**PATVIRTINA**

Pagėgių savivaldybės šeimos gerovės centro

2021 m. gegužės 24 d. direktoriaus įsakymu Nr. V-104



**PAGĖGIŲ SAVIVALDYBĖS ŠEIMOS GEROVĖS CENTRAS**

**PAGALBOS ŠEIMAI SKYRIUS**

**NUOLATINIO TOBULINIMOSI IR MOKYMOSI SISTEMA**

|  |
| --- |
| **i. bendrosios nuostatos** |

1. Šis dokumentas reglamentuoja Pagėgių savivaldybės šeimos gerovės centro pagalbos šeimai skyriaus (toliau – Centras) nuolatinio tobulinimosi ir mokymosi procesus, paslaugų teikimo rezultatų siekimą ir jų analizę bei nuolatinio mokymosi ir tobulinimo veiksmus. Centre siekiama tenkinti paslaugų gavėjų, personalo ir suinteresuotų šalių poreikius bei gerinti socialines paslaugas.

|  |
| --- |
| **iI. NUOLATINIO TOBULINIMOSI IR MOKYMOSI PROCESAS** |

1. Centre naudojamasi aiškia ir suprantama paslaugų gerinimo ir mokymosi sistema:
   1. ***Paslaugų teikimo planavimas:***
      1. vadovaujamasi Centro kokybės politikoje išsikeltais tikslais;
      2. planuojamos metinės veiklos;
      3. nustatomi rezultatų rodikliai;
      4. rengiamas strateginis planas;
      5. keliama darbuotojų kompetencija;
2. Centras, vadovaudamasis kokybės politika, išsikelia tikslus ir planuoja veiklas. Centro veikla vykdoma vadovaujantis centro veiklos metiniu planu, kuris tvirtinamas centro direktoriaus. Rengiant metinį planą atsižvelgiama į veiklos rezultatų analizę, paslaugų gavėjų, suinteresuotų šalių lūkesčius ir poreikius, kurie išsiaiškinami išanalizavus prašymus, pasiūlymus ir skundus bei metų gale atlikus apklausas. Vadovaujantis socialinių paslaugų srities darbuotojų kasmetinio veiklos vertinimo, darbuotojų kompetencijų įsivertinimo išvadomis parengiamas metinis darbuotojų kvalifikacijos kėlimo planas.
3. ***Paslaugų teikimo procesas:***
   1. Centras nustato paslaugų gavėjų, darbuotojų ir kitų suinteresuotų šalių poreikius, planuoja aiškius rezultatus;
   2. sudaromi individualūs pagalbos/socialinės globos asmeniui (šeimai) planai. Jais siekiama gerinti paslaugų gavėjų gyvenimo kokybę: paslaugų gavėjų poreikių tenkinimas, užtikrinama teikiamų socialinių paslaugų kokybė;
   3. ne rečiau kaip du kartus metuose peržiūrimas darbuotojų kvalifikacijos kėlimo planas;
   4. kartą mėnesyje peržiūrimas metinis veiklos planas;
   5. vykdomi metiniame centro veiklos plane numatyti projektai;
   6. įgyvendinamos centro socialinės atsakomybės veiklos;
   7. vykdomas suplanuotas bendradarbiavimas su partneriais;
   8. peržiūrimi darbuotojų pareigybės aprašai, funkcijos;
   9. diegiamos ir taikomos naujovės;
4. ***Veiklos analizė:***
   1. atliekamos apklausos ir tyrimai;
   2. rengiamos ataskaitos;
   3. atliekama rezultatų analizė, lyginimas;
5. Šiame etape renkama informacija, vykdomos apklausos, tyrimai. Remiantis apklausų ir tyrimų duomenimis Centras atlieka paslaugų rezultatų analizę, matuoja ir analizuoja gautus rezultatus. Lygina juos su praėjusių metų rezultatais bei kitų panašių įstaigų rezultatais, požiūriais, metodais.
6. Susirinkimų metu su darbuotojais aptariami ir įvertinami pasiekti rezultatai, tobulinimosi sritys.
7. Paslaugų gavėjai supažindinami su metinėmis įstaigos veiklomis aiškiu ir Jiems suprantamu būdu (žodžiu/raštu).
8. ***Tobulinimosi veiksmų numatymas:***
   1. Centras įvertina paslaugų kokybės pokytį, remiantis rezultatais, klientų gaunamų socialinių paslaugų vertinimu, įgyvendintomis naujovėmis bei pasilyginimu. Rengiamos metinės ataskaitos;
   2. sudaromas teikiamų socialinių paslaugų kokybės gerinimo planas;
9. Šiame etape išskiriamos prioritetinės tobulinimo sritys, numatomi tobulinimosi veiksmai, kurie įtraukiami į Centro sekančių metų metinį veiklų planą, planuojama sekančių metų strategija;

|  |
| --- |
| **iI. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS** |

1. Nuolatinio tobulinimosi ir mokymosi sistema įgyvendinama visame Pagėgių savivaldybės šeimos gerovės centro pagalbos šeimai skyriuje.
2. Centro darbuotojai turi aiškią nuolatinio tobulinimosi ir mokymosi sistemą, kuria remiantis siekia teikiamų paslaugų gerinimo rezultatų.