

PATVIRTINTA

VšĮ dienos centro „Mes esame“

direktorius 2020 m. lapkričio 09 d.

įsakymu Nr. 1-12-96

**VŠĮ DIENOS CENTRO „MES ESAME“
SOCIALINIŲ PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮTRAUKIMO Į PASLAUGŲ PLANAVIMĄ, TEIKIMĄ
IR VERTINIMĄ POLITIKOS IR PROCEDŪRŲ APRAŠAS**

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

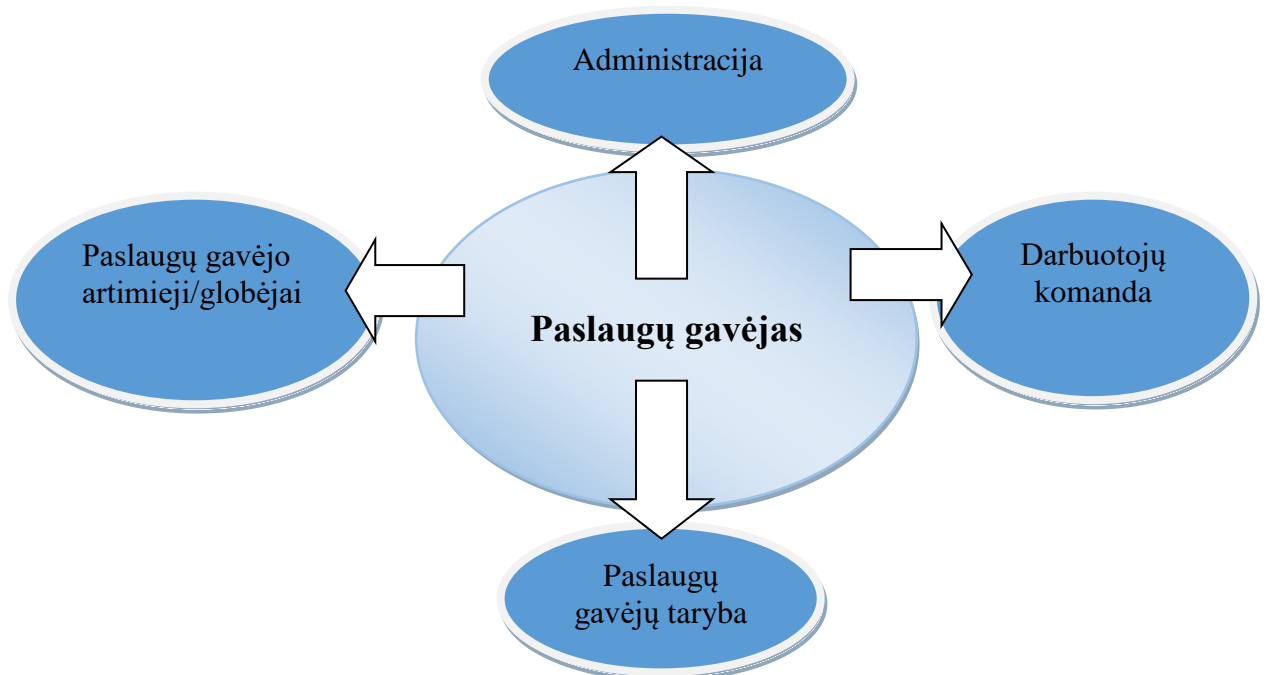
1. VšĮ dienos centro „Mes esame“ (toliau – Centras arba įstaiga) socialinių paslaugų gavėjų (toliau – paslaugų gavėjai) įtraukties politika atspindi įstaigos misiją - vykdyti paslaugų gavėjų socialinę integraciją ir įgalinimo politiką, pagal galimybes įtraukiant juos į sprendimų priėmimą, siekiant teigiamų pokyčių.

2. Centro paslaugų gavėjų įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą politikos ir procedūrų aprašas (toliau – Aprašas), skirtas užtikrinti, kad kiekvienas paslaugų gavėjas gali dalyvauti paslaugų planavimo, teikimo ir vertinimo procese, priimant sprendimus, pilnavertiškai dalyvaujant, teikiant paslaugas bei įsitraukiant į rezultatų vertinimą.

