

## **KAUNO KARTŲ NAMUOSE TEIKIAMŲ BENDRŲJŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ, SOCIALINĖS PRIEŽIŪROS IR ILGALAIKĖS/TRUMPALAIKĖS SOCIALINĖS GLOBOS KOKYBĖS VERTINIMO TVARKOS APRAŠAS**

### **I. BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. Kauno kartų namuose (toliau – Namuose) teikiamų bendrųjų socialinių paslaugų, socialinės priežiūros ir ilgalaikės/trumpalaikės socialinės globos kokybės vertinimo tvarkos aprašas (toliau – tvarkos aprašas) reglamentuoja Kauno kartų namuose teikiamų bendrųjų socialinių paslaugų, socialinės priežiūros ir ilgalaikės/trumpalaikės socialinės globos kokybės vertinimą.

2. Aprašas parengtas vadovaujantis Kauno miesto savivaldybės administracijos Socialinių paslaugų skyriaus vedėjo 2014-02-04 įsakymu Nr. 63-1 patvirtintu „Kauno miesto savivaldybės administracijos Socialinių paslaugų skyriaus reguliavimo sričiai priskirtų biudžetinių įstaigų teikiamų bendrųjų socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros kokybės vertinimo tvarkos aprašu“. Šiame Tvarkos apraše vartojamos sąvokos atitinka Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatyme ir kituose teisės aktuose, reglamentuojančiuose socialines paslaugas, apibrėžtas sąvokas.

### **II. KOKYBĖS VERTINIMO KRITERIJAI IR TVARKA**

3. Bendrųjų socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros kokybės vertinimo kriterijai:
  - 3.1. socialines paslaugas teikiančių darbuotojų kompetencija;
  - 3.2. klientų, jų artimųjų, finansuotojų, partnerių, platesnės bendruomenės poreikių ir lūkesčių atitikimas;
  - 3.3. efektyvaus paslaugos teikimo ir veiklos valdymo užtikrinimas;
  - 3.4. paslaugų gavėjų teisių ir etikos reikalavimų užtikrinimas;
  - 3.5. paslaugų gavėjų įgalinimas dalyvauti visuose organizacijos procesuose;
  - 3.6. paslaugų gavėjų individualių poreikių tenkinimo ir paslaugų tęstinumo užtikrinimas;
  - 3.7. paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės gerinimas užtikrinant paslaugų kompleksškumą;
  - 3.8. veiklos ir paslaugų kokybės rezultatų vertinimas, tobulinimas ir viešinimas.
4. Bendrųjų socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros kokybės kontrolę atlieka Kauno miesto savivaldybės administracijos Socialinių paslaugų skyrius.
5. Ilgalaikės/trumpalaikės socialinės globos kriterijai nustatyti LR Socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymu (2007-02-20, Nr. A1-46) patvirtintame „Socialinės globos normų apraše“.

6. Ilgalaikės/trumpalaikės socialinės globos kokybės kontrolę atlieka Socialinių paslaugų ir priežiūros departamentas prie SADM bei Kauno miesto savivaldybės administracijos Socialinių paslaugų skyrius.

7. Kauno kartų namai:

7.1. kasmet iki rugsėjo 1 d. įsivertina teikiamų paslaugų kokybę pagal „Kauno miesto savivaldybės administracijos Socialinių paslaugų skyriaus reguliavimo sričiai priskirtų biudžetinių įstaigų teikiamų bendrųjų socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros kokybės vertinimo tvarkos aprašą“ (1priedas) ir iki rugsėjo 15 d. pateikia jį Kauno miesto savivaldybės administracijos Socialinių paslaugų skyriui;

7.2. užpildo paslaugos kokybės „Pagyvenusių žmonių dienos centre“ bei „Laikino gyvenimo namuose motinai ir vaikui“ įsivertinimo klausimynus pagal „Kauno miesto savivaldybės administracijos Socialinių paslaugų skyriaus reguliavimo sričiai priskirtų biudžetinių įstaigų teikiamų bendrųjų socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros kokybės vertinimo tvarkos aprašu“ (2 priedas) ir iki rugsėjo 15 d. pateikia jį Kauno miesto savivaldybės administracijos Socialinių paslaugų skyriui;

7.3. užpildo paslaugos kokybės Senelių globos namuose įsivertinimo klausimyną (3 priedas);

7.4. užpildo visų paslaugų gavėjų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis klausimyną (4 priedas).

