

ŠIAULIŲ MIESTO SAVIVALDYBĖS VAIKŲ GLOBOS NAMŲ PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮTRAUKIMO Į PASLAUGŲ PLANAVIMĄ, TEIKIMĄ IR VERTINIMĄ POLITIKOS IR PROCEDŪRŲ APRAŠAS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Šiaulių miesto savivaldybės vaikų globos namų paslaugų gavėjų įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą politikos ir procedūrų aprašas reglamentuoja vaikų globos namų paslaugų gavėjų įtraukimo į paslaugų planavimo, teikimo ir vertinimo procesus.

2. Šiaulių miesto savivaldybės vaikų globos namų paslaugų gavėjų įtraukimas į paslaugų planavimo, teikimo ir vertinimo procesą patvirtina vaikų globos namų nuostatą aktyvinti paslaugų gavėjų dalyvavimą, atspindėti jų interesus priimtuose sprendimuose ir skatinti pasitikėjimą paslaugas teikiančia įstaiga. Šiaulių miesto savivaldybės vaikų globos namai paslaugų gavėjus laiko socialinių paslaugų organizavimo proceso bendrakūrėjais.

3. Paslaugų gavėjų dalyvavimas socialinių paslaugų planavime, teikime ir vertinime vyksta dviem lygiais: individualiu ir kolektyviniu.

II. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮTRAUKIMAS Į PASLAUGŲ PLANAVIMĄ, TEIKIMĄ IR VERTINIMĄ

4. **Individualiu lygiu** paslaugų gavėjas įtraukiamas: vertinant pagalbos vaikui ar šeimai poreikį (Pagal tuo metu galiojančią ir patvirtintą „Atvejo vadybos tvarkos aprašą“, bei patvirtintą „Pagalbos vaikui ir (ar) šeimai poreikio vertinimo formą“, pasitelkiant kitus inovatyvius socialinių poreikių vertinimo metodus: socialinio tinklo intervencijos modelio taikymą, S.M.A.R.T tėvystės klausimyną, socialinio tinklo žemėlapi, vaiko empatijos žemėlapi ir kt.) planuojant jo šeimai teikiamas paslaugas ir sudarant individualų planą, peržiūrint ir vertinant individualaus plano pasiekimus, inicijuojant atvejo nagrinėjimo posėdį. Šios procedūros yra aprašytos įtraukimo į individualaus plano sudarymą tvarkoje.

5. Paslaugų gavėjai dalyvauja individualaus pagalbos plano sudaryme ir peržiūrose. Pagalbos planas šeimai posėdžio metu peržiūrimas vieną du kartus per metus arba pagal poreikį. Paslaugų gavėjai dalyvauja pagalbos plano šeimai peržiūrose ir specialistams padedant kelia tikslus, kurių sieks pozityviam pokyčiui pasiekti.

6. **Kolektyviniu lygiu** paslaugų gavėjai: aktyvinami, skatinami dalyvauti ir teikti siūlymus dėl socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugų įstaigoje organizavimo, dėl integracijos į visuomenę skatinančių iniciatyvų ir veiklų, kurios įgalintų šeimas savarankiškai ir tinkamai funkcionuoti.

7. Siekiant kolektyvinio dalyvavimo, įstaigos paslaugų gavėjų pasiūlymai surenkami šiais būdais:

7.1. Teikiant pasiūlymus, pageidavimus, pretenzijas anonimiškai pasiūlymų dėžutėje.

7.2. Išreiškiant nuomonę internetinėje svetainėje

7.3. Anketinės apklausos metodu.

7.4. Neformalių pokalbių, projektinių, bendruomeninių veiklų metu išreiškiant požiūrį, nuomonę.

8. Kartą per savaitę įstaigos vadovas tikrina pageidavimų ir pasiūlymų dėžutę. Įstaigos vadovas paslaugų gavėjų pasiūlymus apskaito, vertina, analizuoja, atrenka aiškius, argumentuotus pasiūlymus. Esant galimybei juos įgyvendinti einamaisiais metais organizuoja jų įgyvendinimą. Reikalingi papildomų išteklių pasiūlymai svarstomi įstaigoje ir gali būti įtraukiami į kitų metų

veiklos planą. Taip skatinamas aktyvus paslaugų gavėjų dalyvavimas.

9. Įstaigos paslaugų gavėjai kviečiami dalyvauti anketinėje apklausoje dėl teikiamų (suteiktų) paslaugų kokybės vertinimo.

10. Anketinės apklausos duomenys aptariami, vertinami ir parengiamos išvados dėl kitų metų paslaugų planavimo ir gerinimo. Apibendrinti duomenys talpinami metinėje įstaigos veiklos rezultatų ataskaitoje. Remiantis gautomis išvadomis, rengiamas kitų metų metinis veiklos planas.

11. Paslaugų gavėjų įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą rezultatų rodikliai yra:

11.1. paslaugų gavėjų pateiktų pasiūlymų dėl paslaugų gerinimo skaičiaus santykis su įgyvendintais pasiūlymais.

11.2. Paslaugų gavėjų, įsitraukusių į jiems teikiamų paslaugų planavimą, teikimą, vertinimą skaičius nuo atvejo vadybos procese dalyvaujančių šeimų skaičiaus.

12. Gruodžio mėnesį bendras pasiūlymų skaičius sumuojamas: praėjusių metų anketinės apklausos metodu ir einamųjų metų gautų pasiūlymų rezultatais, juos lyginant su įgyvendintais pasiūlymais.

