

## ĮSTAIGOS ĮSIVERTINIMO KLAUSIMYNAS

2024-11-29

|                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Paslaugos teikėjo pavadinimas                                                 | VŠĮ „VILTIES ŽIEDAS“                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Klausimyną pildęs asmuo                                                       | Diana Šatienė, VŠĮ „Vilties žiedas“ padalinio Socialinių paslaugų centro vadovė                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Vertinamos socialinės paslaugos                                               | <p>Socialinė priežiūra (pagalba į namus) - <b>X</b></p> <p>Socialinė priežiūra (socialinė rehabilitacija neįgaliesiems bendruomenėje) - <b>X</b></p> <p>Socialinė priežiūra (socialinių įgūdžių ugdymas ir (ar) atkūrimas dienos centre) - <b>X</b></p> <p>Socialinė priežiūra (psichosocialinė pagalba) - <b>X</b></p> <p>Socialinė priežiūra (apgyvendinimas savarankiško gyvenimo namuose) - <b>X</b></p> <p>Socialinė priežiūra (intensyvi krizių įveikimo pagalba) - <b>X</b></p> <p>Laikinas atokvėpis - <b>X</b></p> <p>Asmeninė pagalba - <b>X</b></p> <p>Dienos socialinė globa asmens namuose - <b>X</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Paslaugų gavėjų skaičius (pagal atskiras paslaugas)                           | <p>Socialinė priežiūra (pagalba į namus) - <b>215</b>, iš jų:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kaune – 74,</li> <li>• Marijampolėje – 28,</li> <li>• Panevėžyje – 79,</li> <li>• Utenoje – 34.</li> </ul> <p>Socialinė priežiūra (socialinė rehabilitacija neįgaliesiems bendruomenėje) - <b>47</b>, iš jų:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kaune – 27,</li> <li>• Plokščiuose (Šakių raj.) – 20.</li> </ul> <p>Socialinė priežiūra (socialinių įgūdžių ugdymas ir (ar) atkūrimas dienos centre) - <b>21</b> (Kaune)</p> <p>Socialinė priežiūra (psichosocialinė pagalba) - <b>312</b> (Kaune)</p> <p>Socialinė priežiūra (apgyvendinimas savarankiško gyvenimo namuose) - <b>21</b> (Plokščiuose (Šakių raj.))</p> <p>Asmeninė pagalba – <b>75</b>, iš jų:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kaune - 19</li> <li>• Vilniuje – 56.</li> </ul> <p>Dienos socialinė globa asmens namuose – <b>129</b>, iš jų:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kaune – 55,</li> <li>• Marijampolėje – 11,</li> <li>• Panevėžyje – 33,</li> <li>• Utenoje – 18,</li> <li>• Vilniuje – 12.</li> </ul> |
| Darbuotojų, teikiančių vertinamą paslaugą skaičius (pagal atskiras paslaugas) | <p>Socialinė priežiūra (pagalba į namus) – <b>46</b>, iš jų:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kaune – 15,</li> <li>• Marijampolėje – 7,</li> <li>• Panevėžyje – 15,</li> <li>• Utenoje – 9.</li> </ul> <p>Socialinė priežiūra (socialinė rehabilitacija neįgaliesiems bendruomenėje) – <b>8</b>, iš jų:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kaune – 6,</li> <li>• Plokščiuose (Šakių raj.) – 2.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>Socialinė priežiūra (socialinių įgūdžių ugdymas ir (ar) atkūrimas dienos centre) – 6 (Kaune)</p> <p>Socialinė priežiūra (psichosocialinė pagalba) - 4 (Kaune)</p> <p>Socialinė priežiūra (apgyvendinimas savarankiško gyvenimo namuose) – 7 (Plokščiuose (Šakių raj.))</p> <p>Asmeninė pagalba – 58, iš jų:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kaune - 17,</li> <li>• Vilniuje – 41.</li> </ul> <p>Dienos socialinė globa asmens namuose - 82, iš jų:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kaune – 40,</li> <li>• Marijampolėje – 7,</li> <li>• Panevėžyje – 12,</li> <li>• Utenoje – 13,</li> <li>• Vilniuje – 10.</li> </ul> |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| I. BENDRI REIKALAVIMAI |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | TAIP | NE |
|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|----|
| 1.                     | Ar paslaugos kokybė vertinama:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |      |    |
|                        | 1. pirmą kartą                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |      | X  |
|                        | 2. antrą kartą                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |      | X  |
|                        | 3. daugiau kaip du kartus                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | X    |    |
| 2.                     | Ar darbuotojai yra susipažinę su paslaugos kokybės vertinimo nauda?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | X    |    |
| 3.                     | Ar paslaugos teikėjas gauna grįžtamąjį ryšį apie organizaciją iš visų suinteresuotų šalių (paslaugų gavėjų, partnerių, finansuotojų)?                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | X    |    |
| 4.                     | Ar paslaugos teikėjas įvertina socialines paslaugas teikiančių darbuotojų darbo vietą ir darbo sąlygas? <i>(jei pažymėjote taip, tai nurodykite pagal kokius kriterijus vertinate)</i> <b>darbuotojų pasitenkinimo darbu apklausa, psichosocialinės rizikos vertinimas</b>                                                                                                                                                                        | X    |    |
| 5.                     | Ar paslaugos teikėjas sudaro sąlygas darbuotojams naudotis pagalba teikiančiomis technologijomis? (jei pažymėjote taip, tai nurodykite kokiomis) <b>planuojama įsdiegti mobilią programėlę, kuri padėtų koordinuoti ir administruoti socialinių paslaugų namuose teikimo procesą</b>                                                                                                                                                              |      | X  |
| 6.                     | Ar paslaugos teikėjas vertina teikiamų paslaugų kokybę ir fiksuoja tai dokumentuose? <i>(jei pažymėjote taip, tai nurodykite kokiais dokumentais vadovaujatės vertindami)</i> <b>VšĮ „Vilties žiedas“ teikiamos socialinės priežiūros, asmeninės pagalbos ir socialinės globos kokybės vertinimo tvarkos aprašu (2022-09-09) ir VšĮ „Vilties žiedas“ atitiktis socialinės globos normoms vertinimo (įsivertinimo) tvarkos aprašu (2024-11-26)</b> | X    |    |