### **III. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

8. Kauno kartų namai atsako už teikiamų paslaugų kokybę.

9. Namai turi sudaryti sąlygas vykdyti socialinių paslaugų kokybės kontrolę ir pateikti Kauno miesto savivaldybės administracijos Socialinių paslaugų skyriui bei Socialinių paslaugų ir priežiūros departamentui visus reikiamus dokumentus paslaugų kokybei įvertinti.

10. Socialinių paslaugų kokybės kontrolė atliekama vadovaujantis objektyvumo, nešališkumo ir protingumo principais ir galiojančiais teisės aktais.

11. Ginčai dėl netinkamo paslaugų kokybės vertinimo nagrinėjami Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka.

---

Paslaugos teikėjo pavadinimas			
Klausimyną pildęs asmuo			
Vertinama socialinė paslauga			
Paslaugų gavėjų skaičius			
Darbuotojų, teikiančių vertinamą paslaugą, skaičius			
I. BENDRI REIKALAVIMAI		TAIP	NE
1.	Ar paslaugos kokybė vertinama: 1. pirmą kartą 2. antrą kartą 3. daugiau kaip du kartus		
2.	Ar darbuotojai yra susipažinę su paslaugos kokybės vertinimo nauda?		
3.	Ar paslaugos teikėjas gauna grįžtamąjį ryšį apie organizaciją iš visų suinteresuotų šalių (paslaugų gavėjų, partnerių, finansuotojų)?		
4.	Ar paslaugos teikėjas įvertina socialines paslaugas teikiančių darbuotojų darbo vietą ir darbo sąlygas? (jei pažymėjote taip, tai nurodykite pagal kokius kriterijus vertinate)		
5.	Ar paslaugos teikėjas sudaro sąlygas darbuotojams naudotis pagalba teikiančiomis technologijomis? (jei pažymėjote taip, tai nurodykite kokiomis)		
6.	Ar paslaugos teikėjas vertina teikiamų paslaugų kokybę ir fiksuoja tai dokumentuose? (jei pažymėjote taip, tai nurodykite kokiais dokumentais vadovaujate vertindami)		
7.	Ar paslaugos teikėjas yra paskyręs asmenį, atsakingą už teikiamos paslaugos kokybę?		
8.	Ar paslaugos teikėjas: 1. turi savo internetinę svetainę? 2. yra socialinio darbo metodinis centras?		
9.	Ar paslaugos teikėjas turi dokumentais pagrįstą: 1. personalo atrankos politiką? 2. personalo atrankos kriterijus? 3. personalo įdarbinimo tvarką?		
10.	Ar paslaugos teikėjas rūpinasi darbuotojų kvalifikacijos kėlimu: 1. sudarytas metinis kvalifikacijos kėlimo planas; 2. kvalifikacijos kėlimas pagrįstas finansinėmis lėšomis; 3. visi darbuotojai kvalifikaciją kelia kasmet, laikantis teisės aktuose nustatytų reikalavimų; 4. visi socialiniai darbuotojai yra atestuoti.		
11.	Ar socialinių darbuotojų, tiesiogiai teikiančių paslaugas asmenims, veikla yra kasmet peržiūrima (vertinama)?		
12.	Ar paslaugos teikėjas periodiškai analizuoja, vertina ir peržiūri personalo motyvaciją ir pasitenkinimą darbu? (jei pažymėjote taip, tai nurodykite periodiškumą)		
13.	Ar paslaugos teikėjas turi patvirtintas darbuotojų skatinimo procedūras ir jas taiko? (jei pažymėjote taip, tai nurodykite kokios tai skatinimo priemonės)		
14.	Ar yra numatyta socialines paslaugas teikiančių darbuotojų atsakomybė už darbo rezultatus? (jei pažymėjote taip, tai nurodykite pagal kokius kriterijus vertinate)		
15.	Ar įstaigoje skatinama savanoriystė: 1. Pagrįsta dokumentais savanorių priėmimo ir įdarbinimo tvarka? 2. Įstaigoje dirba savanorių?		

