

VŠĮ „PAGALBOS PAAUGLIAMS INICIATYVA“ GLOBOS CENTRO NUOLATINIO TOBULINIMOSI IR MOKYMO SI SISTEMA

VšĮ „Pagalbos paaugliams iniciatyva“ Globos centro (toliau – Globos centras) didelį dėmesį skiria nuolatiniam veiklos tobulinimui, darbuotojų kvalifikacijos kėlimui. Siekiant tenkinti paslaugų gavėjų¹, Globos centro darbuotojų ir kitų suinteresuotųjų šalių poreikius bei lūkesčius ir gerinti teikiamų paslaugų kokybę, periodiškai analizuojamas, vertinamas ir gerinamas paslaugų teikimas, jų naudingumas, prieinamumas, keliama darbuotojų kvalifikacija bei peržiūrimi veiklos rezultatų ar paslaugų teikimo rodikliai.

Globos centras naudoja nuolatinio tobulinimosi ir mokymosi sistemą (1 priedas):

1. paslaugų teikimo planavimas;
2. paslaugų teikimo proceso įgyvendinimas;
3. paslaugų teikimo rezultatų analizė, palyginimas;
4. numatomi tobulinimosi veiksmai.

Šiai sistemai būdingas cikliškumas, t.y. jeigu planuotos ir taikytos organizacijos tobulinimosi ir mokymosi priemonės, veiklos nepadarė reikiamo poveikio, sugrįžtama į *Paslaugų teikimo planavimo* etapą.

1. PASLAUGŲ TEIKIMO PLANAVIMAS

Planuojant paslaugų teikimą Globos centre:

- vadovaujamosi Globos centro kokybės politikoje iškeltais tikslais;
- remiantis atlikta stiprybių ir silpnybių bei galimybių ir grėsmių (SSGG) analize, metiniais pokalbiais su darbuotojais sudaromas strateginis planas;
- sudaromas metinis veiklų planas;
- sudaromas darbuotojų kvalifikacijos tobulinimosi planas, numatomos kompetencijų tobulinimosi priemonės (1 lentelė);
- numatomi viešinimo veiklų ir peržiūrimi paslaugų teikimo rezultatų rodikliai;
- vadovaujantis galiojančiais teisės aktais² įvertinus individualius globojamų (rūpinamų), prižiūrimų ar įvaikintų vaikų ir jų globėjų (rūpintojų), budinčių globotojų, tėvių ar šeimos narių bei kartu gyvenančių šeimos narių poreikius, kylančius dėl globos (rūpybos), vaiko priežiūros ar įvaikinimo, sudaromi individualūs pagalbos planai;

¹ *Paslaugų gavėjai* – tai globojami (rūpinami), prižiūrimi ar įvaikinti vaikai bei globėjai (rūpintojai), budintys globotojai, šeimos nariai ar tėviai ir kartu gyvenantys šeimos nariai bei asmenys, ketinantys tapti globėjais (rūpintojais), tėviais, budinčiais globotojais, šeimos steigėjais ar dalyviais, taip pat asmenų, ketinančių priimti vaiką laikinai svečiuotis ar teikti laikino atokvėpio paslaugą.

² „*Globos centro veiklos ir vaiko budinčio globotojo vykdomos priežiūros organizavimo ir kokybės priežiūros tvarkos aprašo*“ (toliau – Aprašas), patvirtinto Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2021-06-11 dienos įsakymu Nr. A1-440 nuostatomis.

- planuojamos bendradarbiavimo veiklos su partneriais, finansuotojais ar kitomis suinteresuotomis šalimis.

Globos centras vadovaudamasis kokybės politika, strateginiu planu, išsikelia tikslus, planuoja metines veiklas. Ruošiant metinį veiklos planą panaudojama visa gauta informacija, veiklos rezultatų analizė, paslaugų gavėjų, darbuotojų, kitų suinteresuotųjų šalių lūkesčiai, poreikiai, pateikti pasiūlymai, kurie išsiaiškinami:

- IV metų ketvirtį atlikus anonimines darbuotojų, paslaugų gavėjų ir kitų suinteresuotųjų šalių apklausas, jas įvertinus ir palyginus rezultatus;
- I metų ketvirtį atlikus darbuotojų profesinės kompetencijos įvertinimus. Kasmet darbuotojai savarankiškai įsivertina savo turimą kvalifikaciją, analizuoja savo stipriąsias ir tobulintinas kompetencijų sritis, numato kvalifikacijos tobulinimosi priemones. Remiantis darbuotojų vertinimo rezultatais, rengiamas individualus kvalifikacijos tobulinimosi planas. Vėliau sudaromas Globos centro darbuotojų metinis kvalifikacijos tobulinimo planas. Plane nurodomos tiek individualios, tiek ir bendros kompetencijų tobulinimo, žinių, įgūdžių stiprinti bei darbuotojų tarpusavio komunikavimo, bendradarbiavimo gerinimo priemonės.