| 7.                     | Ar paslaugos teikėjas yra paskyręs asmenį, atsakingą už teikiamos paslaugos kokybę?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | X    |    |
| 8.                     | Ar paslaugos teikėjas:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |      |    |
|                        | 1. turi savo internetinę svetainę?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | X    |    |
|                        | 2. yra socialinio darbo metodinis centras?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |      | X  |
| 9.                     | Ar paslaugų teikėjas turi dokumentais pagrįstą:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |      |    |
|                        | 1. socialines paslaugas teikiančio personalo atrankos politiką ir kriterijus?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | X    |    |
|                        | 2. socialines paslaugas teikiančio personalo įdarbinimo tvarką?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | X    |    |
| 10.                    | Ar paslaugos teikėjas rūpinasi socialines paslaugas teikiančio darbuotojų kvalifikacijos kėlimu:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |      |    |
|                        | 1. sudarytas metinis socialines paslaugas teikiančio kvalifikacijos kėlimo planas, pagrįstas finansinėmis lėšomis ;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | X    |    |
|                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | X    |    |

|                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |   |  |
|--------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|--|
|                                                                    | 2. visi socialines paslaugas darbuotojai kvalifikaciją kelia kasmet, laikantis teisės aktuose nustatytų reikalavimų.                                                                                                                                                                                                                                                                                    |   |  |
| 11.                                                                | Ar socialines paslaugas teikiančių darbuotojų veikla yra kasmet peržiūrima (vertinama)?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | X |  |
| 12.                                                                | Ar paslaugos teikėjas periodiškai analizuoja, vertina ir peržiūri socialines paslaugas teikiančio personalo motyvaciją ir pasitenkinimą darbu? <i>(jei pažymėjote taip, tai nurodykite periodiškumą)</i> kasmet atliekama darbuotojų apklausa                                                                                                                                                           | X |  |
| 13.                                                                | Ar paslaugos teikėjas turi patvirtintas socialines paslaugas teikiančių darbuotojų skatinimo procedūras ir jas taiko? <i>(jei pažymėjote taip, tai nurodykite kokios tai skatinimo priemonės)</i> VŠĮ „Vilties žiedas“ darbuotojų samdymo ir išsaugojimo politikoje (2024-07-02) numatytos priemonės (išvykos, padėkos raštai, materialinis skatinimas, kvalifikacijos kėlimas ir t.t.)                 | X |  |
| 14.                                                                | Ar yra numatyta socialines paslaugas teikiančių darbuotojų atsakomybė už darbo rezultatus? <i>(jei pažymėjote taip, tai nurodykite pagal kokius kriterijus vertinate)</i> VŠĮ „Vilties žiedas“ darbuotojų samdymo ir išsaugojimo politika (2024-07-02), Darbuotojų pareigybių aprašymai                                                                                                                 | X |  |
| 15.                                                                | Ar įstaigoje skatinama savanorystė:<br>1. pagrįsta dokumentais savanorių priėmimo tvarka?<br>2. įstaigoje dirba savanorių?                                                                                                                                                                                                                                                                              |   |  |
|                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | X |  |
| 16.                                                                | Ar įstaigoje vyksta bendradarbiavimas su aukštosiomis mokyklomis? <i>(jei pažymėjote taip, nurodykite bendradarbiavimo priemones)</i> įstaigoje sudaromos sąlygos atlikti praktiką                                                                                                                                                                                                                      | X |  |
| <b>III. PAGARBA PASLAUGŲ GAVĖJŲ TEISĖMS IR ETIKOS REIKALAVIMAI</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |   |  |
| 17.                                                                | Ar paslaugos teikėjo patvirtintuose dokumentuose yra nustatytos paslaugų gavėjų teisės?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | X |  |
| 18.                                                                | Ar personalas, taip pat ir savanoriai, yra supažindinti su aptarnaujamų asmenų teisėmis ir pareigomis?                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | X |  |
| 19.                                                                | Ar asmenys, kuriems teikiama paslauga, yra susipažinę su savo teisėmis ir pareigomis?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | X |  |
| 20.                                                                | Ar paslaugos teikėjas turi patvirtintą Etikos (vertybių) kodeksą, kuris reglamentuoja organizacijos elgseną teikiant socialines paslaugas?                                                                                                                                                                                                                                                              | X |  |
