

PATVIRTINTA

Pasvalio rajono sutrikusio intelekto žmonių užimtumo centro „Viltis“ direktoriaus 2020 m. birželio 5 d įsakymu Nr. V- 17

## **PASVALIO RAJONO SUTRIKUSIO INTELEKTO ŽMONIŲ UŽIMTUMO CENTRO „VILTIS“ (TOLIAU - CENTRAS) PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮTRAUKIMO Į PASLAUGŲ PLANAVIMĄ, TEIKIMĄ IR VERTINIMĄ POLITIKOS IR PROCEDŪRŲ APRAŠAS**

### **I. BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. Pasvalio rajono sutrikusio intelekto žmonių užimtumo centro „Viltis“ (toliau – Centras) paslaugų gavėjų įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą politikos tikslas - sudaryti galimybę visiems paslaugų gavėjams aktyviai dalyvauti Centro veiklos planavime, numatytų veiklų ir priemonių įgyvendinime, veiklos rezultatų vertinime, siekiant formuoti ir stiprinti jų dalyvavimo gebėjimus.

2. Centras, įtraukdamas paslaugų gavėjus į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą, užtikrina dalyvavimą, aktyvų integravimą ir atstovavimą visuose lygmenyse. Visa tai padeda sukurti Centro kultūrą, kuriai esant paslaugų gavėjas įgalinamas būti savarankišku ir atstovauti savo teises.

3. Centras, aktyviai skatindamas paslaugų gavėjus įsitraukti į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą, sudaro galimybę jiems aktyviai dalyvauti sprendimų priėmimo paslaugų teikimo komandoje.

4. Centras, siekdamas lygiateisio paslaugų gavėjų dalyvavimo bei integracijos, įgalina paslaugų gavėjus.

### **II. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮTRAUKIMO Į PASLAUGŲ PLANAVIMĄ, TEIKIMĄ IR VERTINIMĄ PROCEDŪROS**

**5. Įtraukimas į paslaugų planavimą. Tikslas** – suplanuoti konkrečius veiksmus ir kryptingai siekti individualių ir bendrų įgalinimo, gyvenimo kokybės ir teikiamų paslaugų tikslų. Planavimo procesas:

5.1. planavimo procese kiekvienas paslaugų gavėjas yra pagrindinis asmuo, pirmenybė teikiama jo poreikiams, norams, pageidavimams, gerovei, gyvenimo kokybei ir įgalinimui;

5.2. kasmet iki sausio 15 d. organizuojamas pirmasis metuose paslaugų gavėjų tarybos susirinkimas dėl metinio Centro plano sudarymo;

5.3. paslaugų gavėjai skatinami išsakyti savo pasiūlymus, lūkesčius dėl norimų veiklų, kurios atitiktų jų poreikius;

5.4. Centro darbuotojai kartu su paslaugų gavėjų tarybos atstovais svarsto, analizuoja ir priima geriausius sprendimus, kurie atitiktų paslaugų gavėjų poreikius;

5.5. sprendimai įtraukiami į metinį planą ir, esant galimybei, įgyvendinami einamaisiais metais, taip skatinamas aktyvus paslaugų gavėjų dalyvavimas;

5.6. paslaugų gavėjai, kurie geba dalyvauti Individualių socialinės globos planų sudaryme, išsikelia sau lūkestį, kurio sieks;

5.7. paslaugų gavėjus, kurie negeba dalyvauti Individualių socialinės globos planų sudaryme, atstovauja jų globėjai.



**6. Įtraukimas į paslaugų teikimą. Tikslas** - mokyti paslaugų gavėjus suprasti paslaugų teikimo procesą Centre:

6.1. vieną kartą per mėnesį paslaugų gavėjų ir darbuotojų komandos susirinkimų metu iškeltų pasiūlymų ir sudaryto veiklos plano paslaugų teikimo procese įgyvendinimas grupės rėmuose;

6.2. paslaugų gavėjai teikia pastebėjimus, pasiūlymus kuriant Centro teisių chartiją;

6.3. paslaugų gavėjai teikia pasiūlymus, susijusius su paslaugų gavėjų teisėmis, pareigomis. Pasiūlymus teikia susirinkimų metu arba gali įdėti į skundų, pasiūlymų ir prašymų anoniminę dėžutę. Pasiūlymus gali teikti Centro tarybos atstovams, dalyvaudami apklausoje pildant anketas;

6.4. paslaugų gavėjai (pagal esamą sveikatos būklę) žino skundų valdymo procedūras ir gali patys dalyvauti skundų sprendime, jei tai susiję su jų gyvenimo kokybe ar teikiamomis paslaugomis;

6.5. paslaugų gavėjai jiems suprantamai supažindinami su Centro patvirtintomis tvarkomis, aprašais ir kitais dokumentais ir, pagal galimybes, teikia pasiūlymus juos sudarant bei tobulinant;

6.6. teikiant paslaugas nuolat palaikomas ryšys su sunkią negalią turinčių paslaugų gavėjų globėjais. Ryšiui palaikyti naudojamos „susirašinėjimo knygelės“. Knygelėse kartą per savaitę (esant poreikiui ir dažniau), surašoma tai, kas globėjams yra svarbu žinoti apie jų globotinius, prieš tai aptarus, kas žinoti jiems yra svarbiausia. Jei problemą reikia išspręsti skubiai, naudojami pokalbiai telefonu ar susirašinėjimas elektroniniu paštu bei socialiniais tinklais;

6.7. paslaugų gavėjų dalyvavimas, pasiūlymų teikimai bei vertinimai registruojami Centre užvestuose žurnaluose, protokoluojami susirinkimų metu.

**7. Paslaugų gavėjų įtraukimas į paslaugų vertinimą. Tikslas** – skatinti paslaugų gavėjus išreikšti savo nuomonę, būti svarbiu priimant sprendimus bei įtraukti juos į Centro paslaugų gerinimo procesą :

7.1. metų pradžioje direktorius organizuoja susirinkimą su paslaugų gavėjais, jų globėjais ir darbuotojais, kurio metu pristatomi:

7.1.1. praėjusių metų Centro veiklos rezultatai ir jų vertinimas;

7.1.2. inicijuoti pokyčiai ar naujos iniciatyvos, susijusios su paslaugų organizavimu.

7.2. paslaugų gavėjai ir jų globėjai kiekvienais metais dalyvauja anketinėje apklausoje dėl paslaugų vertinimo;

7.3. kartą per metus arba esant poreikiui, paslaugų gavėjai ar jų globėjai dalyvauja individualaus socialinės globos plano peržiūroje ir individualiai vertina pasiektus tikslus. Paslaugų gavėjai kartu su specialistais įsivertina savo poreikius, gebėjimus ir galimybes pasiekti ateities tikslus.

### **III. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

8. Centro darbuotojai, paslaugų gavėjai ir jų globėjai su Paslaugų gavėjų įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą politika ir procedūrų aprašu supažindinami susirinkimų metu.

9. Paslaugų gavėjų įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą politika ir procedūrų aprašas patalpinamas centro internetinėje svetainėje.