16.	Ar įstaigoje vyksta bendradarbiavimas su aukštosiomis mokyklomis (jei pažymėjote taip, tai nurodykite bendradarbiavimo priemones).		
<b>III. PAGARBA PASLAUGŲ GAVĖJŲ TEISĖMS IR ETIKOS REIKALAVIMAI</b>			
17.	Ar paslaugos teikėjo patvirtintuose dokumentuose yra nustatytos paslaugos gavėjų teisės?		
18.	Ar personalas, taip pat ir savanoriai, yra supažindinti su aptarnaujamų asmenų teisėmis ir pareigomis?		
19.	Ar asmenys, kuriems teikiama paslauga, yra susipažinę su savo teisėmis ir pareigomis?		
20.	Ar paslaugos teikėjas turi patvirtintą Etikos (vertybių) kodeksą, kuris reglamentuoja organizacijos elgseną teikiant paslaugą?		
21.	Ar paslaugos teikėjas turi nustatytą skundų dėl asmens teisių pažeidimo nagrinėjimo procedūrą, kuri užtikrina skaidrų ir objektyvų tyrimą? (jei pažymėjote taip, tai nurodykite nagrinėjimo procedūras)		
22.	Ar paslaugos teikėjas turi nustatytas procedūras, kuriomis užkertamas kelias bet kokiai paslaugos gavėjų fizinei, psichologinei bei finansinei prievartai? (jei pažymėjote taip, tai nurodykite nagrinėjimo procedūras)		
23.	Ar paslaugos teikėjas turi procedūras, skirtas: 1. informacijos apie asmenis, kuriems teikiama paslauga, konfidencialumui užtikrinti? 2. informacijai apie asmenis, kuriems teikiama paslauga, registruoti? 3. prieigai prie asmens duomenų?		
<b>IV. DALYVAVIMAS IR TEISIŲ SUTEIKIMAS (PARTNERYSTĖ)</b>			
24.	Ar paslaugos gavėjai dalyvauja: 1. vertinant individualius poreikius? 2. planuojant individualias paslaugas? 3. vertinant paslaugos kokybę? (jei pažymėjote taip, tai nurodykite dalyvavimo procedūras)		
25.	Ar paslaugos sudėtis, veikla ir bendradarbiavimas yra suderinti su paslaugos gavėjais ar jų atstovais?		
26.	Ar paslaugos teikėjas skatina paslaugos gavėją ir sudaro sąlygas jam aktyviai dalyvauti paslaugos teikimo procese (savarankiškumo ugdymas)?		
27.	Ar paslaugos teikėjas bendradarbiauja su: 1. socialiniais partneriais? 2. finansuotojais? 3. NVO organizacijomis		
28.	Ar miesto gyventojai informuojami apie siūlomas paslaugas?		
29.	Ar paslaugos teikėjas reguliariai tikrina ar teikiamos paslaugos tenkina : 1. paslaugų gavėjus? 2. paslaugų gavėjų šeimos narius / globėjus?		
30.	Ar paslaugos teikėjas bendradarbiauja su savivaldybės administracijos Socialinių paslaugų skyriaus specialistais paslaugos teikimo ir plėtros klausimais? (jei pažymėjote taip, tai nurodykite pagrindinius dalyvavimo principus)		
<b>V. PASLAUGOS GAVĖJŲ INDIVIDUALIŲ POREIKIŲ TENKINIMAS</b>			
31.	Ar paslaugos teikėjas siūlo paslaugą teikti klientams, jų šeimų nariams ar globėjams patogiausiai pasiekiamoje vietoje?		
32.	Ar paslaugos teikėjas teikia paslaugą, atitinkančią paslaugos gavėjo poreikius?		
33.	Ar paslaugos gavėjų individualiuose planuose yra aprašyti paslaugos gavėjo poreikiai ir lūkesčiai?		
34.	Ar individualiame plane aprašyti: 1. asmeniniai tikslai, kuriuos klientas norėtų pasiekti? 2. bendri tikslai? 3. konkretūs, pamatuojami uždaviniai? 4. metodai / būdai / intervencijos, kurios turėtų būti panaudotos? 5. įsipareigojimai bei atsakomybės nustatymas paslaugą teiksiantiems darbuotojams?		

