

ANYKŠČIŲ SOCIALINĖS GLOBOS NAMŲ NUOLATINIO TOBULINIMOSI IR MOKYMOSI SISTEMA

Anykščių socialinės globos namai (toliau – ASGN) skiria didelį dėmesį nuolatiniam veiklos tobulinimui.

ASGN yra pasiryžę nuolat mokytis, nuolat gerinti paslaugas ir jų teikimo rezultatus. Jie aktyviai siekia patenkinti paslaugų gavėjų, personalo ir suinteresuotųjų šalių poreikius naudodamiesi įrodymais grįsta informacija ir gerindami teikiamas socialines paslaugas. ASGN naudojami paslaugų efektyvumo ir nuolatinio gerinimo sistemomis.

ASGN įgyvendina nuolatinio paslaugų teikimo rezultatų gerinimo sistemą, darbo ir mokymosi būdus. ASGN naudojami aiškia ir suprantama nuolatinio paslaugų gerinimo ir mokymosi sistema, kuriai būdingas cikliškumas (1 pav.). Sistema įgyvendinama visose ASGN veiklos srityse, ją žino ir naudoja įstaigos vadovai ir personalas.

ASGN nuolatinio paslaugų teikimo rezultatų gerinimo sistema reglamentuoja nuolatinio paslaugų teikimo planavimo ir gerinimo bei paslaugų teikimo procesus, paslaugų teikimo veiklos rezultatų analizę ir lyginimą bei nuolatinio tobulinimosi veiksmus:

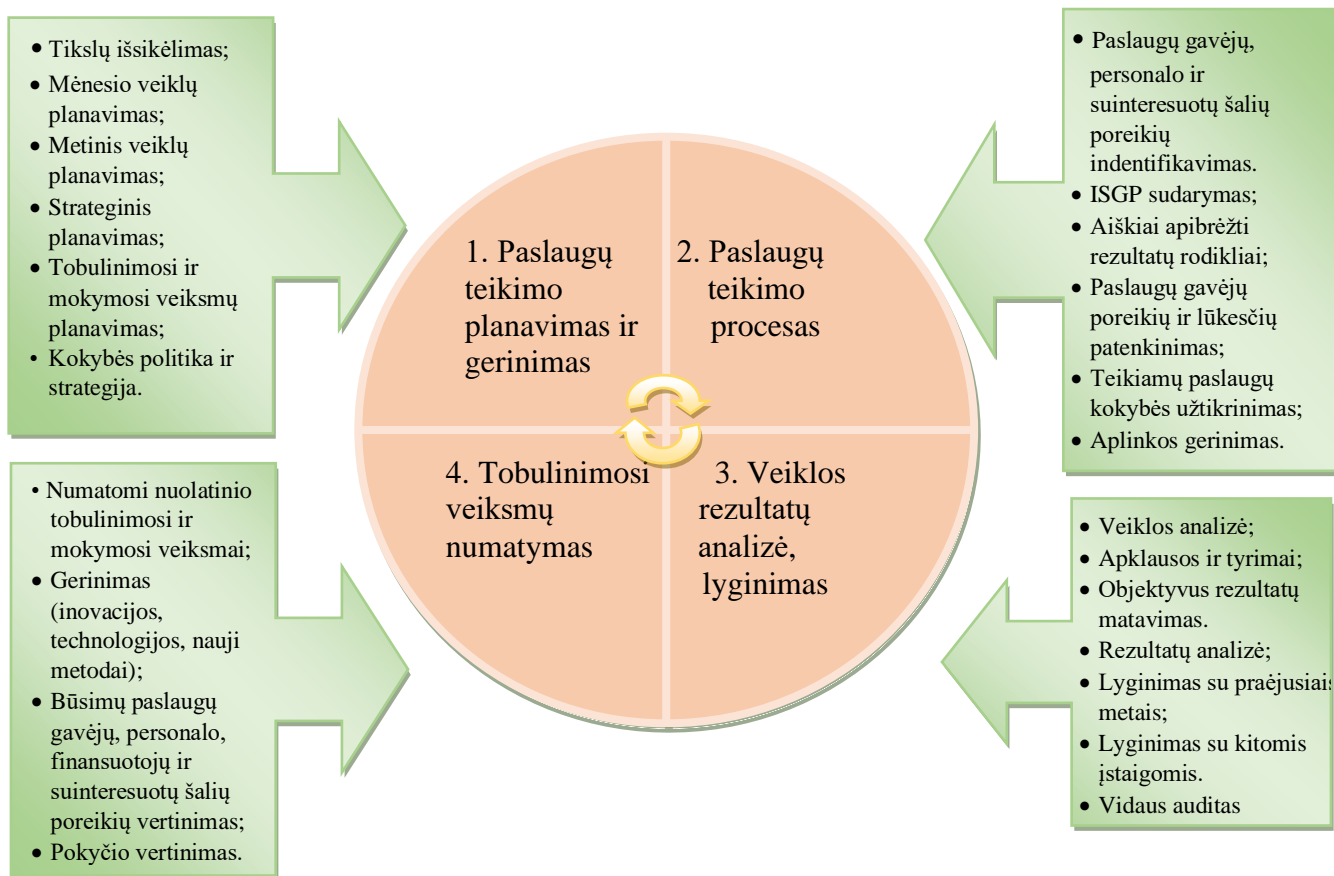
1. Paslaugų teikimo planavimas ir gerinimas. ASGN išsikelia tikslus, planuoja mėnesio bei metų veiklas taip pat vadovaujasi strateginiu ASGN planu. ASGN darbuotojai kalendorinių metų pabaigoje ASGN direktoriui pateikia kompetencijų tobulinimo planą, kuriame nurodo kurioje srityje labiausiai reikalinga tobulinti kompetencijas bei stiprinti žinias ateinančiais metais. ASGN direktorius užtikrina, kad darbuotojai gautų kokybiškus mokymosi ir tobulinimosi metodus, vertingas profesines žinias bei kompetencijų tobulinimo įgūdžius. ASGN veiklas planuoja vadovaujantis kokybės politika ir strategija.

