

PATVIRTINTA

Šalčininkų socialinių paslaugų
centro direktoriaus 2020 m. spalio 28 d.
įsakymu Nr. V- 468

ŠALČININKŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO NUOLATINIO TOBULINIMOSI IR MOKYMO SI SISTEMOS TVARKOS APRAŠAS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Šalčininkų socialinių paslaugų centras (toliau Centras) nuolat tobulina savo veiklą, skiria didelį dėmesį nuolatiniam veiklos tobulinimui. Nuolat mokomasi, analizuojamas, vertinamas ir gerinamas paslaugų teikimas. Siekiama tenkinti paslaugų gavėjų, personalo ir kitų suinteresuotų šalių poreikius bei gerinti teikiamų paslaugų kokybę.

2. Paslaugų teikimo planavimas

2.1. vadovaujamosi Centro kokybės politikoje išsikeltais tikslais;

2.2. planuojamos metinės veiklos;

2.3. sudaromi padalinių veiklos planai;

2.4. nustatomi rezultatų rodikliai;

2.5. keliama darbuotojų kompetencija.

3. Centras, vadovaudamasis kokybės politika, išsikelia tikslus ir planuoja ketvirčio bei metines veiklas. Metų pradžioje - kasmetinio veiklos vertinimo metu, kalendorinių metų pabaigoje, darbuotojų susirinkimo metu, darbuotojai pateikia pasiūlymus metiniam veiklos planui. Paslaugų gavėjai ir jų globėjai savo siūlymus turi teisę pateikti per socialinius darbuotojus, socialinio darbuotojo padėjėjus, telefonu, turi teisę pateikti Centro „Pasiūlymų ir pageidavimų“ dėžutėje. Socialinis darbuotojas remiantis gauta informacija, parengia padalinio veiklos planą arba paslaugos gavėjų pasiūlymai įtraukiami į Centro veiklos planą.

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.

5. Vadovaujantis gautomis socialinių paslaugų srities darbuotojų kasmetinio veiklos vertinimo išvadamis ir nustatius kompetencijų tobulinimo poreikį, parengiamas darbuotojų kompetencijų tobulinimo planas.

6. Paslaugų teikimo procesas

6.1. kartą į ketvirtį peržiūrimas metinis planas;

6.2. ne rečiau kaip du kartus per metus peržiūrimas darbuotojų kvalifikacijos tobulinimosi planas;

6.3. sudaromi paslaugų gavėjų individualūs pagalbos planai (toliau – IPP), kuriuose aiškiai apibrėžiami asmens tikslais ir išskelti uždaviniai;

6.4. kartą į metus peržiūrimos darbuotojų funkcijos, pareigybių aprašai ;

6.5. identifikuojami paslaugų gavėjų poreikiai, sudaromi paslaugų gavėjų IPP, kur aiškiai apibrėžiami rezultatų rodikliai;

6.6. pagal galimybes tenkinami paslaugų gavėjų poreikiai ir lūkesčiai, užtikrinant teikiamų paslaugų kokybę;

6.7. vykdomas suplanuotas bendradarbiavimas su partneriais;

6.8. diegiamos ir taikomos naujovės.

7. Paslaugų teikimo rezultatų analizė, lyginimas

Centras, kalendorinių metų gale:

- 7.1. atlieka veiklos rezultatų analizę, remiantis apklausų ir tyrimų duomenimis, kurie gaunami per visus metus;
- 7.2. objektyviai matuoja ir analizuoja gautus rezultatus, lyginant juos su praėjusiais metais. Taip pat pagal galimybes Centras rezultatus lygina su kitų įstaigų rezultatais;
- 7.3. Centras įvertina pokytį – kiek pagerėjo paslaugų kokybė/darbas ataskaitiniais metais.

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

8. Nustatomi tobulinimosi veiksmai:

- 8.1 . sudaromas teikiamų paslaugų kokybės gerinimo priemonių planas;
- 8.2. atliekama centro SSGG analizė;
- 8.3. rengiamos metinės ataskaitos ir vertinami pokyčiai;

9.Šio etapo esmė — nuspręsti, 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 paslaugomis rezultatus. Tobulinimosi poreikis grindžiamas ne tik pasitenkinimo paslaugomis vertinimo rezultatais, bet ir gyvenimo kokybės gerinimo, įgalinimo, paslaugų naudos rezultatais. Siekiama, kad į kitų metų planą būtų įtrauktos ir darbuotojų bei suinteresuotų šalių lūkesčius atitinkančios priemonės. Tobulinimo iniciatyvos įgyvendinamos visose grandyse.

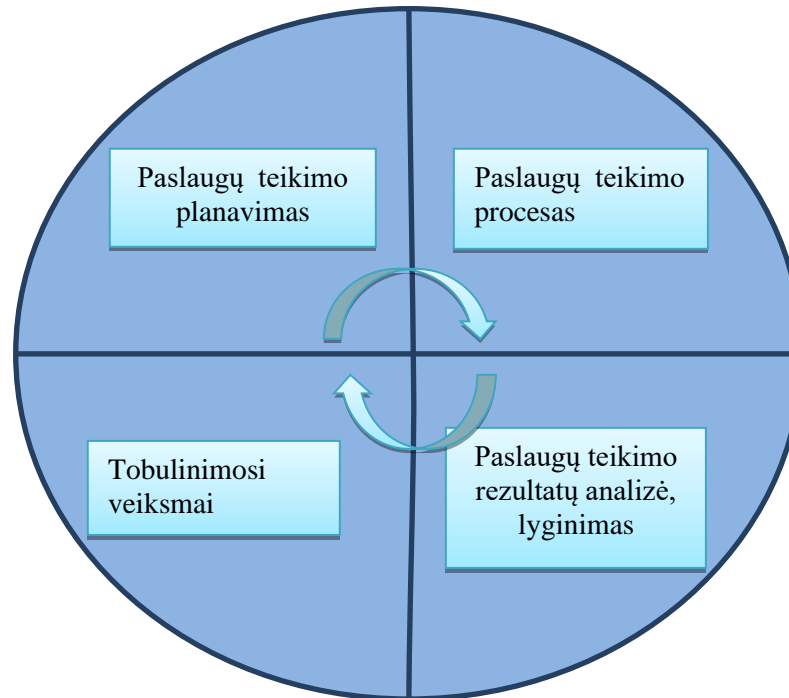
II. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

10. Nuolatinio tobulinimosi ir mokymosi sistema įgyvendinama visuose Centro padaliniuose.
 11. Centro darbuotojai turi bendrą ir aišką suvokimą, tikslą, kaip efektyviai siekti paslaugos teikimo gerinimo rezultatų.
-

NUOLATINIO TOBULINIMOSI IR MOKYMO SI SISTEMOS SCHEMA

- Vadovaujamosi Centro kokybės politikoje išsikeltais tikslais;
- Planuojamos metinės veiklos;
- Sudaromi padalinių veiklos planai;
- Nustatomi rezultatų rodikliai;
- Keliami darbuotojų kompetencija.

- Sudaromas teikiamų paslaugų kokybės gerinimo priemonių planas;
- Atliekama centro SSGG analizė;
- Rengiamos metinės ataskaitos ir vertinami pokyčiai.



- Teikiamų paslaugų kokybę;
- Sudaromi (PG) individualūs pagalbos planai (IPP);
- Darbuotojų kvalifikacijos tobulinimosi plano peržiūra.

- Rezultatu ir veiklos analizė;
- Apklausos ir tyrimai;
 - Lyginami su kitomis įstaigomis;
 - Lyginimas su praėjusiais metais.

