

PATVIRTINTA

Viešosios įstaigos „Vilties erdvė“ direktoriaus
2010 m. ... 18 d. įsakymu Nr. V7-...

VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS „VILTIES ERDVĖ“ PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮTRAUKIMO Į PASLAUGŲ PLANAVIMĄ, TEIKIMĄ IR VERTINIMĄ POLITIKOS IR PROCEDŪRŲ APRAŠAS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Viešosios įstaigos „Vilties erdvė“ (toliau – Įstaiga) paslaugų gavėjų įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą politikos ir procedūrų aprašas (toliau – Aprašas) apibrėžia Įstaigos paslaugų gavėjų įtraukimo į teikiamų paslaugų kokybės gerinimo procesą.
2. Įtraukimo tikslas – sudaryti galimybę Įstaigos paslaugų gavėjams aktyviai dalyvauti Įstaigos Specialiųjų dirbtuvių (toliau – Dirbtuvės) ir/arba Gupinio gyvenimo namų Nr. 1 ir Nr. 2 (toliau – Namai) veiklos planavime, numatytų veiklų ir priemonių įgyvendinime, veiklos rezultatų vertinime, siekiant skatinti didesnę socialinį dialogą tarp paslaugų gavėjų ir visuomenės.
3. Planavimo procese paslaugų gavėjas yra pagrindinis asmuo. Pirmenybė teikiama jo poreikiams, norams, pageidavimams, gerovei, gyvenimo kokybei ir įgalinimui.
4. Paslaugų vertinimas atliekamas anketinės apklausos būdu (1 kartą per metus), siekiant ištirti paslaugų gavėjų nuomonę apie Įstaigoje teikiamų paslaugų kokybę bei išsiaiškinti svarbiausius aspektus, kuriuos reikia tobulinti, siekiant efektyviau teikti socialines paslaugas.
5. Paslaugų gavėjo asmeniniai tikslai, viltys, interesai, poreikiai, pageidavimai, gerovė, gyvenimo kokybė ir įgalinimas fiksuojami paslaugų gavėjo Asmens byloje.

II. PASLAUGŲ GAVĖJO ĮTRAUKIMO Į PASLAUGŲ PLANAVIMĄ, TEIKIMĄ IR VERTINIMĄ ĮTRAUKIMO PRINCIPAI IR BŪDAI

6. Siekiant užtikrinti kokybišką paslaugų gavėjo įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą, vertinimą svarbu užtikrinti, kad būtų laikomasi atvirumo, įtraukimo, skaidrumo, efektyvumo ir tarpusavio atsakomybės principų.
7. Paslaugų gavėjo įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą būdai:
 - 7.1. paslaugų gavėjas kartą per ketvirtį arba esant poreikiui ir dažniau (neeiliniai susirinkimai) dalyvauja tarybos susirinkimuose, kuriuose įvardina savo poreikius, pasiūlymus, kurie įtraukiami į metinio ir/ar ketvirčio socialinio darbo veiklos planą;
 - 7.2. paslaugų gavėjas kas mėnesį dalyvauja dienos arba darbinio užimtumo ir socialinio darbo veiklos plano rengime. Grupės, popiečių metu paslaugų gavėjas teikia pasiūlymus, pageidavimus, kurie įtraukiami į mėnesio dienos arba darbinio užimtumo ir socialinio darbo veiklos planą.
 - 7.3. kartą per metus arba esant poreikiui paslaugų gavėjas (pagal galimybes) (arba jo globėjas, rūpintojas) kartu su socialiniu darbuotoju įsivertina savo poreikius, gebėjimus, išsikelia tikslus. Paslaugų gavėjas (pagal galimybes) (arba jo globėjas, rūpintojas) dalyvauja individualaus socialinės globos plano sudaryme, peržiūroje ir keitime (pagal poreikį);
 - 7.4. paslaugų gavėjas ir/ar jo globėjas, rūpintojas, kiti šeimos nariai pateikia pasiūlymus, pageidavimus ir/ar skundus individualiai, žodžiu, raštu ar per anoniminę skundų ir pageidavimų dėžutę bei kitu jiems priimtiniu būdu;
 - 7.5. paslaugų gavėjas dalyvauja įvairiose veiklose, renginiuose, šventėse, Respublikiniuose ir rajoninėse mugėse-parodose, bendruomeninėje veikloje ir kt.
 - 7.6. paslaugų gavėjas dalyvauja anoniminėse aplausose apie gyvenimo kokybę, Įstaigos veiklą ir kt. tokiu būdu paslaugų gavėjas įtraukiamas į paslaugų kokybės vertinimą.

III. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮTRAUKIMO Į PASLAUGŲ PLANAVIMĄ, TEIKIMĄ IR VERTINIMĄ PROCESAS

Eil. Nr.	Veiklos data	Veikla	Numatomas rezultatas	Atsakingi asmenys
PLANAVIMAS				
1.	Kartą per ketvirtį arba esant poreikiui ir dažniau (neeiliniai susirinkimai)	Gupinio gyvenimo namų Nr. 1 gyventojų tarybos susirinkimai	• Bendravimas; • informacijos teikimas; • iškilusių problemų sprendimas, tarpininkavimas; • pasiūlymų, pageidavimų, skundų svarstymas, pateikimas;	Tarybos pirmininkas ir du nariai. Socialinis darbuotojas kuruojantis Tarybos veiklą. Vyr. socialinis darbuotojas
		Specialiųjų dirbtuvių lankytojų tarybos susirinkimai	• pritarimas planams, kitiems paslaugų teikimo dokumentams; • susipažinimas su naujovėmis ir kt.	
2.	Visus metus	Popietės grupėse		Socialinis darbuotojas
TEIKIMAS				
3.	Kartą per metus arba esant poreikiui	Paslaugų gavėjų poreikių vertinimas	Paslaugų gavėjas (pagal galimybes) (arba jo globėjas, rūpintojas) kartu su socialiniu darbuotoju įsivertina savo poreikius, gebėjimus, išsikelia tikslus	Socialinis darbuotojas, kiti specialistai
		Paslaugų gavėjų individualių socialinės globos planų (ISGP) sudarymas	Paslaugų gavėjas (pagal galimybes) (arba jo globėjas, rūpintojas) su socialiniu darbuotoju įsivertina savo poreikius, gebėjimus, galimybes, motyvacijas atlikti veiklas ir kartu sudaro individualų socialinės globos planą, kuriame numato savarankiškumo lygį srityse, kuriuose reikalingas įgūdžių stiprinimas ar jų palaikymas.	Socialinis darbuotojas, kiti specialistai
VERTINIMAS				
4.	Visus metus	Paslaugų gavėjų ir/ar jų globėjų, rūpintojų, kitų šeimos narių pasiūlymų, pageidavimų ir/ar skundų pateikimas individualiai, žodžiu, raštu ar per anoniminę skundų ir pageidavimų dėžutę bei kitu jiems priimtinu būdu	Teikiami pasiūlymai, pageidavimai ir/ar skundai leidžia stiprinti, papildyti veiklos sritis, gerinti (tobulinti) gyvenimo ir teikiamų paslaugų kokybę	Įstaigos direktorius, padalinių vyriausieji socialiniai darbuotojai, socialiniai darbuotojai
		Paslaugų gavėjų dalyvavimas (pagal galimybes) įstaigos renginiuose, Respublikiniuose ir rajoninėse mugėse-parodose, bendruomenėje vykstančiose veiklose ir kt.	• Bendravimas; • aplinkos pakeitimas; • integracija į visuomenę; • įgūdžių ugdymas per veiklą;	Padalinių vyriausieji socialiniai darbuotojai, socialinis darbuotojas, užimtumo specialistai, socialinių darbuotojų padėjėjai
5.	Kartą per metus	Paslaugų gavėjų dalyvavimas anoniminėse apklausose apie gyvenimo kokybę, įstaigos veiklą ir kt.	Apklausoje rezultatai parodo paslaugų gavėjų poreikius, tobulintinas veiklos sritis.	Socialinio darbo organizatorius, padalinių vyriausieji socialiniai darbuotojai, socialiniai darbuotojai

