

## **VILNIAUS MIESTO KRIZIŲ CENTRO PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮTRAUKIMO Į PASLAUGŲ PLANAVIMĄ, TEIKIMĄ IR VERTINIMĄ POLITIKOS IR PROCEDŪRŲ APRAŠAS**

### **I. BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. Vilniaus miesto krizių centro (toliau – Centro) paslaugų gavėjų įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą procedūrų aprašas (toliau – Aprašas) apibrėžia Centro paslaugų gavėjų įtraukimo į teikiamų paslaugų kokybės gerinimo procesą.

2. Įtraukimo tikslas - sudaryti galimybę visiems Centro paslaugų gavėjams aktyviai dalyvauti Centro veiklos planavime, numatytų veiklų ir priemonių įgyvendinime, veiklos rezultatų vertinime, siekiant formuoti ir stiprinti jų dalyvavimo galias/gebėjimus.

3. Įtraukimo uždaviniai:

3.1. aptarti su paslaugų gavėjais Centro teikiamas paslaugas;

3.2. kartu su paslaugų gavėjais ieškoti galimybių kaip šias paslaugas gerinti.

### **II. ĮTRAUKIMO PROCEDŪROS**

4. Centro paslaugų gavėjai:

4.1. dalyvauja individualaus socialinio pagalbos plano rengime, gerinant savo gyvenimo kokybę;

4.2. kartą į savaitę dalyvauja kasdienio gyvenimo įgūdžių ugdymo ir palaikymo programoje;

4.3. kas mėnesį, arba esant poreikiui dalyvauja paslaugų gavėjų susirinkimuose dėl bendros Centro veiklos gerinimo;

4.4. kas 3 mėnesius, arba esant poreikiui dalyvauja paslaugų poreikio vertinimo procese;

4.5. teikia pasiūlymus ir skundus per anoniminę pasiūlymų ir skundų dėžutę, arba individualiai Centro darbuotojui (-ams);

4.6. dalyvauja anoniminėse apklausose (anketos) apie Centro paslaugų kokybę;

4.7. dalyvauja projektinėse veiklose, renginiuose, šventėse, bendruomeninėje veikloje.

### **III. ĮTRAUKIMO Į PASLAUGŲ PLANAVIMĄ, TEIKIMĄ IR VERTINIMĄ REZULTATŲ RODIKLIAI**

5. Metiniai Centro paslaugų gavėjų įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą rezultatai matuojami naudojant šiuos rodiklius:

5.1. paslaugų gavėjų pateiktų pasiūlymų paslaugų planavimui, teikimui, vertinimui skaičiaus santykis su įgyvendintų pasiūlymų skaičiumi;

5.2. paslaugų gavėjų šiais metais pateiktų ir įgyvendintų pasiūlymų skaičiaus santykis su praeitais metais pateiktų ir įgyvendintų pasiūlymų skaičiumi.

6. Atsižvelgiant į paslaugų gavėjų nuomonę, jų pastebėjimus ir pasiūlymus bei gautus rezultatus, yra planuojamos metinės Centro teikiamų paslaugų gerinimo veiklos.

### **IV. BAIGIAMOS NUOSTATOS**

7. Paslaugų gavėjų pasiūlymai ir pageidavimai fiksuojami susirinkimų protokoluose arba individualių konsultacijų metu.

8. Paslaugų gavėjų pasiūlymai ir pageidavimai yra įtraukiami į teikiamų socialinės priežiūros paslaugų kokybės gerinimo priemonių planą.

