

## VŠĮ „PAGALBOS PAAUGLIAMS INICIATYVA“ GLOBOS CENTRO PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮTRAUKIMO Į PASLAUGŲ PLANAVIMĄ, TEIKIMĄ IR VERTINIMĄ POLITIKOS IR PROCEDŪRŲ APRAŠAS

### I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. VšĮ „Pagalbos paaugliams iniciatyva“ globos centro (toliau – Globos centras) paslaugų gavėjų (vaikai ir juos globojantys (rūpinantys), prižiūrintys ar įvaikinę asmenys, asmenys, besirengiantys tapti globėjais (rūpintojais), budinčiais globotojais, tėviais ar šeimynų steigėjais) įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą politikos ir procedūrų aprašu (toliau – Aprašu) siekiama užtikrinti visapusišką paslaugų gavėjų įtraukimą į įstaigos vykdomas veiklas, jų planavimą, numatytų veiklų ir priemonių įgyvendinimą ir veiklos rezultatų vertinimą.
2. Globos centro paslaugų gavėjų įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą tikslas užtikrinti, kad kiekvienas paslaugų gavėjas turėtų galimybę dalyvauti paslaugų planavimo, teikimo ir vertinimo procese, priimant sprendimus, pilnavertiškai dalyvaujant, teikiant paslaugas bei įsitraukiant į rezultatų vertinimą.

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

3. **Paslaugų gavėjų dalyvavimas vertinant pagalbos poreikius ir sudarant pagalbos planą vaikui ir jį globojančiai, prižiūrinčiai ar įvaikinusiai šeimai bei dalyvavimas sudarant pagalbos planą.** Globėjų (rūpintojų), budinčių globotojų, tėvių (esant prašymui teikti koordinuotą pagalbą) šeimoje globojamiems, prižiūrimiems, įvaikintiems vaikams yra vertinami individualūs pagalbos poreikiai ir sudaromi pagalbos planai. Globos koordinatorius kartu su kitais globos centro specialistais įvertina visus globojamo (rūpinamo), budinčių globotojų šeimoje prižiūrimo ar įvaikinto vaiko individualius sveikatos, vystymosi, ugdymo(si), specialiuosius ir kitus poreikius, atsižvelgdamas į vaiko gebėjimus, gabumus, situaciją vaiko šeimoje (pagal tai, kokie galimi vaiko teisių pažeidimai buvo nustatyti, kokios rizikos identifikuotos) ir globėjo (rūpintojo), budinčio globotojo, tėvių šeimos, socialinę riziką, negalią, ypatumus, susijusius su vaiko amžiumi, branda, įgūdžiais, etnine kilme, kalba, religija, lytimi, rasine priklausomybe, santykius su tėvais ir emociniais ryšiais susijusiais asmenimis. Atliekant poreikių vertinimą, išskiriamos globojamo (rūpinamo), prižiūrimo ar įvaikinto vaiko, globėjo (rūpintojo), budinčio globotojo, tėvių ir kartu gyvenančių šeimos narių stiprybės ir silpnybės tenkinant konkretų poreikį. Pagalbos poreikių vertinime ir planavime dalyvauja ir paslaugų gavėjai išsakydami kylančius sunkumus, pagalbos poreikius bei lūkesčius dėl pagalbos paslaugų teikimo ir pan.

Paslaugų gavėjai išreikšti savo nuomonę ir poreikius turi galimybę žodžiu, raštu ar kitokiu komunikacijos būdu. Su sudarytu pagalbos planu pasirašytinai susipažįsta globėjai (rūpintojai), budintys globotojai ir jų globojami ar prižiūrimi vaikai nuo 16 m. Jaunesni vaikai su sudarytu pagalbos planu supažindinami žodžiu, atsižvelgiant į vaiko brandą. Pagalbos poreikiai vertinami ne rečiau kaip 1 kartą per metus, pagalbos planai peržiūrimi atsižvelgiant į globos rūšį (laikinoji ar nuolatinė) ir šeimos situaciją, bet ne rečiau nei kartą per 6 mėn.