35.	Ar kiekvienas individualus planas yra suderintas su paslaugos gavėju ar jo globėju?		
36.	Ar individualūs planai yra periodiškai peržiūrimi ir koreguojami? (jei pažymėjote taip, tai nurodykite periodiškumą)		
37.	Ar patalpose, kuriose teikiamos paslaugos, yra užtikrinta lengva prieiga visiems paslaugų gavėjams, įskaitant ir neįgaliuosius?		
<b>VI. PASLAUGOS TEIKIMAS IR TĘSTINUMO UŽTIKRINIMAS</b>			
38.	Ar paslaugos teikėjas: 1. reguliariai stebi paslaugos teikimo procesų atlikimą? 2. atlieka paslaugos teikimo procesų kontrolę? 3. teikia pasiūlymus dėl paslaugos teikimo procesų tobulinimo / peržiūros?		
39.	Ar tęstinio paslaugos teikimo vertinimas atliekamas kasmet?		
40.	Ar paslaugos teikėjas numato priemones paslaugos tęstinumui užtikrinti?		
41.	Ar paslaugos teikėjas kasmet peržiūri teikiamos paslaugos sudėtį, kurią koreguoja, atsižvelgdamas į individualius klientų poreikius?		
42.	Ar paslaugos teikėjas periodiškai vertina kiekvieno paslaugos gavėjo ir (ar) jo šeimos narių gyvenimo kokybės pokyčius individualiai?		
43.	Ar socialinių paslaugų teikėjas inicijuoja: 1. paslaugos gavėjo poreikių pervaldinimą? 2. paslaugų gavėjui teikiamų paslaugų rūšies keitimą?		
44.	Ar paslaugos teikėjas užtikrina paslaugos prieinamumą visiems, kuriems nustatytas jos poreikis? (jei pažymėjote Ne, tai nurodykite priežastis)		
45.	Ar paslaugos teikėjas kasmet įvertina personalo įgūdžius ir kompetenciją, būtiną siekiant užtikrinti geresnę paslaugos gavėjų gyvenimo kokybę?		
46.	Ar socialines paslaugas teikiantys darbuotojai yra supažindinti su paslaugų tęstinumo galimybėmis?		
47.	Ar sprendžiami klausimai dėl darbuotojų: 1. saugumo užtikrinimo? 2. darbo aplinkos pritaikymo? 3. aprūpinimo darbo priemonėmis?		
<b>VII. VEIKLOS REZULTATAI IR KOKYBĖS GERINIMAS</b>			
48.	Ar paslaugos teikėjas kasmet įvertina savo veiklos rezultatus?		
49.	Ar veiklos rezultatai yra peržiūrimi nepriklausomos išorės institucijos?		
50.	Ar paslaugos teikėjo pasiekti rezultatai atitinka paslaugos gavėjų poreikius ir lūkesčius?		
51.	Ar paslaugos teikėjas: 1. viešai pristato (viešina) pasiektus bendrus veiklos rezultatus? 2. analizuoja paslaugos poveikį asmens gyvenimo kokybei? 3. vertina teikiamos paslaugos: veiksmingumą ir efektyvumą?		
52.	Ar paslaugos teikėjas organizuoja apklausas ir įvertina suinteresuotų šalių pasitenkinimą teikiama paslauga: 1. paslaugos gavėjų? 2. paslaugos gavėjų šeimos narių / globėjų? 3. finansuotojų?		
53.	Ar paslaugos teikėjas apibrėžia teikiamos paslaugos kokybės: 1. tobulinimo projektų tikslus? 2. visų tobulinimo priemonių rezultatų vertinimo kriterijus?		
54.	Ar paslaugų teikėjas yra gavęs skundų dėl teikiamų paslaugų kokybės? (jei pažymėjote taip, tai parašykite, kokia tvarka skundai nagrinėjami)		
55.	Ar įstaigoje organizuojami gerosios patirties sklaidos renginiai? (jei pažymėjote taip, tai nurodykite periodiškumą)		

