



PATVIRTINTA
Vilniaus miesto kompleksinių
paslaugų centro „Šeimos slėnis“
direktoriaus 2024 m. spalio 9 d.
įsakymu Nr. V- 175

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

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Paslaugų gavėjų įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą politikos ir procedūrų tvarkos 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 1 kartą per metus (rugsėjo mėnesį). Atvykus naujam vaikui, poreikio vertinimas atliekamas per 1,5 mėnesio nuo atvykimo.
5. **Individualus socialinės globos planas (toliau – ISGP).** Paslaugų gavėjai turi galimybę išsikelti savo tikslus. ISGP sudaromas atsižvelgus į paslaugų gavėjų ir jų teisėtų atstovų poreikius, pageidavimus pasiūlymus. ISGP rengia grupės socialinis darbuotojas 1 kartą per metus (rugsėjo mėnesį). 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 (kovo ir rugsėjo mėnesiais).
11. Duomenų rinkimui naudojami įrankiai:

- 11.1. paslaugų gavėjų pasiūlymų registravimo priemonė „Vaiko pasiūlymai“;
- 11.2. anketa tėvams (globėjui / rūpintojui) (2 priedas).
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.
 16. Darbuotojai su šia koncepcija yra supažindinami susirinkimų metu arba elektroninėmis priemonėmis ir privalo ja vadovautis atlikdami savo darbo funkcijas.
 17. Duomenų rinkimas turi užtikrinti informacijos konfidencialumą, vadovaujantis Įstaigos vidaus tvarkos taisyklėmis.
 18. Aprašas skelbiamas Įstaigos interneto svetainėje.
-

Paslaugų gavėjų įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą politikos ir procedūrų tvarkos aprašo 2 priedas

(Paslaugų gavėjų ir jų teisėtų atstovų pasitenkinimo įstaigos paslaugomis anketos forma)

PASLAUGŲ GAVĖJŲ IR JŲ TEISĖTŲ ATSTOVŲ PASITENKINIMO ĮSTAIGOS PASLAUGOMIS ANKETA

	Labai gerai	Gerai	Patenkinamai	Blogai	Nežinau
Kaip vertinate atmosferą Įstaigoje?					
Kaip vertinate grupės socialinio darbuotojo teikiamą pagalbą Jūsų vaikui, įsitraukimą į jų priežiūrą /ugdymą?					
Kaip vertinate grupės individualios priežiūros darbuotojų teikiamą pagalbą Jūsų vaikui, įsitraukimą į jų priežiūrą /ugdymą?					
Kaip vertinate paslaugų gavėjų užimtumo organizavimą?					
Kaip vertinate galimybes komunikuoti su grupės darbuotojais el. ryšio priemonėmis ir kontaktiniu būdu?					
Kaip vertinate galimybes komunikuoti su specialistais el. ryšio priemonėmis ir kontaktiniu būdu?					
Kaip vertinate grupės patalpų higieną ir tvarką?					
Kaip vertinate Įstaigos lauko žaidimų aikštelę?					
Kaip vertinate Įstaigos patalpų būklę?					
Kaip vertinate specialistų teikiamas konsultacijas Jums?					
Kaip vertinate Įstaigoje teikiamas paslaugas?					
Kaip vertinate individualaus socialinės globos plano (ISGP) proceso organizavimą?					
Kaip vertinate savo įsitraukimą į organizuojamas grupės veiklas?					
Kaip vertinate vaikų užimtumą Įstaigoje?					

Kaip vertinate bendradarbiavimą tarp Įstaigos specialistų, socialinio darbuotojo ir tėvų?					
Kaip vertinate specialistų teikiamą pagalbą Jūsų vaikui: (pasirinkite ir įvertinkite tik tų specialistų teikiamą pagalbą, kuris / kurie dirba su Jūsų vaiku)					
logopedas					
kineziterapeutas					
ergoterapeutas					
medicinos psichologas					
specialusis pedagogas					
užimtumo specialistas (dailė, keramika)					
Pasiūlymai dėl paslaugų kokybės gerinimo:					
Ar turite kokių nors kitų pastabų ar pasiūlymų susijusių su dienos socialinės globos centro veikla?					