

**VILNIAUS ARKIVYSKUPIJOS CARITAS  
MOTINOS IR VAIKO NAMŲ  
PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮTRAUKIMO Į PASLAUGŲ PLANAVIMĄ,  
TEIKIMĄ IR VERTINIMĄ POLITIKA**

Vilniaus arkivyskupijos *Caritas* Motinos ir vaiko namai (toliau – MVN) užtikrina MVN gyventojų dalyvavimą Motinos ir vaiko namų teikiamų paslaugų planavimo, teikimo ir vertinimo procesuose. Gyventojų įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą politikos tikslas – sudaryti sąlygas gyventojoms įsitraukti į MVN veiklos ir paslaugų planavimą, numatytų priemonių ir veiklų įgyvendinimą ir vertinimą siekiant gerinti teikiamų paslaugų kokybę. Motinos ir vaiko namams svarbus MVN gyventojų indėlis, nuomonė ir požiūriai.

**GYVENTOJŲ ĮTRAUKIMAS Į PASLAUGŲ PLANAVIMĄ**

- Pateikdami prašymą dėl paslaugų gavimo Motinos ir vaiko namuose, gyventojos nurodo, kokia pagalba (paslaugos), jų nuomone, jiems yra reikalinga bei pildo „Lūkesčių anketą“, įvardydamos, kaip turėtų pasikeisti/pagerėti jų situaciją gavus paslaugas.
- Gyventojos kartu su MVN socialiniu darbuotoju, psichologu ir kitais specialistais (šėimos atvejo vadybininku, VTAS specialistu ir kitais – pagal šėimos situaciją ir poreikį) sudaro „Šėimos pagalbos planą“, kuriuo remiantis yra planuojama ir teikiama pagalba. Planas yra peržiūrimas, įsivertinamas ir koreguojamas ne rečiau nei 6 mėn. (arba dažniau, esant poreikiui).
- Ne rečiau nei kartą per savaitę, konsultacijų su MVN socialiniu darbuotoju/psichologu metu, gyventoja aptaria su darbuotojais savo savaitės tikslus/darbus, pagalbos poreikį; išsako savo nuomonę, pasiūlymus bei nusiskundimus.

**GYVENTOJŲ ĮTRAUKIMAS Į PASLAUGŲ TEIKIMĄ**

- Gyventojos pačios tvarkosi bendro naudojimo patalpas. Socialinis darbuotojas ir gyventoja aptaria darbų eigą, apimtis, atliktų darbų kokybę, išskylančias problemas. Deleguojant gyventojoms savitvarkos darbus yra ugdomi jų savitvarkos, laiko planavimo, bendravimo ir kt. įgūdžiai.
- Gyventojoms yra deleguojama kassavaitinė „budėtojos“ Motinos ir vaiko namuose atsakomybė. T.y., „budėtoja“ savo budėjimo metu prisiima asmeninę atsakomybę už MVN bendruomenės gerovę – tvarką ir saugumą (kitų gyventojų teises, poreikius bei pareigų atlikimą). Deleguojamos funkcijos tikslas – ugdyti gyventojų asmeninį įsitraukimą į sprendimų priėmimą ir atsakomybę už priimtus sprendimus.

- Gyventojos kviečiamos dalyvauti/dalyvauja organizuojant Motinos ir vaiko namų šventes, išvykas, stovyklas ir kitas veiklas.
- Gyventojos, savivalbos principu, prižiūri viena kitos vaikus.

