

## BIUDŽETINĖS ĮSTAIGOS PALANGOS MIESTO GLOBOS NAMŲ NUOLATINIO TOBULINIMOSI IR MOKYMO SI SISTEMA

Biudžetinės įstaigos Palangos miesto globos namai (toliau – Globos namai) 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. Tam Globos namuose naudojama nuolatinio tobulinimosi ir mokymosi sistema (1 pav.), kuriai būdingas cikliškumas.

**Paslaugų teikimo planavimas.** Globos namai, vadovaudamasis strateginiu planu ir kokybės politika, išsikelia tikslus, planuoja ketvirčio, pusmečio bei metines veiklas. Vadovaujantis gautomis socialinių paslaugų srities darbuotojų kasmetinio veiklos vertinimo išvadamis parengiamas darbuotojų mokymų planas.

**Paslaugų teikimo procesas.** Globos namais identifikuoja paslaugų gavėjų, personalo ir kitų suinteresuotų šalių poreikius, apibrėžia aiškius rezultatus.

Socialinių paslaugų gavėjams sudaromas individualus socialinės globos planas (toliau ISGP), kuriuo siekiama gerinti paslaugų gavėjo gyvenimo kokybę. Gyventojas, (pagal galimybes savarankiškai; su artimųjų ar darbuotojų pagalba; ar dėl sveikatos būklės negebančių išreikšti savo poreikių ir jų įvertinti, pasitelkiame visas komunikacijos priemones (telefonus, elektroninius paštus, Messenger, Viber, Skype programėles ir pan.), kad paslaugų gavėjų artimieji galėtų dalyvauti vertinime.) – įvardija savo poreikius, žodžiu atsako į specialistų pateiktus klausimus. Specialistai, įvertina gyventojų poreikius pagal socialinio savarankiškumo vertinimo kriterijus ir fizinio savarankiškumo vertinimo kriterijus. ISGP yra peržiūrimas ir tikslinamas kartą per metus, o atsiradus naujoms su asmens sveikatos būkle ar naujais asmens poreikiais ir įgūdžiais susijusioms aplinkybėms, iškart po šių aplinkybių atsiradimo. Globos namai tenkina paslaugų gavėjų poreikius, užtikrina teikiamų paslaugų kokybę.

Personalo motyvacijos, įsitraukimą į metinių tikslų įgyvendinimą ir vidaus tvarkos taisyklių žinojimą bei kitus įstaigai aktualių poreikių įgyvendinamumą ir užtikrintumą atskleidžia kasmet atliekama darbuotojų anketinė apklausa.

**Paslaugų teikimo vertinimas.** Globos namai atlieka veiklos rezultatų analizę, remiantis apklausų ir tyrimų išvadamis. Rezultatai objektyviai matuojami ir analizuojami, lyginami su praėjusių metų rezultatais bei kitų panašių įstaigų rezultatais.

**Paslaugų teikimo gerinimas.** Gauti paslaugų gavėjų pasitenkinimo paslaugomis ir palyginimo su kitais paslaugų teikėjais ir pokyčių vertinimo rezultatai apibrėžia Globos namams nuolatinio tobulinimosi ir mokymosi veiksmus, suteikia galimybę vertinti pokytį ir taikyti naujas inovacijas bei technologijas.

Tobulinimo iniciatyvos yra įgyvendinamos visose grandyse. Turėdamas bendrą suvokimą ir tikslą Globos namai gali pasiekti efektyviausių ir kokybiškų rezultatų



1 pav. Globos namų nuolatinio tobulinimosi ir mokymosi procesų cikliškumas