4. **Globėjų (rūpintojų), budinčių globotojų, tėvių ištraukimo lygis vertinant individualius vaiko poreikius ir rengiant pagalbos planą.** Šviesoforo principu yra įvertinamas paslaugų gavėjų ištraukimas, t.y. žalia spalva reiškia, jog paslaugų gavėjai aktyviai ištraukė į poreikių vertinimą ir pagalbos plano rengimą bei pasirašė planą; geltona spalva reiškia, jog paslaugų gavėjai iš dalies aktyviai dalyvavo vertinant individualius (šeimos) poreikius ir (ar) sudarant pagalbos planą bei pasirašė planą arba dalyvavo neaktyviai, tačiau sutiko su specialistų parengtu pagalbos planu bei pasirašė planą; raudona spalva reiškia, kad paslaugų gavėjai neįsitraukė į individualių (šeimos) poreikių vertinimą ir pagalbos plano rengimą bei nepasirašė specialistų parengto pagalbos plano. Atsižvelgiant į pagalbos plano vykdymą bei peržiūrą, žalia spalva pažymi, jog paslaugų gavėjai vykdo pagalbos plane numatytus uždavinius ir aktyviai dalyvavo pagalbos plano peržiūroje; geltona spalva reiškia, kad paslaugų gavėjai pagalbos plane numatytus uždavinius vykdo iš dalies arba vykdo dalį uždavinių bei aktyviai arba iš dalies aktyviai dalyvavo pagalbos plano peržiūroje ir raudona spalva pažymi, jog paslaugų gavėjai nevykdo pagalbos plane numatytų uždavinių bei pagalbos plano peržiūroje nedalyvavo.

5. **Paslaugų gavėjų dalyvavimas organizuojamuose renginiuose.** Paslaugų gavėjai yra skatinami dalyvauti Globos centro ir kitų įstaigų organizuojamuose renginiuose. Organizuojami renginiai skirti globėjų (rūpintojų), budinčių globotojų, tėvių šeimoms; mokymai, savipagalbos grupės ir kiti renginiai globėjams (rūpintojams), budintiems globotojams, tėviams; stovyklos, edukacijos, socialinių įgūdžių lavinimo grupės ir kiti renginiai globojamiems, prižiūrimiems ar įvaikintiems vaikams. Paslaugų gavėjams sudaromos galimybės išsakyti nuomonę dėl pageidaujamų renginių (ne rečiau kaip kartą per metus vykdoma anoniminė paslaugų gavėjų apklausa) bei įvertinti įvykusius renginius (anoniminė apklausa po renginio).

6. **Paslaugų gavėjų dalyvavimas apklausoje.** Paslaugų gavėjams sudaroma galimybė ne rečiau kaip kartą per metus dalyvauti anoniminėje apklausoje apie paslaugų gavimą, naudą, pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis bei pastebimus pokyčius šeimoje, taip pat paslaugų gavėjai turi galimybę teikti pasiūlymus dėl esamų paslaugų tobulinimo ar naujų paslaugų, veiklų. Vaikai apklausiami pasitelkiant pagal vaiko amžių ir brandą pritaikytus apklausos būdus, pvz., skalės su veidukais, balų sistema ir kitos vizualinės vaikams suprantamos priemonės.

7. **Paslaugų gavėjų skundai, prašymai, pranešimai.** Paslaugų gavėjai turi galimybę raštu, žodžiu ar elektroniniu būdu teikti skundus, prašymus ir pranešimus pagal „Skundų nagrinėjimo tvarkos aprašą“, kurie yra registruojami ir nagrinėjami atitinkamame gautų dokumentų žurnale. Vaikams yra parengta atmintinė lengvai suprantama kalba apie skundų, prašymų, pranešimų pateikimą.

