



**VAIKO GEROVĖS CENTRO „GYNIA“  
DIREKTORIUS  
ĮSAKYMAS**

**DĖL VAIKO GEROVĖS CENTRO „GYNIA“ PASLAUGŲ GAVĖJŲ  
ĮTRAUKIMO Į PASLAUGŲ PLANAVIMĄ, TEIKIMĄ IR VERTINIMĄ  
TVARKOS APRAŠO TVIRTINIMO**

2024 m. liepos 01 d. Nr. 1.3 - 28  
Pagynė

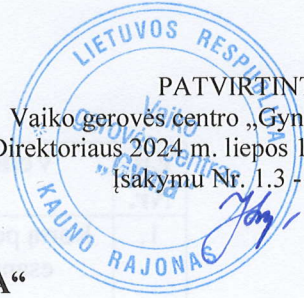
Vadovaudamasi Vaiko gerovės centro „Gynia“ nuostatais, patvirtintais Kauno rajono savivaldybės tarybos 2024 m. birželio 27 d. posėdžio sprendimu Nr. TS-277,

t v i r t i n u Vaiko gerovės centro „Gynia“ paslaugų gavėjų įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą tvarkos aprašą.

Direktorė

Jurgita Kupčinskienė

PATVIRTINTA  
Vaiko gerovės centro „Gynia“  
Direktoriaus 2024 m. liepos 1 d.  
Įsakymu Nr. 1.3 - 28



**VAIKO GEROVĖS CENTRO „GYNIA“  
PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮTRAUKIMO Į PASLAUGŲ PLANAVIMĄ,  
TEIKIMĄ IR VERTINIMĄ TVARKOS APRAŠAS**

**I. BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. Vaiko gerovės centro „Gynia“ (toliau – Centras) paslaugų gavėjų įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą tvarkos aprašu (toliau – Aprašas) siekiama užtikrinti visapusišką globėjų (rūpintojų), nesusijusių giminystės ryšiais ir jų globojamų (rūpinamų) vaikų, globėjų (rūpintojų) giminaičių ir jų globojamų (rūpinamų) vaikų, nuolatinių globotojų ir jų globojamų (rūpinamų) vaikų, budinčių globotojų ir jų prižiūrimų vaikų, tėvių ir jų įvaikintų vaikų, šeimynos dalyvių, šeiminiuose namuose globojamų (rūpinamų) vaikų, fizinių asmenų norinčių tapti vaiko globėjais (rūpintojais), šeimynos steigėjais, įvaikinti vaiką, 16-24 metų jaunuolių, kuriems teikiama palydėjimo paslauga bei vaikų su jo tėvais (arba vienu iš jų) patiriančių socialinę riziką (toliau – Paslaugų gavėjai) įtraukimą į Centro veiklas bei bendruomeninį gyvenimą. Siekiama Paslaugų gavėjus įtraukti į aktyvų sprendimų priėmimą, siekiant lygiateisio Paslaugų gavėjų dalyvavimo ir integravimo. Centras užtikrina Paslaugų gavėjų teisių atstovavimą, lygių galimybių sudarymą bei jų skatinimą ir dalyvavimą paslaugų planavime, teikime ir vertinime.
2. Centro Paslaugų gavėjų įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą tikslas – užtikrinti, kad kiekvienas Paslaugų gavėjas turėtų galimybę dalyvauti paslaugų planavimo, teikimo ir vertinimo procese, priimant sprendimus, pilnavertiškai dalyvaujant, teikiant paslaugas bei įsitraukiant į rezultatų vertinimą.

**II. PASLAUGŲ GAVĖJŲ DALYVAVIMAS PASLAUGŲ PLANAVIME,  
TEIKIME IR VERTINIME**

3. Paslaugų gavėjai yra įtraukiami į paslaugų planavimo, teikimo ir vertinimo procedūras, kuriomis siekiama per Centro vykdomas veiklas pasiekti rezultatus, kurie padėtų teikiant paslaugas patenkinti Paslaugų gavėjų poreikius bei pagerinti teikiamų paslaugų kokybę:

