



PATVIRTINTA
VšĮ „Vilties žiedas“ generalinio
direktoriaus 2024 m. rugsėjo 19 d.
įsakymu Nr. ĮV/24/09/19-01
(pakeista 2026 m. gegužės 25 d.
įsakymu Nr. ĮV/26/05/25-01)

VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS „VILTIES ŽIEDAS“ PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮTRAUKIMO Į PASLAUGŲ PLANAVIMĄ, TEIKIMĄ IR VERTINIMĄ TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Viešosios įstaigos „Vilties žiedas“ (toliau – VšĮ „Vilties žiedas“) paslaugų gavėjų įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą tvarkos aprašo (toliau – Aprašas) tikslas – sudaryti VšĮ „Vilties žiedas“ socialinių paslaugų gavėjams (toliau – Paslaugų gavėjai) galimybę aktyviai dalyvauti VšĮ „Vilties žiedas“ paslaugų planavime, teikime ir vertinime, stiprinti jų dalyvavimo gebėjimus, nustatyti Paslaugų gavėjų įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą principus, rodiklius ir rezultatų vertinimą.

2. Šio Aprašo uždaviniai:

- 2.1. užtikrinti Paslaugų gavėjų įtraukimą į sprendimų priėmimą;
- 2.2. sudaryti galimybes Paslaugų gavėjams išsakyti nuomonę ir teikti pasiūlymus;
- 2.3. gerinti paslaugų kokybę, remiantis Paslaugų gavėjų grįžtamojo ryšio.

3. Jei Paslaugų gavėjas pats negali dalyvauti paslaugų planavime, teikime ir vertinime, renkama jo artimųjų nuomonė.

4. Paslaugų gavėjų įtraukimas į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą vykdomas atsižvelgiant į paslaugų rūšį:

- 4.1. dienos socialinė globa asmens namuose.
- 4.2. socialinė priežiūra (pagalba į namus) (toliau – pagalba į namus);
- 4.3. socialinė priežiūra (socialinių įgūdžių ugdymas, palaikymas ir (ar) atkūrimas dienos centre)

(toliau – Dienos centras).

II SKYRIUS PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮTRAUKIMO Į PASLAUGŲ PLANAVIMĄ, TEIKIMĄ IR VERTINIMĄ PRINCIPAI IR VYKDYMAS

5. VšĮ „Vilties žiedas“ Paslaugų gavėjų įtraukimas į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą grindžiamas šiais principais:

- 5.1. lygiavertiškumo;
- 5.2. savanoriškumo;
- 5.3. prieinamumo;
- 5.4. skaidrumo;
- 5.5. pagarbos asmens nuomonei.

6. VšĮ „Vilties žiedas“ Paslaugų gavėjų įtraukimas į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą įgyvendinamas vykdant šias veiklas (pateikiama šio Aprašo priede):

- 6.1. Paslaugų planavimo sritis:
 - 6.1.1. kartą per metus organizuojamas metinio veiklos plano aptarimas;

- 6.1.2. renkami Paslaugų gavėjų (jų artimųjų) pasiūlymai (žodžiu, raštu, apklausų būdu);
- 6.1.3. paslaugų namuose (dienos socialinė globa asmens namuose ir pagalba į namus) gavėjams vykdoma anketinė apklausa.
- 6.2. Paslaugų teikimo sritis:
 - 6.2.1. nuolat renkama grįžtamoji informacija;
 - 6.2.2. fiksuojami gauti pasiūlymai ir pastabos;
 - 6.2.3. gauta informacija aptariama darbuotojų susirinkimuose.
- 6.3. Paslaugų vertinimo sritis:
 - 6.3.1. kartą per metus vykdoma Paslaugų gavėjų apklausa;
 - 6.3.2. apklausos vykdomos pagal atskiras paslaugų rūšis (dienos socialinė globa asmens namuose, pagalba į namus ir Dienos centras);
 - 6.3.3. rezultatai analizuojami ir aptariami.
- 6.4. Grįžtamojo ryšio užtikrinimo sritis:
 - 6.4.1. Paslaugų gavėjai (jų artimieji) informuojami apie priimtus sprendimus;
 - 6.4.2. paaiškinama, kurie pasiūlymai įgyvendinti ir kodėl;
 - 6.4.3. informacija teikiama susirinkimų ar individualių pokalbių metu.