Darbuotojų kompetencijų tobulinimosi priemonės, 1 lentelė

Išorinės kompetencijų tobulinimosi priemonės:	Vidinės kompetencijų tobulinimosi priemonės:
<ul style="list-style-type: none"> - Pagal aukštųjų mokymo įstaigų, kitų įstaigų, organizacijų patvirtintas studijų, profesinės kompetencijos tobulinimo programas, tiesiogiai susijusias su PPI globos centro vykdoma profesine veikla; - dalyvavimas supervizijose; - dalyvavimas seminaruose, mokymuose, konferencijose, tiesiogiai susijusiose su profesine veikla; - dalyvavimas nacionaliniuose ar tarptautiniuose projektuose: kvalifikacijos tobulinimo vizituose, mokymuose, stažuotėse, gerosios patirties pasidalinimo susitikimuose, susijusiuose su profesinės kompetencijos veiklos sritimis. 	<ul style="list-style-type: none"> - Teminė literatūra, filmai, video įrašai ir pan.; - darbuotojų pranešimai; - Aukštesnės kvalifikacijos darbuotojo mentorystė (ypač naujiems darbuotojams); - darbuotojų tarpusavio aptarimai, gerosios patirties dalinimosi susitikimai, intervizijos; - Darbuotojų bendri susirinkimai, darbų aptarimai pagal veiklos sritis, pokalbiai su tiesioginiu vadovu ar PPI direktoriumi.

2. PASLAUGŲ TEIKIMO PROCESO ĮGYVENDINIMAS

Paslaugų teikimo proceso įgyvendinimas Globos centre vykdomas:

- periodiškai peržiūrint metinį veiklų planą ir nuosekliai įgyvendinant suplanuotas metines veiklas;
- periodiškai peržiūrint darbuotojų kvalifikacijos tobulinimosi planą ir nuosekliai įgyvendinant darbuotojų kvalifikacijos tobulinimosi numatytas veiklas pagal suplanuotas priemones;
- įgyvendinant individualius pagalbos planus, juos periodiškai, vadovaujantis galiojančiais teisės aktais³, peržiūrint, atitinkamai pildant, koreguojant, esant poreikiui numatant papildomus tikslus, uždavinius ir jų įgyvendinimo terminus;

³ „Globos centro veiklos ir vaiko budinčio globotojo vykdomos priežiūros organizavimo ir kokybės priežiūros tvarkos aprašo“ (toliau – Aprašas), patvirtinto Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2021-06-11 dienos įsakymu Nr. A1-440 nuostatomis³

- pagal galimybes teikiant ir(ar) organizuojant paslaugų gavėjų poreikius ir lūkesčius atitinkančias pagalbos paslaugas, užtikrinant jų kokybę;
- pagal poreikį peržiūrimos darbuotojų atliekamos funkcijos, bendrieji pareiginiai nuostatai, vidaus darbo tvarkos taisyklės ir kiti darbo organizavimą, teikiamas paslaugas ar vykdomas funkcijas reglamentuojantys vidaus dokumentai;
- vykdomos suplanuotos bendradarbiavimo veiklos su partneriais, finansuotojais ar kitomis suinteresuotomis šalimis;
- diegiamos bei taikomos naujovės.

3. PASLAUGŲ TEIKIMO REZULTATŲ ANALIZĖ, PALYGINIMAS

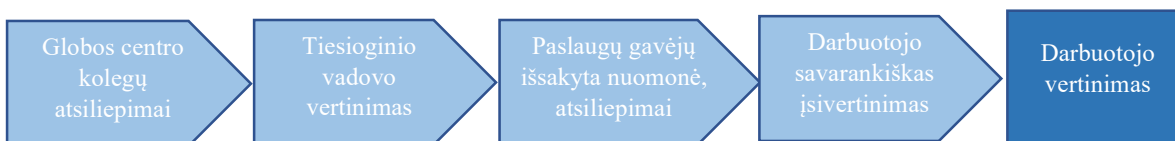
Globos centro paslaugų teikimo rezultatų analizė, palyginimas vykdomas:

- atliekant darbuotojų, paslaugų gavėjų, kitų suinteresuotųjų šalių apklausas ir apklausų rezultatų analizes;
- rengiant metinę veiklų ataskaitą;
- rengiant metinę kvalifikacijos tobulinimosi ataskaitą;
- vykdant darbuotojų metinius profesinės kompetencijos vertinimus;
- atliekant veiklos rezultatų einamųjų ir ankstesnių metų palyginamąją analizę, lyginant veiklos rezultatus su kitais globos centrais;
- atliekant paslaugų gavėjų įsitraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą analizę;
- gavus rezultatus atliekamas teikiamų paslaugų atitikties kokybės reikalavimams įsivertinimas.