| 21.                                                                | Ar paslaugos teikėjas turi nustatytą skundų dėl asmens teisių pažeidimo nagrinėjimo procedūrą, kuri užtikrina skaidrų ir objektyvų tyrimą? <i>(jei pažymėjote taip, tai nurodykite nagrinėjimo procedūras)</i> VŠĮ „Vilties žiedas“ socialinių paslaugų gavėjų teisių chartija, skundų teikimo procedūra aprašyta VŠĮ „Vilties žiedas“ skundų valdymo tvarkos apraše (2024-05-07)                       | X |  |
| 22.                                                                | Ar paslaugos teikėjas turi nustatytas procedūras, kuriomis užkertamas kelias bet kokiai paslaugų gavėjų fizinei, psichologinei bei finansinei prievartai? <i>(jei pažymėjote taip, tai nurodykite nagrinėjimo procedūras)</i> VŠĮ „Vilties žiedas“ fizinio ir psichologinio smurto prieš paslaugų gavėjus ir finansinio piktnaudžiavimo jų atžvilgiu prevencijos procedūrų tvarkos aprašas (2024-09-18) | X |  |
| 23.                                                                | Ar paslaugos teikėjas turi procedūras, skirtas:<br>1. informacijos apie asmenis, kuriems teikiama paslauga, konfidencialumui užtikrinti?<br>2. informacijai apie asmenis, kuriems teikiama paslauga, registruoti?<br>3. prieigai prie asmens duomenų?                                                                                                                                                   |   |  |
|                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | X |  |
|                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | X |  |
| <b>IV. DALYVAVIMAS IR TEISIŲ SUTEIKIMAS (PARTNERYSTĖ)</b>          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |   |  |
| 24.                                                                | Ar paslaugos gavėjai dalyvauja:<br>1. vertinant individualius poreikius?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |   |  |
|                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | X |  |

|                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |   |  |
|-------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|--|
|                                                             | 2. planuojant individualias paslaugas?                                                                                                                                                                                                                                                                                  | X |  |
|                                                             | 3. vertinant paslaugos kokybę? <i>(jei pažymėjote taip, tai nurodykite dalyvavimo procedūras)</i> vadovaujantis VšĮ „Vilties žiedas“ teikiamos socialinės priežiūros, asmeninės pagalbos ir socialinės globos kokybės vertinimo tvarkos aprašu (2022-09-09) kasmet atliekama paslaugų gavėjų ir jų artimųjų apklausa    | X |  |
| 25.                                                         | Ar paslaugos sudėtis, veikla ir bendradarbiavimas yra suderinti su paslaugos gavėjais ir jų atstovais?                                                                                                                                                                                                                  | X |  |
| 26.                                                         | Ar paslaugos teikėjas skatina paslaugos gavėją ir sudaro sąlygas jam aktyviai dalyvauti paslaugos teikimo procese (savarankiškumo ugdymas)?                                                                                                                                                                             | X |  |
| 27.                                                         | Ar paslaugos teikėjas bendradarbiauja su:                                                                                                                                                                                                                                                                               |   |  |
|                                                             | 1. socialiniais partneriais?                                                                                                                                                                                                                                                                                            | X |  |
|                                                             | 2. finansuotojais?                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | X |  |
|                                                             | 3. kitomis NVO?                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | X |  |
| 28.                                                         | Ar miesto gyventojai informuojami apie siūlomas paslaugas?                                                                                                                                                                                                                                                              | X |  |
| 29.                                                         | Ar paslaugos teikėjas reguliariai tikrina ar teikiamos paslaugos tenkina:                                                                                                                                                                                                                                               |   |  |
|                                                             | 1. paslaugų gavėjus?                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | X |  |
|                                                             | 2. paslaugų gavėjų šeimos narius/globėjus?                                                                                                                                                                                                                                                                              | X |  |
