

## SENJORŲ SOCIALINĖS GLOBOS NAMŲ NUOLATINIO MOKYMOSI IR TOBULĖJIMO SISTEMA

Senjorų socialinės globos namų (toliau – SSGN) nuolatinio tobulinimosi ir mokymosi sistema reglamentuoja nuolatinio tobulinimosi ir mokymosi paslaugų teikimo planavimą, paslaugų teikimo procesą, veiklos rezultatų vertinimą, lyginimą ir paslaugų teikimo gerinimą. SSGN skiria didelį dėmesį nuolatiniam veiklos tobulinimui: mokomasi, analizuojama, vertinama ir gerinamas paslaugų teikimas. Siekiama tenkinti paslaugų gavėjų, personalo ir kitų suinteresuotų šalių poreikius bei gerinti teikiamų paslaugų kokybę. Tam įstaigoje naudojama nuolatinio tobulinimosi ir mokymosi sistema (1 paveikslas), kuriai būdingas cikliškumas.

**Paslaugų teikimo planavimas.** Įstaiga išsikelia tikslus, planuoja ketvirčio, pusmečio bei metines veiklas. Vadovaujantis gautomis darbuotojų kasmetinio veiklos vertinimo išvadomis, parengiamas darbuotojų kvalifikacijos ir mokymų planas. Plane nurodoma kurioje srityje labiausiai reikalinga tobulinti kompetencijas bei stiprinti žinias kitais metais. SSGN direktorius užtikrina, kad darbuotojai gautų kokybiškus mokymosi ir tobulinimosi metodus, vertingas profesines žinias bei kompetencijų tobulinimo įgūdžius. SSGN veiklas planuoja vadovaujantis metiniu planu, išanalizuotais paslaugų teikimo rezultatais, kuriais remiantis nustatytos tobulintinos veiklos įtraukiamos į metinį planą, ir organizacijos išsikelta misija, vizija bei vertybėmis.

**Paslaugų teikimo procesas.** SSGN identifikuoja paslaugų gavėjų, personalo ir kitų suinteresuotų šalių poreikius, apibrėžia aiškius rezultatus. Paslaugų gavėjams sudaromas individualus socialinės globos planas (toliau - ISGP), kuriuo siekiama gerinti paslaugų gavėjo gyvenimo kokybę. Paslaugų teikimo procese/kasdienybėje tobulinimo veiksmai įgyvendinami susirinkimų ir apklausų pagalba. Paslaugos teikiamos vadovaujantis metiniu veiklos planu.

**Paslaugų teikimo vertinimas, lyginimas.** Įstaiga atlieka veiklos rezultatų analizę, remiantis apklausų ir tyrimų išvadomis. Rezultatai objektyviai matuojami ir analizuojami, lyginami su praėjusių metų rezultatais bei kitų panašių įstaigų rezultatais. Taip pat įstaigos sritys analizuojamos pasitelkiant darbo grupes, kurios nustato, kokios yra tos srities įgyvendinimo SSGN stipriosios pusės, kokios – silpnosios. Analizuojant įstaigos metinio veiklos plano įgyvendinimo rodiklius, apklausų, tyrimų rezultatus, nustatoma, kokios organizacijos veiklos davė lauktų rezultatų, ką reikėtų tobulinti. Atlikus atitikties socialinės globos normoms vertinimą, nustatoma, kokie yra būtini pokyčiai organizacijoje. Analizuojant ISGP, apibendrinamos priežastys, dėl kurių kilo sunkumų įgyvendinant užsibrėžtus tikslus bei nustatomos paslaugų teikimo tobulintinos sritys. Pokyčiai matuojami lyginant einamųjų ir praėjusių metų veiklos rezultatus, taip pat planines ir faktiškai įgyvendintas rodiklių reikšmes.

**Paslaugų teikimo gerinimas.** Gauti paslaugų gavėjų pasitenkinimo paslaugomis ir palyginimo su kitais paslaugų teikėjais ir pokyčių vertinimo rezultatai apibrėžia įstaigos nuolatinio tobulinimosi ir mokymosi veiksmus, suteikia galimybę vertinti pokytį ir taikyti naujas inovacijas bei technologijas.

1 pav. Nuolatinio mokymosi ir tobulėjimo sistemos cikliškumas