Šiame etape Globos centras renka rezultatus, vykdo apklausas, tyrimus. Remiantis apklausų ir tyrimų duomenimis atliekama teikiamų paslaugų rezultatų analizė, objektyviai matuojami gauti rezultatai, lyginami jie su praėjusių metų rezultatais bei kitų panašių įstaigų rezultatais, požiūriais ir metodais.

Darbuotojų profesinės kompetencijos vertinimas aptariamas darbuotojo metinio pokalbio su tiesioginiu vadovu metu. Atliekama vykdytų kvalifikacijos tobulinimosi veiklų, po jų pasiūlytų/ įdiegtų/ savo darbe pritaikytų naujovių analizė.

Darbuotojo profesinės kompetencijos vertinimas apima:



Susitikimų su paslaugų gavėjais, darbuotojais ar kitomis suinteresuotomis šalimis metu aptariami ir įvertinami teikiamų paslaugų rezultatai, aptariamos tendencijos ir dinamika, nusprendžiama ką reikėtų tobulinti.

4. NUMATOMI TOBULINIMOSI VEIKSMAI

Globos centras, siekdamas užtikrinti teikiamų paslaugų kokybę, numato tobulintinas veiklas ir priemones:

- atliekama Globos centro SSGG analizė ir numatomi Globos centro tobulinimosi veiksmai. Į šią analizę įtraukiamos ir paslaugų gavėjų, darbuotojų, kitų suinteresuotųjų šalių bei savanorių iniciatyvos;
- vadovaudamasis praėjusiųjų metų strateginiu planu, metinėmis veiklos, kvalifikacijos tobulinimosi ataskaitomis, apklausų rezultatais, individualių poreikių vertinimais sudaro teikiamų paslaugų kokybės gerinimo priemonių planą, numatant konkrečias paslaugų kokybės gerinimo priemones (inovacijos, technologijos, nauji metodai, naujos paslaugos ir t.t.);
- po renginių, iniciatyvų, veiklų įgyvendinimo daromi aptarimai, refleksijos, surašomos pasiteisinusios ir tobulintinos sritys, praktikos;
- pagal parengtą metinę veiklos ir kvalifikacijos tobulinimosi ataskaitas vertinami pokyčiai, nustatomi veiklos tobulinimo ir mokymosi poreikiai;
- vertinami individualūs globojamų (rūpinamų), prižiūrimų ar įvaikintų vaikų ir jų globėjų (rūpintojų), budinčių globotojų, tėvių ar šeimynos dalyvių bei kartu gyvenančių šeimos narių poreikiai, kylantys dėl globos (rūpybos), vaiko priežiūros ar įvaikinimo.

Šio etapo esmė – nuspręsti ką ir kaip Globos centras tobulins ir įtrauks į kitų metų planus. Globos centras, išanalizavęs veiklos rezultatus, atlieka savo silpnybių, stiprybių, galimybių ir grėsmių analizę bei numato tobulinimosi veiksmus, imasi rezultatų gerinimo iniciatyvų. Taip pat vertina paslaugų gavėjų gautus pasitenkinimo rezultatus, rengia sekančių metų paslaugų kokybės gerinimo priemonių planą.

Tobulinimosi poreikis grindžiamas ne tik pasitenkinimo vertinimo rezultatais, bet ir paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės gerinimo, jų įgalinimo, įsitraukimo į paslaugų teikimą, paslaugų naudingumo rezultatais. Siekiama, kad į kitų metų planus būtų įtraukiamos ir darbuotojų bei kitų suinteresuotųjų šalių poreikius ir lūkesčius atitinkančios priemonės. Tobulinimosi iniciatyvos įgyvendinamos visose paslaugų teikimo etapuose, t.y. planavimo, įgyvendinimo, analizės/palyginimo bei tobulinimosi veiksmų numatymo.

5. BAIGIAMOS NUOSTATOS

Darbuotojai įsipareigoja vadovautis šia nuolatinio tobulinimosi ir mokymosi sistema, su kuria supažindinami visi VšĮ „Pagalbos paaugliams iniciatyva“ darbuotojai, savanoriai ir praktikantai el. paštu bei aptariant per bendrą susirinkimą.

Organizacijos nuolatinio tobulinimosi ir mokymosi sistema gali būti keičiama, koreguojama atsižvelgiant į organizacijos, paslaugų gavėjų ar kitų suinteresuotųjų šalių poreikius bei lūkesčius.

VŠĮ „Pagalbos paaugliams iniciatyva“ Globos centro Nuolatinio tobulinimosi ir mokymosi sistema

