

PATVIRTINTA

Palangos miesto socialinių paslaugų centro direktoriaus
2020 m. lapkričio 13 d. įsakymu Nr. V1-248

PALANGOS MIESTO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO NUOLATINIO TOBULINIMOSI IR MOKYMO SISTEMOS TVARKOS APRAŠAS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Palangos miesto socialinių paslaugų centras (toliau – Centras) nuolat tobulina savo veiklą, skiria didelį dėmesį naujų inovatyvių metodų pritaikymui. Periodiškai, ne rečiau kaip du kartus metuose, analizuojamas, vertinamas ir gerinamas paslaugų teikimas, peržiūrimi rodikliai. Siekiant tenkinti paslaugų gavėjų, personalo ir kitų suinteresuotų šalių poreikius bei gerinti teikiamų paslaugų kokybę.
2. Centre naudojama nuolatinio tobulinimosi ir mokymosi sistema:

2.1. Paslaugų teikimo planavimas:

- 2.1.1 vadovaujamasi Centro kokybės politikoje išsikeltais tikslais;
- 2.1.2. planuoojamos metinės veiklos;
- 2.1.3. sudaromi padalinių veiklos planai;
- 2.1.4. nustatomi rezultatų rodikliai;
- 2.1.5. rengiamas strateginis planas;
- 2.1.6. keliamas darbuotojų kompetencija.

3. Centras, vadovaudamasis kokybės politika, išsikelia tikslus ir planuoja veiklas. Kalendorinių metų pabaigoje Centro darbuotojai, darbuotojų susirinkimo metu, metų pradžioje - kasmetinio veiklos vertinimo metu, pateikia pasiūlymus metiniams veiklos planui. Paslaugų gavėjai ir jų globėjai savo siūlymus turi teisę pateikti susirinkimų metu, Centro tarybos susirinkimuose. Ruošiant metinį veiklos planą panaudojama visa gauta informacija, veiklos rezultatų analizė, suinteresuotų šalių lūkesčiai ir poreikiai, kurie išsiaiškinami metų gale atlikus apklausas, jas įvertinus ir palyginus rezultatus.

4. Metinis veiklos planas parengiamas ir tvirtinamas per mėnesį po metinio įstaigos biudžeto patvirtinimo. Atsižvelgiant į paskesnių metų rezultatus. Vadovaujantis gautomis socialinių paslaugų srities darbuotojų kasmetinio veiklos vertinimo išvadomis ir nustačius kompetencijų tobulinimo poreikį, parengiamas darbuotojų kompetencijų tobulinimo planas.

5. Paslaugų teikimo procesas:

- 5.1. kartą mėnesyje peržiūrimas metinis planas;
- 5.2. ne rečiau kaip du kartus metuose peržiūrimas darbuotojų kvalifikacijos tobulinimosi planas;
- 5.3. sudaromi paslaugų gavėjų individualūs socialinės globos planai, pagalbos šeimai/asmeniui planai;
- 5.4. peržiūrimos darbuotojų funkcijos, pareigybų aprašai;
- 5.5. identifikuojami paslaugų gavėjų poreikiai, sudaromi paslaugų gavėjų individualūs socialinės globos planai (toliau – ISGP), kur aiškiai apibrėžiami rezultatų rodikliai;
- 5.6. pagal galimybes tenkinami paslaugų gavėjų poreikiai ir lūkesčiai, užtikrinant teikiamų paslaugų kokybę;
- 5.7. vykdomas suplanuotas bendradarbiavimas su partneriais;
- 5.8. diegiamos ir taikomos naujovės.

6. Paslaugų teikimo rezultatų analizė, lyginimas:

- 6.1. atliekamos apklausos ir apklausų rezultatų analizės;

6.2. rengiamos ataskaitos;

6.3. atliekama rezultatų analizė, lyginimas;

- 6.4. gavus rezultatus atliekamas globos normos atitikties įsivertinimas.

7. Šiame etape renkami rezultatai, vykdomos apklausos, tyrimai. Remiantis apklausų ir tyrimų duomenimis Centras atlieka paslaugų rezultatų analizę, objektyviai matuoja ir analizuoją gautus rezultatus, lygina juos su praėjusių metų ar pusmečio rezultatais bei kitų panašių įstaigų rezultatais,

požiūriais ir metodais.

8. Susirinkimų su paslaugų gavėjais, globėjais, darbuotojais metu aptariami ir įvertinami teikiamų paslaugų rezultatai, aptariamos tendencijos ir dinamika, nusprendžiama ką reikėtų tobulinti.

9. *Numatomi tobulinimosi veiksmai:*

9.1. sudaromas teikiamų paslaugų kokybės gerinimo priemonių planas;

9.2. atliekama centro SSGG analizė;

9.3. rengiamos metinės ataskaitos ir vertinami pokyčiai;

10. Šio etapo esmė – nuspriesti, nutarti, ką ir kaip Centras tobulins ir įtrauks į kitų metų planą įgyvendinimui. Centras, išanalizavęs veiklos rezultatus, numato tobulinimo veiksmus, imasi rezultatų gerinimo iniciatyvų, vertina paslaugų gavėjų gautus pasitenkinimo rezultatus. Planuoja sekančių metų strategiją.

11. Tobulinimosi poreikis grindžiamas ne tik pasitenkinimo vertinimo rezultatais, bet ir Gyvenimo kokybės gerinimo, įgalinimo, paslaugų naudos rezultatais. Siekiama, kad į kitų metų planą būtų įtrauktos ir darbuotojų bei suinteresuotų šalių lükesčius atitinkančios priemonės. Tobulinimo iniciatyvos įgyvendinamos visose grandyse.

II. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

12. Nuolatinio tobulinimosi ir mokymosi sistema įgyvendinama visuose Centro padaliniuose.

13. Centro darbuotojai turi bendrą ir aiškų suvokimą, tikslą, kaip efektyviai siekti paslaugos teikimo gerinimo rezultatų.