

VILNIAUS MIESTO KRIZIŲ CENTRO NUOLATINIO TOBULINIMOSI IR MOKYMO SI SISTEMA

Vilniaus miesto krizių centras (toliau – Centras) 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 Centre naudojama nuolatinio tobulinimosi ir mokymosi sistema (1 pav.), kuriai būdingas cikliškumas.

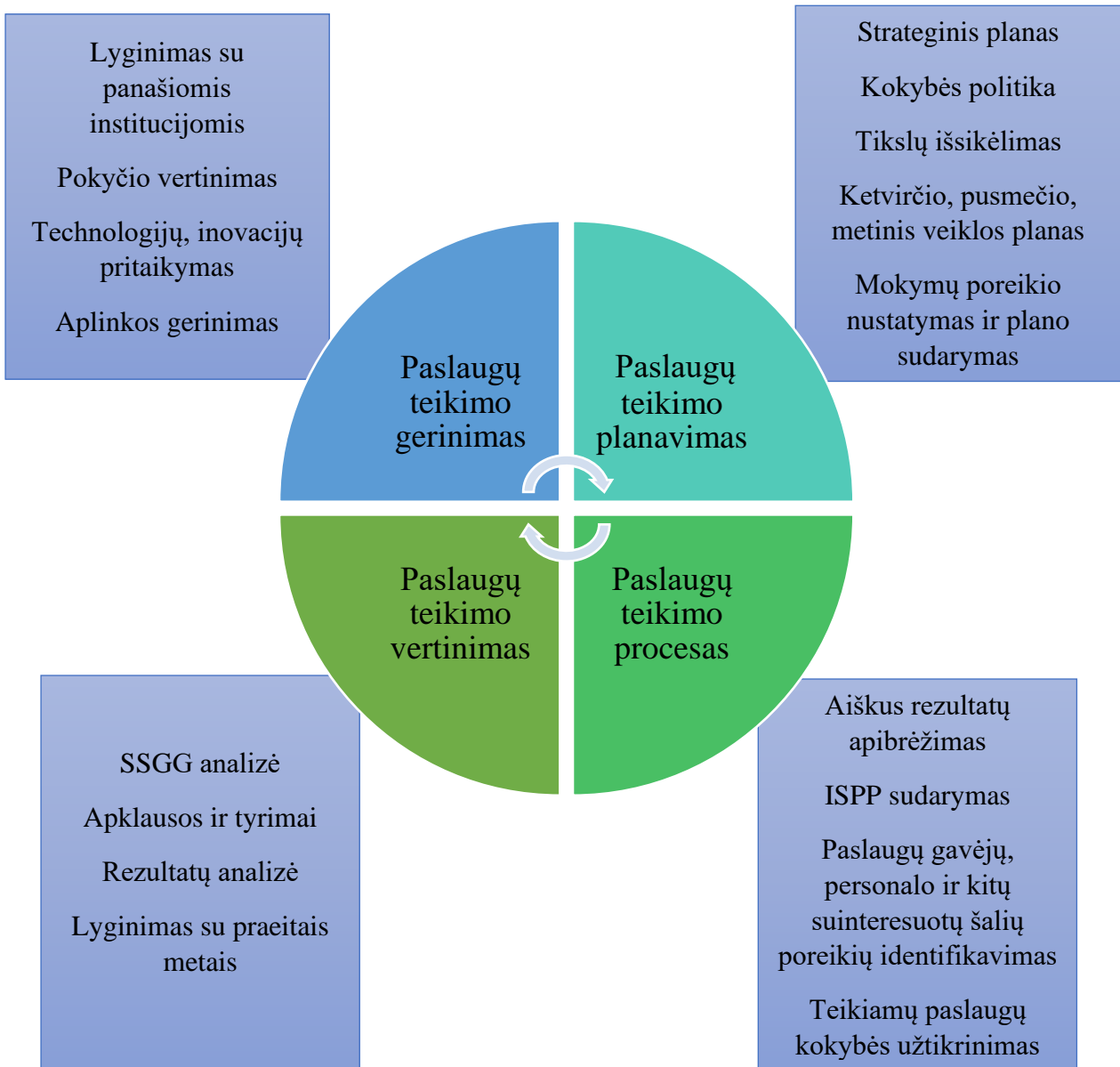
Paslaugų teikimo planavimas. Centras, vadovaudamasis strateginiu planu ir kokybės politika, išsikelia tikslus, planuoja ketvirčio, pusmečio bei metines veiklas. Vadovaujantis gautomis socialinių paslaugų srities darbuotojų kasmetinio veiklos vertinimo išvadomis parengiamas darbuotojų mokymų planas.

Paslaugų teikimo procesas. Centras identifikuoja paslaugų gavėjų, personalo ir kitų suinteresuotų šalių poreikius, apibrėžia aiškius rezultatus. Kas mėnesį sudaromas individualios socialinės pagalbos šeimai (asmeniui) planas (toliau – ISPP), kuriuo siekiama gerinti paslaugų gavėjo gyvenimo kokybę. Centras tenkina paslaugų gavėjų poreikius, užtikrina teikiamų paslaugų kokybę.

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

Paslaugų teikimo gerinimas. Gauti pasitenkinimo paslaugomis ir palyginimo su kitais paslaugų teikėjais rezultatai, paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės ir įgalinimo rezultatai bei paslaugų naudos rezultatai, apibrėžia Centrai 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 Centras gali pasiekti efektyviausių ir kokybiškų rezultatų.



1 pav. Centro nuolatinio tobulinimosi ir mokymosi procesų cikliškumas