

VŠĮ KAUNO PANEMUNĖS SOCIALINĖS GLOBOS NAMŲ NUOLATINIO TOBULINIMO IR MOKYMOSI SISTEMA

1. VšĮ Kauno Panemunės socialinės globos namai (toliau – Globos namai) teikdami socialines paslaugas skiria didelį dėmesį nuolatiniam veiklos tobulinimui.

2. Globos namai naudoja aiškią paslaugų gerinimo ir mokymosi sistemą, kuri pasižymi ciklišku. Sistema įgyvendinama visose Globos namų veiklos srityse.

3. Globos namų nuolatinio tobulinimosi ir mokymosi sistema reglamentuoja nuolatinio paslaugų teikimo planavimo ir gerinimo bei paslaugų teikimo procesus, paslaugų teikimo veiklos rezultatų analizę ir lyginimą bei nuolatinio pokyčio veiksmus:

3.1. **Planavimas.** Globos namuose iškeliami tikslai, planuojamos metų veiklos taip pat vadovaujamosi strateginiu Globos namų planu. Personalo siūlymai dėl tobulintinų kompetencijų pateikiami darbuotojų apklausos ir/ar pokalbių su tiesioginiu vadovu metu. Gauti siūlymai analizuojami skyrių vadovų ir įtraukiami į visos įstaigos darbuotojų kvalifikacijos kėlimo ir tobulinimo planą. Darbuotojų siūlymu į planą įtraukti kompetencijų didinimo renginiai dėl aktualumo ir susietumo su atliekamomis funkcijomis, didina darbuotojo įsitraukimą ir gautų žinių pritaikomumą praktikoje. Paslaugų gavėjai planavime dalyvauja tiesiogiai ir atstovaujami tarybos. Paslaugų gavėjai susirinkimų su administracija metu gali pateikti siūlymus tiesiogiai direktoriui. Pasiūlymai gali būti pateikiami ir pasiūlymų/ skundų dėžutėse. Paslaugų gavėjų taryba siūlymus dėl paslaugų teikimo ir gerinimo teikia ataskaitų protokoluose ir tarybos susirinkimų protokoluose. Siūlymai svarstomi administracijos, skyrių vadovų ir kartu su taryba planuojamas siūlymų įgyvendinimas.

3.2. **Procesas.** Globos namuose išgryninami paslaugų gavėjų, personalo ir suinteresuotų šalių poreikiai. Numatytomis priemonėmis įgyvendinami metinio plano tikslai, kvalifikacijos kėlimo ir tobulinimosi planas, bei paslaugų gavėjų ISGP sudarymas ir peržiūrėjimas. Visų procesų eigoje siekiama užtikrinti paslaugų kokybę ir naudą paslaugų gavėjui. Procesas užtikrinamas atliekant periodines planų peržiūras už kurias atsakingi skyrių vadovai. Globos namuose veikiančios vidaus kontrolės komisijos ir paslaugų gavėjų taryba kontroliuoja procesų įgyvendinimą.

3.3. **Analizė.** Globos namai atlieka veiklos rezultatų analizę remiantis pasiektų rodiklių ir apklausų (darbuotojų, paslaugų gavėjų (jų atstovų)) duomenimis. Objektiviai matuoja ir analizuoja gautus rezultatus, rezultatai lyginami kelių metų perspektyvoje. Globos namų direktorius ir skyrių vadovai rengia metinės veiklos ataskaitą pagal gautus rodiklius ir duomenis. Rodiklių ir apklausų analizės pristatomos darbuotojams ir paslaugų gavėjams (jų atstovams) susirinkimų metu.

3.4. **Pokytis.** Globos namuose pagal gautus analizių rezultatus rengiamas metinis veiklos planas. Numatomi tobulinimosi ir mokymosi veiksmai einamiesiems metams, kurie įtraukiami į planavimo procesus siekiant inovatyvesnio paslaugų teikimo ir naujų metodų pritaikymo. Inicijuojami rezultatų gerinimo procesai personalo kompetencijų tobulinime, teikiamų paslaugų gerinime, veiklos efektyvumo didinime, paslaugų gavėjų pasitenkinime. Pokyčio taip pat siekiama lyginant globos namuose teikiamų paslaugų įgyvendintus rodiklius su tas pačias paslaugas teikiančiomis įstaigomis.

- Strateginis planas;
- Metinis planas;
- Darbuotojų periodinių mokymų kvalifikacijos kėlimo planas;
- Tobulinimo ir mokymosi priemonių planas

1. PLANAS
Paslaugų teikimo planavimas.
Planuojamų pokyčių vizija

2. PROCESAS
Teikiamų paslaugų proceso užtikrinimas.
Pokyčių realizavimas

3. ANALIZĖ
Suteiktų paslaugų efektyvumo ir įgyvendintų pokyčių rezultatų analizė

4. POKYTIS
Tobulintinų veiklos procesų identifikavimas.
Tobulinimosi veiksmų numatymas

- Nustatomi paslaugų gavėjų, suinteresuotų šalių ir personalo poreikiai;
- Išsikeliami tikslai;
- Numatomi tobulintini veiksmai paslaugų teikime, darbuotojų kvalifikacijos kėlime, globos namų aplinkos gerinime ir modernizavime

- Periodinis planų peržiūrėjimas;
- Kokybės politikos strategijos laikymasis;
- ISGP sudarymas ir peržiūrėjimas;
- Kvalifikacijos kėlimo proceso užtikrinimas
- Paslaugų gavėjų Tarybos susirinkimai

- Teikiamų paslaugų atitikties globos normoms įsivertinimas;
- Paslaugų gavėjų (jų artimųjų), personalo apklausų analizė;
- Gautų rezultatų lyginimas kelių metų perspektyvoje;
- lyginimasis su kitomis įstaigomis;
- Įgyvendintų pokyčių įvardijimas