<b>Eil. Nr.</b>	<b>Veiklos laikas</b>	<b>Veikla</b>	<b>Numatomas rezultatas</b>	<b>Atsakingi asmenys</b>
1.	Kartą per ketvirtį arba esant poreikiui.	Bendri paslaugų gavėjų ir darbuotojų susirinkimai.	Informacijos teikimas, abipusis bendravimas, iškilusių problemų sprendimas; pasiūlymų, pageidavimų ir skundų nagrinėjimas; pritarimas planams ataskaitoms ir kitiems paslaugų teikimo dokumentams; susipažinimas su naujovėmis ir kt.	Direktorius, Globos centro vadovas, vyr. socialinis darbuotojas, socialinis darbuotojas/globos koordinatorius, socialinis darbuotojas.
2.	Kartą per metus arba esant poreikiui.	Paslaugų gavėjai dalyvauja individualių poreikių vertinimo procese.	Paslaugų gavėjų gebėjimas įsivertinti savo poreikius, gebėjimus įvairiose asmens gyvenimo srityse.	Socialinis darbuotojas/globos koordinatorius, socialinis darbuotojas.
3.	Laikinoje globoje/rūpyboje esantiems vaikams kas tris mėnesius, nuolatinėje globoje/rūpyboje esantiems vaikams, kartą per pusę metų arba esant poreikiui.	Paslaugų gavėjai dalyvauja individualių planų sudarymo bei peržiūros procese. (Individualūs planai sudaromi ne visais atvejais, bet esant poreikiui).	Paslaugų gavėjai, įsivertinę savo poreikius kartu su specialistais sudaro individualų socialinės globos planą, kuriame numato savarankiškumo lygį srityje, kuriose reikalingas įgūdžių stiprinimas ir palaikymas.	Vyr. socialinis darbuotojas, socialinis darbuotojas/globos koordinatorius, socialinis darbuotojas, psichologas, individualios priežiūros darbuotojas.

4.	Visus metus.	Paslaugų gavėjai gali teikti pasiūlymus Centro direktoriui, vyr. socialiniam darbuotojui, Globos centro vadovui, socialiam darbuotojui/globos koordinatoriui, socialiniam darbuotojui, psichologui, individualios priežiūros darbuotojui ir kitiems darbuotojams.	Pasiūlymai leistų tiksliau ir efektyviau patenkinti paslaugų gavėjų poreikius teikiant paslaugas.	Visi darbuotojai.
5.	Kartą per metus.	Paslaugų gavėjai dalyvauja apklausoje apie Centro teikiamų paslaugų kokybę, Centro veiklą.	Atliktos apklausos leistų nustatyti paslaugų gavėjų poreikius, parodytų tobulintinas veiklos sritis.	Globos centro vadovas, socialinis darbuotojas/globos koordinatorius, socialinis darbuotojas.
6.	Visus metus.	Paslaugų gavėjai gali teikti skundus, pasiūlymus, pageidavimus per anoniminę skundų, pasiūlymų, pageidavimų dėžutę, telefonu arba žodžiu Centro direktoriui, Globos centro vadovui, socialiniam darbuotojui ar kitam dirbančiam darbuotojui.	Skundai, pasiūlymai, pageidavimai leistų stiprinti, papildyti veiklos sritis gyvenimo kokybės gerinimui, paslaugų kokybės gerinimui.	Atsakingi administracijos darbuotojai.
7.	Kartą per metus.	Centro paslaugų gavėjai įsitraukia į metinio veiklos plano kūrimą.	Teikia pasiūlymus, kurių pagalba leistų efektyviau patenkinti paslaugų gavėjų poreikius.	Visi darbuotojai.

8.	Visus metus.	Paslaugų gavėjai padeda Centre organizuojant renginius, dalyvauja bendruomenėse vykstančiuose veiklose, renginiuose.	Bendravimas, socialinių įgūdžių ugdymas, pasitikėjimo savimi ugdymas, integracija į visuomenę.	Socialinis darbuotojas/globos koordinatorius, socialinis darbuotojas, individualios priežiūros darbuotojas.
----	--------------	--	--	---

