

PATVIRTINTA

Marijampolės specialiųjų socialinės globos namų direktoriaus
2021 m. balandžio 19 d. įsakymu Nr. V-68

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

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Marijampolės specialieji socialinės globos namai (toliau – globos namai) užtikrina paslaugų gavėjų dalyvavimą, aktyvų integravimą ir atstovavimą visuose organizacijos lygmenyse ir bendruomenėje.
2. Globos namai įtraukia paslaugų gavėjus į aktyvų sprendimų priėmimą paslaugų teikimo komandoje, siekdami paslaugų gavėjų lygiateisio dalyvavimo ir integravimo.
3. Globos namai užtikrina paslaugų gavėjų teisių atstovavimą, kad sudarytų lygias galimybes paslaugų gavėjams ir skatintų jų dalyvavimą paslaugų planavime, teikime ir jų vertinime.
4. Globos namai reaguoja ir vertina paslaugų gavėjų indėlį, nuomonę, požiūrius.

II SKYRIUS GYVENTOJŲ ĮTRAUKIMAS Į PASLAUGŲ PLANAVIMĄ, TEIKIMĄ IR VERTINIMĄ

5. Kartą per metus gyventojai dalyvauja veiklos plano sudaryme, teikdami siūlymus, įvardindami savo poreikius, kuriuos darbuotojai pateikia veiklos plane.
6. Paslaugų gavėjai ar / ir jų artimieji dalyvauja poreikių vertinime, poreikių pasiekimo vertinime bei Individualaus socialinės globos plano (toliau – ISGP) sudaryme.
7. Paslaugų gavėjai ar / ir jų artimieji dalyvauja ir teikia pasiūlymus planuojant veiklas, kurios skatintų jų integraciją į visuomenę.
8. Globos namų tarybos atstovai – kartą per pusmetį organizuoja tarybos susirinkimus.
9. Globos namų tarybos atstovai gali teikti pasiūlymus fizinio, psichologinio smurto ir finansinio piktnaudžiavimo gyventojų atžvilgiu prevencinėms procedūroms.
10. Paslaugų gavėjai teikia pastebėjimus, pasiūlymus kuriant įstaigos teisių chartiją.
11. Paslaugų gavėjai teikia pasiūlymus (jei tokių turi) susijusius su paslaugų gavėjų teisėmis, pareigomis. Pasiūlymus gali teikti telefonu, elektroniniu paštu, susirinkimų metu, įdėti į skundų – pasiūlymų anoniminę dėžutę, dalyvaudami apklausose pildant anketas.

12. Organizuojamas paslaugų gavėjų susirinkimai, kurių metu jie mokomi priimti sprendimų atsakomybės.

13. 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.

14. Paslaugų gavėjai supažindinami su globos namų darbuotojų elgesio ir profesinės etikos taisyklėmis (toliau – taisyklės), teikia pasiūlymus taisyklių sudarymui.

15. Paslaugų gavėjai supažindinami ir teikia pasiūlymus (jei tokių turi) sudarant įstaigos, paslaugų gavėjų sveikatos ir saugos planą.

16. Paslaugų gavėjų dalyvavimas, pasiūlymų teikimai bei vertinimai, protokoluojami susirinkimų metu.

III SKYRIUS REZULTATŲ MATAVIMAS

17. Paslaugų gavėjai kartą per metus pildo anketas, kurių pagalba įvertina teikiamas paslaugas.

18. Išanalizavus anketos gautus duomenis, vertinamas gautas rezultatas, suskaičiuojamas procentine dalimi.

19. Paslaugų gavėjai, jų artimieji, gyventojų globos taryba gali teikti pasiūlymus paslaugų kokybei gerinti.

20. Rezultatų vertinimą vykdo globos namų socialiniai darbuotojai.

21. Matuojami šie rezultatų rodikliai:

21.1. paslaugų gavėjų pateiktų pasiūlymų dėl paslaugų planavimo, teikimo, tobulinimo skaičius;

21.2. įgyvendintų pasiūlymų procentinė dalis;

21.3. paslaugų gavėjų teigiamų atsakymų anketose kiekis procentine išraiška kur skaičiuojami atsakymai į klausimą: ar aktyviai paslaugų gavėjai dalyvauja planuojant paslaugas.

22. Su vertinimo rezultatais, susirinkimų metu, supažindinama gyventojų globos taryba, padalinių vadovai, paslaugų gavėjai, jų artimieji/giminaičiai, partneriai.

