

PATVIRTINTA  
Biudžetinės įstaigos Vilniaus miesto nakvynės namų  
direktoriaus Edvardo Jablonskio  
2019 m. rugpjūčio 16 d. įsakymu Nr. 1.13.V-40

## **BIUDŽETINĖS ĮSTAIGOS VILNIAUS MIESTO NAKVYNĖS NAMŲ PASLAUGŲ GAVĖJŲ ĮTRAUKIMO Į PLANAVIMĄ, TEIKIMĄ IR VERTINIMĄ POLITIKOS IR PROCEDŪRŲ APRAŠAS**

### **I. BENDROS NUOSTATOS**

1. Biudžetinės įstaigos Vilniaus miesto nakvynės namų paslaugų gavėjų įtraukimo į planavimą, teikimą ir vertinimą (toliau – Įtraukimas) politikos ir procedūrų aprašas apibrėžia Vilniaus miesto nakvynės namų (toliau – Įstaiga) paslaugų gavėjų įtraukimo į teikiamų paslaugų kokybės gerinimo procesą.
2. **Įtraukimo tikslas** - sudaryti galimybę Įstaigos paslaugų gavėjams aktyviai dalyvauti socialinių paslaugų planavime, numatytų veiklų ir priemonių įgyvendinime, veiklos rezultatų vertinime, siekiant skatinti jų socializaciją ir integraciją į visuomenę.
3. **Įtraukimo uždaviniai:**
  - 3.1. aptarti su paslaugų gavėjais Įstaigoje teikiamas paslaugas;
  - 3.2. kartu su paslaugų gavėjais ieškoti galimybių kaip šias paslaugas gerinti.

### **II. ĮTRAUKIMO PROCESO SUDEDAMOS DALYS**

4. **Įtraukimo priemonės:**
  - 4.1. paslaugų gavėjų pasiūlymai, gauti bendruose susirinkimuose, kurie vyksta pagal poreikį, bet ne rečiau kaip kartą per ketvirtį. Pasiūlymai ir pageidavimai fiksuojami susirinkimų protokoluose;
  - 4.2. paslaugų gavėjų įtraukimas į kasmetinį Įstaigoje 1 kartą per metus atliekamą teikiamų bendrųjų ir socialinės priežiūros (apgyvendinimo) paslaugų kokybės vertinimą. Paslaugų gavėjų pasiūlymai yra įtraukiami į teikiamų bendrųjų ir socialinės priežiūros paslaugų kokybės gerinimo priemonių planą;
  - 4.3. paslaugų gavėjų pasiūlymai gauti raštu, neidentifikuojant savo tapatybės. “Nuomonių, pasiūlymų, pageidavimų dėžutė” randasi įstaigoje informacinėje lentoje. Gauti pasiūlymai yra registruojami “Gyventojų pasiūlymų, prašymų ir skundų registre”;
  - 4.4. paslaugų gavėjų dalyvavimas individualių veiklos planų sudarymo procese, kurie vyksta pagal poreikį, bet ne rečiau kaip 2 kartus per mėnesį;

- 4.5. paslaugų gavėjų dalyvavimas organizuojant grupines ir bendruomenines veiklas (padėkos rėmėjams ruošimas, socialinių akcijų organizavimas). Rezultatai fiksuojami individualiuose veiklos planuose ir renginių protokoluose;
- 4.6. Įtraukimo viešinimas informacinio pobūdžio platformose (skelbimų lentose, įstaigos elektroninėje svetainėje [www.vmmn.lt](http://www.vmmn.lt), socialinėje erdvėje [www.facebook.com](http://www.facebook.com));
5. **Įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą rezultatų rodikliai:**
- 5.1. paslaugų gavėjų apklausos būdu pateiktų pasiūlymų, įtrauktų į Įstaigos metinį planą, skaičiaus santykis su bendru pateiktų pasiūlymų skaičiumi;
- 5.2. paslaugų gavėjų, atsakiusių, kad jie yra įtraukiami į Įstaigos paslaugų planavimą, teikimą, vertinimą skaičiaus santykis su dalyvavusiais apklausoje skaičiumi.

### III. BAIGIAMOS NUOSTATOS

6. Su Įstaigos paslaugų gavėjų Įtraukimo aprašu Įstaigos darbuotojai ir paslaugų gavėjai yra supažindinami per susirinkimą (1 kartą per metus).
7. Įstaigos paslaugų gavėjų Įtraukimo algoritmo schema yra skelbiama Įstaigos informacinėse lentose.

### ĮTRAUKIMO ALGORITMAS