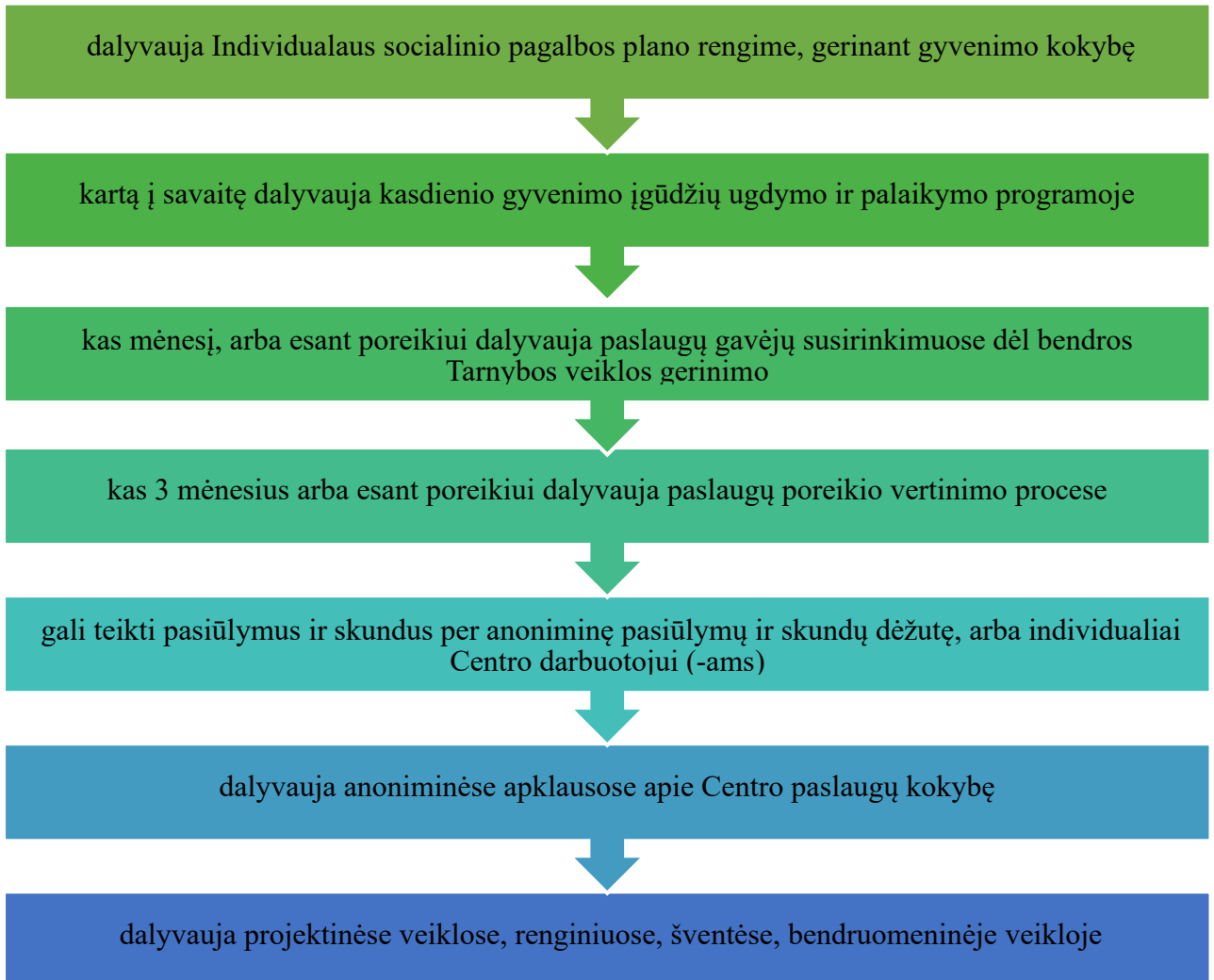
9. Centro darbuotojai su Aprašu supažindinami pasirašytinai.

10. Paslaugų gavėjai su Aprašu supažindinami per susirinkimus.

11. Aprašo vizualizacija pateikta Priede Nr. 1.

**Centro paslaugų gavėjų įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą procedūros**

**Paslaugų gavėjai**



Paslaugų gavėjai įtraukiami į teikiamų paslaugų kokybės vertinimą ir gerinimo planavimą. Vertinimas atliekamas apklausos (anketa) būdu, siekiant iširti paslaugų gavėjų nuomonę apie teikiamų socialinių paslaugų Centre kokybę bei išsiaiškinti svarbiausius aspektus, kuriuos reikia tobulinti, siekiant efektyviau teikti socialines paslaugas.