23. Gauti rezultatai paviešinami globos namų internetinėje svetainėje.

24. Globos namai gautus rezultatus stebi, analizuoja, vertina.

25. Į vertinimo rezultatus atsižvelgiama sudarant globos namų metinį veiklos planą.

IV SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

26. Kiekvienas globos namų darbuotojas supažindinamas su paslaugų gavėjų įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą tvarkos aprašu.

27. Paslaugų gavėjų įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą tvarkos aprašas skelbiama viešai globos namų internetinėje svetainėje.

28. Darbuotojai atlikdami pareigybės aprašyme nustatytas funkcijas privalo vadovautis šia tvarka.

PATVIRTINTA

Marijampolės specialiųjų socialinės globos namų direktoriaus
2021 m. gruodžio 19 d. įsakymu Nr. V-68

**GYVENTOJŲ DALYVAVIMO PASLAUGŲ PLANAVIME, TEIKIME, VERTINIME
REZULTATŲ RODIKLIAI**

Eil. Nr.	Veikla	Veiklos data	Numatomas rezultatas	Atsakingi asmenys
1.	Bendri gyventojų ir darbuotojų susirinkimai	Kartą per ketvirtį arba esant poreikiui	- informacijos teikimas; - abipusis bendravimas; - iškilusių problemų sprendimas.	Socialiniai darbuotojai
2.	Globos tarybos posėdžiai	Kartą per metus arba esant poreikiui	- iškilusių problemų sprendimas; - pasiūlymų, pageidavimų svarstymas; - bendravimas; - pritarimas planams ataskaitoms ir kitiems paslaugų teikimo dokumentams; - susipažinimas su naujovėmis ir kt.	Globos tarybos nariai
3.	Paslaugų gavėjų dalyvavimas poreikių vertinimo procese	Kratą per metus arba esant poreikiui	- dalyvaudami šiame procese, paslaugų gavėjai (pagal galimybes) kartu su specialistais įsivertina savo poreikius, gebėjimus ir galimybes atliekant įvairias veiklas.	Socialiniai darbuotojai
4.	Paslaugų gavėjų dalyvavimas individualių socialinės globos planų sudarymo procese	Kartą per metus arba pasikeitus aplinkybėms	- paslaugų gavėjai (pagal galimybes) įsivertinę savo poreikius, kartu su specialistais sudaro individualų socialinės globos planą, kuriame numato savarankiškumo lygį srityse, kuriuose reikalingas įgūdžių stiprinimas ar jų palaikymas.	Socialiniai darbuotojai
5.	Paslaugų gavėjai dalyvaudami susirinkimuose teikia pasiūlymus, kuriuos darbuotojai įtraukia sudarydami veiklos planą.	Kartą per metus	- Paslaugų gavėjų teikiami siūlymai leidžia tiksliau patenkinti jų poreikius teikiant paslaugas.	Visi globos namų darbuotojai
6.	Paslaugų gavėjai teikia, skundus, pageidavimus ir	Visus metus	- Skundai, pageidavimai ir pasiūlymai leidžia stiprinti,	Padalinių vadovai

	pasiūlymus juos palikdami skundų, pageidavimų ir pasiūlymų dėžutėje		papildyti veiklos sritis gyvenimo kokybės gerinimui (tobulinimui).	
7.	Paslaugų gavėjai teikia pasiūlymus globos namų direktorei, padalinių vadovams ir kitiems darbuotojams	Visus metus individualiai	- teikiami pasiūlymai leidžia stiprinti, papildyti veiklos sritis, gerinti (tobulinti) gyvenimo ir paslaugų kokybę.	Visi globos namų darbuotojai
8.	Paslaugų gavėjai dalyvauja apklausoje apie gyvenimo ir teikiamų paslaugų kokybę, globos namų veiklą, maitinimą, poilsį ir kt.	Kartą per metus	- atliktos apklausos leidžia nustatyti paslaugų gavėjų poreikius, parodo tobulintinas veiklos sritis.	Socialiniai darbuotojai
9.	Paslaugų gavėjai vieni kitus palydį į polikliniką, miestą, renginius, ekskursijas, autobusų stotį ir pasitinka atvykstančius ir kt.	Visus metus	- bendravimas tarpusavyje; - komunikavimas; - aplinkos pakeitimas; - integracija į visuomenę.	Socialiniai darbuotojai
10.	Paslaugų gavėjai padeda organizuojant renginius taip pat dalyvauja Respublikiniuose ir rajoniniuose renginiuose, bendruomenėse vykstančiose veiklose.	Visus metus	- bendravimas; - įgūdžių ugdymas per veiklą; - integracija į visuomenę.	Socialiniai darbuotojai