3. Centro paslaugų gavėjas planavimo, teikimo ir vertinimo procese yra pagrindinis asmuo - svarbiausia yra jo poreikiai ir pageidavimai, įgalinimas pagal galimybes aktyviai dalyvauti ir prisidėti prie gyvenimo kokybės ir teikiamų paslaugų gerinimo tikslų.

4. Tuo atveju, jeigu paslaugų gavėjas yra nepajėgus įsitraukti į paslaugų planavimą, teikimą, vertinimą savarankiškai, kreipiamasi pagalbos į jo artimuosius/globėjus arba darbuotojų komanda pati išsiaiškina jo poreikius ir remdamasi stebėjimu, pati atlieka paslaugų planavimo, teikimo ir vertinimo procedūras.

Paslaugų gavėjų įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą schema:



II. ĮSITRAUKIMO Į PASLAUGŲ PLANAVIMĄ, TEIKIMĄ IR VERTINIMĄ POLITIKOS PRINCIPAI

5. Įsitraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą Centro politika remiasi šiais principais:

Orientacija į asmenį – svarbiausia yra paslaugų gavėjo poreikiai ir jo gyvenimo kokybės gerinimas. Gerbiamas paslaugų gavėjas, jo teisės ir laisvės;

Atsakomybė – paslaugų gavėjai, atsižvelgiant į jų negalios pobūdį, jų artimieji/globėjai ir darbuotojai atsako už savo veiksmų pasekmes, prisiimtus įsipareigojimus;

Bendradarbiavimas – paslaugų planavimas, teikimas ir vertinimas remiasi paslaugų gavėjų, jų artimųjų/globėjų ir darbuotojų bendradarbiavimu bet tarpusavio pagalba;

Nuolatinis gerinimas - paslaugų gavėjo nuolatinis stebėjimas, siekiant išsiaiškinti jo poreikius, norus, pageidavimus, taip gerinant jam teikiamų paslaugų kokybę;

Dalyvavimas - dėmesys yra kreipiamas į paslaugų gavėjo, jo artimųjų/globėjo ir darbuotojų lygiateisišką įsitraukimą į sprendimų priėmimo procesus, aktyvinant bei įgalinant paslaugų gavėją juose dalyvauti.

III. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮTRAUKIMAS Į PASLAUGŲ PLANAVIMĄ, TEIKIMĄ IR VERTINIMĄ

6. Paslaugų gavėjų įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą būdai:

6.1. Paslaugų gavėjo individualaus socialinės globos plano (toliau – ISGP) sudarymas ir pildymas. ISGP sudaryme, įgyvendinime ir vertinime pagal galimybes dalyvauja pats paslaugų gavėjas, pagal poreikį įtraukiant jo artimuosius/globėjus.

6.2. Paslaugų gavėjų aktyvus dalyvavimas savo grupės veikloje ir paslaugų gavėjų taryboje, teikiant pasiūlymus dėl dalyvavimo Centro organizuojamuose veiklose, paslaugų kokybės ir pan. Visų paslaugų gavėjų grupių atstovavimas Paslaugų gavėjų taryboje. Paslaugų gavėjų tarybos veiklą kuruoja du darbuotojai rotacijos principu.

6.3. „Pasiūlymų, pageidavimų, skundų dėžutė“, į kurią pasiūlymus ar savo nuomones gali teikti visi paslaugų gavėjai, taip pat ir anoniminiu būdu.

6.4. Nuolatiniai grupių veiklos aptarimai, kada paslaugų gavėjai teikia pasiūlymus, reiškia norus, pageidavimus dėl Centro veiklų, išvykų, renginių.

6.5. Paslaugų gavėjams, jų artimiesiems/globėjams yra organizuojamos apklausos dėl paslaugų planavimo, teikimo ir vertinimo jiems priimtina forma (žodžiu, raštu, el. paštu, išskabinant skelbimus įstaigos stenduose).

