



PATVIRTINTA

Vilniaus miesto kompleksinių paslaugų centro „Šeimos slėnis“ direktoriaus 2021 m. kovo 19 d. įsakymu Nr. V-59

## PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮTRAUKIMO Į PASLAUGŲ PLANAVIMĄ, TEIKIMĄ IR VERTINIMĄ POLITIKOS IR PROCEDŪRŲ APRAŠAS

### I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Paslaugų gavėjų įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą politikos ir procedūrų aprašas (toliau – Aprašas) apibrėžia, kaip paslaugų gavėjai yra įtraukiami į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą.

2. Vilniaus miesto kompleksinių paslaugų centras „Šeimos slėnis“ (toliau – Įstaiga) siekia sudaryti galimybes visiems paslaugų gavėjams ir jų teisėtiems atstovams aktyviai dalyvauti veiklos planavime, numatytų veiklų ir priemonių įgyvendinime, veiklos rezultatų vertinime.

3. Aprašo tikslas – skatinti paslaugų gavėjus ir jų teisėtus atstovus aktyviai dalyvauti įstaigos veiklos organizavime ir įgyvendinime.

### II SKYRIUS ĮTRAUKIMO PROCESAS, PRIEMONĖS IR BŪDAI

4. **Poreikių vertinimas.** Paslaugų gavėjai ir jų teisėti atstovai turi galimybę žodžiu, raštu ar alternatyvios komunikacijos būdu išreikšti savo poreikius. Poreikių vertinimą atlieka grupės socialinis darbuotojas ir kiti specialistai 2 kartus per metus (rugsėjo ir vasario mėnesiais). Atvykus naujam vaikui, poreikio vertinimas atliekamas per 1,5 mėnesio nuo atvykimo.

5. **Individualus socialinės globos planas.** Paslaugų gavėjai turi galimybę išsikelti savo tikslus. Planas sudaromas atsižvelgus į paslaugų gavėjų ir jų teisėtų atstovų poreikius, pageidavimus pasiūlymus. ISGP rengia grupės socialinis darbuotojas 2 kartus per metus (vasario ir rugsėjo mėnesiais). Atvykus naujam vaikui, planas sudaromas per 1,5 mėnesio nuo atvykimo.

6. **Paslaugų gavėjų teisėtų atstovų susirinkimai.** Susirinkimus organizuoja grupių socialiniai darbuotojai, auklėtojai, administracija pagal įstaigos ir skyrių nuostatuose numatytą tvarką arba pagal poreikį.

7. **Paslaugų gavėjų pasiūlymai, pageidavimai, skundai.** Paslaugų gavėjas kartu su socialiniu darbuotoju pildo įrankį „Vaiko pasiūlymai“ (1 priedas). Paslaugų gavėjas teikia pasiūlymus žodžiu arba alternatyvios komunikacijos priemonėmis. Pasiūlymai registruojami, o įgyvendinus ar neįgyvendinus pasiūlymą, atliekamas įsivertinimas, t.y. „varnele“ pažymima prie paveikslėlių („juokiasi“ – įgyvendinta, „šypsosi“ – iš dalies įgyvendinta, „liūdi“ – neįgyvendinta). Skundai priimami pagal „Skundų nagrinėjimo tvarkos aprašą“.

8. **Paslaugų gavėjų ir jų teisėtų atstovų dalyvavimas apklausose.** Apklausos atliekamos pagal įstaigos veiklos dokumentuose numatytą tvarką. Tėvų (teisėtų atstovų) pasiūlymai gali būti teikiami žodžiu, raštu ar apklausų metu.

### **III SKYRIUS REZULTATŲ VERTINIMAS**

9. Įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą rodiklis - Paslaugų gavėjų ir jų teisėtų atstovų įgyvendintų pasiūlymų skaičiaus procentinė išraiška.

10. Duomenys renkami ir analizuojami 2 kartus per metus (vasario ir rugsėjo mėnesiais).

11. Duomenų rinkimui naudojami įrankiai:

11.1. Paslaugų gavėjų pasiūlymų registravimo priemonė „Vaiko pasiūlymai“.

11.2. Anketa tėvams (atstovams).

12. Atsižvelgus į rezultatus, rodikliai gali būti keičiami.

13. Su rezultatais paslaugų gavėjai, jų atstovai, įstaigos darbuotojai yra supažindinami susirinkimų metu.

### **IV SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

14. Paslaugų gavėjų įtraukimas į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą glaudžiai siejasi su paslaugų gavėjų teisėmis, gyvenimo kokybe ir įgalinimu.

15. Už sklandų įtraukimo įgyvendinimą yra atsakingi grupių socialiniai darbuotojai.

---