PASITENKINIMAS SOCIALINIŲ SANTYKIŲ KOKYBE			
		TAIP	NE
<b>Pasitenkinimas gyventojų tarpusavio santykiais</b>	Kai kurie klientai elgiasi iššaukiančiai, konfliktiškai, trukdo kitiems		
	Jaučiu, kad įstaigoje aš esu gerbiamas		
	Tarp įstaigos klientų turiu bičiulių, draugų		
	Įstaigoje aš jaučiu, kad esu bendruomenės narys, kad esu čia savas		
	Jaučiuosi čia kitų klientų gerbiamas ir vertinamas		
<b>Pasitenkinimas darbuotojais</b>	Įstaigoje mes padedame vieni kitiems, palaikome vieni kitus		
	Klientai žino, į kokį darbuotoją jie gali kreiptis, kas ir už kokią pagalbą atsakingas		
	Darbuotojai dažnai domisi klientu, sužino poreikius, išklauso		
	Klientų teisės yra gerbiamos		
	Darbuotojai reaguoja į klientų prašymus, pageidavimus		
	Jei darbuotojai atsisako pildyti kokį nors pageidavimą, tai paaiškina kodėl to negalima		
	Darbuotojai yra jautrūs, dėmesingi, draugiški		
	Yra darbuotojų, su kuriais galiu nuoširdžiai pasikalbėti, pabendrauti		
	Klientai gali nesibaimindami pasekmių kritikuoti, pareikšti pretenzijas, skųstis		
	Specialistai visada yra prieinami, žinome, kur juos rasti, kaip pakviesti		
	Visi darbuotojai išmano savo darbą, viską atlieka tinkamai		
	Jei kam nors blogai, tai darbuotojai iš karto pastebi, skuba padėti		
	Darbuotojai sugeba sureguliuoti konfliktus tarp klientų, suderinti interesus		
<b>Pasitenkinimas administracija</b>	Administracija dažnai domisi, klausia klientų nuomonės apie maitinimą, dienos režimą, bendrą tvarką		
	Ar administracija derina, atsižvelgia, paiso klientų nuomonės organizuojant įstaigoje renginius, užimtumą ir pan.		
	Ar vyksta administracijos ir klientų susirinkimai, kurių metu diskutuojama ir aptariami svarbiausi klausimai		
	Administracijos darbuotojai pakankamai dažnai bendrauja su klientais		
	Klientai administracijos yra išsamiai supažindinami su įstaigos sąlygomis, tvarka ir pan.		
	Administracija sugeba spręsti visus konfliktus		
	Administracija ir darbuotojai pajėgia sudrausminti, suvaldyti konfliktiškus ir agresyvius klientus		
	Administracija geba palaikyti gerą psichologinį klimatą įstaigoje		
	Galima nesibaiminant pasekmių kritikuoti, pareikšti pretenzijas, skųstis		
	Administracijos atstovai visada yra prieinami, pasirengę išklaudyti, padėti		
	Į administracijos atstovus galime drąsiai kreiptis bet koku klausimu		
	Administracija konstruktyviai reaguoja į skundus, pastabas, prašymus		
	Kai administracija atsisako patenkinti prašymą, tai visada paaiškina kodėl, įtikina		
Mūsų sveikata įstaigoje yra rūpinamasi tinkamai			
<b>PASITENKINIMAS TVARKA IR VEIKLOS ORGANIZAVIMU</b>			
<b>Pasitenkinimas sveikatos priežiūra</b>	Yra galimybė dažnai susitikti/pasimatyti su mediku		
	Prireikus atliekami kasdieniai sveikatos patikrinimai ir testai (kraujospūdis, cukraus ir pan.)		
	Prireikus gauname mediko specialisto konsultaciją		
	Yra galimybė gauti visas reikiamas procedūras – masažą, mankštą ir pan.		
	Mums daug kalbama, aiškinama apie sveikatos klausimus		
	Jei reikia, mus laiku nuveža į gydymo įstaigą		
	Kai reikia, mums vietoje suteikia pirmąją būtinąją medicininę pagalbą		
<b>Pasitenkinimas specialistų teikiama pagalba</b>	Prireikus, darbuotojai visada palydi į miestą (pas gydytojus, darytis tyrimų, tvarkyti reikalų)		
	Socialinis darbuotojas pasirūpina bendravimu su artimaisiais, šeimos nariais, padeda spręsti bendravimo problemas su jais.		
	Socialiniai darbuotojai suteikia pagalbą, pasikalba kai netenkame artimųjų ar senelių namų gyventojų		
	Galiu su darbuotoju pasikalbėti apie savo gyvenimą, aptarti rūpimus klausimus		
	Socialinis darbuotojas padeda apsirūpinti kompensacine technika ir priemonėmis ( akiniai, klausos aparatai, vežimėliai ir pan.)		