#### GYVENTOJŲ ĮTRAUKIMAS Į PASLAUGŲ VERTINIMĄ

- Kartą per savaitę arba dažniau, esant poreikiui, gyventojos dalyvauja Motinos ir vaiko namų bendruomenės susirinkimuose, kurių metu išsako savo nuomonę, teikia pasiūlymus, pastabas bei vertinimus dėl MVN veiklos ir gyvenimo bendruomenėje, kartu su kitais bendruomenės nariais (gyventojais ir darbuotojais) ieško ir priima problemų/situacijų sprendimus (tai yra fiksuojama bendruomenės susirinkimo protokole ir/arba „Pasiūlymų, pageidavimų ir skundų knygoje“).
- Savo pastabas, vertinimus ar pasiūlymus gyventojos taip pat gali pateikti žodžiu arba raštu Motinos ir vaiko namų darbuotojams asmeniškai, MVN vadovui, Vilniaus arkivyskupijos *Caritas* direktoriui.
- Savo nuomonę apie MVN darbuotojų ir kitų specialistų (MVN partnerių) teikiamą pagalbą gyventojos turi galimybę išreikšti anonimiškai atsakydamos į anoniminę anketą.
- Kartą per metus, pagal apsibrėžtus rodiklius, yra vertinami gyventojų įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą rezultatai.
- Atsižvelgiant į gyventojų nuomonę, jų pastebėjimus ir pasiūlymus bei gautus rezultatus, yra planuojamos tolesnės teikiamų paslaugų gerinimo priemonės.

**VILNIAUS ARKIVYSKUPIJOS CARITAS  
MOTINOS IR VAIKO NAMŲ**

## GYVENTOJŲ ĮTRAUKIMO Į PASLAUGŲ PLANAVIMĄ, TEIKIMĄ IR VERTINIMĄ POLITIKA

Šios politikos tikslas – sudaryti sąlygas gyventojams įsitraukti į Motinos ir vaiko namų (toliau – MVN) veiklos ir paslaugų planavimą, numatytų priemonių ir veiklų įgyvendinimą bei vertinimą. MVN svarbus jūsų indėlis, nuomonė ir požiūriai.

**Įsitraukti į paslaugų planavimą, numatytų priemonių bei veiklų įgyvendinimą ir vertinimą tu gali:**

Prieš apsigyvenant MVN - Lūkesčių anketoje bei prašyme parašyti, kokios pagalbos ir kokiam laikui tau reikia



Drauge su MVN darbuotojais ir kitais specialistais sudaryti savo Individualų planą tolesniam gyvenimui MVN, jį keisti, kai tik prireikia



Bent kartą per savaitę kalbėtis ir sutarti su savo darbuotoja: ar siekiate tų pačių tikslų, kokia pagalba tau reikalinga; išsakyti pastabas, nuomonę, siūlyti ką nors keisti



Ketvirtadieniais dalyvauti MVN susirinkime: jame gali išsakyti ką manai, siūlyti, skųstis, išsakyti pastabas, įvertinti MVN ir gyvenimą su kitomis šeimomis, spręsti tarp jūsų kylančias problemas, susitarti dėl visiems priimtinių dalykų



Paeiliui visą savaitę tapti budinčiaja, būti atsakinga už MVN tvarką ir saugumą, savarankiškai mokytis spręsti tuo metu kylančias problemas



Nuolat mokytis kasdienių buitės ir socialinių įgūdžių padedant darbuotojams



Bent kartą per pusę metų su darbuotojais aptarti ir įvertinti, kaip tau pavyksta siekti asmeninių tikslų, ar pagalba tau vis dar reikalinga



Dalyvauti MVN organizuojamuose renginiuose, šventėse, išvykose ir bendruomenės veikloje



Anonimiškai vertinti MVN teikiamą pagalbą užpildant anketą, teikti pasiūlymus, pageidavimus bei nusiskundimus susirinkimo metu arba darbuotojams asmeniškai

## MOTINOS IR VAIKO NAMŲ

### **PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮTRAUKIMO Į PASLAUGŲ PLANAVIMĄ, TEIKIMĄ IR VERTINIMĄ REZULTATŲ MATAVIMO RODIKLIAI**

Metiniai Motinos ir vaiko namų paslaugų gavėjų įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą rezultatai matuojami naudojant šiuos rodiklius:

1. Paslaugų gavėjų pateiktų pasiūlymų paslaugų planavimui, teikimui, vertinimui skaičiaus santykis su įgyvendintų pasiūlymų skaičiumi;
2. Paslaugų gavėjų šiais metais pateiktų ir įgyvendintų pasiūlymų skaičiaus santykis su praeitais metais pateiktų ir įgyvendintų pasiūlymų skaičiumi.

Atsižvelgiant į paslaugų gavėjų nuomonę, jų pastebėjimus ir pasiūlymus bei gautus rezultatus, yra planuojamos tolimesnės teikiamų paslaugų gerinimo priemonės.