

Molėtų socialinės paramos centro direktoriaus
2019 m. lapkričio 22 d. įsakymo Nr. V-44
7 priedas

MOLĖTŲ SOCIALINĖS PARAMOS CENTRO PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮTRAUKIMO Į PASLAUGŲ PLANAVIMĄ, TEIKIMĄ IR VERTINIMĄ POLITIKOS PROCEDŪRŲ APRAŠAS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

Molėtų socialinės paramos centras (toliau – Centras) užtikrina paslaugų gavėjų dalyvavimą, aktyvų integravimą ir atstovavimą visuose organizacijos lygmenyse ir bendruomenėje. Centras įtraukia paslaugų gavėjus į aktyvų sprendimų priėmimą paslaugų teikime, siekdamį paslaugų gavėjų lygiateisio dalyvavimo ir integravimo. Centras užtikrina paslaugų gavėjų teisių atstovavimą, kad sudarytų lygias galimybes paslaugų gavėjams ir skatintų jų dalyvavimą paslaugų planavime, teikime ir jų vertinime. Centras reaguoja ir vertina paslaugų gavėjų nuomonę, požiūrius.

II. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮTRAUKIMO Į PASLAUGŲ PLANAVIMĄ, TEIKIMĄ IR VERTINIMĄ POLITIKA

1. Paslaugų gavėjai įtraukiami į įstaigos veiklos planavimą, teikimą, vertinimą ir sprendimų priėmimą:
 - 1.1 kartą per metus atliekama paslaugų gavėjų anketinė apklausa ir išsiaiškinama koks yra paslaugų poreikis.
2. Atsižvelgiama į paslaugų gavėjų nuomonę sudarant ir peržiūrint Centro metinį veiklos planą.
3. Siekiant užtikrinti kuo efektyvesnį paslaugų gavėjų įtraukimą į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą atsižvelgiama ir į pateiktą paslaugų gavėjų nuomonę bei siūlymus anoniminėje skundų/ pasiūlymų dėžutėje.
4. Paslaugų gavėjai dalyvauja pagalbos plano (kuomet taikomas atvejo vadybos procesas bei socialinės paslaugos) ir individualaus pagalbos plano šeimai (kuomet taikomos tik socialinės paslaugos) sudaryme.
5. Sudarant pagalbos planą organizuojami posėdžiai atsižvelgiant į paslaugų gavėjų užimtumą, derinama tinkamiausia data ir laikas, tam, kad paslaugų gavėjas galėtų dalyvauti posėdyje ir išsakyti savo nuomonę, teikti pasiūlymus.
6. Paslaugų gavėjai dalyvauja ir teikia pasiūlymus planuojant reikiamas paslaugas, kurios skatintų jų integraciją į visuomenę, savarankiškumą, bei tinkamą funkcionavimą.

7. Paslaugų gavėjai supažindinami ir gali teikti pasiūlymus fizinio, psichologinio smurto ir finansinio piktnaudžiavimo gyventojų atžvilgiu prevencinėms procedūroms.
8. Paslaugų gavėjai supažindinami su įstaigos teisių chartija, jei paslaugų gavėjai turi pastebėjimų ar pasiūlymų įstaigos teisių chartijoje išdėstytoms teisėms laisvai gali teikti savo nuomonę.
9. Paslaugų gavėjai teikia pasiūlymus ir papildymus (jei tokių turi) susijusius su jų teisėmis, pareigomis. Pasiūlymus gali teikti posėdžio metu, socialiniam darbuotojui lankantis šeimoje arba įdėti į skundų – pasiūlymų anoniminę dėžutę. Dalyvaudami apklausose pildant anketas.
10. Paslaugų gavėjai žino skundų valdymo procedūras ir gali patys dalyvauti skundų sprendime, jei tai susiję su jų gyvenimo kokybe ar teikiamomis paslaugomis.
11. Paslaugų gavėjai supažindinami su Centro etikos kodeksu, gali teikti pasiūlymus.
12. Paslaugų gavėjai supažindinami ir gali teikti pasiūlymus (jei tokių turi) sudarant įstaigos, paslaugų gavėjų sveikatos ir saugos užimtumo planą.
13. Paslaugų gavėjų teikti skundai bei pasiūlymai vertinami ir Centras atsižvelgdamas į gautą informaciją kiekvienais metais atlieka jų analizę.
14. Siekiant užtikrinti efektyvų paslaugų gavėjų įtraukimą į paslaugų planavimą ir teikimą, atliekamas paslaugų gavėjų įtraukimo vertinimas:
 - 14.1 anketinių apklausų duomenys;
 - 14.2 paslaugų gavėjų teikti siūlymai, nuomonė, pastebėjimai ir skundai.

III. PASLAUGŲ GAVĖJŲ DALYVAVIMO PASLAUGŲ PLANAVIME, TEIKIME, VERTINIME ĮTRAUKIMAS

Eil. Nr.	Veiklos data	Veikla	Numatomas rezultatas	Atsakingi asmenys
1.	Kartą per metus	Paslaugų gavėjų dalyvavimas anketinėje apklausoje	<ul style="list-style-type: none"> - Paslaugų gavėjai gali laisvai išsakyti savo nuomonę apie teikiamas paslaugas bei jų kokybę, efektyvumą. - Atsižvelgiant į gautus rezultatus yra vertinamas bei sudaromas Centro metinis veiklos planas. 	Paslaugų gavėjai, Centro darbuotojai.
Pagalbos plano sudarymas				
1.	Gavus informaciją iš atsakingų įstaigų pradėti atvejo vadybos procesą, organizuojamas	Paslaugų gavėjų dalyvavimas posėdyje	<ul style="list-style-type: none"> - Iškilusių problemų sprendimas; - Pasiūlymų, pageidavimų svarstymas; 	Paslaugų gavėjai, atvejo vadybininkas, socialinis darbuotojas ir

	pirmas posėdis (datos iš anksto numatyti nėra galimybės)		<ul style="list-style-type: none"> - Pritarimas planui ar kitiems paslaugų teikimo siūlymams; - Supažindinimas su naujovėmis ir kt. 	kiti reikalingi specialistai.
2.	Sekantis posėdis numatoma po pirmo atvejo vadybos posėdžio arba įvykus svarbiems pokyčiams	Paslaugų gavėjų dalyvavimas plano peržiūroje (vertinime)	<ul style="list-style-type: none"> - Paslaugų gavėjams sudarytos sąlygos išsakyti savo nuomonę, įvardina kaip jiems sekėsi įgyvendinti pagalbos plane numatytus įsipareigojimus; - Paslaugų gavėjai gali išsakyti pastabas dėl įsipareigojimų, į pastabas yra atsižvelgiama; - Su specialistų pagalba planas peržiūrimas (vertinamas), papildomas, tęsimas toliau, tam kad būtų toliau stiprinami bei palaikomi turimi įgūdžiai. 	Paslaugų gavėjas, socialinis darbuotojas, ir kiti reikalingi specialistai.
Po atvejo vadybos užbaigimo, likus socialinių paslaugų teikimui. Individualaus plano šeimai sudarymas				
3.	Sudaromas iškart po atvejo vadybos proceso užbaigimo, peržiūrimas pagal poreikį, tačiau nerečiau nei vieną kartą per 6 mėn. (tai yra nemažiau nei 2 kartus per metus)	Paslaugų gavėjai dalyvauja individualaus plano sudaryme	<ul style="list-style-type: none"> - Paslaugų gavėjai su socialinio darbuotojo pagalbą įsivertinę savo gebėjimus, galimybes, motyvaciją, turimas problemas; - Paslaugų gavėjai teikia pasiūlymus, pageidavimus sudarant individualaus plano įsipareigojimus, taip skatinant – palaikant jų savarankiškumą. 	Paslaugų gavėjai, socialinis darbuotojas.

4.	Visus metus	Paslaugų gavėjai skundus, pastebėjimus ir siūlymus gali teikti pagal Centro patvirtintą skundų valdymo tvarkos aprašą	- Pasiūlymai, pastebėjimai ir skundai leis stiprinti, papildyti veiklos sritis paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės gerinimui.	Paslaugų gavėjai, Centro darbuotojai.
	Visus metus individualiai	Paslaugų gavėjai gali teikti nuomonę, siūlymus apie Centro teikiamas paslaugas, Centro direktoriui, socialiniams darbuotojams	- Teikiami pasiūlymai leis stiprinti, papildyti veiklos sritis gyvenimo kokybės gerinimui (tobulinimui)	Paslaugų gavėjai, Centro darbuotojai.

IV. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

15. Kiekvienas Centro darbuotojas supažindinamas su Paslaugų gavėjų įtraukimu į paslaugų planavimo, teikimo ir vertinimo politikos procedūrų aprašu pasirašytinai.
16. Paslaugų gavėjai supažindinami su Paslaugų gavėjų įtraukimu į paslaugų planavimo, teikimo ir vertinimo politikos procedūrų aprašu pasirašytinai.
17. Šis paslaugų gavėjų įtraukimas į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą skelbiamas viešai – Centro internetinėje svetainėje www.moletuspc.lt