	Kai reikia, socialiniai darbuotojai sutvarko visus dokumentus ir reikalus tinkamai (pvz., dėl pensijos, invalidumo, paveldėjimo, teisinės pagalbos ir pan.)		
	Kineziterapeutas yra prieinamas ir kantriai dirba su mumis tiek, kiek reikia		
	Psichologas yra prieinamas, o jo konsultacijos yra naudingos		
<b>Pasitenkinimas vidaus tvarkos režimu</b>	Ar leidžiama klientui ryte anksčiau atvykti į įstaigą arba pavakaruoti vėlesniu metu		
	Ar galima klientui nukrypti nuo dienos režimo (ateiti vėliau pusryčiauti, pietauti arba visai neateiti ir pan.)		
	Ar leidžiama klientui savarankiškai užsiimti norima veikla		
	Ar turite galimybę pasirinkti užimtumo metu draugą/-ę		
<b>Pasitenkinimas veiklos turiniu ir prasmingumu</b>	Ar galima klausytis mėgstamos muzikos, ar tam yra sąlygos		
	Ar galima klausyti norimų radijo ir televizijos laidų		
	Ar klientų veikla organizuojama, atsižvelgiant į jų poreikius, ar klausiama jų nuomonės apie vienokią ar kitokią veiklą		
	Turime galimybę paskaityti įdomią literatūrą, knygas, laikraščius		
	Įstaigoje dainuojame, vaidiname, kuriame ką nors patys		
	Įstaigoje vyksta daug įdomių renginių		
	Įstaigoje gražiai paminimos svarbiausios šventės – Šv. Kalėdos, Vasario 16, Šv. Velykos ir kt.		
	Įstaigoje apsilanko dvasiškiai		
	Į įstaigą atvyksta įdomūs ir žymūs žmonės (skaityti paskaitų, koncertuoti, pabendrauti)		
	Pasitaiko, kad kas nors iš mūsų klientų eina į mokyklas ir pan. papasakoti apie savo gyvenimą, pasidalinti patirtimi		
	Klientai gali rinktis į grupes pagal interesus ir užsiimti bendra veikla		
	Renginių, švenčių metu pasijuntame, kaip viena didelė šeima, bendruomenė		
	Turime galimybę judėti, vaikščioti, būti, kiek sveikata leidžia, aktyvūs		
	Įstaigoje yra galimybė užsiimti norima veikla		
	Mūsų buvimas įstaigoje yra įdomus ir prasmingas		
Manau, kad įstaiga yra ypatinga, išsiskirianti iš kitų			
<b>PASITENKINIMAS BUITINĖMIS SĄLYGOMIS</b>			
<b>Pasitenkinimas maitinimo paslaugomis</b>	Maisto pakankamumas, porcijų dydis		
	Maitinimo grafikas, dažnumas		
	Maisto skanumas, tinkamumas		
	Menu (valgiaraščio) įvairovė		
	Galimybės laikyti savo maistą, pvz., šaldytuve		
	Galimybė laisvai pasirinkti maistą		
<b>Pasitenkinimas bendro naudojimo patalpomis ir aplinkomis</b>	Švaros būklė koridoriuose, holuose, valgykloje ir pan.		
	Patalpų, interjero patrauklumas		
	Patalpų, aplinkos ir baldų tinkamumas pagyvenusiems ir/arba neįgaliems žmonėms		
	Galimybė lankytojams naudotis liftu		
	Galimybė lankytojams laisvai judėti, būti bendrose patalpose		
	Laisvas visiems išėjimas į kiemą		
	Galimybė lankytojams saugiai pavaikščioti tolimesnėje senelių namų aplinkoje		
	Vaizdinės informacijos pakankamumas, pvz. paveikslėliai-nuorodos į liftą, valgyklą ir pan.		