13. Neįgyvendinti, bet aktualūs, einamųjų metų pasiūlymai įtraukiami į kitų metų įstaigos veiklos planą.

14. Vieną kartą per metus arba pagal poreikį bus organizuojama diskusijų popietė, kurios metu paslaugų gavėjai turės galimybę išsakyti savo nuomonę.

15. Įvertinus paslaugų gavėjų pateiktus pasiūlymus bei informaciją iš individualių planų ir nustačius, kad teikiamos šeimai pagalbos nepakanka, paslaugų įvairovė neatitinka vaikų ir jų šeimos poreikių, įstaigos vadovas apie tai informuoja Šiaulių miesto savivaldybės tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinatorių, kuris inicijuoja veiksmus dėl trūkstamų paslaugų užtikrinimo.

16. Metiniai veiklos rezultatai paslaugų gavėjams supaprastintu būdu pateikiami vienu iš pasirinktų būdų: įstaigos internetinėje svetainėje, parengiant skrajutes, kviečiant į susirinkimą.

17. Apie naujai parengtus tvarkomus dokumentus paslaugų gavėjai informuojami individualių konsultacijų metu, o pasiūlymus dėl dokumentų papildymo gali teikti individualiai, dėti į pageidavimų ir pasiūlymų dėžutę.

III. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

18. Šio aprašo laikymosi priežiūrą vykdo Įstaigos vadovas.

19. Įstaigos darbuotojai su šiuo Aprašu supažindinami elektroninėmis ryšio priemonėmis arba susirinkimo metu.

20. Šis tvarkos aprašas talpinamas Įstaigos internetiniame tinklapyje www.svgn.lt

PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮTRAUKIMO PROCEDŪROS

<i>Eil. Nr.</i>	<i>Veikla</i>	<i>Numatomas rezultatas</i>	<i>Įgyvendinimo terminas</i>	<i>Atsakingi asmenys</i>
1.	Šeimos dalyvavimas pagalbos vaikui ir (ar) šeimai poreikių vertinime	Įvertinti socialinės rizikos veiksniai, jų reikšmės šeimoje lygiai, šeimos apsaugos faktoriai bei stiprybės kompensuojančios rizikos veiksniai.	Nustatant socialinės pagalbos poreikį, VTAIT specialistams priėmus sprendimą dėl būtinybės vertinti	Atvejo vadybininkai Socialiniai darbuotojai, darbu su šeima

			pagalbos vaikui poreikį	
2.	Šeimos dalyvavimas atvejo vadybos posėdyje dėl pagalbos plano sudarymo	Išklausomi šeimos narių lūkesčiai, nuomonės, siūlymai, rekomenduojamos pagalbos priemonės, veiksmai siekiant teigiamų pokyčių.	Planas rengiamas nedelsiant, kopija atiduodama visiems posėdžio dalyviams.	Atvejo vadybininkai, Socialiniai darbuotojai, darbui su šeima Kiti specialistai dalyvaujantys pagalbos plano sudaryme
3.	Šeimos dalyvavimas pagalbos teikimo procese (bendradarbiavimas su specialistais pagal numatytas pagalbos priemones) Esant poreikiui pagalbos plano koregavimas naujomis efektyvesnėmis pagalbos priemonėmis	Šeimos narių įgūdžių ir motyvacijos formavimas ir stiprinimas naudotis esama pagalbos sistema, savarankiškai spręsti kylančias problemas. Šeimai nebendradarbiaujant ir neįsitraukiant į atvejo vadybos procesą – įgyvendinamos procedūros numatytos atvejo vadybos aprašo 19 p. Gresiant vaiko fiziniam ar psichiniam saugumui VVTAĮT teritoriniam skyriui teikiamas motyvuotas siūlymas	Atvejo vadybos proceso metu	Visi atvejo vadybos procese dalyvaujantys asmenys.
4.	Šeimos dalyvavimas pagalbos plano peržiūrose	Teiktos pagalbos šeimai efektyvumo vertinimas aptariant kiekvienam jos nariui atskirai suteiktos ar teikiamos pagalbos gerinant šeimos situaciją, poveikis socialinės rizikos veiksnių reikimuisi šeimoje. Išklausoma šeimos nuomonė apie gautą pagalbą, esant poreikiui tikslinamos pagalbos priemonės. Matant aiškius, pozityvius šeimos	Ne rečiau kaip kartą per pusmetį, jeigu nustatytas būtinybės vertinti pagalbos vaikui ir (ar) šeimai poreikis. Jeigu nustatytas vaiko apsaugos poreikis – pirmą kartą ne vėliau kaip po 30	Atvejo vadybininkai, Socialiniai darbuotojai darbui su šeima Kiti specialistai dalyvaujantys pagalbos plano sudaryme

		pokyčius ir užtikrinant vaiko teises ir teisėtus interesus priimamas sprendimas dėl atvejo vadybos proceso užbaigimo.	kalendorinių dienų, kitus kartus – be rečiau kaip kartą per 3 mėnesius. Esant poreikiui - pagalbos plano peržiūros atliekamos dažniau.	
5.	Skundų, pasiūlymų teikimas remiantis vaikų globos namuose nustatyta tvarka.	Pasiūlymai, skundai, pastabos padeda stiprinti, papildyti veiklos sritis gyvenimo kokybės gerinimui, paslaugos kokybės gerinimui	Visus metus	Atvejo vadybininkai, socialiniai darbuotojai darbui su šeima, Administracija
