

ŠIAULIŲ MIESTO SAVIVALDYBĖS SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO PASLAUGŲ GAVĖJŲ DALYVAVIMO IR ĮTRAUKTIES POLITIKA

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Šiaulių miesto savivaldybės socialinių paslaugų centro (toliau-Centro) Paslaugų gavėjų dalyvavimo ir įtraukties politika reglamentuoja paslaugų gavėjų dalyvavimą, aktyvų integravimą ir atstovavimą visose organizacijos lygmenyse.

2. Politikoje naudojamos sąvokos:

2.1. **Įtraukimas** – tai procesas, kurio metu individai ar grupės pasirinktu būdu bendrauja tarpusavyje, keičiasi informacija, daro įtaką konkrečių sprendimų priėmimui.

2.2. **Dalyvavimas** – tai bendradarbiavimas, darbas kartu su grupe ar žmogumi, kad pasiekti bendrą tikslą.

II. PASLAUGŲ GAVĖJŲ DALYVAVIMO IR ĮTRAUKTIES PRINCIPAI

3. Centro paslaugų gavėjų dalyvavimo ir įtraukties politikos tikslas – visapusiškas paslaugų gavėjų įsitraukimas į Centro teikiamų paslaugų planavimą, teikimą bei vertinimą, siekiant pagerinti teikiamų paslaugų kokybę.

4. Centras plėtoja paslaugų gavėjų aktyvų dalyvavimą ir įsitraukimą:

4.1.pripažįstant, kad kiekvienas asmuo yra unikalus ir turi savo interesus ir įgūdžius;

4.2.suteikiant paslaugų gavėjui galimybę aktyviai prisidėti prie Centro bendruomenės;

4.3. suteikiant galimybę dalyvauti veiklos ir paslaugų vertinime;

4.4.skatinant bendradarbiavimą su paslaugų gavėju, jo šeima;

4.5.skatinant ir sudarant sąlygas paslaugų gavėjams išsakyti savo nuomone, apie trūkstamas paslaugas, teikiamų paslaugų kokybę, gaunamą naudą ir kt. paslaugų gavėjų apklausose, internetinėje Centro svetainėje, „Facebook“ paskiroje, Centro el. paštu, raštu, telefonu;

4.6. skatinant paslaugų gavėjus dalyvauti individualių planų sudaryme, jų tikslų ir uždavinių išsikėlime bei pasiektų rezultatų vertinime;

4.7.sudarant paslaugų gavėjams galimybę gauti visą su jų atveju susijusią informaciją, reikalingą tolesniems savarankiškiems sprendimams priimti.

III. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮTRAUKIMO Į PASLAUGŲ PLANAVIMĄ, TEIKIMĄ BEI VERTINIMĄ METODAI

5. Paslaugų gavėjų įtraukimas į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą apima:

5.1. periodinių (ne rečiau kaip kartą per metus) paslaugų gavėjų anketinių apklausų organizavimą;

5.2. bendrų darbuotojų ir paslaugų gavėjų susirinkimų (ne rečiau kaip kartą į ketvirtį) organizavimą;

5.3. individualių planų sudarymą atsižvelgiant į paslaugų gavėjo įsivertintą gyvenimo kokybę bei atliepiant kliento poreikius;

5.4. paslaugų gavėjų dalyvavimą teikiamų paslaugų ir Centro veiklos vertinime (ne rečiau kaip kartą per metus).

6. Grįžtamasis ryšys iš paslaugų gavėjų panaudojamas nuolatiniam Centro veiklos ir paslaugų kokybės tobulinimui.

IV. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

7. Darbuotojai su šia politika yra supažindinami pasirašytinai ir privalo ja vadovautis atlikdami savo darbo užduotis.

8. Jeigu darbuotojas nesilaiko Centro paslaugų gavėjų dalyvavimo ir įtraukties politikos, bet kuris asmuo turi teisę pateikti skundą Centro nustatyta tvarka.
