



PATVIRTINTA  
Skemų socialinės globos namų direktoriaus  
2021 m. balandžio 28 d. įsakymu Nr. (V2)-1.7-54

## **SKEMŲ SOCIALINĖS GLOBOS NAMŲ NUOLATINIO TOBULINIMOSI IR MOKYMOSI SISTEMOS TVARKOS APRAŠAS**

### **I. BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. Skemų socialinės globos namų (toliau - Globos namai) nuolatinio tobulinimosi ir mokymosi sistemos tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) reglamentuoja nuolatinio tobulinimosi ir mokymosi paslaugų teikimo procesus, paslaugų teikimo rezultatus, nuolatinio mokymosi ir tobulinimosi analizės bei nuolatinio mokymosi ir tobulinimosi veiksmus.

2. Globos namai vadovaujasi „Demingo rato“ keturių žingsnių metodika, kuria siekiama nuolatinio paslaugų teikimo kokybės tobulinimo. Ši metodika leidžia aiškiai ir cikliška apibrėžti įstaigos nuolatinio tobulinimosi ir mokymosi procesus visose Globos namų veiklos srityse.

### **II. NUOLATINIO TOBULINIMOSI IR MOKYMOSI SISTEMOS ĮGYVENDINIMAS**

3. Globos namų nuolatinio tobulinimosi ir mokymosi sistema įgyvendinama vadovaujantis šiais keturiais etapais:

*3.1. Paslaugų teikimo procesas.* Šis etapas apima Globos namų paslaugų kokybės teikimo procesus, kurie apima įstaigos kokybės politikos tikslus, vertybes, principus, kokybės politikos vertinimą; metinis veiklos planas apima įstaigos veiklos tikslus, veiklos rūšis, kriterijus ir jų reikšmes, numatomi atsakingi asmenys. Šiame etape yra identifikuojami paslaugų gavėjų poreikiai, kurie įvertinami atliekant konkrečių asmens poreikių vertinimą bei individualaus socialinės globos plano asmeniui sudarymą. Paslaugų teikimo proceso etape yra išgryninami įstaigos personalo ir darbuotojų lūkesčiai, siekiant užtikrinti teikiamų paslaugų kokybę ir ją nuolat gerinant;

*3.2. Paslaugų teikimo rezultatai.* Globos namų paslaugų teikimo rezultatų matavimas apima kokybės politikoje išsikeltas vertinimo sritis, kurios apima statistinių, įstaigos dokumentacijos analizės, gyventojų ir darbuotojų apklausų, darbuotojų veiklos ataskaitų, įstaigos metinės veiklos ataskaitų vertinimo metodus. Globos namų rezultatų rodikliai yra apibrėžti įstaigos metiniame plane, o vertinimo metodai leidžia objektyviai pamatuoti paslaugų teikimo rezultatus;

*3.3. Analizė.* Šis etapas apima Globos namų veiklos rezultatų analizę, kuri atliekama rengiant metines veiklos ataskaitas, įstaigos finansinės būklės ataskaitas, atliekant įsivertinimus atitikties socialinės globos normoms, užtikrinant gyventojų ir darbuotojų gautų pasiūlymų bei skundų



įgyvendinimą, lyginant veiklos rezultatus su praėjusiais metais, su kitomis socialinių paslaugų įstaigomis. Šie metodai leidžia identifikuoti paslaugų gavėjų, personalo ir suinteresuotų šalių poreikius.

*3.4. Tobulinimo veiksmai.* Globos namai, įgyvendindami įstaigos kokybės politiką, vykdydami vidaus kontrolės politiką, siekia nuolatinio teikiamų paslaugų kokybės gerinimo. Kasmet sudaromas personalo kvalifikacijos kėlimo planas, kuris yra reguliariai peržiūrimas, darbuotojai supažindinami su šiuo planu, tariamasi ir diskutuojama dėl jo sudarymo ir koregavimo, atliekamos darbuotojų kvalifikacijos kėlimo poreikių apklausos, Socialinių paslaugų priežiūros departamentui prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos kas ketvirtį teikiamas darbuotojų kompetencijų kėlimo poreikis, skatinamas darbuotojų nuolatinis tobulėjimas aktyviai bendradarbiaujant su profesinėmis mokyklomis. Darbuotojų įgytų žinių ir naujų metodų pritaikymas praktikoje yra fiksuojamas atliekant darbuotojų ir gyventojų apklausas.

### **III. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

4. Nuolatinio tobulinimosi ir mokymosi sistema yra įgyvendinama visose Globos namų tarnybose.
5. Globos namų darbuotojai turi bendrą ir aiškų tikslą bei suvokimą, kaip efektyviai siekti įstaigos paslaugų gerinimo rezultatų.
6. Šis Aprašas yra skelbiamas viešai, Globos namų internetinėje svetainėje [www.skemai.lt](http://www.skemai.lt)

---

Parengė :  
Direktoriaus pavaduotoja socialiniams reikalams  
Greta Giriūnaitė



## SKEMŲ SOCIALINĖS GLOBOS NAMŲ NUOLATINIO TOBULINIMOSI IR MOKYMO SI SISTEMA

