

ANYKŠČIŲ RAJONO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO TEIKIAMŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ PLANAVIMO IR KOKYBĖS VERTINIMO APRAŠAS

I. BENDROJI INFORMACIJA

- I. Socialinės paslaugos tai paslaugos, kuriomis suteikiama pagalba asmeniui (šeimai) dėl amžiaus, neįgalumo, socialiniu problemų dalies ar visiškai neturinčiam, nesigijusiam arba praradusiam gebėjimus ar galimybes savarankiškai rūpintis savimi ir asmeniniu (šeimoms) gyvenimu, dalyvauti visuomenės gyvenime.
2. Siekiant teikiamu socialiniu paslaugų kokybės sistemiskai ir kompleksiskai planuojamos realios paslaugų apimtys bei etapai, nustatomi Anykščių rajono socialiniu paslaugų centro (toliau — Centro) socialiniu paslaugų teikimo plėtros prioritetai, atsižvelgiant į tai sudaromi strateginiai (trijų metų), jų pagrindu, metiniai (padalinio) veiklos planai.
3. Centro pasiektu rezultatu, tikslu ir uždaviniu analizė — įsivertinimas, gyvenimo kokybės gautas rezultatas apibrėžia teikiamu socialiniu paslaugų kokybę.
4. Veiklos planas rengiamas:
 - 4.1. Atsilvelgiant į socialiniu paslaugų teikimo politiką;
 - 4.2. Bendruomenės poreikius
 - 4.3. Vadovaujantis EQUASS kokybės standartu, diegimo planuose išsikeltomis rekomendacijomis
 - 4.4. Laikantis Centro vizijos ir misijos, tikslu;
 - 4.5. Racionaliai, taupiai ir tikslingai planuojant Centrai skirtas lėšas;
 - 4.6. Nustatant prioritetines socialiniu paslaugų plėtros kryptis orientuojamasi į socialiniu paslaugų gavėju, darbuotoju poreikius, išreikštą jų nuomonę.
 - 4.7. Periodiškai stebima ir analizuojama esama padėtis, vykdomos apklausos, bendradarbiaujama su įvairių institucijų atstovais ir socialiniu paslaugų gavėjais įvertinant suteiktu paslaugų kokybę.
5. Siekiant užtikrinti teikiamų paslaugų kokybę įgyvendinamos gyvenimo kokybės ir įgalinimo koncepcijos: atsižvelgiant į paslaugų gavėjų poreikius, įtraukiant paslaugų gavėjus į planavimą, teikimą, vertinimą.

II. SOCIALINIŲ PASLAUGŲ TEIKIMO IR PLĖTROS TIKSLAI

6. Pagrindiniai socialiniu paslaugų teikimo ir plėtros tikslai:
 - 6.1. Gyvenimo kokybės ir saugumo gerinimas;

- 6.2. Teikti įvairias ir kokybiškas socialines paslaugas ir kitą pagalbą Anykščių savivaldybės teritorijoje gyvenantiems asmenims (šeimoms) dėl amžiaus, neįgalumo, socialinių problemų iš dalies ar visiškai neturintiems, neįgijusiems arba praradusiems gebėjimus ar galimybes savarankiškai rūpintis asmeniniu (šeimoms) gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime;
- 6.4. Plėtoti socialines paslaugas vadovaujantis planavimu, socialinių paslaugų poreikio nustatymu, socialinio darbo profesionalumu;
- 6.5. Didinti socialinių paslaugų prieinamumą;
- 6.6. Užsitikrinti paslaugų gavėjų teises;
- 6.7. Užsitikrinti darbuotojų ir paslaugos gavėjų etiką.

III. SOCIALINIŲ PASLAUGŲ TEIKIMO PRINCIPAI ĮTAKOJANTYS TEIKIAMAS PASLAUGAS

7. Socialinės paslaugos teikiamos vadovaujantys šiais principais:
- 7.1. **Asmens teisių užtikrinimo:** draudžiama nepagrįstai ir neteisėtai riboti asmens teises. Visos asmens problemos sprendžiamos su asmeniui rodoma pagarba, supratingumu, jautrumu bei užtikrinant ir pripažįstant asmens teisę į privatumą;
- 7.2. **Dalyvavimo ir bendradarbiavimo:** visi klausimai sprendžiami dalyvaujant ir bendradarbiaujant pačiam asmeniui, jo globėjui (rūpintojui), esant poreikiui — kitiems nariams ar artimiems giminaičiams bei kompetentingų institucijų atstovams, Centro darbuotojams.
- 7.3. **Pasirinkimo socialinės globos ar priežiūros tikslingumo:** pripažįstant asmens teisę rinktis jo pagrįstus lūkesčius ir teisėtus interesus atitinkančią pagalbą.
- 7.4. **Nediskriminavimo:** socialinės paslaugos organizuojamos ir teikiamos pagal įvertintus asmens poreikius, ir tai nepriklauso nuo asmens lyties, negalios, rasės, tautybės, pilietybės, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, amžiaus, įsitikinimų ar pažiūrų, seksualinės orientacijos ir kitų aplinkybių, nesusijusių su socialine globa, priežiūra;
- 7.5. **Tęstinumo:** numatant konkrečius darbų planus, reikalingus prognozuoti situaciją;
- 7.6. **Kompleksiškumo:** socialiniu paslaugu teikimas asmeniui yra derinamas su socialinių paslaugų teikimu jo šeimai individualiai atsižvelgiant į jo poreikius;
- 7.7. **Prieinamumo:** socialinės paslaugos valdomos, skiriamos ir teikiamos taip, kad būtų užtikrintas socialiniu paslaugu prieinamumas asmeniui (šeimai).
- 7.8. **Socialinio teisingumo:** asmens (šeimoms) finansinės galimybės mokėti už socialines paslaugas neturi įtakos asmens (šeimoms) galimybėms gauti kokybiškas socialines paslaugas;

7.9. **Tinkamumo:** asmeniui (šeimai) skiriamos ir teikiamos tokios socialinės paslaugos, kurios atitinka asmens ir interesus bei nustatytus poreikius;

7.10. **Veiksmingumo:** socialinės paslaugos valdomos, skiriamos ir teikiamos siekiant gerų rezultatų ir racionaliai naudojant turimus išteklius;

7.11. **Planavimo:** socialinės paslaugos turi būti planuojamos, įvertinant paslaugų gavėjų poreikius ir apibrėžiant socialiniu paslaugų teikimo prioritetus;

7.12. **Atvirumo bendruomenei:** Centras turi būti atviras bendruomenės gyventojams.

Bendruomenėje skleidžiamą informaciją apie socialinių paslaugų tinklą ir apie atskiras paslaugų rūšis bei socialinių paslaugų gavimo sąlygas.

7.13. **Adekvatumo:** turi būti teikiamos tokios socialinių paslaugų rūšys, kokios labiausiai atitinka socialinių paslaugų gavėjo poreikius. Teikiant socialines paslaugas, turi būti užtikrinamas paslaugų tęstinumas;

7.14. **Pokyčių žmoguje skatinimo:** teikiamos socialinės paslaugos turi skatinti žmogaus norą rūpintis savimi, aktyvinti savi pagalbą;

7.15. **Darbuotojų dalyvavimo tobulinant darbo organizavimą:** aktyvus darbuotojų dalyvavimas ir jų nuomonės, kaip pagerinti darbą, aplinką paisymas;

7.16. **Konfidencialumas:** garantuoti duomenų apie paslaugų gavėjų konfidencialumą.

IV.SOCIALINĖS GLOBOS ATITIKTIES SOCIALINĖS GLOBOS NORMOMS VERTINIMAS

8. Įstaigos, teikiančios socialinės globos paslaugas, socialinės globos atitiktį globos normoms periodiškai, ne rečiau kaip kartą per 5 metus, tikrinamas vietoje, vertina Socialinių paslaugų priežiūros departamentas prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos.

9. Siekdamas teikiamų socialinių paslaugų efektyvumo, Centras kartą metuose vertina savo veiklą ir socialinės globos atitiktį socialinės globos normoms — įsivertinimas vadovaudamasis Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymu „Dėl socialinės globos normų aprašo patvirtinimo“ 2007 m. vasario 20 d. Nr. AI -46 (galiojanti suvestinės redakcija).

10. Atliekant socialinės globos atitikties socialinės globos normoms vertinimą ir įsivertinimą, gyvenimo kokybės vertinimą, naudojant socialinės globos gavėjų, Centro personalo individualios apklausos, interviu, stebėjimo, susirinkimuose iškelti klausimu, Centro veiklos, dokumentų analizės.

V. CENTRO PLANŲ IGYVENDINIMO PRIEŽIŪRA

11. Strateginių ir metinių socialinių paslaugų veiklos planų:

- 11.1. atsakingas rengėjas — Direktoriaus pavaduotojas socialiniams reikalams,
- 11.2. atsakingi už planų įgyvendinimo priežiūros etapus ir įvertinimo rezultatus — už socialinių paslaugų organizavimą ir teikimą atsakingi padalinių socialiniai darbuotojai, atvejo vadybininkai.
- 11.3. planų įgyvendinimo vykdytojai: visi Centre dirbantys darbuotojai.

12. Socialinių paslaugų plano įgyvendinimo priežiūros etapai ir įvertinimo rezultatai:

- 12.1. Strateginio veiklos plano pagrindu, atsižvelgiant į padalinių veiklose iškeltas užduotis, parengtas įstaigos metinis veiklos planas.
- 12.2. Už socialinių paslaugų organizavimą ir teikimą atsakingi padalinių socialiniai darbuotojai, atvejo vadybininkai (toliau priežiūros grupė), 2 kartus metuose (07.01, 12.31) atlieka plano įgyvendinimo analizes, kaip įgyvendinamos priemonės pagal patvirtintus rodiklius (kriterijus). Priežiūros grupės veiklai vadovauja direktoriaus pavaduotojas socialiniams reikalams.
- 12.3. Priežiūros grupė teikia pasiūlymus dėl planų, atsižvelgiant į analizės rezultatus, redagavimo, papildymo ir teikia Centro direktoriui tvirtinti.
- 12.4. Centro metinis planas vertinamas pildant patvirtintą formą analizei (stebėsenai) atlikti (priedas Nr. 1), gyvenimo kokybės rezultatai peržvelgiami po anketavimo ir susistemintus gautus rezultatus surašomi rodikliai.
- 12.5. Planui aptarti organizuojami posėdžiai, kuriems pirmininkauja direktoriaus pavaduotojas socialiniams reikalams.
- 12.6. Posėdžių metu aptariama ar tinkamai tenkinamas socialiniu paslaugų poreikis įvairių socialiniu grupių asmenims, ar numatytos priemonės įgyvendintos, ar kokybės vertinimo rezultatai atitinka poreikius, ar racionaliai panaudotos įvertinami kylantys veiksniai, susidariusios aplinkybės, problemas turinčios įtakos socialiniu paslaugų veiklų įgyvendinimui, ieškomi sprendimo būdai. Analizuojama ar visos plane numatytos priemonės išgyvendintos ar išskylusios kliūtys įtakojo plano įgyvendinimą, laukiamu rezultatu pasiekimą.
- 12.7. Įvertinus atliktus darbus, išanalizavus gautus rezultatus, atitikti strateginiam planui sudaromas metinis veiklos planas kitiems metams.

VI. BAIGIAMOJI DALIS

- 13. Paslaugų gavėjams ir jų artimiesiems sudaromos sąlygos pareikšti nuomonę ir vertinti socialinių paslaugų teikimą, teikti pasiūlymus dėl socialinių paslaugų efektyvumo, gyvenimo kokybės gerinimo.

14. Centras sudaro galimybes susipažinti su vertinimo ir įsivertinimo išvadoms visiems suinteresuotiems, skelbdamas šias išvadas interneto puslapyje www.socialinespaslaugos.lt
15. Kartą metuose (esant būtinumui ir dažniau), pasikeitus teisės aktams susijusioms su veiklomis nuo pasikeitimo pradžios, peržiūrimi vykdomu veiklų aprašai, darbuotoju pareiginės instrukcijos ir kt. dokumentai susiję su personalu, socialinėmis paslaugomis.
16. Metodinę pagalbą socialinės globos paslaugas teikiančioms įstaigoms dėl savo veiklos įsivertinimo ir socialinės globos normų taikymo teikia Socialinių paslaugų ir priežiūros departamentas.
17. Strateginio veiklos plano pagrindu parengtas metinis veiklos planas pateikiamas derinti Administracijos direktoriui, suderinus tvirtinamas Centro direktoriaus.
18. Centro vyr. buhalteris stebi ir analizuoja ar tinkamai ir skaidriai planuojamos bei panaudojamos lėšos.