

PATVIRTINTA
Pasvalio rajono sutrikusio intelekto
žmonių užimtumo centro „Viltis“
direktorius 2020 m. birželio 9 d.
įsakymu Nr. V- 18

PASVALIO RAJONO SUTRIKUSIO INTELEKTO ŽMONIŲ UŽIMTUMO CENTRO „VILTIS“

NUOLATINIO TOBULINIMOSI IR MOKYMO SISTEMA

Pasvalio rajono sutrikusio intelekto žmonių užimtumo centro „Viltis“ (toliau – Centras) skiria didelį dėmesį nuolatiniam veiklos tobulinimui. Centras nuolat mokosi patenkinti paslaugų gavėjų, personalo ir suinteresuotų šalių poreikius naudodamiesi įrodymais grįsta informacija ir gerindami teikiamas socialines paslaugas.

Centras naudojasi aiškia ir suprantama nuolatinio paslaugų gerinimo ir mokymosi sistema, kuriai būdingas cikliškumas (1 pav.). Ciklas sudarytas iš keturių etapų: pirmasis etapas apima paslaugų planavimą, antrasis - paslaugų teikimą, trečiasis- paslaugų rezultatų analizę, ketvirtasis - paslaugų tobulinimo priemonių numatymą. Ciklas apima kalendorinius metus.

Paslaugų planavimas. Centras, vadovaudamas kokybės politika, išsikelia tikslus ir planuoja veiklas. Kalendorinių metų pabaigoje Centro darbuotojai, darbuotojų susirinkimo metu, metų pradžioje - kasmetinio veiklos vertinimo metu, pateikia pasiūlymus metiniam veiklos planui. Paslaugų gavėjai ir jų globėjai savo siūlymus turi teisę pateikti susirinkimų metu, Centro tarybos susirinkimuose bei Centro „Pasiūlymų ir pageidavimų“ dėžutėje. 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. Metinis veiklos planas parengiamas ir tvirtinamas per mėnesį po metinio įstaigos biudžeto patvirtinimo. Vadovaujantis gautomis socialinių paslaugų srities darbuotojų kasmetinio veiklos vertinimo išvadomis ir nustačius kompetencijų tobulinimo poreikį, parengiamas darbuotojų kompetencijų tobulinimo planas.

Paslaugų teikimas. Centras identifikuoja paslaugų gavėjų, poreikius, sudaro paslaugų gavėjų individualius socialinės globos planus (toliau – ISGP), kur aiškiai apibrėžiami rezultatų rodikliai. Centras tenkina paslaugų gavėjų poreikius ir lūkesčius, užtikrina teikiamų paslaugų kokybę, vykdo suplanuotą bendradarbiavimą su partneriais, diegia ir taiko suplanuotas naujoves.

Paslaugų rezultatų analizė. Šiame etape renkami rezultatai, vykdomos apklausos, tyrimai. Remiantis apklausų ir tyrimų duomenimis Centras atlieka paslaugų rezultatų analizę,

objektyviai matuoja ir analizuoją gautos rezultatus, lygina juos su praėjusių metų rezultatais bei kitų panašių įstaigų rezultatais, požiūriais ir metodais. Įvertinamas pokytis – kiek pagerintas darbas remiantis požiūrių, metodų ir rezultatų tendencijų analize ir palyginus su kita socialinių paslaugų teikėjais. Susirinkimų su paslaugų gavėjais, globėjais, darbuotojais metu aptariami ir įvertinami teikiamų paslaugų rezultatai, aptariamos tendencijos ir dinamika, nusprendžiama ką labiausiai reikėtų tobulinti.

Paslaugų tobulinimo veiksmai. Šio etapo esmė – nuspresti, nutarti, ką ir kaip tobulinsime ir tai siūlyti į kitų metų planą įgyvendinimui. Centras, išanalizavęs veiklos rezultatus, numato tobulinimo veiksmus, imasi rezultatų gerinimo iniciatyvų, vertina paslaugų gavėjų gautos pasitenkinimo rezultatus. 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 lūkesčius atitinkančios priemonės. Tobulinimo iniciatyvos įgyvendinamos visose grandyse. Tik turėdamas bendrą suvokimą ir tikslą Centras gali pasikerti efektyviausiu ir kokybiškų rezultatų.

1 pav.

Pasvalio rajono sutrikusio intelekto žmonių užimtumo centro „Viltis“ nuolatinio tobulinimosi ir mokymosi procesų cikliškumas:

