

VŠĮ „IŠTIESK PAGALBOS RANKĄ“ NUOLATINIO TOBULINIMOSI IR MOKYMO SI SISTEMA

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. VšĮ „Ištiesk pagalbos ranką“ organizacijos (toliau - **organizacijos**) nuolatinio tobulinimosi ir mokymosi sistema reglamentuoja organizacijos nuolatinio tobulinimo ir mokymosi procesus, paslaugų teikimo rezultatų siekimą ir jų analizę bei nuolatinio mokymosi ir tobulinimo veiksmus.
2. Organizacijoje nuolat siekiama gerinti teikiamas socialines paslaugas ir siekti pamatuojamų rezultatų.

II SKYRIUS PASLAUGŲ TEIKIMO PLANAVIMAS

3. Paslaugų teikimo planavimas:
 - 3.1. vadovaujasi organizacijos kokybės politikoje iškeltais tikslais;
 - 3.2. planuojamos metinės veiklos;
 - 3.3. sudaromas metinis veiklos planas, kuris yra tvirtinamas organizacijos steigėjo;
 - 3.4. vadovaujantis gautomis kompetencijų įsivertinimo ir darbuotojų kasmetinio veiklos vertinimo išvadomis, padalinių vadovų pateiktu poreikiu, parengiamas metinis darbuotojų kvalifikacijos ir atestacijos kėlimo planas.
4. Organizacija vadovaudamasi kokybės politika, išsikelia tikslus ir planuoja veiklas.
5. Metų pradžioje, darbuotojų kasmetinio vertinimo metu, padalinių susirinkimų metu darbuotojai teikia siūlymus metiniam veiklos planui.
6. Paslaugų gavėjai ir jų tėvai/globėjai savo pasiūlymus, metiniam veiklos planui, gali pateikti individualiai ir susirinkimų metu.
7. Ruošiant metinį veiklos planą panaudojama visa gauta informacija, veiklos rezultatų analizė, suinteresuotų šalių lūkesčiai ir poreikiai, kurie išsiaiškinami metų gale atlikus apklausas, jas įvertinus ir palyginus rezultatus.

III SKYRIUS

PASLAUGŲ TEIKIMO PROCESAS

10. Paslaugų teikimo procesas:

10.1. organizacija, atsižvelgiant į paslaugų gavėjų, darbuotojų ir kitų suinteresuotų šalių poreikius teikia paslaugas, planuoja aiškius veiklos rezultatus;

10.2. kartą per pusmetį peržiūrimas metinis veiklos planas;

10.3. vertinami paslaugų gavėjų poreikiai, sudaromi paslaugų gavėjų pagalbos vaikui ir ugdymo planai, kur aiškiai apibrėžiami uždaviniai, priemonės, paslaugos, rezultatai;

10.4. vykdomas suplanuotas bendradarbiavimas su partneriais;

10.5. diegiamos ir taikomos naujovės;

10.6. vykdomi metiniame veiklos plane numatyti tikslai;

10.7. pagal socialinės atsakomybės principus (atskaitomybė, skaidrumas, etiškas elgesys, pagarba įstatymams, elgesio normoms ir paslaugų gavėjo teisėms) įgyvendinamos organizacijos veiklos;

10.8. organizacija užtikrina kokybišką paslaugų teikimą bei aprūpina ištekliais ir kviečia visus darbuotojus sutelkti pajėgas kokybiškų socialinių paslaugų teikimui.

IV SKYRIUS

VEIKLOS REZULTATŲ ANALIZĖ, LYGINIMAS

11. Veiklos rezultatų vertinimas:

11.1. organizacija atlieka veiklos rezultatų analizę, remiantis apklausų ir tyrimų duomenimis, kurie gaunami per metus;

11.2. rengiamos veiklos ataskaitos;

11.3. paslaugos vertinamos pasitelkiant išorės ekspertus;

11.4. su metine veiklos ataskaita susirinkimo metu supažindinami darbuotojai;

12. Susirinkimų su paslaugų gavėjais, tėvais/globėjais, darbuotojais metu aptariamai ir įvertinami teikiamų paslaugų rezultatai, aptariamoms tendencijoms ir dinamika, nusprendžiama, ką reikėtų tobulinti.

V SKYRIUS

TOBULINIMOSI VEIKSMŲ NUSTATYMAS

13. Numatomi tobulinimosi veiksmai:

13.1. rengiamos metinės ataskaitos ir vertinami pokyčiai;

13.2. sudaromas teikiamų paslaugų kokybės gerinimo priemonių planas;

13.3. numatomi nuolatinio mokymosi ir kompetencijų tobulinimosi veiksmai;

13.4. imamasi rezultatų gerinimo iniciatyvų;

13.5. vertinama paslaugų gavėjų gauti pasitenkinimo rezultatai;

14. Šio etapo esmė – nuspręsti ką ir kaip organizacija tobulins ir įtrauks į kitų metų planą įgyvendinimui.

15. Tobulinimosi poreikis grindžiamas ne tik pasitenkinimo vertinimo rezultatais, bet ir gyvenimo kokybės gerinimo, įgalinimo, paslaugų naudos ir kitais veiklos efektyvumo rezultatais.

16. Siekiama, kad į kitų metų veiklos planą būtų įtrauktos darbuotojų bei suinteresuotų šalių lūkesčius atitinkančios priemonės.

17. Tobulinimosi iniciatyvos įgyvendinamos visose srityse.

VI SKYRIUS

BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

18. Nuolatinio tobulinimo ir mokymosi sistema įgyvendinama visose organizacijos padaliniuose.

19. Organizacijos darbuotojai turi bendrą ir aišką suvokimą, tikslą, kaip efektyviai siekti paslaugų teikimo gerinimo rezultatų.

ORGANIZACIJOS NUOLATINIO TOBULINIMOSI IR MOKYMO SI PROCESAI

1. PASLAUGŲ TEIKIMO PLANAVIMAS:

- tikslų iškėlimas;
- metinis veiklos planavimas;
- tobulinimosi ir mokymosi veiksmų planas;
- kokybės politika ir įstaigos veiklos strategija.

2. PASLAUGŲ TEIKIMO PROCESAS:

- paslaugų gavėjų ir darbuotojų poreikių nustatymas;
- pagalbos vaikui ir ugdymo planų sudarymas;
- konkretūs rodikliai;
- paslaugų gavėjų pasitenkinimas;
- paslaugų kokybės užtikrinimas.

3. VEIKLOS REZULTATŲ ANALIZĖ, LYGINIMAS

- rezultatų analizė;
- paslaugų gavėjų, personalo, poreikių identifikavimas.

4. TOBULINIMOSI VEIKSMŲ NUMATYMAS:

- numatomo nuotolinio tobulinimosi ir mokymosi veiksmai;
- naujovių taikymas;
- darbuotojų, naujų paslaugų gavėjų ir kitų poreikių vertinimas.