2. Paslaugų teikimo procesas. ASGN identifikuoja paslaugų gavėjų, personalo ir suinteresuotųjų šalių poreikius, sudaro gyventojų individualų socialinės globos planą (toliau – ISGP), kur aiškiai apibrėžiami rezultatų rodikliai. ASGN tenkina paslaugų gavėjų poreikius ir lūkesčius, užtikrina teikiamų paslaugų kokybę, gerina gyvenamąją aplinką.

3. Veiklos rezultatų analizė, lyginimas. ASGN atlieka veiklos rezultatų analizę remiantis apklausų ir tyrimų duomenimis, objektyviai matuoja ir analizuoja gautus rezultatus, lygina juos su praėjusiais metais. Taip pat ASGN rezultatus lygina su kitų įstaigų rezultatais.

4. Tobulinimosi veiksmų numatymas. ASGN numato nuolatinio mokymosi ir tobulinimosi veiksmus, imasi rezultatų gerinimo iniciatyvų, lyginant požiūrių efektyvumą, paslaugų teikimo rezultatus, veiklos efektyvumą, paslaugų gavėjų gautus pasitenkinimo rezultatus bei palyginimo su kitais paslaugų teikėjais rezultatus. ASGN įvertina pokytį – kiek pagerintas darbas remiantis požiūrių, metodų ir rezultatų tendencijų analize ir palyginus kitus socialinių paslaugų teikėjus.

1 pav. ASGN Nuolatinio tobulinimosi ir mokymosi procesų cikliškumas:



Tobulinimo iniciatyvos yra įgyvendinamos visose grandyse. Turėdami bendrą suvokimą ir tikslą, ASGN gali pasiekti efektyviausių ir kokybiškų rezultatų.