

## **PASVALIO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO NUOLATINIO TOBULINIMO IR MOKYMO SI SISTEMA**

Pasvalio socialinių paslaugų 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. Sistema įgyvendinama visose Centro veiklos srityse, ją žino ir naudoja įstaigos vadovai ir personalas.

### **PASLAUGŲ TEIKIMO PLANAVIMAS**

Centras, kasmet, I-ame ketvirtyje, vadovaudamasis strateginiu planu ir kokybės politika, išsikelia metinius įstaigos tikslus, identifikuoja paslaugų gavėjų, personalo ir kitų suinteresuotų šalių poreikius, planuoja įstaigos veiklas, apibrėžia aiškius rezultatų rodiklius. Atsižvelgiant į kiekvieno darbuotojo poreikius bei vadovaujantis gautomis socialinių paslaugų srities darbuotojų kasmetinio veiklos vertinimo išvadomis, parengiamas darbuotojų kvalifikacijos kėlimo planas. Centro direktorius užtikrina, kad darbuotojai įgytų kokybiškus mokymosi ir tobulinimosi metodus, vertingas profesines žinias bei kompetencijų tobulinimo įgūdžius. Būsimieji poreikiai nustatomi pokalbių ir anketos apklausos būdu. Planavimas vykdomas cikliškai, nuoseklia stebėseną.

### **PASLAUGŲ TEIKIMO PROCESAS**

Sudaromas individualus socialinės pagalbos šeimai (asmeniui) planas (toliau – ISPP), kuriuo siekiama gerinti paslaugų gavėjo gyvenimo kokybę, aiškiai apibrėžiant tikslus, pagalbos priemones, rezultatų rodiklius. Atsižvelgiant į paslaugų gavėjų poreikį, peržiūrimas ir aptariamas ISPP. Centras užtikrina paslaugų gavėjų poreikius ir teikiamų paslaugų kokybę. Vykdomas strateginis ir metinis veiklos planas, kokybės politika.

### **VEIKLOS REZULTATŲ ANALIZĖ, LYGINIMAS**

Centras kasmet, IV-ame ketvirtyje vykdo apklausas ir atlieka veiklos rezultatų analizę, remiantis apklausų ir tyrimų duomenimis. Rezultatai objektyviai matuojami ir analizuojami, lyginami su praėjusių metų rezultatais bei kitų socialinių įstaigų rezultatais. Apklausos rezultatai pristatomi Centro darbuotojams, paslaugų gavėjams, pateikiami metinėje įstaigos ataskaitoje ir viešinami įstaigos internetinėje svetainėje.

### **TOBULINIMOSI VEIKSMŲ NUMATYMAS**

Centras kasmet numato nuolatinio mokymosi ir tobulinimosi veiksmus, imasi rezultatų gerinimo iniciatyvų, lyginant paslaugų teikimo rezultatus ir veiklos efektyvumą. Gauti paslaugų gavėjų pasitenkinimo paslaugomis ir palyginimo su kitais paslaugų teikėjais rezultatai apibrėžia Centrai nuolatinio tobulinimosi ir mokymosi veiksmus, suteikia galimybę vertinti pokyčių ir taikyti naujas inovacijas bei technologijas.

Tobulinimo iniciatyvos yra įgyvendinamos visose grandyse. Tobulinimo veiklos fiksuojamos darbuotojų kvalifikacijos kėlimo ir veiklos plane, ISPP, metinėje ataskaitoje. Atliekamas būsimųjų poreikių tyrimas, apklausiant būsimus paslaugų gavėjus, personalą, suinteresuotas šalis. Tyrimo poreikių ir pokyčių vertinimo rezultatai aptariami ir pristatomi rajono savivaldybės administracijos socialinės paramos skyriuje, Centro darbuotojams ir paslaugų gavėjams pasitarimų metu. Turėdamas bendrą suvokimą ir tikslą Centras gali pasiekti efektyviausių ir kokybiškų rezultatų.

### 1 pav. PASVALIO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO NUOLATINIO TOBULINIMOSI IR MOKYMO SI PROCESŲ CIKLIŠKUMAS

