

VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS „VILTIES ERDVĖ“ NUOLATINIO TOBULINIMOSI IR MOKYMO SI SISTEMA

1. Viešoji įstaiga „Vilties erdvė“ (toliau – Įstaiga) skiria didelį dėmesį nuolatiniam veiklos tobulinimui.
2. Įstaigoje nuolat analizuojamas, vertinamas ir gerinamas paslaugų teikimas.
3. Įstaigoje siekiama tenkinti paslaugų gavėjų, darbuotojų ir kitų suinteresuotų šalių poreikius bei gerinti teikiamų paslaugų kokybę.
4. Įstaigoje naudojama nuolatinio tobulinimosi ir mokymosi sistema (1 priedas), kuriai būdingas cikliškumas.
5. Įstaigos nuolatinio tobulinimosi ir mokymosi sistema reglamentuoja nuolatinio paslaugų teikimo planavimą, paslaugų teikimo procesą, paslaugų teikimo vertinimą bei paslaugų teikimo gerinimą:
 - 5.1. **Paslaugų teikimo planavimas.** Įstaigoje vadovaujantis veiklos programa, kokybės politika, sudaromi metiniai ir ketvirtiniai socialinio darbo veiklos planai bei darbinio / dienos užimtumo ir socialinio darbo mėnesio veiklos planai. Vadovaujantis gautomis socialinių darbuotojų ir socialinių darbuotojų padėjėjų įsivertinimo įrankio išvadomis parengiamas socialinių paslaugų srities darbuotojų profesinės kompetencijos tobulinimo planas.
 - 5.2. **Paslaugų teikimo procesas.** Įstaiga identifikuoja paslaugų gavėjų poreikius, sudaro individualius socialinės globos planus (ISGP), kuriais siekiama gerinti paslaugų gavėjų gyvenimo kokybę bei apibrėžia aiškius rezultatus. Įstaiga tenkina paslaugų gavėjų poreikius ir lūkesčius, užtikrinant teikiamų paslaugų kokybę. Įstaiga vykdo bendradarbiavimą su partneriais, dalyvauja projektuose, diegia ir taiko naujoves.
 - 5.3. **Paslaugų teikimo vertinimas.** Įstaiga atlieka veiklos rezultatų analizę, remiantis apklausų ir tyrimų duomenimis, išvadomis. Rezultatai objektyviai matuojami ir analizuojami, lyginant su praėjusių metų rezultatais bei kitų panašių įstaigų rezultatais.
 - 5.4. **Paslaugų teikimo gerinimas.** Įstaiga numato nuolatinio mokymosi ir tobulinimosi veiksmus, vertina paslaugų gavėjų gautus pasitenkinimo rezultatus. Įstaiga įvertina pokytį – kiek pagerintas darbas remiantis požiūrių, metodų ir rezultatų tendencijų analize. Įstaigos tobulinimosi poreikis grindžiamas Gyvenimo kokybės gerinimo, įgalinimo, paslaugų naudos ir kt. rezultatais.
6. Įstaigoje tobulinimo iniciatyva įgyvendinama visose grandyse. Turėdama bendrą suvokimą ir tikslą, Įstaiga gali pasiekti efektyviausių ir kokybiškų rezultatų.