**KAUNO KARTŲ NAMŲ ILGALAIKĖS/TRUMPALAIKĖS SOCIALINĖS GLOBOS  
PASLAUGŲ GAVĖJŲ PASITENKINIMO TEIKIAMOMIS PASLAUGOMIS  
KLAUSIMYNAS**

Eil. nr.	Teiginys	Vertinimo balai									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Informavimas ir konsultavimas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2	Tarpininkavimas ir atstovavimas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3	Apgyvendinimas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4	Psichologinė-psichoterapinė pagalba ar jos organizavimas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5	Kasdienio gyvenimo įgūdžių ugdymas ir palaikymas (tvarkant pinigų apskaitą, įsigyjant prekes ir mokant mokesčius, planuojant ir atliekant namų ruošos darbus, bendraujant, savarankiškai tvarkant patalpas, aplinką ir pan.)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6	Darbinių įgūdžių ugdymas ir dienos užimtumas (siuvimas, mezgimas, audimas, dailės dirbiniai, keramika) ar jo organizavimas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
7	Laisvalaikio organizavimas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
8	Asmeninės higienos paslaugų organizavimas (skalbimo paslaugų ir t. t.)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9	Pagalba rengiantis, maitinantis, prausiantis ir kt. pobūdžio pagalba										
10	Maitinimas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11	Sveikatos priežiūros paslaugų (slaugos) organizavimas ar teikimas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
12	Gyventojų nuomonės, problemų, nusiskundimų išklaušymas, nagrinėjimas bei konstruktyvi reakcija į juos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
13	Darbuotojų bendravimas su gyventojais (mandagumas, paslaugumas ir kt.)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
14	Patalpų pritaikymas gyventojų poreikiams	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
15	<i>Jūsų pasiūlymai, pastabos</i>										



## KAUNO KARTŲ NAMŲ PASLAUGŲ GAVĖJŲ PASITENKINIMO TEIKIAMOMIS PASLAUGOMIS KLAUSIMYNAS

1. Kiek jums yra svarbios Kauno kartų namuose teikiamos socialinės paslaugos:

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

Visiškai nesvarbios

Labai svarbios

2. Kaip vertinate Kauno kartų namuose teikiamas socialines paslaugas:

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

Labai blogai

Puikiai

3. Įvertinkite Kauno kartų namuose teikiamų socialinių paslaugų kokybę:

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

Labai blogai

Labai gerai

4. Kauno kartų namuose esate:

- Senelių namų gyventoja (-s);
- Laikino gyvenimo namų motinai ir vaikui gyventoja;
- Savarankiško gyvenimo namų gyventoja;
- Pagyvenusių žmonių dienos centro lankytoja (-s);
- Išėjusių iš Kartų namų šeimų programos dalyvė.

5. Kauno kartų namuose paslaugas gaunate:

- 0 – 6 mėn.
- 6 mėn. – 1 m.
- 1 m. – 3 m.
- 3 m. – 5 m.
- 5 m. ir daugiau