7. Paslaugų gavėjų įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą procedūros:

Eil. Nr.	Laikas	Veikla	Rezultatai	Atsakingi asmenys
Paslaugų planavimas				
1.	Visus metus pagal poreikį	Paslaugų gavėjas kartu su atsakingais darbuotojais planuoja ISGP sudarymą. Kiekvienam naujam paslaugų gavėjui sudaromas ISGP per 1 mėnesį nuo paslaugų teikimo pradžios. Įgalinimo tikslų suformulavimas kiekvienam paslaugų gavėjui.	Paslaugų gavėjai aktyviai įtraukiami į ISGP rengimą, taip pat ir įgalinimo tikslų formulavimą.	Paslaugų gavėjas, vyresn. socialinis darbuotojas ir kiti atsakingi darbuotojai
2.	Kartą per 6 mėn. ir pagal poreikį	Paslaugų gavėjas kartu su grupės atsakingais darbuotojais peržiūri ISGP.	Paslaugų gavėjai aktyviai įtraukiami į savo ISGP peržiūrą. Pagal pasikeitusias aplinkybes ISGP yra koreguojami ir papildomi.	Paslaugų gavėjas, vyresn. socialinis darbuotojas ir kiti atsakingi darbuotojai
3.	Visus metus pagal poreikį	Pasiūlymų dėl paslaugų planavimo pateikimas, grupių atstovams, dalyvaujant paslaugų gavėjų taryboje.	Paslaugų gavėjai savo grupėje ir per savo išrinktus atstovus Paslaugų gavėjų taryboje, turi galimybę tiesiogiai teikti savo pasiūlymus, norus, pageidavimus, planuojant paslaugas.	Paslaugų gavėjų tarybos nariai, paslaugų gavėjai, vyresn. socialiniai darbuotojai ir kiti atsakingi darbuotojai
4.	Visus metus pagal poreikį	Paslaugų gavėjai naudodamiesi „Pasiūlymų, pageidavimų, skundų dėžute“ raštu teikia pasiūlymus, nusiskundimus ar savo nuomonę dėl paslaugų planavimo. Galimas pasiūlymų, nuomonės, nusiskundimų pateikimas anoniminiu būdu.	Operatyvus iškilusių problemų sprendimas.	Paslaugų gavėjai, vyresn. socialiniai darbuotojai ir kiti atsakingi darbuotojai
5.	Visus metus pagal poreikį	Paslaugų gavėjai gali tiesiogiai kreiptis į savo grupės	Paslaugų gavėjai turi galimybę tiesiogiai	Paslaugų gavėjai,

		darbuotojus, jiems tiesiogiai pateikti siūlymus dėl paslaugų planavimo: planuoja ateinančios savaitės veiklas, išvykas, renginius.	kreiptis į darbuotojus jiems aktualiais klausimais. Grįžtamasis ryšys.	vyresn. socialiniai darbuotojai ir kiti atsakingi darbuotojai
Paslaugų teikimas				
1.	Visus metus pagal poreikį	„Pasiūlymų, pageidavimų, skundų dėžutės“ pagalba teikiami skundai, pasiūlymai, pageidavimai dėl Centro paslaugų organizavimo.	Skundų, pasiūlymų, pageidavimų nagrinėjimas. Sprendimų priėmimas.	Paslaugų gavėjai, vyresn. socialiniai darbuotojai ir kiti atsakingi darbuotojai
2.	Visus metus pagal poreikį	Paslaugų gavėjai - Tarybos nariai, aptaria aktualius klausimus, problemas ar naujoves, susijusias su paslaugų teikimu.	Paslaugų gavėjų tarybos nariai atstovauja savo grupių interesus, susijusius su paslaugų teikimo procesais, susipažįsta su aktualia informacija.	Paslaugų gavėjų tarybos nariai
3.	Visus metus pagal poreikį	Paslaugų gavėjai savarankiškai arba su darbuotojo pagalba savo grupėse išsako savo idėjas, pasiūlymus, norus, nusiskundimus dėl įvairių paslaugų teikimo, veiklų, išvykų, renginių.	Paslaugų turinio, apimties koregavimas, atsižvelgiant į paslaugų gavėjo norus, pasiūlymus.	Vyresn. socialiniai darbuotojai, soc. darbuotojo padėjėjai, užimtumo specialistai
Paslaugų vertinimas				
1.	Kartą per metus	ISGP numatytų tikslų ir uždavinių įgyvendinimo įvertinimas.	Paslaugų gavėjai aktyviai įtraukiami į ISGP numatytų tikslų ir uždavinių metinį įvertinimą.	Paslaugų gavėjas, vyresn. socialinis darbuotojas ir kiti atsakingi darbuotojai
2.	Kartą per metus	Centre teikiamų socialinių paslaugų kokybės vertinimas (anketinė apklausa artimiesiems/globėjams).	Paslaugų gavėjų artimiesiems/globėjams suteikiama galimybė įvertinti Centro paslaugų kokybę, teikti	Vyresn. socialiniai darbuotojai, Centro administracija