| 30.                                                         | Ar paslaugos teikėjas bendradarbiauja su savivaldybės administracijos Socialinių paslaugų skyriaus specialistais paslaugos teikimo ir plėtros klausimais? <i>(jei pažymėjote taip, tai nurodykite pagrindinius dalyvavimo principus)</i> dalyvaujama bendruose pasitarimuose, projektuose, dalijamasi metodine medžiaga | X |  |
| <b>V. PASLAUGOS GAVĖJŲ INDIVIDUALIŲ POREIKIŲ TENKINIMAS</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |   |  |
| 31.                                                         | Ar paslaugos teikėjas siūlo paslaugą teikti klientams, jų šeimų nariams ar globėjams patogiausiai pasiekiamoje vietoje?                                                                                                                                                                                                 | X |  |
| 32.                                                         | Ar paslaugos teikėjas teikia paslaugą, atitinkančią paslaugos gavėjo poreikius?                                                                                                                                                                                                                                         | X |  |
| 33.                                                         | Ar paslaugos gavėjų individualiose planuose yra aprašyti paslaugos gavėjo poreikiai ir lūkesčiai?                                                                                                                                                                                                                       | X |  |
| 34.                                                         | Ar individualiame plane aprašyti:                                                                                                                                                                                                                                                                                       |   |  |
|                                                             | 1. asmeniniai tikslai, kuriuos klientas norėtų pasiekti?                                                                                                                                                                                                                                                                | X |  |
|                                                             | 2. bendri tikslai?                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | X |  |
|                                                             | 3. konkretūs, pamatuojami uždaviniai?                                                                                                                                                                                                                                                                                   | X |  |
|                                                             | 4. metodai/būdai/intervencijos, kurios turėtų būtų naudingos?                                                                                                                                                                                                                                                           | X |  |
|                                                             | 5. įsipareigojimai bei atsakomybės nustatymas paslaugą teikiantiems darbuotojams?                                                                                                                                                                                                                                       | X |  |
| 35.                                                         | Ar kiekvienas individualus planas yra suderintas su paslaugos gavėju ar jo globėju?                                                                                                                                                                                                                                     | X |  |
| 36.                                                         | Ar individualūs planai yra periodiškai peržiūrimi ir koreguojami? <i>(jei pažymėjote taip, tai nurodykite periodiškumą)</i> kasmet arba pasikeitus poreikiams                                                                                                                                                           | X |  |
| 37.                                                         | Ar patalpose, kuriose teikiamos paslaugos, yra užtikrinta lengva prieiga visiems paslaugų gavėjams, įskaitant ir neįgaliuosius?                                                                                                                                                                                         | X |  |
| <b>VI. PASLAUGOS TEIKIMAS IR TĘSTINUMO UŽTIKRINIMAS</b>     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |   |  |
| 38.                                                         | Ar paslaugos teikėjas:                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |   |  |
|                                                             | 1. reguliariai stebi paslaugos teikimo procesų atlikimą?                                                                                                                                                                                                                                                                | X |  |
|                                                             | 2. atlieka paslaugos teikimo procesų kontrolę?                                                                                                                                                                                                                                                                          | X |  |
|                                                             | 3. teikia pasiūlymus dėl paslaugos teikimo procesų tobulinimo/peržiūros?                                                                                                                                                                                                                                                | X |  |
