTŲ ATRINKIMO METODIKA

Organizuojant vidinio kokybės vertinimo procesą socialinių paslaugų gavėjų ir darbuotojų lygmeniu rekomenduojame rinktis vieną iš 1 lentelėje nurodomų duomenų rinkimo būdų.

| **Anoniminės apklausos**<br>(raštu ar internetu) | **Telefoninės ar gyvos apklausos**<br>(Klausimynas, kurį pildo pats paslaugų gavėjas su darbuotojo pagalba arba, jei gavėjas neturi fizinių galimybių – atsakymus anketoje žymi darbuotojas) |
|---|---|
| **Tinka** kai paslaugų gavėjai turi bent bazinius raštingumo įgūdžius arba gali naudotis skaitmeninėmis priemonėmis. Rekomenduojama taikyti darbuotojų apklausoms. | **Tinka** kai paslaugų gavėjai patys nėra pajėgūs pildyti dėl negalios, sveikatos problemų ar amžiaus. |
| Dalyviai gali jaustis laisviau, nes niekas nemato jų atsakymų.<br>Greitai gaunami duomenys iš didesnės grupės. | Galima papildomai paaiškinti klausimus.<br>Tinka paslaugų gavėjams, kuriems sunku klausimyną pildyti raštu.<br>Žmogus gali jaustis mažiau anonimiškai, todėl reikia pabrėžti konfidencialumą. |

**Respondentų atranka**. Atranka (angl. sampling) – ypač svarbus tyrimo proceso elementas atliekant apklausas. Planuojant apklausos tyrimą, svarbu pagrįstai nuspręsti, kiek respondentų reikia apklausti ir kokiu būdu juos parinkti bei įtraukti į tyrimą.[1] Atliekant vidinį vertinimą svarbu apsibrėžti tiriamųjų imties dydį, kuris turi būti reprezentatyvus. Respondentai atrenkami pasitelkiant sisteminę atranką. Sisteminė atranka, tai tikimybinės atrankos būdas, kai iš sąrašo atsitiktinai pasirenkamas tik pirmas generalinės aibės vienetas, visi kiti atrenkami tam tikro pasirinkto žingsnio principu (pvz. kas antras).[2] Atkreiptinas dėmesys į tai, kad imties dydžio reprezentatyvumas yra itin svarbus aspektas organizuojant vidinį kokybės vertinimą, todėl imties dydis bus apskaičiuojamas remiantis specialia lentele imčiai nustatyti.[2]

| Generalinės imties dydis | Imties paklaida – 5%<br>Patikimumo lygmuo – 95%<br>Imties dydis |
|---|---|
| 50 | 44 |
| 100 | 79 |
| 200 | 132 |
| 500 | 217 |

Taip pat pasitelkiant Paniotto formulę, kai reikia nustatyti reikiamą imties dydį.

$n= 1/(\Delta^2 +1/N)$

Kur: **n** – reikiamas respondentų (imties) skaičius

**N** – generalinės visumos dydis (tiriamųjų skaičius)

**Δ** – imties paklaida (0,05 arba 5%)

[1] Gaižauskaitė, I., & Valavičienė, N. (2016). Socialinių tyrimų metodai: kokybinis interviu.
[2] Rupšienė, L. (2007). Kokybinio tyrimo duomenų rinkimo metodologija: metodinė knyga.

| DETALŪS METADUOMENYS | |
|---|---|
| **Dokumento sudarytojas (-ai)** | Kaišiadorių socialinių paslaugų centras |
| **Dokumento pavadinimas (antraštė)** | DĖL KAIŠIADORIŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO VIDINIO KOKYBĖS VERTINIMO TVARKOS APRAŠO PATVIRTINIMO |
| **Dokumento registracijos data ir numeris** | 2026-05-11 Nr. TA-703 ((1.1.E)-VK) |
| **Dokumento gavimo data ir dokumento gavimo registracijos numeris** | - |
| **Dokumento specifikacijos identifikavimo žymuo** | ADOC-V1.0 |
| **Parašo paskirtis** | Pasirašymas |
| **Parašą sukūrusio asmens vardas, pavardė ir pareigos** | Žydrūnė Marčiulionienė Direktorius |
| **Parašo sukūrimo data ir laikas** | 2026-05-11 16:07 |
| **Parašo formatas** | Einamojo galiojimo (XAdES-EPES) |
| **Laiko žymoje nurodytas laikas** | |
| **Informacija apie sertifikavimo paslaugų teikėją** | SK ID Solutions EID-Q 2021E |
| **Sertifikato galiojimo laikas** | 2025-10-29 16:22 - 2030-10-29 23:59 |
| **Informacija apie būdus, naudotus metaduomenų vientisumui užtikrinti** | - |
| **Pagrindinio dokumento priedų skaičius** | 1 |
| **Pagrindinio dokumento pridedamų dokumentų skaičius** | 0 |
| **Pridedamo dokumento sudarytojas (-ai)** | - |
| **Pridedamo dokumento pavadinimas (antraštė)** | KSPC VIDINIO KOKYBES VERTINIMO TVARKA GALUTINE.docx |
| **Pridedamo dokumento registracijos data ir numeris** | - |
| **Programinės įrangos, kuria naudojantis sudarytas elektroninis dokumentas, pavadinimas** | Elpako v.20260423.1 |
| **Informacija apie elektroninio dokumento ir elektroninio (-ių) parašo (-ų) tikrinimą (tikrinimo data)** | Tikrinant dokumentą nenustatyta jokių klaidų (2026-05-12) |
| **Elektroninio dokumento nuorašo atspausdinimo data ir ją atspausdinęs darbuotojas** | 2026-05-12 nuorašą suformavo Jūratė Stankevičienė |
| **Paieškos nuoroda** | - |
| **Papildomi metaduomenys** | Nuorašą suformavo 2026-05-12 Dokumentų valdymo sistema „Kontora“ |