### **III. VAIKŲ ĮTRAUKIMAS Į PASLAUGŲ PLANAVIMĄ, TEIKIMĄ IR VERTINIMĄ**

8. Vaiko įtraukimas – esminis vaiko teisėmis grįsto požiūrio į darbą su vaikais pagrindas, kurio

tikslas – priimti sprendimus, geriausiai atitinkančius vaiko interesus ir poreikius, užtikrinti reikiamą pagalbą vaikui.

9. Teisę būti įtrauktam į paslaugų teikimo planavimą, teikimą ir vertinimą turi visi vaikai nepriklausomai nuo jų amžiaus, tautybės, lyties ar kitų veiksnių.

10. Vaikai į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą įtraukiami šiose srityse: individualių pagalbos poreikių vertinimas ir pagalbos planavimas, vaikų įtraukimas į Globos centro organizuojamas veiklas, vaikų apklausa apie teikiamas paslaugas, pasitenkinimą paslaugomis, teisių užtikrinimą ir pan., vaiko nuomonės išklausymas sprendžiant su vaiku susijusius klausimus.

11. Pagrindiniai vaiko įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą principai:

11.1. lygiateisiškumo – visi vaikai turi teisę dalyvauti ir būti išklausyti, visiems vaikams privalo būti sudarytos vienodos sąlygos dalyvauti ir išsakyti nuomonę;

11.2. skaidrumo – vaikui jam suprantama kalba privalo būti suteikta visa reikiama informacija apie tai, kaip jis gali įsitraukti į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą, kodėl jo nuomonė svarbi, kokias teises jis turi;

11.3. savanoriškumo – vaiko įsitraukimas, dalyvavimas, nuomonės išsakymas yra jo teisė, o ne pareiga;

11.4. pagarbos – vaiko nuomonė išklausoma atidžiai, taikomi būdai ir priemonės neturi jam kelti įtampos;

11.5. neformalumo – vaiko įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą metodai ir formos turi atitikti jo amžių ir brandą, emocinę būseną;

11.6. atsakomybės vaikui – vaikui turi būti suteiktas grįžtamasis ryšys, paaiškinta, kaip į jo nuomonę bus atsižvelgta, jeigu neatsižvelgta, aiškiai nurodomos to priežastys.

12. Įtraukiant vaiką į pagalbos poreikių vertinimą ir planavimą, paslaugų teikimą, vaiko nuomonė išklausoma vadovaujantis šia pokalbio su vaiku struktūra:

12.1. įžanginis, ryšį kuriantis, pokalbis;

12.2. informacijos apie pokalbio tikslą suteikimas vaikui;

12.3. klausimų uždavimas, vaiko išklausymas;

12.4. pokalbio apibendrinimas;

12.5. grįžtamojo ryšio apie pokalbį suteikimas.

#### **IV. REZULTATŲ VERTINIMAS**

13. Paslaugų gavėjų įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą rezultatai apskaičiuojami:

13.1. analizuojant paslaugų gavėjų įsitraukimą pagal šviesoforo principą;

13.2. bent kartą per metus atliekant anketinę paslaugų gavėjų apklausą;

13.3. analizuojant paslaugų gavėjų pateiktų ir įgyvendintų pasiūlymų skaičius ir juos lyginant tarpusavyje.

#### **V. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

14. Paslaugų gavėjų įtraukimas į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą glaudžiai siejasi su paslaugų gavėjų teisėmis, gyvenimo kokybe ir įgalinimu.

15. Globos centro darbuotojai su Paslaugų gavėjų įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą procedūros politikos aprašymu supažindinami el. paštu, Aprašas aptariamas bendro susirinkimo metu.
16. Paslaugų gavėjai su Paslaugų gavėjų įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą procedūros politikos aprašymu supažindinami individualiai.
17. Paslaugų gavėjų įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą politikos ir procedūrų aprašymas gali būti skelbiamas Globos centro interneto svetainėje ([www.ppi.lt](http://www.ppi.lt)), socialiniuose tinkluose (facebook paskyroje <https://www.facebook.com/ppiniciatyva/>).