| 39.                                                         | Ar tęstinio paslaugos teikimo vertinimas atliekamas kasmet?                                                                                                                                                                                                                                                             | X |  |
| 40.                                                         | Ar paslaugos teikėjas numato priemones paslaugos tęstinumui užtikrinti?                                                                                                                                                                                                                                                 | X |  |

|                                                     |                                                                                                                                                                                                                                    |             |   |
|-----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---|
| 41.                                                 | Ar paslaugos teikėjas kasmet peržiūri teikiamos paslaugos sudėtį, kurią koreguoja, atsižvelgdamas į individualius klientų poreikius?                                                                                               | X           |   |
| 42.                                                 | Ar paslaugos teikėjas periodiškai vertina kiekvieno paslaugos gavėjo ir (ar) jo šeimos narių gyvenimo kokybės pokyčius individualiai.                                                                                              | X           |   |
| 43.                                                 | Ar socialinių paslaugų teikėjas inicijuoja:<br>1. paslaugos gavėjo poreikių pervertinimą?<br>2. paslaugos gavėjui teikiamų paslaugų rūšies keitimą?                                                                                | X<br>X      |   |
| 44.                                                 | Ar paslaugos teikėjas užtikrina paslaugos prieinamumą visiems, kuriems nustatytas jos poreikis? <i>Jeį pažymėjote Ne, tai nurodykite priežastis.</i>                                                                               | X           |   |
| 45.                                                 | Ar paslaugos teikėjas kasmet įvertina personalo įgūdžius ir kompetenciją, būtiną siekiant užtikrinti geresnę paslaugos gavėjų gyvenimo kokybę?                                                                                     | X           |   |
| 46.                                                 | Ar socialines paslaugas teikiantys darbuotojai yra supažindinti su paslaugų tęstinumo galimybėmis?                                                                                                                                 | X           |   |
| 47.                                                 | Ar sprendžiami klausimai dėl socialines paslaugas teikiančių darbuotojų:<br>1. saugumo užtikrinimo?<br>2. darbo aplinkos pritaikymo?<br>3. aprūpinimo darbo priemonėmis?                                                           | X<br>X<br>X |   |
| <b>VII. VEIKLOS REZULTATAI IR KOKYBĖS GERINIMAS</b> |                                                                                                                                                                                                                                    |             |   |
| 48.                                                 | Ar paslaugos teikėjas kasmet įvertina savo veiklos rezultatus?                                                                                                                                                                     | X           |   |
| 49.                                                 | Ar veiklos rezultatai yra peržiūrimi nepriklausomos išorės institucijos?                                                                                                                                                           | X           |   |
| 50.                                                 | Ar paslaugos teikėjo pasiekti rezultatai atitinka paslaugos gavėjo poreikius ir lūkesčius?                                                                                                                                         | X           |   |
| 51.                                                 | Ar paslaugos teikėjas:<br>1. viešina pasiektus bendrus veiklos rezultatus (įstaigos tinklapyje ar kt.)?<br>2. analizuoja paslaugos poveikį asmens gyvenimo kokybei?<br>3. vertina teikiamos paslaugos: veiksmingumą ir efektyvumą? | X<br>X<br>X |   |
| 52.                                                 | Ar paslaugos teikėjas organizuoja apklausas ir įvertina suinteresuotų šalių pasitenkinimą teikiama paslauga:<br>1. paslaugos gavėjų?<br>2. paslaugos gavėjų šeimos narių/globėjų?<br>3. finansuotojų?                              | X<br>X<br>X |   |
| 53.                                                 | Ar paslaugos teikėjas apibrėžia teikiamos paslaugos kokybės:<br>1. tobulinimo tikslus?<br>2. visų tobulinimo priemonių rezultatų vertinimo kriterijus?                                                                             | X<br>X      |   |
| 54.                                                 | Ar paslaugų teikėjas yra gavęs skundų dėl teikiamų paslaugų kokybės? (jei pažymėjote taip, tai parašykite, kokia tvarka skundai nagrinėjami) <b>VŠĮ „Vilties žiedas“ skundų valdymo tvarkos aprašas (2024-05-07)</b>               |             | X |
| 55.                                                 | Ar įstaigoje organizuojami gerosios patirties sklaidos renginiai? (jei pažymėjote taip, tai nurodykite periodiškumą) <b>organizuojamos konferencijos, kasmet viešinamos veiklos ataskaitos</b>                                     | X           |   |

Socialinių paslaugų centro  
vadovė  
**Diana Šatienė**