III SKYRIUS

PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮTRAUKIMO Į PASLAUGŲ PLANAVIMĄ, TEIKIMĄ IR VERTINIMĄ RODIKLIAI IR REZULTATŲ VERTINIMAS

- 7. Paslaugų gavėjų įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą rezultatų rodikliai yra:
 - 7.1. apklausoje dalyvavusių Paslaugų gavėjų dalis (procentine išraiška);
 - 7.2. Paslaugų gavėjų, kurie apklausos metu nurodė, kad jaučiasi įtraukti į sprendimų priėmimą, dalis (procentine išraiška);
 - 7.3. iš Paslaugų gavėjų (jų artimųjų) gautų pasiūlymų skaičius;
 - 7.4. įgyvendintų pasiūlymų dalis (procentine išraiška);
 - 7.5. Paslaugų gavėjų, dalyvavusių įtraukimo veiklose (susirinkimuose, aptarimuose, apklausose), dalis (procentine išraiška).
- 8. Rezultatai vertinami pagal atskiras paslaugų rūšis (dienos socialinė globa asmens namuose, pagalba į namus ir Dienos centras).
- 9. Rezultatų pateikimas:
 - 9.1. nurodomas respondentų skaičius;
 - 9.2. duomenys pateikiami atskirai pagal paslaugas;
 - 9.3. rezultatai pateikiami lentelėse ir diagramose.

IV SKYRIUS

BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

- 10. Su šiuo Aprašu visi VšĮ „Vilties žiedas“ darbuotojai supažindinami pasirašytinai.
- 11. Aprašas peržiūrimas ne rečiau kaip kartą per metus ir keičiamas VšĮ „Vilties žiedas“ generalinio direktoriaus įsakymu.
- 12. Šis Aprašas skelbiamas VšĮ „Vilties žiedas“ internetiniame puslapyje www.viltiesziedas.lt.

Viešosios įstaigos „Vilties Žiedas“
paslaugų gavėjų įtraukimo į paslaugų
planavimą, teikimą ir vertinimą tvarkos
aprašo priedas

VŠĮ „VILTIES ŽIEDAS“ PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮTRAUKIMAS Į PASLAUGŲ PLANAVimą, TEIKimą IR VERTINimą *

Eil. Nr.	Veikla	Veiklos laikas	Veiklos metodas	Atsakingi vykdytojai	Įrodymai
1.	Metinio veiklos plano aptarimas	Kartą per metus	Grupiniai susirinkimai Dienos centre, individualūs pokalbiai (apklausos) Paslaugų gavėjų namuose	Administracija, socialinės paslaugas teikiantys darbuotojai	Protokolai, anketos, suvestinės
2.	Pasiūlyimų rinkimas	Nuolat	Žodžiu, raštu, apklausos	Socialinės paslaugas teikiantys darbuotojai	Registracijos žurnalas, anketos, suvestinės
3.	Pasiūlyimų ir pastabų aptarimas	Ne rečiau kaip kartą per ketvirtį	Darbuotojų susirinkimai	Administracija, socialinės paslaugas teikiantys darbuotojai	Protokolai
4.	Paslaugų gavėjų (jų artimųjų) apklausa	Kartą per metus	Anketinė apklausa pagal atskiras paslaugų rūšis (dienos socialinė globa asmens namuose, pagalba į namus, Dienos centras)	Administracija	Anketos, suvestinės
5.	Rezultatų analizė	Po apklausos	Duomenų analizė, rezultatų apibendrinimas	Administracija	Suvestinės (veiklos analizė)
6.	Grįžtamojo ryšio pateikimas paslaugų gavėjams (jų artimiesiems)	Po rezultatų analizės	Susirinkimai, individualūs pokalbiai	Socialiniai darbuotojai	Protokolai, lankstinukai, skrajutės, informacija įstaigos interneto tinklapyje

*veiklos taikomos atsižvelgiant į paslaugų rūšį – Dienos centro paslaugų gavėjams taikomi grupiniai metodai, paslaugų namuose gavėjams – individualūs metodai.