			<p>pasiūlymus dėl jų gerinimo.</p> <p>Centras gauna paslaugų gavėjų artimųjų/globėjų apklausų rezultatus, kurie padeda įvertinti Centro teikiamų paslaugų kokybę bei numato jos tobulinimo gaires.</p>	
3.	Kartą per metus	Centre teikiamų socialinių paslaugų bei paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės vertinimas (anketinė apklausa socialinių paslaugų gavėjams).	<p>Paslaugų gavėjams suteikiama galimybė įvertinti savo gyvenimo kokybę, kuri yra Centro teikiamų paslaugų rodiklis.</p> <p>Gauti rezultatai parodo paslaugų gavėjų gyvenimo kokybę Centre bei jos gerinimo poreikius.</p>	Paslaugų gavėjai, vyresn. socialiniai darbuotojai, Centro administracija
4.	Kartą per 6 mėnesius	ISGP numatytų įgalinimo tikslų vertinimas	<p>Paslaugų gavėjams suteikiama galimybė įvertinti ISGP numatytų įgalinimo tikslų pasiekimo rezultatus.</p> <p>Atsižvelgiant į rezultatus, vykdomas įgalinimo tikslų koregavimas ar papildymas.</p>	Paslaugų gavėjai, vyresn. socialiniai darbuotojai, Centro administracija
5.	Pagal poreikį	Paslaugų gavėjų tarybos susirinkimai (protokolai).	<p>Paslaugų gavėjams – Tarybos nariams, yra suteikiama galimybė tiesiogiai įvardinti aktualiausius klausimus, jų sprendimo būdus, susijusiais su Centro teikiamomis paslaugomis.</p> <p>Protokolavimo būdu gaunama informacija apie galimus paslaugų</p>	Paslaugų gavėjų tarybos nariai, vyresn. socialiniai darbuotojai

			kokybės tobulinimo būdus, konkrečiai atsižvelgiant į paslaugų gavėjų nuomonę ir pasiūlymus.	
6.	Pagal poreikį	Pasiūlymų dėl paslaugų kokybės pateikimas, naudojantis „Pasiūlymų, pageidavimų, skundų dėžute“.	Paslaugų gavėjai gali dalyvauti Centro teikiamų paslaugų vertinime anonimiškai. Gauti rezultatai gali parodyti bet kurio paslaugų gavėjo anoniminiu būdu išreikštą nuomonę, siekiant pagerinti Centre teikiamų paslaugų kokybę.	Paslaugų gavėjai, vyresn. socialiniai darbuotojai ir kiti atsakingi darbuotojai
7.	Pagal poreikį	Įvairių paslaugų teikimo (veiklų, išvykų, renginių ir kt.) vertinimas, naudojant vizualizaciją „Veidukai“.	Paslaugų gavėjai vertina suteiktų paslaugų kokybę (įvairios veiklos, renginiai, išvykos) naudojant vizualizaciją „Veidukai“. Gauta informacija dėl paslaugų kokybės gerinimo fiksuojama ataskaitose.	Paslaugų gavėjai, vyresn. socialiniai darbuotojai ir kiti atsakingi darbuotojai

IV. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

8. Su šiuo Aprašu yra supažindinami pagal galimybes visi paslaugų gavėjai, jų artimieji/globėjai, socialines paslaugas teikiantys Centro darbuotojai. Aprašas viešinamas Centro internetinėje svetainėje www.mesesame.lt

9. Paslaugų gavėjų įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą politika ir procedūros yra peržiūrimi ir atnaujinami pagal poreikį arba pasikeitus atitinkamos reguliavimo srities teisės aktams, informuojant ir konsultuojantis su Centro paslaugų gavėjais, jų artimaisiais/globėjais ir darbuotojais.

10. Centro darbuotojai su šiuo Aprašu yra supažindinami pasirašytinai arba elektroninėmis priemonėmis ir privalo juo vadovautis atlikdami savo darbo funkcijas.