4. Paslaugų gavėjai dalyvauja individualių poreikių vertinime, individualaus pagalbos plano sudaryme bei peržiūroje:
  - 4.1. atliekant individualių poreikių vertinimus, atsižvelgiama į kiekvieno Paslaugų gavėjo išsakytą asmeninę nuomonę, pastebėjimus. Siekiama, kad Paslaugų gavėjai jaustųsi saugiai, patogiai ir būtų išklaustyti;
  - 4.2. Paslaugų gavėjams nustatčius paslaugų, pagalbos poreikį, kartu su Paslaugų gavėju, sudaromas individualus pagalbos planas. Kartu su Paslaugų gavėjais aptariami ir išsikeliami uždaviniai ir numatomos pagalbos priemonės, kuriais siekiama patenkinti Paslaugų gavėjų poreikius, bei pagerinti jų gyvenimo kokybę. Sudarant individualų pagalbos planą, atsižvelgiama į Paslaugų gavėjų nuomonę, pageidavimus, bei stengiamasi juos įgalinti priimti geriausius jų poreikius patenkinančius sprendimus;
  - 4.3. su Paslaugų gavėjais peržiūrint individualų pagalbos planą (laikinoje globoje/rūpyboje kas tris mėnesius, nuolatinėje globoje/rūpyboje kas šešis mėnesius) analizuojama kokių įvyko pokyčių jų gyvenime, kokie rezultatai pasiekti ir kokie nepasiekti (jei tokių buvo dėl kokių priežasčių), kurios taikomos priemonės buvo efektyvios/neefektyvios;
  - 4.4. numatomi tolimesni veiksmai. Viso proceso metu Paslaugų gavėjas turi teisę reikšti savo nuomonę bei keisti teikiamas paslaugas (jei tai neduoda teigiamo rezultato).
5. Paslaugų gavėjai, Centro organizuojamų susirinkimų metu, išsako nuomonę, teikia pasiūlymus (žodžiu ar raštu) gerinant paslaugų kokybę, planuojant veiklas, kurios skatintų jų saviraišką, asmeninį tobulėjimą, integraciją į visuomenę.
6. Paslaugų gavėjai žino skundų valdymo procedūras ir gali patys dalyvauti skundų sprendime, jei tai susiję su jų gyvenimo kokybe ar teikiamomis paslaugomis.
7. Paslaugų gavėjai, kiekvienais metais, vertina Centro teikiamų paslaugų kokybę: vykdoma anketinė apklausa, gauti duomenys analizuojami, pateikiamos išvados dėl teikiamų paslaugų kokybės gerinimo (Priedas Nr. 1).
8. Paslaugų gavėjai yra įtraukiami organizuojant Centro veiklas, renginius. Skatinamas jų įsitraukimas ir dalyvavimas bendruomeninėse veiklose. Po užsiėmimų veiklų yra vertinami

renginiai, veiklos (paslaugų gavėjai užpildo anoniminę renginio, veiklos pasitenkinimo anketą).

9. Paslaugų gavėjų įtraukimas į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą glaudžiai siejasi su paslaugų gavėjų teisėmis, gyvenimo kokybe ir įgalinimu.

### **III. PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮTRAUKIMO Į PASLAUGŲ PLANAVIMĄ, TEIKIMĄ IR VERTINIMĄ RODIKLIAI IR JŲ REZULTATAI**

10. Paslaugų gavėjų įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą rezultatų rodikliai yra:
  - 10.1. Paslaugų gavėjai, dalyvavę paslaugų planavime, teikime ir vertinime, skaičius, lyginant su visų paslaugų gavėjų skaičiumi (atsispindės paslaugų vertinimo anketinėje apklausoje).
  - 10.2. Paslaugų gavėjų pateiktų pasiūlymų, dėl paslaugų gerinimo skaičiaus santykis su įgyvendintais pasiūlymais.

### **IV. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

11. Centro darbuotojai yra supažindinami su Aprašu ir įsipareigoja juo vadovautis.
12. Paslaugų gavėjai su Aprašu supažindinami jiems suprantama kalba.
13. Paslaugų gavėjų dalyvavimo paslaugų planavime, teikime, vertinime įtraukimo procedūros, teikiant socialines paslaugas pateikiamos šio dokumento priede Nr. 1
14. Šis Aprašas gali būti keičiamas atsižvelgiant į paslaugų gavėjų poreikius, bet ne dažniau kaip kartą į metus.
15. Įgyvendinant Aprašą, asmens duomenys tvarkomi Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo, Aprašo ir kitų teisės aktų, reglamentuojančių asmens duomenų apsaugą ir tvarkymą, nustatyta tvarka, vadovaujantis 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentu (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas).
16. Aprašas skelbiamas Centro internetiniame puslapyje: <https://gynia.lt/>

## PASLAUGŲ GAVĖJŲ PASLAUGŲ VERTINIMO APKLAUSA

Prašome įvertinti Jums VGC "Gynia" teikiamų socialinių paslaugų kokybę: 🗳️

	5 (labai patenkintas)	4 (patenkintas)	3 (nei patenkintas, nei nepatenkintas)	2 (nepatenkintas)	1 (labai nepatenkintas)	Nesu šia paslauga naudojęsis
1. Kiek Jūs esate patenkinti VGC „Gynia“ teikiama informavimo paslauga?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Kiek Jūs esate patenkinti VGC „Gynia“ teikiama konsultavimo paslauga?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Kiek Jūs esate patenkinti VGC „Gynia“ teikiama tarpininkavimo paslauga?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Kiek Jūs esate patenkinti VGC „Gynia“ teikiama pagalba organizuojant transporto paslaugą?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Kiek Jūs esate patenkinti VGC „Gynia“ teikiama psichologinės pagalbos organizavimo paslauga?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Kiek Jūs esate patenkinti VGC „Gynia“ teikiama sociokultūrinių paslaugų	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Pastabos ir pasiūlymai VGC "Gynia" paslaugų vykdymui: